



克服離島社區資源貧乏的障礙

溫克基
香港家庭福利會
家居照顧及支援服務主任

自二零零一年，社署資助福利機構在全港十八區推行「改善家居及社區照顧服務」（以下簡稱「改善家居」服務），以照顧社區中有護理需要的「弱老」，使他們能安心在社區生活。

「香港家庭福利會」有幸成為其中一個服務提供單位，在「離島區域」提供「改善家居」服務。我們的服務範圍包括長洲、坪洲、南丫島及大嶼山。我們在離島共有 5 間「家居照顧及支援服務」中心，分別位於長洲、坪洲、南丫島、梅窩及大澳，為當地長者提供服務。而位於上環新紀元廣場的中心，則扮演服務統籌及支援各島服務的角色。

本會提供「改善家居」服務一晃眼兩年多了。不敢說有什麼心得，但總算累積了一點經驗，特別在克服離島社區資源貧乏的障礙方面，可說是我們的奮鬥目標，也是我們工作的一部份，願把這些經驗與諸君分享。

兩個神話

在提供「改善家居」服務上，我們經驗到兩個「神話」。首先，社署在編制上把「離島」視為「單一區域」，在資源提供上，對「離島」也沒有特殊優惠。但事實上，離島是十八區中面積最大（單是大嶼山，已是整個香港島的兩倍），覆蓋面最廣，和人口最分散的區域。顯而易見，若所獲資源與其他區域相若，「離島」在服務提供上先天已非常吃虧。



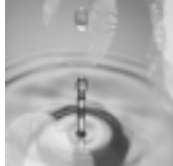
另一個「神話」——社署假設福利機構在獲得資助後，即使不能僱用全職的醫護人員，也可向醫院或醫療機構，購買醫護配套，為長者提供整全的服務。但事實上，市區的福利機構，外購醫護服務應不成問題。但離島卻是另一回事，偏遠而分散的服務點，及每天動輒三、四小時的交通時間，令不少醫療機構聞風卻步。在我們過去的經驗中，購買醫護服務真是波折重重，合作計劃胎死腹中的例子比比皆是。醫療支援服務的不穩定性，對我們做成莫大的隱憂。

在先天不足的情況下，我們仍努力運用適切的手法，營造有利的環境，排除萬難，繼續我們對離島長者的承擔。總括而言，家福會處理「改善家居」服務有三個核心手法。

(一) 服務「本土化」，長者受惠多

這裏得先談本會在離島種下的根。早在「改善家居」服務推出之前，本會已察覺離島長者的特別需要，及離島資源貧乏的問題。故早在八、九十年代，我們已積極拓展離島家務助理服務。我們現時在離島的五個服務中心，先後於九七至〇一年落成投入服務。而「本土化」是我們服務隊伍的最大特色，所有福利工作員、文員、家居照顧員及護士，全是土生土長的原居民。而六位離島的服務主管(社會工作員)，有三位是原居民，另外兩位都已派駐離島達五年之久，基本上與社區已融為一體。這個「本土化」的發展是我們招聘和調配員工的一個巧意安排。

本土化的員工，除了熟識社區，能有效運用地區資源外，還有一個極大的優勢。離島仍舊保存著一份鄉郊文化，鄰舍之間，或未達至「守望相助」的高尚情操，但至少保持一定程度的連繫，「本土化」員工在這種環境下可產生很大的功能——他們透過鄰舍網絡，能掌握「改善家居」案主的第一手情況，作出即時介入。在多個案例中，當案主健康情況逆轉或遇到突發性危機時，他們的鄰舍即時通知我們，讓我們能第一時間作出處理，解決案主燃眉之急。



(二) 運用「社區發展手法」，跨專業人員一條心

我們深明在偏遠地區提供服務，倚靠「正規」的社會資源，實難應付長者龐大的需要，故需廣泛運用「非正規」的社區資源。而要達到這個目標，社會工作人員需嫻熟「社區發展」手法，方能得心應手。所以我們在聘請離島社會工作人員時，特別著重他們需具備「社區發展」工作經驗。在工作上，我們亦賦予他們較大的自主權，讓他們充份發揮其交際手腕，與不同界別的專業人仕集結力量，群策群力，為長者謀福祉。

例如我們成功邀請一位執業西醫，願意為有特別需要的案主提供免費醫療服務。此外，透過社會工作人員的努力不懈，我們亦成功克服一個極大的難題——外購醫護人員每日服務時數的限制。根據我們與醫院的合約規定，醫護人員的交通時間，亦計算在服務時間內，這種規定，肯定對離島服務造成沉重打擊。以大澳為例，醫護人員扣除交通時間後，每日只剩下約四小時的服務時間，這肯定不能滿足長者的需要。但綜觀過去三年，與我們合作的外購醫護人員，都願意具彈性地提供服務，無論服務的質和量，都遠比合約規定為高。這個情況，絕非偶然，而是本會社會工作人員努力的成果，一方面，他們以自己的熱誠感染醫護人員，令他們感受到離島長者的困苦，願意不計較地付出；另一方面，他們充份運用「網絡建立」手法，每隔一、兩個月，便籌辦遠足、燒烤、宿營等活動，邀請外購醫護人員參加。這些群體活動，除能建立友誼，更具備「團隊建立」的成份，令外購醫護人員，更能體驗自己是家福會「改善家居」服務的一份子，願意無私地為長者付出努力。

(三) 「以家為本」，服務整全

「以家為本」是家福會一貫服務宗旨，我們相信個人的問題不是偶然發生的，而是或多或少與其家庭有關，故此，若能正本清源，對症下藥，必能收事半功倍之效。採用「以家為本」的精神協助長者，能更有深度地體察長者的困苦，從而提供更整全的服務。

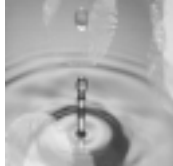


這裏和大家分享一個案例。大澳一位六十多歲的獨居婆婆，由於在家中「玩火」，她的鄰居通知我們，本會社工便進行家訪。我們甫踏進她的家門，發覺擺設凌亂，雜物堆積，顯示婆婆的自顧能力不足。婆婆的丈夫和子女已分別遷往大澳其他地方生活，留下她獨自一人。眼見婆婆精神萎靡，言語紊亂，真令人擔心。但當我們向她推介家務助理服務，她卻一口拒絕。她留給社工最深刻的印象，是她經常唸唸有詞，零零碎碎地講述與父親的童年軼事。

我們明白要說服婆婆接受服務，最佳辦法莫如由她的家人提出，因為若家人也認同此服務，會令長者增加信心。故此，我們聯絡婆婆的女兒及媳婦，進行第二次的家訪。果然不出所料，在親人的游說和推介下，婆婆同意接受我們的服務。和上次一樣，婆婆仍是自言自語講述與父親一起的童年軼事。社工隨意地向婆婆的女兒說：「你媽媽與你外公的感情一定非常深厚。」但女兒卻啼笑皆非地說：「她那裏認識外公呢？外公在她一周歲時已經逝世了」社工一聽，深感不妙，原來她已沉溺在幻想世界中，原來她的精神狀況比我們估計中更嚴重……

在她家人同意下，我們立刻把個案轉介給外購社康護士進行評估，第二天又轉介到醫院進行深入評估，終於証實她患了「老年痴呆症」，需接受治療。經過一段時間的住院治療，她的情況漸趨穩定，便被送返大澳住所，繼續接受本會的服務。

婆婆為何出現精神問題呢？經過社工深入探討，終於找出端倪。原本婆婆與丈夫同住，但近年大澳毗鄰的桂山島(屬中國境內)，發展成一個聲色犬馬的「男人天堂」，婆婆的丈夫抵受不住誘惑，在那裏包二奶，生孩子。夫婦感情破裂，丈夫遷出，婆婆大受打擊，精神狀況急轉直下，可惜婆婆的子女未能察覺母親的精神空虛和情感需要，只把母親的異常行為視為一般的老化現象而有所忽略。當本會社工洞悉一切後，知道醫護及家居照顧服務，只能治標、不能治本。婆婆最需要的是家人關心，以填補她的內心空虛。故此，社工立刻召開家庭會議，邀請婆婆所有子女出席，把婆婆的情況向他們深入解釋。令人



振奮的是，婆婆的其中一對兒媳，願意遷回與婆婆同住，而其他子女亦承諾增加探望婆婆的次數。我們有信心靠著家人的關懷和支持，加上本會提供的「改善家居」服務，婆婆的未來情況是樂觀的，她可在自己熟識的社區繼續生活，安渡晚年。

結語

「改善家居」是一項嶄新服務，我們一邊摸索一邊做，錯誤難免，但我們會努力改善。展望未來，離島長者會更趨「高齡化」，更多體弱長者會留在社區生活，這對服務提供者是很大的挑戰，必須不斷創新，提高效率，方能應付新的要求。不過，一切在變，但我們對離島長者的承擔卻不會變，這份承擔，亦是推動我們不斷邁進的最大動力。
