

# 安老

二零零三年十一月

第四期

## 服務通訊

### 專題文章

長者參與新動力  
推動社會新力量

2  
4

### 精彩特稿

敬啟者

明愛長者聯會的誕生

7

長者動力與教育

第一間長者大學的誕生—明愛長青學院

10

家人的參與：

第一個家人委員會的誕生

12

義的演繹

義工服務的發展與管理

14

長者與藝術

點止「步行」咁簡單

15

16

### 傳訊天地

家居綜合服務的延展與資料庫的誕生

17

第一次被受國內的表揚

「防止長者被虐計劃」

18

讓老軒與情

18

新界西北區的合作

專訪新界西醫院聯網服務總監(社區醫療)

20

醫院融入老人院中

22

明愛恩翠苑—「社會福利署

合約管理組週年服務評估」

23

北區安老服務整合初果

23

初探工作間的精神健康

24

### 情願共享

電腦文化先鋒—專訪葉鵬威先生

26

「教」與「學」的秘訣共享

28

與耆聲一起走過的日子

29

讓老者的情與義

30

一失足成萬般暖

31

編者的話

32

# 長者：

# 社會參與新動力



明愛長青學院  
導師加油  
王榮城  
日期：2003年10月11日  
BANKERS' CLUB HONG KONG



## 專題文章

# 長者 參與新動力

李昂偉博士  
老人權益促進會主席

## 一個理論的基礎

當代著名思想家約翰洛爾斯<Jolin Rawls>在他的巨著「正義論」的名言:「正義社會制度的最重要價格正如真理是思想最重要價值一樣。」他所描的正義可由兩種權利原則體現出來:第一是人生而平等的權利和自由;第二是弱勢社群在社會經濟不平等的情況下應有保障權利。今天當我們從長者權益角度看香港長者參與,以及這種參與動力帶來怎麼樣的社會啟示時,洛爾斯的權利原則可以提供一個討論的基礎。

## 二個原則的體現

第一個原則指開放社會中的公民和政治權利,任何人不論如何的出身、種族、品行、財富有何差別、在公民和政治權利領域中是平等的。第二個原則是公民經濟、社會和文化的權利,到底社會物質資源分配如何能符合平等的保障原則,是文明社會努力的方向。今天,香港長者大致上可充份享有公民和政治權利,可以平等參與社會政治資源分配遊戲。這可以由民選立法會議員和民選區議會議員的投票行為反映出來。按上一屆<一九九九年>區議會選舉民人數和投票率的統計來看,61歲及以上的選民人數達448,803,投票人數則為196,344,投票率高逾44.8%,為不同歲群選民中投票率最高的一群人。說明了一個客觀的事實,就是長者重視他們的公民和政治權利,並充份行使和發揮這種權利的影響力。

但當我們看香港社會物質資源的分配狀況《包括政府政策和執行措施》,長者們在面對不公義和不公平對待時,他們自覺社會和經濟保障權利的敏感度和行使權利的表演就顯得相對薄弱了。很多學術研究都把這現象歸咎於長者與先天不足的缺憾,包括他們教育水平相對低、普遍欠缺退休保障、依賴撫養比例高等因素。這大概反映事實的一面,特別是針對那些二次大戰前後移居香港人士,可視作本港戰後一代的長者歲群,亦即今天我們常常關注的高齡組合。他們的確背付著上述的缺憾,很多不幸地淪為弱勢社群,在社會權益的洞察和自身權利行使上殊不理想。



## 新生代長者的發揮

今天展望長者參與，一個新思維的建構基礎就是新生代長者有何特徵，他們會否成為社會一股新的動力。所謂新生代長者，是指那些在二次大戰後在香港出生，整個成長背景和上一代截然不同，特別是教育水平的差異，健康條件相對較良好。他們往往視退休繼續社會參與為一種公民權利，亦期望利用他們豐富的知識和經驗去回饋社會，這是我們見到新生代長者重要特徵的客觀事實。為此，從事安老服務的同工，要清晰未來五至十年間，香港社會將湧現這一批新生代長者歲群，若墨守成規於傳統的觀念看待長者社會參與，將勢必落後於社會形勢中心。

## 服務手法的逆轉

要把握洛爾斯所倡導的公民經濟、社會和文化權利的方向，落實於推動長者參與動力的凝造，社會工作專業的角色，就是和長者肩興起一個以鼓吹「長者關注切身權益、自主參與影響決策」的社會動力。將傳統以社工為核心的工作手法，完全轉化為長者主導的範式去，使成為一個發展的趨勢，在安老服務機構衍生服務使用者議會組織，退休人士自治會、長者資源中心、長者地區監察委員會等民間力量，讓長者自主表達出他們的素求，透過他們自治的組織，向社會行使他們集體的影響力。這個不是一個今天空構思的假設，而是在近幾年中的一些長者權益關注和行動事例，反映長者參與的動力正在凝聚和演變中。

## 政策發展的趨勢

事實上，香港隨著高齡化在社會的發展趨勢，政府就安老政策的改革步伐已刻不容緩。可惜在面對財赤困難的處境下，政府安老並長遠規劃的勇力，只以一個短視的眼光去看待需要。二零零三年初推出的人口政策，更明言人口老化是一個社會沉重的經濟負擔，這種視長者為社會負資產的錯誤觀念，正正違背了洛爾斯所指的「正義是社會制度的最重要價值」精神。民間有志之士，就更應該當一個前衛的角色，去揭示政府這種不公義的政策邏輯。當十月一日政府正式落實長者綜援的削減，以及現正分期推行公營醫護服務收費和減免機制等具體措施，我們當認清問題下面的深層意義，若果能夠堅信洛爾斯倡導的兩個權利原則，就有一個明確和長者站在一起的信念，去爭取他們應有的權利。深信老人權益促進會所持守的方向，以及以上對香港長者參與現況和未來新動力期許的觀察，能夠成為關注長者權益人士的互相激勵，去迎接時代的使命和挑戰。



## 專題文章

# 推動社會

# 新力軍

訪問：香港長者協會  
 劉少梅女士（主席）  
 麥漢楷先生（副主席）  
 黃淑儀女士（義務司庫）  
 記錄：盧少清女士（明愛安老服務督導主任）



左起：盧少清、麥漢楷、劉少梅、黃淑儀

**問：很高興能到貴會訪問您們，請問您們辦理這個「香港長者協會」有多久，其宗旨目標為何？**

劉：我們是在一九九六年透過香港社會服務聯會協助成立的長者自助小組，其後在二零零一年四月正式成立獨立的非牟利社團。我們的宗旨是：「助己助人，老有所為」，希望能促進長者獨立自主，並積極參與社會，作出貢獻，確立長者的權益之時，提昇他們的健康生活質素。

**問：協會最近推動過什麼計劃呢？**

麥：協會最近曾積極推動文化及教育的活動，例如以「處境互動劇場」的方式，在各長者中心及社區帶動關注長者的課題。同時亦有如一般中心的運作一樣，舉辦訓練班，現時長者中心正在轉型

期，需要多些長者當家作主，我們便訓練長者作為領袖，所謂train the trainer，讓他們學習怎樣安排活動，組織會社等，進而參與及協助服務。

**問：常有人說，家有一老，如有一寶。你們怎樣看？長者在這個大社會是否也是個寶？**

黃：我看每個人都是寶，而長者在人生社會上經驗較多，實在是個寶，然而「寶貝」也要視乎人怎樣看，怎樣運用「寶貝」，若不用，便不是寶了！

劉：希望別人看作寶，首先長者也要以身作則，豎立榜樣，才能服人。

麥：對家庭對社會，長者肯定是個寶，但要有一些條件，有一個融和的家庭，而長者也要負起某些功能，要有服人的威信，也尊重年青人不同的做事

方式，達到互助互愛的境界。前年我曾到江西，參觀一間民辦大學。這是一間職業訓練學校，校長很有熱誠，他感動了一些退休的教授，義務地推辦這所學校，並且有很好的成果。二千多個畢業生也能就業，他還幫助需要的學生就讀，例如他看到報紙在廣州一個失業的少年人，處境堪憐，他便到當地接回這個少年人到學校就讀。長者用其學問，經驗啟導後輩，實在很值得仿效。

**問：現時長者在社會的參與如何，你們有什麼看法？**

劉：過去長者參與社會都是較為被動，多是參加中心的義工服務，協助活動，幫助有需要的人等，希望長者將來可以自動自覺地參與事務。

**問：推動長者參與社會有什麼困難呢？**

黃：現代社會結構及環境改變，由大家庭化作核心家庭，新一代看不到年長者在經營大家庭的智慧，故此未能很自然地產生尊敬及視長者為寶的觀念。站在較次的社會地位中，長者在社會參與上很難得到較大的認同。雖然民間已逐步有所醒覺，但是還需要再教育，多重視老人，並視『老人是寶』，不再存著老人是「等食、等瞓、等死」等的負面思想。

**問：要推動長者參與社會，要在那方面入手？**

麥：現時長者曾受過教育的機會較少，政府及志願團體多放在簡單的訓練及活動上，但隨著社會的轉變及長者質素的提高，政府及有關方面應提昇以往的服務模式及層次，才可與社會接軌。

劉：另外，政府應擴闊服務至不同的長者階層，不單重視基層服務，也要兼顧中層或退休的人仕，這些長者可能有足夠的金錢，但他們也有心靈的需要，亦可發動

他們參與社會，只是有時實在缺乏這種參與的機制。

黃：談到社會參與，我們希望能讓更多長者在議事及政策層面上參與，例如在一些委員會中預留長者的席位，當然長者首先要在概念上更新及接受訓練，多發揮其自主權及見解，不受別人的灌輸及左右。

劉：現時有些政府機構的委員會也有「長者」委員，但我們所說的是政策的用家長者，而不是為政的長者。

麥：對，在過往的政策上，例如公屋的設施及安排，應多考慮長者的看法及需要，細如「顏色」的選擇也是很重要的。

劉：最近「長者安居樂」的計劃已推出，不知這計劃有否諮詢長者用家的意見？相信他們也有參考外國的例子，但若能事前做好諮詢，一定能解決長者更多的疑慮。我們有很多朋友也很喜歡這個意念，但可惜未有機會參與。

**問：以你們看來，以長者「當家作主」的時機是否已經成熟了？**

劉：應該是朝著這個方向走，但現在時機暫未成熟！現時的用家知識水平較淺，或許未能參與一些大政策的委員會，然而也可考慮用家的代表，即中心內較高水平的會員擔任，因他們生活在同一社區內，比較明白長者的需要。





## 專題文章

黃：其實議事可多從中心開始，例如一些中心運作的評檢小組委員，又或是區議會中一些工作小組委員會。在不同的層次上，協助監察服務於區內的發展。

**問：您們會否鼓勵長者參與地區直選等的議會工作？**

劉：當然是好，但要視乎個人的水平及興趣，以及社會接納欣賞的程度。若人同此心，這個以長者「當家作主」的時機很快便會成熟了！

**問：怎樣推動這個長者社會參與的風氣？**

黃：過往政府推出的長幼共融的計劃也有教育社區的功能，所以如果政府率先推廣及教育，效果會更佳；我們亦曾到學校推廣，效果也很好！這樣由小就有所教育，不但敬老愛老，更是讓長者「老有所為」，便能增強這股風氣。

劉：社聯、志願團體也應起手做推廣及學校教育工作，傳媒也可協助推動，效果會更佳！

黃：其實除了青年可發展之潛能，長者也可發展潛能，政府若能為長者提供多元化的終身學習，長者應該可再經歷多一個黃金階段，再學習再貢獻。

劉：現時持續教育基金未能包括長者實是一個遺憾，大學政策未能針對長者的需要而調較學費等，也不是襄助的政策。其實長者持續學習，雖然不能即時見到成果，但假以時日的栽培，長者晚年一定活得更豐盛，而最後社會也會有更豐盛的成果。

**問：現時香港面臨逆境，經濟低迷，失業率高企，社區凝聚很重要，您們認為長者在這關鍵時刻可以發揮怎樣的動力？**

麥：最近我們推廣的處境劇，便是講及這個題目，我們希望組織一群長者到不同的區域講解，一

方面協助當地的長者成立會社，藉此凝聚更多社區人士，彼此支援。現在長者中心轉型，長者要開始管理自己的事，故此我們亦鼓勵長者自行計劃活動，做福自己的社群。

黃：其實自從SARS後，有一些宣傳短片都是講長者分享怎樣逆境自強，現在長者也可藉此機會出來鼓勵下一代，怎樣面對危機及鼓勵奮鬥的心。例如用Mentor（師傅）的角色，鼓勵年青或中年危機者跳出框框，分享智慧。這樣「跳樓」也會少些，當然這樣需要配對及作適當的計劃及安排。

**問：現時你辦理這個協會可有困難？**

麥：最大的困難是經濟的來源，我們缺乏政府的資助，現時籌款亦有困難，雖然申請了會址，也欠裝修費，還在等待批核一些基金，更廣泛地推辦長者參與社會的工作。

**問：很多謝你們的分享，在這裡預祝你們的裝修費很快便可籌備開工，最後，你們對長者有否什麼勸勉？**

黃：實在不敢說，只可以說是互勉，希望長者積極參與，自強不息，即使面對痛苦，疾病也不驚，勇於走出來，為社會作多些事。

劉：長者其實已身經百戰，多以「平常心，開放」的態度面對世事，不要輕看自己，並接受自己及社會的轉變，便會更舒暢。

麥：只是一句，多參與！多服務！

**勉語：自強不息，不輕看自己，  
社會需要長者……**



## 精彩特格

# 敬「啟」者 「明愛長者聯會」的誕生

陳美慧女士  
「明愛長者聯會」工作小組成員



李貴細主席  
帶領啟動儀式



李佩菱總監  
擔任啟發勉詞

## 難於啟「齒」

每當聽聞：「明愛安老服務有這麼多單位，服務人數可不少，若能集結這群人士的力量，定必能為長者服務幹一番勁。」每次在不同場合有以上的片語散播著，正是蘊藏著一個屬於服務使用者的組織正在孕育，而且瞬即誕生。

由2003年9月29日起，明愛長者們以後不再難於啟齒，可以放膽地說「我們有屬於自己的組織啦！」

## 改期啟「迪」

一個由服務使用者，義工及家人組成的聯會，終於在9月29日舉行成立典禮，命名為“明愛長者聯會”。典禮原定於8月25日舉行，無奈因風暴關係，迫於改期。這正好提醒各人，聯會之未來工作，也不排除會遇上或大或小的風暴，不過無論如何，困難也一定可迎刃而解。

## 啟「發」信念

李佩菱總監從籌組至成立聯會之過程中，總是親力親為在不同的場合，為參加者打氣，精簡之勉詞為各人注入強而有力之勇氣，去面對各項新挑戰。

「聯會是新創辦，各人都沒有經驗，同屬新嘗試，但無需懼怕及擔心，可以邊學邊做，一同去面對新任務。」

「聯會雖然肩負起任重而道遠之使命，但相信在大家努力及支持下，必定能發揮其功能。」



## 精彩特格

### 啟「動」儀式

李貴鈿主席帶領全體委員，莊嚴而響亮地宣讀對聯會之誓詞：「我們謹以至誠立誓，必盡心、盡力為社群，集結服務使用者力量，提昇服務質素。關注安老服務政策並提出意見，推行中央性活動及培訓工作，促進長者認識及履行公民權利與義務。」隨後陪同張家偉律師、李佩菱總監、余美玉督導主任，一同啟動既簡單而隆重之成立典禮亮燈儀式。現場掌聲如雷貫耳，各人笑容滿面，迎接著「明愛長者聯會」之誕生。

李貴鈿自當選主席一職，其心情總是起伏不定，又驚又喜，驚的是自己才疏學淺，難以勝任；喜的是有機會接受培訓和學習，可以充實自己；以補不足。不過，無論如何，李主席表示定必盡自己能力，與其他委員同心協力，並肩作戰，向著聯會定下四大目標邁進。

### 啟「事」詳盡

張森第二副主席運用其字正腔圓之語調，清晰地報告聯會之整個成立過程：

- 02年5月：**開始成立「臨時服務使用者聯會」（簡稱：臨聯會）籌備工作小組。
- 7月：**舉行「成立服務使用者聯會」諮詢會，了解各服務使用者對成立聯會之意見，在整個討論過程中，亦給予工作小組很多建設性的意見。
- 8月：**成立「臨時服務使用者聯會」，共同草擬聯會章則，並策劃於03年正式成立「明愛長者聯會」之各項安排。為促進各項工作之推廣，聯委會成員分別加入3個工作小組。

**第1個工作小組**是「積極耆英慈善步行工作小組」

共同商討舉行籌款活動，成績亦相當理想，籌得近80萬善款。

**第2個工作小組**是「章則小組」共同草擬聯會章則，向各單位進行諮詢，並修定諮詢後章則內容，製作出今日所採用之「明愛長者聯會」會章。

**第3個工作小組**是「關注政策小組」

透過搜集，討論，整理及總結出19點，各單位成員對「照顧長者政策」之期望，並於03年1月於香港城市大學惠卿劇院舉行「特首施政報告雄辯擂台」，出席者近250人。2003年2月24日小組派出代表，出席衛生事務委員會的特別會議，就討論公

營醫療服務收費及費用減免機制，發表我們的立場。

為加強各委員對籌組「聯會」工作之認識，於03年2月20日與香港長者協會，舉行分享會藉此增強各委員了解一個組織之成立過程。於今年6月18日，舉行「常務委員會」選舉。整個選舉在公平、公開及公正之氣氛下，選出11位常務委員，隨即商討籌組成立典禮之安排。

### 啟「思」方向

李漢泉第一副主席採用其肯定之聲線，清晰地向會眾分享聯會未來的工作方向：

1. 成立善款籌募工作小組，為明愛安老服務籌款，以作資助非政府津貼的服務經費。  
籌款活動將於10月17日及21日上午，分別於跑馬地馬場及沙田城門河畔，舉行「積極耆英慈善步行」；隨後下午亦分別假灣仔新伊館舉行「耆英聲藝匯聚滿香江」綜藝表演會，及沙田明星酒樓聚餐暨綜藝優勝者表演會。
2. 「政策小組」亦已成立，為提昇委員對安老政策的認識及關注，每個半月開會一次，初步已定討論方向如下：
  - 2.1 就「人口政策專責小組報告書」作回應。
  - 2.2 根據去年各單位成員所討論有關「照顧長者」政策之四個範疇「老有所養」、「老有所屬」、「老有所為」及「互相關懷社區」之期望內容，探討可跟進之行動。
  - 2.3 關注醫療政策
  - 2.4 就社署於11月推行「長者長期護理服務中央輪候冊」一事，小組更熱烈地討論，並安排約見社會福利署助理署長（安老服務）吳馬金嫻女士，反映我們的意見。
3. 來年亦會繼續舉行培訓活動將與其他相關團體作交流，以增強各委員對聯會運作之啟迪及掌握。
4. 為促進委員間之聯繫，亦會加強聯誼活動之舉行次數。

### 啟「導」思想

李昂偉博士任典禮之演講嘉賓，講題為：「如何掌握政策分析的技巧」。李教授博學宏識，富真知灼見，對政策甚有研究，其深



李昂偉博士主持啟導講座





## 精彩特格

入淺出，語重深長之講詞，全場雅雀無聲，靜心聆聽，領受教益。各人得益良多，參加者更表示透過李博士之教導，使他們更肯定自己的「知情權、表達權及參與權」，要好好的掌握及適當地運用，對推行聯會目標非常有幫助。

### 果的啟「示」

正當鄧翠珊司儀在台上用其甜美的聲調，介紹著「明愛長者聯會」之成立就好像一粒種子，需要悉心的灌溉同照料才可成長，就如各單位對聯會的支持、參與、關心及耐力，讓她慢慢地成長，不單只讓它能開出燦爛的花朵之餘，也期望可以結出奇異的果實。」

台下各聯會委員正忙於向各現場嘉賓，送上「奇異果」小小心意，此時蕭冠樂司儀用其雄厚而穩重的語調向大家解釋：『今日派發「奇異果」意思是取其名稱：首先希望集合各位長者的智慧和力量，在大家努力下，讓聯會產生奇異果效。其次，奇異果是充滿維他命C，而「C」可代表「明愛」的英文「Caritas」，聯會亦將朝向將明愛精神發放出來。』



「鼓舞」一曲為典禮添上朝氣與活力

### 尋人啟「視」

明愛耆聲合唱團（一個由不同單位成員所組成的合唱團）為是次典禮，預備了十分恰當的賀禮，就是他們美妙的歌聲。合唱團今年亦再次在全港老人大大合唱中，勇奪三個獎項，是日真是一個好機會與大家分享這份喜悅。他們唱出家傳戶曉，大家耳熟能詳之「鼓舞」一曲，使整個典禮更添上朝氣及活力，合唱團之成功，正好為聯會樹立了「有目共睹」之榜樣。最後，希望藉此篇幅尋找對聯會工作及使命有心之人士，請大家不要客氣，隨時向工作小組成員多加愛心提點及善意指正。



委員致送「奇異果」心意



您願意舉手支持嗎？



## 精彩特格

# 長者動力與教育

## 第一間長者大學的誕生 —

# 明愛長青學院

張偉岐、黎守文、  
黃桂芳、盧少清  
「明愛長青學院」課程編制小組成員



## 長青學習與前進

尊教長者是中國的優秀傳統，不過，以往講敬老，主要是做到「老有所養」，即使是所謂「大同世界」也只是希望「老有所終」，但隨著社會的進步，現在講敬老，則要讓長者「老有所為」、「老有所學」。為甚麼以往不講「老有所學」而現在要講？理由很簡單，因為現代社會變動得太快，長者不繼續學習，不尋求新知識，就不能與社會一起前進。就是鎖碎如地鐵百達通的使用，以致網上購買、郵寄、搜集資料等，又或平日與朋友、孫兒的交談，都不能再停留於昔日之話題或生活模式。長者多一點現代的知識，也會多一點信心和動力，不會成為沈默的一群，故此長者學習與前進是不能分割的。

## 明愛長青學院誕生了

明愛安老服務和成人及高等教育兩個部門，都看到長者有不斷學習的需要，所以在一年前開始合作籌辦長青學院，希望結合兩個部門的長處，為長者提供高質素的教育服務。經過一年的努力，長青學院終於在今天成立，並於10月31日舉行了學院成立典禮，當日邀請了鄺維庸醫生作主禮嘉賓，香港大學齊鉅教授主講持續學習對長者的意義。明愛長青學院的成立，對香港的長者教育和明愛自己，都有很大意義。對於香港的長者教育而言，由於長青學院的出現，可以說是發展到了一個新階段。像長青學院一樣集合註冊社工、專業教師、醫生、護士、物理及職業治療師，以及教育心理學家，組成龐大的專業團隊，提供有系統、多層次課程的長者教育機構，應該是前所未有的。對於明愛而言，長青學院是跨部門合作的典範，我們期待這種形式的合作會陸續出現，匯集多個部門的資源和專業知識，為社會大眾提供更高水平的服務。



## 持續學習與教學相長

現時在長青學院任教的不少是經驗豐富的長者，他們不但熱心教學，也熱心學習，故此，為加強導師對長者學習的了解，提昇教學質素，學院亦於本年10月11及18日舉辦一連兩次的「導師加油站」之導師培訓；對象是現任職於長青學院的導師，工作坊形式包括專題講座、分組討論及匯報。專題講座邀請得陳永昌博士、龔偉強校長擔任講者。主題分別是：(1)成人教育學與長者學習(2)長者心理的探索(3)長者的學習行為及動機。

是次培訓共有42位導師參與，首先由長青學院的顧問吳灼棟先生分享成人教學心得及經驗。在專題講座的過程中，導師們都很投入、很專注講座內容。在分組討論中，更出現鮮有的發表及討論氣氛，導師們你一言，我一句的分享自己對長者學習心得及困難。導師更反映是次培訓，除可對講題及長者特性加深印象外，亦可互相交流、分享教學經驗及困難，甚至有開竅的感覺，是一次很難得的學習機會，將來我們亦會繼續舉辦類似的培訓課程，持續學習，並且教學相長以增「長青學院」的發展潛能，貢獻社會，助人自助！



## 精彩特格

家人的參與：

賴潔儀女士  
明愛安老服務督導主任

# 第一個家人委員會的誕生



「明愛富東苑家人委員會」（下稱家委會）是明愛安老服務單位內第一個由長者家人組成的組織。究竟它為何會誕生？家人為何會有興趣參與？家人的參與到底可以發揮什麼效力？

部分內容訪問了今屆家委會委員，讓他們道出參與動機。

現在，請大家一齊來認識一下這個「家人」組織的「參與」吧！

### 家人委員會誕生的原因

「明愛富東苑家人委員會」的出現，並不是因應政府政策的要求，也不是機構上層的指示，而環顧機構內的院舍服務亦沒有同類組織可作借鏡。它的出現是因應着一個服務信念——就是「照顧長者是應有家人的參與」。

抱着「照顧長者是應有家人的參與」的信念下，讓家人擔當起院舍服務運作的智囊團，「家人委員會」便是「富東苑諮詢委員會」了。富東苑在1999年投入服務，經過一段蘊釀時間，2000年9月「明愛富東苑家人委員會」在一群熱心的家人參與下，便正式誕生了。

### 推動家人參與的動力

到底什麼動力，推動家人願意參加家委會？就引述三位委員在起初加入家委會之念頭，可讓大家了解家人參與的原因，有部分委員在參與後，與當初之念頭已大不同了。

**委員甲(院友的女兒)：**當院長邀請我參加家人委員會，我曾經有一個自私的想法，如果自己加入家人委員會後，院舍職員會對自己家人特別好些。但是，經過這三年的觀察及與家人們傾談中，皆發覺院舍上下員工對長者，無論少親人或無親人探訪的長者，都十分友善對待。



## 精彩特格

**委員乙(院友的外孫)**：我自己住在院舍樓上，很方便，院友是我外婆，是照顧自己成長的長輩，加上本身母親年屆70多歲，無力協助，母親希望我能夠盡點力。

**委員丙(院友的女兒)**：我覺得院舍安排「家人委員會」的出現，是院舍對我們家人的一種福利，我參與的其中一個較個人的理由是我可以有這個機會享用這個福利，讓我這個家庭主婦有機會發展自我。

**委員甲**：我想反映另一位**委員丁(院友的兒子)**加入委員的感受。委員丁加入「家人委員會」，是因其母初入院舍，整夜不眠，副院長整晚陪伴她，了解她的需要，他是受院舍職員無私的照顧所感動而參加的。

從數位委員的心聲中，反映出一個共通點，他們是一群孝順的子孫：有受「母命」而來，有因被員工感動而來，所有委員都冀求其長者家人被「善待」。

## 家人的參與及成效

「明愛富東苑家人委員會」成立了三年，前後共有十五位院友家人成為委員會成員。自從2000年9月30日家委會舉行了第一次會議後，委員們都能按其協議，每三個月舉行一次會議。迄今已舉行了十三次會議。家委會對內和職員有商有量，給予很多有建設性意見；對外亦能為院舍各院友反映意見，尋求解決方法。家委會曾經完成下列工作。

對內來說，家委會在富東苑成立初期已經組成，故家委會能在院舍的裝修工程及設備上不足之處，提出很多建議。舉例來說，樓梯有些喉管「太低」，容易出現「碰頭」的情況；在非辦公時間，沒有職員或院友應門而需要久候等。院舍職員很高興得到家人委員的關心，院舍服務及設施亦立即作出改善。此外，家人委員對院舍的大型活動，如團年飯亦主動協助籌辦。



由於家人欣賞院舍員工從善如流的做法，他們的參與更具熱心。此外，院舍透過家委會定時向家人委員匯報，及藉此收集一下家人的意願。這令院舍服務在構思及安排上更能切合受眾。

對外來說，家委會亦向有關方面提出意見，尋求改善，這為院友帶來倡導之效果。以下為一些向外反映意見的事例。

委員發現院舍經大廈外出之大門，開門時大門因門鼓影響而不能鎮定，對持手杖或輪椅院友構成不便及危險，委員要求向大廈管理處反映意見，希望安裝鎮定大門開啟的裝置，有關當局以保安理由，未能作此安排，但改由管理員協助開關，這安排既解決保安，亦能方便院友出入，且家人亦留意到管理員態度友善地服務院友。

委員發覺院舍屋邨的高空擲物嚴重，尤其院舍正門上蓋之空洞對院友、職員及家人出入都構成心理威脅，院舍曾在收樓期間提出門口封上蓋之要求，當時有關當局以結構、清潔等理由婉拒。委員決定以家委會名義去信提出要求，不到兩個月有關當局將正門，甚至側門皆加上上蓋。可見有關當局對家人之言從善如流。2003年3月沙士肆虐期間，瑪嘉烈醫院成為專責隔離醫院，院友的覆診以該院為主，當時並未全面實施「代取藥」的制度，家人立刻約見區議員，由議員向有關當局反映，翌日便收到一封專函予院舍，指明憑信件可代取藥，而不用院友親自到醫院。

家人的參與能為院友創造一個對內對外更好的條件，讓長者在院舍內安渡晚年。



## 精彩特格

### 「義」的演繹

# 義工服務的**發展與管理**

馬玉霞姑娘及  
鄧翠珊姑娘  
明愛義工訓練及發展  
工作小組成員



明愛義工訓練及發展工作小組成員  
左起：劉淑麗、余麗芳、盧少清、馬玉霞、鄧翠珊



份義工，令一些熱心的義工未能配對合適服務，致有被忽略的感覺而退出服務。

為此，安老服務由今年起發展「義工管理系統」，重新整理義工登記制度，將登記義工服務的資料，輸入統一的電腦程式中。登記的資料，包括義工之個人資料，如：姓名、年齡、性別、學歷、地址、電話等。另外，為配合安老服務中不同服務對象的特性，義工希望服務之類別的內容，特別分為三類，包括：長者社區中心/長者鄰舍中心、院舍/日間護理服務、以及綜合家居照顧服務，以迎合不同服務因長者體弱程度的不同，而對義工服務有特別需要。除此之外，登記資料亦加入參與作義工之年份、嘉許紀錄、每一年度之義工時數等，有助機構及單位能有效地根據義工之服務紀錄作出回饋及嘉許。

## 多重意義的義務工作

義務工作是個人對生命的積極表現，在參與歷程中不但可發展自我，充實生活，更可從而了解個人在社會中的角色與責任；在彰顯對社會的承擔之時，關注到身邊需要之群體；在策動社區的資源及其他動力時，建立更強的支援網絡，並促進人與人之間之溝通及了解，繼而推動社會的融和，達至自助助人的目標。

## 多元化的義務工作

明愛安老服務快將跨越二十五年，各服務單位一直致力推展義務工作，除能達至個人充權，回應社區需要，義務工作內容亦不斷革新、與時並進，不論院舍服務、日間護理中心、綜合家居照顧服務、長者社區中心及鄰舍長者中心、護老者服務，均策劃不同類型義工服務，讓不同年齡社區人士及接受服務受惠者可因應個人興趣、能力參與，體現公民權利。我們確信推動義工精神和組織義務工作是協助建立社會資本和社會融和其中重要的環節。明愛安老服務之義工訓練及發展工作小組在二零零三至二零零四年度工作計劃中制定一套電腦化義工管理系統及建立統一嘉許方法，支援及協助各單位發展義工服務。

## 電腦化之義務工作管理

要推動義工服務及發展，一個良好的義工管理是非常重要的。中心不少職員在處理龐大的義工數目時，難以單憑記憶熟識所有義工之特性，往往在義工配對及編排上容易出現問題，例如：未能根據義工的興趣及特質安排合適之義工服務、未能發掘有潛能及熱心服務之義工、未能安排合適之義工作培訓等。義工服務往往側重於部

在輸入所有資料後，系統有三大功能。首先是搜尋的功能，單位職員可以有系統地搜索需要之義工類別，有效安排義工有興趣之服務。其次的功能是義工資料分析，顯示不同項目的統計數字，以協助單位每年進行義工服務的計劃及發展安排。第三項功能是服務配對，系統可將資料以一覽表的模式，列出所有義工資料及希望服務的類別，職員在聯絡義工、安排服務及培訓就更一目了然。

## 出色的義工嘉許

「義工管理系統」能有助義工服務的推行，但在掌握有用的資料後，單位如何落實推動及發展義工服務亦都不能忽視。義工在毫無酬勞下默默地耕耘，他們無私的精神，很值得讚賞和嘉許。嘉許義工是有效維繫，及肯定義工參與及投入工作的一個原動力。今年明愛安老服務推出「出色義工獎勵計劃」，嘉許義工對社區的貢獻，維繫義工持久的工作熱誠，鼓勵義工積極參與服務社群，獎勵共設九個級別，按年期及時數頒發「紅、橙、黃、綠、青、藍、紫、銀、金」獎章，每年除頒發出色獎章外，對於該年有傑出或特別貢獻表現的義工，頒予「傑出表現獎」以作鼓勵。



## 精彩特格

# 「長者與藝術」

敖巧兒姑娘  
明愛官塘長者中心單位主管



明愛香港仔長者中心



明愛觀塘長者中心

每一年，我們的服務也蠢蠢欲動計劃為長者提供發揮創意、表現藝術才能的平臺，讓長者在過程中經驗成功與滿足感。

有所謂：「做到老、學到老」「退而不休」！長者利用晚年的時間，重拾年輕時因工作或家庭而掉下的興趣、嗜好，發展所長，再一次尋找生命的意義、生活的趣味。這邊廂，安老事務委員會竭力開展「康健樂頤年」運動，推動長者參與藝術計劃，啟發長者發揮創造力和增添成功感；那邊廂，我們的服務也正為著讓長者經歷「充權」的過程而默默耕耘！

「藝術」一詞看似高深遙遠，卻又原來潛藏在我們每一個人的細胞中，正待我們去發掘、去開創。與服務使用者一席話教人難忘——「成世人都未試過行Catwalk(即是模特兒行天橋)，仲要著到鬼火咁靚，不過原來我都得嘞！原來我上到台都可以好似

人地啲專業模特兒咁鎮定！」讀者可有同感？這句「原來我都得」背後意義深重！也是讓我們一班社會工作者感到欣慰的地方。



明愛深水埗長者社區中心



明愛馮黃鳳亭安老院



## 精彩特格

# 點只「步行」咁簡單？

張惠玲姑娘  
明愛慈善步行及  
籌款工作小組成員



17-10-2003主禮嘉賓主持跑馬地馬場起步禮



長者中心會員雲集跑馬地馬場，浩浩蕩蕩齊起步



21-10-2003飽覽沙田城門河景色



院友在啦啦隊的打氣下精神奕奕出發



綜合家居照顧隊在義工及職員的鼓勵下，隨大隊向酒樓進發

一年一度的「積極耆英慈善步行」，可算是香港明愛安老服務的每年盛事。此項活動自1980年開始，一直至今都是由服務使用者，籌備活動，他們成立發動小組與工作員一同計劃，務求令各項程序能適應參加者的能力及意向，好讓參與者對活動留下良好印象，明年再次積極參與。

為何每年服務使用者都對此活動樂此不疲？原因有四：

1. 每年難得有此機會，各單位聚首一堂，一同參與香港明愛安老服務的籌款活動，體現團結及凝聚力，大家依照大會安排，穿著指定服飾，行指定路線，有共同目標，實在難得。
2. 參加者亦得以證明其積極參與性，為服務作出貢獻。
3. 由於部份設施(例如中心及院舍房間冷氣)不屬政府津貼項目，每年步行籌款可協助單位增添這類設施，以便服務使用者能享用更佳的环境及設施。
4. 為香港明愛安老服務籌募經費不足之數，並資助一些值得投放資源的先驅服務，發展服務。

綜合「積極耆英慈善步行」的意義，共分三個層面：

1. 長者：能為服務出一分力感到自豪，分別在金錢及行動上均有積極的參與。
2. 單位：參與這樣大型的活動，能感受到是安老服務一份子。有機會與其他單位合辦活動，亦加強會員對其他服務單位的認識，分享資源。
3. 安老服務：每年有一筆可靈活運用的基金，有助新服務發展，及單位增添非資助設施。

故此，「積極耆英慈善步行」可理解為一項積極、有意義的行動，是一個體現安老服務上下一心的運動，冀望這優良傳統能一直延續下去，每年有更多服務使用者的參與及支持！





## 家居綜合服務的延展與資料庫的顯生

黃敏信先生  
明愛安老服務督導主任

### 資訊科技如何應用在綜合家居照顧服務上？

資訊科技的發展一日千里，安老服務的發展也不斷提升其服務內容及層面；在這資訊發達的社會中，如何應用現有資訊科技，改善服務質素，加強護理，提升工作效率，是我們服務提供者必須回答的問題。願意與各位分享一些我們在這方面的經驗，希望能互相勉勵，推動更多創意，以提升社區照顧服務的質素。

#### 1. 服務收費記錄計算表

這個以Excel設計的程式，主要提供以下方面功能：

##### 1.1 電腦開單，減省書寫時間，及減少出錯：

這程式配合服務單據設計，自行列印服務使用者收據。

服務費收據



##### 1.2 自行列印服務通知書：

在通知書上，清楚列明各服務時數及收費，使服務使用者對中心各項收費，一目了然。

##### 1.3 自行列印服務費核對表：

程式可出收費核對表，方便同工核對收費是否正確，及分析各項服務的提供情況。

##### 1.4 方便易用：

由於程式較簡單，家務員可自行輸入服務時數，由程式自行計算相關收費，減少工序。

使用這帳務程式後，服務使用者對服務收費情況更清晰，中心亦大大提高出收據單的效率。而且以Excel編寫程式，與文書處理的兼容效果良好，同工亦可因應需要，自行對程式作出部份修訂，如增加服務內容項目，合併列印等效果，皆可自行處理，增加了程式的適用性，並提高行政效率。

#### 2. 體弱個案管理系統

為體弱人士提供適切的護理計劃，是綜合家居照顧服務其中一項主要任務。本服務自行研發了一個管理系統，記錄體弱個案的個人資料、護理變化、健康情況、入院情況、藥物管理、緊急聯絡、服務使用情況等，以有效作出護理監察和跟進計劃。

2.1 從這管理系統的首頁介面中看到，此程式除了記錄各服務使用者的醫護情況外，亦包括整體服務統計及縱長的醫護報表，以便中心作服務分析，以致成效評估及向社署和公眾人士分享成果及報告。



2.2 進入「加入個案」中，同工便可將有關服務使用者的個人資料輸入，並安排所需服務。



2.3 在護理記錄方面，同工可把有關醫護方面的資料，輸入此系統中，並把個案的情況（包括十多個醫療量度的結果）列成報表，以便製訂個人照顧計劃，一方面可作個案會議之用，也可製作個人週年簡報供使用者參閱。



2.4 處理病歷藥物方面，可以輸入服務使用者的病歷及需用藥物，以便同工作藥物管理時之用。



### 總結：

當綜合家居照顧服務的需求不斷增多時，有效管理服務記錄及案主的健康情況，實有賴資訊科技的配合，才能滿足服務需求。現時資訊科技應用在社區照顧服務上，仍是萌芽階段，其中仍有很大的發展空間，希望各界增加彼此交流的機會，互相分享經驗，讓資訊科技能活用在社區照顧服務上，為區內有需要人士提供更完善的服務。



## 傳訊天地

# 第一次被受國內的表揚 「防止長者被虐計劃」

余美玉女士  
明愛安老服務督導主任

明愛「防止長者被虐計劃」獲中國法律救助中心舉辦之「先進典型事蹟報告會」表揚，選為全國尊老敬老助老之示範單位。是次大會由中國老年法律救助中心連同另外四個單位合辦，旨在發動各界人士，積極參與老年法律救助，以維護老年人的正當權益不受侵害。是次為首次表揚香港的工作單位。「防止長者被虐計劃」由獎券基金資助，由二零零一年四月起提供服務，為期三年，旨在提升大眾對虐老問題的關注，發掘潛在個案，並為被虐長者提供輔導，使其脫離困境。虐老問題經數年的推動工作，漸漸獲大眾關注，社會福利署亦會於不久將來，推出工作指引，希望有助前線同工了解處理虐老問題的正确程序。

# 護老軒與情

翁雅韻姑娘  
明愛天悅長者中心單位主管



護老知識技巧課程

明愛護老者支援服務由本年四月開始轉型，將護老者支援中心原有之服務融匯於三十多個單位內，命名為「護老軒」。三十多個「護老軒」所提供之服務更加多元化，並且讓護老者能於更就近之地點接受服務。

我們其中一項重要工作，當然是是一年一度「護老情真—全港護老者嘉許日」，今年提名及報名情況超出

過去兩年的三成，由來自社會福利、醫療服務、教育等界別的專業人士組成的評判團，從一百五十位護老者當中，選出共八位代表性的護老者，更於九月廿七日假沙田新城市廣場舉行頒獎典禮，當中不乏溫馨感人的場面，令場內人士不難感受到護老者對長者那份不離不棄的真摯感情。另外，我們更設有一場「護老壓力知多少？--論壇」，及邀請了一班活潑精靈的長者在台上載歌載舞，場內更設有健康檢查、復康器材推介等攤位，吸引不少區內人士參加。是次活動不但能表揚護老者付出的努力，更能鼓勵大眾關注護老者的需要及推廣敬老護老的精神。

過去兩年的三成，由來自社會福利、醫療服務、教育等界別的專業人士組成的評判團，從一百五十位護老者當中，選出共八位代表性的護老者，更於九月廿七日假沙田新城市廣場舉行頒獎典禮，當中不乏溫馨感人的場面，令場內人士不難感受到護老者對長者那份不離不棄的真摯感情。另外，我們更設有一場「護老壓力知多少？--論壇」，及邀請了一班活潑精靈的長者在台上載歌載舞，場內更設有健康檢查、復康器材推介等攤位，吸引不少區內人士參加。是次活動不但能表揚護老者付出的努力，更能鼓勵大眾關注護老者的需要及推廣敬老護老的精神。



## 傳訊天地



〈護老情真—全港護老者嘉許日〉  
頒獎典禮

除了一年一度的護老者嘉許活動之外，“護老軒”亦會為各位護老者提供不同服務，現在為大家簡介“護老軒”之服務內容：

### 護老技巧訓練

#### 護老有良方 實踐見果效

由專業社會工作者及醫護人員教授照顧長者身心的知識與技巧，理論與實踐並重，讓護老者在護老工作上更能事半功倍。

### 社區教育

#### 推廣護老心 表揚護老情

透過各式各樣大型活動，宣揚護老者角色及需要，凝聚社區動力發掘有需要支援的護老者，引發大眾市民關懷身邊的護老者。

### 護老者小組及康樂活動

#### 踏出平日睭 樂苦共分享

透過教育性、互助性、支援性的小組及康樂活動，讓同坐一條船的護老者互相支持幫助，忙裡偷閒享受歡樂時光，分享護老工作苦與樂。

### 輔導服務及諮詢服務

#### 煩憂盡傾訴 訂定長遠計

透過面談、家訪、電話聯絡，聆聽護老者的心底話，協助護老家庭訂立全面護老計劃，減低護老者日常面對的壓力。



〈護老壓力知多少？〉論壇

### 復康器材推廣及借用

#### 善用輔助品 照顧更妥當

展示及借出復康器材，大力推廣復康器材的使用，以提高長者自我照顧能力，減輕護老者辛勞。

### 義工支援

#### 探訪表關懷 建立互助網

動員義工關懷區內護老家庭，為護老者擴闊社交圈子及建立支援網絡。

### 資源閣及通訊製作

#### 方便門常設 知識廣流傳

精心製作護老通訊，多元形式教育護老技巧，廣泛傳遞護老知識，更可把護老書籍、影帶帶回家中輕鬆學護老。

### 購物優惠

#### 購物享優惠 壓力可緩減

以優惠價錢售賣護老用品及復康器材，既方便護老者亦減輕經濟壓力。

### 暫託服務

#### 護老鬆一鬆 放心抖一抖

院舍及日間護理中心提供日間暫託及院舍暫住服務予長者，讓護老者可處理私人事務，或放下工作舒緩壓力。

所有明愛長者社區中心、長者中心、日間護理中心、綜合家居照顧服務及院舍均設有“護老軒”，為護老者提供多元化及全面的綜合服務，以滿足護老者在日常生活上的不同需要，有助減輕因護老帶來的壓力及困難，以致有效地處理照顧工作，使長者們得以在一個備受關懷及照顧的環境中過著有尊嚴的晚年生活。



## 傳訊天地

# 明愛安老服務新界西北區單位與 屯門醫院的**合作經驗**

梅惜青女士及  
黎守文先生  
明愛安老服務督導主任

## 專訪 新界西醫院聯網服務總監(社區醫療) 區仕仁醫生



左起：黎守文先生、區仕仁醫生、梅惜青女士

### 前 言

屯門醫院與明愛屯門及元朗區的安老服務合作已有七至八年時間，當中區仕仁醫生曾付上了不少努力，使醫院服務擴展至院舍及社區服務，使長者得益不淺。現時屯門醫院，除了在明愛屯門李嘉誠護理安老院及盈水閣合作在院舍診症時，嘗試用網絡將資料與醫院系統互傳，以增加到診的效率外，今年九月亦開始與明愛天悅長者中心合作，推行社康護士的社區工作計劃，讓長者在社區亦能得到適時的醫護諮詢服務，因此我們便走訪區醫生，邀請他分享彼此合作的經驗及心得。

### 互信互助關係最重要

區醫生表示在過往的合作，由最初各部門只關心自己的範疇及需要，而達至現在互相支持、互相配合，目的是使長者得益，在同一環境中可以得到不同的服務，包括醫療及社區服務。由於合作多年，與明愛的員工亦十分相熟，工作關係良好，以致大家能了解對方的工作困難，當有新服務或政策推行前，大家都能分享對服務的意見，這樣對新服務或政策的釐定是較容易及準確。雖然在分享過程中大家有不同意見，但大家持著開放及互相信任的態度，總會找出一條新路，況且不同意見亦是好事，大家可以反省，總好過沒有聲音，跌落海也不知道發生甚麼事情。



### 以「全人照顧」為 共同服務目標

區醫生認為大家有一個共同目標，為長者工作也十分重要。他期望大家的合作能落實給長者一個“全人照顧”(Holistic Care)的目標，再不是局限於單一社區、醫院或院舍服務。例如以前屯門醫院只做院舍外展服務，早兩三年開始與家居及社區照顧服務合作，今年更嘗試將服務推展至長者中心，醫院與社區服務合作多了，亦令長者得益增多。

### 醫院、社區及 院舍服務的一體性

談到醫院、社區及院舍服務，區醫生認為三者應視為一體。醫院是社區的一部份，院舍亦是社區一部份，三者不可以分割或脫離另外一個體系而個別生存。醫院需要社區及院舍服務支持及配合，反過來亦是。如果任何一方做得不好，會影響其餘兩者的服務，增加三方面的困難及工作壓力。如果三者能緊密合作提供服務，必能達到全人照顧的目標，三者無間的合作亦能使長者得益。例如三年多前家居照顧服務開始，一個居住社區的弱老可能一個月或一星期要多次往返醫院覆診，由於覆診次數多及人手緊張，屯門醫院便安排將同一機構的覆診長者，安排同一日往醫院覆診，方便機構安排服務及善用資源。

### 齊抗「沙士」逆境經驗談

談到非典型肺炎(沙士)的預防工作，區醫生認為三方面的合作及彼此信任十分重要。在過去的沙士肆虐期間，元朗及屯門區的院舍與醫院十分合作，減少了長者在社區感染的機會。區醫生亦明白各院舍的同工面對很大的困難及壓力，故他們盡量配合，如當有懷疑個案時，醫院會即時接收處理。雖然現時沙士已告一段落，但各單位應準備沙士的再臨；醫院、院舍及社區服務要坐下來商討應變方法，分享過往面對沙士的困難及解決途徑。當然高層與前線同工應該要一同準備。當中有幾點大家要留意：

#### 第一

是要關注設施上是否足夠，例如床位空間、隔離單位設施等；

#### 第二

是工作程序要有正確的方法，如傳染病控制方法、量體溫方法及記錄後的跟進行動等；

#### 第三

是培訓，讓前線同工認識沙士，減少同工的憂慮及恐懼。因為在驚恐的情況下工作，最容易犯錯。

區醫生表示要早些做好以上幾點的預防措施，不能拖延，如果有機構願意合作，他們是會義不容辭協助，將他們過往的經驗與大家分享。

### 結 論

從區醫生的言談當中，你不難發現他常提到以長者的利益為大前題，以落實全人照顧為目標。區醫生現時是新界西醫院聯網服務總監(社區醫療)，主要負責老人科服務、社康護士服務及門診普通科服務。相信以區醫生對長者的服務熱誠及他現時的職位，必能為區內長者帶來更多服務與希望。



# 醫院融入老人院中

李翠華女士  
明愛利孝和護理安老院院長



醫生到診時拍攝

由本年8月中開始，明愛利孝和護理安老院獲沙田醫院老人外展隊(簡稱CGAS)邀請，參加了一項名為「Hospital in Old Aged Home」(簡稱HIOAH)的試驗計劃。除本院外，沙田區內，還有其他三間政府資助院舍參與是項計劃。

鑑於本年3月至6月「非典型肺炎」襲擊本港期間，不少住於安老院舍的長者因病被送入醫院而感染了「非典型肺炎」。由於長者的病徵不明顯而安排出院，但其後又被証實是染有「非典」。此類長者因此又將病毒傳染給院舍的其他長者和員工，引致病毒在社區擴散，影響非常嚴重。因此，沙田醫院老人外展隊推出此項「Hospital in Old Aged Home」計劃，目的是將醫院服務主動帶進安老院，減少長者不必要的入住醫院，從而減低院友因住醫院而受到感染。此計劃嘗試三個月，然後檢討成效。

本院是最先開始與CGAS合作試驗的一間院舍，由8月中開始，CGAS由星期一至星期六，都會派出一位註冊護士及一位醫生到本院檢視身體有不適的院友，並給予診治和處方，情況有如院友往醫院門診看病一樣，院友要支付專科門診的費用(但領綜援的院友可獲豁免收費)，而醫生處方的藥物就由院舍派員到沙田威爾斯醫院藥房取藥。

這個試驗計劃的理念很好，可以減免長者到醫院求診而受到傳染的機會，而院方亦可節省個人護理員外出陪診的時間。但是因醫生到來巡房，護士準備和事後跟進工作就相對地大大增加了，每週五天有醫生巡房，工作壓力使護士們感到吃不消。經過一個月的嘗試後，大家在9月中的會議商討合作上的困難，議決醫生到診的次數由每週五次減為三次，繼續合作至第三個月再作檢討。希望可以找到一個三贏的安排，為長者、醫院和院舍，創造一個更好的醫護服務模式。





## 傳訊天地

# 明愛恩翠苑

潘國歡女士  
明愛恩翠苑院長

## 「社會福利署合約管理組週年服務評估」

明愛恩翠苑是第一間以競投方式；亦以合約形式營運的護理安老院。首期合約期為五年，每年都會由社署合約管理組進行服務評估，但首年則會有兩次服務評估。

明愛恩翠苑於二〇〇二年十月廿日(即院開始服務半年後)，社署便進行「初次服務評估」。當時，由于院長正值病假期，故特委明愛李嘉誠護理安老院院長梅惜青為署理院長，負責「首次服務評估」，猶幸順利完成是次評估。

經過「初次服務評估」，院內同工都吸取了經驗，故面對二〇〇三年六月廿六日的「週年服務評估」，大家都掌握評估的要求。在評審前，除多次召開部門主管會議外；更按各級職員，召開多次簡介會，讓全院職員了解服務評審的目的。此外，更檢視各部門的文件，工作流程及紀錄。而合約管

理組在評審前，亦多次查詢及取閱有關「跌倒」及「使用約束衣物」的紀錄。

評審當日，社署合約管理組三名成員，在上午進行檢查文件，指引及跟進紀錄等。但對於護理照顧如預防跌倒、使用約束衣物、個人照顧計劃、個案經理的角色及意外重覆發生等，更是仔細的審查。至下午時段，分別面見三位院友及一位家屬。之後，以閒談的形式與一位護士主管、社會工作助理及二位起居照顧員分享工作經驗。由于合約管理組非常重視「使用約束衣物」，故特別安排社署高級職業治療師，與本院職員分享「如何減少使用約束衣物」，及提供不少寶貴意見。

評估報告中對於我們工作獲得肯定，確實對我們是一支強心針；然而，對於我們要改善的地方，為我們來說，亦是一種服務改善的動力，推動我們達到「持續改善」的目標。

## 北區安老服務 整合初果

曾怡娟女士  
明愛馮黃鳳亭安老院院長

明愛北區家務助理隊於二零零三年四月一日，轉型為綜合家居照顧服務隊，服務對象亦擴展至區內經由社署統一評估組評定為中度至嚴重受損的體弱長者。這些被界定為體弱個案 (frail case) 的長者，他們除了需要在起居生活方面的照顧和協助(例如送飯、陪診和個人料理)，更兼具護理及復康方面的照顧需要。

為配合長者社區服務的轉型，明愛安老服務亦於2003年初，推行地區單位服務整合，以便能善用資源以配合服務需要。雖然位於新界北區的服務單位，只有北區綜合家居照顧服務及馮黃鳳亭安老院，資源有限；但服務整合的成果頗顯著，令人鼓舞！明愛馮黃鳳亭

安老院不單為北區綜合家居照顧服務，支援所需護理及物理治療服務，為體弱長者提供到戶專業服務，其日間暫托服務及短暫住宿服務，更是非常適切的配套服務。事實上，要有效地協助需要長期照顧的長者繼續留在社區生活，為他們提供日間暫托服務，可有助紓減與他們同住的護老者的壓力，至於那些獨居而剛由醫院出院的體弱長者而言，短暫院舍住宿服務，亦可為他們在康復期間提供二十四小時的全面照顧。這種為體弱長者提供一站式，有連貫和彈性，並能作適時回應和支援的服務模式，的確能夠讓長者在使用安老院住宿服務以外，提供多一個選擇。



# 初探 「工作間的精神健康」

盧少清女士  
明愛安老服務督導主任



現時服務正值轉型，更有沙士帶來衝擊，加上服務資助撥款不斷減少的風聲下，工作員所面對的壓力如何？為了收集各單位主管對員工精神健康的意見，以及了解各單位關注員工精神健康的狀況和經驗，繼而探討預防員工精神健康出現問題的措施，本安老服務乃於2003年9月間進行了相關的調查，並於主管日營中報告。調查對象是105位明愛安老服務的單位主管及管理同工，亦包括所有SWW及ASWO職級的同事。約一半的受訪同工是來自院舍，五分一來自社區服務(如長者/社區/日間中心)，四分一來自家居照顧服務。他們當中約四成是社工，三成多是醫療人員(護士/治療師)，福利工作員和其他的同工分別約三成。

### 調查及分析方法：

本調查的問卷是參考「新生精神康復會」最近為工商機構進行對員工精神健康的調查，並發與各同工自行填寫。分析最主要是以頻數表(Frequency tables)作百分比率(percentage)及以交互表列(Cross-tabulation)作個別變項(Variables)之間關係的分析。

## 結果分析及總結

根據是次調查結果，絕大部份的同工都認為工作壓力會影響員工的精神健康(96%)。

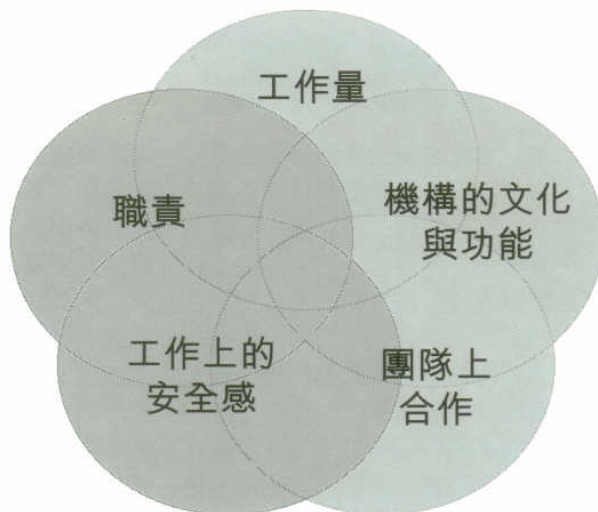
壓力影響是多方面的，在情緒上的反應多是感到焦慮、緊張(90%)，並且容易激動(80%)，注意力不能集中(75%)，甚至產生抑鬱(70%)和對工作熱誠減退(69%)。

在身體方面，多數同工會失眠(87%)和覺得疲乏(82%)、頭痛(78%)和腸胃不適(69%)等。

在行為方面，受壓的同工會容易與人產生磨擦(78%)及飲食失調(66%)。

其他的問題亦會相繼出現，例如員工士氣降低(81%)，服務質素下降(80%)，工作效率降低(78%)及病假率增高(70%)等。

## 壓力來源構圖



## 壓力來源流行榜

至於壓力來源方面，我們看到職位上帶來的責任，需要「長期面對和應付服務使用者的要求和投訴」是同工們首要的壓力(70%)，可見隨著服務文化的轉變，由「工作員主導」變為「服務使用者主導」的服務型態，以及在「服務質素標準」各項條文的要求下，工作員的確需要適應，更要學習相應的服務態度和技巧。

其次是「工作量」的課題，「同工須要在短時間內完成」(66%)「適量的工作」(63%)是形成緊張、焦慮狀態的主因，尤以社工及福利工作員的讀數為高(分別超過7成)，這也是大多數機構員工面對的工作壓力。

排名第四位的壓力來源很快跳到「工作上安全感」的課題，6成的工作員有被裁減的危機感，可見資源緊絀不單影響人手，薪金的重整，更大大的影響到工作上的安全感，這尤以福利工作員的感受較為強烈(67%)。





## 傳訊天地

排名第五、六位的壓力來源亦很普遍，便是**團隊上的合作**，包括上司、下層及同事間的溝通缺乏(57%)，和欠團隊的合作精神(53%)，這方面亦以福利工作員的報數最高(接近100%)。

另外的便是與「**機構的文化和功能**」有關，社工們較感到工作「欠缺適當及完善的管理」，及「缺乏解決問題的氣氛」(54%)；而福利工作員則認為「參與決策程度低」以及「政策模糊，朝令夕改」(47%)，影響相關士氣。

### 相應預防員工「精神健康出現問題的措施」

現時本服務正積極制定有關政策及指引，並有些單位在沙士期間後，自行開設一些輔導及同工短會，以疏導同事們的壓力。



主管日督中，兒時的遊戲既有啟發性又可減壓

誠然，若要強化同工彼此的精神健康，以及其對機構貢獻的回報成效，每個人都**有基本的責任及影響力**，正如同工回應怎樣預防員工「精神健康出現問題的措施」問題上，便認為「營造和諧的工作氣氛」(84%)「鼓勵同事間彼此合作」(78%)，以促進各階層員工的溝通(77%)，是最佳良策。

本服務在今年年初，制定2003年1月至2005年12月三年服務發展計劃中，亦明確定出「員工培訓及團隊建立」為未來五大發展方向之一，並建議具體策略：如廣開溝通渠道，建立彼此互信關係，加強管理同工的管理技巧，有系統地提供職員培訓。期能藉此減輕同工精神壓力，增強精神健康！

### 壓力的來源表

| 有關工作的課題          | 引致壓力的來源                     | 社工<br>N=41 | %  | 醫療<br>N=34 | %  | WW 其他<br>N=30 | %  | 總人數 | %<br>(N=105) | 排名 |
|------------------|-----------------------------|------------|----|------------|----|---------------|----|-----|--------------|----|
| 1.1 工作時間         | 1.3.6 長期須面對和應付服務使用者的要求或投訴   | 31         | 76 | 24         | 71 | 18            | 60 | 73  | 69.52        | 1  |
| 1.2 工作量/<br>工作進度 | 1.2.2 工作須在短時間內完成            | 29         | 71 | 18         | 53 | 22            | 73 | 69  | 65.71        | 2  |
|                  | 1.2.1 工作量過大或過少              | 31         | 76 | 16         | 47 | 19            | 63 | 66  | 62.86        | 3  |
| 1.3 職責           | 1.7.4 工作缺乏安全感/<br>隨時有被裁減的危機 | 23         | 56 | 19         | 56 | 20            | 67 | 62  | 59.05        | 4  |
| 1.4 團隊合作         | 1.4.1 上司、下屬及同事間欠缺溝通         | 23         | 56 | 8          | 24 | 29            | 97 | 60  | 57.14        | 5  |
| 1.5 人際關係         | 1.4.4 缺乏團隊和合作精神             | 20         | 49 | 8          | 24 | 28            | 93 | 56  | 53.33        | 6  |
| 1.6 決策           | 1.7.1 前途不明朗                 | 22         | 54 | 11         | 32 | 16            | 53 | 49  | 46.67        | 7  |
| 1.7 員工發展         | 1.5.1 人際關係疏離                | 19         | 46 | 15         | 44 | 11            | 37 | 45  | 42.86        | 8  |
| 1.8 機構架構         | 1.5.2 人際衝突                  | 16         | 39 | 14         | 41 | 15            | 50 | 45  | 42.86        | 8  |
| 1.9 機構的文化和功能     | 1.9.3 欠缺適當及完善的管理            | 22         | 54 | 15         | 44 | 8             | 27 | 45  | 42.86        | 8  |
|                  | 1.6.1 決策參與程度低               | 16         | 39 | 14         | 41 | 14            | 47 | 44  | 41.90        | 11 |
| 1.10 工作環境        | 1.9.4 缺乏解決問題氣氛              | 22         | 54 | 16         | 47 | 6             | 20 | 44  | 41.90        | 11 |
|                  | 1.9.1 政策模糊/朝令夕改             | 18         | 44 | 11         | 32 | 14            | 47 | 43  | 40.95        | 13 |
|                  | 1.1.1 須輪班工                  | 10         | 24 | 20         | 59 | 12            | 40 | 42  | 40.00        | 14 |
|                  | 1.1.3 工作時間長                 | 26         | 63 | 6          | 18 | 10            | 33 | 42  | 40.00        | 14 |
|                  | 1.9.6 缺乏溝通                  | 15         | 37 | 15         | 44 | 12            | 40 | 42  | 40.00        | 14 |



## 情願共享

# 電腦文化先鋒

## 專訪葉鵬威先生

許蕙玲女士  
明愛元朗長者社區中心



元朗區義工選舉－  
傑出義工  
新秀組季軍 (葉鵬威)

### 背景資料:

葉鵬威先生本來從事公務員工作，55歲的他，因政策關係需要他退休。但他人生的計劃是「退而不休」，他於2002年9月參加了本中心舉辦之「退休生活露曙光」課程後成為義工。他除了製作及管理電腦網頁的義務工作外，還協助中心各類活動、策劃、聯絡、籌備、組織等工作，是一位盡責及投入的義工。他並獲取2002年度元朗區傑出義工新秀組季軍。

## 網頁製作

年初時，明愛資訊科技工作小組，籌備建構「香港明愛安老服務網頁」。在構想時，小組希望多些長者及義工的參與，故邀請了明愛元朗長者社區中心的資訊組義工葉鵬威先生，參與製作策劃。

最近，www.caritas.org.hk終於順利誕生。而對威哥(他的簡稱)來說此網頁對他說意義很大。「參與網頁製作，是我一種新嘗試，當時也不知為何會應承，在電腦知識方面，我不敢說自己很熟，但我只是比其他長者學先一步。」

## 別有一番滋味

製作此網頁過程，豐富了他電腦的知識，但原來背後也有一番滋味。「製作此網頁，遇上有些情況未能解決，試過通宵製作一兩天。但我一定要做到，才可以停下來。有時半夜，媽媽見到我仍在製作，說：「你還未睡嗎？」。但晚上我可以集中精神一些，上網速度也快一些，所以我在晚上製作。有時遇上問題，我的兒子是學電腦的，我也會向他請教。

參與這類型靜態的義務工作，有別於一般對人的義務工作，因既不能直接見到服務對象，也未必即時見到成效。但威哥又另有看法，「或許一般人會感到枯燥乏味，但我不是一個善於交際的人，所以對我不大影響。而網頁製作是屬於社區教育的工作，外向層面可以很闊，網頁內容有機會去到香港任何一個地方，教育性可以很深遠，即使一個或半個人的接觸，也是值得的。」



葉鵬威與資訊組組員合照

## 教授心得

除了參與網頁製作，他是中心「資訊組」的義工，和其他長者分享電腦知識，例如教授他們使用掃瞄器、使用數碼相機、學習各類軟件、製作展板、製作簡報深受其他長者歡迎。有一次因颱風關係，他的學生不能出席中心上課，使到他們感到好失望呢！



## 情願共享

### 長者也可學電腦

他對長者學電腦有此看法：「長者可以學電腦，問題是用什麼方法去引導他們，即使不識字的長者也沒有問題。電腦可以說它是聰明的工具，也可以是不聰明的。其實電腦對用家可以好友善。電腦是直接依照你的指示才操作，你「唔郁」它便無反應，而長者絕對是可以做到向電腦「直接指示」。但長者需把握某些技巧，例如：滑鼠的操作，鍵盤的掌握。教授時，也需耐心、重複、用多些例子，告知他們。」

有些長者學得慢一些，就要給予他們多些時間。我亦需要他們交功課，並回應他們功課的成果，他們會很開心。」



葉鵬威教授長者

### 義工感受

威哥總是給人低調感覺，究竟他做義工又有何感受呢？

「其實我這十個月得著的比我付出的多，亦豐富了我的人生，擴闊了生活圈子，認識不同的朋友。在沙士的期間，我也曾反思我做義工的選擇正確嗎？但回想一下，也是正確的。而看到你們一班社工，很積極，有活力同幹勁，也是吸引我來明愛盡力為長者服務的原因。另一方面，我也很欣賞自己能和長者相處愉快。過去，我聽到一些說話，長者比較難相處，這是一般人的看法及印象。但參與中心工作後，在目前為止也沒有遇到這個困難。在長者面前，要「低調」一點，給予他們尊重，如果自己電腦比他們優勝，但也不可以話：「我都識，你點解唔識？這類說話」。難怪他與人相處這樣融洽。」

### 後記：

或者是在鄉村長大之原故，威哥總是給人平實及平易近人的感覺。退休後之他，仍繼續回饋社會。生活除了工作，可以是有另一種的精彩！

### 未來發展

他又怎樣看長者學習電腦未來的發展呢？「我覺得現時中心的方向是正確的，現時中心訓練一班基本核心的資訊組義工，再由此班義工發展出去。因為中心很難倚靠一兩個職員，或一兩名義工去作。長遠工作，有兩方面，一方面是為已經有一定電腦知識水平的義工，增強他們熟習的機會，讓他們所學的發展服務。另一方面，加強初初參與的長者基本資訊科技知識，讓他們慢慢有信心。就像「拔尖補底」的教育方法，上面的需提升他們，在下面的要補足他們。」

另外，我建議有時電腦也不一定只放於電腦室，也可放於活動室，讓他們隨時可以接觸，當作玩具，減輕他們的恐懼。」



葉鵬威與資訊組組員合照



## 情願共享

# 「教」與「學」 的秘訣共享

李本華先生  
「明愛長青學院」導師



「明愛長青學院」的導師工作坊，已於十月十一日早上舉行，參加人數非常踴躍，十分欣喜有吳灼棟先生在我們中間，分享他多年來考究外地長者大學的心得。令本人印象尤深的是，吳先生講述一間位於日本的酒店，服務員可以清楚地記得，每位入住酒店顧客的姓氏，和他們進餐的口味，服務員這種細心與關懷備至的工作態度，很值得作為長青學院導師的我去借鏡，及銘記於心。吳灼棟先生對長者大學的深厚認識，他將外地的一套，去蕪存菁，將會更切合於現時人口逐漸老化的香港的現實需要，我們實在獲益良多。

小組討論的環節，讓參與的導師們各抒己見，互相交流心得，我覺得很有裨益，組員們多是有經驗的長者，同時亦服務長者多年，他們的一言一語都是珍貴的累積寶藏。故我將所討論的心得記下，並與大家分享：



賈偉強校長與學員  
分享學習動機

### 詳細筆記不可少，長氣導師最重要

長者自小已有抄筆記習慣，一時間難以改掉，叫長者戒去多年的學習方法，可能會增加他們學習的難度，打擊他們學習新事物的信心。

長者記憶力不佳，筆記有助課後溫習，是彌補上堂時不能即時記憶的好方法。導師也不要嫌長者抄筆記速度太慢，要體諒他們的眼力與手部靈活度的退減；另外長者的教育基礎甚有參差，故此教導長者學習時步驟要詳細，講解要清楚，其實長者是歡迎「長氣」的導師的。

### 關懷長者細如塵，稱職導師才可誇

關懷的出發點，就是真正了解別人的需要，導師要事事從長者的角度去想，便會想到長者吸收能力較慢，原來重覆講解和示範是導師自己的責任，需要不厭其煩地回答長者的發問，有耐性地待他們吸收了，才可進展至課程的下一階段，也是稱職的導師的份內事。

### 新舊認知相交替，細心解釋是良方

導師所教的課題，若果是長者從未學過的新事物，長者抗拒性較少；但是導師通常所教的課題，都或多或少觸及長者某些已有的經驗，當長者發覺導師所教的與自己的經驗有所抵觸時，必然會產生一些疑問，導師要把握這個溝通機會，分析清楚舊有的知識的好與壞，萬不能輕言長者的知識過時，才能說服長者接受新的知識，和兼容舊有先入為主的認知。

### 細察長者自尊心，小組討論解困憂

各人學習能力有差別，學習進度較慢的長者，會因自尊心問題而不發問，導師可將相熟的組員編入小組，讓較高能力的長者，擔當小組的助教，可使導師照顧能力較弱的人，亦可增強愉快的學習氣氛。另外，評分標準不能定得太高，這樣會打擊學習進度緩慢長者的學習誠意。其實，各個學員應有各自的進度，各人可以根據自己的能力與學習目標，為自己定下進度，即時達標的那份成功感，就會增強其自信心和學習熱誠。

總而言之，長者學習，就是幫助長者去學習，幫助這個詞是包含了關懷的意思；若導師能夠從長者學習過程中，以適當的引導，把長者的寶貴經驗釋放出來，並與大家共同分享，這就是位成功的導師了。



吳灼棟先生分享個人  
持續學習與教學經驗



## 情願共享

張家誠先生  
明愛耆聲合唱團導師



2003年「老人大大合唱比賽」  
獲獎後與團員合照

# 與耆聲一起走過的日子

## 難忘恩師

本人很榮幸在明愛耆聲合唱團擔任歌唱及口風琴導師，每次授課時都令我百感交集，還憶起我的恩師梁日昭先生。由於過去恩師在任期間，我已有幸到耆聲參與協助的工作，所以累積不少接觸長者的經驗，這對於其後正式接任為導師的我來說，真的得益不少。

## 挑戰與承擔

雖然正式接任前曾接觸過合唱團的長者，但當中亦須克服一些經驗以外的障礙。鑑於恩師與團員已建立非常深厚的情感，彼此間不但互相信任，而且合作無間，已培養起高度的默契，所以初期對於我的加入，相互間難免須有較長的適應期。我明白要與團員建立良好的關係，必須要瞭解和聆聽他們的需要，例如對我的意見及對合唱團的期望等等，所以我一直以晚輩的身份與長者分享音樂的經驗。然而長者對合唱團的確很投入，所以意見亦很多，我也須從中消化及實踐，這方面對我來說無疑是一新挑戰。此外，由於團員人數不斷的增長，令人欣喜之餘，亦添加點點壓力。在考慮各方的需要後，相信增添協助的老師是最佳的方法，因此我邀請公司的同事到合唱團協助有關的工作，而效果亦令人滿意。

## 最難忘事件簿

最令人難忘的是在2002年於全港老人大大合唱比賽中，榮獲全場總冠軍、啦啦隊大獎及最受歡迎大獎。繼而本年又再獲得全場總冠軍，真是喜上加喜，這是合唱團發揮團結的力量，同享美好的成果。

## 長者發揮老有所為的精神

雖然長者在學習方面須較長的時間，但他們學習的精神、積極及負責任的態度，是藉得青少年借鏡的。此外，他們還活躍於各區的義工服務，並且經常參加各項表演活動，如：國慶表演、回歸音樂會、慈善演出、並接受電台、電視台及報界的訪問，可謂多姿多彩、美化人生。

期望他們繼續努力，更祝願他們身體健康，在此，多謝明愛張莊儀姑娘、張志芬姑娘及賈棉主席的協助，使明愛耆聲合唱團各項事情，都得到妥善的安排。



張老師(右一)與團員及其家人合照



## 情願共享

# 護老者的情與義

翁雅韻姑娘  
明愛天悅長者中心單位主管



一家大小樂也融融的場面是所有長者心裡所盼望看到的。

不經不覺「護老情真—全港護老者嘉許日」已經舉辦了三年，眼見護老者被提名及自行報名的人數一年比一年增加，心裡著實感到很欣慰，一方面踴躍的參加情況表示傑出的護老人士越來越多，另一方面亦反映有更多人注意到默默耕耘的護老者，及他們不為人知的需要，這正是各安老服務單位過往努力推廣支援護老者服務的成果。

每一年參與嘉許計劃的工作也大同小異，宣傳、評審、頒獎、訪問等步驟絕不可少，感人肺腑、溫馨真摯的場面更不可缺，唯一不同的是默默耕耘的護老者背後，總會隱藏著一個與別不同的故事，今年的護老故事也同樣令人難以忘懷。

今年設有四項特別獎項，**第一項「護老情真獎」**，特別為表揚照顧年期較長、照顧工作亦較艱辛之護老者，這樣困難的工作，護老者也勇於長期承擔，足以證明護老者對長者是如何情真。今年對所照顧的長者特別情真的竟然是兩位媳婦「麥是女」女士及「馬嫻娣」女士，兩位媳婦同樣照顧家婆十多年，頒獎禮當日兩位向場內人士娓娓道出婆媳相處之道，兩位不約而同指出好的照顧源自真心關懷，「馬嫻娣」女士更表達自幼喪母，故志願要成為一個待家婆如母親的媳婦。

**第二項「自我增值獎」**，特別為表揚經常上課及閱讀以獲取護老知識的護老者，獲獎的「羅妙卿」女士因丈夫患上腎病而努力學習有關照顧知識，令她最難忘是初時學習替丈夫打針，心裡雖然感到害怕，但當想到日後不能永遠依靠別人終於也硬著頭皮學成，渴望長者獲得合適照顧正是護老者的學習動力。

另一位獲獎護老者「曾英麗」女士，需要照顧患上老年痴呆症的母親，日間需要上班的曾女士仍然堅持自己親自照顧母親，曾經有次母親在客廳跌倒，正在洗澡的她也不顧一切即時衝出來救母親，有個如此疼愛自己的女兒，難怪頒獎禮當日坐在台下的曾伯母不斷呼喚正在台上分享的女兒，令人想像到母女二人的心，正被一條眼看不到情絲牽引著。

**第三項「積極樂天獎」**，特別為照顧工作繁重但仍然保持樂天態度的護老者，獲獎的護老者「鄭木金」先生，他面上經常展現充滿陽光的笑容，很難令人想像他照顧因中風導致右邊身偏癱的妻子，已經有十多年光景。第二位獲獎護老者是需要照顧丈夫的「周敏」女士，周女士雖然剛出院，仍不辭勞苦出席頒獎典禮，她與場內人士分享作為護老者，她毫無選擇地要保持開心樂天才能渡過艱辛的照顧歲月，娓娓道出護老者的特有智慧。



## 情願共享



頒獎禮當日在場所展出的得獎護老者簡介。

**第四項「溫馨家庭獎」**，此獎項並不是由一位護老者獨得，而是由整個護老家庭一起獲得，因為要表揚他們一家人同心協力照顧長者。獲獎的「馮慧玲」女士及其家人需要照顧年長父親，頒獎當日她分享幼時父

親用盡自己的薪金，購買了一對鞋子給她渡新歲，就是因為這些難以忘懷的回憶，推動她今天無微不至地照料父親。另一位獲獎的是需要照顧母親的「李鳳儀」女士及其家人，她不單要感謝母親過去對她的關懷愛護，更幽默地形容母親為家中的天氣、新聞及交通報告員，今天母親雖然年紀大，但仍然盡她能力關心家人。

每年頒獎禮中，我們都會強調嘉許計劃，並不是要比較那個護老者比那個護老者偉大，而是希望選出幾位具代表性的護老者，透過他們不同的故事讓大家學習如何積極地渡過艱辛的照顧過程。

# 一失足成萬般暖

白玉珍姑娘  
明愛麗閣長者中心主管



二零零三年八月廿九日黃昏可謂是一個刻骨銘心的日子，一向在溫室長大的我，終於碰上人生難忘的挫敗——意外地跌至骨折，雖然如此，它卻又為我帶來無限的溫暖。

記得在意外發生前數天，工作順利得很，不期然使我感謝上主的眷顧，怎料突然間，祂好像撤回一切恩典，所有事工都被迫停下來，隨之而來的是否認、憤怒等情緒反應。

原來天父沒有離棄我，在看似不幸的經歷中，祂締造了一個心靈健康的社區，不斷派遣守護天使去看顧我。

由跌倒那晚開始，已不停地有朋友、同事透過電話、短訊、探訪、以致日常起居照顧去進行心靈治療的療程，使這位極度不喜歡住院的病人慢慢適應下來，遵從醫護人員的安排，就連主診醫生也表示放心了，眼見我越住越開心，實對康復很有幫助。其次，在住院的日子裡，我慶幸認識到要求60分與100分不同的醫生，使我深深體會服務使用者的無助、被動、迷惘及優質關懷的幸福。

到了回家休養的日子裡，這群細心的守護天使仍繼續他們的愛心行動，除小心護送覆診外，最可喜的是，

他們陸續分批前來陪伴，帶我出外進膳、曬太陽，使漫長的歲月變得輕快地渡過，令我領會到以前一位體弱服務使用者，他不繼要求活動推行的原因，從短短的相聚中，確實可擊退那份孤寂、無能病者的角色，反之能增加生活之期望與滿足感，這份幸福溫暖真比止痛劑有效萬倍呢！

除了體會友情的可貴外，從申請綜合家居照顧服務的過程中，我又入心入肺地領略到，由一位服務提供者搖身變成服務使用者的心路歷程，當中是要拿出一份很大的勇氣！！原來要扮演一位被照顧者的角色實為不易，那份要等待安排、次等地位、刻板的提問、使所謂自尊受到沖擊，進一步理解到人性化，真誠全面關懷的服務才能打開弱勢的心扉，坦然接受別人的幫忙。

從這不幸的歲月裡，我體會它原來埋藏著畢生難忘的幸福！！它不再是「一失足成千古恨」；而是「一失足成萬般暖」！！它給我一個好好的機會去呼吸人間無條件的愛，更讓我用「心」去接觸到弱者的需要，知道應如何與他們同行，與他們跨過……！！

# 編者的話



根據二零零一年人口普查結果顯示，本港60歲或以上的長者人口，佔總人口14.9%(即約100萬)，更預計至二零二三年，長者人口更達至26.6%，反映人口高齡化的現象。未來一代的長者，他們的教育、家庭、經濟、社會背景，均會與現時一代長者有顯著差別，例如，他們普遍教育程度較高，生育較少子女，較多享有退休金等。如何善用這群長者作為社會參與新動力，成為本期通訊的主題。



期望通過今期通訊的內容，無論在宏觀的政策層面，以至落實如何推展長者參與，都能帶給我們對長者在社會中的參與及所扮演的角色，有一些啟示及體會！

## 香港明愛安老服務

編印：香港明愛安老服務  
督印：李佩菱女士  
編委會：盧少清、許蕙玲、鍾錦英、鄭秀英、郭樹芬  
地址：香港堅道2號明愛大廈143室  
電話：2524 2071 內線276 / 304  
電郵：seco@caritassws.org.hk  
網址：<http://www.caritasse.org.hk>  
製作公司：realcreation  
電話：2771 1317  
印刷數量：8,200份