

家居和社區護理服務指南

免費電話：310-2222

www.ontariohealthathome.ca

關於「安省家居保健」

我們隨時為您提供幫助。「安省家居保健」組織每個月為全省各地超過400,000名患者協調家居和社區護理。

我們的使命是通過互聯、便利、以患者為中心的護理，幫助每個人在家裡改善健康。

我們評估患者的護理需求，並提供以家居和社區為基礎的服務以支持您的健康和福祉。我們還提供社區其他服務的獲取和轉介，並管理安大略省長期護理院的申請和入院流程。

我們與安大略省衛生團隊、家庭醫生、醫院和許多其他衛生系統合作夥伴合作，以支持高質量、綜合性的護理規劃和服務。

當患者、他們的家人和照顧者需要服務、支持和指導時，我們向其提供以下幫助：

- 在健康和其他護理專業人員的支持下安全地居住在家中
- 出醫院回家並在家康復
- 找到家庭醫生或執業護士
- 在社區中找到支持健康、獨立生活的服務
- 幫助照顧者聯絡支持和暫托護理服務
- 過渡到長期護理或支持性住房
- 在他們選擇的環境中有尊嚴地離世

本手冊是我們的家居和社區護理服務指南，包括與患者護理相關的其他重要資訊。我們鼓勵患者與參與其護理的家人或照顧者分享這些資訊。

內容

關於「安省家居保健」	3
患者服務團隊	4
我們如何安排護理	5
我們的家居和社區護理服務	5
患者權利法案	8
患者的責任	9
您的健康、您的安全	9
應急準備	10
用藥安全以及您需要了解的資訊	11
保護您的隱私	13
告訴我們您的經歷	14

患者服務團隊

「安省家居保健」的患者服務團隊包括護理協調員、團隊助理/患者護理助理/患者服務助理和臨床工作人員，他們與您和您的家人/照顧者合作，確保您獲得所需的護理和支持。患者服務團隊與我們的簽約服務提供機構密切合作，這些服務提供機構負責提供您的護理計劃中確定的服務。患者服務團隊還會在適用的情況下與您的家庭醫生保持聯絡，以確保他們了解護理計劃。

支持我們多元化的患者群體

作為安大略省政府皇家機構，根據1990年《安大略省法語語言服務法》規定的責任、以及2019年《互聯護理法案》的規定，我們積極以兩種官方語言向講法語的人士提供服務。我們還盡量根據患者要求提供其他語言的資訊，並在適當的情況下聯絡口譯服務，努力支持我們多元化的患者群體。

護理協調員直接與您和您的家人/照顧者合作，協調您的護理並根據評估製定滿足您需求的護理計劃。

團隊助理/患者護理助理/患者服務助理通過預約評估以及根據需要與患者、服務提供者和其他人員溝通來支持護理協調員的工作。

臨床人員通過我們的專業臨床護理計劃提供直接的患者護理。他們利用自己的專業知識、技能和判斷力來改善患者的健康和福祉。

簽約服務供應商機構為患者提供護理，包括醫療護理、個人護理服務、職業治療、物理治療等。

我們如何協調護理

聯絡我們。任何人都可以轉介

與護理協調員**討論**您的護理需求

基於評估和資格的**護理計劃***

與服務提供機構的**第一次會面**

與護理團隊合作，在需要時**調整**護理計劃

*如果您未能合資格獲得我們的家居和社區護理服務的條件，護理協調員將解釋原因並幫助您找到滿足您需求的替代方案。他們還將為您聯絡社區中適合您的服務，例如送餐服務、親善探訪和成人日託服務。

我們的家居和社區護理服務

我們提供廣泛的醫療保健服務和資源，為家庭、學校或社區的民眾提供支持。我們的家居和社區護理服務由安大略省健康保險計劃 (OHIP) 承保。根據您的評估，我們可能會向您提供以下由簽約服務提供機構提供的服務：

- 醫療護理
- 個人護理 (洗澡、穿衣等)
- 物理治療

- 職業治療
- 言語治療
- 醫療用品和設備 (可能需要額外支付租賃費)
- 社工
- 營養諮詢
- 善終服務和臨終關懷
- 根據需要提供其他專業計劃和護理服務

護理協調員可以提供更多資訊並回答您和您的家人對我們的服務和您的護理可能提出的任何問題。

何為護理協調員

「安省家居保健」的護理協調員是您在社區、家中甚至返回醫院接受護理時的主要聯絡人。我們充滿愛心且知識豐富的員工是受監管的醫療保健提供者，包括護士、職業治療師、社工或許多其他醫療護理專業人員，他們直接與您、您的家人和您的照顧者合作，制定滿足您的需求的護理計劃。我們的專業知識、深入的評估流程和強大的社區合作夥伴關係將為您的醫療護理過程安排。

資訊和轉介

我們是資訊的來源，並可將您與社區中提供的其他計劃和服務聯絡起來。如果您不符合獲得我們的服務的條件，或者您需要的額外支持超出我們提供的服務範圍，我們可以幫助您聯絡其他社區支援，包括送餐服務、成人日託服務、交通服務、看護者支持、暫托護理等。

Thehealthline.ca為安大略省的患者、醫生和醫療保健提供者提供有關醫療和社區服務的準確和最新資訊。請流覽thehealthline.ca，查找您身邊的醫療和社區服務。

社區護理診所

「安省家居保健」在社區護理診所提供傷口護理和靜脈治療等護理服務。如果護理協調員對您進行護理服務評估後確認您能夠獲得社區服務，您將在我們的一家診所接受護理。

與前往無需預約的醫療診所就診有不同，前往護理診所只能預約。護理診所顧及到患者的獨立性。因為護理診所遍布安大略省各地，患者可以在最方便的時間和地點安排所需的護理，並設計最適合其個人需求的護理時間表。欲了解更多資訊，請流覽healthcareathome.ca。如果您的情況發生變化，導致您無法再去診所，請與您的護理協調員討論其他替代方案。

護理院申請服務和家居護理的替代方案

「安省家居保健」可以幫助您了解長期護理的選擇。我們可安排短期暫托和康復護理，而且當您無法再在家管理病情時，我們可以為您申請和辦理進入長期護理院提供協助。

安大略省內長期護理院的所有申請和入住均由「安省家居保健」機構安排。如果您想入住您所在地區或整個安大略省的任何一間長期護理院，護理協調員或安置協調員可以：

- 提供有關長期護理院的資訊
- 確定申請資格
- 在申請和入院過程中提供幫助

欲獲取更多資訊，請參閱[長期護理院安置指南手冊](#)。

兒童和青少年服務

「安省家居保健」可以為兒童/青少年在家或在校提供服務，包括心理健康和成癮護理。「學校健康支援服務計劃」在學校提供服務，幫助滿足21歲以下的學生超出學校人員工作範圍和責任的醫療和/或康復需求。通過該計劃，學生能夠與同齡人一起上學。

兒童/青少年可以享受家居服務，包括醫療和/或康復服務。服務可能包括：護士、職業治療、物理治療、言語治療、營養師、社工、個人護理、醫療用品、醫療設備、藥品卡。

護理協調員會幫助兒童及其家庭過渡到成人服務。

*欲獲取Champlain地區的當地兒童和青少年服務，請流覽cheo.on.ca聯絡 CHEO。

有關計劃和服務的更多資訊，包括輔助生活、臨終關懷和其他專門計劃和護理服務，請流覽我們的網站：ontariohealthathome.ca

您需要家庭醫生嗎？

對於沒有家庭醫生或執業護士的人士，我們有提供幫助的計劃。我們可以將您的資料與您所在地區接受新患者的醫生或執業護士進行配對安排。

如需了解更多資訊，請致電811或流覽ontario.ca/page/find-family-doctor-or-nurse-practitioner

Health811幫助需要的人全天候 (24/7) 聯絡護理服務。通過撥打811或流覽 ontario.ca/Health811，人們可以通過電話或在線聊天與註冊護士在保密的情況下交談，討論非緊急健康問題、獲取建議以及導航醫療保健服務和轉診。Health811還包括易於使用的搜索功能，供您查找離家較近的醫療健康服務，包括社區健康中心、無預約的診所和心理健康支持等。

患者權利法案

作為患者、家庭成員、替代決策者或照顧者，您有權期望每一位「安省家居保健」員工、董事會成員和簽約醫療服務提供者尊重和促進您的以下權利：

以**尊重您的方式**提供服務，免受身體、性、精神、情感、言語和經濟方面的虐待。

以**尊重您的尊嚴和隱私**的方式提供服務，並促進您的自主權和對決策的參與。

以**認可您的個性**、考慮並配合**您的**需求和偏好的方式提供服務，包括基於種族、精神、語言、家庭和文化因素的偏好。

根據《人權法典》或《加拿大權利和自由憲章》，**不受歧視地享受家居和社區護理服務**。

原著民族、梅蒂斯或因努克族裔的患者有權以**文化安全**的方式接受**家居和社區護理服務**。

以便於**您**使用的方式**獲得有關您的**家居和社區護理服務的**清晰資訊**。

參與對您的需求的評估和重新評估，以及**您的**護理計劃的製定和修訂。

指定一名人員在評估期間陪伴您，並**參與您的**護理計劃的製定、評估和修訂。

獲得協調您的服務方面的幫助。

同意或拒絕所提供的任何**家居和社區護理服務**。

對於**您**所獲得的服務以及影響**您**利益的政策和決定**提出疑慮或修改建議**，而無需擔心干擾、脅迫、歧視或報復。

獲取關於家居和社區護理服務提供的法律、規則和政策，包括這本《患者權利法案》，並以書面形式了解如何對**您**所獲得的服務提出投訴的程序。

患者的責任

作為「安省家居保健」的患者、家庭成員、替代決策者，您的責任是：

禮貌和尊重地對待「安省家居保健」人員和服務提供者的工作人員，不得有歧視、騷擾和暴力行為（例如大喊大叫、辱罵、威脅）。「安省家居保健」決不接受任何侵犯員工權利和安全的歧視行為。

通過以下方式為「安省家居保健」人員和服務提供者提供安全的工作環境：

- 提供一個無煙、無電子煙的環境
- 造訪期間把寵物栓好
- 確保通往您家的步道光線充足且沒有冰雪
- 確保所有非法和可能有害的物品（包括武器）的安全存儲
- 參與製定您的服務計劃

讓您的護理協調員和/或責任臨床護士隨時了解您的健康狀況和/或在家中照顧的任何變化。

按預約時間接受服務並為其做好準備。

如果您無法接受服務，請提前通知您的護理協調員、責任臨床護士和/或服務提供者。

如果您的聯絡方式和/或治療地址有任何變更，請通知我們。

與您的護理協調員和服務提供機構合作，確定並解決與您護理相關的任何問題。

您的健康、您的安全

我們希望確保患者的安全。無論是上門拜訪您、為您安排服務供應商的服務，還是您前往護理診所，我們都會制定適當的程序，確保考慮到您的人身安全，讓您安心。

安排去您家裡拜訪

當代表「安省家居保健」的任何人員拜訪您家時，我們會：

提前安排我們的來訪。我們通常會在到達您家之前打電話。

攜帶包括我們的姓名、照片和組織名稱的身份證明。

確保您的安全

我們的服務由安大略省健康保險計劃 (OHIP) 承保。您在任何時候都不需要向「安省家居保健」工作人員或服務供應商提供銀行資料，例如銀行賬戶、信用卡、銀行卡和密碼 (PIN)。申請長期護理院的患者可能會被要求提供一些財務資料，例如老年保障金，但絕不會要求提供銀行賬戶、信用卡或銀行卡。如果我們要求您提供個人資料，我們將向您解釋收集這些資料的原因，並會請您准許我們出於這些原因使用這些資料。

保護您和您的家

您和您的家人在確保您在家中的安全方面發揮著關鍵作用。您的護理團隊可以提供建議，確保您的家安全無憂。

請務必檢查任何上門的陌生人的身份資料。當您有訪客時，請將信用卡、銀行卡和現金等貴重物品安全地隱藏或鎖在家裡。切勿通過電話透露您的密碼。如果您懷疑某人身份不實，請勿讓他們進入家中。請立即聯絡當地警方。

防止虐待

「安省家居保健」嚴肅對待所有形式的虐待指控。如果您或您認識的人遭受虐待，請透過電話（每週 7 天、每天 24 小時）聯絡 211，或透過其網站 Abuse / Assault - 211 Ontario；或致電 310-2222 了解有哪些支援和服務。

如果您受到「安省家居保健」或服務提供者工作人員的傷害，請致電 310-2222 舉報。我們將立即以保密和公正的方式進行調查。

如有緊急情況，請撥打 911。

傳染病預防和控制

我們的員工與合約服務供應商致力於通過減少傳染病為患者維護一個安全的環境。這意味著遵循標準的傳染病預防流程，以及篩檢重病患者、洗手和清洗共用的設備，並且穿戴個人防護裝備，例如在必要的時候穿戴口罩、手套和防護服。

您可以怎樣幫助？

清潔雙手是預防傳染病的最佳方法。使用肥皂和水、或70%酒精基質的擦手液擦手。一定要提醒家人和訪客在探望您前後以及提供護理之前洗手。

向您的主要護理提供者或當地公共衛生局詢問如何更新您的疫苗接種。

如果您感到不適或有新出現的症狀，如咳嗽或發燒，要通知工作人員。

應急準備

了解風險

制定計劃

準備應急包

保持知情

如果您的社區發生緊急情況，可能會導致您難以獲得護理或使您的安全面臨風險，那麼做好準備並製定安全計劃非常重要，以確保親戚、朋友或鄰居能夠在以下情況下提供您所需的支持。您的安全計劃應考慮您可能需要的任何藥物，並為必要的基本醫療設備配備後備電池。

有關應急準備的更多資訊，請瀏覽

ontario.ca/page/a-safe-practiced-and-prepared-ontario.

用藥安全以及您需要了解的資訊

每個人都在用藥安全中發揮作用。了解您正在服用哪些藥物以及它們的用途是重要的第一步。

如何安全管理您的藥物

保留您所有藥物的最新清單，例如處方藥、維生素、非處方藥或天然保健品。包括藥物名稱、劑量以及服藥方式和時間。

始終隨身攜帶此清單，以方便與您的醫療保健團隊共享此資料（例如放在您的錢包中）。

將您常用藥房的名稱和電話號碼放在方便的地方，例如貼在冰箱上。

如果您對如何在家管理藥物有任何疑問，請諮詢您的醫療保健團隊。

如何安全地儲存和丟棄藥物

將藥物放在兒童和有認知障礙的成人看不到或拿不到的地方。

使用帶有安全鎖的櫃子或上鎖的盒子，並在每次使用後將藥物收好。

將藥物存放在原瓶中，並與家人的藥物分開存放，以免混淆。

不要扔掉家裡任何未使用的藥物。請將它們帶到您的藥房，由藥房安全丟棄。請查看此鏈接以獲取更多資訊：

healthsteward.ca/returning-medications/

您了解MedsCheck嗎？

您也許可以通過名為 MedsCheck 的計劃與藥劑師進行免費的一對一會談。藥劑師將檢查您的所有藥物，並確保您知道如何正確服用它們，包括如何使用吸入器、可能的副作用以及如何避免與其他藥物的不良相互作用。

如果您居住在安大略省並擁有有效的安大略省健康卡，並且：

服用三(3)種或更多處方藥治療持續的慢性症況；或者

被診斷患有一(1)型或二(2)型糖尿病

如果您無法去藥房，藥劑師也許可以上門拜訪您。請與您的藥劑師或醫療保健團隊聯絡，預訂 MedsCheck 服務。

對於接受「安省家居保健」的符合條件的人士，**安大略省藥物福利 (ODB) 計劃**可以支付約5,000種處方藥產品的大部分費用。護理協調員將在開始和後續評估中評估您的 ODB 資格。

如果您服用過量藥物怎麼辦

如果不按照醫療保健團隊的指示服用藥物或給予藥物，尤其是注射藥物，可能會帶來傷害。如果您的體內同時含有過多的藥物，可能會發生藥物過量。這種情況可能是偶然發生的，也可能是故意引起的。體內過多的藥物可能會導致不良症狀或副作用。

過量/不足劑量用藥的症狀因每種藥物而異。症狀可能包括：

嚴重的胸痛

嚴重的頭痛

焦慮

呼吸困難

迷亂

幻覺

極度躁動

體溫改變

癲癇

暈倒或失去意識

皮膚顏色的改變（例如發藍或發紅、熱潮紅）

不正常的呼吸

心率快、慢或不規則

重要事項：如果您懷疑服藥過量，請立即致電911或撥打1-800-268-9017聯絡安大略省中毒控制中心尋求幫助。服藥過量屬於醫療緊急情況，及時就醫有助於防止死亡或持久的健康後果。

保護您的隱私

醫療保健提供者需要您的個人健康資料才能提供服務。「安省家居保健」人員從您、您的替代決策者或參與您護理的其他醫療保健提供者處收集您的個人健康資料。

我們與誰分享資料

我們會與參與為您提供醫療保健服務的人員共享您的個人健康資料。這其中可能包括醫生、治療師、護士、醫院、長期護理院或社區機構。我們還會在您允許的情況下與您的個人聯絡人和其他人分享您的個人健康資料。

我們如何保護您的個人健康資料

我們使用多種保護措施來確保您的個人健康資料的安全。這些措施包括數據加密、訪問限制、政策和程序、員工培訓和審查。

您需要更多資訊嗎？

您可以在我們的網站上找到完整的資訊實踐聲明：

ontariohealthathome.ca/privacy

您對隱私有疑問或疑慮嗎？

如果您對同意、收集、使用或披露您的個人健康資料有進一步疑問，或者您想索取您的個人健康資料副本，請瀏覽我們的網站或致電 310-2222 聯絡我們的隱私團隊。

告訴我們您的體驗

傾聽患者和家庭的反饋是指導我們「安省家居保健」工作的核心價值觀之一。我們希望收到您的反饋。您的反饋不會對您接受的護理水平或質量產生負面影響。

您的疑慮和投訴

第一步

請聯絡您的護理協調員討論任何疑慮或投訴。您的護理協調員最熟悉您的情況，並願意了解您在哪些方面進展良好、以及哪些地方可以改進。您的護理協調員將與您、您的家人或您的照顧者合作解決任何問題。大多數患者投訴都在這個階段得到成功解決。

第二步

如果在與您的護理協調員交談後，您的投訴沒有得到滿意的解決，您可以要求與他們的經理談話。如果與經理交談後，您的投訴仍未解決，則可以要求進一步審核。經理將告知您如何進行進一步審查。您還可以撥打310-2222直接聯絡患者關係團隊。

如果您對服務資格、從您的護理計劃中排除某項服務、服務數量或終止服務的決定不滿意，「安省家居保健」將在內部進一步審查該決定，您將收到書面通知結果。如果您在內部審查程序後仍對決定不滿意，您有權向衛生服務上訴和審查委員會 (HSARB) 對該決定提出上訴：

Health Services Appeal and Review Board
151 Bloor Street West, 9th Floor

Toronto, ON M5S 1S4

電話：1-866-282-2179

欲獲得關於如何分享反饋、好評或疑慮的更多詳細資訊，請與您的護理協調員聯絡或瀏覽我們的網站。

歡迎加入我們的社區顧問

無論您以何處為家，都要為您的護理發出聲音：為建設家庭和社區護理出一份力

「安省家居保健」的顧問是患者、照護者和家庭成員，他們擁有近期的家庭和社區護理經驗，並且有興趣分享他們的時間、經驗和見解，以幫助塑造和改善護理。如果您符合以下條件，我們鼓勵您參與：

- 過去五年內曾接受或參與「安省家居保健」的護理；和
- 有興趣從病人、照護者和/或家人的角度提供建議、見解和回饋。

顧問可以根據自己的經驗、興趣和空閒時間決定參與的內容、時間和方式。參與的方式有很多，包括委員會、焦點小組、材料審查和調查。

要了解更多信息，請訪問我們的網站 Ontariohealthathome.ca/community-engagement 或透過 engagement@ontariohealthathome.ca 或致電 1-855-276-3096 與我們的社區參與團隊聯絡。

說明

卓越超群的護理— 無論您以何處為家。

每天，「安省家居保健」組織為全省數千名患者協調家居和社區護理。

如需了解與家居和社區護理相關的資訊和轉介，或了解有關長期護理院安置服務的更多資訊，請致電 310-2222。無需撥區號。