

培訓日第二節：學校組織地區性長者服務的技巧和經驗分享

服務小錦囊

長者特性

長者給人的典型印象是體弱、倚賴、要供養、囉唆、固執；但隨著醫療進步和教育普及，長者的特性也起了變化，社會也積極倡議建立對長者的正面價值觀念，如尊敬長者的社會貢獻、珍惜長者的人生經驗、鼓勵長者積極參與社會。

1. 身體機能變化和社會角色的轉變

- 身體機能衰退，行動趨向緩慢，視覺和聽覺不靈光，記憶力衰退、牙齒剝落等等。因此，他們說話會較大聲，常常會重覆一些問題和談話，需要多點休息，不能吃太硬或固體食物等。
- 隨著退休、子女長大和伴侶、朋友的離世，長者會感到自己無用，或變得悲觀
- 當人到老年時，便會將感情大量投注於日常熟悉的物件中，例如住屋、寵物、祖傳物、紀念品、舊信件等，這些物品，幫助他們回顧往昔，使他們得到歡樂，安全感及滿足感。所以長者對丟掉他們的舊物會忿怒。

2. 不同的長者皆有著不同的特性，以下為在社會服務中較多接觸類別：

- 「強」：身體健康、有能力照顧自己
- 「弱」：行動不便、長期病患或需別人照顧
- 「富」：生活較富裕或經濟上不成問題
- 「窮」：只能維持基本日常開支或經濟上有困難
- 「專才」：擁有學問或專業技能
- 「獨居」：沒有親人照顧，一人居住或與老伴相依為命
- 「隱蔽」：較多為獨居長者，因身體機能衰退而與外間接觸較少，以致在需要時，不知從那裡獲得相關服務的資訊，從而亦未能在有需要時加以求助
- 「流浪」：流浪街頭、居無定所；部份精神出現問題

「強」、「專才」和「富」的長者，可以伙伴學生做義工，發揮才能；其餘長者類別的感情或生活援助需要較強，而「隱蔽」及「流浪」的長者要求義工有較豐富長者服務的經驗。

選擇服務形式

因應不同特性的長者，同學可構思不同的服務方式。但在任何情況下，都應以「以人為本」的理念去策劃服務

- 服務形式是指義工幫助服務對象的方法。「直接服務」的形式普遍可分為以下五類：

「探訪」：探訪院舍或獨居長者

「助與受助」：如義工為長者清潔家居、撰寫自傳、派米等

「教與被教」：如義工教授長者電腦、識字、手工藝等知識和技能等

「伙伴合作」：發揮長者才能、義工跟長者一起做義工服務，如節日活動等

「康樂活動」：如表演、帶領參觀、戶外活動和飲茶等

- 在決定服務形式時，應先考慮以下因素：
1. 從學生能力的角度出發：
 - 學生在第一次服務時，難免會有些緊張，故服務形式宜循序漸進，如第一次的社區服務以「探訪」或「康樂活動」為主，從中讓學生初步認識服務對象並建立良好關係；
 - 第二次服務則可考慮以「助與被助」、「教與被教」或「伙伴合作」為主，以增加學生與長者間的溝通和互動
 2. 從長者能力的角度出發：
 - 長者有不同類別，故在決定服務形式時，應先了解長者的需要
 - 「強」/「專才」/「富」的長者可以發揮才能，伙伴學生做義工；
 - 「弱」/「窮」/「獨居」/「隱蔽」/「流浪」長者的感情或生活援助需要較強；
 - 「隱蔽」/「流浪」長者需要義工有較豐富長者服務的經驗。
 3. 服務形式往往影響服務的難度和挑戰性，即使相同的服務對象類別，只要服務形式稍作改變，亦能給予學生新的經歷和體驗。

服務形式	需學生具備的條件/ 義工經驗	學生可發展的潛能/得著	長者的特性
「探訪」	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 可以是完全沒有義工經驗的學生 ➤ 可以是沒有任何特別技能的學生 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 可讓學生掌握一些基礎概念和技巧，如： <ul style="list-style-type: none"> ※ 初步認識及了解長者 ※ 初步掌握跟長者溝通的技巧 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 基本上適合所有類型的長者，因為每位長者皆需要社區人士的關懷，但需注意以下事： <ol style="list-style-type: none"> 1. 對於「隱蔽」及「流浪」的長者，安排較成熟及富義工服務經驗的學生作探訪會比較適合 2. 不宜安排精神狀況有異（註一）的長者予學生作探訪
「康樂活動」	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 可以是完全沒有義工經驗的學生 ➤ 可以是沒有任何特別技能的學生 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 可讓學生掌握一些基礎概念和技巧，如： <ul style="list-style-type: none"> ※ 初步認識及了解長者 ※ 初步掌握跟長者溝通的技巧 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 適合一些少機會外出/少參與群體活動的長者參與，如「弱」、「窮」、「獨居」的長者
「助與受助」	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 最好是已初步掌握一些認識長者和跟長者溝通的基本技巧 ➤ 可以是沒有任何特別技能的學生 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 透過學生跟長者的互動，讓學生進一步了解長者的需要 ➤ 培養學生的耐性及願意付出的心 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 基本上適合所有類型的長者 ➤ 因為每位長者皆有他們需要協助的地方，如「弱」的長者需要義工協助家居清潔；「富」的長者也有可能需要義工為他寫自傳
「教與被教」	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 最好是已初步掌握一些認識長者和跟長者溝通的基本技巧 ➤ 學生已掌握一些技能，如學生懂得一些手工藝 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 透過學生跟長者的互動，讓學生進一步提昇跟長者溝通的技巧 ➤ 培養學生的耐性及願意付出的心 ➤ 讓學生明白老有所為的概念 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 適合一些體能上較佳，但才能不多的長者
「伙伴合作」	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 最好是已初步掌握一些認識長者和跟長者溝通的基本技巧 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 透過跟長者的合作，讓學生 <ul style="list-style-type: none"> ※ 更懂得欣賞長者 ※ 更懂得老有所為的概念 ※ 及長幼間互相學習的重要性 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 適合一些不論體能上或才能上都較佳的長者參與，如「強」、「專才」、「富」的長者

註一：從觀察識別精神狀態有異的長者：

- 衣著：是否衣衫不整？
- 對答：是否問非所答？
- 行爲：是否異常地激進，甚至具攻擊性？

程序設計五步曲

S P A R E

第 1 步曲: Searching 搜尋資料

第 2 步曲: Planning & Preparation 服務策劃及準備

第 3 步曲: Agency Liaison 機構聯絡

第 4 步曲: Ready & Action 實際行動

第 5 步曲: Evaluation 活動檢討

撰寫活動計劃書時應考慮的因素

✧ 設計長者遊戲時注意事項

1. 收集長者的資料，如健康情況、人數及活動情況等
2. 注意長者體力和遊戲的配合，遊戲不必過於激烈，以免長者未能應付
3. 注意參加者彼此熟稔的情況
4. 選擇遊戲必須是長者能力範圍之內，如太深會令他們因做不來而放棄
5. 注意場地的大小和環境而安排遊戲
6. 遊戲應盡可能在同一時間讓全體長者都有機會參與，不宜舉行只適合少數人的遊戲

✧ 其他考慮因素(包括與長者外遊時注意事項)

評估活動的可行性，從而修正有關活動內容及程序，包括以下幾方面：

- 服務對象特性及能力
- 活動安全性
- 活動是否有足夠時間舉行
- 場地是否適合
- 支出是否符合經濟原則
- 場地是否有活動所需的器材或物資
- 是否有足夠人手進行活動
- 後備方案：例如改期、雨天安排等

程序設計五步曲的實習之第三步曲：機構聯絡 Agency Liaison

■ 適用於私營/公營院舍

- 聯絡服務機構
 - 建議最少於提供服務時的一個月前聯絡有關機構
 - 建議可先以電話形式作初步溝通，然後再以書面形式清楚交代以上資料的詳情
 - 向機構負責人清楚交代服務目的、日期、人數及內容等，以便提供相應的安排及配合
 - 主動了解機構對於服務的需求，使學生的服務活動能切合機構的實際需要
- 視察服務機構場地(視乎需要)
 - 視察機構的環境及了解服務對象的狀況
 - 留意機構內是否有足夠的安全設備，以及活動場地是否有潛在的安全問題需要參與服務的老師、學生、家長義工特別注意
 - 服務機構或場地能否配合活動的交通安排，是否有足夠的泊車及上落客地點

- 在機構的同意下，帶備相機或攝影機拍攝機構的環境及場地，用作課堂講解(Briefing)之用
- 若視察的場地不宜拍攝，老師可嘗試從機構小冊子或網站獲取機構場地的相片
- 為所有參與服務的老師、學生、家長義工購買活動保險
- 向服務機構簡介服務當日之活動安排及程序內容
- 確認服務安排
 - 服務進行前一天/兩天，建議主動聯絡服務機構，並再確認服務的日期、時間、地點及人數等，以確保機構對服務的準備

■ 適用於登門探訪獨居長者

- 索取獨居長者資料
 - 建議於起碼提供服務時的一個月前聯絡有關機構
 - 與房署聯絡/合作，以便索取區內獨居長者資料(如住址、聯絡電話、居住環境及健康狀況等)
 - 向區內日間護老中心/社會福利署/房屋署/長者服務機構合作，以便索取區內獨居長者資料
 - 基於私隱條例，有關機構不會輕易將長者資料直接傳遞予校方；故建議如有需要的話，可嘗試聯絡相熟機構，如香港青年協會轄下青年空間作橋樑
- 聯絡獨居長者
 - 在索取有關獨居長者的資料後，建議先以電話形式向獨居長者清楚交代服務目的、日期、人數及內容等，以確保受服務者已預留時間及有足夠的心理準備接受探訪
 - 探訪前，建議先了解服務對象的居住環境及健康等情況
- 確認服務安排
 - 在服務前一天/服務前數小時，建議再一次主動聯絡受服務的獨居長者，以確保他們沒有遺忘約會/已在家等候