

專業家居服務，不斷改善力求完美

追求高質素服務一向是澳華療養院基金的目標，而維護長者的健康，支援長者家人的需要，讓長者可以在自己家裡安渡晚年，亦是我們澳華療養院基金家居服務團隊努力共同信念。

提供專業知識及經驗

最近家居服務收到一位家人的嘉許信，感謝我們的護理團隊（包括服務經理、護理顧問、註冊護士、護理員以及排班組員工）在長者身體狀況日漸轉差的時候，及時為長者提供多方面的協助，例如：聯絡所屬地區的紓緩治療小組（Palliative Care），多方面尋求其他可使用的資源，為長者安排輪候華人的療養院，並與家人商討怎樣可以更好地善用家居配套的金額等，因而分擔了家人許多實際必須面對處理的問題，從而讓家人可以有更多時間陪伴長者，安心照顧長者身心的需要。家人一再強調，因為得到澳華療養院家居服務團隊的協助，讓他們一家人最困難的日子，也充滿感恩和祝福！

家居服務經理黃國瑛回應：「我們明白澳洲的高齡服務或醫療系統十分廣泛，甚至有些複雜，一般長者或家人都未必知道怎樣尋找這些有用的資源。作為高齡服務專業的員工，我們都願意多走一步，以我們的專業知識和經驗，盡力協助有需要的長者及其家人。而收到長者及家人的感謝信，可以成為我們的鞭策和鼓勵，但更重要是真的幫助到有需要的人，這就是我們工作最大的滿足感！」

自我管理模式的利弊

最近一些服務機構以低行政費用作招徠，採用自我管理模式，即是由長者或家人自己尋找護工、自己聯絡輔助醫療人員。無疑這種管理模式有其彈性，也許適合一些有足夠時間和能力的家人，或是身體較健康的長者。不過大量的資料搜集、聯絡及協調工作，也可能會為長者及其家人帶來壓力，甚至造成矛盾，對長者的身心健康可能引致反效果。更重要的是長者或家人不一定會認識在什麼

時候，要求什麼服務以及怎樣尋找適合的資源，一旦出現事故時，後果可能難以承擔。

自僱護理員質素參差

自管模式的服務機構所推薦的護理員多數是個人自僱方式提供服務，是否受過專業的培訓，服務質素沒有監控管理。許多獨居長者，讓陌生的護理員上門提供服務，人身安全最為重要，尤其在疫情期間，這些自僱的護理員未必得到額外的培訓和支援，甚至合規格的防護裝備。

而澳華療養院基金的家居服務團隊，是以一個有系統有組織的模式運作，背後還有「質素監控」、「培訓及發展」、「傳意及服務推廣」等部門的支援。特別在新冠病毒肆虐這段日子，澳華療養院基金家居服務反而有增無減，可見許多長者更重視專業的服務質素。因為澳華療養院基金每位上門提供服務的員工，都受過專業培訓，為長者提供服務時都會戴上口罩、手套和鞋套，並會量度體溫以及作出健康申報。疫情期間，除了提供個人護理，也會協助長者購物和買藥等，協助長者用微信及視象會議與親友溝通，讓長者在疫情期間仍可以得到最適切的護理。



ANHF

AUSTRALIAN NURSING HOME FOUNDATION

澳華療養院基金

Culturally Appropriate Aged Care Since 1980