2022 年 7 月 25 日
參考用

新界區域諮詢委員會
文件第 **327** 號

新界區域諮詢委員會

新冠疫情挑戰下的新界東醫院聯網社區外展服務

目的

請成員備悉 2019 冠狀病毒病（新冠病）疫情對新界東醫院聯網（新界東聯網）社區外展服務團隊帶來的挑戰，以及團隊在不斷轉變的疫情中的應對策略。

背景

2. 新界東聯網社區外展服務團隊成立於 2001 年，由社康護理服務、社區專職醫療服務以及社區老人評估小組、支援長者離院綜合服務四支跨專業團隊整合而成，服務對象為居家及居於院舍的病人，在評估其個別需要後，為其提供診症、護理、治療、復康、教育及轉介服務，提升他們的自我照顧能力及身心功能至理想水平，以便留在熟悉的環境裏生活。

3. 團隊現時共有 6 名全職醫生、118 名全職外展護士及 24 名物理治療師及職業治療師，外展服務至今已覆蓋沙田、大埔及北區三個地區內 125 間安老院舍。2021/2022 年度，團隊共提供 11 729 次出院前評估及 182 674 次探訪。

4. 團隊多年來一直以服務對象為中心，配合病人的需要以革新思維開展嶄新服務模式，持續提升服務質素，包括於 2001 年率先引入遙距診症先導計劃，為參與計劃的院舍提供視像診症；於 2014 年推出 CHEERS 計劃，透過善長捐助，資助安全網外有經濟困難長者或晚期病人免費接受社康護士家訪，減低病發再入院機會；同年推出「安老院舍晚期醫護服務」，讓晚期病人按預設醫療照顧計劃，直接轉送區內復康及延續護理醫院舒緩病房，毋須經由急症醫院轉院；2016 年醫院服務高峯期，團隊與急症室合作，推出「老人科駐急症室服務計劃」，協助老人科醫生到急症室為求診長者評估入院需要，並為當中合適病人提供出院後醫護外展服務，減少不必要入院，及於 2020 年擴大遙距診症服務至聯網內所有安老院舍。

5. 團隊具實際成效及靈活創新的專業服務，一直受到服務使用者及服務夥伴高度評價，成為行業借鏡對象，近年先後獲得「亞洲醫院管理會議卓越獎 Hospital Management Asia Excellence Award」（2015 年）、醫院管理局傑出團隊獎（2001 年及 2019 年）、醫院管理局傑出團隊優異獎（2015 年及 2022 年）。

新冠疫情的挑戰及應對策略

6. 2020 年初新冠疫情爆發之初，為減低院舍對醫護實體探訪的擔憂，團隊透過現有 4G 網絡作遙距診症，維持對院友的服務，並鼓勵其他院舍加入，最後成功於 4 個月內將視像服務完全覆蓋聯網 125 間安老院舍，為日後第五波疫情遙距醫療及其他智能技術的廣泛應用奠定基礎。

7. 為加強防範病毒在高危群組傳播，除區內安老院舍外，團隊主動接觸服務覆蓋範圍以外的 88 間殘疾人士院舍，提供防感染控制支援及監察。當第三波疫情開始出現院舍爆發時，團隊隨即派出護士，到出現個案的三間安老院舍進行全院核酸檢測，及時鑒別出多名無徵狀感染者進行隔離治療，避免疫情在院舍蔓延，並為轉送檢疫設施的院舍院友及社署駐場工作人員，提供無間斷的專業支援，包括場地部署、病人個別評估、藥物處方、遙距診症、安排入院等。

8. 因疫情下不少大廈實施圍封，令家訪無法進行。團隊當時需為由醫院及亞洲博覽館社區治療設施轉介的逾 260 名居家新冠確診者提供外展服務，當中部份須接受喉管或傷口護理。為免護理工作受圍封影響，團隊製作六套家居護理教學影片，以即時通訊軟件傳給照顧者，再透過視像連線觀察照顧者能否掌握護理技巧，並作出適切指導。團隊進行家訪時亦會向患者提供額外物資，如傷口清洗包及敷料，確保病人在疫情高峯期得到無間斷護理。

9. 由 Omicron 變種病毒引致的第五波疫情令確診者數目急增。為及時掌握最新情況，團隊每日聯絡區內約 200 間院舍，按情況作出協調，將最迫切個案轉介至社區治療設施，緩解院舍困境，避免情況惡化。期間，團隊亦極力騰出人手，為所有院舍院友處方包括退燒藥等的基本藥物包及為長期病患者補充所需藥物，減輕院舍負擔。疫情最高峯時，團隊須於一日內為逾 400 名安老院舍院友準備藥物包。今年 3 月引入新冠病毒口服藥物後，團隊即以視像遙距評估病人臨床需要，逾 1 200 名確診院友獲處方新冠病毒口服藥物，大大減低出現重症機會。

治療長新冠

10. 團隊與院舍合作無間，進一步強化團隊作為醫院及院舍間的橋樑角色。在疫情期間，團隊積極與院舍協調及溝通，讓合適的新冠康復者盡早出院，從而騰出病床給有醫療需要患者。另外，部份長者康復後會出現疲倦、精神欠佳等「長新冠」徵狀。團隊與安老院舍積極溝通，讓院友接受到診皮下輸液服務，穩定院友健康狀況，減少頻繁出入醫院的需要，為新常態下推展更多醫舍雙贏的新服務模式，開啟契機。

回顧與展望

11. 過去數年，無論是面對社會或公共衛生危機，新界東聯網外展服務團隊一直秉持病人為先精神，堅守崗位，在醫院其他部門、相關院舍以至其他機構有需要

時，積極施援，包括主動前往欠缺人手的醫院病房、偏遠的社區隔離及治療設施、疫廈等支援病人。團隊成員亦目標一致、彼此支援，保持高度服務熱誠。

12. 展望未來，團隊會汲取經驗，與社會福利署、衞生防護中心、安老院舍等服務合作夥伴積極溝通，為將至的第六波疫情做好準備，並把握開展不同服務模式契機，包括 5G 網絡視像診症服務、以智能技術支援照顧者等。

13. 面對高齡海嘯，新界東聯網社區外展服務團隊會繼續專業為本，致力透過以病人為中心的服務，提升患者生活質素。

醫院管理局
2022 年 7 月