

改變 「人之行業」 的先行者

「我陪你」陪診服務
胡瑋彤、Emily

31



「我陪你」陪診服務
With You Out-Patient Escort Services

親愛的 Dear Lee On Sum 李安心 [3158]

多謝使用我們的陪診服務，請參
Thank you for using our out-
patient & transaction record

胡璋彤（阿彤）年輕，但自少便離疾病和死亡很近。母親、兩個舅父、姑姐在過去十年先後患癌離世，婆婆二度中風。她放學放工時常出入醫院。她自小已學懂，癌症病人怕冷，陪診時要帶保暖用品，抵達醫院先幫病人斟好熱水。她一次又一次幫家人執定「走佬」袋，緊急CALL白車時拿起袋便趕赴醫院。

這是她的日常。

一切由無助開始

除了彤的長長的照顧履歷，另一成員Emily也有患骨退化的婆婆，曾由Emily媽媽照顧，現轉往老人院居住。「當你進入診療室，醫生不是跟你說話，而是望著電腦問問題，假如像我媽那樣，問不到重點，醫生就一味說，老人家都係咁喫啦，繼續食藥啦。」

Emily發現，她媽媽每次見醫生後也未能清楚複述情況。而阿彤在應接不暇的照料生涯中聘請陪診員幫忙，但她事後總是無法清楚家人覆診內容。阿彤說：「陪診員多是freelance，在香港，護理人員永遠不夠人；質素參差，有時可能是鄰居或日間中心其他親屬介紹的護理界或非護理界人士，保健員、護理員有註冊制度，但陪診員沒有。那時婆婆獨居，不易見到陪診員，行內又沒有事後報告的行規，不知如何更好的照看家人之餘，也因此常和屋企人出現溝通問題。」

身在醫院，他們常常目睹這些錯開的溝通也在其他家庭上演——隔離床、座位的病人和親人，總是在互相關懷但不夠明白對方的處境下互相傷害，雙方無力又疲乏。

阿彤想到，不如讓陪診員真的幫到自己和家人多一點點，做一個APP出來，讓陪診員打下陪

四個相識多年的教友，各有不同性格、背景，但他們和許多香港人一樣，家中也有需照顧的患病長者。在陪伴照料的漫長日子裡，在給家人聘請陪診員時的困惑無助中，這四位照料者毅然決定多走一步，由用家變身改革的先行者。

診報告和紀錄。原先沒想好遠，但她隨即發現，根本沒陪診員會用上它。「一時間改變只以接送為主的『行規』，變成事無大小的報告，不可能。」所以她和另外三位在教會認識的同路人，包括Emily, 考取護理員資格、從事會計工作的Phoebe, 和彤的前上司、IT人Alfred, 索性落水「搞大佢」，「就做一場實驗吧！我們直接聘請五、六個陪診員試用App，跟佢地陪診，務求最快收到使用這個App的意見。3個月接了30個個案，按陪診員和家人的意見調節，如將報告項目拆細，家人容易看明白。」App上詳列陪診過程如使用交通工具、等候時間、醫生覆診內容如轉藥、新療程等，即晚傳上報告予家人。這個由彤想出來的、直截了當的App的名字——「我陪你陪診服務」，初步試驗成功，對準了市場的缺乏和需要，現時團隊已聘請20多人，接下近300個案。「但我不想一味將這生意做大。每個個案都按我們的負擔力去接，開業以來我們已turn

down逾半個案；那些是非常難以處理的病人，我們不想令他們遭遇任何風險。」

阿彤不打算在這計劃裡賺錢。她的動力，不是因為樂觀，認為自己能幫上忙，反是源自她過去一而再「幫唔到」家人的經歷：「只係幫手買下嘢、令佢舒服啲，卻無法改變他們的病情。看著佢地最終離開。」彤這個App也無法幫助那比她媽更親的姑姐：她患癌後，問他們有沒有陪診員入東涌，但她找不到。



我們幫助照顧者，而他們更要好好照顧家人

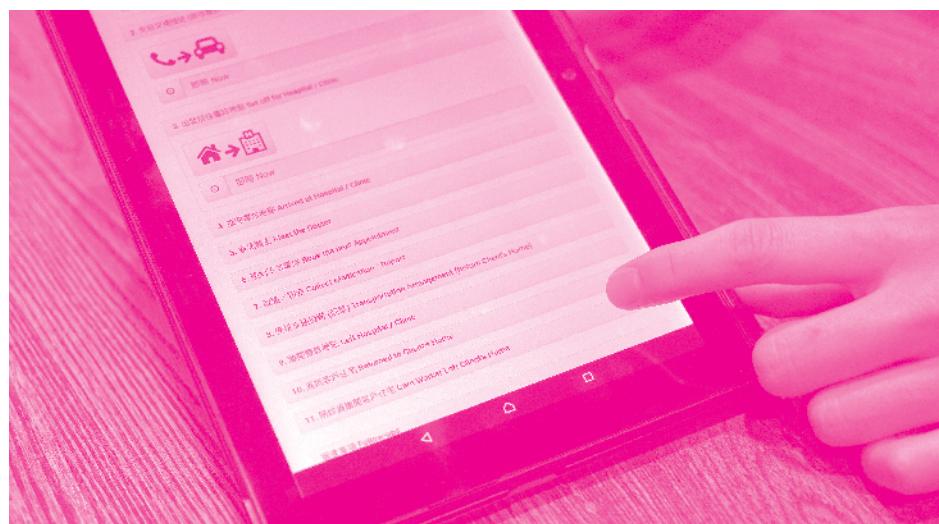
看來冷靜理智的彤，在經歷和直面過這許多「幫唔到」的時刻以後，卻能將眼光放在「幫到少少」的地方。

「開始做陪診後發現，香港老人照顧問題何等龐大。人口老化，入行照顧員少，香港人工作忙，常見情況是young old照顧old old，體力難支、知識不足，而年輕人卻不大能分擔到照顧的工作。照顧者已是7天24小時全天候照顧，如能有陪診員可照料病人數小時，照顧者可以抖抖氣，能有助舒緩他們的關係：長期共處一室的張力很大。」

以及，許多長者不喜歡親人知道醫生的勸諭令：「醫生實叫佢戒口，臘腸只能吃半條，但老人家永遠想食一條。而愈來愈多老人患腦退化，三

分一年逾80的長者都患此病：那不是病痛，而是不可逆轉的衰敗；且過程非常漫長，影響病人自尊，家人壓力又非常大。」這時候，陪診員作為專業的第三者在溝通、精神和知識上的支持和橋樑，對這些家庭很重要。

阿彤在訪問裡一而再強調陪診員專業的重要，也是她最希望達成的願望——「陪診服務始終是『人』的行業。」阿彤吸一口氣，「行業質素望能改善。我常說我不介意他人抄襲我們的做法，我更樂見其成。」他們和freelance陪診員建立長期合作關係：為他們買勞工保險、供強積金；同時對他們作嚴格訓練。尊重陪診員，同時對他們有要求，也是令陪診員更趨向專業工作心態的方式。



相比千百計的陪診員，「我陪你」聘請了二十多人，是一切的第一步——團隊暫未請到更多人，找認同他們理念的同路人，談何容易。「不過，我們發現不少護理系學生願意嘗試新手法、有退休護理員努力學習用APP，也有做開陪診的院舍會想和我們合作……」他們看見世界在改變。

「同時也想影響到照顧者，教育他們如何照顧家人，做好你的責任。」

也由此，阿彤教育了作為照顧者的自己。她終於明白，眼前那大半生有病有痛、但近年痛風痛得要命的祖母，為何會覺得她煩，二人出現衝突。

「祖母像好多老人家一樣，不願意接受自己身體退化，不願意在家人面前表現自己的軟弱。」彤無奈一笑。「終於知道點樣唔令佢咁騁囉。」

他們開發了一個工具App和建立專業陪診員配對平台，照顧者可透過平台覓得專業陪診員，並能和陪診員完善溝通，安心付託家人予可信靠的人。「這畢竟是IT人的特質：沒有需要的工具，便自己做一個出來。」胡瑋彤（阿彤）爽快地說。

