

# 社區護理建立在 集體仁慈之上

2022 年報



South Riverdale  
**COMMUNITY**  
HEALTH CENTRE  
南河谷社區健康中心



Ontario's Community  
Health Centres





# 行政致辭



**Jason Altenberg**  
首席行政總監



**Mike Wilson**  
理事會主席

## 理事:

- Bella Bereket
- Matthew Yun-Chun Cheng
- Shelley Darling
- Arman Hamidian
- Emily Hill
- Rebecca Ho
- Aparna Kajenthira
- Khadija Nakhuda  
(resigned, January 2023)
- Rishma Pradhan
- Jen Quito
- Mike Wilson
- Kristen Yee Joshi

## 親愛的南河谷社區健康中心會員:

在回顧過去的一年時，我們會想起我們在新冠疫情大流行時所面對的挑戰：有毒藥物危機、制度性種族歧視對社會和健康的影響、氣候變化以及日益加劇的城市不公平等。儘管有這些挑戰，我們的社區展現了卓越的力量，以及對合作夥伴關係和協調作啟發性的致力。在過去的一年中，南河谷社區健康中心展現了對平等和社會公義的承諾，我們一次又一次地聽到這些以愛和仁慈為基礎的價值理念對我們社區的重要性。

我們在南河谷社區健康中心，感激有機會在這些困難時期中扮演重要的角色，支持我們的社區。從提供必要的減少傷害、心理健康、健康推廣和基本醫療護理服務，我們的團隊不辭辛勞，確保最需要幫助的人能夠獲得他們所需的照顧和資源。

回顧過去的一年，我們對健康中心的成就感到驕傲。我們擴展了我們的服務，以觸及更多社區成員。我們還與安大略健康團隊(Ontario Health Team)合作夥伴機構、基層組織、與我們合作的其他多倫多社區健康中心以及省內外的組織，建立了新的更緊密的合作關係。

我們仍然堅守我們的價值理念，包括有意義的參與、和解和關係建立，這些價值觀是我們工作的核心，也是建立和支持健康與繁榮社區之集體工作所必需的。

回顧過去的一年，我們對我們的社區健康中心的成就感到自豪，並力求不斷改進。我們期待著即將來臨的一年，致力於建立平等和公義的社區，讓每個人都歸屬感。

**Mike Wilson**  
理事會主席

**Jason Altenberg**  
首席行政總監





# 合作夥伴

## 跨組織合作夥伴以支援護理協調

健康標準組織 (Health Standards Organization HSO) 在2023年3月認可了東多倫多健康夥伴安大略健康團隊 (East Toronto Health Partners Ontario Health Team) 的一個計劃：基本護理回應團隊 PCCRT (the Primary Care Response Teams) 作為醫療護理中的一個領先服務形式。PCCRT 獲得認可是因為它能增強跨組織合作夥伴關係、具有領導的承諾和堅強的治理，從而支持負責制、規劃、共同設計、標準化運營、針對目的的決策和評估數據的收集

PCCRT 項目始於2020年4月，即在疫情大流行初期，旨在為東多倫多的弱勢成人提供以社區和團隊為本的健康和社會服務照顧安排。這個項目由南河谷社區健康中心帶領，與東多倫多社區健康中心網絡合作，由Lori Sutton協調。在過去的三年中，超過400人被轉介到這計劃，並與各種計劃和服務建立了超過600個聯繫。迄今為止，已進行了超過700次虛擬護理規劃的討論，不同組織和行業的健康和社會服務提供者聚集在一起，將服務使用者連接到基本醫療護理、心理健康、生活照顧、幫助走動和其他服務。

正如一位服務提供者所指出：“PCCRT會議是一種合作的方法，旨在為我們最脆弱的服務使用者提供全方位的護理和優質服務。在會議中的經驗真是非凡的，對解決問題的回應總是相當迅速、可靠、一致且有效，為服務使用者提供非常有價值的服務。”

PCCRT 自成立以來已擴展了，現在有24個組織參與計劃規劃，並有74名工作人員參與個案會議以支持護理協調。團隊包括家庭醫生、家居護理協調員、診症護士、個案經理、心理健康從業員、支持性住房工作人員等。今年，南河谷社區健康中心與所有合作夥伴協調，確保該計劃與家庭和社區護理的系統轉型相配合。我們對這計劃進行了審查，澄清了計劃目的並發展了共同的理念。該計劃中心現已搬遷至VHA Home Healthcare。這將確保該計劃繼續與其他ETHP OHT整合護理計劃相配合，支持他們的照顧者和前線工作人員提供一個無縫護理旅程給弱勢成人，同時建立一種文化，支持學習、經驗和資源的分享，使用文化謙遜和創傷知情的方法以支持成人、照護者和前線工作人員。







## 緩解疾病症狀和壓力

因著病情進展而規劃臨床護理，同時制定預先指示、醫護代理，並讓被授權的親人參與其中，這是很少人有機會見證的珍貴特權。我們的綜合基本護理團隊通過推廣具愛心、協調和尊重的基本舒緩護理，以提供全人護理的方式來尊重這一特權。

舒緩護理是專為患有嚴重、限制或威脅生命的疾病之患者提供的專科服務，其重點是緩解疾病症狀和壓力。為了更好地照顧我們的患者，我們的臨床團隊成員接受了舒緩護理的專門培訓。我們已將這工作實踐納入我們臨床服務的組成部分，並正朝著成為標準臨床實踐的方向發展。我們診所的護士負起了更大的責任去進行護理規劃，和提供富有同理心的舒緩護理給患者及其家人。這些工作包括為家庭成員策劃和提供有針對性的培訓課程，以正確完成必要的任務，如傷口護理、更換床單，以及在患者去世時應該採取的措施。在策劃和提供這些支援時，我們考慮到家庭的能力、技能、文化和信仰/信念。我們的臨床醫療人員在決定適當的干預措施時也考慮到這些因素。我們的臨床醫療人員致力於誠實、公開和雙向溝通，將患者家庭的價值觀、選擇和科學證據結合在醫療篩查、治療和討論中。

隨著加拿大和多倫多的人口老齡化，患有嚴重疾病並希望住在家中的人數迅速增加，對基本舒緩護理的需求隨而增加。這凸顯了我們的目標去增加公平地獲得，參與性和低成本全人護理的重要性，並繼續為沒有醫療保

險的患者提供護理。在我們努力將舒緩護理融入基本護理的過程中，目的是橫跨不同護理部門，促進良好協調、合作、持續的照顧。我們的目標是通過在疾病軌道的早期促進預先護理規劃，創建一個可信賴的環境，使患者能夠充分獲得護理，從而提高他們的生活質量。

我們的團隊致力於實現這些目標，通過十分重視護理團隊與患者及其家人之間的開放溝通來進行工作。我們的臨床醫療人員打破了作為優越者的階級觀念，以一種尊重的方式進行工作，讓患者和家人感受到被認可和重視。為了實現這目的，我們需要在所有對話和醫療程序中應用同理心、仁慈和非批判態度，並在需要時使用簡單的語言和傳譯服務來消除溝通障礙。我們明白，只有在患者、家人和我們的工作人員之間建立了信任和安全感，才能得到最佳的溝通。我們的護理團隊在有關嚴重疾病和預先護理計劃的對話中表現考慮周到和關懷，以建立信任。利用定期安排的會議了解患者的健康需求，同時為家庭提供一個安全空間，讓他們表達困惑或恐懼，討論死亡和臨終以及在家中發生這種情況時應該做些什麼。我們的團隊尊重患者在這些對話中選擇讓誰參與討論，並確保患者始終是被共視為最重要的。



## 為孕婦提供無障礙、低門檻的護理

MATCH計劃 -助產士與多倫多社區健康 (Midwifery and Toronto Community Health) 最初於2018年獲得安省衛生部的資助。四名助產士被納入南河谷社區健康中心的基本健康團隊，目標是為那些對獲得高質的性與生殖醫療護理經常有障礙的患者提供助產士服務。

除了懷孕、分娩、生產和產後護理外，MATCH團隊還認為服務使用者缺乏低門檻的墮胎護理和可獲得的小產管理護理。儘管墮胎護理和小產管理都包含在助產士的業務範圍內，作為“常規懷孕護理”的一部分，安大略省助產士計劃（在南河谷社區健康中心助產士成為受薪工作人員之前）從未有過資助的機制，讓助產士提供這種護理。助產士的藥典也存在持續的規管障礙。我們的醫生和診症護士同事熱誠地與我們合作提供這項護理，最初是採用團隊模式，所有服務使用者都會見助產士和一個醫生或診症護士。經過三年建立團隊的實踐，我們現在有了一個醫療指令，容許助產士直接向符合藥物墮胎條件的服務使用者提供藥物。對於較晚的妊娠期（懷孕9-11週）和小產管理，我們繼續以團隊模式提供護理，此外所有服務使用者都可以從我們的醫生或診症護士同事獲得避孕護理。

對於沒有醫保的服務使用者來說，墮胎和小產管理是昂貴且難以獲得的護理。我們的團隊提供極低門檻的護理。在受薪模式下工作使我們的助產士團隊能夠為服務使用者提供單次就診或整個孕育年期的服務。服務使用者可以透過一個敬業的團隊獲得免費的性與生殖醫療護理，並在助產士護理下免費得到超聲波和診斷測試。助產士提供全面性、以服務使用者為中心的護理，例如提供貧血、性傳播感染的診斷和治療的輔導，以及24/7都能接觸到一位隨時待命的助產士。這種模式在系統中是獨特的。由於我們現時與其他社區健康中心的合作，為社區提供這項護理，我們的團隊在這個領域發展了專業知識和技能，並且自2022年起獲得資助擴大計劃，增加了第五名助產士。在額外的資助支持下，我們還負責了Michael Garron醫院的早期懷孕的門診服務。我們社區和醫院的合作提升了服務使用者的護理水平，並使我們實現“無結束病案的體系”更加接近。



370

獨特使用者的服  
務人數



3,082

面談/聯繫總次數



27%

住房不足/無家可  
歸的服務使用者  
人數



61%

沒有安省健康保險  
計劃(OHIP)的服  
務使用者人數

## 通往安全之路

[srchc.ca/apathtosafety](https://srchc.ca/apathtosafety)





# 社區健康和慢性病



  
**19,400**  
餐膳數量

  
**800**  
糖尿病眼科檢查次數







## 社區健康建立在集體的仁慈之上： 社區健康和慢性病檔案的例子

「惻隱之心是一個複雜的內在過程，部分由個人特質決定，並受到眾多有意識和無意識因素、即時情況、社會結構和期望以及組織『文化』的配合。惻隱之心是醫療護理的倫理基礎，也是一個廣泛共享的價值觀；在療癒過程中，它不是一種可有可無的奢侈品。儘管個人動機和社會結構之間的相互關係複雜，我們可以選擇個別和集體行動，消除阻礙大多數醫療護理專業人員在工作帶出內在惻隱之心的障礙。」——Beth A. Lown.

作為醫療護理專業人員，惻隱之心以及個人和集體的仁慈是我們建立治療關係、個人療癒工作、小組中個人發展的支持、以及基於社區的健康促進和倡議的基石。許多人選擇從事社區健康護理工作是因為他們關心他人。有時候，我們在從事這些角色一段時間後，或當面對困難情況時，比如在大流行期間繼續提供健康服務和支持，照顧他人的負擔可能會讓我們感到沉重。這就是我們此刻所處的境地。在過去的一年裡，在經歷了3年必要但令人疲憊的新冠肺炎疫情封鎖和限制之後，我們一直在重新構想參與社區健康工作的新方式。儘管面臨種種挑戰，我們的社區健康和慢性疾病團隊對集體仁慈的承諾始終堅定不移。

在我們的樂融社區食物中心(CFC)，我們為面對獲得食品有問題的社區成員提供外攜餐食。CFC中心的工作人員與服務使用者以單名相稱，並確保與每位參加者作簡短交談，使他們感到受到歡迎、被認可，並成為一個關心他們福祉的社區之一部分。另一個來自我們耆老活躍生活中心的例子是：我們的工作人員總會給錯過節目或稱自己生病的參與者打電話，關心他們的狀況，有時我們的服務使用者也互相聯繫，確保彼此安好。我們將這視為集體仁慈的行為，為節目中的人們建立了一個關懷的圈子。

我們常常有機會與非英語為母語的服務使用者一起工作。醫護人員會學習他們的母語名字、問候語和其他字句，以建立更強的聯繫。我們的物理治療師在診療期間有專有的臨床空間可以播放音樂，服務使用者可以選擇自己的音樂。這有助於增加他們在治療過程中的參與度。我們的「選擇健康計劃」(Choose Health program)使用有著生活經驗的義務工作人員為患有慢性疾病和長期疼痛的人提供自我管理工作坊。我們每年為這些義務工作人員舉辦一次感謝活動。今年，我們決定不再舉辦另一場網絡活動，而是通過郵寄方式向義務工作人員送上感謝的禮品卡。以下是其中一位志願者的回應：“我想向你致謝，感謝你美麗的卡片和善意的舉動，正好那天我遇到一些困難，它給我帶來了一些喜悅和感激的眼淚。多謝你這份感激和支持的表示。祝願你們度過有意義的一周。”

這只是我們在與服務使用者合作時所建立的個人和集體仁慈的眾多例子之一。我們的集體仁慈最近得到了正式的認可 - 認證團隊將南河谷社區健康中心描述為“專業、熱情和謙遜”。為了說明集體仁慈，我們可以看看多倫多的藝術家Frizz Kid，展示了哀傷和仁慈之間的聯繫。我們以往的暑期青年之一Jaye Garcia分享了這幅圖畫。

### 參考文獻

Lown B. A. (2015). 仁慈是必要的，也是個人和集體的責任——評論《為什麼和如何仁慈對提供優質醫療必要？》。《國際醫療政策與管理期刊》，4(9)，613-614。



## 實體使用與心理健康



## 仁慈和愛是減少傷害的根源

在2022年春季，南河谷社區健康中心的原住民健康推廣員和COUNTERfit婦女健康推廣員聚集了一群使用藥物的原住民婦女，進行為期8周的計劃，創作她們自己的regalia（盛裝：原著民在舞蹈和文化活動中穿著的傳統服裝和配飾），並在健康中心旁的草坪上圍圈跳舞。這個獨特計劃的減少傷害理念，由為項目提供指導的長老Wanda Whitebird說出：“減少傷害不僅僅是關於藥物...它是關於無條件的愛和以自己的方式存在。”這個計劃在紀錄片北方特色：愛、文化、減少傷害《Northern Features: love, culture, harm reduction》中得到展示，該紀錄片已提交給包括 imagineNATIVE、多倫多電影節 (TIFF) 等加拿大各地的多個電影節。在過去的一年中，南河谷社區健康中心擴展或創建了其它的減少傷害計劃，這些計劃體現了 regalia 盛裝計劃中帶著愛和自主意義的同樣精神。

我們的較安全供應計劃一向將合法處方藥物作為一種較安全的選擇，提供給那些有高風險吸食過量的人，以替代有毒的非法藥物供應。在2022年這計劃開始提供小組節目，以支持服務使用者應對悲傷，並提供一個創造性自我表達和社交支持的地方。由於非致命性過量吸食可能會引至痛苦和恐懼，我們的藥物吸食與治療服務人員 (Consumption and Treatment Service staff) 制定了一個以理解創傷為基礎的過量反應計劃，並培訓了城市內外數十名其他健康和社會服務工作人員。為了應付在職過勞和工作挑戰而導致減少傷害工作者短缺，南河谷社區健康中心去年秋季推出了為有使用藥物生活經驗的人提供全面和支持性培訓，這是一項為期16週的減少傷害工作人員培訓和見習計劃，以便他們能夠在該領域找到工作並取得成功。除了創建一個受過良好培訓的減少傷害工作人員群體外，這也成為社區集體關懷和友善的地方。在2022年，南河谷社區健康中心繼續擴大和拓展我們在東多倫多提供減少傷害服務和醫療護理的流動和外展工作。東多倫多外展計劃 (The East Toronto Outreach Program)、較安全供應流動團隊 (Mobile Safer





Supply Team)和丙型肝炎計劃(Hep C Program)都被加強了，並發展了新的外展合作伙伴關係，好使能消除障礙，並在高需求和未滿足需求的地區提供可及性和以服務使用者為中心的護理。為了努力創建對使用藥物者更友善的系統，工作人員還參與了多倫多市的藥物非刑事化豁免申請，和省級丙型肝炎消除建議的工作。

對於南河谷社區健康中心而言，減少傷害是更廣大社會正義運動的一部分，建立在尊重使用藥物者的權利和專門知識的基礎上。上述所有計劃都有工作人員具有曾經或正在使用藥物的生活經驗，他們能支持服務使用者成為傷害減少工作者。現在許多在南河谷社區健康中心從事減少傷害工作的人員都曾經是服務使用者。在這個「曾經是小小的計劃」成立35周年來臨的時刻，我們可以保持希望，記著儘管一切，社區關懷、為仁慈和愛奮鬥是減少傷害的根基，並將繼續下去。





**14,480**

個別服務使用者人數



**103,980**

接觸互動次數



**76,701**

與匿名服務使用者接觸次數



服務項目

**88**

小組數目

**1,592**

小組舉行次數

**19,163**

小組出席次數



食物

**10,212**

樂融社區食物中心  
(HCFC) 提供餐膳

**9,197**

皇后街955號提供餐膳

**19,409**

提供餐膳總數



與外界溝通

- 媒體 -

**171 BILLION**

接觸人數

- 社交媒體 -

**337,000**

接觸人數

**40,000+**

互動次數



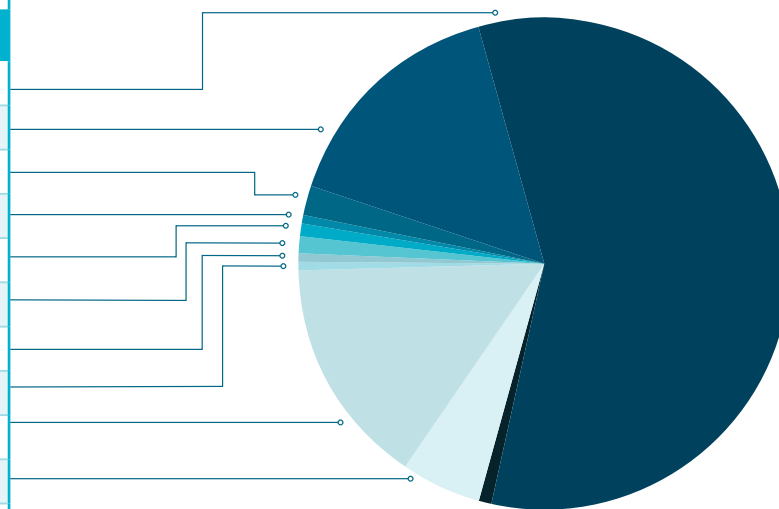


# 財政摘要

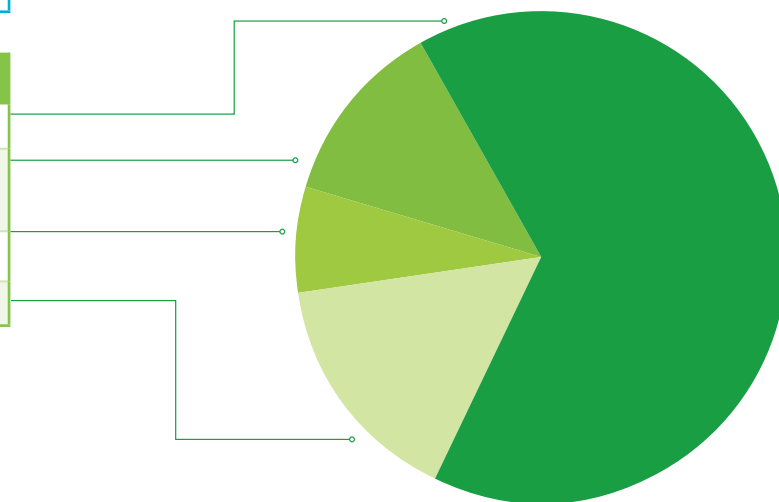
## 營運收入和支出

結數日期為2023年3月31日

	2022-2023		2021-2022
<b>收入</b>	<b>\$22,403,012</b>		<b>\$20,251,991</b>
安省健康局	\$12,996,044	58.0%	\$12,164,197
安省衛生廳	3,487,969	15.6%	3,958,889
多倫多市	394,764	1.8%	481,429
大多倫多公益金	166,121	0.7%	166,121
耆老事務廳	154,471	0.7%	188,100
加拿大社區食品中心	255,308	1.1%	186,116
加拿大公共衛生局	144,982	0.6%	120,920
東多倫多健康網絡	115,191	0.5%	203,425
加拿大健康部	3,363,139	15.1%	1,881,715
其他	1,179,466	5.3%	866,553
利息和租金	145,557	0.6%	34,526



	2022,403,012		20,251,991
<b>支出</b>	<b>\$22,403,012</b>		<b>\$20,251,991</b>
薪金和員工福利	\$14,667,513	65.5%	\$13,858,745
醫療用品、服務項目用品和雜項支出	3,464,555	15.5%	2,690,065
中心大樓營運、家具和設備	1,581,865	7.0%	1,066,177
外判合約服務	2,689,079	12.0%	2,637,004



## 特殊用途資金

南河谷社區健康中心之健康計劃今年撥出了兩項資助：

想像峰會.....	\$1,500
愛靜閣藝術交叉點.....	1,500
	3,000

這撮要報表摘錄自南河谷社區健康中心截至 2023 年 3 月 31 日年度經審計之財務報表。一份由管理層編制並經德勤 (Deloitte LLP) 會計師事務所審核的完整財務報表副本，任可公眾人士可在網站索取。



# 我們策略方向的演化

南河谷社區健康中心透過理事會的帶領，與員工、服務使用人士、合作夥伴和社區一起覆閱中心的理念和策略方向。策略計劃上訂出的最大改變是表述這些理念。只有透過以下的指引帶動中心工作，我們“每個人都屬於充滿能力、健康向上的社區”的願景才能達成：

- 致力與原住民社區和組織和解及關係。
- 通過避免健康的社會決定因素裏的差異來倡導健康平等和社會公義。
- 有意義的參與，利益相關者參與的方式是在策劃、實施和評估服務時，不以特權和職位來霸佔誰有貢獻。
- 採取整體化服務，包括明白塑造健康和福祉的人類經驗，系統和環境的多樣性，以及個人自主和選擇的重要性。
- 擁戴以循證和理念為軸的服務，回應社區經驗和知識，並引向實務、領導和轉化性質的倡導方法。





# 我們理念的演化



我們的心念  
將多種的健康定義方式  
予以平衡

## 整體化服務

我們認識到遵行整體化健康是需要明白塑造健康和福祉的人類經驗,系統和環境的多樣性,以及個人自主和選擇的重要性。



我們的眼睛  
將認出人們  
所在之處

## 有意義的參與

我們重視從生活體驗得來的觀點,並進行公開對話,讓我們能夠擴寬自身的知識和對挑戰的理解。



我們的聲音  
將為平等制  
度一起響徹

## 健康平等和社會公義

我們相信所有人的尊嚴和自我價值,以及他們享有安全、健康環境、擁有可負擔的住所為家、食物、收入、回應迅速且高質量醫療保健等的權利。



我們的心將  
與原住民和  
諧地跳動

## 致力於和解和關係

作為醫療保健系統的一份子,我們要致力於原住民的自決、實事和和解、建立關係以及向原住民/社區/組織學習。



我們的手將  
往外張開,  
讓社區充分  
參與

## 以循證和理念為軸的服務

我們將擁戴那些與我們的理念和社區的生活經驗以及循證研究一致的實務、領導和變革性的方案。



# 感謝我們的捐贈者和資助組織



Adam Wasserman  
Adwoa K. Buahene  
Alex Ross  
Allison Buchan-Terrell  
Andrea Noack  
Ann Peel  
Artists' Network  
Bonny Mak  
Brittany Cuthbert  
CanadaHelps  
Carol Coiffe  
Christian Negre  
Claudia Calabro  
Courtney Siu  
Darya Greengarten  
Doria Baldwin  
Dorian Baldwin  
Dr. Sarah Griffiths  
Professional Medicine Corp  
Emma Reel  
Fidelity Chapter Order of the  
Eastern Star Ontario  
Gantavya Khanna

Gavin Wardle  
Gotam Bhardwaj  
Gotamago Inc.  
Green Standards Ltd.  
Gurpreet Karir  
Helene Issayevitch  
Hilary Evans Cameron  
Holly Huizenga  
Iain Charles Mcbride  
Ivi Egalik  
Jayne Caldwell  
Jean-Wen Ko  
John Schell  
Julia Horel  
Kristen Yee  
Krysten Caddy  
Laura Pazzano  
Laurie Poole  
Leah Eyles  
Leslie Middaugh  
Linda Rozmovits  
Linn Clark  
Margaret Andres

Marilyn Pepper  
Mark Homer  
Matthew Bruce  
Matthew Jaekel  
Merleen Willis  
Michael Brent  
Michele Harding  
Perry Caicco  
Peter Duckworth-Pilkington  
Phil Gazaleh  
Ravi Yee Joshi  
Robert Guerra  
Sabina Latendorf  
Samantha Yang  
Sharon and Gordon Stang  
Stephanie Penthor  
Steven Little  
Sudhir Joshi  
Surkhab Peerzada  
Valerie Longstaff  
Zach Mathew



## 主要資助組織



你的支持能帶來改變  
我們現在可以在線接受信用卡或提款卡捐款  
網址: [www.canadahelps.org](http://www.canadahelps.org)

然後按照以下步驟操作:

- 搜索 “南河谷社區健康中心(South Riverdale Community Health Centre).”
- 選擇 “向特別人士致敬或記念(Give in honour or memory of someone special).”
- 接下來, 可以寫下該人的姓名並保存(save), 或是選擇 “繼續我的捐款(Continue with my donation).”

如果您有任何疑問或希望親自捐款, 請聯繫  
財務經理Rose Shang, 電話: 416-461-1925分機221或電郵至rshang@srhc.com.







South Riverdale  
**COMMUNITY**  
HEALTH CENTRE  
南河谷社區健康中心

955 Queen St. E. · Toronto, Ontario · M4M 3P3  
1245 Danforth Ave. · Toronto, Ontario · M4J 5B5  
2 Gower St. · East York, Ontario · M4B 1E2  
2-14 The Market Pl. · East York, Ontario · M4C 5M1  
134 Sherbourne St. · Toronto, Ontario · M5A 1S4

416.461.1925  
srhc@srhc.com  
**srhc.ca**

🐦 @SRiverdaleCHC  
📌 South Riverdale Community  
Health Centre  
📷 @southriverdalechc