

注射胰岛素和处理伤口等 应对需求社区护理人员工作再设计

人口老龄化使得社区护理服务的需求增加，加剧了人手短缺的问题。统筹社区护理服务的护联中心因此展开试点培训计划，让一般的护理人员接手注射胰岛素和处理伤口的工作，并以数码科技提升工作效率。

李思通 报道
lism@spn.com.sg

人口老龄化大幅增加需求，社区护理却长期人手短缺。统筹社区护理服务的护联中心展开试点计划，让一般的护理人员接手注射胰岛素和处理伤口的工作，不必等医生和护士出马。

如何吸引本地人加入行业，一直是社区护理的一大难题。对护联中心总裁陈光杰来说，增加薪金必不可少，但通过工作再设计和数码化科技来提升业内工作价值，或许才是解决问题的长久之策。

我国社区护理业十分多元化，从疗养院、日间活动中心到居家护理，与护联中心合作的业者超过150个。尽管社区护理人员从2010年的约3200人显著增加到目前的约1万6550人，但整个行业长期以来面对的挑战，不外乎就是“缺人”。

陈光杰说，随着社会环境的转变，人们对护理的需求和要求越来越高。肆虐两年多的疫情，更是加剧了社区护理长期以来所面对的人手挑战。“如何保护年长人士不感染新冠，同时照顾家属在外的顾虑，让我们的社区护

理人员面对了很大的压力。”

尽管困难重重，但疫情恰恰凸显了社区护理当时的几个重大短板，推进行业转型刻不容缓。护联中心因此在疫情期间展开工作再设计（job redesign）的试点计划。

陈光杰带领团队和合作机构，首先检讨了社区护理人员现有的工作范围和流程，并锁定几方面进行调整和改善。

考虑到业内的多元性，护联中心在试点计划中与不同社区护理模式的四个业者合作，以确保策略是实用的。这四家业者分别是仁慈医院、圣路加乐龄关怀（St Luke's Eldercare）、圣安德烈社区医院和职总保健合作社（NTUC Health）。

仁慈医院治疗院的高级社区护理人员郭美丽（58岁）是去年首批参加工作再设计培训的其中一员。通过五个星期的培训，她不仅巩固了基本护理要素，更是掌握了胰岛素注射、第二阶段伤口护理和基本体能复健三方面的技能。

陈光杰解释，原本只有医生、护士或物理治疗师等医疗人员才能进行这些程序，但通过工

作再设计，经过培训的护理人员也可以很好地完成。“这将提升护理人员的技能，为他们的 work 增值，以及长期的事业发展铺路。同时这也有助缓解人力吃紧的问题。”

经过一年多的实践，郭美丽觉得现在能更好更及时地进行基本医疗护理，不需要花时间等护士或医生前来，自己只能在一旁观察。

卫生部在疫情期间，投入了4500万元增加社区护理人员的薪金。陈光杰认为，提高薪金固然重要，但同时也要确保护理人员的工作价值有所增长，才是可持续的运作模式。

线上填写交接报告 省时省精力

通过培训，郭美丽也学习了运用数码和科技，大大提升工作效率。其中让她最满意的就使用线上表格填写每个轮班之间的交接报告。

“以前我们要打印报告，把个别年长者的健康状况——手写出来再交给接班同事，有时我们的字迹不清晰，读起来就更辛苦。有了新的线上表格，我们只要用电脑就能轻松更新不同指标和注意事项，省下了很多时间和精力。”

她坦言，团队刚开始不太习惯用电脑，经常偷偷把旧的交接报告打印出来写。但经过两个

月，所有人都体会到了线上表格的便利，并完全适应。

团队也学习使用科技来帮助他们进行日常工作，比如可一人操作的小型升降器材，能更省力且安全地转移行动不便的年长者。“有些老人家体型较大，每天移动他们对我的背部影响很大，我甚至考虑申请转到其他岗位。有了这个机器，我就完全不需要用力，可以在这里继续做下去！”

400余名护理人员将获益

经过培训后，郭美丽和其他护理人员的反馈给了陈光杰很大的鼓舞。除此以外，护联中心也与业者一起评估工作效率和护理水平等指标，为下一阶段的试工期准备。另有八家机构将参与计划，预计有超过400名护理人员能从中获益。

卫生部在接下来两年，将投入1800万元推动社区护理的数码科技运用。陈光杰透露，护联中心正在与业内外机构合作，推出更多包括实体设施以及数码软件方面的资源。

对于陈光杰，种种推进转型的努力，都是为了让年长者享有更好的护理经验。

有别于先前的“病患”称呼，社区护理业者如今亲切地把居住在设施单位里的年长者称为“院友”，反映了行业以人为本的精神。



移动体型较大的年长者不再需要蛮力，仁慈医院治疗院的高级社区护理人员郭美丽学习使用科技，增加工作效率。通过工作再设计计划，她掌握了更广泛的技能，工作价值有所提升。（特约撰稿人摄）

郭美丽认为，她身为社区护理人员最大的满足感就是能够照顾年长者的身心需求，并与他们建立感情。“10年前我受父亲的

护理人员启发，决定加入这个富有意义的行业。如今我希望可以鼓励更多人加入，一同为年长者提供更好的照顾。”