

富泰護理安老院貫徹以愛護老 助享晚年 情緣信任 14載 點滴心路

香港人口老化，接近或長命百歲的人數愈來愈多，能夠居家安老固然讓長者及其家人安心，但若因種種原因無奈以老護老，社會上可曾想到60多歲年輕長者照顧80多歲親人，有可能是居家安老的一大隱憂，反令人擔心呢？從事護理工作已逾20年的富泰護理安老院護士院長陳黃金旺強調，安老院舍所擔當的角色和責任已愈趨重要！

近年業界雖面對招聘困難，但以富泰護理安老院為例，仍會堅持增聘更多接受過專業訓練的護士、保健員及護理員，希望做好護老工作的同時，繼續帶領安老服務發展，對長者有多一份的關懷，讓長者晚年開開心心。

居家安老非容易 院舍角色趨重要

剛剛退休的第三齡人士，正想享受退休生活，卻面對漸步向人生終站，年老體弱及需要照顧的第四齡親人，壓力是如何解決？

「如長者在家中腳軟乏力，有機會出現暈眩、病發或摔倒等情況，而即使日間有照顧者或送飯服務員上門服務，但他們亦無法二十四小時貼身看顧長者，故成為居家安老的隱憂。有些高齡長者雖然身體健康，但腦部機能開始退化，安老院舍在現時或可見的未來，除了照顧日常生活角色外，還需要在衛生、醫護、治療、預防等方面着手，所肩負的責任更形重要。」

陳太強調，院舍不單只是提供一個養老之所，更提供一個有生命的地方。「除讓長者得到專業的身心靈護理和照料外，還要住得開心舒適和信任，養兒防老的傳統觀念已不合時宜，身體健康的長者，還可以聘請傭人照料他們的起居飲食；但患病的呢？」她相信入住院舍，讓有適當訓練的從業員照顧起居，才能減輕家人的擔心及壓力。

「院舍內有專業護理人員看顧院友，為他們提供獨立房間、日常作息起居飲食、按時服藥、覆診及參與不同活動，可舒緩家人或照顧者的壓力。」

院舍功能舉足輕重 加強醫社合作

經營管理富泰護理安老院已逾10年的陳太透露，有些院友在富泰也居住了10年或以上，早已視院舍為家，不少長者由自理程度踏入高度護理程度，身體機能漸漸衰退，因此在醫療照顧方面更要多下工夫。

院舍特意騰空數個房間，讓老人內科及精神科醫生每兩週定期到院舍探望院友和為他們診症，目的是讓家屬減壓，不用花幾個小時到醫院排隊候診、花時間等候取藥，院友長者也不用長途跋涉到醫院排隊候診，只需在熟識的院舍環境與醫生溝通，令長者感到安靜和解除緊張；每天也有社康護士為有需要的院友進行洗傷口等護理；更有駐院護士看顧藥劑患病長者，如驗血糖、量血壓、磅重或洗肚等。

入住院友長者多是第四齡人士，年老體弱、漸步向人生終站，一旦發生突發意外，專業的護理人員也可以即時進行搶救、跟進或送院，這是護老院一個重要的功能。

與長者相處 首重溝通、互相信任

展望未來，陳太仍會持續提升院舍的質素。「只要是適合老人家使用的，我們都會採用。要做好一間院舍，院友必須得到以人為本的基本服務，受到尊重……怎樣能夠做到？政府宜投放更多的資源及讓長者可自行選擇適合他們的院舍。」



投放資源、改善院舍硬件設施的同時，互信、溝通及關懷是從事護老工作人員最為重要的條件。「我們要讓院友感受到院舍是自己的地方，而不是被家人遺棄的一個冷冰冰角落。跟長者相處，最重要是多跟他們聊天，給予他們心理輔導，認同他們過去的成就和辛勞，才是照顧長者的關鍵。」能夠獲得院友家人的信任，讓家中長者到院舍養老，對院舍的專業護理團隊同樣是一種鼓勵，也是推動團隊更細心和用心照顧院友的一股動力。

改善院舍形象 讓年輕人認識安老服務

安老服務是一個對人的服務，而不是單靠物質便算。不同的人，會有不同的想法和性格，長者亦然。要甄選有愛心、耐性及以人為本的人才實不容易，令招聘工作更添難度。

目前，安老服務以護理員的人手最短缺。曾有一位20多歲女生、曾接受過專業訓練的年輕人到院舍當護理員。「上班第一天，因有院友飲食時咳嗽，把食物噴到她的臉上及脫去假牙清理，此情景便嚇得她立即放棄和辭去工作。」



富泰護理安老院護士院長陳黃金旺(中)與(左起)護理員潘冬蓮、保健員藍光姑娘、(右起)護士陳凱欣姑娘和行政部同事。

冀輸入經驗外勞 清晰護理人員晉升前景

如何解決行業人手不足的問題呢？陳黃金旺贊成以輸入外勞解燃眉之急。「但條件是不可以濫用，尤其是不能聘請一些缺乏護理經驗的人，而是要選擇一些曾受過專業護理訓練和有前線經驗的人手，才能幫助到院舍。」

此外，陳太建議，政府可考慮為有兩年護老工作經驗的保健員，提供全費或資助修讀兩年登記護士訓練課程，讓她們持續進修，朝着專業護士的方向發展，也有較清晰的專業前景。

「以富泰為例，聘請了很多年輕的登記護士，為了鼓勵服務優秀的員工和留住人才，我承諾她們若工作表現良好，可以推薦她們修讀註冊護士課程。」

提升服務 為安老服務進入新路向

此外，陳黃金旺強調，政府即將推出「長者社區照顧服務券試驗計劃」，以「錢跟人走」形式運作的院舍券，期望為長者提供更多選擇，鼓勵院舍提供更高質素的服務。

此外，增加人手也要配合適切的在職培訓，才能令不同職位的前線員工投入工作，發揮更優質的服務水平。「我們會邀請專業人士，如物理治療師或職業治療師親自教授各級員工不同的復康技巧，並由資深護士培訓院舍內的保健員和護理員，務求讓前線護理人員獲得更專業的知識和技巧，護士的專業也得到肯定。」

培訓前線員工的同時，陳太深明員工面對的工作壓力，「有時長者偶爾都會亂發脾氣或亂說話，前線同事難免會感到受委屈，或有時看到自己日夜照顧的長者逝世而感到害怕無助，甚至出現失眠等的壓力，因此我們管理層也要聆聽同事的心聲，也會舉辦一些聯誼活動，如節日時到酒店吃自助餐，讓她們紓壓之餘，也可以與眾同樂。」陳太不諱言，作為管理層，不能單方面聽院友、家屬或員工的投訴，而是要平衡和協調各方面。

「未來的挑戰：盼望富泰護理安老院各職員團隊攜手並肩同心，為安老事業未來創新境界！」



本港雖設有不少專門機構培訓護理人員，可惜缺乏年輕人入行，令行業出現青黃不接。「院舍護理人員的流動性很大，年輕的未必願意入行，年長或快退休的，又不想做工時長的工作。」故陳太建議，政府應該多作推廣，讓年輕人認識這以人為本的服務工作。

護理人員愛心耐性不可少 樂於與長者、家人溝通

安老工作是一門以人為本的服務，從業員除要具備專業的護理知識和技巧外，還需要有愛心和耐性，與長者相處時，也要懂得溝通和協調，方能達到敬老護老的目的。三位在富泰工作，分別擔當護士、保健員及助理員工作，年資和經驗雖各異，但卻樂於分享工作中的點滴，更寄語更多年輕人加入護老行業，以愛護老。

陳凱欣(登記護士)

「我在富泰工作差不多兩年，初入職時一直由藍姑娘教導我。在這裏與老人家及同事的關係都很融洽，令人捨不得離開。院舍的人際關係較醫院緊密，相處時間較家人更長，彼此建立了如家人般的關係，令我覺得留在院舍工作甚有意義。」

「院友中很多公公婆婆都很關心我們，噓寒問暖，令人窩心。我覺得作為護理人員，耐性最為重要，即使老人家反覆問同一個問題，也要耐心地回答，同時要懂得處理自己的情緒。」

藍光(保健員)

「我在富泰已工作了13年，以前在北京是做護士的。這裏的院友已像我的家人一樣，有時想他日自己老了，也可以有人這樣照顧我，也不錯呢！」

「記得曾有院友剛入院院舍時，需插着胃喉和尿管，並且已插了兩年。照顧過程中，發覺她可能可以自行進食，經過醫生檢查和家人同意後，讓她嘗試進食，試了兩次後，決定毋須再插喉，我們和她的家人都感到十分開心。做院舍的工作，最重要是有愛心和耐心，才可以繼續堅持！」

潘冬蓮(護理員)

「我早於2007年入職富泰，已習慣了做護老院照顧老人家的工作，有時放假反會感到不習慣。可能因為我家中並沒有老人家需要照顧，因此在富泰可以每天做，每天學多一些！」

入住院舍 視院舍為家享晚年



現年99歲的彭啟華伯伯，入住富泰才不過一年多，還是首次到護老院居住。育有三名兒子的他，覺得在院舍有獨立的房間，吃藥、打針及看醫生都可以在院舍，感到既舒服又方便。彭伯伯說他曾有兩次身體感不適，幸得院舍內的護士及時把他送院治理，現已無恙。他與院舍內的護理人員和院友也相處融洽，有專人全天候照顧，感到很安心。



94歲的單會婆婆，年輕時因在英國人家裏工作，英語琅琅上口。開朗的她，雖然下肢乏力，但仍覺得在富泰居住很自由自在。「可以推着兒子所送的步行車到院舍附近的商場品茗，跟院舍護理人員和院友相處也十分愉快。」



89歲的麥細伯伯，在富泰已居住了11年。他說即使入住院舍後仍可以自由出入，感到很开心。「空閒時我可以到長者中心當義工，又可以細心佈置自己的房間，節日時更會別出心裁的以膠樽製作裝飾品，娛己娛人，加上護理人員的細心照顧，我早已把院舍視為自己的家。」



同樣是80歲的蘇銘伯伯，入住富泰已有兩、三年，他覺得擁有獨立房間感覺較好和方便。



吳佛港和妻子一同入住院舍雙入房已有一年多。

員工培訓：

