



香港社會服務聯會  
The Hong Kong Council of Social Service

# 社區支援照顧者項目

## 實踐案例

### 2023

12  
專題個案

肯定  
照顧者貢獻

社聯建議

社會資源配對

個人培力及  
身份轉化

書名：社區支援照顧者項目實踐案例2023

出版：香港社會服務聯會

地址：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈13樓

電話：2864 2929

傳真：2865 4916

網頁：<https://www.hkcss.org.hk/>

電郵：[council@hkcss.org.hk](mailto:council@hkcss.org.hk)

版權屬香港社會服務聯會所有，歡迎轉載，惟轉載前需先取得本會同意。



下載《社情》資訊網電子  
通訊第七十二期：  
抱抱照顧者



下載《社情》資訊網電子  
通訊第七十六期：  
照顧者說願事



下載社聯扶貧資訊  
網電子通訊：  
《照顧者喘息需要研究》  
調查報告



下載資訊網電子通訊  
《香港百歲老人研究》  
調查研究結果布



本計劃由香港公益金資助  
This project is supported by The Community Chest

## 鳴謝

自強協會  
四輪安樂窩居自理計劃

浸信會愛羣社會服務處  
精神康復者家屬資源及服務中心  
《「拍」住你CPA》照顧者朋輩支援服務計劃

「縫補寶康健服裝」社會企業

香港婦女中心協會  
照顧者慢活館

樂樂國樂團  
樂樂社區—照顧者支援計劃

腦友所依支援服務計劃

香港仔坊會  
智·愛同行—長者及護老者支援計劃

香港聖公會麥理浩夫人中心  
「時刻共享」社區計劃

香港小童群益會  
賽馬會「家·自在」計劃

工業傷亡權益會  
職業意外受害者支援服務計劃

香港明愛社會工作服務部  
明愛賽馬會照顧者資源及支援中心

西貢區社區中心  
人人社區照顧者—  
偏遠鄉郊長者綜合照顧計劃

## 目錄

P.00

- 鳴謝
- 目錄

P.01

背景

- 分享

P.03  
專題個案

- 12個社區支援照顧者項目

- P.04 四輪安樂窩居自理計劃
- P.06 《「拍」住你CPA》照顧者朋輩支援服務計劃
- P.08 「縫補寶康健服裝」社會企業
- P.10 照顧者慢活館
- P.12 樂樂社區—照顧者支援計劃
- P.14 腦友所依支援服務計劃
- P.16 智·愛同行—長者及護老者支援計劃
- P.18 「時刻共享」社區計劃
- P.20 「家·自在」計劃
- P.22 工業傷亡權益會—  
職業意外受害者支援服務計劃
- P.24 香港明愛社會工作服務部  
明愛賽馬會照顧者資源及支援中心
- P.26 「人人社區照顧者」—  
偏遠鄉郊長者綜合照顧計劃

P.28

總結及  
社聯建議

- 總結
- 社聯建議
- 12個社區支援照顧者項目  
相關機構網頁

近年照顧者疑因壓力爆煲引發的不幸事件偶有發生<sup>1</sup>，慘劇釀成的背後，是照顧者的身心俱疲。照顧者年中無休地照料家人，承受著沉重的責任與壓力。根據社聯2021年的《照顧者喘息需要研究》，35至54歲非在職照顧者的每周照顧時數平均達到96小時，相當於「打緊兩份工」，極需要社會各方支援。如果社區照顧者能夠盡早得到適切的支援，很多悲劇或許可以避免。

在本港人口高齡化下，加上出生率下降、家庭結構轉變，照顧責任難以單靠個別家庭成員獨立承擔。照顧，不只是個別家庭私事，亦是整個社會必須正視的大議題。2022年底《施政報告》<sup>2</sup>提出一系列照顧者支援措施，立法會議員通過推行「照顧者為本」的政策。這是在支援照顧者方面踏出重大一步，期望政府盡快落實各項措施，早日公布執行時間表。



這些措施如何落實執行與優化尚待探討，但在民間層面，不少的社福機構、私募基金近年推出不同的社區支援照顧者服務，填補日間暫託及上門看顧服務的空隙。

本冊子邀請了12個社區支援照顧者項目的負責同工，及其服務使用者探討如何透過創新模式，建立信任，發揮社區支援力量。12個項目的服務對象包括長者、殘疾人士、兒童的照顧者，或服務通過培訓、興趣主導的參與、留有建立轉化關係空間的上門服務、手機應用程式、同行者網絡等方式建立照顧者與社區支援者的信任與互助網絡、轉化照顧者的個人身份認同、建立照顧者的能力感，從實際的照顧任務、情緒支援、資訊提供到緊急協助分擔照顧者的壓力。



本小冊子固然未能包括坊間所有不同的照顧者項目，項目精準或與照顧者的不同需要尚存差距，但活動的設計都呈現強化照顧者的社區支援和催化具信任的社區資本的元素，為業界同工在動員社區及支援照顧者上提供一個參考。

<sup>1</sup>香港01(2022)。灣仔縱火兇案 | 老父手術後失禁，疑犯獨攔多年，曾向移民弟稱抑鬱。2022年12月2日。  
瀏覽自：[https://www.hk01.com/article/842755?utm\\_source=01articlecopy&utm\\_medium=referral](https://www.hk01.com/article/842755?utm_source=01articlecopy&utm_medium=referral)

<sup>2</sup>行政長官在2022年《施政報告》中，宣布政府將會由2023年逐步落實多項措施，以加強支援長者和殘疾人士照顧者，當中亦涵蓋了顧問研究報告的建議，包括由2023年10月起把低收入照顧者生活津貼恆常化，並把每月津貼額由2,400元增至3,000元；設立一站式照顧者資訊網站，便利照顧者取得服務資訊；設立照顧者支援專線，為照顧者提供緊急支援及外展服務；增加暫託服務名額和優化服務查詢系統，紓緩長者及殘疾人士照顧者的壓力；以及舉辦全港性的宣傳和教育活動，讓社會更認識照顧者的需要，並推動社區為本的照顧者朋輩支援。

## 照顧者的需要

社聯2022年《探索性研究——社區支援如何協助滿足護老者喘息需要》<sup>3</sup> 透過瞭解照顧者的日常，整理照顧者繁忙而零散的工作片段，研究結果把照顧者的多工作業分成：1) 事工勞動及2) 情緒勞動。下圖列出需要支援的各個項目：

### 被照顧者的身體情況

照顧者所需支援	健康	亞健康	衰弱	失智/失能	重病/末期
減輕照顧者在照顧負擔的服務	社區關懷				
	共餐				
	交通接送				
	陪伴運動娛樂				
	家頭細務買餸煮飯等的居家服務				
	居家進階護理				
	居家復健				
	日間暫託				
	院舍照護				
	居家醫療				
減輕照顧者在醫療負擔的服務	健康促進		慢性病管理		居家醫療
	家居改善/樂齡科技				
減輕照顧者的情緒勞動：喘息的服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 連結社會資源</li> <li>· 家庭照顧者心身靈支援，介入回應壓力的服務</li> <li>· Cheer up 肯定照顧者身份/個人身份的活動</li> <li>· 社交支援</li> <li>· 資訊教育</li> <li>· 促進家庭相處溝通</li> <li>· 個案經理評估、協調資源與安排</li> <li>· 財務上的支援</li> </ul>				

減輕照顧者「事工勞動」的不同服務

減輕照顧者在醫療負擔的服務

減輕照顧者的情緒勞動：喘息的服務

● 社區 ● 居家 ● 特定處所 ● 健康照顧

要做到相關的服務，由上而下則需要由社工、護士、照顧員、受過訓練的義工、社區裡不同技能的人士及跨專業團隊支持，同時需要資源的投入方能使跨專業團隊組成，團隊要有一定穩定性及服務質素令照顧者信任，讓他們放心可短暫放下照顧的重擔，得以喘息。由下而上則需要在社區組織起經過訓練的義工網絡，做到社區承托。

<sup>3</sup>具體請參考香港社會服務聯會(2022)。《探索性研究——社區支援如何協助滿足護老者喘息需要》。

# 12個社區支援照顧者項目的

實 | 踐 | 案 | 例



# 四輪安樂窩居自理計劃

資助方: 香港公益金、香港交易所慈善基金



## 簡介

四輪安樂窩居自理計劃是一項針對「年長獨居輪椅」、「雙老輪椅」人士的照顧者而設的上門支援服務，培訓退休人士成為義工，為輪椅人士及其照顧者提供簡單家居清潔、協助購物、上門煮飯等支援，既協助輪椅人士及其照顧者解決生活困難，並藉恆常固定的探訪服務使雙方(輪椅人士、社區支持者)組成合作伙伴關係，建立互惠互助的社會資本。

## 服務目標

- 提昇輪椅人士及其照顧者的生活質素及生活自理能力；
- 肯定社區退休人士的能力並提高其生活滿足感；
- 促成輪椅人士及照顧者、社區退休人士組成合作伙伴關係，建立互惠互助的社會資本。

## 服務對象

- 「年長獨居輪椅」、「雙老輪椅」的照顧者
- 退休人士

## 項目的活動設計

### 介入活動



### 成果



## 成功的關鍵點

### 留有彈性：寬鬆的服務內容便利關係的轉化

一般上門的服務以支援家居工作為主，是次項目在服務內容上有留白的設計，指定每節服務當中有半個小時是輪椅人士和義工閒談、散步等的自行即興項目，加強服務目標中陪伴的特質，易於使雙方轉化服務使用者和服務提供者的關係。

### 多次的恆常接觸建立信任

服務由同一位穩定的義工提供，既方便輪椅朋友不用每次重覆講解需要的服務要求與標準，又方便大家通過恆常接觸摸索出輪椅朋友的習慣與喜好。

### 協調的中間人

協調配對會議有助輪椅人士、義工、社工三方同時提出需要與調整大家的期望，有效建立合作的伙伴關係。

### 提供額外資源維繫相處

在節日時機構會為輪椅家庭提供小額津貼(如超市現金券)，讓他們邀請服務提供者一起在家準備小食，既表示感謝亦轉化關係。

### 義工津貼/合理的勞動貢獻的肯定

帶動義工動力、穩定性及滿足感。

## 成就項目需要投入的資源

### 有形的投入



負責的社工、義工領袖、義工、協助改變家居的學生/其他義工、專業人士提供培訓



義工津貼、特備聚會時間小津貼、服務車費(由服務使用者支付)、保險、家居改善計劃的預算



其他義工單位介紹義工/學生活動

### 無形的投入

家訪的觀察了解照顧者需要、三方會議調整期望、推動計劃的心



雙老輪椅中的一位

換床單我哋好吃力嘅，唔夠力呀！



雙老輪椅中的一位

貨架高啲我就拎唔到，Apple陪我就好放心，佢幫我拎！我哋一齊Shopping好開心㗎！今年我哋50周年結婚，Apple仲陪埋我哋一齊去M+慶祝添！



雙老輪椅中的一位

自從樂購員上嚟幫咗手兩個月，我知道會有人嚟幫手，我長年的胃痛終於冇痛，冇再痛啦！

我哋唔休咩，以前有做開環保類嘅義工，咁佢果次自強協會招「樂購員」，我哋一齊嚟試下囉...車費就輪椅人士出嘅，好在我而家搭車有2蚊佢哋就出4蚊就有一次服務，自強協會就有義工津貼，有義工津貼梗係好啦，冇我唔做嘍！而家我有津貼又幫到人，好好滿足感嘍！



義工

# 浸信會愛羣社會服務處 精神康復者家屬資源及服務中心 《「拍」住你CPA》照顧者朋輩支援服務計劃

資助方: 食物及衛生局基金, 精神健康項目資助計劃(第一期)

## 簡介

《「拍」住你CPA》照顧者朋輩支援服務計劃以培訓一班有復元經驗的照顧者成為朋輩大使(Carer Peer Ambassador, 簡稱CPA), 讓他們的角色由照顧者轉化為支援者, 為其他有相似經歷的同路人提供支援及協助, 發展社區內家屬互助網絡。

計劃藉著基金資助, 以兼職及有償義工方式聘請了三位兼任照顧者的朋輩支援工作員, 以機構同工身份協助延展服務計劃, 同時肯定他們作為照顧者的能力及經驗。

「拍」住你CPA

## 服務目標

- 為精神復元人士的照顧者(家屬)提供實質支援與培訓;
- 讓參加計劃的照顧者成為浸信會愛羣社會服務處的夥伴, 發揮團隊互助精神, 攜手協助新家屬面對照顧上的挑戰;
- 轉化家屬成為社區照顧者支援者角色, 並重新建立個人身份。

## 服務對象

- 有照顧復元人士經驗的照顧者(接受培訓成為義工)
- 需要照顧者支援的人士或家屬

## 項目的活動設計

### 介入活動 | 求助個案, 社工協助解決實際需要

由社工邀請參與中心的不同活動(分享、講座、興趣班、旅行等)及識別具種子潛質(個性、能力)的照顧者參與朋輩大使培訓

### 成果

- ✓ 讓照顧者重新檢視自己個人成長的需要及能力
- ✓ 回顧及總結他們的照顧及復元經歷, 並將其轉化成可分享及傳遞的知識
- ✓ 建立照顧者之間的互助網絡
- ✓ 促進照顧經驗的交流
- ✓ 讓照顧者的角色及能力被大眾看見
- ✓ 為照顧者創造身份轉化的機會如: 照顧者朋輩大使/義工/機構同工

階段 1

#### 培訓課程

包括個人成長、復元經驗、關懷及溝通技巧、學習接受傳媒訪問技巧作大眾推廣

階段 2

#### 有償義工實習期

到不同的場合分享: 以一對一或小組形式與新家屬分享關懷及復元經驗、以分享者身份參與公開活動

階段 3

#### 學員經評核後正式成為CPA

作為機構固定兼職員工、有償義工班底為新家屬提供支援

## 成功的關鍵點

善用傳媒及醫療機構/  
院舍網絡向大眾推廣

朋輩大使的培訓及實習過程都有準備義工們學習接受傳媒訪問技巧, 或在公開講座等推廣活動中, 分享他們的照顧經歷及復元故事。善用傳媒網絡令照顧者的身份有更多機會被大眾看見, 提昇社會對他們的關注, 並鼓勵其他照顧者接觸相關的服務資源。

### 有償的照顧者朋輩支援工作員

有財政資助支持下, 機構可在義工中邀請合適的參加者, 先後聘請了三位CPA成為機構恆常的兼職受薪工作員, 進一步確立他們的能力、經驗及對其他照顧者付出的支援。這樣的財政資源也令機構易於聘請到更有承諾感(commitment)的同工。

### 著重照顧者自身的關係復元

義工培訓覆蓋範圍廣泛, 除自我認識、朋輩輔導及關心技巧外, 特別著重復元概念, 幫助參加者尋找自己優勢培養希望感; 整理照顧的人生經歷; 掌握生活的自主自決; 學習起伏中的個人成長, 重整自己的照顧生涯, 並以同樣方式轉化照顧方式和照顧關係。

### 密集式的培訓加強參加者之間的關係和互助氛圍

隨後的朋輩招募計劃造就機會讓照顧者可從受助者身份轉化成支援者, 透過長時間的培訓課程, 機構對參加者以及參加者之間都有更深入的認識及觀察。參加者通過分享自身經歷, 幫助其他正經歷相似處境的家庭。同時, 透過朋輩大使在訓練中的敘事和聆聽不同家庭的復元故事, 在「觀察、訴苦、鼓勵、歸納他人經驗、相信自己有支持的網絡」中流動, 結集成有用、真實且牢固的社區朋輩網絡。這轉化除了令照顧者有個人成長, 亦令其成為協同機構工作的重要夥伴。

## 成就項目需要投入的資源

### 有形的投入



負責社工、培訓導師、朋輩大使



聘請「朋輩支援工作員」及「有償義工」的預算



培訓及朋輩交流活動場地



醫院、診所、院舍均為推廣服務網絡的重要協作單位; 傳媒及網絡媒體

### 無形的投入

義工們對朋輩身份的投入及歸屬感; 對同路人新家屬處境的接納及理解; 外界對照顧者身份的認同及尊重



義工

自己都經歷過嘅無助同辛苦, 好想可以幫返同路人, 俾到希望佢哋。



義工

有人認同自己作為照顧者嘅身份同經驗, 係好大鼓勵, 有滿足感。



義工

照顧者都係victim承受緊好多嘢, 唔好blame the victim。



義工

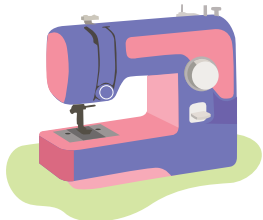
只要屋企需要照顧果位情況係穩定, 我就安心可以參與多啲義工活動支持其他家庭。

# 「縫補寶康健服裝」社會企業

資助方: 自資社會企業、樂施會

## 簡介

「縫補寶」招募社區上同時對車縫及義工服務有興趣的人士，培訓後藉一對一恆常探訪及客制化的方式，為肢體不便的人士設計及生產康健服，協助他們解決生活上的不便，同時減輕照顧者的負擔。計劃同時加入貧窮議題的教育元素，使社區招募而來的車縫興趣者進一步思考社區問題，更理解受助長者、殘疾人士照顧者在生活上的限制，又藉車縫的能力為社區的照顧者進行支援，建立關係。



## 服務目標

- 以設計具時裝元素的康健服，減輕照顧者及肢體不便人士的生活負擔及增加尊嚴；
- 教育和培訓社區車縫興趣者發揮才能貢獻社區；
- 建立社區車縫興趣者與照顧者的社區互助網絡。

## 服務對象

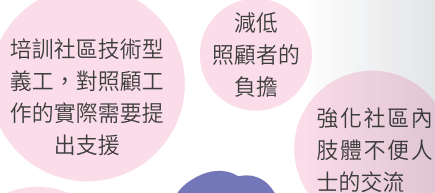


- 肢體不便的人士
- 有興趣以縫紉作為助人途徑的社區人士

## 項目的活動設計

### 介入活動

### 成果



義工組隊(二人一組)為《家訪申請服務的人士》評估需要設計及製作合適的康健服裝，並進行往後恆常的探訪

## 成功的關鍵點

### 以興趣作招募和維繫

有機會以學習設計及製作康健服裝作為助人途徑，對縫紉有興趣的人士來說有很大的吸引力及推動力。以興趣培訓加社會服務入手，結果成功地在不同的網上車縫群組招募比預期兩倍的義工，發掘社區隱藏的人力資源。

### 建立探訪媒介

完成培訓的義工會以二人一組分為不同隊伍，透過上門探訪了解使用者及其照顧者的生活需要，針對個別需要設計以人為本的康健服飾。

### 義工篩選

義工申請者需參與三節的簡介會活動，讓他們更了解服務重點及肢體不便人士生活概況之餘，機構亦可與義工申請者有多次交流，以篩選能配合彼此期望並具穩定性的義工。

## 成就項目需要投入的資源

### 有形的投入

### 無形的投入



負責社工、車衣師傅、義工



義工培訓資源、衣車及布匹



培訓及康健服裝製作場地



願意協助安排恆常探訪照顧者的慈善機構/社企

從扶貧角度進行培訓，提昇義工對照顧者處境的理解；安排家訪加強義工及照顧者需要的服飾，建立人本的理解



義工

真實用家意見真係好重要，每個生活需要都好唔同。



社企負責人

可以利用車嘢去幫人好有新鮮感，又可以學到新知識又幫到人啦！



義工

希望可以兼顧使用者的實際需要同尊嚴。

# 香港婦女中心協會 照顧者慢活館

資助方: 香港賽馬會慈善信託基金



## 簡介

照顧者慢活館是香港婦女中心協會的「照顧達人」計劃之中一個重要組成部份，為擔任照顧者的婦女們提供喘息空間及支援服務。館內設有多個區域，包括才藝分享區、桌遊區、補眠區、雜誌區、咖啡室等，照顧者可以按自己的需要，在不同的區域喘息回氣，暫時把關注點有意識地放回自己身上。

## 服務目標

- 增加一個婦女照顧者專屬的喘息空間；
- 以喘息的空間承載婦女照顧者的朋輩網絡，讓有經驗的照顧者在社區擔當新手照顧者的「大師姐」或分享導師，發展她們照顧以外的其他身份，建立自信；
- 建立婦女照顧者自主自決的信心。

## 服務對象

- 照顧者(包括在家庭中擔任照顧工作)

## 項目的活動設計

### 介入活動

照顧者慢活館設有才藝分享區、桌遊區、補眠區、雜誌區、咖啡室

提供悠閒的空間，到訪慢活館的照顧者可以休息一下，或是認識其他同路人，互相交流。

### 成果

婦女照顧者

身份轉化  
互相支援

義工

享受喘息空間；  
認識其他同路人；  
接觸新興趣及知識

建立新身份  
(如：師姐、導師)；  
分享知識及經驗；  
擴建同路人圈子，  
交流分享社區給  
照顧者的資源

### 計劃社工

### 協作關係

凝聚區內婦女照顧者，認識及了解服務對象的需要；促進照顧者互助網絡；建立交流平台

# 成功的關鍵點

## 社工及照顧者的協作關係

機構社工重視義工們作為照顧者的角度及意見，以協作關係一起設計及營運館內的不同活動及服務。義工們感受到受尊重之餘，她們的參與亦正好支援了服務的人手所需。

## 同路人的信任及互助關係

慢活館提供聚腳地，凝聚了曾經歷過相似困境的照顧者，同路人之間的共鳴，成就了她們成為彼此最合適的情緒支援渠道，同時亦促進她們交流在照顧上的經驗及知識。

## 「照顧達人2.0」電話App

提供一站式資訊平台模式，以易用的手提電話程式，集合區內合適的活動及資源，方便照顧者接觸或註冊使用相關服務。

## 參加者的身份轉化

透過慢活館提供不同的興趣活動，很多參加者都由最初單純的參與，逐步投入而成為慢活館的義工，甚至晉身為這些活動的導師，擴展了不同的身份，從而建立能力感及自我價值。

## 設計及規劃照顧者專屬的喘息空間

慢活館有多樣化的區域，包括才藝分享區、桌遊區、補眠區、雜誌區、咖啡室等，照顧者可按自己的需要，在不同的區域喘息回氣，暫時把關注點有意識地放回自己身上。

## 成就項目需要投入的資源

有形的投入

無形的投入



負責的社  
工、義工、  
導師



培訓及舉辦  
活動



足夠及可恆  
常發展的場  
地空間



不同專業界別  
的參與，例如  
資訊科技、護  
理專業

參加者及義工對  
慢活館的歸屬感



義工

來到慢活館，好似返咗娘家，有同路人傾計分享，壓力少咗好多。

以前個人好細膽怕事，做咗義工之後，個人多咗自信，亦願意主動同人傾計。



義工

幫到其他照顧者分擔壓力好開心。過程中自己都有得著，學到好多嘢。義工服務令我我可以脫離照顧煩惱，過程中可以同同路人互相傾訴俾咗我好大支持！



義工

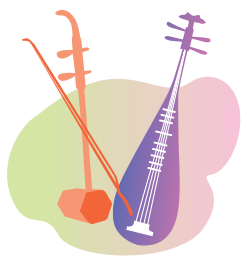
姊妹團隊好有親切感，我覺得好有歸屬感，每次返嚟都好似返咗屋企咁。義工工作令我接觸返個社會！



義工

# 樂樂社區—照顧者支援計劃

資助方: 社區投資共享基金



## 簡介

「樂樂社區照顧者支援計劃」首創以中樂培育、音樂治療及社區結網理念，為照顧者提供情緒支援、發掘潛能和肯定自我價值的機會。計劃運用「社、福、校」跨界別協作模式，以「中樂及音樂治療」作為介入點，凝聚照顧者參與互助小組及建立互助網絡，並培訓大專學生及社區人士，建立義工網絡支援照顧者，並透過跨界別協作平台，推動各界參與社區，推廣共融理念。

## 服務目標

- 凝聚照顧者建立同路人互助網絡，轉化照顧者的角色為「樂樂大使」，支援區內其他照顧者；
- 培訓大專學生及社區人士建立「樂友悠悠」義工網絡，與照顧者建立互惠和互助關係；
- 組織社區樂團，透過演出讓照顧者獨立自主、建立自信、回饋社會，並推廣關注照顧者訊息及共融理念。

## 服務對象

- 照顧者
- 前照顧者

## 項目的活動設計

### 介入活動

- 舒緩壓力
- 建立信心

學習樂器 / 音樂治療

強化支援網絡  
透過助人增強信心

建立分享  
平台、  
建設互助  
小組

- 肯定自我價值
- 改寫對照顧者刻板印象
- 改善家人之間的關係

### 成果

演出機會義務貢獻

## 成功的關鍵點

### 培養興趣以達致持續參與

以免費學習樂器作招徠，吸引對中樂有興趣但欠缺資源和學習機會的照顧者。學習樂器須較長時間的持續參與，有助參加者建立互信關係。

### 用音樂的社會功能，以音樂治療舒緩壓力同時加強彼此連繫

音樂本身有助舒緩壓力、調節情緒，很多照顧者都沒有時間照顧自己的情緒，藉著建立聆聽音樂的習慣，讓照顧者有舒緩壓力的空間，透過音樂也能讓照顧者更容易分享心情，加強彼此間的交流及連繫，促進互助小組的形成。

### 連結樂團中不同專業人士，強化社會資本

透過中樂作橋樑，連結不同專業的人士，有助不同界別互相認識及交流資訊，連結更多相關資源推展計劃。

### 優勢為本的介入以建立能力感

為照顧者學員組織社區樂團，定期舉行社區音樂活動以提供演出機會，從中提昇學員的能力感及自信心。同時鼓勵學員邀請家人前來欣賞演出，讓他們在照顧以外的能力被看見，得到家人的肯定更可進一步強化照顧者的信心。

### 由參加者轉化為「大使」及義工，角色轉化有效充權

培育互助小組的成員成為「樂樂大使」，以照顧者支援照顧者的方式，轉化其受助人的身份，同時提昇他們的能力感。互助照顧者社區樂團也會作慈善演出，到不同機構義教，加強與社區連繫的同時，亦進一步實現照顧者的自我價值。

## 成就項目需要投入的資源

### 有形的投入

### 無形的投入



負責的社工、樂團義教導師、義工(協助看顧小孩)、樂手



樂器開支、義工津貼、參加者車馬費、特備聚會時間小津貼、聚會開支、演出開支等



樂器班上課空間、排練演出空間、樂器存放空間、暫託小孩空間



社福機構、大專院校、社區組織、商界

社工的跟進及關心、樂手/導師和學員的關係建立



有兩位SEN小朋友的媽媽

疫情期間網上見到有空靈鼓分享，參與下真係好舒緩到壓力！

嚟呢度學樂器全部都係同路人，可以傾訴多啲，感覺到被明白。



照顧者



照顧者

老公見我學音樂開心咗都好支持我嚟學樂器，會主動用多啲時間照顧小朋友，夫妻關係都好。我個女本身都無乜自信，响呢度學琴之後可以响學校做才藝表演，全家人都好開心。



照顧者

响度做義工聽到照顧者分享，自己更體會到自己媽媽的辛苦，會體諒媽媽。接觸多啲SEN小朋友亦了解更多，清除了很多誤解。



年青大專生義教導師

去特殊學校/長者中心做表演，見到其他人的狀況感受好深，覺得自己做嘅嘢好有意義，對自己的處境更懂得感恩，亦希望自己有能力時可以幫到更多人。



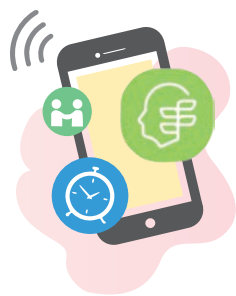
# 腦友所依支援服務計劃

資助方: 施永青基金

## 簡介

「腦友所依支援服務計劃」透過新開發的手機應用程式，由義工、兼職關懷大使及社工向認知障礙症人士及其照顧者提供24小時實時的情緒支援服務，紓緩照顧者在照顧旅途上所面對的情緒、挑戰和壓力。此外，計劃會接受助家庭的實際需要，提供資助讓患者及早使用到戶看顧、起居照顧、日間中心等服務，同時令照顧者得到喘息空間。

計劃於疫情期間開展，著意透過科技打破時間和地域的限制，方便計劃的員工及義工可「在家工作」。除了為認知障礙症人士及其家屬作出生活上的實際支援外，亦為疫情下受影響的殘障人士提供工作機會。



## 服務目標

- **短期：**連繫認知障礙症人士、照顧者、家庭成員、釐訂個別化照顧計劃；
- **中期：**協助認知障礙症人士維持個人的認知及自我照顧能力，減少行為問題，並改善照顧者個人的自我效能感，以及減輕其照顧能力；
- **長期：**建構認知障礙友善、互助互愛、助人自助的社區環境氛圍。

## 受惠對象

- 以家庭為本社會工作理念，服務認知障礙症人士及其照顧者。另外，計劃亦會因服務發展需要，培訓及聘用畢業照顧者及殘障人士。

## 項目的活動設計

### 介入活動

#### 個案經理

為有需要的家庭提供需要評估及個案管理服務，包括：情緒輔導、設立個別化照顧計劃、服務轉介等等

「腦友所依」應用程式提供24/7緊急情緒支援並發放資訊

資助受助家庭以較為廉宜的價錢購買照顧服務即時緩解壓力

平衡小組，讓照顧者有聚首一堂的機會，也可以讓患者得到暫託和訓練機會

「身心社靈」講座，讓計劃使用者轉化照顧關係，同時自我照顧

### 預期果效

- 緩解照顧壓力
- 減少疏忽照顧的危機
- 減少重複入住醫院的可能性
- 建立社區支援網絡
- 創造殘疾人士就業機會

## 個案經理

計劃設個案經理評估患者整個家庭的需要，也鼓勵家庭成員參與於服務設計及評估過程，社工亦會因應個案的情況而度身訂造不同的服務，因此更能尊重及關注照顧者的需要。

## 一站式的資訊、緊急情緒及實務支援

計劃的應用程式提供每日24小時，一星期7日的視像或語音情緒支援服務，令服務使用者能隨時尋求實時支援，處理一些突發的照顧問題。在有需要時，個案能得到緊急的服務轉介，減少疏忽照顧的危機，以填補現時照顧者長時間輪候而得不到支援的問題。

## 共同承擔照顧服務的費用

在基金的資助下，個案經理為有需要的個案進行服務配對，家庭會以共同承擔費用的方式，以較廉宜的價格獲得私人市場或社會企業提供的照顧服務，包括：個人護理支援、暫托、認知訓練服務等等，以回應照顧者當下的照顧壓力，讓照顧者有空間及時間處理其他事務及照顧自己的身心需要。

## 計劃投入的資源

### 有形的投入



人力  
社工、兼職關懷大使、義工、資訊科技專才



財力  
資訊科技資源(電腦器材、電話)、購買到戶及中心的照顧服務、應用程式的建立和發展



空間  
小組活動空間



協作單位  
大量的認知障礙支援服務單位、緊急呼喚系統單位、復康單位、社會企業等協助轉介個案、購買服務、人力資源及系統的技術支援

### 無形的投入

社工的熱誠，主動關心及深入認識每個受助家庭的特性和需要

## 計劃特色

### 善用社會資源

計劃重視與社區服務單位的協作關係。一方面承托由其他恆常服務難以即時協助的緊急個案，讓照顧者及早獲得支援，另一方面服務團隊對社區資源熟悉，能提供適切的建議予照顧者，並作出轉介。此外，計劃善用社區的閒置勞動力並提供工作友善的條件，使殘疾人士經培訓後可以在家工作，成為照顧者的同路人。



一位年輕認知障礙症患者的伴侶

當初知道伴侶有認知障礙好徬徨，唔知去邊搵服務，去過好多地方問都要等好耐，有啲又因年齡限制唔符合資格，好無助，直到「腦有所依」幫我安排到而家可以一個星期去上三日堂，而家先有返啲時間打理屋企。伴侶返咗中心之後情緒都穩定啲，我照顧都輕鬆啲。



照顧者

應用程式可以隨時隨地搵人傾幾有幫助，試過有次真係好唔開心，等整頓好伴侶入睡，想搵人傾吓，又唔想打搞到社工，就用個app，搵人傾完就好啲！

太太開始有認知障礙之後變得好陌生，只得我照顧佢真係好累，而家安排到佢返中心，太太開心咗好多，佢好鍾意返中心，我都有時間可以出去踩單車。

好多服務單位係服務時間上都有好大限制，其實都未必好幫到屋企要兼顧工作嘅照顧者。社會對較年青的認知障礙患者支援唔多，佢哋又未去到長者年紀，好多相關服務都照顧唔到呢一班。



殘障兼職關懷大使

我哋嗰個App到真係隨時on call的，都好理解患者家屬的壓力，有時壓力大到好depressed有個對口可以同佢傾吓計都差好遠，希望嗰電話都陪到佢哋。



照顧者



社工

# 智·愛同行 — 長者及護老者支援計劃

資助方：傅德蔭基金有限公司 何張淑婉慈善基金

## 簡介

香港仔坊會推行的「智·愛同行 — 長者及護老者支援計劃」，致力透過對社區、長者及護老者的多方面支援，善用社區資源及網絡，為南區華富邨、華貴邨建立成一個認知友善社區。

計劃以患有輕度認知功能障礙(Mild Cognitive Impairment, MCI)的長者為核心，以及早識別為基礎，提供針對性的支援服務，讓MCI長者能愉快、安全及有尊嚴地在自己熟悉的社區中繼續生活，甚至回饋社區，實現居家安老。



## 服務目標

- 提昇有輕度認知功能障礙、體弱長者及護老者的生活質素；
- 向護老者提供及時適切的支援，以紓緩其壓力；
- 提昇社區持份者對認知障礙症的關注及知識；
- 於華富邨、華貴邨內推廣及建立認知友善社區。

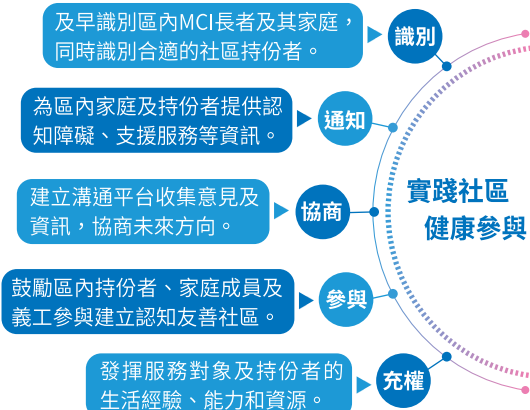
## 服務對象

- 輕度認知功能障礙長者、體弱長者
- 護老者及其他家庭成員
- 義工

## 項目的活動設計

### 成果

### 實踐社區健康參與



著重社區參與，以關係為本照顧模式讓MCI長者提升六感：

- 安全感** 得到公眾的諒解及適切的協助
- 歸屬感** 感到自己與社區內其他人的聯繫
- 延續感** 可持續於自己熟悉的社區內生活
- 重要感** 感受到自己在社區內的價值
- 成就感** 繼續貢獻社區並獲得認同
- 目標感** 可以參與有意義及有目標的活動

## 成功的關鍵點

### 5 著重社區連結，關係為本

計劃特別重視MCI長者、其家屬、護老者、專業人士及社區街坊/持份者之間互信互助的關係。有別於其他普遍關注個人需要的護老服務，此計劃從社區角度出發，著重連繫與MCI長者日常生活都會接觸到的街坊、鄰里、大廈管理員、居民互助委員會、邨內商戶等，維持正面的關懷關係及區內持份者的歸屬感。

### 5 實踐社區健康參與的五步曲

在具體推行支援計劃時，於MCI長者、相關護老者、社區持份者、義工等不同社群中，均以「識別」、「通知」、「協商」、「參與」及「充權」五個步驟作為實踐，促進各方的雙向交流，增強不同群體之間的連結及信任，以互惠互利的關係實現共同的價值觀，共建認知友善的社區。

### 鼓勵義工的發展及提供自主空間

義工大使訓練課程以中年及剛退休人士為主要招募對象，除提供全面的訓練內容外，更著重新舊義工的交流以促進關係及服務連貫性。坊會特別注重義工的投入及滿足感，鼓勵他們與MCI長者相處時加入他們與長者一起協商的活動內容，設計合乎彼此感興趣的活動元素，同時加強義工的成功感。

### 建立平台讓MCI長者發揮所長

隨著計劃的進行，機構及MCI長者建立互信關係後，便嘗試推動長者們由服務接受者轉化為提供者，例如邀請他們參與認知障礙相關的教育推廣活動；為他們創立以強項為本的介入平台「耆才薈」，讓MCI長者以義工身份擔任社區導賞員、於不同的場合展示他們的技能(如烹飪、手工藝等)以建立MCI長者老有所為的正面形象。

### 快捷回應護老者需要

計劃亦設有「摯安心」長者日間/週末照顧服務，為體弱長者提供日間照顧服務。有需要日間暫托的體弱長者，一般由申請日起少於7個工作天內獲安排使用服務。服務由護士主理及有專車接送，申請手續簡便及可以彈性使用，迅速為護老者提供喘息空間，紓緩其照顧壓力，一直深受護老者歡迎。

## 成就項目需要投入的資源

### 有形的投入

### 無形的投入



# 香港聖公會麥理浩夫人中心 「時刻共享」社區計劃

資助方: 中國銀行(香港)



## 簡介

「時刻共享」社區計劃以時間銀行為理念，建構社區互助支援網絡平台，促進人與人之時間、才能及資源互換，並推動社區捐助，紓減家庭照顧者壓力，促進個人發展及社區參與，共建照顧友善社區。計劃相信每個社區也蘊藏著不同能力和優勢的人，當社區不同的社群願意投入並發揮無限的潛能，互相支援，沉重的照顧將成為社區守望相助的樂事。

## 服務目標

- 連結社區不同社群，共建及編織照顧互助網，減輕資源匱乏家庭沉重的照顧壓力，建立照顧友善社區；
- 推動基層家庭照顧者規劃及善用優質時間，鼓勵個人發展及社區參與，提昇個人社區資本，並提供實踐理想的機會；
- 連結社區各界，捐贈及紓減基層照顧者的家庭生活負擔，促進社區守望相助。

## 服務對象

- 葵青區基層家庭照顧者

## 項目的活動設計

### 介入活動

獲取照顧時刻的途徑

- 兒童小組義工、班組導師、活動義工、照顧大使、社區服務等

### 照顧時刻可換取

- 生活必需品
- 社區互助服務，如剪髮、補習、買餸、陪診等
- 生活/照顧相關講座、工作坊等
- 放鬆、減壓活動/成人及兒童興趣班/戶外活動等
- 個人發展/能力提昇培訓活動等

### 無形投入

- 中心互助氣氛的營造；
- 照顧者之間信任關係的建立；
- 照顧者自我意識提昇

### 成果

- 提昇照顧者自我意識及能力感
- 改善照顧者家庭關係
- 建立/鞏固照顧者支援網絡
- 建立/強化照顧者及區內社會資本



## 時分互助，釋放時間

基層家庭照顧者常因照顧責任而分身不暇，難有時間照顧自己身心，處理眾多繁瑣事務往往要承受巨大精神壓力；另一方面，區內退休街坊空閒時間較多，卻缺乏經濟資源。時分互助是由退休街坊提供兒童活動，暫時看顧小朋友，讓家庭照顧者可有空間喘息或處理其他事務。照顧者可透過提供照顧服務或其他義務工作(例如擔任導師)賺取時分以換取物資或服務，以時分互助形式達致資源共享。



## 中心以照顧者為本，強化照顧者關注自身需要意識

很多照顧者慣於先考慮被照顧者的需要，而忽略自己的身心狀況，中心刻意定位以照顧者為本，讓照顧者更有意識地照顧自身的需要，並鼓勵他們作時間投資，以提昇自身的能力及意識。同時，計劃同工著重主動與照顧者建立關係，塑造出家一般的氣氛，看顧小朋友的服務既有彈性亦有口碑，讓一眾基層家庭照顧者可放心使用。

## 由參加者轉化為義工及導師，角色轉化有效充權

同工相信每位照顧者均有各自的專長和能力，在初接觸時會了解每位照顧者的興趣及經驗，以時間投資的角度來鼓勵他們先參加不同活動和班組，在學習新技能的同時亦提昇自我意識。同時，邀請不同照顧者在空閒時成為義工及導師，提昇他們的能力感及自我價值。

## 重視建立關係及信任，連結社區資本

服務團隊重視和照顧者的關係建立，關心他們的需要，讓照顧者在中心感到自在和安心，這是令照顧者長期使用服務的一項重要元素。另一方面，在活動安排時也刻意以照顧者的居住地點作出配對，以便照顧者能透過活動建立鄰里關係，發揮守望相助精神。同時也以電話通訊應用程式作平台，加強照顧者之間的交流，方便街坊間互相分享資訊及資源。

## 成就項目需要投入的資源

### 有形的投入



人力

負責計劃的社工、義工、社區不同界別合作夥伴



財力

以照顧者為本的中心、班組空間、兒童活動空間



空間

活動所需財政資源、日常生活用品(網羅社會捐贈、可以時分換領)

### 無形的投入

社工的主動關心及深入認識每位照顧者的特性和需要，作出針對性及合適的推動和安排



家庭照顧者

原來我唔止係一個家庭主婦!

以前無乜朋友，唔鍾意同人分享，嚟咗呢度開心咗好多，阿女都開始會欣賞我原來識做手工。



家庭照顧者

响度識到住同一棟樓嘅街坊，有時會幫手買嘢食，或者幫我湊細路放學，幫到好多!

疫情期間我全家人都中咗，好彩呢度嘅職員同街坊好幫手，雪中送炭，又俾咗啲物資我又幫我買嘢，先過到嗰段要隔離嘅時間。



家庭照顧者



家庭照顧者

# 香港小童群益會 賽馬會「家·自在」計劃

資助方: 香港賽馬會慈善信託基金



## 簡介

香港小童群益會賽馬會「家·自在」計劃為期三年，主要為兒童照顧者提供一個可放鬆及提昇身心全健康的自我照顧空間。藉著空間設計、問卷評估、個人化的1+5身心藝術的活動及小組，促進家長身心整體健康、朋輩與靈性等層面的健康實踐，以應對親職管教上的壓力及加強家庭抗逆力。

## 服務目標

- 支持家長發展及重整身心全健康；
- 發掘及加強家長的個人及共享資源；
- 提高社會大眾對家長身心健康的關注；
- 協助豐富專業能力去支援家長的健全健康。

## 服務對象

- 全港有意促進個人身心全健康的家長(育有0-24歲子女)
- 對於支援「家長健全健康」有興趣的公眾及專業人士

## 項目的活動設計

### 介入活動

計劃採用「整全自我」(The Indivisible Self)的模式(Myers & Sweeney, 2004)，為五大健康層面設計相應的活動系列，提昇相應的健康元素，達至身心健全健康。同時，計劃有五位形象大使作為展示五大健康層面的最佳狀態。

### 成果

- 建立對現在個人狀態的覺察
- 形成具體的改變行動計劃
- 發掘自己的優勢
- 提昇自我
- 建立放鬆及自我照顧意識

「五大因素身心康寧測量表」  
面談評估

復元概念的、  
可藝術展示的、  
友善的空間設計

一站式服務  
資訊、資源  
轉介



個人化的身心活動  
介入計劃(藝術、  
音樂、運動、靈性、  
朋輩等)並跟進

## 家長整體健康測量配合個別諮詢服務， 有效提昇自我意識

根據計劃採用的「整全自我」的模式(Myers & Sweeney, 2004)，同時採納了「五大因素身心康寧測量表」(Lau, Wang & Myers, 2015)，以量表作初步介入評估，邀請家長填寫並藉問卷結果讓家長了解自己在五大層面(自我認同層面、心理應對層面、關係層面、創意性層面及生理健康層面)的身心健全健康狀況。其後團隊的治療師/社工，根據測量表結果深入讓家長檢視到身心健康、自身的需要，提昇他們對自我照顧及自我認同的意識。

## 個人化服務：針對需要制定個人健康 計劃及行動建議

藉著個別的諮詢，治療師或社工除了深入探討家長的身心健康需要，亦會藉此諮詢了解個別家長的性格和興趣，針對其需要及興趣以制定個人健康計劃及行動。計劃活動多元化，並根據上述的五大層面設計，能滿足家長的不同興趣及需要。治療師及社工亦會協助他們發掘自己的優勢，在活動當中加入能發揮他們能力的元素，以助進一步提昇其自我肯定。



## 以多感官作介入並連結到日常生活中

團隊有兩位以多感官介入的治療師，運用創意藝術中強調透過五感去記憶並學習，和一般人日常的經驗有所不同。創意藝術有多種形式，每個人都可能有不同的喜好及放鬆的方式，有人適合用音樂、有人適合用繪畫，然而無論那一種藝術形式都有其療愈的部份，而以多感官介入的治療師再在當中滲入深入的訊息，讓參加者能將活動體驗連結到日常生活中。



## 營造一個家長專屬的喘息空間

計劃一開始已著重要提供一個家長專屬的喘息空間，務求讓家長在此可放下家庭事務，安心專注於自身的身心健康。空間的設計貫切計劃的「整全自我」(The Indivisible Self)模式，細節也不忘滲入放鬆及自我照顧的意識。

## 成就項目需要投入的資源

### 有形的投入



人力

負責的社工、  
以多感官介入的  
治療師及相關  
同事、建築師  
團隊



財力

得到香港賽馬會慈  
善信託基金支持三  
年的營運資金，  
以及整個空間的  
設計和裝修費用



空間

在設計及裝修已滲入身心  
靈健康(wellness)概念，  
除了各式的活動室，走廊  
刻意設計成迴旋及全圓  
角，也設有綠化空間及  
禱房，營造放鬆的氛圍

### 無形的投入

社工的主動關  
心，及深入認識  
每位照顧者的  
特性和需要以  
作合適安排



家長Suky

呢個空間係家長嘅綠洲，嚟到呢度可以好放鬆。



家長Connie

我覺得呢個地方(賽馬會「家·自在」計劃)令我注重咗自己嘅Me Time。我以前就着重咗小朋友，即係照顧小朋友或者屋企、工作各方面都比較着重多啲，咁就忽略咗自己。而呢度帶到一啲信息，就係話到俾我聽，我要先搞掂自己，然後先可以嘅工作上做得暢順啲，最主要係同屋企人嘅關係個方面有好好大嘅提昇。



家長Ruby

作為一位全職媽媽，平時就係最主要照顧小朋友，無論去到邊你嘅身份就係邊個嘅媽媽，就覺得好似無咗自己咁。但我來到呢度(賽馬會「家·自在」計劃)，我就係Ruby，我唔係邊個嘅媽媽，我來到呢度係做返自己。同埋透過活動，我搵返自己嘅興趣，同埋自己嘅人生，唔係淨係得家庭，咁係我會覺得好舒服。

## 工業傷亡權益會 職業意外受害者支援服務計劃

資助方: 香港公益金



### 簡介

工業傷亡權益會(簡稱工權會)是由一個關注工傷者、職業病患者及職業意外死者遺屬的非牟利團體。除致力倡導職安健政策,亦著力為經歷職災突然成為單親照顧者、殘疾人士照顧者的家庭提供危機介入服務。支援服務包括陪同處理身後事、索償、日後在單親照顧上的復元支援等,協助受工傷影響家庭及單親照顧者重新適應職傷意外發生後的生活轉變。

### 服務目標

- 與工傷者、職業病患者及職業意外死者家屬並肩爭取應有權益;
- 為職業意外死者家中的單親照顧者提供緊急支援,協助他們應對生活突變。

### 服務對象

- 工傷者及職業病殘疾人士照顧者
- 工傷死者遺屬,多為單親兒童照顧者、長者照顧者

### 項目的活動設計

#### 介入活動

##### 為遺屬提供的即時協助

- 第一時間聯繫及介入
- 安撫情緒
- 殮葬安排的支援
- 緊急經濟援助

##### 支援遺屬過渡轉變

- 協助爭取恩恤及理賠,如連繫法律諮詢或相關政府部門
- 陪伴遺屬梳理情緒、整理想法及需要
- 轉介適切的社福資源
- 安排認識同路人,組織互助支援小組

#### 成果

##### 目的讓遺屬可以

- 逐步過渡哀傷,從創傷中復原
- 適應作為單親照顧者的生活轉變
- 得到合適的生活及經濟援助

### 即時的危機介入,提供第一時間的情緒及行動方向支援

工權會深明家屬面對突然失去摯親的徬徨,非常著重提供即時性的危機介入,每當獲悉意外發生後,會立即趕赴醫院嘗試接觸家屬,以便作出第一時間介入,向遺屬提供適切援助及陪伴,當中包括安撫其情緒、進行家訪及為其照顧需要作緊急安排。

### 建立同路人互助網絡

透過組織及連繫一眾經歷過在職業意外中痛失摯親的家庭,為同路人建立「媽媽組」互助網絡,鼓勵單親照顧者在群組中互相扶持,分享索償及申請資助等經驗。基於彼此有相近的創傷經歷,配合機構定期舉辦的聚會活動,讓經歷創傷的兒童照顧者較容易過渡哀傷,適應單親照顧生活。

頓失家庭經濟支柱並成為單親照顧者在應付生活所需、子女教育及照顧開支上有沉重的經濟重擔,等待傷亡補償卻往往要花一兩年的時間,在協助單親照顧者的經濟支援上,工權會就著個案的需要及意願,會積極與傳媒溝通,借助傳媒的力量為個案籌集社會人士的捐獻,同時亦加強公眾對職傷事件的關注。

連結不同慈善機構,作適切及時的服務轉介

善用記者及傳播媒體

### 成就項目需要投入的資源

#### 有形的投入



個案社工、義工、曾有相似經歷的同路人



支援服務的日常及行政開支,如及時接觸家屬、安排探訪、舉辦互助活動、提供情緒輔導等財政資源



同路人互相認識及交流的平台



社會福利署、勞工處、慈善及社福機構、傳媒

#### 無形的投入

- 熟悉職傷及殮葬相關資訊
- 同理心
- 陪伴及關顧的心力
- 助人的熱誠
- 不怕接觸工傷意外



受助遺屬

同呢度識嘅朋友傾計會舒服啲,大家屋企有相似經歷會好明白,唔使解釋太多意外嘅事,或者重提已經過渡咗嘅唔開心。

無論過咗呢度都會遇到同鄉,聽佢哋講返之前點面對個轉變,會覺得更加有親切感。



個案社工

總之受助家屬當需要咩都會盡量即時安排協助,要好多手準備,好似要知道唔同種族殮葬習俗,或者整定唔同語言嘅資料俾到參考佢哋。我哋前線跟個案嘅同事只有幾位,要處理的工作量同情緒壓力都係沉重。



受助遺屬

# 香港明愛社會工作服務部 明愛賽馬會照顧者資源及支援中心

資助方: 香港賽馬會慈善信託基金

## 簡介

明愛賽馬會照顧者資源及支援中心以一站式平台服務——空間結合資源閣及模擬家居陳列室：介紹實用資源、家居設計及輔助器具；同時配合護士、物理治療師、職業治療師結合社工跟進的醫社團隊進行護老者心身靈的整體評估跟進、痛症管理循環訓練；護老者熱線配合即時外展服務紓減護老者壓力，使護老者建立能應付未來照顧的信心並獲得情緒的支援。同時，中心為區內其他單位提供培訓支援、服務轉介共建照顧友善社區。



## 服務目標

- 致力為不同需要和處境的護老者，提供一站式的支援服務，並建立支援網絡，藉此提昇護老者的信心和能力，讓護老者及被照顧者享受社區生活；
- 與明愛專上學院緊密合作，進行不同研究，發展實證為本和創新的服務模式。

## 服務對象

- 全港的護老者
- 社區人士

## 項目的活動設計

### 介入活動

熱線/社區轉介

醫社專業團隊

不限服務區域  
特長服務時間  
一站式服務平台

全港18區上門跨專業  
到戶評估服務

- ✓ 照顧的衣、食、住、行展示
- ✓ 不同功能的服務空間設計
- ✓ 職業治療痛症管理
- ✓ 家庭為本的跨專業照顧預後會議
- ✓ 班組、義工活動、社區教育培訓

### 成果

- 預後建立照顧的能力感
- 回應護老者緊急需要(情緒支援及專業評估)
- 減低新手護老者的焦慮感
- 改善護老者身心靈健康
- 增加社區對護老者身份確立



## 成功的關鍵點

### 照顧在職照顧者的服務時間與熱線

護老者兼顧全天候照顧工作，往往分身不暇。中心在服務時間回應護老者的需要，一是延長中心平日的服務時間至下午6時半，星期四五的服務時間延至晚上9時；二是提供護老者的電話和Whatsapp熱線，使護老者可以在不同的時間點得到支援。而延長服務時間、配合遠程諮詢亦能照顧在職的護老者使用服務的需要，同時中心的個案服務沒有區域限制，突破現時地區長者服務中心一般辦公時間至五點限制。

### 預視照顧配合一站式的服務安排

剛面對家人突然的照顧需要，護老者開始時不免甚無頭緒，中心通過熱線接觸後，護老者可以借助中心設有的資源閣及模擬家居陳列室、解憂花園、模擬交通工具，從衣、食、住、行方面，展示各類適合護老者的生活用品。護老者實地諮詢、預後了解家居照顧需要的改動，使照顧者知道如何挑選適合的輔具減輕照顧壓力與勞動，外出上亦了解交通、社區行走如何扶抱方便出門，增加護老者對日後「攞得掂」的信心。中心亦有外展的服務，在短時間內即可安排上門職業治療師進行家居評估，即時調整家居環境方便照顧。

### 跨專業合作的團隊回應醫療、情緒、靈性需要

服務團隊聘有註冊護士、物理治療師、職業治療師、社工等專業人員，協助護老者召開跨專業的家庭會議，聽取團隊專業建議，釐清及整合家人及長者照顧期望，提昇他們在家照顧的信心和能力，舉例中心物理治療師上門教授轉移扶抱技巧及適合長者進行的家居按摩和運動。職業治療師為護老者分析家居環境配套，建議合適的輔助照顧工具等。社工同時為護老者尋找安寧在家的醫療團隊，並協助其考慮善別安排。過程同時亦邀請不同護老者成為義工，提昇他們的能力感及自我價值。

### 善用明愛的系統網絡連結社區其他持份者

服務團隊重視和社區持份者、倡研的關係建立，由中心的跨專業團體建立培訓、個案轉介、社區教育的互助關係。中心同時收集護老的故事、提供長者生活的體驗教學活動，使社區不同持份者更了解長者及護老者需要。

## 成就項目需要投入的資源

有形的投入

無形的投入

人力

跨醫社專業的人手、工作時間的改動

財力

中心整個的場地及設備提供

空間

預後的照顧生活與空間的模擬場地，結合照顧者的花園

社工的主動關心，彈性回應護老者需要

護老者

本來只想知道各類助行器的區別，來到才發現中心現場擺設猶如百貨公司，有關照顧長者的樂齡產品應有盡有！大大提昇我照顧媽媽信心！

護老者

平日上班已十分忙碌，幸好熱線可在晚上接通；喜歡社工所講：一人計短，二人計長！

無需輪候，社工替我安排中心物理治療師為媽媽出院後上門作復康評估。

我們無專職醫療同事，中心的外展服務恰好彌補中心人手不足，更重要，因著外展服務轉介合適護老者作一站式個案服務。

其他服務單位

## 西貢區社區中心

# 「人人社區照顧者」— 偏遠鄉郊長者綜合照顧計劃

資助方: 香港交易所慈善基金

撥款及監察機構: 香港公益金

### 簡介

「人人社區照顧者」— 偏遠鄉郊長者綜合照顧計劃採用社區照顧者模式，培訓當區的居民成為「社區照顧者(Community Carer)」，為同區內照顧者及長者提供社交生活支援，旨在以加強鄰里資本的方式，以及時(timely)、近地(locally)的方式提昇該區長者的社區生活質素，延後西貢偏遠鄉郊地區長者因缺乏生活支援而申請津助照顧服務的需要。此計劃希望通過培育「人人照顧者」，搭建成社區生活支援網絡，增加社區的照顧承托力，推動「人人都可以成為照顧者」，喚起社會大眾對區內長者需求的關注。



### 服務目標

- 根據西貢鄉郊特色，建立以人為本的服務計劃，透過計劃協助西貢鄉郊建立一個適合居家安老的環境；
- 強化社區資本支援偏遠鄉郊長者日常生活照顧的需要；
- 以「社區照顧者」將服務資訊帶入偏遠鄉郊，讓長者定期接收服務資訊及參與社區事務，避免社會孤立。

### 服務對象

- 居住位於西貢區內的60歲或以上長者，及其同住照顧者
- 居住位於西貢區內的居民

### 項目的活動設計

本項目旨在通過培訓「社區照顧者」網絡及實踐，在四個層面(個人、人際、組織和社區)創造社會影響。

#### 培訓階段活動

#### 服務階段活動

#### 成果



配對經培訓的社區照顧者，為社區長者提供日常生活支援

- 個人** 居於偏遠鄉郊的長者能得到「原村」生活支援
- 人際** 增加長者服務資訊的接收渠道，避免社會孤立

建立「人人社區照顧者」互助小組

- 組織** 以「社區照顧者」支援生活及社交，分擔照顧壓力
- 社區** 互助小組擴展同區的社會資本

社區關懷日及關愛長者站

- 社區** 提昇社區對長者需要的認識與建立關懷意識



### 培訓「社區照顧者」，推動「人人(普及)」健康監察的知識及技術

由於西貢區地勢使然，不少的長者居住偏遠的鄉郊地區，遠離社區醫療設施，接觸健康資訊的渠道亦較少，往往出現因不覺察而延醫的狀況。項目的培訓可加強「社區照顧者」對長者常見健康問題的認識及管理技巧，通過探訪實務支援及生活照顧，建立長者對外的社交人際窗口，減低社交孤獨感。

### 為長者和社區照顧者進行配對，建立社區資本

項目建立配對機制，以就近的方式配對「人人照顧者」、親屬照顧者和長者，強化鄰里互助網。「人人照顧者」在探訪長者時亦因較為便利，有助建立穩定及持續的非正規支援關係，長者及其照顧者亦知道有就近的鄰舍可求助，減低焦慮與無助感。



### 綜合能力團隊，提昇社區承托力

組織層面，經培訓的「社區照顧者」不只是就近，亦與機構引入的不同的社區持份者(社工、醫護、鄉村領袖、義工)等組成的綜合團隊，減輕親屬照顧者的照顧負擔。通過定期的探訪和生活支援，持續關顧長者及掌握照顧狀況，不但持續監察並提供及時護理，配套機構的專業諮詢，緩解因照顧而產生的疑慮及壓力。



### 以社區照顧者互助小組支援散落不同地區的照顧者

機構特別促成「社區照顧者」互助網，分享各自的照顧經驗、心得及資源，以社區同路人支援照顧者於各階段的照顧壓力，強化照顧者在照顧上的能力感和信心。



### 持續跟進照顧者的個別需要

計劃會就長者個人需要，進一步為照顧者提供個別諮詢及持續跟進。一方面加強預後的照顧計劃、知識和技巧，同時強化他們持續提供照顧的信心。



### 成就項目需要投入的資源

#### 有形的投入

#### 無形的投入

**人力** 負責的社工、護理專業人士、社區人士、各村領袖、義工的協調

**財力** 中心的場地及設施提供

**空間** 西貢鄉郊村落的聚集點及社區空間

社工具強化社區資本的思維，及社區人士的熱心參與

# 總結

總結12個社區支援照顧者項目，雖然服務範圍、探討方向和嘗試實踐的方式各有不同，但都是以提昇照顧者生活質素、減輕他們的照顧壓力作為目的，選取的策略及介入點則有以下共通之處：

## 在社區層面營造照顧者友善的「環境」

- 開發不同的空間協助照顧者抽離身份場境
- 朋輩同路人的互相支援
- 支援照顧勞動的社區資源配對、整合和轉介
- 快速靈活的實際照顧及情緒支援

## 個人的培力及轉化

- 強項為本的培力教育
- 擴闊照顧者對生活的想像
- 肯定照顧者和社區支援者的經濟貢獻

## 建立照顧者友善的「環境」和個人轉化所需要的條件



## 在社區層面營造照顧友善的「環境」

### · 開發不同的空間協助照顧者抽離身份場境

照顧者多習慣以被照顧者的需要為優先，往往忽略了自己的身心需要。因此，使照顧者暫時離開照顧崗位，無論是從環境或精神上轉換照顧場境，都是紓緩照顧壓力的重要元素，不少受訪單位設計出獨立的照顧者資源中心、服務中心、喘息空間等，在物理空間上為照顧者闢出一個暫時脫離照顧任務的場域；網上班組或實體班組則使照顧者投入到照顧以外的事情當中，得以抽空梳理個人的狀態以及建立對社區的歸屬感，是協助照顧者走出家庭私人領域，進入社區公共領域的一個重要環境設定。同時，提供時間具彈性的暫託服務，亦增加照顧者接觸服務的機會，便利抽離照顧身份場境。

### · 朋輩同路人的互相支援

照顧家中摯親，難以對外言喻的「家事」令很多照顧者多要獨力面對沉重的照顧責任和壓力，加上內化的責任感使他們不易對外傾訴，擔心若與人分享會反被責怪，只好孤獨地承受著當中的壓力與無奈。照顧者透過連繫社區不同組織或接觸專屬的服務，容易認識到其他面對相似處境的照顧者，同路人的理解、鼓勵、傾訴及分享，方便營造較自在的交流，不但可以舒緩情緒，互相分享的心得及資訊也實際幫助到大家解決不少日常照顧面對的問題，達至互相支援的效果。

### · 支援照顧勞動的社區資源配對、整合和轉介

除了同路人之間互相支持，社區中其他人士的參與，對支援照顧者也同樣重要。各區不乏豐富的社區資源和人力資源，橫向的社會資本包括一些身體仍然健壯的退休人士、及子女已長大的全職家庭照顧者等，他們有較充裕的時間及相關的經驗，只要作適當的宣傳、招募、培訓和配對，他們均可成為現職照顧者的強大支援網絡。縱向的即有賴機構引入不同領域的專業人士成立支援團隊、或接駁專業人士服務予照顧者。此外，引入多元的社會資本，如高效而富彈性的轉介服務、義工津貼、社會資本互換的機制等——時間銀行及社區經濟是值得進一步發展的選擇，以支援社區系統的可持續性。

### · 快速靈活的實際照顧及情緒支援

漫長的照顧者生涯中，照顧者無論在精神情緒上或短暫處理個人事務都難以抽身，容易出現無力感。情緒來襲時壓倒性的負面想法和感受可能會令照顧者想到傷害自己或他人。照顧者的社區支援包括緊急暫託、實際上門服務提供或轉介，緊急情緒支援。緊急暫託涉及可以即時查詢宿位，並安排協助的交通；實際上門服務提供或轉介，需要熟悉社區資源地圖的組織者或義工，知道有效的聯絡途徑及快速安排服務上門；緊急情緒支援可提供即時的危機評估識別、家訪、即時的視像或電話支援等渠道，讓照顧者在情緒受困時可與其他人談論感受是非常重要的。待照顧者情緒被回應，則需要輔以社區「環境」增加後續的支援承托，快速靈活的緊急服務可協助解決當下的危機。



## 個人的培力及轉化



### · 強項為本的培力教育

在本報告展示的案例中，有幾項照顧者服務都不約而同運用強項為本導向，從興趣培養、才藝展示方式，重點發掘照顧者在照顧以外的能力強項，而非單純著眼於他們現實照顧時遇到的困難，並刻意在服務中加入可以讓照顧者發揮專長的元素，以建立他們在照顧以外的能力感，進一步肯定其個人身份。照顧者的家人看到照顧者在過程中的轉變，往往亦因此願意改動照顧的時間表及參與照顧工作，增加照顧的援手。

### · 擴闊照顧者對生活的想像

女性照顧者很多時內化了照顧者的角色和責任，將被照顧者情況的好與壞均歸咎於自己的照顧能力，甚至因而感到內疚和自責。要讓照顧者脫離這困境，先要提昇她們的性別意識，從「女性必然要負起照顧責任」、「沒有選擇」等的刻板印象中解脫，認知到除了照顧責任外，她們的人生也仍然可以有其他的選擇，加強她們接觸更多社會資源的意願及動機，扭轉照顧的關係和內容，尋回自己的人生自主權。

### · 肯定照顧者和社區支援者的經濟貢獻

照顧是一項需要綜合不同能力的服務，也需要深度的關係建立，才可以成就具信任的照顧工作。因此，社會必須肯定照顧者和社區支援者的能力和經濟貢獻。在本報告展示的不同項目中，都強調肯定照顧者的能力與貢獻，例如對照顧者和義工表示感謝、提供義工津貼，協助照顧者成為中心職員都是肯定照顧者能力的重要儀式，亦進一步鼓勵照顧者與社區其他人士的自我肯定和動力。



## 12個社區支援照顧者項目

	在社區層面營造照顧友善的「環境」				個人的培力及轉化		
	開發不同的空間協助照顧者抽離身份場境	朋輩同路人的互相支援	支援照顧勞動的社區資源配對、整合和轉介	快速靈活的實際照顧及情緒支援	強項為本的培力教育	擴闊照顧者對生活的想像	肯定照顧者和社區支援者的經濟貢獻
自強協會 四輪安樂窩居自理計劃		✓	✓				✓
浸信會愛羣社會服務處 精神康復者家屬資源及服務中心 《「拍」住你CPA》照顧者朋輩支援服務計劃		✓	✓		✓		✓
「縫補寶康健服裝」社會企業		✓	✓		✓		✓
香港婦女中心協會 照顧者慢活館	✓	✓			✓	✓	✓
樂樂國樂團 樂樂社區—照顧者支援計劃	✓	✓			✓		✓
腦友所依支援服務計劃		✓	✓	✓	✓		
香港仔坊會 智·愛同行—長者及護老者支援計劃	✓	✓	✓	✓	✓		
香港聖公會麥理浩夫人中心 「時刻共享」社區計劃	✓	✓	✓		✓	✓	✓
香港小童群益會 賽馬會「家·自在」計劃	✓	✓	✓	✓	✓		✓
工業傷亡權益會 職業意外受害者支援服務計劃		✓	✓	✓			
香港明愛社會工作服務部 明愛賽馬會照顧者資源及支援中心	✓	✓	✓	✓			✓
西貢社區中心 「人人社區照顧者」— 偏遠鄉郊長者綜合照顧計劃		✓	✓				✓



在整理的過程中，我們不難發現在現行的社區支援項目中，已有不少單位嘗試打造照顧者專屬的一站式空間，同時引入同路人以至社區人士，嘗試發展出一套配對轉介系統，以回應照顧者對實際照顧支援的需要。部份項目更訂立津貼、時分互換的機制，希望進一步動員社區力量。在照顧者教育層面上，則著重運用強項為本導向，從興趣培養、才藝展示方式重點發掘照顧者在照顧以外的能力，而非單純著眼現實照顧困難，並刻意在服務中加入可以讓照顧者發揮專長的元素。然而，這些項目較少以性別主流化的培力回應「照顧」身份，未能有效讓照顧者發掘照顧以外的生活選擇。

要進一步擴展及支持以上的社區支援，則需要具有政策環境及系統帶動社區在地支援發展，為遍地開花的照顧者支援項目提供足夠的土壤和發展條件。



## 建立照顧者友善「環境」和個人轉化所需要的條件

視乎照顧者和被照顧者身處的社會脈絡，以上這些個人及社區介入策略，可以發展成不同組合的活動設計（請參考前文的12個個案），形成不同的社區支援、照顧者轉化的模型，但更重要的是機構、社會及政策亦需要為營造相關的「環境」提供足夠條件與資源。

### 為社區支援照顧者創造條件和環境，社聯建議：

#### 1. 辨識高危照顧者家庭

- 加強辨識高危照顧者家庭；
- 設立個案管理模式，為高危照顧者家庭作整全的評估及服務計劃、配對適合服務、定期檢視服務需要、檢討服務成效、轉換服務等。

#### 2. 加強暫託服務

- 加強中心為本及住宿暫託服務，更彈性靈活地為照顧者創造環境，讓他們獲得個人喘息空間紓緩疲憊和壓力；
- 設立24小時照顧者支援熱線和一站式網上資訊平台，為照顧者提供最新和易於獲取的暫託及照顧者支援服務資訊。

#### 3. 加強照顧者的社區及家庭支援

- 推動由有照顧經驗的同路人或受過訓練的義工支援照顧者，並透過提供津貼或設立社區資本的動員機制，為動員照顧者社區互助網絡提供動力和誘因；
- 加強照顧者培力教育以協調家庭內部照顧分工及關係。

#### 4. 落實「照顧者為本」照顧者政策

- 由政府制定「照顧者為本」照顧者政策，並訂立機制收集和分析照顧者數據，因應社會情況的變化，檢視政策方向重點及措施；
- 加強對有經濟困難照顧者的財政支援；
- 讓照顧者在照顧歷程上按其需要獲得合適支援和發展機會，提昇生活質素；
- 推行公眾教育，肯定照顧者身份和貢獻，推動商界及社會各界持份者關注照顧者需要，建立照顧者友善社區及工作環境。

#### 5. 建立一個可帶動社區在地支援發展的政策系統

- 確保持續性資源投放，例如：工作人員、網絡系統、場地設施等，以確保社區資本得以發展、凝聚；社區支援系統得以建立、營運及維繫；
- 監察服務社區系統法規及機制，以確保支援服務質素之餘，亦保留社區支援彈性去回應社區獨特需要；
- 建立認可「社區支援」的生活文化，鼓勵更多市民有機會從認識、體驗到參與「社區支援」的各項活動及服務，共同建構及擴大「社區支援」系統內容涵蓋面及服務的專業性深度。



有關12個社區支援照顧者項目的詳情，請參考以下相關機構網頁：



**01**  
自強協會  
四輪安樂窩居自理計劃  
<https://www.1stephk.org/%E8%87%AA%E5%B-C%B7%E7%B0%A1%E4%B-B%8B/%E6%9C%8D%E5%8B%99%E9%A0%85%E7%9B%A>



**07**  
香港仔坊會  
智·愛同行—  
長者及護老者支援計劃  
<https://www.aka.org.hk/>



**02**  
浸信會愛羣社會服務處  
精神康復者家屬資源及服務  
中心《拍住你CPA》照顧者  
朋輩支援服務計劃  
<http://carer.bokss.org.hk/cpa-service>



**08**  
香港聖公會麥理浩夫人中心  
「時刻共享」社區計劃  
<https://www.facebook.com/BeMyTimeMate/>



**03**  
「縫補賣康健服裝」社會企業  
<https://www.fphca.com/>



**09**  
香港小童群益會  
賽馬會「家·自在」計劃  
<https://parentwellness.bgca.org.hk/>



**04**  
香港婦女中心協會  
照顧者慢活館  
[https://womenscentre.org.hk/Zh/Services/carer/carer\\_hygge/](https://womenscentre.org.hk/Zh/Services/carer/carer_hygge/)



**10**  
工業傷亡權益會  
職業意外受害者支援服務計劃  
<https://www.ariav.org.hk/>



**05**  
樂樂國樂團  
樂樂社區—照顧者支援計劃  
<https://www.facebook.com/CIIF.YYCA>



**11**  
香港明愛社會工作服務部  
明愛賽馬會照顧者資源及  
支援中心  
<https://sws.caritas.org.hk/carer/>



**06**  
腦友所依支援服務計劃  
<https://www.swcfjdc.org/>



**12**  
西貢區社區中心  
「人人社區照顧者」—  
偏遠鄉郊長者綜合照顧計劃  
<http://www.skdcc.org/service.php?cid=36>