# 凝聚 參與　互助 成長

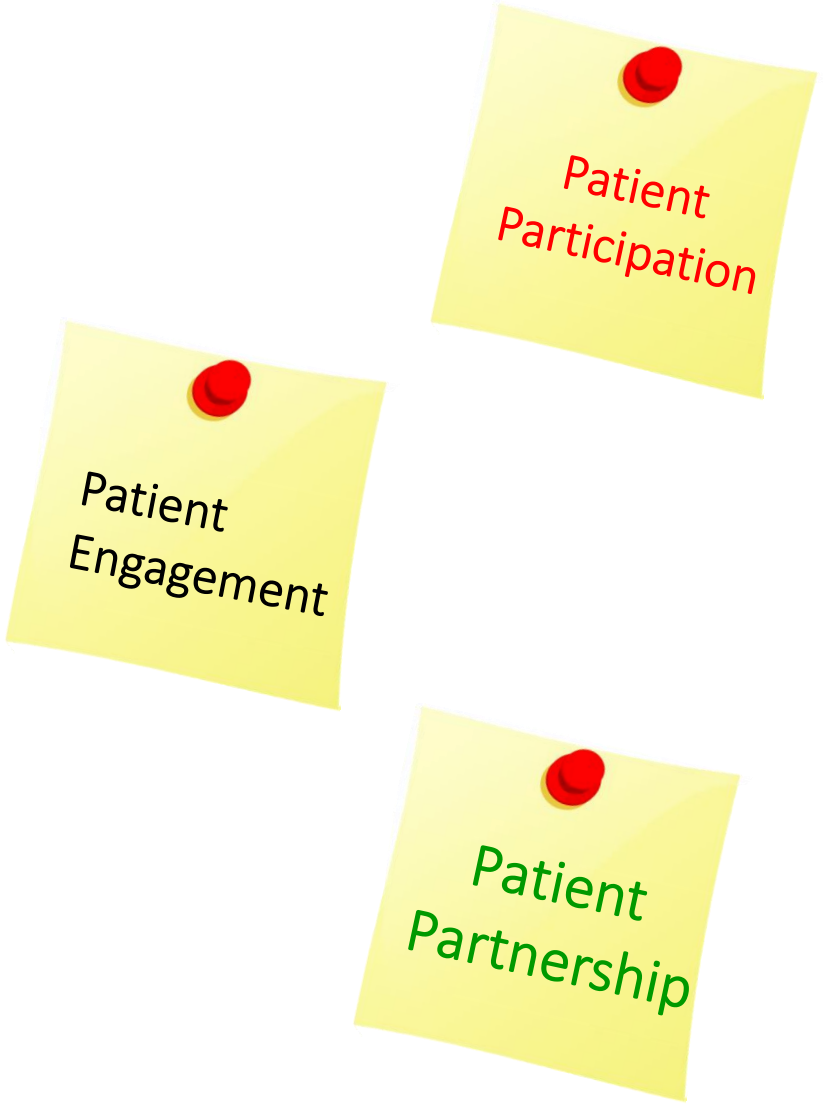
## 病人資源中心
## 在推動病人參與的角色和挑戰

黃婉容
東區尤德夫人那打素醫院
社區及病人資源部

短片
(凝聚參與　互助成長)

# 病人參與

- 與醫護人員緊密合作
- 改善健康及醫療服務
- 掌握充份資訊
- 強調一同參與決策
- 重視行動、實踐



# 病人參與的好處

- 減少憂慮及負面情緒
- 更掌握個人需要
- 改善健康情況
- 更佳的生活質素
- 對個人健康有更正面及持久的影響

- 增強病人滿意度及信任
- 增加對服務的信任
- 減低醫療費用

# 以病人為中心

## 醫管局2017-2022 策略計劃

- 提供以病人為中心的照顧
- 改善服務質素之策略:
  - ✧ 提高病人自我照顧的能力
  - ✧ 邀請病人參與本身醫護過程的決策
  - ✧ 一同改善服務。

## 醫院認証計劃 (Hospital Accreditation)

- 1.6.1 Consumers/ Patients, Carers and the community participate in the planning, delivery and evaluation of the health service.

# 病人資源中心
# 在推動病人參與的角色

- 提倡(Advocate) 病人積極參與
- 橋樑 (Bridging) ~連結不同持份者
- 服務提供者 (Service Provider)
- 服務發展者 (Service Facilitator)
- 訓練者 (Trainer) 及 培育領袖(Nurturing)

# (1) 提倡病人積極參與

病人資源中心的信念
在治療與康復的過程中：

- 病不單是醫治身體 – 也包括**心、社、靈**
- 病不應單靠醫院 – 也要善用**社區資源**
- 病人不應是被動的 – 而是要**主動參與**

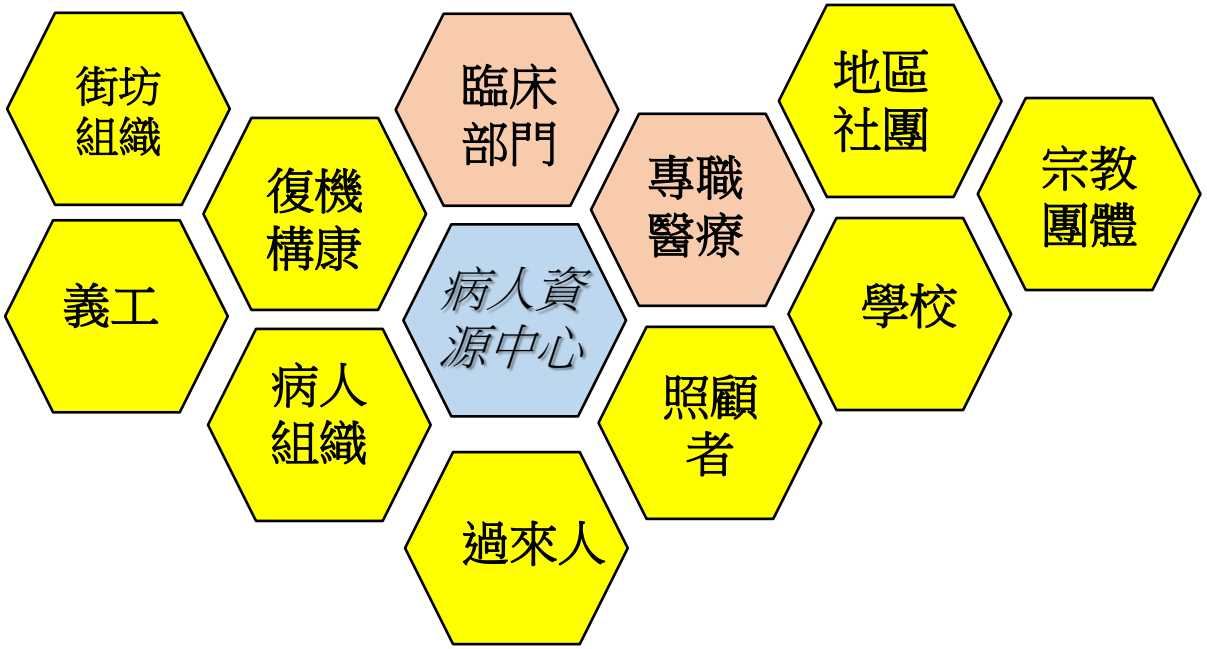
**病**縱是艱辛、漫長…

也可以病得更好、可有生活質素的提升、

可有個人的成長 。

# (2) 橋樑 ~ 連結不同持份者

- 與臨床部門 / 專職醫療合作
  - 掌握病人身心社靈需要
  - 家人 / 照顧者的壓力
- 連結資源、穿針引線



# (3) 服務提供者 ~ 病人賦能活動

## 社會心理支援課程 – *(必修科)*

- 提供多元資訊幫助新症病人
  掌握疾病、治療復康歷程

## 社會心理小組 -- *(選修科)*

- 利用小組互動帶來思想、情緒及行為改變，
  接納疾病帶來的影響

## 社會心理長期系統 -- *(進階篇)*

- 社區資源連繫
- 增強抗逆力

# (3) 服務提供者 ~促進復康資訊流通及出院支援

- 港島東健康資訊網
- 二維條碼卡 (QR Code card)
- 出院支援資訊版
- 輕觸式屏幕資訊
- 病人組織及社區資源單張

# HKEC e-Resources 港島東健康資源網

(http://www.healthyhkec.org/)

# (4) 服務發展者

## 為病人及家屬建立長期的支援網

- 朋輩關懷
- 連結全港病人組織 / 組織病人互助小組
- 加強與病人組織參與、促進三方合作
- 成為策略伙伴、促進與復康機構合作、凝聚更多資源、建立地區支援、推動文化改變

# 朋輩關懷

- 新症分享
- 關懷電話
- 病房探訪
- 病人支援站

# 病人組織 – 互助網絡支援

| 資源中心 | 病人組數目 | 已聯繫之病人組織 | | 醫院轄下 | 全港組織 |
|---|---|---|---|---|---|
| 癌症病人資源中心 | 8 | 1. 東日社**<br>2. 展晴社（香港）有限公司**<br>3. 香港造口人協會<br>4. 新聲會 | 5. 香港心血會<br>6. 香港創域會<br>7. 華樂會<br>8. 香港胃腸道基質瘤協會 | 0 | 8 |
| 那打素病人資源中心 | 21 | 1. 東區腎友自助會**<br>2. 勿糖協會**<br>3. 再見BB關懷社**<br>4. 早產嬰兒家長組**<br>5. 關心您的心<br>6. 腦同盟<br>7. 香港柏金遜症會<br>8. 香港哮喘會<br>9. 毅希會<br>10.樂晞會 | 11. 香港強脊會<br>12. B27協進會<br>13. 銀屑護關會<br>14. 兒童及青少年糖尿家長組**<br>15. 童膚樂聚**<br>16. 人工關節復康協會**<br>17. 骨康之友<br>18. 香港地中海型貧血病協會<br>19. 香港血友病會<br>20. 戒煙互助小組**<br>21. 活得精采同學會** | 3 | 18 |
| 精神健康資源中心 | 4 | 1. 浸信會愛羣家屬義工隊<br>2. 利民會聯心社 | 3. 香港家連家精神健康倡導協會家屬義工組<br>4. 香港精神健康家屬協會 | 0 | 4 |
| | 33 | ** 由醫院發展及培育的病人互助小組 | | 3 | 30 |

# 促進病人組織參與

## 透過社區服務平台及專科小組 加強與病人組繫之聯繫

# 成為策略伙伴、建立文化、促進醫社家資源結合

## 「安晴、生命彩虹」社區安寧照顧計劃 (2015 -2018)

香港復康會主辦，藉跨界別協作及社區動員，建立全人的社會安寧照顧模式，提升***晚期長期病患者***的生活質素，讓他們活得有尊嚴及有意義; ***加強家人照顧能力***及減低情緒困擾。

## SMART Care 有您友里~長期病患者照顧者支援計劃 (2014-2017)

香港復康會社區復康網絡主辦，凝聚區內多界別不同持份者的參與，建立更多社會資本, 並***地區成立照顧者互助俱樂部***，成為家庭的聚腳點。

## 家陪同心社區網絡計劃

*浸信會愛群社會服務處主辦*、***攜手建立精神病患者、家屬與社區的支援網絡***，*關注及推動精神健康。*

# (5) 訓練者/ 培育領袖 ~ 提升質素、 栽種遠象

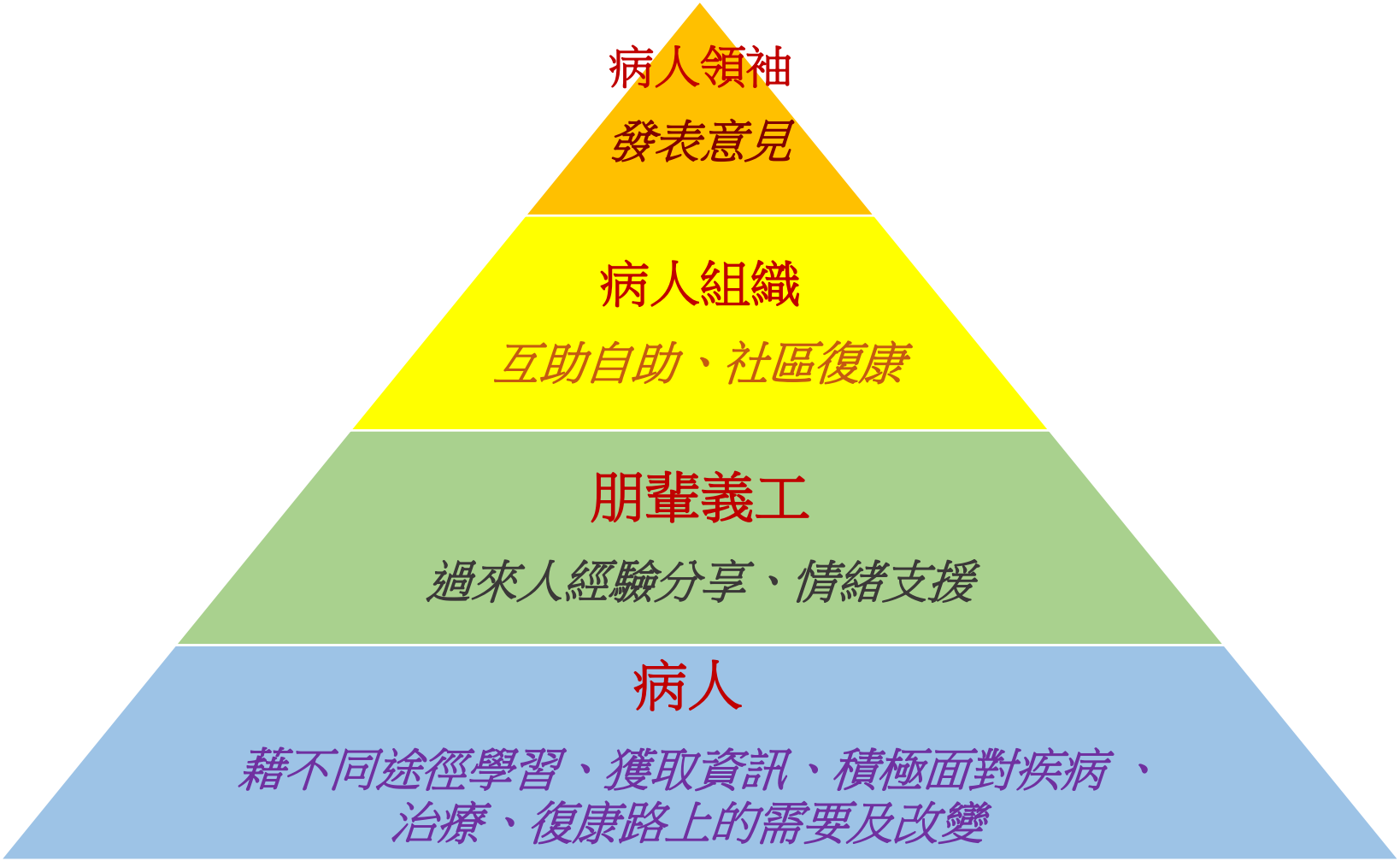
- **掌握組織及帶領病人互助組技巧**
  *互助心連心*
- **推動病人互助組獨立註冊**
  *邁向自助*
- **加強病人組織互助概念**
  *有您有我 ~病人組織訓練*
- **提升朋輩義工質素**
  *心同行顯質素~ 朋輩義工訓練課程*

# 培育病人領袖

- 推薦參加醫管局薈智力量
  *"Patient Partnership in Action" ( PPIA)*

- 薈智力量畢業生
  在港島東醫院聯網的參與
  - ✧ 醫管局病人諮詢委員會成員
  - ✧ 醫院前線護士訓練中分享病人的心路歷程
  - ✧ 病人組織交流會中給與意見及帶領小組討論
  - ✧ 醫院臨床審計聚焦小組
  - ✧ 薈智力量畢業生會議
  - ✧ 港島東醫社合作研討會 2017
  - ✧ SMARTCare 齊喜動~
    長期病患者照顧者計劃
    策導委員會成員

# 多角度的病人參與


病人領袖
發表意見
病人組織
互助自助、社區復康
朋輩義工
過來人經驗分享、情緒支援
病人
藉不同途徑學習、獲取資訊、積極面對疾病、
治療、復康路上的需要及改變

# 動員病人 參與聚焦小組

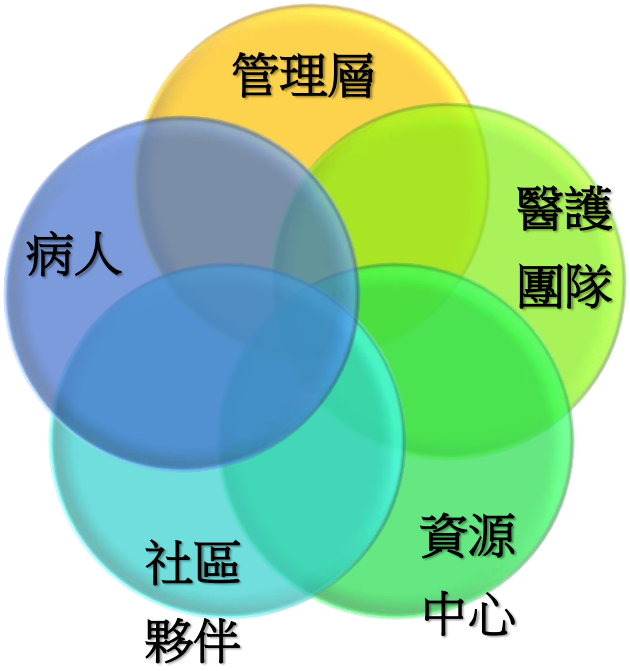
- 癌症病人資源中心與腫瘤科合作
- 精神健康資源中心與精神科合作
- 病人流程及安排意見調查
- 醫院認証計劃
- 臨床審計
- 醫管局加費

# 推動病人參與的挑戰

## 對資源中心期望不一致

**經驗：**

- ✧ 持守病人信念: 尊重、能力、改變、病得更好
- ✧ 了解管理層及臨床團隊的方向
- ✧ 增強溝通、彼此了解、尋找共同遠象
- ✧ 考慮社工人手比例
- ✧ 確立**策略定位**
- ✧ 與時並進、**勇於創新**



# 推動病人參與的挑戰

## 對資源中心角色的認同

**經驗:**

- ✧ 抽象概念化成實際策略、服務及活動
- ✧ 介紹理念、共同訂定計劃、檢討服務、分享成果
- ✧ **多行一步**、建立互信關係
- ✧ 有商有量, 有你有我

病人參與？

病人賦能？

鋪橋搭路？

## 服務成效檢討及指標

( 證明病人參與對病人有益 )

**經驗:**

- ✧ 質素管理 (服務計劃及檢討、訂定指引及流程）
- ✧ 收集數據記錄及服務意見
- ✧ 製作病人心聲集 (文字、短片)，記錄病人參與過程中帶來的成長

# 衷心感謝 沿途有您

- 醫院
  - 管理層
  - 臨床部門
  - 專職醫療
- 病人及家屬
- 朋輩義工
- 社區夥伴
  - 病人組織 / 病人互助小組
  - 復康機構
  - 社會福利機構
  - 社區團體.....
- 病人領袖
- 薈智一家
  (港島東醫院聯網薈智力量畢業同學會)

Thank You!