

服務長者

資源手冊



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups

捐助機構
Funded by:



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

目錄

青年長者結伴・綻放義工光彩

王菟鳴博士

香港賽馬會社區資助計劃 — 青年義工網絡簡介

第一章 香港長者的概況	5
長者人口狀況	6
長者的居住結構	6
長者的經濟狀況	6
長者的生理健康情況及青年義工推行服務時應注意的地方	9
長者的心理健康情況及青年義工推行服務時應注意的地方	10
新一代的長者	
第二章 青年義工服務長者的選擇	15
青年服務長者的方式	16
• 成為義工，為長者提供服務	
• 結伴長者一起服務社會，照顧有需要的人	
青年義工可為長者提供的服務	17
第三章 服務長者的技巧	19
探訪技巧	20
舉辦活動技巧	23
帶領遊戲技巧	26
護理服務及陪診服務技巧	28
第四章 啟發青年義工管理人員的服務計劃	31
直接服務有需要的長者	32
• 《義工精神・立根校園》服務學習計劃	
• 「青年接棒・服務長者」計劃	
結伴長者做義工	38
• 耆青合作社區服務計劃	
第五章 服務長者的社會資源	41
青年義工尋找服務長者機會的途徑	42
專為資助長者服務計劃的基金	47
• 基金名稱	
• 申請基金的步驟	
• 申請基金資助注意事項	
其他與長者有關之資訊	49
香港青年協會簡介	52
捐款表格	55



青年長者結伴・綻放義工光彩

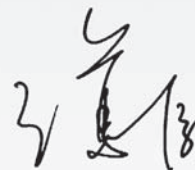
長者的智慧、經驗與能力都是社會寶貴的資產。一個尊敬長者的社會，是對他們勞碌一生、貢獻社會的肯定與回饋。

香港人口日益老化，香港青年協會一直鼓勵更多青年不單止能夠敬老、愛老和護老，同時更與長者攜手合作、各展所長，一同服務社會。

事實上，隨著醫學科技進步，愈來愈多長者在退休後仍然體魄強健、活力充沛，他們享有更多空閒時間，繼續在社會發熱發光。而青年朋友若能與這些長者結成伙伴，一同參與義務工作，為社會上有需要人士提供協助，這樣配搭所產生的社會效果，必定更為顯著。

為了促進青年與長者義工的合作和發展，我們特地邀請一群資深青年義工，參與編寫和整理這本有關服務長者的資源冊，以期為有心服務長者的青年義工，提供最新資訊和實用資源。其中不論在義工服務內容、服務模式、以至服務質素等，都希望能為青年義工帶來實用的參考。

每當我看到青年義工樂於關心身邊長者，甚至願意付出時間和愛心，耐心聆聽長者的苦樂，為孤苦無依的老人家帶來支持和希望，心裏都會被觸動。如果能進一步推動青年與長者結成義工伙伴，一起為社會作出貢獻，我相信這將為香港的義工發展，開闢新的景像，帶來新的氣息。



王葛鳴博士

香港青年協會總幹事

香港青年協會

香港賽馬會社區資助計劃 — 青年義工網絡簡介

「凝聚青年・回饋社會」

義務工作是出於自發、不計回報的精神，實踐回饋社會，促使社會進步的行動。義工無私奉獻的精神，透過服務，不僅為有需要的人送上溫暖、促進社會進步和建立和諧社會；義工同時獲得學習機會，包括協作、分析力、自我管理等共通能力的鍛煉，接觸「可以為社會做點事」的地方，親身感受助人或推動進步的愉悅，經驗維繫人際間的摯情，以及拓闊視野、豐富人生經歷。

香港青年協會（簡稱青協）於1998年成立全港首個「青年義工網絡」，〔英文簡稱VNET (Volunteers Network)〕，鼓勵及推動青年成為義工。自2005年起，香港賽馬會慈善信託基金開始捐助此項目成為「香港賽馬會社區資助計劃—青年義工網絡」。凡年屆6至35歲的青年，均可透過青協u21青年網站、青年義工網絡yvn.hkfyg.org.hk網站或本會的服務單位登記加入；而學校或企業則可以團體形式登記成為「VNET之友」，或參與「有心計劃」。青年義工網絡的特色是透過一個富彈性的義工登記制度，讓有志參與義工服務的青少年，可按其時間、興趣及專長，靈活參與不同形式的義工服務。發展至今，青年義工網絡的登記義工已超過11萬名，並有近300間學校及團體登記成為聯繫會員，每年為社會貢獻50萬服務小時，而累積服務時數更高達400萬小時。

青年義工網絡深入社會各階層，廣泛接觸不同年齡、職業及背景的青少年，提供機會鼓勵他們參與義工服務；此外，青年義工網絡亦致力聯繫商界企業、政府部門及社團組織，讓他們認識青年義工的潛能和遠志，支持青年義工服務的發展，並加強社會各界對青年義工的肯定和認同。

社會層面的網絡工作

青年義工網絡積極於社會推動青年義工運動，配合每年四月的「全球青年服務日」¹和十二月的「國際義工日」，於全港推動「我係義工」運動，鼓勵全港青年團體、商界及學界響應支持，廣泛推展義工精神。青年義工網絡更透過出版「20個青年義工的故事」系列，以及不同的媒體，如電視、電台、報章、網站等，全面展示青年義工服務社會的精神。

¹ 全球青年服務日(Global Youth Service Day)起源於美國，是一年一度的全球活動，目的是表揚世界各地義工全年所付出的貢獻、招募更多有志之士加入義工行列及促進青年人成為社區寶貴資源。香港青年協會由2004年起成為全球青年服務日於香港地區的發動團體(National Lead Agency)。

學校層面的網絡工作

為培養青年樂於付出、無私奉獻、勇於承擔的服務精神，讓年青一代從小開始參與義工服務，回饋社會，青年義工網絡由2004年開始，於中、小學全面推動「服務學習計劃」，透過整合社區服務與學校課程設計，將義工服務融入課程中，成為一套有系統的義工教育課程，培養青少年服務社會，建立關懷弱勢社群的優良品德。

2005年青年義工網絡首度推出「有心計劃」，成功攜手與學校及企業合作，進一步發展青年服務社會的心志。計劃主要鼓勵學校成為「有心學校」，組織學生服務社區，每年為社會貢獻不少於2,000小時；學校同時可以申請「有心企業」的捐獻，資助推行社區服務。

專業培訓工作

隨著登記義工人數和聯繫團體數目不斷增加，青年義工網絡近年致力將累積的專業經驗和實務智慧匯集成書，包括出版專業叢書和教材套，並提供義工管理人員的專業培訓課程，藉以凝聚青年義工持續參與服務的熱誠，以及提升義工管理人員的質素。

青年義工的貢獻

青年義工對社會的承擔、對有需要人士的愛心與關懷，不僅讓青年發揮了力量、豐富了生活，更同時溫暖了世界，促進社會的和諧共融。

面對社會不同的弱勢社群，無論是探訪癌症病人、協助新來港兒童溫習功課、為行動不便長者購買家居用品、或是為殘障兒童舉辦遊戲活動等，青年義工無償付出、不計回報的精神，實在令人動容。

當社會遇上危機時，如2003年香港爆發非典型肺炎疫症、2004年南亞海嘯、2008內地雪災等事件，青年義工網絡借著其連繫平台積極回應，凝聚青年義工力量，讓青年義工以行動化解不安與矛盾，表現人際間守望相助的鄰舍精神。近年，香港人口不斷的老化，照顧長者安享晚年不僅是家庭的責任，社區的關懷同樣重要，而無依無靠的長者，更需社會的照顧。因此，自2007年，青年義工網絡推出一項「青年接棒·服務長者」計劃，期望青年義工的愛心，激勵大家以行動關懷長者，同心建立共融社會。

帶領青年「立根香港，放眼世界」，是青年義工網絡的重要目標之一。青年義工積極參與、無私奉獻的表現，深獲政府、商界及社團機構的欣賞和讚許，故此，青年義工網絡多次被邀請為大型國際會議、文化交流及體育活動提供義工服務，其中包括「機場親善計劃」、「第88屆獅子會年會」、「世界童聲合唱節」、第6屆世界貿易組織（WTO）部長級會議、世界電信展「青年大使」計劃，以及慶祝香港特區成立10周年的「龍聲鼓舞」萬人音樂會等，由青年義工代表香港接待外來賓客，展示香港年輕一代熱情好客的精神。

為表揚青年義工竭誠服務社會的精神，青年義工網絡除設立5級獎章和4級證書嘉許制度外，每年均舉辦「活得出色」義工嘉許計劃，獲選的義工擔任青年大使，為學校舉辦義工分享會，廣泛宣揚義工精神，鼓勵更多青年加入義工行列。

第一章

香港長者的概況



誰是長者？現時較廣泛是使用年齡來界定的。香港目前並沒有法定的退休年齡，而公務員的退休年齡均介乎55至60歲不等；然而，在社會服務政策上，已屆60歲的人士，一般人已視為長者，所以，亦開始有服務提供予他們，但達65歲或以上的人士，所享有的福利會更多。本資源手冊所指的長者是指60歲或以上不論男女的人口。

本章之目的是希望透過目前香港長者的人口、居住結構及經濟狀況等數據和現況，探討長者之心理、生理健康及社交需要，為有志服務長者的青年義工提供有用的資料及啟示。

長者人口狀況

現時，香港人口日益老化，根據《香港2006年中期人口統計主題性報告：長者》的資料顯示，65歲或以上人口由1961年至2006年間，增加了76萬人，每年平均增長率為5.1%，長者的人數佔總人口680萬中的85萬，所佔總人口比例相應由2.8%增至12.4%。從統計結果中可預見，人口金字塔基層收縮及塔尖擴闊，即15歲以下的人口數目及比例顯著下跌，這反映生育率不斷下降；相反，65歲及以上人士，佔總人口之比例則有所增加。報告又預計，2007年至2036年，65歲或以上長者將佔人口比例的26.4%，即將有200萬人。根據聯合國的定義，當一個國家或地區65歲以上的人口佔總人口達7%或以上，就標誌著這個國家或地區已經進入老齡化社會。香港現時老齡人口所佔比例已超越聯合國規定的老齡化社會指標，到2036年的人口老齡化更是嚴峻，因此社會老化已不是未來，而是現時及持續加速要處理的問題。

未來人口年齡結構的轉變亦可從總撫養比率的轉變顯示出來。老年撫養率已上升至2006年的168，即每1,000名勞動人口需要撫養168位65歲或以上的長者。隨著長者人口不斷上升，而出生率則相對地持續下跌，老年撫養率預計會急劇上升至2023年的282及2033年的428。

在未來二三十年，整個人口金字塔有向上移的傾向，這代表平均年齡上升和長者佔總人口的比率上升，反映了香港人口老化的趨勢，未來社會對長者服務的需求勢必劇增，如何服務長者這個課題，也就顯得日益重要了。

長者的居住結構

根據2006年中期人口統計，獨居長者的數字上升，由2001年的84,767人升至2006年的98,829人，升幅達16%。雖然大部分的長者現時仍與配偶及家人同住，約佔長者人口的74.1%，但獨居或只與配偶同住的比率卻有上升的趨勢，分別為11.6%及21.2%。

由此得知，照顧長者安享晚年已不能單靠家庭，社區的支援日益重要，特別是無依無靠的長者，更需社會的照顧。

長者的經濟狀況

在2006年，長者的勞動人口參與率有7%。根據2006年的統計，長者的入息中位數為每月

\$6,500（全港個人入息中位數是：\$10,000），超過80%長者的收入靠個人儲蓄，另有約50%由子女給予生活費。

由於經濟環境轉變，愈來愈多人選擇在60歲時退休。有退休儲備的長者，尚可不靠政府或子女的供養，勉強應付日常開支，但沒有退休儲備之長者，仍主要依賴政府資助或子女供養過活。長者退休後，經濟上失去主要收入來源，由獨立變成依賴，許多長者更是過著貧困的生活。

綜合而言，普遍長者面對的經濟問題有：

- i. 社會保障援助不足；
- ii. 退休保障不足；
- iii. 長期醫療及護理開支造成沉重經濟負擔；
- iv. 長期院舍護理及支援服務不足，部份輪候不到受政府資助安老院的長者，需要入住宿費較昂貴之私營安老院舍；以及
- v. 社會經濟因素，當中包括通貨膨脹以致物品價格上升，長者的支出會增加，直接影響他們的生活質素。

面對以上的經濟問題，缺乏家庭照顧的長者，主要依靠政府的資助，其次便是工商企業、民間及社會服務團體，對長者作出各類型之支援，以改善他們的生活質素。

長者可獲的物質或金錢支援

1 政府

香港目前65歲或以上人士，可通過綜合社會保障援助或高齡津貼計劃（俗稱生果金）獲得經濟援助，兩項計劃都由政府一般收入撥款全數支付，屬無須供款津貼。

根據政府統計處《1996年至2006年綜合社會保障援助計劃的統計報告》，截至2006年年底的295,333宗綜援個案中，合共521,611名受助人，較1996年增加133.5%。按年齡分析，60歲及以上的比率佔整體受助人的36.0%，而在1996年則為48.8%。雖然長者受助人的比率下降，但長者受助人佔整體60歲及以上的人口總數由1996年年底的11.7%，上升至2006年年底的16.7%。如以個案劃分，截至2006年年底，年老個案所佔比率為總數的51.6%。其中大多數年老個案屬單身（74.4%）。由此可見，沒有子女供養的單身長者主要依賴政府資助。在政府的公共福利金計劃中，2006年全港共有466,272宗申領高齡津貼之個案，發放金額接近38億港元。

至2008年9月，領取綜合社會保障援助的，已有超過18萬4千位60歲以上的長者，佔60歲以上人口的18%；而領取高齡津貼，則有超過47萬6千名65歲或以上的長者，佔65歲長者人口56%。可見，長者需要經濟的支援，不斷增加。

為協助長者面對通脹，政府在2008年2月下旬公佈的財政預算案中，為領取高齡津貼計劃的長者一次過額外發放3000元津貼，此外，又於2009年開始，以試驗推行一項為期三年的醫療券計劃，只要年滿70歲或以上而持有有效的香港身分證或豁免證明書的市民便可參加，每年可獲5張

面值50元的醫療券，資助他們使用私營醫療服務的部分診症費用。

由於這些政策，被指雖然有助減輕長者短期的經濟壓力，但長遠來說對支援長者生活非常有限，特別在持續高企的通脹率下，所提供的支援亦未必能夠有效抵銷，而不少民間團體向政府爭取檢討現有的綜援及高齡津貼政策。

2008至09年施政報告指出，認同高齡津貼金額增加至1,000元，但卻考慮引入某種形式的入息或資產審查，以平衡政府財政資源。這計劃引來不少反響，批評把原意「敬老」的津貼作根本的改變，甚至造成歧視。至10月底，行政長官曾蔭權決定暫時擱置資產審查建議，而立法會財委會亦於2008年12月底通過於2009年1月1日起，把高齡津貼調高至1,000元，以紓緩長者的經濟壓力，減輕他們的生活負擔。

面對人口急劇高齡化的趨勢，政府的角色、要投放多少資源、怎樣才算足夠以幫助長者的經濟問題等討論課題是值得我們，特別是年青一代，一起深入探討。

2 工商企業

工商企業的幫忙通常從長者之日常生活所需入手。首先，提供公共服務的企業和機構現時有為長者而設之優惠，例如提供交通優惠，現時港鐵部分路線設有長者優惠，在指定日子可享2元乘坐單程，長者可以到離居住地稍遠的地方消遣，擴闊生活圈子，不用局限於居住點附近。其他公共交通工具如巴士、小輪亦設有類似優惠。

然而，這些優惠並非永久性質，如香港鐵路公司（港鐵）曾於2008年12月起取消長者的優惠；而2008年12月初，4間巴士公司亦曾宣佈於09年取消假日乘車優惠，後因社會有很大的反對聲音，九巴和新巴兩大巴士集團遂回應輿論壓力，決定延長假日長者乘車優惠至2010年1月底，65歲或以上長者，用八達通付車費，逢星期日及公眾假期，只需2元。至於帶頭取消長者假日2元車資優惠的港鐵，終於亦肯讓步，由2009年1月1日至8月31日，每逢週三及公眾假期，長者搭乘港鐵可享有每程車費2元的優惠。

另外，或許大眾都知道持有長者卡能享優惠，可惜優惠的詳情繁瑣，並不是每位長者都能掌握清楚，變相作用不大。

雖然，工商企業對長者所提供的支援，是體現企業社會責任的其中一項途徑，各國政府亦致力鼓勵及推動，但工商企業支援多少很受商業社會經濟表現的影響；因此，長者在此方面的支援不會穩定，而合作推行之工商企業，亦要加強宣傳，才可讓優惠的信息傳達至長者。

此外，亦有建議工商企業可以為長者提供不同範疇的優惠，例如，飲食折扣，購物優惠等，因為普遍長者的積蓄都花費在醫療開支上，故寧願在生活上節衣縮食，減少消費及社交。另外，工商企業也可以多些資助或安排企業員工參與由社會服務團體舉辦的活動，吸引或鼓勵長者在平時多參與社交活動，讓晚年生活過得更豐盛。

3 民間及社會服務團體

除了政府及工商企業提供支援外，很多的民間及社會服務團體均會透過不同的方法，包括金錢募捐、派米、派飯盒、申請基金資助舉辦活動等，幫助有需要的長者。

青年可在此付出個人的時間及精神，成為這些服務的義工，協助民間及社會服務團體將關懷及物品送至長者手中。

長者的生理健康情況

隨著年紀漸長，長者身體機能衰退，免疫力較低，感染傳染病及慢性疾病的風險亦相應提高。現時長者最受影響的三大健康問題包括：慢性疾病、危疾及傳染病。

1 慢性疾病

長者常被眾多慢性疾病困擾，根據香港家庭醫學學院於2002年的調查顯示，共有25,105位長者來自12間長者健康中心參與長者健康評估，十大最普遍的健康問題之首七位為，肌肉骨骼問題（52.8%），白內障（41.7%），高血壓（37.4%），高膽固醇（28.9%），聽覺減退（19.1%），心臟血管疾病（16%），糖尿病（14.1%）。以肌肉骨骼問題為例，這可能會限制了長者的活動能力，甚至影響了他們的起居生活。而白內障等眼疾，會令長者的視力下降。由於視力是身體接收外界信息的重要一環，患上眼疾之長者生活和心理都有很大的影響。至於高血壓和糖尿病等慢性疾病所引起的併發症，同樣令長者對病情和身體日漸退化而感焦慮。

●●● 青年義工推行服務時應注意的地方 ●●●

由於不少長者身體機能衰退，行動趨向緩慢，視覺和聽覺不靈光，短期記憶力降低，甚至罹患一種或多種的慢性疾病，對其生活起了一定的負面影響，義工應體察長者的情況，在日常與長者接觸或進行義工服務時，時刻要有耐性，說話宜放慢、提高聲音和咬字清晰，時常留意長者的需要，主動與他們溝通，建立正面積極的關係。

2 危疾

一些嚴重疾病如癌症和不少危疾的發病機率，亦隨著年齡遞增，故長者的發病機率較常人為高。醫院管理局香港癌症資料統計中心於2005年發表之統計數字顯示，以香港日益常見的大腸癌為例，發病年齡中位數分別為70歲至72歲，由此可見，不少受危疾困擾的病人，均為長者。他們需面對生理上和心理上的憂慮，甚至是對死亡的畏懼。

◎●○ 青年義工推行服務時應注意的地方 ◎●○

青年人多在醫院服務中接觸長期病患長者和患有危疾的長者，義工一般都必须經醫護人員、社工等專業人士提供相關的訓練後，才能為這類長者提供服務，義工會學習與長者溝通接觸時，如何盡力緩解他們的負面情緒，並令長者以樂觀豁達的態度，和危疾搏鬥。

3 傳染病

香港部份長者居住於安老院舍，由於院舍是一個集體居住的環境，加上有很多體弱的長者，傳染病亦較容易傳播。衛生署衛生防護中心的數據顯示，2007年首11個月，安老院舍爆發共688宗傳染病，導致2,349名長者受感染，其中以急性呼吸道感染和急性腸胃炎最為普遍。

◎●○ 青年義工推行服務時應注意的地方 ◎●○

義工可鼓勵長者多注意個人衛生，預防傳染病，例如遇有呼吸道感染徵狀，應帶上口罩；多為安老院居住之長者，舉辦健康教育講座，讓長者明白勤洗手的重要性，以及洗手的正確方法等。當然，若義工本身患有傳染病如流行性感冒等，便應立即停止服務，否則便有機會傳染給抵抗力較弱的長者，故此應按照情況，在患病期間減少與長者接觸。

長者的心理健康情況

心理健康是指個人擁有良好健康的身體和平衡的心理狀態，保持與外界適當的溝通，以及維繫正常社交生活和良好的人際關係。

隨著年紀漸長，人的心理狀態會因應不同的經歷而不斷改變。長者於晚年時期所經歷的轉變，例如退休、健康衰退、喪偶、子女結婚自組家庭等，似乎是無可避免的，這些從活躍退下來、跟社會脫節、失去曾經擁有的經歷不多不少影響著長者的心理健康。

促進長者的心理健康主要由四個因素影響，當中包括長者自強不息、家庭的支援、政府的推動及社會人士的尊重。

1 自強不息的心態

對於長者來說，擁有健康的身體對他們享受人生和保持正面的自我形象非常重要。所以長者應保持適量運動、良好的生活和飲食習慣及定時檢查身體，確保身體健康，繼而產生帶動心理健康的元素。

其次，怎樣去準備面對退休生活，是促進長者心理健康重要的一環。缺乏周詳的退休準備，往往影響長者在退休後的生活質素和心理健康，此外，退休也為長者帶來矛盾和負面情緒，例如

生活空虛無聊、感到無用、無價值。為了避免產生自卑感，失去自信心和降低自我形象，如長者在退休前能作充份準備，便能善用退休的空間，適應轉變。

長者雖然受到環境或個人條件的限制，他們如能參與一些社區活動，仍然是可以發展及增強個人能力的，包括：

- ☆ 參加持續學習及自我增值課程，透過新知識學以致用，與社會保持聯繫；
- ☆ 利用年輕時的經驗與後輩分享；
- ☆ 參與社區活動接觸新社群。

長者雖然年紀老邁，但是憑藉他們過往累積的豐富經驗及智慧，可以嘗試開拓新的生命目標，積極地投入社區生活。近年，在經濟能力許可下，長者在退休後選擇「退而不休」，利用退休後的時間，再去接觸年青時未有機會嘗試的活動，從而再為自己發掘人生的第二目標。然而，部份長者可能仍然要為生活及經濟負擔而操心，未能真正安享晚年。

2 家庭的支援

長者如果與家人及朋友能夠維持關懷和信任的關係，將有助他們建立一個正面的支援網絡，面對生活的挑戰。

家人的支持和鼓勵，往往是長者退休後能保持身心健康的動力，香港老年學報（97年12月期）發表有關長者在社會幸福指標的比較研究結果時指出，當長者獲得較大的家庭支援時，其社會活動量亦相對地提高，其滿足感亦得以加強。

隨著社會經濟轉型，參與全職工作的婦女數目增加，長者在家庭中的角色及功能更顯重要；長者不但可在家中料理家務，照顧孫兒，使子女輩安心外出工作，增加家庭收入，減輕經濟負擔。

倘若長者的家人不是同住的話，亦應鼓勵長者在平日參與各種社區活動，並在假日時為長者提供家庭活動，如與他們一起上茶樓、郊遊、節日及生日聚會等，長者只要得到家人的問候和關懷，便會覺得心滿意足，生活也變得更有意義，身心自然增添愉快。

3 政府的推動

面對人口老化，政府的充分準備和推行具前瞻性的政策至為重要。政府在這方面具體的工作，包括：

- i. 全面推行強積金計劃，確保長者老有所依，減少長者依靠社會保障的標籤形象；
- ii. 推廣健康晚年的訊息，透過衛生署成立「長者健康中心」，加強長者對身體健康的認識；
- iii. 透過社會福利署在各地區設立的安老服務單位，如長者活動中心、護老者支援中心，以及推行「老有所為」活動計劃等，為長者及護老人士提供不同類型的服務和活動，使長者能夠繼續參與社區；

- iv. 結合了政府和工商企業的力量，推行「長者咭」計劃，為長者提供優惠、折扣、優先服務等，目的是提高社會人士尊敬長者的意識；
- v. 成立安老事務委員會，就制訂全面的安老政策，包括長者在護理、住屋、經濟保障、醫療衛生、心理、就業，以及康樂等方面的有關事宜，向政府提供意見；委員會核下設有多個工作小組，舉辦全港性的長者活動如「護老培訓試驗計劃」及「長者學苑」等；
- vi. 勞工及福利局和在2007年初推行一個以學校作平台的「長者學苑」計劃。在學校及非政府機構的合作下，全港各區現時成立了共78間「長者學苑」。人口老化雖為香港社會帶來挑戰，但很多長者身體仍很健壯，可以過積極並豐盛的生活。透過「長者學苑」計劃，當局期望可以達到以下目的：
- ☆ 鼓勵長者終身學習，讓長者善用時間，掌握新事物和新技能，與時並進；
 - ★ 長者參與「長者學苑」，可以保持身心健康，令生活充實。長者更可透過學習，確立新的人生目標，亦可增強成就感和自信心，處理日常生活的轉變；
 - ☆ 提供更多機會讓年輕人與長者接觸，加強跨代溝通、增加了解，建立美好和諧的社會；
 - ★ 「長者學苑」可以提供渠道，讓長者把自己的知識傳授予人，以及發揮創意，服務社群，繼續貢獻社會，達致老有所學、老有所為。

在未來，政府必須繼續不斷探討更多的途徑，協助長者維持身心健康。

4 社會的尊重

敬老是中國人傳統的美德，長者的智慧、經驗、能力及才華是社會的寶貴資產，社會大眾應肯定長者的人生經驗和認同他們在社會及家庭中的角色和貢獻。此外，隨著人口老化日益嚴重，大眾應主動認識「老化過程」及了解「人口老化」帶來的種種問題，唯有這樣，大家才能明白長者所面對的壓力和挑戰，從而在旁協助他們擁有心理健康的晚年，做到敬老、愛老和護老的真正意義，使長者感受到社會的尊重。有了社會人士的認同和尊重，長者便會排除孤獨和自覺無用的感覺，保持向前看的積極和身心康泰。

◎●○ 青年義工推行服務時應注意的地方 ◎●○

1. 首先認識老年

青年人在推行義工服務前，倘若能夠認識正常老化的轉變，將有助於了解長者的需要以及建立一個正面的態度去對待他們。一般常見之警號和徵兆有：

- 心理狀況
- 恐慌、焦慮、不能集中精神
 - 挫敗、抑鬱、心緒不寧
 - 脾氣暴躁、健忘

- 行為表現
- 坐立不安・負面態度・過於批評
 - 判斷力欠佳・難於作出決定
 - 忽略儀容・不願參與社交活動
 - 倚賴酒精或藥物

2. 給予支持和關懷

青年義工對長者精神和心理上的支援可以是：

- 推動長者參與群體和社區活動，這是他們維持活躍生活的最佳途徑；
- 鼓勵長者維持原有嗜好或發掘新的興趣；
- 舉辦長者康樂活動，擴闊社交圈子、強化與人聯繫及掌握時代脈搏；
- 探訪關懷長者，透過與義工的接觸，長者表達自己的需要和困難，例如經濟援助、住屋援助、醫療援助和輔導服務等，然後由義工將長者的物質和情緒需要反映或轉達給有關部門或人士；
- 鼓勵長者利用其實貴經驗投身義工服務，幫助他人之餘亦為自己帶來滿足和樂趣，並賦予自我的價值。

新一代的長者

由於現今醫學科技不斷進步、人的生活質素提高，著重飲食營養、而教育亦普及化，因此，新一代的長者將呈現嶄新的面貌。

1 擁有專業知識

根據《香港2006年中期人口統計主題性報告》中指出，2006年屬非從事經濟活動人口的長者，佔全港15歲及以上非從事經濟活動人口的33.7%。當中86.8%為退休人士。資料亦顯示長者中有中學及以上教育程度的比例由1996年的16.1%顯著上升至2006年的25%，預計將來年長者的教育程度會進一步提升。

在他們當中，不乏曾是擁有一技之長的技術人員和專業人士，例如：醫生、律師、教師等。這些專業人士退休後大可以善用個人的專長或專業知識，投身義工行列來幫助別人，甚至可向其他有需要的長者提供協助，例如他們可以憑著維修水喉的技術，幫助其他獨居長者修理水喉；退休醫生可在社區中心義診；退休教師在社區為有需要人士教授課程等。

在互相幫助，長者與身邊的朋友同輩相處融洽、人際網絡擴大的情況下，心境也自然較為開朗。一般來說，他們的思想、心態也較正面和積極；同時，成為義工亦能解決長者退休後，一時未能適應閒適生活而成的「空虛感」，達到「助人自助」的目的。

2 經濟能力較獨立

有些長者退休前收入較高，或者懂得理財投資，甚至獲得豐厚的退休金，晚年的經濟便不成問題，他們不需依賴子女供養，也不用向政府申請援助，更不需天天省吃儉用，每月也有餘錢可與三五知己喝喝茶、聊聊天，享受退休生活。

這類長者的經濟壓力，較每天也需計算開支的長者為低，心理也較健康。在經濟上，他們亦有能力支援經濟較差的長者，例如：透過義工服務，上門探訪獨居隱蔽長者時，為他們送上水果和禮物，或透過捐款予慈善機構，為其他長者解困。

3 身體較健康

「健康便是財富」，這句說話對長者來說特別中聽。有很多長者，特別是年齡在60歲左右較「年輕」的一群，身體機能良好，行動自如，不用依靠別人的照顧，可以和老伴或親友四處遊歷、享受美麗黃昏。這群長者亦可以培養興趣，例如學習健康舞、太極等，強身健體之外，亦能結識更多朋友，繼續多姿多采的生活。

近來，不少長者服務機構都鼓勵活動自如的長者加入義工行列，除可以關心其他長者，幫助社會上其他有需要的人士外，他們亦可以參與步行籌款活動，甚至很多年輕人也不敢嘗試的慈善冬泳比賽、慈善馬拉松比賽等，歷年也見長者參與。

4 社交能力較高

長者不乏擁有良好的社交技巧，性格開朗健談，懂得與人相處者，他們的晚年絕不「孤獨」。協助長者建立固定的社交圈子，能令長者變得開懷，安享豐盛的晚年。

年紀大了並非一無是處，很多擁有良好社交技巧的長者，也可以為社會作出貢獻，近年不少青年工作機構特別安排長者夥拍青年人一起做義工，讓長者為青年人樹立良好的典範，又或是長者義工在社工的陪伴下，在深宵時分接觸在街上流連的年輕人，勸勉他們不要誤入歧途，並於日後充當他們的導航者。保持與青年人接觸連繫，青年人的活力也感染長者維持開朗的心境，無論對長者自身或青年，以至整個社會都有好處。

總結

長者給人的典型印象是體弱、倚賴、要靠人供養、囉唆和固執；但隨著醫療進步和教育普及，公眾人士對長者的觀感也有轉變，社會也積極倡議建立對長者的正面價值觀，政府需要推廣敬老的訊息外，青年人作為未來社會的主人翁，可起著帶頭作用，不單尊敬長者的社會貢獻、珍惜長者的人生經驗，同時也鼓勵長者積極參與社會。

參考資料：

香港統計處《香港2006年中期人口普查報告》

香港統計處《香港2001年人口普查 - 主題性報告 - 長者》

香港統計處《1996年至2006年綜合社會保障援助計劃的統計報告》

The Hong Kong Practitioner Volume 24/November 2002 - 香港家庭醫學學院

醫院管理局《香港癌症資料統計中心2005年大腸癌重點統計數字》

立法會CB(2)2048/06-07號文件

政府統計處《香港人口推算2007-2036》

Chi, Iris and Edward Leung, An Evaluation Study of the Health Promotion Program for the Elderly in Hong Kong.
University of Hong Kong: Department of Social Work and Social Administration, 1992

第二章

青年義工 服務長者的選擇



義工可以為社會提供寶貴的人力資源，協助解決人口老化所來的社會需要，當中青年義工也可從長者的生活智慧中學習及領悟。此章會以社區支援的方向出發，強調以人為本的原則，希望透過青年義工的身份，實際參與及推動公眾人士服務長者，使長者得到應有的尊重和肯定。

青年服務長者的方式

青年義工在決定如何服務長者時，應從「以人為本」的理念出發，考慮不同長者的特性。

1 成為義工，為有需要的長者提供直接服務

現時大部份針對長者的服務計劃都是由青年人提供直接服務的，服務對象主要是貧困體弱、獨居等長者，故此青年義工需要主動尋找有關服務的機會，或經由其他有心人士推介包括學校、青年服務機構等。

對於未曾接觸過義工服務的青年人，可以向學校負責社會服務科目之教師或學校社工，或往鄰近的青年服務機構，請教及詢問如何加入義工行列。透過教師或社工的引導，青年可以認識什麼是義工服務。以眾多義工服務之中，探訪老人院舍是不少義工初次投入義工服務時的入門選擇。

一些比較被動的青年義工，老師及社工的鼓勵和推動是至為重要的，誘發青少年踏出第一步，參與義工服務的原動力。當青年義工慢慢累積了一定的經驗，可進一步嘗試參與策劃服務計劃。

青年義工參與服務長者，不僅為有需要的長者送上溫暖，促進社會進步和建立和諧的社會，義工也同時獲得學習的機會。

青年義工透過反思，可以跳出課本的框框，得到更豐富多彩而全面的新知識。透過與長者的交談、分享，青年義工可以借鑒長者的人生經驗，反思自己的現在，培養積極的生活態度及價值觀，成為一個關心社會、關心他人的良好公民。

此外，與其他義工包括同學、朋輩等合作策劃服務時，青年義工同時學習和鍛鍊如何與人協作、溝通、分析社區問題、自我管理 etc 等關鍵共通能力。

2 結伴長者一起服務社會，照顧有需要的人

上章曾提及到現時的新趨勢，一些具才能、智慧、自我照顧能力及身體強壯的退休長者將會日漸增多，青年義工可以夥拍這些健康有能力的長者，共同參與義工服務。長者的閱歷較青年人豐富，在進行義工服務時，長者能與青年人分享他們寶貴的人生經驗。有時在服務過程中遇到問題，長者也能根據以往的經驗，給予青年人適當的指導。青年人做事充滿朝氣，但有時稍欠深思熟慮，長者雖然行動或思緒較青年人慢，但豐富的人生經驗及周全的思考，往往能補足青年人做事急進的不足，對青年人有莫大的裨益。此外，青年人適應力強，能緊貼社會的變化，長者在與

他們合作的過程中，能向他們學習這點，甚至被他們的活力感染，互相取長補短，實踐「教學相長」的理念。

青年義工可為長者提供的服務

無論青年義工是以直接方式服務長者，或是與長者義工一起結伴服務他人，都是社會的趨勢。兩者都可參考以下之列表，考慮為長者提供的服務類型，義工同時根據自己的能力和經驗作出選擇。

青年義工群組	長者類別	建議服務形式
缺乏經驗之青年義工	<ul style="list-style-type: none"> 獨居 居於院舍 地區長者中心的長者 	<ul style="list-style-type: none"> 為長者服務機構推行籌款活動如賣物會、賣旗等 可提供單項式或短期性探訪服務 探訪長者院舍/地區長者中心，認識和了解他們的需要 為長者進行表演項目，如才藝、魔術等 與長者進行康樂活動如生日會慶祝、集體遊戲 教授長者製作簡單手工 為長者舉辦節日性活動如中秋晚會、聖誕聯歡會、新年大掃除等
已有初次服務經驗的青年義工	<ul style="list-style-type: none"> 有自我照顧能力 有需要的長者 	<ul style="list-style-type: none"> 與擁有自我照顧能力的長者結伴合作做義工，如一起探訪、賣旗等 與長者進行戶外康樂活動如參觀
富經驗之青年義工或曾接受特別訓練之義工	獨居/居於院舍/地區長者中心的長者	<ul style="list-style-type: none"> 長期探訪服務計劃，當中包括定期日常聯繫如電話慰問、茶敘等 舉辦長者社交技能學習小組 協助處理長者的善終服務
	<ul style="list-style-type: none"> 行動不便 長期病患 身體衰弱 	<ul style="list-style-type: none"> 長期醫院探訪服務計劃 定期為長者進行專業物理治療 陪伴參與戶外活動，如帶領需要推輪椅的長者參觀博物館 為長者作特別護理如陪伴覆診等
	<ul style="list-style-type: none"> 隱蔽 無家可歸 	<ul style="list-style-type: none"> 以外展服務方式於社區內服務隱蔽或無家可歸的長者，協助他們融入社會
擁有特別技能之青年義工	<ul style="list-style-type: none"> 獨居 有需要的長者如家境貧困長者 	<ul style="list-style-type: none"> 為長者家居提供髹油、電器維修、清潔服務等 教授長者電腦、識字、手工藝等知識技能



第三章

服務長者的技巧



青年義工可為長者提供的義工服務範疇固然廣泛，例如護送、探訪、籌辦室內室外活動.....等等。無論將會服務那些長者或推行那一種服務形式和內容，如能知己知彼，雖未必百戰百勝，但至少可減少碰釘子的機會，所以社會服務機構/團體很多時候都會在服務推行前，安排不同程度和內容的義工訓練課程予有興趣參與義工服務的青年。以下為一些較普遍的長者服務技巧，希望提供給有志服務長者的青年義工參考。

1. 探訪技巧

探訪主要包括家居探訪和院舍探訪（醫院或長者院舍等），家居探訪通常受制於被訪者的家居中，活動空間較少，故多透過傾談、慰問，以至家居清潔，以表達對被訪長者的關懷和給予他們具體的支援。

住在醫院的長者因疾病的關係，情緒會較為起伏；同時也會感孤單寂寞，長期病患或患上頑疾絕症的更易患上抑鬱症，所以到醫院探訪的義工，事前必須學習與病患者溝通的技巧。此外，往醫院作探訪應避免直接向長者查問其病情，或查問長者有沒有親友探訪，因為義工有時也會犯上「好奇、八卦」的毛病，而不慎闖進長者的私隱空間。

無論是那類型的探訪，義工在探訪前首要的是了解和認識受訪長者的一些背景資料，如年齡、所操方言、健康狀況和特別需要。義工掌握了這些基本資料，更能設身處地、感同身受地去明白長者的困難和處境。



事前知會被訪長者

義工可透過機構發信或致電長者有關探訪日期，可避免吃閉門羹，也讓受訪長者有心理準備迎接義工的到臨。預約了就必須出席，以免長者空等。如不能前往，也需事前知會長者。



多觀察

義工需有敏銳的觸覺，多留意長者的身體語言與其家居環境情況，因為有時長者未必能夠完全表達或願意透露心聲。



多聆聽

人與人之間溝通最大的障礙就是人人爭著說話，沒有願意靜下來細心聆聽對方的信息。在探訪的過程裡，義工需細心聆聽對方的信息，在適當時候說話；需要用耳去聽、用眼去留意反應或周圍環境，以及用心靈和智慧去了解。留意長者每一句說話、語調和舉動。



和藹、友善和熱誠的態度

如義工能時刻以和藹可親、隨和友善和真摯熱誠的態度探訪長者，長者很易感覺到義工送上關懷和溫暖。一般長者都很樂意接受義工上門探訪，為他們平淡的生活增添姿采的。



預備充裕的時間

切勿匆匆來、匆匆去，循例和交差式的探訪，這對長者是不尊重的，他們也會懷疑義工的誠意。義工如發覺某天沒空閒的時間，倒不如相約另一天探訪。



切勿隨便答應要求或作出任何承諾

有些長者可能向義工要求某些物質或協助申請某些福利，如非所能辦到的，切勿答應他們的要求，以免他們有錯誤的期望。如有上述要求，不妨徵求長者的同意，然後轉介給相關機構跟進。



結伴同行

如情況許可，最好能有其他義工一起去探訪（特別是家居探訪），否則，至少也要二人同行，這不但一方面可互相照應，另一方面如受訪長者有特別需要或發生任何緊急事故，也可有人商量處理方法和加以協助。



保持中立客觀的態度

對於長者個人的情況或者家居環境等，義工避免作出任何的批評、指責或判斷。而且也切勿強加自己的想法和價值觀於長者身上。每個人均有不同信仰、生活方式、對事物的看法和價值觀，義工需尊重長者的信仰、想法和決定。



對社會資源的了解

某程度上，如果義工能掌握一些社會資源，例如申請綜合援助、家務助理或加入長者中心的途徑等，會對某些長者很有幫助。就算未能解答長者的各樣查詢，也可將問題轉介至義工所屬機構，由機構職員繼續跟進。



匯報 / 分享會

義工應在每次探訪完畢後，撮錄一些重要事項或舉行簡單匯報/分享會，讓義工就著所遇的情況進行檢討、跟進等，並將疑問盡快解決或澄清，亦可藉機互相支持和鼓勵。



資料保密

義工在探訪時，需要注意長者是否願意分享或公開某些個人資料。已分享的資料、感受或是經驗，義工也有責任將之保守秘密，不能隨意公開（除非受訪長者的意圖或行為抵觸法律或危害自己或他人生命）、不應作茶餘飯後的話題，更不可作為取笑的題材。



運用適當的溝通技巧

義工親切的笑容、簡單的點頭、眼神接觸、輕拍肩膊或握手，皆有助獲取長者的信任和建立關係。義工適當地運用溝通技巧和身體語言也是非常重要的。

i. 聆聽長者說話的技巧

- ☆ 用耳：耐心聆聽
- ★ 用眼：專注地望長者
- ☆ 用心：設身處地了解長者的想法和感受
- ★ 動腦筋：想想長者所表達的意思

ii. 與長者交談的技巧

- ☆ 坐近長者
- ★ 音量大聲一點
- ☆ 速度慢一點
- ★ 用字簡單一點，不要用英文
- ☆ 運用手勢和表情

iii. 如何向長者作自我介紹

- ☆ 「伯伯/婆婆，你好，我係XX中學嘅學生，今日專誠嚟探你。」
- ★ 「伯伯/婆婆，我叫XXX，我可以點樣稱呼你呀？」
- ☆ 不要用英文介紹自己，最好用簡單的稱呼，例如明仔、華仔等

iv. 與長者傾談的話題

- ☆ 「你平時有咩活動？鐘意做咩？」
- ★ 「你家鄉嘅邊？有咩特產？」
- ☆ 你年輕時做咩工作？
- ★ 你鐘意食咩？
- ☆ 不要問及一些容易使長者不安的話題，例如有關家人的問題、為何住在這裡等

v. 被長者拒絕怎麼辦？

- ☆ 第一步：不要感到失望或憤怒，要明白長者有權拒絕
- ★ 第二步：想想長者不想傾談的原因，是否語言不通？身體不適？
- ☆ 第三步：嘗試用不同的方法與長者打開話題
- ★ 第四步：若長者仍然拒絕，可以說：「伯伯/婆婆唔阻你啦，下次有機會再同你傾過啦！」

vi. 探訪「必備」與「必避」

必備	必避
主動與長者傾談	被動
以關心的態度	以憐憫和同情的態度對長者
耐心聆聽	缺乏耐性
小心說話內容	胡亂說話
尊重長者之私隱	隨便洩露長者秘密
	接受長者的金錢
	輕易承諾持續探訪或提供其他協助

2. 舉辦活動技巧

甲. 室內

青年義工很多會在長者中心或安老院舍的長者舉辦室內活動，包括生日會、節日慶祝活動、綜合表演等。以下以一個綜合表演作為例子，嘗試帶出義工在推行有關之活動時的準備工作和各個崗位需要注意之技巧。



活動前的準備工作

- 義工們召開會議，將活動目的、程序和內容詳細討論。義工可按自己的興趣、能力和經驗進行分工。
- 必要時需召開活動進度會議，讓義工之間了解活動的進展情況，例如：報名情況、資源、困難等等。最重要的當然是義工分工後的準備，必要時義工可要求負責之工作人員作出跟進。
- 活動進行前應安排綵排，了解每個活動細節的情況、交接問題，盡早作出修正。此外，義工應掌握每個崗位的工作要求，例如：一個負責接待工作的義工，需留意接待工作的每個細節如參加者是否需要簽到、派發場刊的程序、安排入座方法、接待員彼此間的默契等等。



各崗位需要注意之技巧

分工方面，義工在綜合表演活動中可有幾個較普遍的崗位，包括接待員、司儀、表演者和遊戲主持。

i. 接待員

義工作為接待員，需要了解長者進場的時間，預早準備接待處的佈置、場刊、嘉賓襟花等物資。此外，接待員的人數和工作崗位應在事前分配妥當。個人準備方面，從接待員的服飾、接待態度、遇到問題的應變，例如：參加者沒有憑票入場的處理等，均需與其他工作人員、義工商討並作出指引。

ii. 司儀

基本上義工需具有閱讀司儀稿的能力，至於是否表現大方得體、風趣幽默、隨機應變，則與義工的個人性格和才能，以及負責的工作員給予的培訓和實踐經驗息息相關。很多時候，義工也親自撰寫活動的司儀稿，為使義工盡早掌握其中內容，工作員需安排較多時間給司儀對稿，而他們可盡量用自己日常的語句去表達司儀稿的內容。司儀的音量、對白的銜接均需作出留意，因為整個活動中，司儀起著穿針引線的作用，對活動氣氛有重要影響。在司儀作綵排時，應盡量安排音響系統測試，熟習與咪高峰間的位置和距離。最後，要有充足時間作實地綵排，了解每個活動的程序和細節。在活動進行時很多時會有突發事情發生，司儀需作出臨場應變，必要時要即時修改司儀稿的內容。

iii. 表演者

義工必須清楚表演場地的資料，包括面積、深度、闊度等，尤其是一些話劇和舞蹈表演，表演者對場地的掌握非常重要，直接影響表演的效果。因此，盡量安排實地綵排。此外，義工也應清楚明白出場的次序和時間。

iv. 遊戲主持

義工需了解遊戲本身目的、玩法和注意事項，例如所需的道具及擺放位置、在何時需提醒義工主動邀請參加者參與等，推行遊戲時最好請其他協助之義工親身示範一次，讓長者清楚明白遊戲規則，盡早澄清疑問，才可令遊戲順利進行，並時刻留意長者的人身安全。（有關「帶領遊戲的技巧」詳細資料，請參閱本章第3項。）

乙. 戶外

戶外活動與室內活動過程大致相同，這裡我們以長者旅行作為例子，嘗試帶出義工在推行有關活動時的準備工作，以及各個崗位需要注意之技巧。



活動物資要準備妥當，急救物資也一定要帶備，包括藥箱、藥油、嘔吐袋等。



活動前應預先視察場地是否適合長者遊玩，不會有地方容易使長者弄傷、絆倒、暴曬或受寒，還要特別留意洗手間和休息的位置是否方便，以照顧他們所需。義工並需了解活動場地的詳細資料，包括：上落車及集合地點、遊覽景點、洗手間位置、詢問處、救傷站、可供遮蔭避雨位置、以及危險位置等等。可能的話，最好提供場地平面圖讓各義工在協助活動時或遇上突發情況，可作方便快速的參照。



可預先構想一些長者感興趣的話題，有助加強義工和長者間的關係，使長者遊玩時更開心更投入。



義工個人衣著以舒適簡潔為主，不可穿一些過於暴露或新潮之服飾。因為大部分長者都是比較保守的，太前衛的打扮會令長者難以接受，影響他們對活動的投入或對義工的感觀。簡單一件T-shirt、長褲、運動鞋便是理想的配搭了。



由於是戶外活動，因此義工要十分留意活動當天的天氣，並提醒長者帶備合適的用品，如果是夏天則要帶備足夠的水、太陽帽、毛巾等；在雨季就帶雨傘；如果參觀遊覽的是郊野，則一定要帶備蚊怕水；在冬天，最重要是提醒長者帶備足夠的禦寒衣物。



服務當日，我們應留意有沒有特別需要看顧的長者，可在分工方面配合，看看是否需要以一位義工照顧一位長者甚至用2:1的人手比例，來確保長者安全。在活動期間，義工是要攙扶長者而行，絕不可只顧自己玩耍。



義工在準備車上遊戲時也要注意，避免玩一些動作太激烈，需要長者移動身體，或是過於勞累長者腦筋的遊戲。前者如音樂傳球，對於一些動作不靈活的長者來說，在旅遊車上要常轉身交接氣球，是有一定的困難，而且是很危險的。至於後者如IQ題遊戲，因為長者較宜玩一些考他們經驗的遊戲，而非考驗他們的智力！所以簡單的唱唱歌就好了。



義工要注意說話時將音量提高，語速要放緩，一字一句的說出，而且說話語氣要平和，臉帶笑容，避免流露出一不恰當如不耐煩或不滿意的表情。



當在服務推行時，遇上甚麼突發和緊急的事情，義工都要控制自己的情緒和保持冷靜，同時向負責的職員或社工、或專業人士尋求協助。



如知道某些參與長者要定時服藥的，同行義工必須留意，須負責或協助提醒他們準時服藥。



安排膳食方面，要以清淡、易咀嚼及易消化為主，以方便長者進食。在進食前，要了解清楚長者有沒有食物敏感或不能吃的食品。



協助長者上落車的義工，需要有較強健的體魄，因為義工需

- i. 協助攙扶長者、或
- ii. 協助長者上、落車的秩序，避免爭先恐後，或
- iii. 協助職員帶領長者前往遊玩地點或落車後的集合地點。



青年義工應懂得如何協助上落車的技巧，例如攙扶長者的正確姿勢和方法。秩序方面，對長者發出乘車指引，例如提醒長者安坐後，雙手抓著前面座位之椅背，以防遇上緊急煞車，也能平衡身體；到達時需待司機將車停定後才站起來；上落車時不用趕急，靜候義工在下車位置上前逐一攙扶，以免失足等。



義工在事前培訓時應構想一些可能在車上遇到長者有問題，例如有長者突然身體不適，長者不遵守規則、或是長者之間發生口角等問題，以及可行的處理方法，如有需要，義工應向負責的職員求助。



義工亦可能面對突如其來的事件，如旅遊車機件故障，故需要有一定的應變能力和保持冷靜。義工應掌握活動的緊急應變方法，例如惡劣天氣、表演者未能準時到達會場、長者突然身體不適、發生意外、音響突然失靈等等。

上述只引用了兩個例子，淺談青年義工在協助室內及戶外活動時的技巧和注意事項，故並未能全面包括所有的活動服務技巧。由於每個義工的教育程度、個人才能和人際關係技巧有所不同，因此，義工分工合作是相當重要，亦可令其各人潛能得以發揮。現時青年人參與義工服務日漸踴躍，所舉的活動類型亦日漸繁複，義工可就每個活動去重新檢視自己擔當的角色和掌握技巧的程度和深度，有需要時必須作出修正和接受適當的訓練。

3. 帶領遊戲技巧

提起遊戲二字，很多人都會不期然聯繫到兒童身上，認為遊戲是兒童的專利，很少會聯想到長者身上。大部份人都會覺得遊戲是需要靈敏的腦筋及快捷的身手，故對於長者來說並不太適合。但是在推行長者康樂活動時，不難發現義工運用遊戲的普遍性，例如：長者競技遊戲、大型活動的攤位遊戲、節目性燈謎遊戲、以及各類熱身和康樂遊戲等等。缺乏適當的運用及充份準備，遊戲的功能固然無法顯現，甚至更會產生負面的影響。因此，為長者設計和帶遊戲時，有一些技巧和原則是需要義工加以注意，以促進長者愉快地參與遊戲。



遊戲的設計

- i. 青年義工需對長者之背景、性別、年齡、人數及興趣有一定的了解，從而設計合適的遊戲，讓長者在不同程度中都能參與，避免一些弱老或被動之長者因能力不及而減低參與；另外，亦應注意男性長者和女性長者參與遊戲方面上之差異，如：男性長者較喜歡一些思考性的遊戲，如猜燈謎及棋類等。
- ii. 在設計遊戲時，除了考慮是否配合長者的興趣外，也需要考慮是否能配合或達致活動的目的。此外，義工亦需要考慮活動場地及資源設施是否足夠，遊戲方能順利進行。
- iii. 義工對遊戲必須有充份的認識和事前作好準備，清楚簡明的介紹能增加長者參與的信心。
- iv. 由於長者之身體機能不像年青時活力充沛，所以速度太快和太刺激的遊戲都不太適宜；另外，長者對事物之集中能力相對青年人較低，故每個遊戲的時間不宜太長，最好為十五至二十分鐘一個遊戲較佳。
- v. 由於長者體能的限制，故避免設計一些需要長時間站立的遊戲，另外，亦不適宜連續性地安排太多遊戲予長者，避免引致長者體力透支。



- vi. 長者普遍視力都有衰退的現象，因此遊戲中盡量採用色彩較鮮明的顏色，如紅色和橙色等，而且字體亦應放大，及避免採用太多的文字及太多的色彩，以免影響長者之接收能力。
- vii. 義工可考慮採用一些長者經常接觸的事物並增添創新原素，又在一些舊遊戲上加以變化等，以減低長者對遊戲的陌生感，從而增強他們參與遊戲的動機。另一方面通過變化舊有的遊戲，可減低長者對舊有遊戲的機械化行為，促進長者運用思考的能力。
- viii. 在選擇或設計遊戲時，盡量避免選擇一些淘汰式的遊戲，宜盡量選擇一些所有長者皆有機會參與的遊戲，以體現群體參與的精神。



推行遊戲時需要注意的地方

- i. 遊戲的規則和玩法要簡單，義工必須清晰講解給長者知道，如遊戲是比賽性質，必須清晰闡明遊戲的計分方法、勝負制度等，讓所有長者清楚明白，避免不必要的爭拗。
- ii. 對於較被動或較少參與遊戲的長者來說，若義工給予鼓勵仍不願意參與，義工應尊重他們的決定，避免強迫長者參與。另外，在帶領長者遊戲時，無論在言語及行為方面都要表達對長者的尊重。
- iii. 由於長者身體機能逐漸衰弱的關係，普遍長者的聽力都有減弱的情況，故義工應將音量提高及慢慢地將說話重覆多一兩次，讓長者容易接收有關訊息，同時，最好即場提供示範，以讓長者更明白遊戲各項細則。如經示範後，義工發現長者對遊戲仍不太掌握，應即時作出適當的修改。
- iv. 說話用語方面，盡量採用長者明白的語言，避免文縷縷的言語和冗長的講解；另外，遊戲的規則要清晰，令長者容易明白及必須預早說明，以避免長者有無所適從的感覺。
- v. 推行長者較陌生的遊戲時，義工必須要有耐性、作清晰的介紹及鼓勵長者參與，以增強他們參與有關遊戲的信心，同時，可於遊戲進行的初段與長者一起參與，從而增加現場參與的氣氛和促進義工與長者之關係建立。
- vi. 由於長者記憶力衰退關係，故在一些需要分組進行的遊戲上，宜先進行分組，然後才解釋遊戲的玩法和規則，這樣，可避免長者忙於分組的過程而忘記之前的解說。再者，在分組的過程中，盡量將互相相熟之長者有計劃地分開，例如透過數一、二的分組方法，因為普遍長者都有坐於相熟朋友身旁的習慣，故透過此分組方法，可讓長者的組合有不同的配搭，促進長者之間的認識和接觸。
- vii. 向長者強調遊戲的精神不在乎勝負而著重參與過程，因此，亦避免設有懲罰的規則，以免使長者害怕參與遊戲。

對於長者來說，遊戲的重要之處，並不是遊戲的內容或遊戲的結果，而是長者參與遊戲的過程中所獲得的喜悅、互動交流的過程和群體參與的合作精神。

4. 護理服務及陪診服務技巧

一般來說，大多數人對護理服務的理解都不外乎對接受服務者身體或生理上的照顧。狹義來說，這並無不對之處，但從廣義而言，我們需知道一個人的健康是包括了身、心兩方面的（WHO，1946）；故此，在接著下來的篇幅，我們會把心理衛生這方面納入範圍之中。



護理服務的分類

總括來說，我們可以根據長者的類別、地點，以及服務工作性質來作分類。

- i. 以長者的類別來劃分，服務範圍可以為：
 - ☆ 傷殘或弱智長者
 - ★ 獨居體弱長者
 - ☆ 需長期住院接受治療或末期癌症長者
- ii. 從服務地點來劃分，服務範圍可以為：
 - ☆ 獨居長者屋
 - ★ 安老院舍
 - ☆ 醫院
- iii. 從服務工作性質來劃分，服務範圍可以為：
 - ☆ 個人護理
量血壓、探熱、量脈搏、磅重、簡單傷口護理等。
 - ★ 起居照顧
清潔身體，包括口腔、頭髮、衣物等等；
協助進食；
修飾儀容，例如剪頭髮、修剪趾甲、整理衣著等。
 - ☆ 聆聽開解
細心聆聽長者的傾訴；
分享人生經驗。



青年義工投身護理服務前之裝備

- i. 青年義工在正式加入此類型服務之前必須接受一定的基本訓練。首先，由於所服務對象的需要、服務的地點各有不同，故此各社會服務機構所提供的服務，以至於對屬下義工的要求亦有所不同。例如服務醫院的患病長者，義工可能只是充當聆聽者的角色；然而，服務

躲在家中的體弱長者，義工則可能要扮演家務助理或個人護理員的身分。因此，義工必須清楚自己所屬機構的服務宗旨、自己的能力、自己能付出的時間、能夠負擔服務長者的工作範圍及轉介長者之機構的要求。

- ii. 要求義工提供服務的機構亦有責任為義工提供適切的培訓。當然，義工本身平時若能夠多些參與不同團體或醫院所舉辦的健康講座、多點認識護理之道，對於所參與的服務定必能收事半功倍之效。然而，儘管義工必須掌握基本護理服務知識和理論，學習實際的工作對義工是更為重要，例如，在專人指導下學習如何扶抱、如何使用助行器、電子血壓計、電子磅、電子探熱器、如何操控輪椅等。



推行護理服務時需注意技巧

- i. 照顧進食

義工需要注意進食地點光線是否充足、枱椅高度是否配合長者，可否承托手肘部位、座椅是否對腰背有足夠支持力，需否另加坐墊、所使用餐具是否適合使用者，是否需要棄用筷子而選用匙羹或餐叉呢？這些都是需要詳加留意的。

義工必須謹慎餵食的分量和速度是否適中，有否給予長者充分時間咀嚼、吞嚥。特別是對於吞嚥一向有困難的長者，這一點是必須時加注意的。協助餵食的義工必需隨時觀察對方的反應以調節餵食的份量和速度。

- ii. 與長者建立互信的關係

因欠缺社交生活及家人的關顧，長者在情緒上都會顯得孤立無援，往往產生被遺棄的感覺。義工若嘗試去聆聽對方的傾訴並願意去開解對方，其意義和價值可能不下於向受助者提供其他的起居協助。但緊記不要洩露長者的秘密，不要辜負了對方對自己的信任。

- iii. 懂得隨機應變

在個人照顧的工作上，靈活變通的服務手法是很重要的。個人護理服務是極講求義工擁有敏銳的觸覺，隨時發掘對方的需要並提供協助的。義工並非正式受訓的社工或輔導員，並不能夠處理長者所有問題的；因此，應該懂得在適當時候將問題轉介是極為重要的。若發覺長者言詞有不尋常的地方，甚至暗示到生無可戀之類，義工必須即時知會所屬機構，不應再拘泥於替對方保守秘密。

- iv. 小心為上、安全第一

在推行服務時，要確保義工本身，以及長者的安全。護送行動不良的長者，例如輪椅使用者外出散步時，必須注意路面安全，避免使用斜度太大或凹凸不平之道路。同樣地，義工亦不應罔顧自身的安危。義工在替長者作傷口處理之類較具危險性服務時，應緊記遵

行一切防止感染的安全措施，例如使用醫護手套、口罩、膠圍裙、消毒藥水等。最理想於每次執勤時每組義工之中至少帶備一份急救用品以策安全。

總結

青年義工除要掌握服務長者的技巧外，也要經常留意本身的性格、能力、專長是否足夠去服務長者，例如有些服務內容需要義工具備特別的技能、學歷、語言能力，服務經驗和體力要求等，義工可嘗試多元的長者服務種類，同時也要接受訓練，以確保了自己的能力及表現達到服務的要求。

第四章

啟發青年義工管理人員 的服務計劃



第二章曾講述青年義工為長者提供服務的方式，可以分為直接服務有需要的長者，以及結伴長者一起服務社會，照顧有需要的人。本章將介紹這兩種服務方式的不同服務計劃，包括兩項由青協主辦、青年義工直接服務長者的服務計劃，以及一項結伴長者做義工的服務計劃，當中以計劃的特色和成效為重點，藉以啟發青年義工管理人員，認識一些青年義工為長者提供服務的新構想。這些服務計劃各有特色，但都是以達致社區關懷長者為其中一項最重要的目標。

直接服務有需要的長者

1. 服務學習計劃

青協於2004-2006獲得優質教育基金的資助，推行一項為期兩年的《義工精神·立根校園》服務學習計劃，共43間來自全港各區中小學參與。計劃將義工服務納入課程，透過課堂，為學生提供具清晰學習目標的訓練課程；配合服務社會機會，讓學生在服務過程中，接觸社會、認識及發揮個人潛能、提升個人能力，培養「不計回報，關懷他人」的優良品格及服務社會的健康文化。



簡介

「服務學習」是講求「學習元素」、強調從「服務」中獲得「學習」果效的服務項目。《義工精神·立根校園》為學生提供十節具學習目標的義工訓練及兩次社區服務，有系統地將「學習」與「服務」緊扣起來，從而培育和發展青少年回饋社會的心志，凝聚社會的關懷力量。



計劃目標

- i. 提升學生公民責任感，培養「不計回報·關懷他人」的優良品格和回饋社會的健康生活文化。
- ii. 培育學生正確價值觀及提升學生各方面的共通能力，從而提高學生的學習動力。
- iii. 協助學校建立以全方位學習及全人發展方針的「服務學習計劃」，並建立相關的配套系統。



計劃特色

- i. 融入課程

服務學習融入學校的課程，透過與不同科目的結合，例如計劃以建立價值觀為主要學習目標，可以選擇與德育及公民教育科結合；若計劃以提升學生對社會環境和服務對象特性、資料及數據收集、歸納與分析的技巧等，可以選擇相關的科目如社會/常識科結合；如學習重點在學生與人溝通及協作技巧、策劃及帶領活動技巧、才藝表演等技能，則可以與通識科、全人教育科和全方位學習課程結合，將課堂內學到的知識和技能，於服務過程中實踐出來。



ii. 運用經驗學習模式

計劃以「經驗學習法」模式推行，鼓勵學生從體驗中學習。計劃的設計，讓學生自行策劃，以及執行社區服務的形式和內容，藉以提升他們的人際溝通能力、活動策劃技巧及解決問題能力。

iii. 課程著重反思

反思是「服務」與「學習」兩者互相連結的關鍵。透過活動及服務後的反思與檢討，協助學生將「服務經驗」轉化為「學習心得」，從而達到在「服務」中「學習」的果效。

iv. 鼓勵跨界別合作

計劃最成功之處是因為教師、社工及家長義工的通力合作而發揮更大的效果，包括融合家長的實務智慧，讓學習更貼近生活；實踐新的教學模式，以「經驗學習法」模式推行，鼓勵學生走出課室、接觸社會，強調學生從參與及體驗中學習，不再是被動地接收知識，而是主動地與教師一起經歷課堂以外的學習機會，拓闊學生的學習領域和視野。



計劃內容

i. 教師及家長培訓工作坊

計劃開展前，青協的社工會為教師及家長義工進行培訓。目的是讓教師及家長掌握計劃目的、帶領活動技巧及評估方法等。

ii. 義工訓練課程

計劃為學生提供十節的義工訓練，內容包括：

- ☆ 認識義工精神
- ★ 認識服務對象
- ☆ 服務技巧訓練
- ★ 籌劃服務內容

iii. 社區服務

學生會進行兩次社區服務，透過直接服務有需要人士，讓學生實踐在課堂中所學到的溝通及協作技巧，例如探訪獨居長者。透過與長者接觸，學生可應用和轉化在課堂中所學到溝通的技巧和態度。

iv. 反思與檢討

計劃會以小組討論、撰寫學生日誌及服務感想等形式，協助學生對服務經歷進行反思及檢討。

v. 嘉許禮

計劃完結時，會透過嘉許禮，肯定和表現學生在過程中的努力和付出，以及展示學生的學習成果。



社區服務以長者服務為主

2004至2006兩年間，43所中小學共提供了608次社區服務，服務時數為78,409小時，服務人次更達30,385人次。學生所進行的服務以長者服務佔最多數，佔總服務次數的75%，共有455次，服務人次達26,533人次。

長者服務佔最多數的主要原因是大部份參與計劃的學生都是首次接觸社會服務。長者人生經驗豐富，一般都樂意與青年人分享個人的閱歷。故此，學生相對較易與長者展開溝通的話題，因而適合一些初次參與義工服務的學生。此外，護老院舍或長者地區中心等服務地點的空間一般都比較大，較容易讓一班約30名的學生同時進行服務。因此，學校也傾向選擇安排學生進行這類型的服務。



成效一 對學生義工的意義

- i. 計劃為學生提供了體驗社區服務的機會，認識義工精神和培育公民社會的意識。透過訓練讓學生不但認識了義工應具備的條件和態度，同時透過策劃及執行社區服務，發展和提升了學生的能力。
- ii. 參與計劃的教師及家長都認為學生在服務後較懂得珍惜、關心及尊重身邊的人。
- iii. 計劃不僅讓學生認識社區實況和服務對象的需要，亦進一步引起他們對社會問題的反思，增進學生學科以外之知識。此外，計劃能有效地推動學生參與義工服務，體驗助人的喜悅，培養他們回饋社會的心志。
- iv. 計劃內的經驗學習模式強調學生從參與及體驗中學習，使學生不再是被動地接收知識，而是主動地與老師一起經驗課堂以外的學習機會，加強了學生的學習的積極性。

服務學習計劃的成效獲得不少學校的正面回應，青年服務機構一般都具備義工訓練的專業知識以及熟悉社會服務機構的情況，能為學生安排適切的服務機會。青協曾與多間學校合作推行服務學習計劃，因此，本會專業社工既熟悉整個計劃的推行策略與程序，亦具備一套整全及實施推行經驗的課程內容和教材，他們主力負責與學校教師共同設計和發展有關課程，為教師、學生及家長提供相關訓練，以及配合課程發展趨勢，提供經驗分享交流機會。這些協作，不但能夠減輕兼任管理義工人員的教師之工作量，亦增加了教師參與服務學習的動力和信心。

《義工精神・立根校園》服務學習計劃的果效包括：

- 提供一個很好的門檻讓青年人在自己社區的真實情境，應用在課堂所學的技能與知識；
- 透過服務不同階層、不同需要的長者，讓青年人明白自己小小的付出能夠幫助社會有需要的人；
- 從小培養青年人尊重長者，學習如何照顧和關懷長者，使學生更關注社區的需要，並相信他們能為社區帶來改變；
- 讓青年人更能接受和尊重差異、藉此提升個人、社會及公民責任感，使他們對社區更投入、更關注，從而提升德育及公民素質。

這些果效讓青年人更願意奉獻自己，服務他人，幫助更多有需要的人。

新高中學制快將推行，學生除修讀四個核心科目、選讀兩或三個選修科目外，新課程並要求學生體驗「其他學習經歷」，佔總課時不少於15%，學校會在平常課時的內外，為學生提供不同種類的活動，包括德育及公民教育、體育、藝術教育與社會服務等，課制的轉變標誌著社會對年青新一代的期望不再只求成為「應試高手」，而是對社會有承擔、善於與人合作，以及樂於為人服務。「其他學習經歷」和《義工精神・立根校園》服務學習計劃一樣，希望學生能在求學階段不要忽略成長時期所需要的全人發展，這些寶貴的學習體驗，能夠為青年義工帶來深遠而正面的影響。

2. 「青年接棒・服務長者」計劃

青協於2003年為長者服務作出了前瞻性的計劃，特別推出「接棒行動」，致力匯聚青年人的力量，透過探訪長者，鼓勵青年義工實踐服務長者的心志，也同時帶動社會大眾關注貧困長者的生活與需要。



簡介

「接棒行動」首次在2003年推出，青協負責發動及組織青年成為義工隊，探訪居住在觀塘區的貧困獨居長者，為他們送上關懷和祝福，並運用一群熱心人士的捐款，為長者購置生活所需，藉以長遠提升他們的生活質素。計劃於2007年7月再度推出，並將計劃名稱修改為「青年接棒・服務長者」，以加強青年義工在計劃的角色，服務的區域並擴展到其他14個行政區。



計劃目標

- i. 推動青年，以及社會各界主動關懷社區內的長者，為他們提供服務；
- ii. 透過服務長者，青年義工得以分享他們的人生智慧，達致互相尊重、互相欣賞。



計劃推行概要

- i. 計劃目的是為一群生活困苦的長者改善生活質素，同時，提高青年對長者的關注和關懷。
- ii. 計劃主要由青協負責招募青年義工、管理善款戶口、督導青年義工推行服務，確保服務的質素及提供適時指導，使善款妥善運用；而不同地區的社會服務團體則協助轉介合適的貧困長者和聯繫長者。
- iii. 計劃期間青年義工除了要定期上門探訪及致電慰問長者表達關懷外，同時，亦從中觀察及評估長者的需要，運用善款，為長者改善生活。
- iv. 為使青年義工得到適切的支援及督導，義工以小隊為基礎，每隊不多於24人，派有一名青協職員負責，以及義工領袖協助帶領。每小隊再細分為2-3人小組，每組負責2-3位長者，小組須定期向負責職員遞交報告、報告進展、評估需要、交待支出及購物單據；而負責職員和義工領袖也定期與小組會面，以支援義工達到計劃目標。
- v. 2003、2007及2008年度計劃參與人數

人數 \ 年份	2003	2007	2008
青年義工人數	305	513	560
接受服務長者人數	483	353	377



計劃成效

- i. 培育青年關心社會、樂意付出和承擔的精神，發揮青年的能力

- a. 培養青年責任感

計劃原訂義工的服務期為3個月，但由於各式難以預計的問題，如義工未能聯絡上長者、長者進出醫院或回鄉，故義工實際服務期往往逾6個月。雖然橫跨了開學時間，而部份義工在開學後亦十分忙碌，但他們亦能一直堅持，安排及管理時間，至計劃正式完成為止。即使部份青年義工因事未能完成計劃，他們亦會主動向負責職員交待情況，使長者繼續獲得服務。

- b. 增加青年觀察能力及溝通技巧

由於部份長者未能具體講出需要，故青年義工需從探訪及傾談過程中，觀察及了解長者的需要。例如義工會主動看看長者的雪櫃是否正常操作，床褥或棉被是否足夠或過舊，或主動了解長者有沒有需要添置醫療用品或營養食物等。

而在服務的過程中，義工亦懂得與長者溝通時，需要一些技巧。例如期間曾有長者表示義工爽約，未有按指定時間上門探訪。後經了解，知悉有部份長者因記錯時間所致，青年義工便學習到將下次的探訪日期紀錄於日曆上，以提醒長者。



c. 讓青年體驗生活，學習生活

參與計劃的青年義工表示在服務中，初次嘗試購買風扇、熱水爐等家用電器或初次嘗試做家务。而在評估需要、格價、向負責職員匯報工作進展、提交工作及財政報告、繳交單據、訂貨、收貨、教導長者使用的過程中，青年義工不僅學會有系統的行政工作步驟，同時，亦真正體驗了生活，並學懂如何妥善地管理支出及金錢。

d. 讓青年學懂易地而處、無私付出的服務精神

儘管有些長者生活困苦，但他們也不一定願意接受服務，只期望得到義工的關懷慰問。而有部份長者則可能對服務或義工有不同程度的期望，因而對義工的服務有感不滿。故此，青年義工在服務中，亦學習到易地而處、學習尊重長者的意願和不計較地付出的重要。

e. 讓青年從服務中成長和得到反思：

當遇到一些長者訴說生活不如意或逆境，仍不怨天尤人，堅毅地生活，青年義工從中便領略到一些處世道理，以及懂得珍惜自己的所有、知足常樂。而有部份義工，在服務長者的過程中，更不知不覺地覺醒要關心自己的祖父母和長輩。

ii. 改善長者生活質素

a. 改善生活質素

計劃提供善款為長者購置生活用品或進行修理工作，而實際上，青年義工一般為長者購買的物品包括：生活用品（如輪椅、眼鏡、拐杖）、營養食品、食物、家用電器、更換或添置日常用品（如床鋪、床褥、儲物櫃、寒衣、衣服、鞋襪）等。每項物品對長者均非常重要，而部份更是長者一直需要，但不捨得或沒有餘錢更換的，就如在服務計劃中，有不少義工為長者添置電視機、熱水煲、電飯煲、雪櫃，而在未添置前，長者一直使用的，其實經已殘舊或已壞。

b. 給予支援和關懷

除了提供物質的支持外，青年義工定期的探訪及慰問，亦給予長者心靈上的安慰，有部份長者更不用義工為他們購買物品，只需義工上門探訪。而在探訪的過程中，長者的負面思想（例如覺得自己負累社會、無人理等的情緒）亦會有所轉變。

「青年接棒·服務長者」計劃，不僅讓長者和青年義工各有得著，同時也增加了各界人士對長者的關注，與發起計劃的理念和構思不謀而合，希望青年人把對長者無私奉獻的服務精神廣泛傳遞，感染更多社會上的有心人，攜手推行類近的服務長者計劃。

結伴長者做義工

第一章曾提及社會的新趨勢是一些能力較強和身心健康之長者將會越來越多，長者在退休後有不少空閒時間，倘若青年義工能夠與這群退而不休的長者一同參與義務工作，為社會上有需要的人提供協助，融合兩者的長處，服務成效相信必定更顯著。以下為青年與長者一起做義工的一項建議服務計劃。

1. 耆青合作社區服務計劃

計劃針對一些自信心較低、學業成績較差、人際關係技巧弱、易受朋輩不良行為影響的危機青少年，透過與地區長者中心之長者會員一起接受義工訓練、交流建立友誼而進一步攜手合作為體弱的長者提供服務，從而使青年人建立正確的人生觀及價值觀，免入歧途。



計劃內容

- i. 計劃主要分為兩個部份，包括義工服務技巧訓練、服務籌備和推行核心服務計劃，參與青年義工及長者義工必須全數出席。
- ii. 服務計劃中包括訓練日和服務籌備，對建立雙方的緊密關係是非常重要的過程，青年義工透過與長者義工交流分享，了解和欣賞長者義工的技能、積極投入社區服務的態度，而青年義工亦可分享他們擁有的技能，達致長幼交流的目的。
- iii. 推行服務計劃，可選取服務獨居長者為服務對象，進行探訪慰問、家居清潔及油漆等服務。除此之外，也可以探訪安老院之院友，獻上關懷和推行康樂遊戲或表演。



計劃特色

- i. 對青年義工的影響
 - a. 服務過程給予這群危機青少年另類的生活體驗，協助他們重建自我：感受在全力以赴後所得到的滿足和幫到別人、被人認同和尊重別人的那份喜悅，藉以累積突破自我的力量；同時學習生活技巧，包括如何與長者相處，以及一起經歷和體驗服務他人，從而知道與人合作的重要。
 - b. 青年義工與長者義工在服務過程中獲得認同和正面的評價，不僅強化青年的自我價值感，並大大提升他們繼續參與推行義工服務的決心。
- ii. 對長者義工的影響
 - a. 長者在服務過程中，間接輔助危機青年返回正軌，讓他們重新檢視及改變自己過往一些不當的行為，透過義工服務為社會所認同。青年義工正面的轉變，不僅強化長者義工的自我價值，同時也令他們的信心大增。



- b. 改變年青一代及社會人士對長者負面的標籤，讓他們接觸能力較強的長者，認識新時代長者的健康面貌。計劃也令參加的青年人認識和認同長者在社會的貢獻。

長者與青年人一起參與義工服務，在社會上產生積極的示範作用。藉著義工這個身份，青年人推動長者積極參與，更為社會增添貢獻的氛圍，發動長者鄰里間的支援，有助改變部份孤立無援長者的境況。與此同時，參與義工服務的長者可以認識更多朋友、擴闊生活圈子，大大減低長者的孤獨感。透過與青年義工的互相合作，互助鼓勵，互相支持，也促進了社會跨代和諧友愛的氣氛。



第五章

服務長者的社會資源



在選擇服務類型時，青年人可透過「直接」、「間接」服務，以及結伴長者一起服務社會三種方式去推行義工服務。「直接服務」是指直接服務長者，從而讓他們直接受惠；「間接服務」是指義工協助解決社區問題，從而讓長者間接受惠；與長者結伴一起服務社會，是指青年義工與長者攜手關懷社會上有需要的人。不論是那一種服務方式，青年義工都應該先了解地區上的需要，以及認識有哪些途徑可以服務到有需要的長者，本章將會為青年義工介紹一些可轉介長者之社會服務機構/團體，並重點簡介如何向不同撥款團體申請服務長者計劃經費，作為初次做義工服務之青年人的參考。

1. 青年義工尋找服務長者機會的途徑



學校

學校是栽培青年人成長的重點基地，能直接教育及引導學生發揮潛能，於帶動青年參與義工服務上，扮演著重要的角色。如學校能有規劃地安排學生參與義工服務，在推動學生投身義工服務上將事半功倍。有興趣服務長者的學生可向校內負責「社會服務團」、「公益少年團」、「課外活動科」之老師或駐校社工查詢，與校內同學一同開展義工生涯也是不少資深義工的真實寫照呢！



青年服務機構

青年人可以透過鄰舍附近的地區青少年服務單位，申請成為該會的會員和義工，透過中心內社工的指導，聯絡該區提供長者服務的團體/機構或屋邨的互助委員會等，或協助在區內尋找合適的機會服務有需要的對象，如長者中心的會員或區內的獨居長者等。

一般來說，在推行義工服務前，青少年中心會為初次接觸義工服務的青少年，提供一些基礎及適切的義工訓練，如義工的定義、服務長者時的態度和技巧、義工進行服務時需要注意的事項及長者的特性等，義工先掌握基本的概念。這樣透過地區單位的組織，讓一群有志投身義工行列的青年義工，有效為地區長者提供服務，以至長期和深化的義工服務，如建立長期的「獨居長者探訪」義工隊伍。這些較長期的義工服務，可使義工及長者有更多的時間建立深厚互信關係，從而讓義工了解他們日常遇到的問題或需要，義工亦可提供更適切獨居長者的服務。



房屋署 — 長者屋

為配合長者的住屋需要，自1987年開始，香港房屋委員會特別為長者，提供多元化的公屋租住計劃，俗稱「長者屋」，例如大埔的運頭塘邨、藍田德田邨、屯門田景邨等。此類長者屋適合擁有基本自我照顧能力、但經濟環境欠佳的長者申請入住。若長者本身居於需重建的舊式公屋，他們亦會被政府安置於此類長者屋。相反，經濟能力較好的長者可申請入住檔次較高的長者屋，如「樂頤居」，「安頤居」等。

長者屋分為一人或二人單位，若屬一屋兩戶單位，各長者可擁有獨立房間，但需共用廁所和廚房。由於居於同一單位的長者未必相識，生活習慣也未必相同，他們在同一單位內共用廚廁，是比較容易發生磨擦的。

雖然入住長者屋的長者擁有基本自我照顧能力，他們能解決生活上實際的問題，但房委會並沒有為他們提供專業社工留守長者屋作支援，因此，居於長者屋的長者在情緒或輔導上所獲得的照顧甚少。除此之外，部分長者入住長者屋，是因為不能與家人同住或被政府安置，所以在沒有家人陪伴，並需要與陌生長者相處的環境下，他們很需要得到心理上的支援，另一方面，隨著長者年紀增長，自我照顧能力亦會日漸下降，若家中的設施需要維修或更換，他們是缺乏途徑尋求支援。

◎●○建議的義工服務◎●○

- 定期探訪，慰問及關心長者。
- 定期上門為獨居長者作家居檢查，若發覺出現問題，可即時代為通知管理處或有關人士，為長者提供適當的家居支援。

由於長者屋屬於房委會管轄的屋邨，義工可能會擔心屋邨辦事處基於保安理由，拒絕義工的到訪。其實設有長者屋的屋邨辦事處，均有職員負責為該屋邨的長者舉辦康樂活動的。當然義工如經地區上之社會服務團體聯絡該長者屋的香港房屋委員會辦事處，屋邨辦事處職員會較有信心接受申請探訪居住於長者屋的長者，並詳述義工為長者策劃的活動建議，當辦事處職員了解服務的具體安排，以及認為義工是有誠意作探訪，會提供有關意見，轉介有需要的長者。



長者服務機構

政府提供的長者社區支援服務，目的是希望長者能夠盡量留在社區中安享晚年，而長者社區支援服務可以劃分為三個範疇：長者中心服務，長者社區照顧服務及其他支援服務。

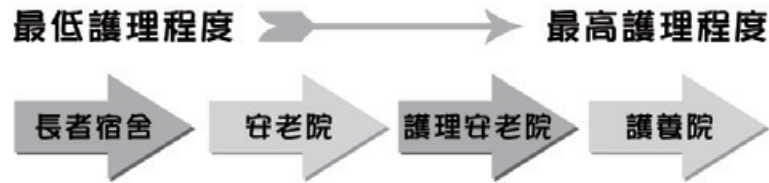
長者中心服務包括在每個地區都設有長者地區中心、長者鄰舍中心及長者活動中心等等。這些中心會對區內的長者情況，如人口、經濟情況等都較為熟識，當義工有意服務地區的長者時，可主動聯絡長者中心，他們了解過義工的能力後，可代為安排及尋找一些相關的地區資訊，以幫助青少年選出特定的服務對象，如獨居、行動不便或長期病患的長者等。

由於長者服務機構是以服務長者為主要對象，因此他們對服務長者有更豐富的經驗。青年義工在協助中心或自行籌組服務前，中心可能按情況及需要，為青年義工提供一些較專門的服務長者技巧訓練，如獨居長者照顧技巧、推輪椅技巧、健康飲食等，以便為有特別需要的長者提供更適切的服務。



安老院舍

現時政府資助的安老院舍照顧服務包括長者宿舍、安老院、護理安老院及護養院。安老院舍的照顧服務是按長者不同程度的護理需要，類型：



- i. 長者宿舍主要為一些有能力照顧自己及行動方便的長者提供群居的住宿服務。由於這類長者的行動能力較高，義工可於計劃服務時選擇一些活動性較大的活動。

◎●○建議的義工服務◎●○

可考慮一些活動性較大的活動例如和長者做晨操運動，行山等。

- ii. 安老院為未能獨自在社區中生活，但無需倚賴他人提供起居照顧或護理服務，以及在「安老服務統一評估機制」下被評為沒有或輕度缺損的長者提供住宿照顧、膳食及有限度的起居照顧服務，如打掃及粗重洗熨工作。於安老院的長者的靈活性和行動能力比長者宿舍的為低，所以義工在計劃服務時盡可能因應長者的身體狀況而作出適當的安排，盡量避免體力要求太高的活動。

香港安老院舍必須根據安老院條例而獲發安老院牌照後方可經營，而該條例適用於各類安老院舍，包括資助安老院舍、自負盈虧安老院舍、合約安老院舍及私營安老院舍。為了縮短長者輪候入住資助護理安老院宿位的時間，社會福利署亦透過「改善買位計劃」，向私營安老院購買宿位。

由2003年1月1日起，社會福利署已停止接受入住長者宿舍及安老院宿位的新申請。目前可供申請的政府資助安老院舍宿位，主要是護理安老院及護養院宿位。

政府資助宿位

a. 改善買位計劃下的私營安老院舍

社會福利署推行的「改善買位計劃」，是向私營安老院購買宿位，透過改善員工比例和人均面積標準，提高私營安老院的服務水平，同時提供更多資助宿位以縮短長者輪候入住資助護理安老院宿位的時間。服務性質及入住條件與護理安老院相同。

申請詳情可向各區轉介服務機構查詢，申請人須經安老服務統一評估機制下評定身體機能缺損程度，然後在社會福利署長期護理服務中央輪候冊內登記，輪候編配合適的服務。

b. 津助及合約院舍

津助院舍由社會福利署津助營運經費，而合約院舍則由社會福利署以服務合約監管。

申請津助院舍宿位可向各區轉介服務機構查詢，申請程序與申請「改善買位計劃」下的私營安老院舍相同。

入住合約院舍資助宿位長者須接受統一評估，並獲評定為身體機能屬中度或嚴重缺損及需要院舍照顧服務，然後在社會福利署長期護理服務中央輪候冊內登記；而入住合約院舍非資助宿位的長者亦須接受統一評估，但無須在社會福利署長期護理服務中央輪候冊內登記，輪候安排由合約院舍處理。

非資助宿位

a. 私營安老院舍

私營機構營運的安老院舍，由社會福利署安老院舍牌照辦事處規管。主要由院舍自訂入住條件及接受申請人直接申請。

b. 自負盈虧及合約院舍

自負盈虧院舍為不同經濟狀況及長者健康程度提供靈活且具彈性的住院服務。合約院舍由社會福利署以服務合約監管。

自負盈虧院舍接受個別人士自行申請。合約院舍（非資助宿位）申請人須經安老服務統一評估機制下評定身體機能缺損程度，但不須在社會福利署長期護理服務中央輪候冊內登記，輪候安排由合約院舍自行處理。

私營安老院舍所受的監管較為寬鬆，而且礙於資源較其他政府資助安老院舍為少，人手短缺情況甚為普遍，義工探訪也不多，加上未必有駐院社工，住在裏面的長者心靈上得到較少照顧，亦往往被人忽略。

有興趣到私營安老院進行服務的青年義工，可直接聯絡服務之安老院，與負責人安排服務和探訪。另外在計劃前，應查詢該院長者的健康狀況，根據長者的身體狀況而作出適當的安排。義工可於互聯網上，找到所有註冊私營安老院的聯絡資料。

◎●○建議的義工服務◎●○

青年義工可陪伴長者談天，幫忙照顧長者心靈上需要。

建議可陪伴長者參與社交活動，例如安老院所舉辦的生日會，令長者的心理需要得到滿足。

- iii. 護理安老院為健康欠佳、身體殘疾、認知能力稍為欠佳及在「安老服務統一評估機制」下被評為中度缺損而未能自我照顧起居，但在精神上適合群體生活的長者，提供住宿照顧、膳食、起居照顧及有限度的護理服務，包括安排人員24小時當值，註冊醫生定期探訪診症，以及治療運動及療法配合等等。由於護理安老院中的長者的身體機能和健康各分面都較為欠佳，義工應在安排服務之前先了解長者的身體狀況、認知和行動能力，以便計劃合適的活動。如服務對象為只能卧床的長者，義工可準備一些較靜態的活動。

◎●○建議的義工服務◎●○

義工可準備一些較靜態的活動，例如為長者閱讀報章或為長者做小手工作禮物等，為他們帶來溫暖。

- iv. 護養院為一些健康欠佳、身體殘疾、認知能力稍為欠佳及在「安老服務統一評估機制」下被評為嚴重缺損而未能自我照顧起居，但在精神上適合群體生活的長者，提供住宿照顧、膳食、起居照顧、定時的基本醫療和護理及社會支援服務。部分護養院宿位由合約院舍提供。服務對象為未能居於家中而需要醫療、護理、復康和起居個人照顧服務的長者，這些長者因健康惡化，以致護理安老院未能提供適當的照顧，但暫沒需要入住療養院以接受更深入的醫療和護理服務。

◎●○建議的義工服務◎●○

義工可在節日時探訪並負責一些表演，如唱歌、魔術等環節，為長者送上節日的關懷和祝福。



社會福利署

社會福利署提供之服務中，包括家庭及兒童福利服務。社署在不同分區開設了多間綜合家庭服務中心，中心由家庭資源組、家庭支援組和家庭輔導組整合而成。現時分佈全港的61間綜合家庭服務中心及兩間設於東涌的綜合服務中心，均從「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的服務方向，提供一系列預防、支援和補救性的服務¹。

家庭是組成社會的核心部份，家庭成員包括兒童，青年人，父母親，以及長者，而長者是其中一群特別需要照顧及關懷的。綜合家庭服務中心擁有龐大資料庫，掌握區內長者個案的詳盡資料。當青年義工有意服務長者時，可與綜合家庭服務中心聯絡，中心職員在了解義工背景及經驗後，如覺得適合的話，會協助選取，甚至代為聯絡一些適切的長者作為服務對象，給予青年義工服務機會，從而讓最有需要接受服務的長者得到幫助。

¹ 服務包括為有需要的個人或家庭提供家庭生活教育、親子活動、諮詢服務、義工培訓、外展服務、互助小組、輔導和轉介服務等，並提供延長開放時間服務。

青年義工亦可透過參與學校義工小組，由負責老師聯繫社署中心職員，代為安排服務對象，並由學校或家庭服務中心提供適當義工訓練，如照顧長者技巧，使青年義工在服務長者時懂得如何與長者相處。

總結

青年義工如想聯絡上述的服務機構，可先以電話形式作初步之溝通，並不需親身登門造訪，如有需要，也可再以書面清楚交代服務日期、人數及推行內容等資料，以便機構提供相應的準備和安排配合義工的探訪。

2. 專為資助長者服務計劃的基金



基金名稱

i. 攜手扶弱基金

網址：http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_supportser/sub_partnership/

ii. 老有所為活動計劃

網址：http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_elderly/sub_csselderly/id_opportunit/

iii. 香港影視明星體育協會扶老慈善基金

網址：<http://www.stareastnet.com/tc/artist/fb/charity.html>

iv. 何東爵士慈善基金

網址：http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_ngo/page_r-info/

v. 華人永遠墳場管理委員會

網址：<http://www.bmcpc.org.hk/download/download.htm>



申請基金的步驟

- i. 透過非牟利/地區團體提供的資訊，了解區內的問題/需要；
- ii. 在各類型長者中尋找該區急切需要協助的一群，如貧窮獨居長者；
- iii. 分析受助者的獨特問題/需要，策劃適切的服務，以解決該問題/需要，如家居維修；
- iv. 尋找與服務目標相符的基金，如攜手扶弱基金、老有所為活動計劃等；
- v. 選擇各基金中，撥款最能配合實際服務需要，如基金能支付貧窮獨居長者家居維修的費用；
- vi. 透過非牟利團體的名義作出申請。



基金申請注意事項

i. 基金理念

在申請不同的基金前，必須了解基金撥款的理念，因各基金在撥款前，必會考慮申請團體的活動/計劃是否配合其理念，如該基金希望撥款給予有家庭照顧但貧困的長者，對象就不會以住在院舍的長者為優先，否則就偏離基金的撥款理念。

ii. 成本效益

在策劃活動時，需要顧及內容是否合乎成本效益，盡量增加在服務提供時，可惠及的人數及其廣泛性，讓更多人能在計劃中參與及受惠，亦可乎合成本。

iii. 持續性

所有基金對撥款中所提供服務都有一定的時間規範，如申請的活動/計劃在基金撥款的資助後的時間，仍然可以提供一定程度的服務，而可持續及持之以恆服務長者，會增加基金對活動/計劃的撥款支持程度。

iv. 服務受眾

在擬定特定服務對象界別時需要作出考慮及取捨，如該區本身有較多獨老居住，在選擇長者類別時可集中在獨居長者身上。

v. 創新性

針對長者的義工服務在香港已有長久歷史，不同類型的服務也不少，因此在申請基金時，一些較具創新意念的服務計劃，對能否成功申請有一定的幫助。近年有不少具創新意念的長者服務可作參考，如協助長者在生時計劃身後之安排、協助長者拜祭先人、為長者拍攝婚紗照懷緬過去等等，都是近年較特別的長者服務。

vi. 人力

部份基金只可作單一撥款，並不批准申請團體在同一個服務計劃中接受其他基金的財政資助，故此如需要向不同人士/團體/企業要求人力、物力或財力上贊助的話，便要在申請基金前詳細了解基金的規定和要求了。

vii. 財政預算

申請撥款前，需要充分考慮服務計劃中需要資助的項目，如車費、食物、行程、長者紀念品、義工津貼等，以免在活動過程中才發現因財政問題而令活動未能配合所需，而大部份基金撥款都不適用於購買固定資產（即非消耗性的用具），如活動需要拍攝的相機，影印機，電腦等，所以在申請基金時須細閱申請細則。當成功取得撥款後，亦須小心理



財，盡量將款項用在服務上，減少一切不必要的行政或其他開支，讓款項幫到有需要的使用者。

3. 其他與長者有關之資訊

義工在登門探訪長者時，很多時候會聆聽長者的心聲和需要，義工可透過以下的熱線，尋找及獲取可支援長者不同需要的資訊、部門和機構，遇上長者情緒或生活上的問題，也可即時解答。



長者輔導熱線

長者安居服務協會 耆老鈴長者熱線	1 87 8238
長者情緒支援熱線	3422 8003
耆康會懷熙葵涌社區老人服務中心護老專線	2421 4836
聖雅各福群會自己人號碼	2573 3599
香港基督教女青年會輔導熱線	2711 6622
社會福利署熱線	2343 2255
珍愛生命長者熱線	2382 0881
東華三院東華關懷熱線	2548 0010



護老者輔導熱線

社會福利署護老者支援中心	2558 5587
香港明愛護老者支援中心	2708 7700
聖雅各福群會老人痴呆症家居護老者支援服務	2835 4319
基督教家庭服務中心護老者綜合服務	2557 9963
香港聖公會福利協會護老新天地	
護老者支援服務（九龍區）	2352 3082
護老者支援服務（香港區）	2818 3717
香港仔街坊福利會社會服務中心護老者支援服務	2555 0851 內線19
聖雅各福群會護老者資源中心	2805 1250
東華三院東華關懷熱線	2548 0010



長者優惠熱線

長者咭計劃社會福利署熱線	2343 2255
長者電費優惠計劃（香港電燈有限公司與香港社會服務聯會合辦）	2887 3411
長者電費優惠計劃（香港中華電力有限公司與香港社會服務聯會合辦）	2678 2678
煤氣長者優惠計劃（香港中華煤氣有限公司與香港社會服務聯會合辦）	2880 6988
長者優惠計劃（香港蜆殼有限公司石油氣部與香港社會服務聯會合辦）	2435 8388
長者愛心線（電訊盈科與香港社會服務聯會合辦）	2607 8873



香港青年協會

青協・有您需要

香港青年協會（簡稱青協）於1960年成立，是香港最具規模的非牟利青年服務機構之一。主要宗旨是為青少年提供專業而多元化的服務及活動，使青少年在德、智、體、群、美等各方面獲得均衡發展；其經費主要來自政府津貼、公益金撥款、賽馬會捐助、信託基金、活動收費、企業及個人捐助等。

青協特別為青少年而設的u21 青年網絡會員制度及專業服務，為全港青年及家庭提供支援及有益身心的活動。轄下超過60個服務單位，每年提供超過10,000項活動，參與人次達500多萬。青協服務以青年為本，致力拓展12項「核心服務」，以回應青少年不斷轉變的需要。

青年空間

本着「為青年創造空間」的信念，青協轄下分佈全港各區的22所青年空間，從室內設計、服務理念、活動形式，以至效能指標等均作出全新演繹。青年空間無論在硬件設計及專業服務上，均致力追求卓越，務求成為一個屬於青年、回應青年需要，讓青年發展潛能，並提供機會予他們不斷探索和鍛鍊的活動場所。

就業支援

青協倡導「生涯規劃」概念，青年就業網絡（簡稱YEN）恆常舉辦青年就業博覽，讓青年無論在「受僱」、「自僱」和「創業」路上，均得到充份啟導與支援。「香港青年創業計劃」為青年提供財政資助及指導，讓他們敢於實踐創業。此外，透過設立社會企業，青協鼓勵並發掘機會和資源，協助青年提升其工作能力及競爭力。

邊青服務

外展社工隊伍主動接觸及協助邊緣青少年，解決其個人行為、情緒、升學、就業、家庭關係、濫用藥物及賭博等問題。「青年支援服務計劃」特別為曾觸犯輕微罪行而接受警司警誡令的青少年，提供專業輔導。

輔導服務

透過面談、輔導熱線及網上互動等專業輔導，為有需要的青少年提供適切支援。青協現為各區中學及小學提供全方位駐校社工輔導服務。此外，「關心一線2777 8899」則以熱線及網上媒體，輔導受困擾的青少年。

親子調解

青協致力協助家長建立和諧融洽的家庭，促進親子關係，並教導父母與子女的溝通技巧。同時亦為面對親子衝突的家長及其子女，提供輔導及調解服務。

網上服務

「u21 青年網站」（u21.hk）為青年提供一站式24小時資訊平台，涵蓋升學、就業、義工等頻道，並定期為青協會員發放電子通訊『青速遞』及『Teen速遞』，與27萬多會員保持聯繫。

領袖培訓

青年領袖發展中心（Leadership 21）提供有系統及專業訓練，至今已有超過2萬多名具領袖潛質的青年，參加不同的培訓項目。中心推出為期10年的《香港200》領袖計劃，致力提升香港青年的社會責任；每年嚴格選拔本地200位別具領導潛質的青年，分別於香港及內地接受一系列培訓，藉此培育願意承擔責任，為未來作出貢獻的優秀青年。

義工服務

青年義工網絡（簡稱VNET）是全港最大型並以青年為主要對象的義工網絡，登記義工人數已超過11萬，每年為社會貢獻超過50萬小時服務。每年4月，積極發動學校/團體舉辦各類義工服務，響應「全球青年服務日」。每年舉辦的《有心計劃》，連繫學校與工商企業攜手合作，推動義工服務社區，不僅豐富學生的生活體驗和成長，亦鼓勵企業實踐公民責任。

教育服務

青協設有兩所幼稚園及幼兒園、亦分別營辦小學及中學，配以優良的師資及具啟發性的教學環境，透過優質的教育服務，為香港培養人才，並達致全人教育的目標。此外，青協持續進修中心，亦為全港青年建立一個「求專、求博、求啟發」的學習平台。

創意交流

每年舉辦多項國際和地區性比賽與獎勵計劃，包括「香港創意思維活動」、「香港學生科學比賽」及「創意科藝工程計劃」（簡稱LEAD），鼓勵青少年發揮創意與潛能，藉此擴闊其視野及開拓空間。另創意教育組致力提升青少年對科學的興趣與創意潛能。青年交流部透過交流團、大型活動，以及致力推廣國情教育，協助香港青少年增加對國家的認識與身份認同，建立國際視野，讓他們能熱愛國家、立足香港、面向世界。

文康體藝

青協轄下4個營地及戶外活動中心，以推動青少年健康生活為主題，提供各項康體設施及全方位訓練活動。至於「香港旋律」青年合唱團及「香港起舞」青年舞蹈團，則進一步培育青年對文化藝術的涵養及表演藝術的天份。

研究出版

青協青年研究中心持續進行有系統和科學性的青年研究，至今已出版超過200多項研究報告，為香港制定青年政策和籌劃青年服務，提供重要參考。此外，青協透過出版工作，致力建立各式分享與交流平台，一方面加強本地青年工作的專業發展，促進社會對青年事務的了解；另一方面培養青少年的閱讀習慣，將正面訊息帶給年青一代。青協的專業叢書統籌組專責統籌各項核心服務的出版和營銷安排。青協每季出版的《香港青年》，就有關青年議題作出分析和探討，並比較香港與其他區域的青年狀況，促進各界對香港青年的了解。



Donation / Sponsorship Form 捐款表格

Please tick (✓) boxes as appropriate 請於合適選項格內，加上“✓”：

I / My organization am / is interested in donating HK\$ _____ to HKFYG by :

本人 / 本機構願意捐助港幣 _____ 元予「青協」。

* ☐ Crossed cheque made payable to "The Hong Kong Federation of Youth Groups".
Cheque No. 支票號碼：_____ (劃線支票抬頭祈付：香港青年協會)

* ☐ Direct transfer to the Hang Seng Bank, account name:
"The Hong Kong Federation of Youth Groups" account number: 773-027743-001
(Please fax the bank's receipt together with this form to Partnership and Resource Development Office at 3755 7155 or send by mail to the address *below)
存款予本會恒生銀行賬戶(號碼：773-027743-001)，請將銀行存款證明連同捐款表格，傳真至3755 7155「伙伴及資源拓展組」，或寄回以下*地址。

☐ PPS Payment
Registered users of PPS can donate to the Federation via a tone phone or the Internet. The merchant code for The Hong Kong Federation of Youth Groups is 9345. For further details, please feel free to call the Partnership and Resource Development Office at 3755 7101 / 3755 7102.
繳費聆登記用戶，可透過繳費聆服務捐款予香港青年協會，本會登記商戶編號：9345。詳情請致電3755 7101 / 3755 7102香港青年協會「伙伴及資源拓展組」查詢。

☐ Credit Card ☐ VISA ☐ MasterCard
One-off donation of HK\$ _____ or Regular donation of HK\$ _____ per month
一次過捐款，金額為港幣 _____ 元或金額為每月港幣 _____ 元

Card No. _____ Expiry Date _____ (mm/yy)
信用咭號碼 _____ 信用咭有效期 _____ (月/年)
Name of Card Holder _____ Signature of Card Holder _____
持咭人姓名 _____ 持咭人簽署 _____

Name of Donor 捐款人姓名：_____

Name of Sponsoring Organization 贊助機構名稱：_____

Name of Contact Person 聯絡人：_____ Phone No. 聯絡電話：_____

Fax No. 傳真號碼：_____ Email 電郵：_____

Correspondence Address 地址：_____

Name of receipt 收據抬頭：_____

Receipts will be issued for all donations over HK\$1 00 and are tax-deductible.

所有港幣\$1 00或以上捐款，將獲發收據作申請扣稅之用。

* Please send this donation/sponsorship form with your crossed cheque/the bank's receipt to:
The Hong Kong Federation of Youth Groups
Partnership and Resource Development Office
21 /F, The Hong Kong Federation of Youth Groups Building, 21 Pak Fuk Road, North Point, Hong Kong

* 捐款表格、劃線支票/銀行存款證明，敬請寄回：
香港北角百福道21號香港青年協會大廈21樓香港青年協會「伙伴及資源拓展組」

香港青年協會總辦事處

地址：香港北角百福道21號
香港青年協會大廈21樓

電話：(852) 2527 2448

傳真：(852) 2528 2105

電郵：hq@hkfyg.org.hk

香港青年協會網址：hkfyg.org.hk

u21 網址：u21.hk

The Hong Kong Federation of Youth Groups

Address of Head Office:

21/F, The Hong Kong Federation of Youth Groups Building,
21 Pak Fuk Road, North Point, Hong Kong

Tel: (852) 2527 2448

Fax: (852) 2528 2105

Email: hq@hkfyg.org.hk

Web of the Hong Kong Federation of Youth Groups: hkfyg.org.hk

Web of u21: u21.hk

《服務長者資源手冊》

出版：香港青年協會

香港賽馬會社區資助計劃

青年義工網絡

地址：九龍觀塘坪石邨翠石樓地下

電話：(852) 2169 0032

傳真：(852) 2893 3034

電郵：yn@hkfyg.org.hk

網址：yn.hkfyg.org.hk

Elderly Service Resource Booklet for Youth Volunteers

Publisher: The Hong Kong Federation of Youth Groups

The Hong Kong Jockey Club Community Project Grant:

Youth Volunteer Network

Address: G/F, Tsui Shek House, Ping Shek Estate, Kwun Tong, Kowloon

Tel: (852) 2169 0032

Fax: (852) 2893 3034

Email: yvn@hkfyg.org.hk

Web: yvn.hkfyg.org.hk

編輯委員會：

胡佩華、劉慧心、李桂玲

義工委員

張灼芳、吳嘉浩、周希莉、陶思敏、陳偉、李翠群、蘇凱璇

印刷數量：2,000

印刷日期：2009年5月

國際標準書號SBN：978-962-8956-41-8

Editorial Committee:

WU Pui-wah, LAU Wai-sum, LEE Kwai-ling

Volunteer Member

CHEUNG Cheuk-fong, NG Ka-ho, CHAU Hay-lei, TO Sze-man, CHAN Wai, LI Chui-kwan, SO Hoi-shuen

No. of Copies Printed: 2,000

Publish Date: May, 2009

ISBN: 978-962-8956-41-8

© 版權所有 不得翻印

© All rights reserved.