

香港中文大學那打素護理學院

「流金頌」培訓計劃

**CTP005 — 社區及院舍的長者照顧**

非正規及家庭照顧者培訓工作坊 (二)

從社區至院舍 ·

協助長者與護老者之協調及適應



香港賽馬會慈善信託基金  
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

# 內容大要 (第五課)

長者、護老者及院舍職員之鐵三角關係：

- 長者在院舍的角色
- 家人的角色
- 院舍職員的角色
- 三者如何保持良好關係



# 長者在院舍的角色

- 象徵新生活的開始
- 各項準備工作的實踐階段
- 要努力去認識及適應
- 保持安靜及鬆弛緊張的心情
- 整理各項新事物，新朋友等資料

# 長者在院舍的角色

- 學習及嘗試適應院內的事物及人物
- 積極向院舍的職員及其他院友查詢
- 接納他人的協助
- 聆聽他人的意見

# 長者在院舍的角色

- 若對院方制度、執行政序及安排方面有意見，可向職員表達或透過舍友大會提出及討論
- 主動與家人聯絡，邀請他們到院舍探訪
- 介紹家人親友予院舍內的院友及職員認識

# 長者在院舍的角色

對於一些神志不清晰的新院友/不能清楚表達自我意願的長者：

- 需依靠院舍的職員及家人協助/從旁提示及鼓勵
- 與院友一起參加活動、睇電視、做簡單的運動

# 家人的角色

- 長者入住院舍後，家人應商討在日後消費開支的分擔，免卻長者憂心
- 入住院舍前，家人可主動表示在家中預留位置，讓他存放物件，讓他感到家中仍佔有一地位

# 家人的角色

- 家人可能需要準備面對內疚及失落的感受 (因照顧責任轉移)
- 坦誠向其親友說出長者需要入住院舍的原因，其優點及缺點



# 家人的角色

- 家人在長者入住院舍後，可與院舍職員主動接觸及溝通，分享有關長者的生活習慣、喜惡及忌諱
- 探訪長者後，告知他下次探訪的日期及時間，增加其安全感及減輕被遺棄的感覺

# 家人的角色

- 長者入住院舍初期，家人可作較頻密的探訪，或可致電院舍與他傾談
- 家人可主動分享長者入住院舍後，家中發生的事情，或可徵詢他一些家庭事務的意見

# 家人的角色

- 在傳統節日可安排院友外出或返家與家人一起慶祝
- 耐心聆聽長者對院舍內所發生的事情描述、對院友及職員的批評、甚至投訴，並了給予客觀的分析及理性處理

# 家人的角色

- 家人應主動與院舍的院友及職員建立良好關係
- 到訪時主動與他們打招呼及交談
- 不要在院友面前向職員或其他院友查詢長者在安老院內的行為表現，會讓長者感到不受尊重及不被信任

# 家人的角色

- 家人與長者一起參與在院舍內生活的部份環節，家人對院舍的運作會有更多的認識
- 家人可帶同小孩及寵物到訪，會對長者帶來激勵作用

# 院舍職員的角色

- 與各職員召開個案會議，讓有關職員對長者有初步的認識及了解，及對某些特別事項作出跟進
- 職員告知與長者同房的院友，會有新院友入住
- 介紹其他院友認識

# 院舍職員的角色

- 長者首次到膳堂與其他院友午膳，職員需介紹新院友予其他人認識
- 協助長者熟習院內環境及如何使用院內的共用設施
- 講解院舍內的一般作息程序及習慣、進膳及休息時間、共用設施的使用守則

# 院舍職員的角色

- 切忌瞬間強迫院友拋棄或改變長者在過往數十年的生活習慣，職員耐心指導
- 鼓勵長者與其他院友學習



# 院舍職員的角色

對於神志不清的長者：

- 起居生活大部份均需職員照顧，要以細心及尊重的態度，去摸索或詢問長者的反應

# 院舍職員的角色

- 可從長者的眼神、臉部表情及身體語言了解長者的喜惡
- 院舍職員有責任向長者的家人收集照顧長者的經驗，向院舍其他照顧員作出指引及不斷更新

# 院舍職員的角色

- 在入住院舍初期，召開個案會議，尋求協助長者適應院舍的生活
- 與長者保持個別的接觸，聆聽他們對週遭事物的意見及感受
- 與家人保持密切的聯繫，讓家人更清楚知悉及理解長者在院舍內的生活

# 院舍職員的角色

- 從家人收集長者對院舍的感受
- 多巡視院舍
- 在公眾假期、星期日當值，可與家人有更多機會接觸及交流

# 院舍職員的角色

- 定期舉行家人對院舍服務的諮詢會/問卷調查

# 個案研習 (一)

杜婆婆於三年前經診斷後患有老年痴呆症，最近入住院舍，不久，便向兒子投訴她櫃內的物件不見了，她相信是其同房舍友取去。院舍職員如何處理？

# 個案研習 (二)

- 余婆婆與其夫感情很好，自其夫於半年前因中風致行動不便，余婆婆因身體虛弱，難於照顧他，便送他往私院入住，每天院舍屋企兩邊走，身心累透了，院舍職員可以如何協助余婆婆？

# 個案研習 (三)

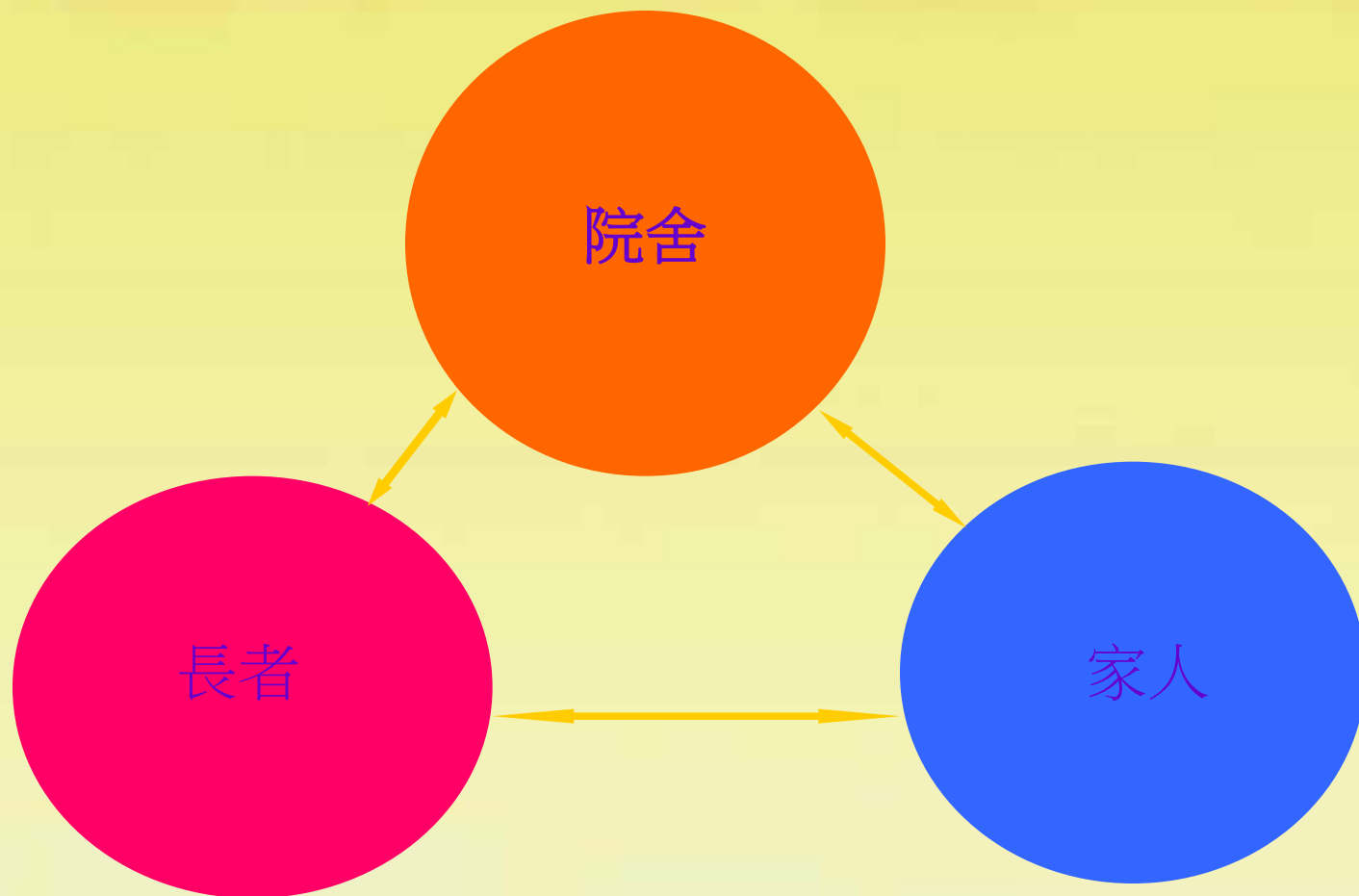
- 林伯已入住**ABC**院舍已有三個月，經過院舍的職員協助下，長者仍感到很難適應院內的生活模式，院舍職員會如何與其家人商討/探索其他的可行性呢？



# 個案研習 (一)

- 張伯伯最近入住院舍，不久經常被其他舍友投訴，因為張伯多年來習慣晚上半夜開燈睡覺，半夜起床後喜坐在床邊喃喃自語，極度騷擾同房舍友，院舍職員應如何處理？

# 家人、長者及院舍鐵三角關係



# 家人、長者及院舍鐵三角關係

- 與長者的家人有良好的溝通
- 家人跟進
- 家人配合院舍的照顧安排

# 尊重長者的心意

## 三大要素



# 尊重長者心意

## 1. 討論入住院舍的需要

- 先參考社會資源
- 「居家安老」成長者安老的新方向
- 探索留在熟悉的地方與入全安老院的心態
- 「龍床不如狗竇」，搬遷對長者可能構成心理壓力



# 尊重長者心意



## 2. 一起選擇院舍

- 鼓勵長者一起參觀院舍，彼此討論
- 宜多尊重長者的看法



# 尊重長者心意



## 3. 入住後多探望

- 家人及護老者宜多探望及給予關心
- 使長者不會有被遺憾的感覺

# 反思問題 (一)

1. 香港人口不斷老化，2006年，65歲以上的長者佔全港人口的12.5%，2033年，增加至27%。在政府以「居家安老」為安老服務的新方向，長者社區照顧服務及院舍服務應如何作出平衡？



# 反思問題

## 2. 你的理想中的院舍是怎麼樣？

- 環境、地點、土空間
- 設施
- 職員人手
- 活動
- 膳食
- 護理
- 費用
- 服務

多謝各位參與