

研究簡介

(由香港社會服務聯會政策研究及倡議撰寫)

研究項目名稱	殘疾人士照顧者支援需要研究
Research Item	殘疾人士照顧者支援需要研究 (Chinese Version only)
研究機構	香港傷殘青年協會
Agency	Hong Kong Federation of Handicapped Youth
機構性質	非牟利社會服務機構
研究主題	殘疾人士照顧者支援需要
報告網址, 若有	研究報告 (Chinese Version only) http://www.hkfhy.org.hk/upload/report/119/doc_zh/5c2c7d485dc7c.pdf
研究資金	---
研究時間	2017
研究目的	<ol style="list-style-type: none"> 1) 評估現行殘疾人士照顧者支援服務的成效 2) 了解殘疾人士照顧者現實及未來的服務需要 3) 探討殘疾人士照顧者使用照顧者支援服務的因素 4) 就該會在開展殘疾人士照顧者服務的方面所面對的挑戰、機遇, 既服務本身的優勢及弱點提供適切及可行的建議
研究方法	量性及質性研究 (問卷調查及深入訪談)
對象	香港傷殘青年協會所有殘疾會員或其照顧者
回應率	8.27%
有效樣本	問卷調查: 240 (殘疾會員: 143, 照顧者: 97) 深入訪談: 10
研究發現及建議	<p>研究發現</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 現行殘疾人士照顧者支援服務的成效 <ul style="list-style-type: none"> ● 調查結果顯示, 超過六成(62.4%)的受訪者每個星期有六至七天的時間需要用作照顧傷殘人士。 ● 調查結果顯示, 照顧殘疾人士對照顧者構成沉重的壓力。有大約四成至八成(45.1%-78%) 表示他們有時或是經常會面對不同的壓力場景。例如: 身體感到不舒服, 還是要提供照顧(78.0%)、感到疲倦(71.4%)、體力消耗(68.1%)以及情緒波動(68.1%) 等等。 ● 調查結果顯示, 殘疾人士照顧者的壓力普遍偏高。在 0-42 分裏面(分數愈高, 壓力愈大), 共有一半的照顧者的壓力指數在 26 分或以上。 ● 調查結果發現, 有超過一半的受訪者為曾接觸過照顧者支援服務。在照顧者裏面, 只有約一成至四成的人(10.9%-40.2%)接觸過照顧者支援服務。而最多受眾選用的服務依次為「專業輔導及資源」、「與殘疾及長期病患相關的知識」、「社會福利資源資訊」、「輔助工具使用知識」以及「經濟援助服務」。 ● 調查結果顯示, 普遍受訪者認為現時政府及各社會機構, 向殘疾或長期病患人士提供的支援服務成效輕微。所有服務的評分都沒有超過 2 分 (1 分為沒有成效, 5 分為成效顯著)。

2) 殘疾人士照顧者使用照顧者支援服務的因素

- 配合殘疾人士的生活需要：共有三個案例顯示，社會服務機構提供的社區照顧服務供應並不足夠。不但審核的時間很長，而且該服務的次數過少，以致這些社區服務並不能滿足殘疾人士的生活需要。
- 照顧者支援服務人員質素：曾有受訪者表示他曾經遞交家居服務申請後，需要約十八個月的時間等待審批。他質疑該機構並沒有機制把名額先給予，較遲申請但有非常迫切需要的個案。另外，該機構曾經故意刁難受訪者，讓其感到屈辱而退出服務。例如，家具照顧員在清潔窗戶的時候，不但沒有主動提供清潔，更反過來要受訪者付出\$10購買清潔用具。

3) 照顧者在提供照顧期間遇上的困難及面對的壓力

- 難以兼顧家庭和工作：共有六個個案表示照顧殘疾人士照顧者在提供照顧的途中，無論是生理健康、以及心理健康、以及社交領域都構成一定負面影響。更有照顧者需要放棄原有工作及收入，以提供照顧。
- 照顧者、殘疾人士與傭工溝通存在困難：共有一個個案表示，殘疾人士和傭工合作存在問題。該名殘疾人士受傷後，該名傭工自行為被照顧者用冰敷患處，以免被雇顧主問責。另外，由於言語不通以及該名殘疾人士有語言障礙，每當被照顧者需要別人協助時，傭工均需要一段長時間方才摸得透該名殘疾人想表達的內容。
- 院舍環境限制家屬探訪：有受訪者表示，殘疾人士照顧者在院舍看望被照顧者的時候受到了限制。譬如說，院舍特意將院友及家屬活動的區域作出清晰區隔，並犧牲了家屬直接到院友房內探病的時間及機會。
- 醫護人員態度惡劣：共有三個個案表示，他們都對他們遇到的醫護人員有負面的評價。曾經有醫護社工涉嫌歧視需要前往精神科的殘疾人士。而且，更有醫護人員甚至對照顧者及被照顧者惡言相向，甚至妨礙該名殘疾人士接受手術。

4) 社會服務機構應如何舒緩殘疾人士及照顧者的壓力

- 加強倡議無障礙交通及社區建設：有兩個受訪者表示，該會應該繼續推動無障礙設施的建設，以及有關當局及交通服務供應商應更大力推廣使用低地台小巴，令殘疾人士及他們照顧者可前往本港更多地方，而減少對巴士、鐵路及復康巴士的依賴。
- 服務業須加強對前線服務人員的訓練：有受訪者表示，曾經有銀行職員故意刁難殘疾人士，以致他未能完成到銀行開立戶口的程序。這反映該前綫職員在提供服務時，未能體察用戶身體殘障及需要。
- 增設相關培及開設相關杜工職位，優化家屬及傭工提供照顧的技巧：有受訪者表示，社會服務機構可考慮提供一些培訓，針對殘疾人士或長期病患的需要，優化外籍傭工照顧及緊急事故發生時的應變技巧。另外，他也認為該會可以向社會福利署爭取更多資源，爭取開設杜工職位，跟進殘疾人士及照顧者的個案，以及為外籍傭工提供相應培訓。
- 提供輔助工具維修服務，及增設殘疾人士家居照顧服務：共有兩個案例顯示，社會服務團體亦可提供更多種類的維修服務(例如：家居電器)，舒緩殘疾人士家屬的負擔。另外，也有一個受訪者認為政府在為殘疾人士提供復康服務的同時，亦應考慮為殘疾人士照顧者提供公立及私立醫院門診優惠，以舒緩照顧者的財政壓力。而且，該會也

	<p>應聯同其他社會服務機構爭取恢復為殘疾人士提供家居照顧服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 善用名人效應，改變社會大眾對病患的看法：有受訪者表示，希望政府更積極地推動居家安老，並希望醫生改變對病患的態度。而且對於腦退化症，他們希望政府能善用高錕名人效應，提升社會對於腦退化症的支援程度。 <p>研究建議</p> <p>1) 開展切合照顧者需要的支援服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 現在的照顧者支援服務供應不足，包括：照顧技巧訓練、日間照顧或住宿服務、緊急事故應變技巧、互助網絡、家居照顧服務、以及輔助工具維修服務。 ● 建議向殘疾人士提供社會服務的團體及自助組織可考慮現有服務的宣傳，並按需求開拓更多照顧者支援服務。 ● 建議團體在規劃有關服務及課程時，可增加更多與照顧技巧相關的元素。 ● 建議各大復康團體可探討為肢體殘疾長者開展家居及社區照顧服務（如：送餐、家居清潔、購買日用品及護送往來覆診等支援服務）的可行性，並向有關當局爭取資源開展有關服務，以舒緩照顧者所面對的壓力和舒緩殘疾人士輪候院舍的需要。 <p>2) 無障礙交通資訊發放</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 引入了便利肢體殘疾人士的交通工具的公共交通服務供應商必須更積極地從殘疾乘客的角度出發，為殘疾人士提供更多乘車資訊（包括：雙輪椅位巴士行走的路線及時間）。 <p>3) 加強醫療及專業人士的意識培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 本次研究發現，普遍受訪者對於醫療服務人員對待殘疾人士的態度有頗深的負面觀感。因此，該會作為服務殘疾人士的自助組織，會向公、私營醫院提供如何友善對待殘疾人士的培訓；以及在設備及人力資源上，締造一個無障礙環境。 ● 對於一些需要接觸殘疾的人士的專業（例如：銀行業、社會服務團體家居照顧員），傷青會可考慮與業界團體合作，為從業員提供培訓。 ● 由於家庭傭工是家屬以外其中一個殘疾人士獲得照顧的來源，長遠來說社會服務團體可考慮提供以外語提供資訊，提示他們為殘疾人士提供照顧時，須注意的地方。
研究限制	---
關鍵詞	照顧者；殘疾人士照顧者；社區照顧服務；歧視
備註	---

