

台灣癌症資源單一窗口服務 - 香港參訪觀摩計劃

癌症病人資源中心 醫院與社區整合服務模式



黃敏櫻女士

港島東醫院聯網 社區服務統籌

東區尤德夫人那打素醫院社區及病人資源部 部門經理

1

議程

- 服務介紹
- 發展沿起
- 服務規劃
- 發展階梯
- 服務評估
- 關鍵因素



服務信念

在癌症治療與康復的過程中：

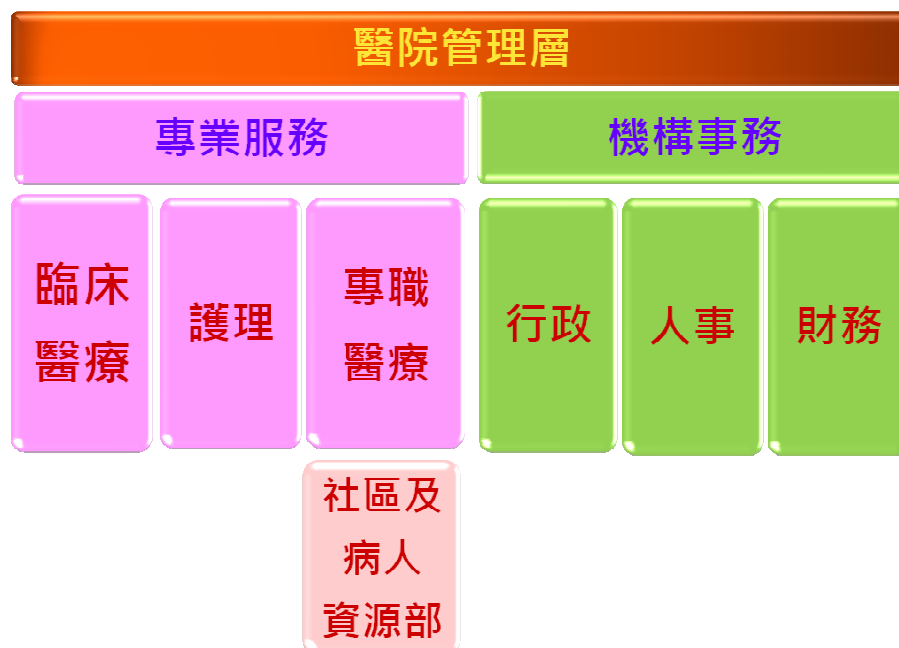
- 病不單是醫治身體 – 也包括心社靈的關顧
- 病人不應是被動的 – 而是要主動參與
- 病人不應單靠醫院 – 也要善用社區資源

*病縱是艱辛、漫長...
也可以病得更好、可以談生活的質素、
可以有個人的成長。*

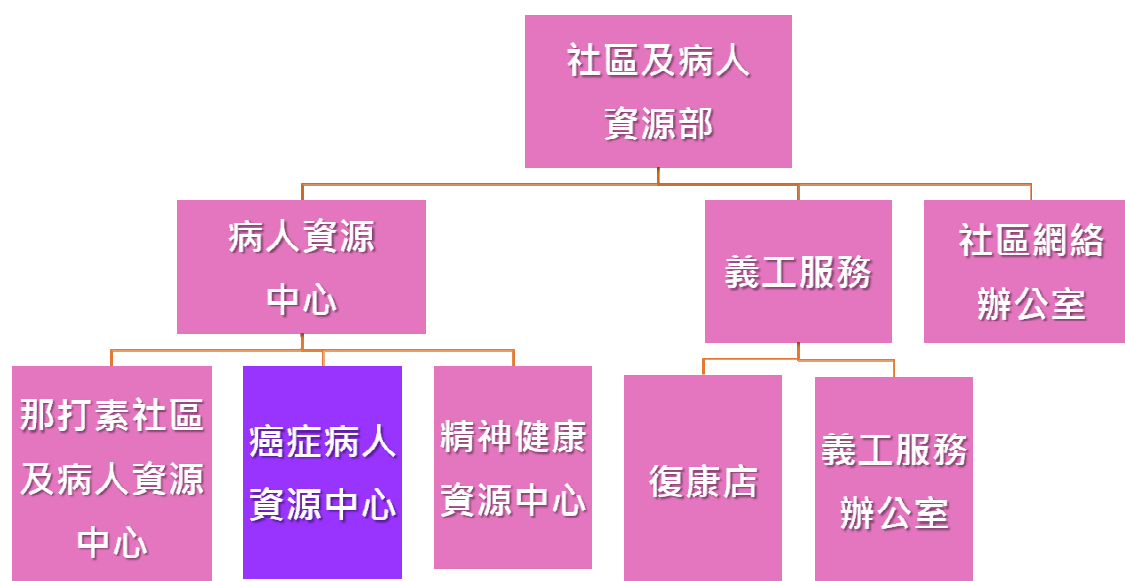
服務導向

- 全人治療 Holistic Care
 - 心社靈的關顧
 - 社會心理支援
- 積極參與 Active Participation
 - 自我管理及正面態度
 - 病人及家屬的參與
- 醫社合作 Community Partnership
 - 發掘社區資源
 - 推動社區融合

組織架構



組織架構

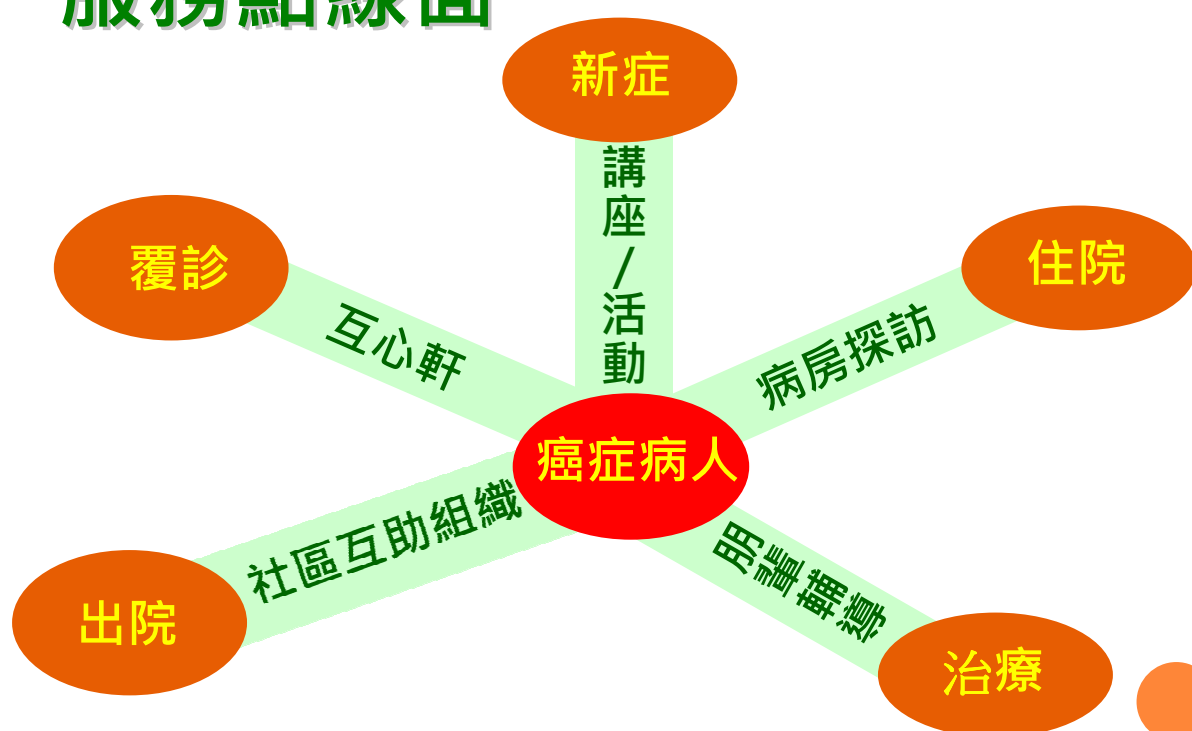


核心服務



18

服務點線面



服務一覽

		【癌症病類服務概覽】										
服務		鼻咽癌	乳癌	婦科癌	腸癌	造口	癌、骨髓瘤	血癌、淋巴	喉癌	肺癌	胃癌	其他癌症
新症階段	♥ 過來人分享會	各類癌症										
	♥ 治療小組	各類癌症										
	♥ 護理講座	✓	✓	✓	✓	✓	✓					
治療階段	♥ 互心軒（病人支援站）	各類癌症										
	♥ 朋輩輔導	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
	♥ 病人探訪／電話慰問	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓			
復康階段	♥ 社區病人組織合辦活動	東日社	展晴社	癌協 祥康之友	造口人協會	心血會	新聲會				劇域會	
	♥ 超越復發的恐懼	各類癌症										
	♥ 癌症專題講座系列	各類癌症										
	♥ 癌症社區復康延展計劃	各類癌症										
	♥ 病人義工培訓	各類癌症										

人手編制

- 1 社會工作員
- 2 支援人員



癌症病人資源中心的發展

- 瑪麗醫院(港島西) 1993
- 伊利沙伯醫院(九龍中) 1993
- 屯門醫院(新界西) 1994
- 東區尤德夫人那打素醫院(港島東) 1995
- 威爾斯醫院(新界東) 2003
- 瑪嘉烈醫院(九龍西) 2005

發展背景

- 醫院管理局的成立：醫患關係, 資源分配
- 志願 / 非政府機構的倡導角色
- 復康理念的變化
 - 社會心理支援的重要性
 - 病人互助, 自強運動
 - 社區復康的概念

萌芽成長

- 醫管局：以社區為伙伴
- 那打素醫院：矜憫為懷
- 香港癌症基金會：種子基金
- 倡導者
 - 醫院管理層
 - 李詠梅醫生



人手規劃

選用社工人員的原因：

- 同理溝通的能力
- 助人自助的使命
- 小組工作技巧
- 社區資源的運用能力
- 相對獨立的身份

架構規劃

獨立於臨床部門的原因：

- 推動跨專業平等參與
- 社工專業自主性
- 同儕專業支援

協作規劃

- 督導委員會
- 先導計劃
 - 新症病人講座、輔導小組、輪椅借用、集體訂購復康用品
 - 綜合輔導室 (高危個案)
- 核心小組 (顧問醫生、病房經理、前線同工)
 - 服務安排
 - 轉介系統
 - 統一服務流程

轉介系統

新體驗 東座一樓癌症病人資源中心 09/03/2011 2:30 pm 下午 2 時 30 分 新症 -N 1430-27 HAA01 (04/03/11 15:57)	東區尤德夫人那打素醫院 PAMELA YOUDE NETHERSOLE EASTERN HOSPITAL 覆診預約便條 Appointment Slip 癌症復康新體驗 Cancer Empowerment Program 東座一樓癌症病人資源中心 25954165		 醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY
	日期 : 2011 年 3 月 9 日 (星期三) [Date] [Year] [Month] [Day] (Wednesday) 登記時間 : 下午 2 時 30 分 編號 : 1430-27 [Registration] (PM) [Hour] [Minute] [Priority] 姓名 : [Name] 性別 : 女 年齡 : 58 y [Sex] (Female) [Age] 身份證號碼 : [H.K.I.D.] 門診編號 : [Out-Patient No.]		內部專用(For Internal Use)

(04/03/11 15:57) (0 wks 5 days)
If English Version is needed, please contact our counter staff

若你在輪候就診期間病情惡化，應向醫生求診，然後攜同醫生提供的資料到本專科門診，以便作適當的安排
 You are advised that should your clinical condition deteriorate before your appointment date, you should consider seeking further medical advice then bring along the doctor's assessment to this clinic for appropriate arrangement
 醫院管理局的宗旨乃為香港市民提供醫療服務。除在緊急情況下，醫管局並不保證為非符合資格人士提供服務。在非緊急情況下，未清繳醫療費用的非符合資格人士將不會獲得服務。The Hospital Authority's (HA) policy is to serve the citizens of Hong Kong. Other than emergency services, there is no guarantee that services will be provided to Non-Eligible Persons (NEPs). Under non-emergency situation, medical services will not be provided to NEPs with outstanding fees with the HA.

服務發展的階梯

首個五年 – 建立模式(1995 – 1999)

- 由乳癌及鼻咽癌開始
- 服務模式的測試
- 與主要伙伴建立關係
- 朋輩義工團隊的培育

服務發展的階梯

第二個五年 – 擴散經驗 (2000 – 2004)

- 服務經驗總結
- 醫護專業及康復者推介
- 專業論壇及出版
- 複製至多類癌症
- 醫社合作先導計劃



服務發展的階梯

第三個五年 – 醫社合作 (2005 – 2010)

- 引入更多社區伙伴
 - 橫向及下游
- 發展醫社合作平台
- 服務模式
 - 鞏固及創新



服務輸出

服務類別	服務人數
社會心理支援及教育服務	1,306
病人互助網絡	969
社區資源連繫	5,053
義務工作服務	7,046
復康資源服務	8,828
總計	23,202

服務評估

服務使用者回饋	合作伙伴回饋
病人及家屬聚焦小組	醫療專業團隊導向會議
病人及家屬論壇	心社靈團隊會議
服務意見調查	醫社合作溝通平台
個別活動回應表	病人組織年度會議

服務質素

- Accessibility 可達
- Appropriateness 合適
- Availability 便利
- Affordability 可負擔
- Accountability 交代

服務成效

- 病人生活質素的提升
 - 心理
 - 社交
 - 生活支援
- 病人能力感的提升，積極面對疾病
- 社區支援網絡的建立
 - 病人互助組織
 - 社區服務機構

關鍵因素

- 相信病人力量 (Patient Empowerment)
- 與醫護同步 (Internal Partnership)
- 由可治癒的癌病開始 (Curable Cancer)
- 建立共有概念 (Shared Ownership)
- 社區為伙伴 (Community Engagement)

謝謝!



網上資源

www.smartpatient.ha.org.hk

www.healthyhkec.org

保留所有版權