

樟宜医院全天候热线 六年来服务近2万年长者

樟宜综合医院自2016年推出的全天候热线电话服务，通过电话照料了近1万9000名年长者。

今年荣获全国卓越医学团队奖的CareLine全天候热线电话服务团队，为急需帮忙的弱势年长者提供健康与社会支持，尤其针对体弱或独居老人。

自服务启动，团队已接获逾1000通紧急电话，除了了解年长者的顾虑和协调护理需求，也在必要时把他们联系到紧急护理服务。

当年长者加入热线服务，团队将对他们进行评估，以了解他们的需求与偏好。团队之后会定期联系年长者，询问他们的健康状况，同时深入了解年长者的心理社会需求是否改变。

2019年，团队把原本专注在东部的热线服务扩大至全国，不久后却碰上冠病疫情。团队尽力推动年长者接受科技，并向全岛各地的弱势年长



卫生部长王乙康（中）与护联中心关爱乐龄办事处署长（运营部）曾文皆（左起）、新保集团区域医疗办事处社区联系处长、樟宜综合医院社区发展总监岑景文副教授、樟宜综合医院关怀热线的高级执行员马慧芳及副处长李碧伶合影。团队经营全天候热线电话服务荣获今年的全国卓越医学团队奖。（张思庆摄）

者分发1500台附有CareLine应用的手机，确保年长者可随时寻求热线服务。

樟宜综合医院的社区发展总监岑景文副教授也是新保集团区域医疗办事处社区联系处长受访时说，随着本地人口老

化，我国预计会有更多独居年长者。

“因此，CareLine向年长者提供健康和社会护理时，采取了积极主动的预防性方法，以便他们能够在社区和家中居家乐活。”