



安老服務

黎碧芳

情懷不老

一九八六年十一月，廣州東圃鎮為貫徹「保住、保醫、保養、保葬、保行」的「五保」老人政策而籌建了一座服務老人的院舍，明愛安老服務便隨即應邀安排了一些經驗豐富的社會工作者及護士前往協助，為他們組織一連串培訓課程，分享老人的生理心理問題、行為模式、自理日常生活技巧、社會適應、人際關係、輔導技巧，小組活動功能、管理原則等知識概念，以及實際工作經驗。初期的參加者，不單是院舍服務的工作人員，還包括鎮政府的策劃及行政人員、鎮內的民政部代表、和村內婦女

工作者。他們均在百忙中抽空聽課，可見他們對此方面的知識的渴求，同時也是院舍與社會的一種聯繫，成為日後引發社區支援院舍服務的一條途徑。

後來，明愛安老服務更因實際的需要，安排了一些較專題性的講座，比如：溝通技巧，也進行了實際工作的指導，比如：檔案系統、督導及考核。甚至與他們一起制定員工守則，又安排他們到香港實地參觀，以增加他們的了解及實際工作經驗。明愛還捐贈了一些儀器，以協助東圃的安老院提供更多姿多采的服務。這一連串的交流及培訓工作，運作了四年。期間，在東圃鎮的安老院的員工，由只是聆聽階段，進展到發言、討論，以至把所學到的

在日常的院務工作中運用的地步，使廣州市產生回應。此外，他們更體驗到香港明愛安老服務的院舍工作的細緻深入，例如：院方處理院友的投訴失物的程序和手法，工作人員解決院友間的爭吵的技巧、態度和精神，以及各種活動的目標和方法，均充滿家庭氣氛，尊重個人發展潛質，共同參與，平等及有自決權。事實上，「院舍照顧」服務，對香港明愛來說，不單是對那些有居住環境需要及有日常生活問題的老年人提供基本生活上的照顧，還提供一些個人服務和活動機會，使其能發展其潛質和才能，令晚年生活充實，並能有機會與社區接觸。

在東圃鎮外，廣州市人事局需要從事退休人士活動的工作，其服務對象包括廣州市區各單位之退休幹部和其他退休人士。他們仍充滿活力，可以發揮餘熱，而且大部份接受過教育，因此他們不單追求「日求兩餐、夜求一宿」的基本生活條件，也要求有適合自己興趣的活動。因此，人事局從事退休幹部工作的職員，爲了提高服務質素，邀請香港明

愛安老服務合作舉辦退休幹部服務之管理培訓課程，該課程分六期進行，採用多元化的方法協助參加者了解安老服務基本價值觀及「社區照顧」概念，以建立一個「關懷的社區」，提供各種支援性服務，例如：提供洗衣服務、送飯或煮飯服務、購物服務、清潔戶內服務、護送服務等。進而開設提供社交活動的老人中心及多元化之社區服務中心，包括食堂、洗衣、沐浴、日間護理和社交康樂及教育性活動，使其能繼續在社區內生活。同時亦與參加者分享老人生理的轉變知識，分析社會及家庭結構轉變對老人的影響，討論各種治療性、預防性、自助性、互助性的活動籌劃、功能及發展。共有八十位來自廣州市人事局轄下各單位的職員參加。

隨後，人事局在最多老人人口區，舉行了社區調查，並依需要在廣州之荔灣及海珠二區成立了兩個退休人士活動中心，推廣老人自助性及互助性活動。在一九八八年末至八九年中，明愛安老服務再應邀協助此兩區的退休人士活動中心，提供服務及

交流實際經驗和工作技巧。從分享中，香港明愛安老服務了解到，此二區的中心很有潛質及服務對象樂於接受新形式服務。他們也認識到香港明愛安老服務的多元化及著重老人全面發展。

除了在廣州市的培訓服務外，明愛安老服務在一九八八年十月，派了三位同工到上海市與上海天主教知識分子聯誼會開始第一次交流。稍後，經再次接觸，議決合辦一項「敬老服務研討週」，希望改變各種專業人士對老人的觀念和態度，認識老人工作的意義，帶動社區去作出支援性服務及組織成聯絡網。

此活動還邀請了上海市盧灣區老齡問題研究委員會合辦。這個研討週是天主教知識分子聯誼會，首次與非天主教的上海市盧灣區老齡研究委員會合作，參加者包括敬老院、康復院、老人活動中心的工作人員及一些義務醫生、護士、教師等專業人士。其內容廣泛地涉及敬老事業的基本理論與概念，實際經驗分享等。參加者在總結時，表示對「協同行

為異常的老年人」、「協助老年人面對疾病及死亡」、「對護老者的支持」等專題很感興趣，希望日後彼此能有機會分享這類經驗及知識。另一方面，參加者均同意香港現行提供老人服務的技術較科學化及專業化，這正是他們追求的目標。經過此次研討週的交流，香港明愛安老服務同工有機會認識到上海市之老人服務，是基於中國「敬老、愛老、善老」的傳統概念。他們採用靈活的手法去運作，比如：以小型老人院舍為基地，除了有住宿服務外，還聘請退休人士送飯，接送老人到院舍沐浴，並同時參加院方為他們舉辦的活動。此外不單只發動軍人、學生協助老人作戶外活動和清潔環境，也發動鄰居提供「包戶照顧」之工作。此一連串的服務，被稱為「一條龍服務」。除了實質服務外，法律上也有「老人保護條例」，保障老人的合法權益。反觀香港，目前政府仍未有法例去保障老人，實令人感到可惜，應加速改善才是。在上海市，香港明愛安老服務扮演了聯繫上海市知識分子聯誼會及上海市盧

灣區老齡問題研究委員會雙方合作之橋樑角色，真值得高興。

締造希望

在培訓工作初期，明愛安老服務的同工，對要返回中國大陸去服務，心理上戰戰兢兢，不知國內環境設施、衛生是否理想？應與國內的人如何對話？會否因言論問題而引起誤解？他們的期望是怎樣的？國內人士的工作態度如何？交通情況如何？

經過雙方的接觸、合作，有些疑問已不存在，但環境上的困難仍有不少，例如在一個培訓課程，每次去工作，都要同工抵達後，才獲得住宿的安排。有時，同工要走問幾間賓館才找到安身之所。有些房間的設施還不夠安全，須要這些同工去克服。再者，在夏季，國內的氣溫較香港為高，加上工作地點的室內沒有冷氣設施，窗戶向西，樓頂熱氣逼人，又遇上經常停電，並且到處遭蚊咬。其次是彼此的的工作步伐，也有很大的快慢差異，同工經常要作出

臨時的變動去配合，這對一些原來的計劃會有一定程度的影響。幸好，彼此都能接納、配合及適應。

另一個環境上的困難，就是言語問題。首先是國內鼓勵用普通話交談，縱使廣州市一些政府高層人士也是，上海更不在話下，而安老服務同工卻不熟習普通話，在溝通上，困難之餘更有笑話連篇，其次是詞句問題，比如：「高架橋」誤為「高價橋」；「高檔」以為要高價押當；「檢討」在香港來說是很普通及常用的字句，但在中國卻是個很嚴峻的詞語，帶有批判及責難的意思。明愛安老服務同工曾因使用此字句而遭到即時被提點的尷尬場面，幸而這些困難經時日鍛煉已被克服。

在中國大陸內進行培訓工作，對明愛安老服務同工來說是項挑戰，他們要用不少工餘時間去準備資料，以配合國內人員的接受和理解力。我們常自問：在中國政治模式、社會習慣及價值觀下，社會工作的背後精神會否被接納及了解？社會工作能夠真正在中國發揮其功能嗎？其理論與實際工作結合

有沒有問題？目前的工作模式是否真配合其價值觀？是否真的配合社會的習慣和需要？

經過四年來的多個培訓服務工作，明愛安老服務的同工都體驗到，要使服務得以順利進行，地方政府的支持是必須的。但政府的支持，並非意味社會工作此一專業被國內認可，他們只不過把它視作某種解決問題的方法，因為社會工作的精神、理念和原則，都與社會主義的要求和精神，可能有不配合的地方。但是，從過往的接觸中，我們體驗到，如果社會工作某些原則與中國社會的需求配合，或者與其政治理論不矛盾的話，那麼便不會被排斥，或加以變更而應用在工作上。

雖然在國內工作不是件容易及輕鬆的事，但眼見國內的工作人員，從被動的態度、制度化的工作、主觀的思想，漸改變為主動表達意見，客觀分析事物，較為深入關注個別院友的需要，處事態度也認真了，這些都是一種回報。

最值得高興的是，明愛安老服務同工不但是專

業的社會工作者，還散發著愛心。國內一位地方領導曾經這樣說：「你們什麼事都講寬恕仁慈，行為也表現出愛心，你們在明愛工作太久了，受到教會的感染，你們身上好像有宗教的影子。」姑勿論這位領導說的是讚賞或是批評，但同工聽了都感到興奮。

再者，同工都感到作為香港人對中國應有點貢獻，大家都應共同一起承擔與同行，推展國內的老人服務。

透過港穗兩地實地交流，國內的老人工作者，也意會到他們雖身在中國境內，但現時所做的，與世界各地從事老人工作者，在同一行業工作中有認同感，只是地域環境不同，方法之先進與落後有差異而已。

事實上，「明愛服務締造希望」，這是每天我們服務所帶來的成果，這成果的種子是由信念所萌芽，由愛所栽培的，因為基督曾說：「凡你們在最小弟兄身上所做的，就是為我而做。」國內老人工

作者，從服務對象的回應中，感受到自己存有希望，愉快的在社區內、院舍內生活，積極參與，提升老人的形象。同樣，明愛在國內的服務，也締造希望，藉在國內展開一連串的培训工作，增加了國內老人工作者的信心。明愛安老服務同工表現引發他們明白，對老人提供服務不是因為老人很可憐，需要別人的同情，而是因為我們要對待別人有愛心，尊重長者，視他們為建立社會的前驅，今天的他們就是明天的我們。對他們服務上的轉變，院內的老年人都感受到。

我們所提供的服務，不單要使服務機構關注個人，協助個人解決問題，也要帶動社會轉變，去關注社會問題，在社區內推行合作，運用資源去協助社會內需要協助的人。兩位參加過培訓課程的人士到訪香港，說自己從明愛賣物會、老人節中，體驗到機構與社區聯繫的重要性，可以推動社區內的人士，甚至整個社會共同關注一事件，共同參與。

今後，無論在香港或中國，生活質素的提高、

醫療的進步、節育的趨勢、人口的老化，都確定了安老服務的重要及殷切性，而香港的安老服務，由於過往十多年的服務經驗、有計劃的發展、多元化的服務種類、專業的技巧和知識、不同專業的合作，確可給國內的安老服務，提供適當的參考資料、和技術經驗的交流。同時，中國及香港均需普遍地訂立法例，鼓勵及規定子女有責任供養父母，保障老人。中港兩地，目前要彼此支持、互助。正如一位神職人員說，「你們要用行動見証，使非基督徒也能從你們的服務中，看到服務帶來的希望，看到你們秉承基督作為僕人的角色及意義。」所以，我們相信以下的一段歌詞：「憑著愛，我信有出路，情懷不老」。