

評述老人社區照顧在香港的推行策略

莊明蓮

壹、前言

香港是一個正在老化的社會。根據聯合國的定義，一個社會中，六十歲或以上的人士佔總人口比例超過百分之十，這個社會便在老化中。在一九九三年，香港老人人口估計為八十二萬九千一百人，即佔總人口百分之十三點九（香港政府統計處，一九八七）。事實上，香港政府統計處（一九八七）的資料顯示，香港的老人人口在過去三十年皆有極高的增長。由一九六一年的四點九增至一九八一年的百分之十點三，再上升至一九九一年的百分之十三點三；估計這老化趨勢會持續至二千年的百分之十五點五。

故香港政府早於七〇年代便成立工作小組研究如何提供安老服務，更於一九七七年的老人服務綠皮書中提出「社區照顧」為服務宗旨，使老人「能繼續作為社會的成員」（第六頁），並倡議成立「關懷的社會」，讓老人安享晚年。其後的政策文件，包括一九七九年的福利白皮書，一九八二年的安老服務程序計畫，一九九一年的福利白皮書等，皆重申提供各類型的服務，包括現金津貼、福利設施、醫療保健、居屋交通等，讓老人有機會成為社區中有用的一員，並在自己的社區中安享晚年。

「社區照顧」這概念並不新，獲嘉（Walker, 1982, P.14）指出可追溯回本世紀初。其重點在減低醫院或院舍照顧，改為儘量協助受助者在自己家中或

社區中生活。服務的對象亦不只限於高齡人士，而是包括傷殘人士，精神病患者，有特別需要的人士等。不過在香港，安老服務為首個以社區照顧為宗旨的服務。雖然這概念有較長久的歷史，亦被多份政策文件所肯定，但究竟怎樣才可以實踐這目標，讓老人家在一個關懷的社區中生活，各文獻根本沒有闡明。而且，要實踐這政策，當然有賴政府撥出資源，根據老人及介護者的需要，提供一連串的社區支援服務，如家務助理，住屋安置，現金援助等。但社會工作者究竟可採用何種社會工作手法，運用那些策略才能協助老人實踐社區照顧呢？而且，社區照顧乃一宏觀的理念，在實踐中究竟有何具體目標可以依從？這些問題皆仍是一個謎。社會工作者只能運用創作力、想像力，嘗試以不同的方法，以冀達到這目標。這便是本文的目的，筆者考慮中國老人的心理社交特性及需要，參考香港福利機構的實踐經驗，建議以下十個具體目標及介入策略，以達致老人社區照顧，讓他們能在一個互相關懷的社會中安渡晚年。

貳、老人社區照顧的老人工作策略

獲嘉（Walker, 1982, P.16）指出在不同政策中，社區照顧可包括以下的定議：協助個人溶入家庭、朋友、鄰居中；非院舍式的照顧；提供一連串的家庭照顧及預防措施以防止家庭瓦解或接受院舍服務。社區照顧是將照顧老人的重點由醫院或院舍轉移為社區中，由家人、親朋或鄰人照顧，而有效的社區照

顧應包括一連串의正式及非正式的照顧。正式照顧指由專業或半專業人士所提供的服務；對於身體健康能自我照顧的老人，這包括開設各類型老人中心，提供康樂社交文康活動，安排教育及訓練，培養或發揮他們的潛能，或提供途徑以達社區參與。而對於有特別需要的老人，如體弱不能自我照顧者，正式照顧乃包括提供家務助理服務，老人日間護理中心，外展服務，短期住院服務等。

非正式照顧即由家人、親朋、鄰居所提供的照顧。對於那些體弱不能自我照顧的老人，由於正式服務的不足，及服務性質或推行的限制（如服務開放時間上的限制），很多時候親友及家人便成為最重要的介護者。但大部分國家的服務都不能給予足夠的支援予這些非正式的「介護者」。另一方面，要真正建立關懷的社區，社區人士對高齡人士的態度及關心均佔一重要席位。故一個全面的社區照顧不單要提供足夠的正式服務，更應運用不同而互相配合的社會工作策略，協助年長者、介護者及社區人士共同合作，讓高齡人士能在社會中安享晚年。

在下文，筆者將建議如何針對不同的服務對象，包括老人、介護者及社區人士而推行的社會工作策略，以達致全面的社區照顧。

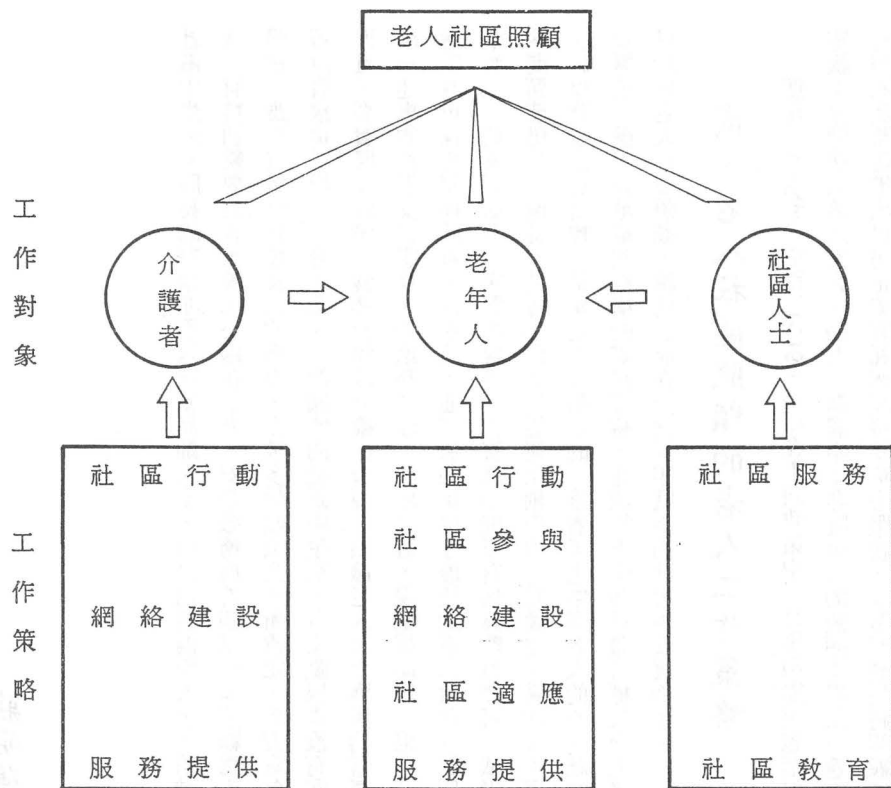
叁、以高齡人士為服務對象的工作策略

一、服務提供：提供服務予有需要的老人，如獨居、傷殘、行動不便、不能自我照顧、貧困、不懂運用社區資源的老人等。

主要工作方法：調查老人的需要。需要不單指感受到及表達的需要，還應包括比較上的需要及規範的需要（Bradshaw, 1977）。跟著發掘區內區外的資源，推行活動或服務，或服務轉介。

實例：

（圖一）



圖一：老人社區照顧的實踐策略

(1)求助鐘計畫：鼓勵高齡人士，尤其是獨居，和時常獨自一人者，購買一些細小而可隨身攜帶的「求助鐘」。如發生意外或其他需要時，按下開關掣，或拔去鐘鏈而發出警報，從而引起別人的注意，伸出援手。為使此計畫更有效，除了鼓勵老年人攜帶此機外，更應同時宣傳此機的警報聲音，以讓鄰居及社區人士知所辨認。

(2)居所設施改善：

* 為住所環境惡劣或設施簡陋的老人而設。如加建扶手，以小斜坡代替階梯，安裝保溫電熱水瓶、電子鍋、鋁窗、電話、漆掃牆壁等。通常來說，工作者多要透過外展手法，逐家逐戶探訪，或由他人轉介才能找到這些有需要人士。

* 鼓勵他們接受此服務。他們可能反對的理由也不少：如「已習慣了」，「裝修時會麻煩的」，「不懂運用新的電器物品」等等。

* 尋找及申請資助。

* 購買設備或進行改裝工程。

* 教導及鼓勵老人正確地運用新設施。

(3)保健服務：保健通常是高齡人士最關注的問題之一。這服務主要為那些家庭交通不便，而服務缺乏的地方的高齡人士而設。首先招募志願醫護人士，尤其是那些已退休者，作為志願。並在較偏僻的鄉村或地區，提供基本的健康檢查。如量血壓、驗小便、檢查視力；或安排健康講座。

(4)教育性的活動：此類活動目的是提高老年人對切身問題的認識。如防火、社區資源、與朋友相處之道、如何照顧孫兒等。並可按老人的興趣或需要，安排有關講座或活動。但問答時間宜較長，因部分老人可能需花較多時間才能表達其疑問。此等活動宜在老人居所附近舉行，如借用社區中心、鄉公所、教堂、學校等。

一、社區適應：協助一些由於重建、遷移、或其他原因而搬遷到一個新社區居住的老人，認識新社區的設施（如郵局、診所、街市等），及社會服務，加強與鄰居的接觸，使其能真正融入新社區。這服務對獨居的高齡人士尤為重要。

主要工作方法：界定服務對象，與老人建立關係，透過接觸或有系統的調查，找出他們在新社區的需要，安排參觀、探訪等服務，以認識社區。

實例：

(1)從有關政府部門，如房屋署，找出那些社區或屋邨將有獨居老人單位，或老人居所，及其單位分布。

在老人搬進新居住單位一個月內，透過家訪接觸他們，建立初步關係，找出他們在新社區所遇到的困難。設計及安排服務以協助適應及融入新社區。

通常來說，融入社區包括兩方面：(甲)社區資源：即對區內設施及服務的認識，進而懂得如何運用，可考慮安排實地參觀，幻燈片放映、講座等。(乙)鄰舍關係：友善的鄰舍關係不單促進老人對社區的認同感，在有緊急需要時，更是一個珍貴的援助來源（王卓祺，一九九〇，第三十四頁）。

首先可安排各類聯誼活動，如旅行、聚餐等，讓老人與鄰居初步認識；跟著鼓勵互相拜訪，以加強與左鄰右里的關係。對於那些共住一個房屋單位的高齡人士來說，「相見好，同住難」，紛爭或磨擦特別容易發生。鄰舍關係的建立尤為重要。故工作人員若能在他們入住之初，安排聚會讓他們加深認識，討論及訂立一些共住的守則（如清潔共用地方的分工），一同參與一些康樂群體活動，透過共享歡樂時光以加強彼此的關係，將可減少紛爭的出現，加促鄰里關係的建立。

三、網絡建設：這是指非正式的社區支援網絡，亦即是為個人提供情緒、資源、物質或感情上的支援的人士，包括家人、朋友、同事、鄰居、親戚

等。香港不少的研究（顏文雄，一九九三，NGAN, 1990, LIU ET AL., 1993），皆顯示老人的支援網絡十分薄弱。齊鈺及李翊駿（Chir Lee, 1989, P. 45）在一九八九年的調查更發現，百分之六十的五十歲以上被訪者沒有親友能夠親近，向他們傾訴心事，或請他們幫助。顏文雄（一九九三，第一百五十二頁）訪問一百二十一位嚴重傷殘老人，亦發現九成被訪者的支援網絡不多過兩人。

實例：

(1) 親善訪問計畫：招募志願服務人士，主要是家庭主婦或退休人士，提供訓練，與有需要的老人（如獨居、體弱、情緒抑鬱）配對，定期探訪他們；期間亦可以電話聯繫，使他們成為老人的非正式支援網絡，遇有困難時，老人較願意向他們提出或尋求援助。

這計畫的重點是培訓及鞏固志願服務的動機，並提供後勤支援，義工遇到困難時，可向工作員尋求協助或諮詢，或由工作員跟進。

(2) 鄰居互助計畫：對象為聚居同一公共屋 或大廈的老人，尤其獨居，或社交圈子狹窄的人士，透過提供與他們有切身利益的服務（如健康檢查、防盜講座、旅行參觀等），與其他老人建立友好關係，從中尋找有領導潛能的人士，鼓勵他們自助助人，如協助活動的推行，逐漸成立互助或友誼小組，如巡更組、搬遷組，為一些共同問題安排具體工作及成立內部聯絡體系。老人可分享一些生活的苦與樂，亦可互相幫助。而工作員的角色亦由組織者漸漸轉為顧問。

四、社區參與：鼓勵老人關注社區的問題，如環境改善、區內老人政策的釐定等。並發表意見，發揮影響力，使社區成為一個可以讓他們安居樂業的地方。

實例：

(1) 社區環境改善：以居住於同一社區的老人為主要服務對象，首先發掘一

些較健康及有領導才能的高齡人士，與他們一起訂定環境改善的項目，如休憩場地設施不足，階梯過高等。安排有關訓練，例如向政府部門表達意見的方法，爭取外來資源的途徑等。安排示範、角色扮演、彩排等以增加老人的自信及表達能力。向有關部門或團體表達意見，甚致施加壓力，爭取各界支持。如達到成效，則監察推行過程，反映是否達到預期目的。過程中，不斷檢討及推動更多區內老人參與。

(2) 社區服務：將老人組織起來，提供志願服務工作態度及技巧的訓練，再與區內有需要的團體聯絡，動員他們為有需要的人士，包括獨居而行動不便的老人，弱智兒童，傷殘人士，單親家庭等，提供志願服務，一方面善用老人的能力，服務他人，亦可糾正社會人士以為老人只是服務的接受者的誤會。

五、社區行動：喚起高齡人士的覺醒，了解自己的權益，自我組織起來，影響與老人有關的政策釐訂，爭取所需的社會資源。具體方法可透過直接參政，在地區或國家階層參加競選，或善用投票權，選出一些致力為老人謀福利的議員；亦可透過遊行，記者招待會等以表達對某一政策的意見，影響輿論。

肆、以護老者為服務對象的工作策略

實際經驗告訴我們，社區照顧很多時候都變成了家庭照顧，亦即由家人提供主要的照料；或婦女照顧，即由妻子、媳婦、女兒等照顧老人實際起居（新婦女協進會，一九九〇；顏文雄，一九九三）。

很多作者都指出護老者所面對的心理、情緒及實際照料上的困難（新婦女協進會，一九九〇；顏文雄，一九九三，NGAN, 1990）。故如何能支援及協助介護者，是社區照顧的一個十分重要，但卻被忽略的環節。以下為三個鞏固介護者功能的策略：

一、服務提供：這包括間接的協助介護者照顧年老體弱的家人，及直接的幫助介護者解決一些他們的個人問題。

間接的協助包括安排志願服務人員上門照顧老人數小時，讓介護者可以外出辦理私人事務，或輕鬆一個下午，以減低長期照顧病弱家人的身心疲困。提供有關照顧患病或傷殘老人的知識或技巧，教導正確使用復健用具的方法，認識老人康復或福利有關的社區資源等。

二、網絡建設：網絡建設是讓介護者認識其他介護者，組成互助或分享小組，定期聚會，以達到以下的功能：

(1) 交流照顧老弱家人的心得，資源及經驗，互相學習。

(2) 傾訴自己的感覺及困難，以互相支持；更進一步，引導他們認識一些自己的負面情緒，如憤怒其他家人的失責，對老人的厭惡，或對不能「稱職」的照料老弱長輩的自疚等。承認他們的存在，積極的面對他們，而非抑壓這些情緒而自責或矛盾不安。

三、社區行動：上文提及老人應組織起來，爭取自己的權益，同樣地，介護者也應團結起來，發揮壓力團體的力量，影響安老政策的釐訂，爭取所需的資源，如督促政府立例直接津貼照料老弱家人的家庭，或減收稅項，或要求政府落實資助福利機構推行對介護者的服務。

伍、以社區人士為服務對象的工作策略

要達致關懷的社區，社區人士對高齡人士的態度及關心是十分重要。老人周圍的鄰里、街坊、他們日常接觸的人士，由郵差，屋邨管理員至市場上的小販如何看年老，及高齡人士，皆影響他們的自我形象及自信自重感。

而且介護者極需要社區人士的協助或資源的調配，才能更有效地照顧家中

體弱老人。故要達致真正的社區照顧，協助介護者照顧年邁親人，我們便要加強社會人士對老年人的認識，喚起他們對老年人的接納和關心，鼓勵及提供機會讓他們對週圍的高齡人士表達關心，提供協助。

一、社區教育：透過展覽、印刷及派發刊物、新聞稿或記者採訪等，介紹老年人所面對的困難，打破一些負面的形象（例如老人皆是固執、守舊、嚕嚕、知識少的一群），鼓勵他們留意在自己身旁的高齡人士，有需要時伸出援手，其目的是增強社會人士的敬老愛老精神。

二、社區服務：鼓勵及招募社區人士為老人提供服務，安排機會讓他們服務及協助社區內老年人，如大掃除、為老人院安排活動、探訪獨居老人等，讓老年人能住在一個真正關懷的社區內。

陸、結語

社區照顧除了有賴政府提供全面而足夠的正式服務外，更依靠非正式服務的相輔相成。而社會工作者便肩負了一個重大的使命，促進非正式的照顧，以讓老人能真正在一個關懷的社區內安享晚年。本文建議十大策略，分別以高齡人士，介護者及社區人士為服務對象，讓不同健康狀況及有需要的老人皆能有尊嚴地在自己熟悉的社區內及家庭內生活，而不用過早接受院舍或醫院的照顧。身體健康的年長者可以擴大社交圈子，增強支援網絡，從而減少孤寂，亦能互相合作。另一方面，亦可繼續發揮潛能，參與社區事務，服務他人，進而影響與自己福利有關的政策。對於體弱不能自我照顧的老人，工作員可運用社區資源以協助介護者好好的照顧他們，增強介護者的支援網絡，讓他們知道自己並非孤軍作戰，並爭取更佳的資源及政策以促進老人與介護者的福利，而非非讓社區照顧推卸責任而淪為家庭或婦女照顧。

參考書目：

1. 陳麗雲，羅觀翠（編）。一九八九 社區工作——社區照顧實踐。（香港：香港社會工作人員協會）。
2. 關銳煊、顏文雄（編）。一九九三 香港應用老年學論叢——老人小組、社區、行政工作。（香港：集賢社）。
3. 香港社會服務聯會社區發展部（編）。一九九〇 社區發展資料彙編一九八九及一九九〇。（香港：香港社會服務聯會）。
4. 香港政府。一九七七 老人服務綠皮書。（香港：香港政府印務局）。
5. 香港政府。一九七九 香港社會福利白皮書——進入八十年代的社會福利。（香港：香港政府印務局）。
6. 新婦女協進會。一九九〇 婦女與香港福利政策，第二版。（香港：新婦女協進會）。
7. 王卓祺。一九九〇 社區社會工作——一個推廣社區照顧的策略。香港社會服務聯會社區發展部（編）社區發展資料彙編一九八九及一九九〇。（香港：香港社會服務聯會）。
8. 顏文雄。一九九三 擴大老人「社區支援網絡」的工作技巧。關銳煊及顏文雄（編）老人小組、社區、行政工作。（香港：集賢社）。
9. Bradshaw, J. (1977). The concept of social need. Fitzgerald, M., Halmos, P., Muncie, J. Zeldin, D. *Welfare in action*. London: Routledge & Kegan Paul Ltd., 33-36.
10. Census and Statistics Department. (1993). *Hong Kong 1991 Population Census Main Report*. Hong Kong: Government Printer.
11. Census and Statistics Department. (1987). *Hong Kong population: a 20-year projection*. Hong Kong: Hong Kong Government Printer.
12. Chi, I. & Lee, J.J. (1989) *A healthy survey of the elderly in Hong Kong*. University of Hong Kong Resource Paper Series, No. 14, Hong Kong: Department of Social Work and Social Administration, University of Hong Kong.
13. Hong Kong Government. (1982). *Programme plan on services for the elderly (3rd ed.)*. Hong Kong: Hong Kong Government Printer.
14. Hong Kong Government. (1991). *White Paper on Social Welfare into the 1990s and Beyond*. Hong Kong: Hong Kong Government Printer.
15. Kwan, A. (1991). A study of the coping behaviour of caregivers in Hong Kong. Hong Kong: Writers' & Publishers' Cooperative.
16. Kwan, A. (1992). *Meeting the needs of the aging population in Hong Kong: burden or challenge?* Paper presented at the Forum on Hong Kong's Demography and Its Social, Economic and Spatial Implications, sponsored by the Centre of Asian Studies, University of Hong Kong, 13 October, 1992.
17. Liu, W. T., Lee, R. P. L., Yu, E. S. H., Lee, J. J., & Sun, S. G. (1993). *Health status, cognitive functioning and dementia among elderly community population in Hong Kong*. Hong Kong: Faculty of Social Sciences, Hong Kong Baptist College.
18. Ngan, R. (1990) The availability of informal support networks to the Chinese elderly in Hong Kong and its implications for practice. *Hong Kong Journal of Gerontology*, 4(2), 19-25.
19. Walker, E. (1982). The meaning and social division of community care. In Walker, A. (ed.) *Community care: the family, the state, and social policy*. Oxford: Blackwell/Martin Robertson, 13-39.

〔本文作者現任香港城市理工學院應用社會科學系講師〕