



## 「無牆醫館」： 為長者提供遙距醫療服務， 讓長者能透過科技真正 改善生活

岑康遠 Douglas



「年輕一代容易受惠於日新月異的科技並能改善生活，長者學習新科技的能力較低，如果我們能多花時間教導長者，他們同樣能透過科技真正改善生活。」

2022年2月，新冠疫情數字再達高峰，各區急症室爆滿。在寒冷天氣下，醫院門外一張張的病床上躺著大量送院長者的畫面，至今仍然歷歷在目。一群基督徒成立的慈善機構「仁德之光」專注服務低收入基層家庭及年老傷殘患者，為他們提供中醫醫療援助，但經歷了疫情的苦況，決定推出「無牆醫館」項目，為本港獨居及雙老長者提供遙距醫療支援。

被急症室爆滿的畫面所衝擊的成員兼中醫師 Douglas，他認為推出遙距醫療服務是必要的。有西醫朋友向他表示，曾經處理長者線上就醫個案，但等了十多分鐘長者仍未成功登入：「如果長者懂得使用手機求醫，便不會有那麼多長者在急診室外等候吧？年輕一代容易受惠於日新月異的科技並能改善生活，長者學習新科技的能力較低，如果

我們能多花時間教導長者，他們同樣能透過科技真正改善生活。」2022年初，不少獨居或行動不便的長者患上新冠肺炎而不便外出就醫，儘管痊癒，長新冠的後遺症也須要復康服務，而政府資助的中醫復康服務名額長期爆滿，長者靠自己預約更是艱難。如果能夠未雨綢繆，在患病前已學會使用智能手機，遙距求診，則最為理想。

「無牆醫館」現時為長者提供三項中醫線上就醫服務，包括一對一教導手機操作及服務流程的「線上就醫學習工作坊」；其次是「線上就醫在社區」，協助沒有或未能掌握智能手機操作的長者能前往就近的社區中心，在職員協助下於線上就醫；最後是「線上就醫安在家」，提供通訊及醫療設備暫借服務，讓不良於行或是家中欠缺上網設施的長者也能於線上就醫。



在 Good Seed 的支持下，「無牆醫館」跟東區、南區和深水埗區共九間長者服務中心合作，為四百名長者提供試行網上問診服務。雖然有不少長者中心會舉辦手機班，但往往因為參與人數眾多，而且每位長者的手機型號和設定不同，故導師亦未能輕易照顧每位學員的需要。Douglas 形容接觸的長者對手機的熟習程度差距明顯，有的長者不時和孫兒視像通訊，有的在「安心出行」期間才第一次接觸智能手機。因此在教學裡，部分長者會容易忘記教學內容，需要耐心教導。不過歸根究柢，隔著手機就醫，顛覆了大眾對傳統中醫的認知，尤其是中醫強調望聞問切，連把脈也無法做到，長者又是否接受呢？「遙距醫療就像我們起初接觸網上銀行一樣，後來才演化出手機版網上銀行，還有現在常用的非接觸式付款功能 (payWave)。長者對網上問診接受程度，就是視乎他們是否會覆診，如果效果欠佳，就算不收費他們也不願覆診，而願意覆診的都是接受遙距醫療的。」

在試行時，Douglas 形容自己儘管擁有「仁德之光」的背景，在找尋合作機構上仍然困難，不少長者中心雖然提供社會服務，卻沒有提供醫療服務的經驗，他亦理解對方對醫療風險的擔憂，怕在中心發生意外。「說到底，遙距醫療肯定不能、也不應視為可以完全取代實體醫療。但遙距醫療可以彌補實體醫療的不足之處，對病情穩定而居住在偏遠地區的病人而言，遙距醫療能減輕身體、金錢，以至照顧者的負擔，令實體醫療服務更圓滿。」儘管「無牆醫館」遇到不少挑戰，Douglas 亦感恩 Good Seed 成為項目的「超級推動者」，不斷為其團隊開創新機會，讓他們發現自己的潛力和價值。他亦希望大眾或研發單位在構思嶄新的樂齡科技外，也嘗試讓科技落地，令長者容易使用。畢竟每個人都會變老，在難以追上潮流步伐之時，便要靠新一代的設計支援。」