

# 社交疏離長者 服務

工作筆記及  
真實故事本



喂喂!



就算孤獨在蔓延  
但這世界永遠有那麼一盞燈  
能驅散陰霾

Notebook



基督教家庭服務中心  
Christian Family Service Centre

撰寫：唐彩瑩及工作團隊

我們輕輕將棉被披在她身上，  
她眼中閃過一絲驚訝，  
隨後露出孩子般的微笑，  
輕聲說：「多謝曬，真係好暖啊。」  
那一刻，寒冬彷彿被驅散。  
我們為她沖一杯熱飲，  
讓她慢慢回暖。  
熱氣從杯中升起，  
她的手終於停止顫抖。  
感謝上天，  
她還記得打電話給我們。



# 社交疏離長者服務

工作筆記及真實故事本



基督教家庭服務中心  
Christian Family Service Centre

# 目錄

---

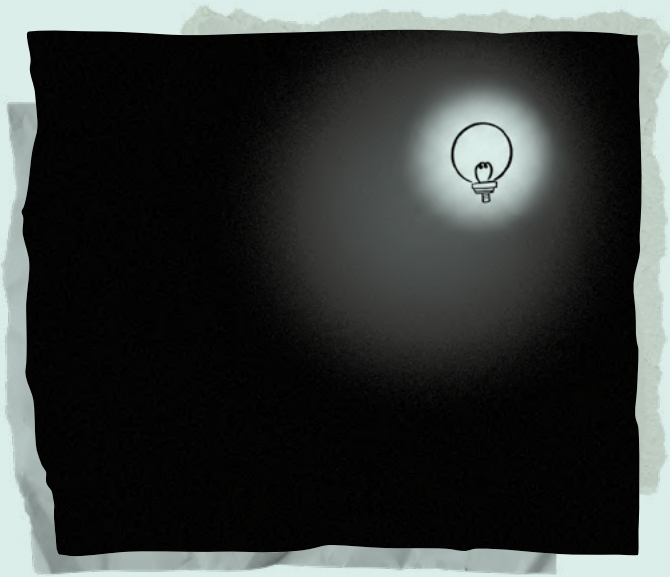
寫在前面	6
唐彩瑩 (基督教家庭服務中心 家居及社區照顧服務總監)	
<hr/>	
1 讓我們重新認識「社交疏離長者」	10
2 他們為何選擇疏離?	18
個案分享 X 5	19
- 被身體困住的蔡婆婆 - 用眼鏡解鎖	19
- 阿芳拾荒 - 來而又去不放手	25
- 從垃圾崗到安樂窩 被精神困住的阿漢	30
- 妹仔婆婆沒有忘記	37
- 阿刊阿玉的相遇	41
3 香港為什麼出現「社交疏離長者」?	46
4 走近(介入)、走進(Engage)、走出(陰霾), 都一起走	50
第一階段介入: 走近(介入) 走進角落、尋找與接觸	51
第二階段介入: 走進(Engage) 建立信任, 提供實質服務, 搭通心扉	57
番外篇: Ken 叔的魔法工具箱	62
第三階段介入: 走出(陰霾), 都一起走	66
銜接長期服務: 持續支援	

---

---

⑤ 成功策略與反思：開門必備「工具箱」	74
- 社工軟技巧	75
- 物質誘導	79
- 切合實務需求	80
⑥ 困難重重 拆解有時	84
⑦ 實務參考指南：社區資源地圖	88
⑧ 每人都出一分力 讓我們一起點亮燈火	92
⑨ 同工感悟	
1. 計劃隊長	98
2. 計劃社工	100
3. 計劃助理	102
4. 服務主任	104
5. Ken 叔	106

---



縱使黑暗淵聚千載，  
一片孤寂浩瀚無涯，  
只要有一盞孤燈，  
便能驅散這片封存多年的幽暗。  
就如我們一位同事所說：  
願我們的工作成為一點微光，  
引領這些被遺忘在孤獨中的長者，  
一步一步，  
走出他們沉寂的宇宙。

# 寫在前面

孤單，是什麼滋味？

或許很多人怎樣也曾經體會過。

隨著歲月累積，

長年沉澱於老人家心中的孤單，

又是怎樣的光景？

這卻未必很多人經驗過。

唐彩瑩

基督教家庭服務中心

家居及社區照顧服務總監

我們稱這些長者為「社交疏離」的一群。有些是因為年老體弱、行動不便，漸漸被「疏離」；有些因經濟困難而刻意減少社交；有些受精神困擾，難以融入社區；也有些因生活習慣或行為較為獨特，被人疏遠，自己也失去與人聯繫的動力；更有一些，是因為過去在社會服務中有過不愉快的經歷，從此對所謂的「幫助」失去信任。  
無論原因為何，長期習慣孤單的他們，往往不容易相信別人，更難相信有人真心願意伸出援手。他們的家門，彷彿隱形一般，總是被社區人士「行過、路過、全部錯過」。而他們，往往正是最需要支援的一群。

雖然社區長者中心早有隱蔽長者的服務，但正因為長者隱於日常，尋找他們本身已極不容易；即便找到了，也需要漫長時間建立信任，才能實現真正的協助。一般恆常服務難以長期投入如此多時間，因此我們於 2020 年啟動了 EngAGE 計劃，專注服務這些社交疏離的長者，希望以更具彈性的方式，更充沛的耐心與他們「搭上線」。要服務這些藏身社區、對外界充滿防備、不斷考

驗我們耐性與誠意的長者，絕非易事。同工們不斷被拒絕、吃閉門羹，若臉皮稍薄一點，恐怕也難以堅持。儘管步步艱難，我們始終放不下這群孤苦的老人家。於是一個計劃結束，我們又開展下一個——Reach To Bridge，秉持「死纏爛打」的精神，一直服務至今。

我們盼望，更多人能明白這些長者的處境和他們長年孤獨的況味。因此，我們將服務過程中的點點滴滴和小故事製作成筆記本，其中有成功的經驗，也有未竟的段落，這就是最真實的寫照。

我看過同工長期被拒後的失落，也見過他們以真誠的關心，換來長者打開心扉的感動；見過他們清理完「垃圾屋」後，不得不先去體育館洗澡，才敢回家擁抱自己的孩子；也遇過極少出門的長者主動上前拍拍同事肩膀的驚喜瞬間。更有原本對人漠不關心、記憶模糊的認知障礙症長者，突然對同事說：「我認得你！」並翻出手機中存著的照片。工作中充滿無力與沮喪的時刻，但欣

慰與喜悅的片段卻更深刻。實在不能不感謝這些年來，團隊中每一位不畏艱難、不言放棄、甚至有點「難纏」的同事。若不將這些淚中帶笑、點滴皆心血的工作場景記錄下來，實在對不起他們的付出。

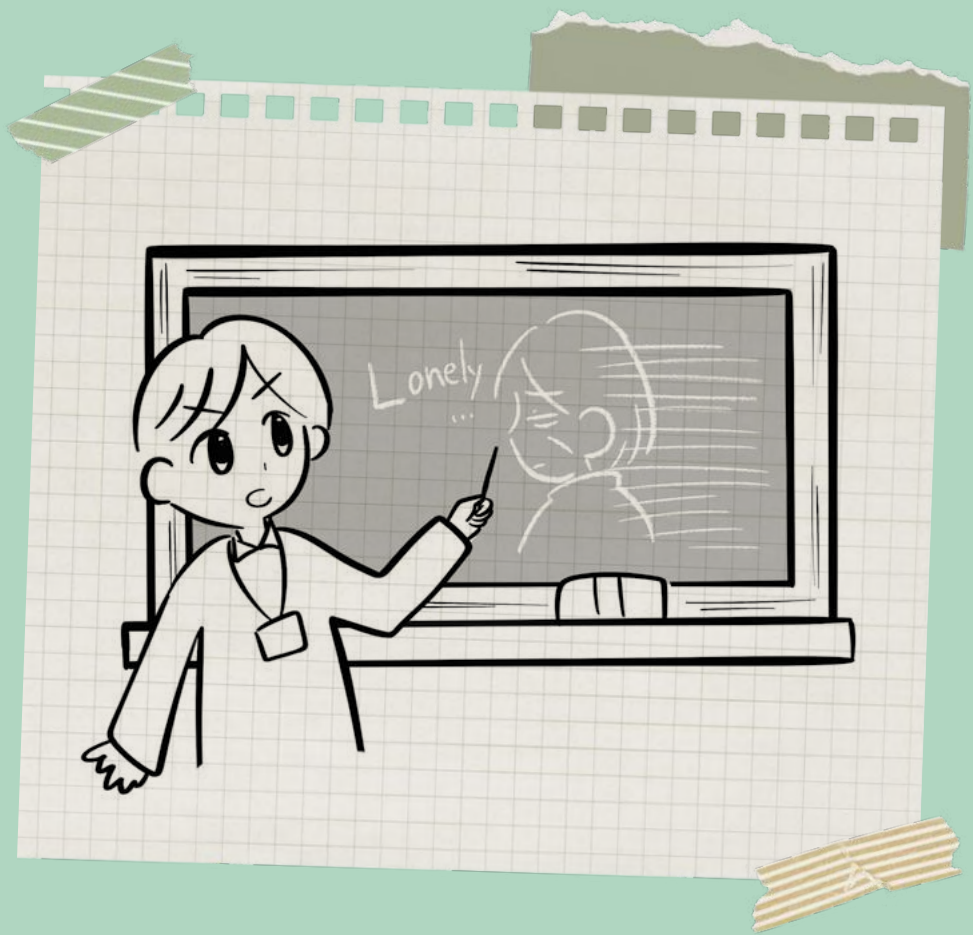
因此，我們將他們對工作的熱情、對孤苦長者的真誠關懷、層出不窮富創意的工作智慧，以及前線實戰的策略方法，放在這筆記本中，盼能提供更多參考。為避免內容冗長沉悶，同時讓讀者容易吸收、即學即用，以筆記形式記錄，用輕鬆易懂的現代語言及方式呈現，期待這本筆記將實用策略帶進社區各個角落，讓更多人可以注入力量，協助更多社交疏離的長者。

同事們，繼續加油！



1

# 讓我們重新認識 「社交疏離長者」



# 數字會說話

7



根據 Brigham Young University 的大型統合分析研究指出，  
長期孤獨或社會孤立，在公共健康風險上，

**與每日吸 15 枝煙相若**

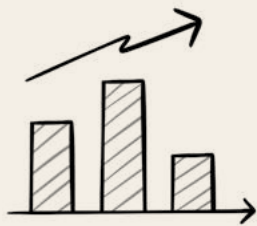
(Holt-Lunstad et al., 2015) 註 1



而孤立社交生活，  
亦令死亡風險上升約

**26-32%**

(Holt-Lunstad et al., 2015) 註 1



2

美國醫務總監 Vivek Murthy 在《Our Epidemic of Loneliness and Isolation》報告中指出，長期孤獨會增加下列各風險

((Vivek Murthy, 2023) 註 2



中風



心臟病



憂鬱



焦慮



失智

3

## 安靜的祕密

有一群特別的長者——  
他們的門鈴安靜得像睡著了，  
電話也沉默了好久。  
這些長者不是喜歡安靜獨處，  
而是因為各種原因，  
他們和世界的連結正在  
一點一點變淡<sup>99</sup>



## 疏離光譜： 從悄悄退縮到完全隱蔽

數字告訴我們：

全港約 **12%**  
的 65 歲以上長者處於  
**嚴重社交孤立狀態**



有超過

## 12萬名長者

每天與外界接觸少於一次！

(The Hong Kong Council of Social Service, 2023) <sup>註 3</sup>

來看看這道光譜如何慢慢變暗：



## 悄悄退縮

初期

約 25% 長者屬於這個階段 (Cheung & Lee, 2023) <sup>註 4</sup>

就像我們熟悉的陳伯，以前每周都會去茶餐廳吹水，但最近因為膝蓋痛，出門次數越來越少，現在一個月只剩一兩次。



## 半隱蔽狀態

中期

就像《明報》報導的那樣，很多長者「一個月難得出門一次」 (Ming Pao, 2023) <sup>註 5</sup>

李婆婆就是這樣，自從丈夫離開後，她把自己關在家裡，連鄰居敲門都假裝不在家。



## 完全隱蔽

嚴峻期

全港有近 3 萬名「隱蔽長者」幾乎完全不與外界接觸 (HKCSS, 2023) <sup>註 6</sup>

我們的黃伯，他整整兩年沒出門，連垃圾都堆在家裡，直到鄰居聞到味道，報警才被發現。

## 五大類型解密：

### 他們為什麼選擇沉默？

#### 類型一 被身體困住的

觀塘區

超過 40% 長者

因關節問題減少外出

(Lee et al., 2023) <sup>註 7</sup>



本地有研究說，  
行動力不便長者的社交活動  
較健康長者低 60%

(Hong Kong Society for Rehabilitation, 2022) <sup>註 8</sup>



79 歲的陳伯伯從前是建築工人，現在卻被關節炎困在家裡。他含淚說：「後生時扛水泥上十幾層樓，而家落一層樓都要半個鐘。

不是不想出門，是這雙腿不聽話啊！」



在我們前線接觸的個案中，  
也有 40% 以上長者  
因各種身體情況，  
令行動力變差，不能出門。



## 類型二 迷失在資訊海洋的

港大調查發現

### 30% 獨居長者

從未使用任何社區服務

(Chan & Wong, 2023)<sup>註9</sup>



82 歲的李婆婆獨居三十年，茫然地問我們：「這些服務要去哪裡找？我都不知道！」當我們幫

她申請家居維修時，她驚喜地說：「原來政府有這麼多服務！為什麼沒人早點告訴我？」

## 類型三 受過傷的

70 歲的黃爺爺曾經求助過，但職員只會機械式著他填表。他激動地說：「那個後生淨係識填表，問完就走，之後就沒消息。根本沒心幫我！」從此他對所有服務都抱著懷疑態度。



## 類型四 被灰霧籠罩的

醫管局數據指全港

超過 5 萬名  
長者患抑鬱症

(Hospital Authority, 2023) <sup>註 10</sup>



76 歲的趙婆婆自從丈夫離開後就患上抑鬱症，整天躺在床上。她虛弱地說：「我知道應該出門，但就是沒力氣。個世界好像蒙了層灰，看什麼都沒興趣。」

## 類型五 被距離拉開的親情



統計處數據指全港近 10 萬獨居長者中，

約 20% 子女長期居海外

(Census and Statistics Department, 2023) <sup>註 11</sup>



80 歲的林伯伯，子女全在英國，一年難得通一次電話。他望著全家幅苦笑著說：「以前盼孩子有出息，現在他們有出息了，卻離我越來越遠……」

每一個數字，都是一個故事，  
未有人知，未有人在意

每個數字背後都有一顆  
渴望被理解的心，  
可能都有一個等待被看見的困境。

認識這些類型，  
就像拿對了一把鑰匙，  
試著去打開長者們的心門，  
讓他們重新找到  
與世界連結的方式！



#### 參考文獻：

- 註 1 : Holt-Lunstad et al. (2015). 《Loneliness and Social Isolation as Risk Factors for Mortality - A Meta-Analytic Review》, Department of Psychology and Department of Counselling Psychology, Brigham Young University
- 註 2 : Vivek Murthy (2023). 《Our Epidemic of Loneliness and Isolation》, The U.S. Surgeon General's Advisory on the Healing Effects of Social Connection and Community (HHS)
- 註 3,6 : HKCSS. (2023). Report on hidden elders situation survey. Hong Kong Council of Social Service.
- 註 4 : Cheung, M. P., & Lee, S. W. (2023). Understanding the spectrum of social withdrawal in older adults. *Clinical Gerontologist*, 46(2), 123-145.
- 註 5 : Ming Pao. (2023, March 15). The silent crisis: Social isolation among elderly. *Ming Pao Daily*.
- 註 7 : Lee, M. H., Chan, S. S., & Wong, K. H. (2023). Mobility limitations and social participation in Kwun Tong district elders. *Hong Kong Medical Journal*, 29(1), 45-52.
- 註 8 : The Hong Kong Society for Rehabilitation. (2022). Annual report on rehabilitation services. HKSR.
- 註 9 : Chan, S. M., & Wong, H. C. (2023). Community service utilization among solo-living elders in Hong Kong. *Journal of Gerontological Social Work*, 66(4), 345-362.
- 註 10 : Hospital Authority. (2023). Statistical report on mental health of older adults. Hong Kong Government.
- 註 11 : Census and Statistics Department. (2023). Hong Kong population trends. Hong Kong Government.

2

# 他們 為何選擇疏離？



## 故事 1

# 被身體困住的蔡婆婆

## ——用眼鏡解鎖



每個人的生命中，可能都有一段被孤單籠罩的路。對 94 歲的蔡婆婆來說，這段路，不過是一扇門到樓梯口的距離，卻彷彿隔著千山萬水。

蔡婆婆獨居在觀塘一個小單位，丈夫早逝，無兒無女。隨著年紀增長，她的視力一天比一天模糊，起初還能勉強應付，後來連出門買菜、散步都變得步步艱難。

「我睇唔清街邊係咪有車，行路驚跌親，又唔識同人講，怕自己俾人笑。」她不敢去配眼鏡，總擔心會被騙、被開天價。於是「推吓一日，推吓又一日」，慢慢習慣了在矇矓中生活。她漸漸把自己鎖在家中，生活只剩下床與椅子之間的小小空間。

## 「洗樓」敲開一個世界

社區裡，有許多像蔡婆婆一樣的隱蔽長者，深居簡出，甚至「不出」，默默生活在孤寂中，我們透過「洗樓」探訪，主動上門，試著走進他們的世界。

那天，我們輕輕敲響她的門「咯咯咯——」

蔡婆婆神情緊張，雙手緊抓椅子扶手，彷彿害怕這道門外的世界。我們慢慢與她聊天，她的語氣帶著防備，卻也藏不住那份無奈與渴望。



## 從防備到信任，一步一步來

第一次只是在門口閒聊，我們見到她門邊櫃上有哮喘藥，知道她有氣管問題，當時正直新冠疫情期間，我們連續一個月，每星期兩三次聯絡她，問候了解她的狀態；初次家訪時，也見到她的電飯煲已封塵，應該是壞了。

第二次，我們帶著善長捐助的新電飯煲再去家訪，蔡婆婆：「你們咁叻嘅，又知道我的壞了……我已經好耐無煮白飯，平日只吃簡單

餸菜！」蔡婆婆解除防備，開始說著自己的事，之後每次接我們來電都很高興，原來蔡婆婆本性很和靄健談。第三次家訪，她迎接我們入屋，與我們聊得更起勁。我們也終於知道她不出戶的關鍵。

「其實我有氣喘，行路唔穩，我又咩都睇唔清楚，唔敢外出。」她低聲說。她以為老了就只能認命。細問之下，原來婆婆視力很差。但我們告訴她：生活還有許多可能，一點點的幫助，或許就能讓她重新看清楚這世界。

她開始主動說出困難：看不清東西、煮飯切傷手、半夜摸黑上廁所差點跌倒……我們靜靜聽著，也一步一步告訴她，社會上有哪些資源可以幫忙，我們更可以帶她去配眼鏡。她都推說：「不用了，不好意思。」

信任，在一次又一次探訪中累積。  
終於有一天，她願意讓我們陪她去配眼鏡。

那天陽光很和煦，我們扶著她慢慢走下樓。她步履蹣跚，走得很慢，眼神卻帶著期待。

在眼鏡店，她不安地問：「咁麻煩你嘞，真係得嘅咩？」直到戴上新眼鏡，看清我們的臉、看清街景的那一刻，她嘴角揚起，她原本圓大的眼睛，閃出光芒，一張臉就亮起來。

「原來可以睇得咁清楚！」她驚喜地說。

那一瞬間，不只是視力重生，  
也是她生活的重新開始。



### 走出房間，走入人群

從那天起，蔡婆婆像換了一個人。她不再怕出門，開始參加我們的活動——健康講座、手工課、茶聚，她樣樣都試著看，還自己去長者中心結交朋友。

她甚至主動鼓勵其他深居長者：「唔好似我咁，呆喺屋企，其實行出一步，真係會唔同！」

「我以前以為老了就什麼都只能算了，但原來有人幫你，個世界真係會唔同㗎！」她笑著分享。

### 一副眼鏡，照亮一個世界

很多高齡的長者，本來並非想疏離人群，只是被身體困住，行動力很低，沒法子走動，可能是腿不夠力，可能是耳聽不到，蔡婆婆是眼看不清。她的故事告訴我們，一點小小的幫助，能帶來巨大的改變。一副眼鏡，讓她重新看見世界；一次陪伴，給了她「走出去」的勇氣；一點關心，讓她從孤單中走出來，重新成為社區的一份子。永遠記得她戴上眼鏡後望著我們笑的那一刻。那笑容不只因為「睇得見」，更是因為「被看見」。

從緊閉心門到願意相信，不是一朝一夕的事。

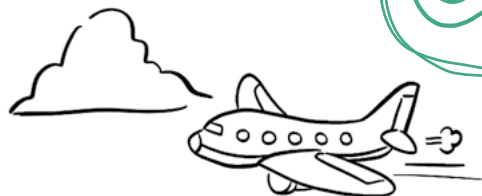
這需要耐心敲門、真誠傾聽，也要在面對猶豫與拒絕時，不放棄、不急躁。我們今次比較幸運，很快找出關鍵。原來只差一副眼鏡，婆婆就被困在家裡這麼多年。這一代長者總怕麻煩人，寧可自己默默承受，即使社區有資源，他們也不敢用、不懂用。

從此，蔡婆婆脫胎換骨，不但活躍地參加我們的外出活動，她更成了我們的「線人」。她把那幾個住同一幢樓的獨居疏離長者也帶到中心，介紹我們認識，讓我們提供協助。中心有次帶長者去機場參觀，她更自動請纓，負責帶同邨三位九十幾歲的婆婆去集合地點，儼如一個「大家姐」。

本來，所有走過路過她家門的人，都全部把她錯過了；現在，生活在寂莫中多年的蔡婆婆，已經蛻變成一個小群組的聯絡人了！

幸好，我們沒有錯過她。現在的她可以看天，看地，看人群，能再次走在藍天下，享受陽光、人群和美妙的人生。

飛機在前方一隻隻的轟隆起飛，蔡婆婆興奮得每見一隻就張口叫「嘩！」這樣一邊看一邊嘩了三十多分鐘也不願離開。幾個她帶來的婆婆也七咀八舌回應著。「我九十幾歲人都未嚟過機場，原來飛機咁大隻：「我應該都無乜機會搭啦，就咁樣叫做見識過，真係多謝你地帶我睇啲咁威水犀利既嘢！真係死而無憾！」蔡婆婆難掩著興奮。



對呀！能夠讓你看見，  
我們也死而無憾！

## 故事 2

# 阿芳拾荒

——來而又去不放手



牛頭角上邨的樓道狹窄，長長的走廊兩旁堆疊著街坊日常生活的痕跡。那天探訪時，一位我們的「線人」街坊「報料」說：「那個單位裡面很亂，婆婆經常撿東西回來，很讓人擔心！」

## 初見阿芳

我們循著指引，來到一扇鐵鏽斑駁的閘門前，還未按鈴，已隱約聞到門縫飄出的陳舊氣味。敲了幾次門，裏頭傳來窸窣聲響，差不多 15 分鐘後，門才緩緩打開。一位身形瘦削、滿頭白髮的婆婆探出頭來，眼神帶著警惕——她就是阿芳。



## 被雜物淹沒的家

阿芳八十歲，自小在孤兒院長大，一直獨自生活。沒親人，沒伴侶，或許因為缺乏與人相處的經驗，她說話斷斷續續，有時答非所問，活在自己獨特的世界中。

第一次踏入她的家，我們都怔住了：屋內狹小的空間幾乎被成堆的紙皮、雜物佔據，舊衣服堆得像小山，幾乎無落腳之處。那張窄小的床只餘一角可供她蜷縮入睡。然而阿芳卻笑咪咪地說：「哩啲都有用㗎，掉咗就睇啦。」語調認真，彷彿這些雜物是她最珍貴的寶藏。

## 建立信任漫長的路

第一次探訪未能打開她的心門。我們只是簡單自我介紹，保證不是「逼她丟東西」，只是來關心她。她點點頭，卻仍帶著警惕。

我們繼續每隔幾天上門，帶些清潔用品，邊遞上邊閒聊。她逐漸習慣我們的身影，有時會停下手裡的工作，坐下來聊幾句童年記憶，或分享在街市「執到好嘢」的喜悅。有時約了她，她又外出，有時到家訪日，她又推這推那想取消。

這個過程超級漫長，進展龜速。  
但對社交疏離的長者而言，信任不會一步建立。  
每一次我們耐心聆聽，她的眼神就少一分戒備。

我們知道她有拾荒的習慣，或許與她童年缺乏安全感有關。那些堆積的紙皮與衣物，對她而言或許就像一種安全屏障，守護著她孤單的晚年。過了三個月，我們見她拾了很多清潔用品回家，覺得她有意願，於是再提出幫她執拾家居做清潔，這次，她忽然說好。「你見我執了這些清潔用品，都是想執下屋啦！」阿芳說。我們帶著清潔員逐少逐少幫她清走雜物。做了好幾次，單位暫時明亮了些，霉味也消散了。可惜，一陣子後，阿芳又開始迴避服務，有時不在家，



有時拒絕應門。我們趕緊為她轉介了「改善家居及社區照顧服務」。她半推半就，見過社工，算是啟動了申請之後，我們再聯絡做清潔，她就推搪著，服務又不能持續。

在街口再遇見她，推著載滿紙皮的手推車，臉上掛著單純的笑容。問起服務安排，她總是揮手說：「唔駛啦，我自己搞得掂。」

「唉！」我們心裡暗暗嘆氣……

## 陪伴

雖然服務未能持續，但我們從未停止關心。每隔一段時間，總會上門敲敲門，帶點水果、餅乾，陪她閒話幾句。對阿芳來說，更重要的可能是有人記得她、關心她，讓她知道在這社區裡，還有人記掛著她。

記得有一次，我帶了一碗熱湯給她，她愣了一會兒，小聲說：「好耐冇人煮嘢畀我食啦。」眼角的淚光吐盡了幾十年人生的辛酸。阿芳的眼神彷彿變柔軟了些，願意被我們帶到樓下的長者鄰舍中心做會員，知道中心不時會派日用品、小禮物，她很樂意接受。多一個地區的幫手可以看著阿芳比較安全。

之後呢？她又回復從前的模樣……

與阿芳互動的過程中，  
我們經歷了很多希望與失落，  
但這正就是這類長者獨特的處境。  
我們只可以學習忍耐，保持陪伴。

有些長者的生命有多年積習形成牢固的習慣，並不容易改變，我們能做的不是急於清理或改變，而是讓他們感覺，仍有人在意他們，願意與他們為伴。

至少，她的家每次執拾完，都比起初時更為整潔安全。阿芳或許還未準備好徹底打開自己的世界，前路還是很漫長，但透過持續的關懷，她的生命已悄悄出現縫隙，陽光正一點點滲進去。我們希望每一天多一點溫暖，直至她更開放，願意接受更多協助。



### 故事 3

## 從垃圾崗到安樂窩

### ——被精神困住的阿漢



#### 被遺忘的角落 ——

阿漢七十多歲，是位獨居伯伯。他的過去像迷霧，散落在無人問津的角落。我們只能從醫院醫務社工口中得知片段：年輕時他曾做過裝修散工，後來因接觸毒品，身體落下病根，日子越過越萎縮。多年來，他與社會服務幾乎沒有交集，彷彿隱身於城市之中。

我們第一次認識他，是透過醫院轉介。當時他因健康問題入院，醫生坦白告訴我們：「佢屋企環境太惡劣，如果唔改善，根本出唔到院。返到去都係出事。」

醫生的話讓我們知道，這不只是一場清理，而是攸關阿漢能否可以在社區生活下去。

## 觸目驚心的現場

第一次踏進他的單位，景象令人窒息。

垃圾堆得比大門還高，鐵閘被壓得變形。打開門，濃烈惡臭撲面而來——酸敗、發霉、排泄物的氣味交織。屋內每個角落都被雜物淹沒：汽水樽、發臭外賣盒、乾涸飯菜、滿地煙蒂。唯一能辨認的家具，是一張被垃圾淹沒的床架，只剩一角骯髒的空隙。



這哪裡是家？根本是個「垃圾崗」，是孤獨與困境的具象化。

## 無人接手的難題

醫務社工無奈說：「連清潔公司都拒絕接單，話太惡頂。」

長期的社交孤立與健康問題，讓阿漢的生活徹底失控。我們四處尋找願意幫忙的清潔公司，但每通電話換來的都是拒絕：

「太惡頂啦，唔接！」

「我哋啲工人頂唔順，你哋搵第二間啦。」

誰可以幫忙……

好不容易找到一家願意嘗試，工人進去不到半小時，就衝出來嘔吐，直言：「做唔到，真係頂唔順。」



面對挫折，我們也曾動搖。但想到阿漢還躺在病房，等待一個能回去的地方，我們只能咬緊牙關，繼續尋找方法。

## 與阿漢的初步接觸

「阿漢，我哋幫緊你諗辦法清間屋啦！醫生說，要清理好，你才可以出院，返屋企。」

我們與房屋署聯絡清走垃圾，屋村只給我們幾個垃圾桶，根本不夠承載清出來的垃圾，又不讓我們把「垃圾」放地上，我們要請區議員協助，最後才讓我們暫放一段短時間。結果我們要分開幾天進行清理。另一邊，我們與醫院裡的阿漢保持聯繫。他偶爾點頭回應，對我們而言已是進展。

對這類長者來說，信任是一步步疊起來的。



## 清理的漫長戰役

各方協議後，我們開始清理，也要拆分數日進行，避免工人難以承受。我們陪著工人一起進場，幫忙搬運、安撫工人情緒（非常重要！）。那幾天，汗水混著異味，口罩再厚也擋不住濃烈惡

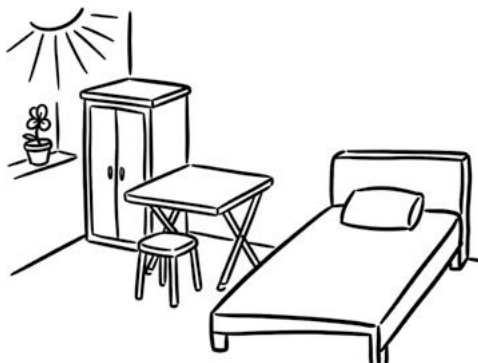
臭，但不清走這些，阿漢永遠不能出院，我們只好堅持著……

## 重見天日的曙光

一步一步，地板重新露出，窗戶再次打開。當第一縷陽光灑進屋內，我內心一陣激動——那是阿漢許久未見的光，也是我們期盼已久的曙光。

為了讓他回家後不再面對「四面牆壁」，我們募集到二手家具：一張乾淨的床、一個衣櫃、一張小摺枱。雖然簡樸，卻足以撐起一個「家」的模樣。

整個過程歷時兩個半月，終於落幕。我心裡無聲感謝每一位伸出援手的人。



當阿漢出院回家，打開門的瞬間，他愣在原地，久久不語。

他緩緩走進屋內，看見那張床，輕輕坐下，低聲說了一句：「多謝。」沒有太多言語，但他臉上露出放鬆的神情，我心裡想：這就好了！



### 持續的關懷

我們與醫務社工保持聯繫，為阿漢安排長期跟進與清潔服務。雖然他仍有精神與健康上的挑戰，但至少已從混亂中走出第一步。既然長者的問題不是一朝一夕造成，當然也無法瞬間解決。我們能做的，是先給他一個安全、整潔的家，然後再慢慢拆解其他問題。

「清潔」這工作很多人會覺得不應該是社工做吧，但卻是實實在在的一步，沒有這一步，又走不下去。

很多改變沒辦法「發生」，  
很多時就是「卡」在這些「小事」上面。

若不能看見這個「卡」位，就是阿漢重新生活的開啟處，恐怕他永遠走不出他的『垃圾崗』，根本不會有重啟人生的機會。

當我們抬走最後一袋垃圾，陽光從窗縫透進，灑在臉上那一刻，我忽然感到：這不只是空間的重生，也是阿漢人生一次新的機會。雖不知道，他會否或何時又故態復萌，但一個新機會，就是一個希望，我們並沒有能力改變他們的人生，甚至最後可能都是白忙一場，徒勞無功，但若然不嘗試，他們就永遠匿在暗室中；嘗試了，總有些許機會成功，即或不然，盡過力的過程，就是我們工作的意義了。



社工的服務對象，一般都是帶著滿身「麻煩」前來求助的人，也多是因為情況惡劣，身邊的人都不願意或無能力協助他們解決，所以才會找上我們，這不正是我們工作的意義嗎？

過程中雖然無數次被拒絕、被惡臭擊退，  
可是如果連我們都放棄，誰還會走進這扇門？

社交疏離長者的問題未必能「徹底解決」，但我們可以「持續陪伴」，讓他知道：有人願意進入他的混亂，也願意陪他走出來。

雖然我們只是從垃圾堆中撥開灰塵，重新讓他看見一張能安心入睡的床。距離終點還有很長的路，但從實質幫忙建立得來的信任，就是以後解決更多問題的基礎。

我們身邊，總不乏有些人，傾盡全力就是要為自己爭取一個新機會，過程歷盡艱辛，結果如何，無可得知。但勇往直前的勇氣和鬥志，已經體現了生命的力量。我們則有點不一樣，因為我們可以為他人努力，意思會不會就更深遠呢？

此刻，在太陽光下的一份寧靜，就是支撐他繼續走下去的力量。



## 故事 4

### 妹仔婆婆沒有忘記



社工的付出，有時不會被立即記住，卻像埋在土壤裡的種子，隨著時間流動，總會在合適的時間悄然發芽。就像 101 歲妹仔婆婆的故事。

#### 百歲婆婆的困境

妹仔年事已高，獨居多年。她身體極度虛弱，連站立都困難，日常生活幾乎無法自理。能量一點一滴被時間帶走，她很少表達需要，更多時候是默默「放棄」，就這樣勉強撐過了一百個年頭。（這樣的高齡，很少人能夠真正明白。逐漸流失的不只是體力，更是生活的滋味。）

最讓人心疼的；是她的記憶力嚴重衰退，連最簡單的事也記不住。每次探訪，她總是用同樣陌生的目光望著我們，彷彿初次見面。



她的居住環境令人憂心。屋內雜亂，地板上堆積發臭的食物殘渣，廚房碗碟覆著厚厚油垢，床單發黃，散發霉味。一看就知道是因為體弱，而無力打理。她非同住的兒子年逾

八十，自身難保，無法提供幫助。她就這樣住在破舊的房子裡，**逐少逐少遺忘自己，也被時間遺忘。**

妹仔不懂主動求助，能力衰退後，只能屈居室內。**門外雖有保安、鄰居、送飯員、護士、社工等人經過，卻都把她「錯過」。**這位百歲婆婆，孤獨地望著日出日落，每日無奈地等待著什麼。

### **每次幫助，都是一次新的相遇**

線人轉介，接案後我們馬上安排服務。我們從最基本的清潔服務開始，為她整理家居，清理腐壞食物，換上乾淨床單被褥，讓環境得以改善。妹仔婆婆日常根本不會見人，我們與她聊天，她都很高興。每次探訪，我們都刻意多陪她一會兒，哪怕她總是忘記我們來過，過程中的歡愉，已是她一天中的亮點。

「你哋係邊個呀？」每次見面，她都這樣問。**我們學會不「爭取記憶」，而是「創造當下」。**只要此刻**她能感到快樂、被關心，就已經很好了。**



## 寒冬中的求助電話

那粒埋藏已久的種子，終於在一個寒冷的「冬至」夜裏發芽。那晚是年中最冷的一夜，氣溫驟降至攝氏 5 度以下，我們準備下班時，突然接到她的電話。聲音微弱卻帶著顫抖：「我……好凍啊，可唔可以幫幫我？」

這通電話，讓我們既驚訝又感動。平日她記不住我們的名字，但在無助時，她竟然記得曾經有人幫助過她，也記得撥打這個號碼。

這份信任，來自長久以來的陪伴與關懷——  
原來感覺，從不被忘記。

## 一份棉被的溫暖

我們立刻帶著厚棉被趕往她家。推開門，寒氣撲面而來，屋內冷如室外。婆婆蜷縮在椅上，面無血色，身體僵硬，只圍著一條薄毯，雙手不停顫抖。

我們輕輕將棉被披在她身上，她眼中閃過一絲驚訝，隨後露出孩子般的微笑，輕聲說：「多謝曬，真係好暖啊。」那一刻，寒冬彷彿被驅散。我們為她沖一杯熱飲，讓她慢慢回暖。熱氣從杯中升起，她的手終於停止顫抖。感謝上天，她還記得打電話給我們。

服務的對象未必能像普通人那樣表達感受，也可能因記憶流失而忘記我們。

但每一次接觸，都像灌溉泥土中的種子，  
時候到了，自會破土而生。

妹仔婆婆沒有把「我們是誰」記在腦裡，但一份生果、一條毛巾、一杯熱飲、一條棉被、一段陪伴，她卻記在心裡。在最寒冷的夜裡，她知道「可以打給誰」，在所有的「忘記」中，她就是沒有忘記我們，她這一個「記得起」實在是這個寒冷的冬天給我們最大的 highlight！

我們將妹仔轉介到附近的長者鄰舍中心，由義工定期家訪。她不是想疏離人群，只是年老體弱與失智，讓她一點一點與世界脫節。重新有人聯繫她、協助申請院舍及照顧服務，評估她失智情況和跟進，她的情況是可以逐步改善的，只是等待常規服務要長一點時間。這等待的日子讓我們來先陪一陪，看住妹仔。

人生本來就不容易，能夠獨自撐過一百零一個年頭，殊不簡單，她必定是把握著做人的秘訣心得才能撐到現在。妹仔婆婆毅力非凡，

能夠把最重要的拿捏得準，她最「叻」的地方是，最重要的事，她沒有忘記……「真係要說一句：「Respect！」



## 故事 5

### 阿刊阿玉的相遇



生命是一段充滿起伏的旅程，每個人都會在不同階段面對獨特的挑戰。對獨居長者而言，孤單與失落往往是生活的主旋律，尤其在摯愛離世後，那種空洞與無助更難以言喻。加上年老體弱，愈漸疏離人群，然後長久生活在孤寂中。慶幸人生總有轉機，緣份中的相遇，即便是九十多歲，也未為晚。

### 阿刊的孤寂

一次派飯活動中，我遇見了她——一位精神尚可，眼神卻帶著淡淡哀傷的婆婆。我們不知道阿刊之前有沒有向其他人說過她的事，但她遇見我們時，我們沒需花很大的氣力，她就願意打開心扉。阿刊說自己已在這個邨生活幾十年，熟悉每一棵樹、每一條小路，但自從先生離世後，每見邨內角落，就想起從前的時光，反而成了失落的印記，觸景傷情，不再想看……

「以前我哋兩個每日一齊買餅、散步，而家得返我一個，連飯都唔想煮。」她語氣平靜，卻像把壓在心口多年的石頭，輕輕放在我面前……



這份失落不是一兩次問候能化解，我們試著邀請她參加手工班、外出活動或鄰里小組，希望她重拾生活樂趣。她起初並不熱衷，總是笑說：「我都九十歲啦，仲可以做咩？」一次又一次，婉拒了我們的邀請。

我們繼續定期家訪，送上小禮物表達關心。  
每次敲門未必能詳談，  
但至少讓她知道，有人惦記著她。

那段日子我常思考：為什麼我們要這樣「纏人」？其實許多社交疏離長者並非天生冷漠，而是因失落與恐懼，將自己關了起來。考驗我們的耐心，正是他們試探這世界是否還值得信任的方式。阿刊一次次拒絕，彷彿在觀察：這些年輕人，會不會就此放棄？

## 邁出第一步

不知是嫌我們太「糾纏」，還是被我們的堅持打動，她終於答應參加一次外出活動。那天我們帶長者們去大澳，在車上，我們安排坐在阿刊身旁的，是同邨的阿玉——原來兩人多年來從未真正交談過。兩位婆婆年齡相仿，都是獨居，一見如故。她們聊起邨裡往事、家人點滴，像多年老友般自然。一程車的時間，她們從陌生變得熟絡。90多歲，還能夠遇上一個「聽得明」，又「願意」聽你心事的人，這個緣份可以帶着阿刊走出先生離世、長久孤寂的陰霾。

一路上，她們一起走過漁村的石板橋，欣賞水鄉風光。阿刊起初拘謹，但在大家熱情感染下漸漸放鬆，甚至開懷大笑。行程後段，兩人已挽著彼此手臂一路互相扶持，提醒對方小心台階。



## 彼此為伴

回程車上，我偷聽到阿刊主動對阿玉說：「我好高興認識你，希望下次可以再見到你。」這句話看似隨意，卻蘊藏極大勇氣。對一位習慣孤僻的九旬婆婆來說，主動表達「我需要朋友」並不容易。

後來我驚喜地發現，她們不僅保持聯絡，還常相約到樓下公園散步。有次我去探訪，見她們倆坐在長椅上愉快聊天。阿刊笑著說：「而家我每日都有伴，唔使再一個人悶喺屋企。」

阿玉更主動提出互相照顧，一起買菜、煮飯。她們不只是朋友，更成了彼此生活中重要的依靠。

我突然覺得，我們辦的活動，  
送出了一個「機會」——讓她們相遇的機會。

許多人以為社工只是搞搞活動、探訪、跟進，但誰知道我們其實在「點燈」？在漫長孤寂中，只要點燃一點光，即或是很微小的光，也能驅散斗室多年積累黑暗，重新照亮死寂的暗室，長者也就能借著這一點微小的光找到方向，慢慢走出來，重見天日。



對許多社交疏離的長者來說，外出活動不只是消磨時間，更是重新連結社會、結交朋友的契機。阿刊的故事正是如此。從最初拒絕參加，到結識新朋友，她的人生不知不覺變得豐富。

她曾對我說：「我以為老咗就係等日子一日一日過，而家先發現，原來仲有咁多嘢值得期待。」我心裡一陣悸動。

阿玉本來也是個社交疏離的九十幾歲老人家，但她願意開放自己出來一趟，就令自己和阿刊的故事重新有了彩色。多一個朋友對很多人來說只是件日常閒事，但對九十幾歲高齡的獨居長者來說，就很不同（年青時認識的朋友大多數都已過身）。很多人說，朋友的數目不用多，可傾心事的，一個也很夠。在我們的努力下，阿刊阿玉朋友數由零增加到一，少少進帳，讓我們這隊工作人員樂透一天。讓兩位老人家以後的生活很不同。

社區裡的每一個人，都可以成為孤獨長者的一點光。每一點光，或許都能夠引領他們從淒冷的孤獨中一步一步走出來，只是大家是否願意多做一點……



### 3

## 香港為什麼出現「社交疏離長者」？



香港社區內出現為數不少的社交疏離長者，原因可能是

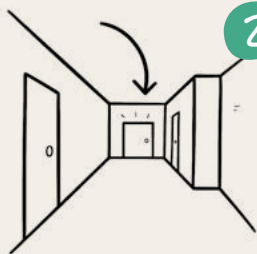
# WHY?

## 1 香港人口已進入超高齡化



長者退休後留在社區生活的時間越來越長，獨居長者的數量也愈來愈多，他們有些年老體弱，不能自己外出而困在家中，形成疏離社群。

## 2 居住空間規劃與互動模式



公共屋邨的長者單位多設於樓層末端，此種規劃無形中減少了鄰里間的接觸與交流。居住位置的特性，影響了社區內人際網絡的建立與維持。

## 3 生命歷程與經濟保障的時代特徵

現今 70 至 90 歲的長者群體，他們當年的就業生涯處於香港經濟起飛階段，當時的退休保障制度尚在發展中，他們努力工作，但「餐搵餐食，餐餐清」很常見。這使得他們晚年的經濟基礎相對薄弱，身體亦因年老或早年勞動而累積損耗，這些因素，降低了長者晚年參與社區的能力。



## 4 家庭結構的轉變與支持網絡



現代家庭結構趨向核心化，加上居住空間有限，長者與子女分居的情況本來就很普遍。再加上近年的幾波移民潮，令不少長者與成年子女分隔異地。這種跨地域的家庭分離，使得傳統的、依賴近距離的日常照護與情感支持網絡被大幅削弱，甚至中斷。

對於留港的長者而言，他們不僅面臨「空巢」的狀態，在遇到困難時，更缺乏即時的家庭支援。這種因人口流動而出現的家庭結構離散，成為催生並加劇「社交疏離長者」現象的重要因素。



## 5 社區變遷 與鄰里關係的重構



市區重建在推動都市發展的同時，也改變了原有的社區結構。長者遷離熟悉的生活環境後，需要在新社區中重新建立社會聯繫，而當代鄰里關係形態的轉變，使這一過程更具挑戰。

WHY?

## 6 科技發展與代際適應

社會的快速數碼化轉型，改變了溝通與消費模式。對於成長於低科技環境的長者而言，適應這些變化需要時間與學習，數碼鴻溝，有時隔絕了社交，更可能影響他們參與社會的便利性。



## 7 社交圈子收窄

隨年老出現的多重「失去」：退休後失去職業角色→減少與社會聯繫；朋輩離世→失去原有的社交圈子；家人移民或搬遠→削弱了社會功能上支援；自身健康衰退（如視力、聽力、體能下降、行動不便）→失去行動自由等等……導致社交圈子急劇收窄。



## 8 精神病患

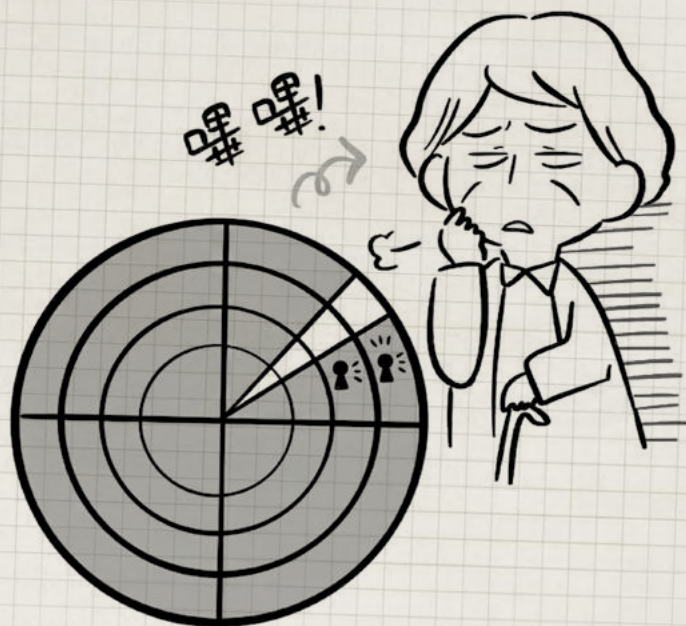
有部份的社交疏離長者患有精神病患，早年已難以融入社區，他們有囤積、家居環境或個人衛生問題，難以結交朋友。



總的來看，香港長者社交疏離現象的形成，是空間環境、經濟保障、家庭結構、社區變遷、科技適應等多種社會因素互為作用的結果。理解這些背景因素，有助於思考如何從社會層面回應社疏長者的挑戰。

4

走近(介入)、走進(Engage)、  
走出(陰霾), 都一起走



# 第一階段：走近（介入）

走進角落、尋找與接觸



社工並非魔術師，

但信任絕對可以慢慢「變」出來！

START

開始接觸，主動出擊



## 六次接觸原則

信任是這樣煉成的！



我們經驗中發現：

平均要 **6次** 接觸，  
先可以真正打開長者道心門！





### 第一次

留低好印象，

笑住講聲「早晨」，派送小禮物，問下稱呼，說「下次再來探你」。

### 第二次

記住對方個名，顯示你真心在意，看他是否讓你步入家門或在門口窺看。一眼關七，從家中陳設了解長者喜好，面對的困難，過去的生活等，例如看牆上的照片，嘗試了解他家人和工作，看桌上藥品是什麼病用的藥，生活用品，有沒有壞掉殘破或欠缺。



### 第三次

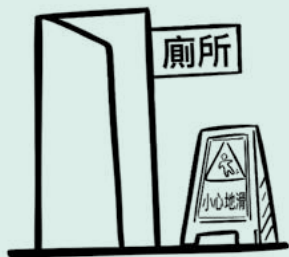
了解生活習慣，鍾意飲茶定食包？入屋不入屋，但仍記得長者的喜好，贈送相關心意的小禮物，嘗試打開話題。



## 第一階段：走近(介入)

## 第四次

入到屋，嘗試發掘潛在需要，例如燈泡壞咗、廁所滑，並告訴他，我們帶師傅幫忙維修。



## 第五次

提供實際幫助，帶師傅上門維修、送餐券等。



## 第六次

信任終於建立！

「原來你哋真係有心幫我。」  
可傾談更深入的話題。





## TIPS



有機會和資源許可下，可以送小禮物：毛巾、紙巾、牙刷、餅乾等，長者受了恩惠不好意思不開門，怎樣也跟你傾幾句。記得每次預告下次會再來。

### 真實案例

- 1 陳伯一開始門門話：  
✓ 「我唔需要幫手！」
  - 2 我哋第二次帶普洱茶
  - 3 第三次帶雞尾包
  - 4 第四次發現燈泡壞
  - 5 第五次帶師傅整
  - 6 第六次，佢終於開門講真心話！
- 
- 

初接觸後，進行篩檢，  
了解長者是否我們要服務的對象。

### 第一步：快速篩查 (1分鐘確認)

Step  
1

先快速確認這位長者是否是我們計劃的「主角」：

#### → 居住狀況

獨居或雙老？缺乏照顧者？

#### → 資源使用

是否從未或極少使用社區服務？  
符合條件的，就可以服務！



## 第二步：評估

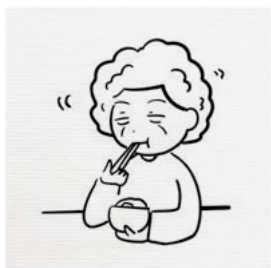
當老人家願意對話時，即初步信任已建立，社工要盡快「攝位」做個評估，了解他們當時的狀況及需要。我們會使用香港大學葉兆輝教授研究團隊提供的多向度評估工具，在自然的對話中，提取資料，了解長者實際情況。

Step  
2



### 三核心解碼 (三大關鍵維度)

身體機能  
檢查點



**基礎動作**  
(吃飯、穿衣)  
與**進階技能**  
(購物、吃藥)  
是否順暢？

心情天氣  
觀測站



用簡單量表輔助，  
感受話語中是晴  
空萬里還是藏著  
孤單的烏雲？

社交網絡  
掃描器



電話簿中的親友  
**還有聯絡嗎？**  
聯絡有多頻繁？  
還是已長期處於  
「離線狀態」？

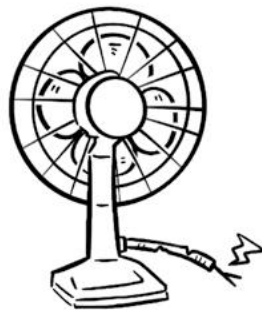
### 第三步：環境快篩 (安全檢查)

Step  
3

如可入屋，在家訪中進行安全評估，實地看看長者的居家：

→ **重點** 光線、防滑 (浴室 / 廚房)、  
有無雜物障礙？通風衛生如何？

→ **目標** 快速找出安全隱患，  
例如：損壞的電線、光管、  
電器、有沒有潛藏危機？  
家居是否清潔可居？



### 最終步：任務排序 (制定行動方案)

final  
Step

合併所有情報，綜合需求緊急度與現有資源，決定行動順序：

→ 優先做什麼？  
立即援助 (如送餐) ？  
轉介服務？  
還是邀請加入社交活動？



Engagement!

Engagement!

Engagement!

## 第二階段：走進(Engage)

### 建立信任，提供實質服務，搭通心扉

初步接觸成功，我們就「死纏爛打」，緊密聯絡他們閒聊，家訪，並不斷鼓勵他們參與我們的活動，過程當然不會很順利，工作人員會逆向思維，以了解障礙他們「走出來」的原因，行動不便走不遠？是要與人「傾偈」不習慣？搭車會暈車？沒有交通費？沒有見得人的衣服？不會認路走不出大廈等等等等，從而逐一想辦法幫他們拆解，排除萬難。

行動不便走不遠



肌力、行動能力鍛鍊 / 做 Gym

不習慣與人傾偈(社恐)



告訴他不用與人傾偈，出現就可以

暈車



近的可用步行代替 / 出門前吃一個橙 / 吃暈浪丸

沒車費



協助申請  
經濟支援 /  
提供接送服務

沒見得人的衣服



協助添置

不會認路怕走失



義工陪伴  
前往

## 建立聯繫的常用招式：



1

### 家居維修 十分鐘贏得信任

帶師傅安裝廁所扶手、換燈泡，提供實質協助，即時改善生活。

→ 師傅維修需時，趁機與長者聊起來。



這一招是我們的皇牌哦！

✔️效果 最快見效！長者立即感受到關心。

2

### 飲茶活動 一盅兩件打開話匣子

搞懷舊飲茶活動，長者自動斟茶、自然傾偈。

（超有趣的發現：平日超「內向」的長者，坐上舊式茶樓的圓枱，會自動幫鄰座斟茶，夾點心！）



✔️效果 回憶點被開啟，社交自然重生！

3



### 快餐店合作 地標見面最安心

約長者去屋邨快餐店（如大X活），提供免費飯餐及福袋。

✔️效果

熟悉環境＋輕鬆氣氛＋免費有餐食＋小禮品

→ 建立社交信心！

4

### 提供陪診 與社區及醫療服務單位銜接

與醫療機構和社福單位合作，陪長者覆診、安排送藥。



✓ 效果 長者覺得「有人跟進，唔會有咗件事，有你真好！」。

5

### 家居清潔 一邊收拾一邊交心



帶工具上門：

「不如一齊收拾客廳？」

✓ 效果 清潔過程中，長者慢慢分享故事同煩惱。

6

### 屋邨線人 保安店員做你雙眼



與社區人士建立關係，例如保安，雜貨店老闆，巴士站站長等，介紹服務，灌輸鄰舍互助價值觀，做「社區眼睛」，通報異常。

例子

線人：「住 201 個伯伯兩日冇出來買餸！你快去睇睇！」

→ 即時介入！



7



### 心意禮物 蛋捲餅乾傳遞心意

送懷舊小食如蛋捲、餅乾，顯示你記得他的喜好。

✔️效果 小禮物，大意義——「你真係有放在心上」。

8

### 科技橋樑 拉近距離唔靠魔法靠手機

二手手機 + 免費網絡：見孫仔 So Easy！潮貼社會。  
募集舊手機，與電訊公司合作提供免費網絡。



✔️效果 教長者視訊：「張伯伯，而家可以見孫仔啦！」

9



### 防騙工作坊 使用科技唔使驚

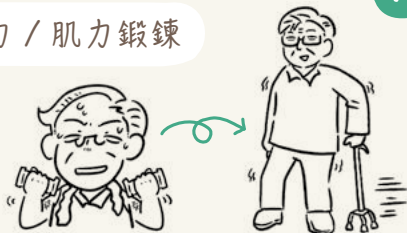
教長者防騙（例如：核實匯款電話）安裝防騙伺服 app，但同時鼓勵用手机。

✔️效果 平衡之道：學識保護自己，但不要放棄科技帶來的連結。

10

### 接送一齊做 Gym 行動力 / 肌力鍛鍊

針對因行動力差，不能出門，又有意願出門的長者，用訓練令他們復能，獎勵就是帶他們外出打卡。



11

## 組織各類外出或小組活動



提供義工陪送及免費交通接送，帶他們到區外「打卡」遊歷，讓他們走出家門，或者接他們到中心，開不同小組，如花藝園藝小組及各種興趣小組。



☑效果 增加他們社交機會和社交習慣，重獲生活樂趣，長者回應「無你地帶我出來，我自己唔敢走咁遠！」「好耐無來過深水埗，原來已經變左咁多！」

## 按下「按鈕」

我以為冇人會理我這個老太婆，原來仲有人關心。——林婆婆



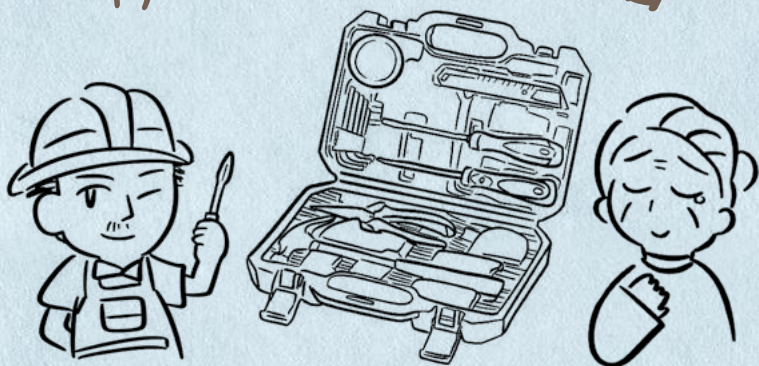
信任並非一次過的交易，一杯茶、一個包、一次修理、一場傾偈…… ✨

慢慢累積。每個長者都有不同的「按鈕」，按「中」了，心扉就自然打開，有時，只是靜靜陪伴就可以了。 ✨

真心的堅持，老人家會感受得到！ ✨

番外篇

# Ken 叔的 魔法工具箱



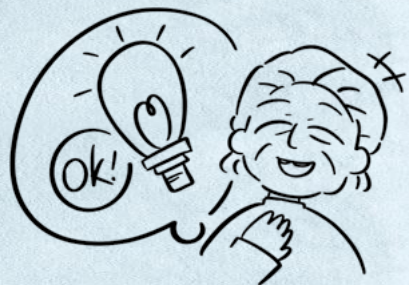
Ken 叔是一位退休長者，  
卻一點也無「退休」的模樣。

他活力滿滿，熱情洋溢，帶著一股熱忱，以兼職身份加入了我們的團隊，成為我們的「入門高手」。他憑藉一技之長和獨特的工作魅力，帶著有「士巴拿」、「螺絲批」的魔法工具箱，就能輕鬆撬開許多因社交疏離而緊閉心靈的長者心門，不費吹灰，這種能力，對我們的工作來說，是無價的寶藏。

有時候，要打開「匿得很埋」長者的家門，比破解密碼鎖還難！我們可能需要六次以上的「叩門」，或者送上大大小小的禮物才能過關入屋。但 Ken 叔一開口：「我係嚟幫您維修家居㗎！」許多長者就會立馬回應，大方開門，歡歡喜喜地請入屋；這種「入門」魔法，不只打開了門，也打開了長者的「心」。一小時內不僅修理完家具，更贏得了滿滿的信任。這就是「神隊友」Ken 叔的魅力所在！

Ken 叔的「入屋」服務「效力高」，  
靠的是誠懇和認真，  
而且他很了解長者的「心態」。

對於戰後時代出生，經歷過貧窮的上一輩來說，節儉是生活的金科玉律，當家中物品逐漸老化，「溶溶爛爛」，卻又捨不得丟棄時，Ken 叔的好手藝，正合這代長者「整得就整，唔好睇」的心意；熱誠加實效，長者自然樂意信任他，門自然就開了。他「三兩下手勢」就修好木櫃、電燈、裝扶手……用實際行動關心和支持長者。

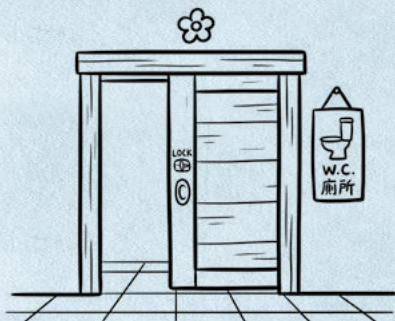




這種入屋維修服務，不只是修補東西，更是修補長者心中因孤獨而破損的生活。他手腳利索，從不馬虎，一下子就把本來破破爛爛的物品，重新給予二次生命。

Ken 叔說過這些工程雖小，對長者來說，卻是影響生活的重大關鍵。

有一次，Ken 叔幫一對相依為命的兄妹拆除一道小門檻，把門換成趟門，再裝上扶手，對行動不便、每天需要多次進出洗手間的兩兄妹來說，卻像拆掉了高牆。他倆的生活，頓時變得暢通明亮，連笑容都「多咗」！





## 做好防守

長者在家中最大的潛藏風險，往往是跌倒。長者「跌一跌」，可大可小。不但長者痛苦，更要面臨長期復康，醫療費與照顧壓力也接住來！透過這些看似簡單的維修，卻可減少事故，其實是一種牢固的防守！

## 神奇鑰匙

Ken 叔有一把神奇鑰匙，靠著它，我們才可以插進那扇本來緊閉木門的鑰孔，鑰匙一扭，就進入長者封塵已久的生活，

以行動掀開服務的帷幕，  
為長者打開一條可以接通社區，  
安心生活的小巷。



## 第三階段： 走出(陰霾)，都一起走

### 銜接長期服務：持續支援



讓你服務的長者真正感受到  
「有人陪、有靠山」

無縫接軌  
常規服務  
↓  
「唔好斷線」

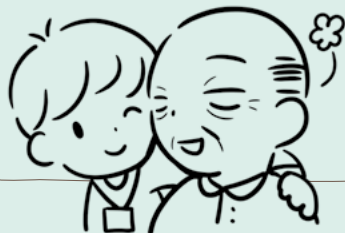
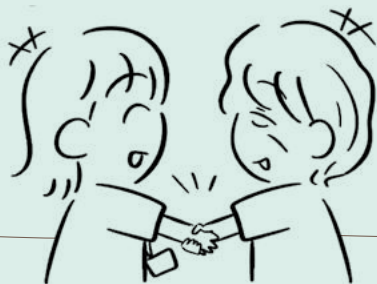
社交疏離長者的需要或很長遠，

透過我們支援計劃，提供一些實質的服務協助長者，改善生活情況，例如維修家居，清潔，也邀請他們參與社區活動，例如一起去飲茶，一起去做 Gym，一齊去社區打卡，走一轉等。一段時間後，長者開始重啟社交活動，慢慢可以重新與社區連結

起來，我們提供的，是短期過渡性協助，要能長遠照顧長者，還要無縫銜接常規服務，才可避免他們「打回原形」。

穩妥轉介長者

承接他們需要的  
長期常規服務



## A 協助轉介，全程「陪跑」

→申請前，帶明叔去參觀，申請成功後，安排義工陪明叔親臨日間中心，不單止送到門口，還跟護理員交待好：



明叔午睡後要飲杯溫水，  
他鍾意靠窗位啊！

✦ 細心交接，等長者覺得被重視，安心過渡。 ✦



→轉介時資訊共享（經長者同意後）：  
讓長者不用每次見新人都要講一次自己的故事，減輕心理負擔。

→也會轉介到長者地區或鄰舍中心，  
讓他們參與更多活動。



## B 編織社區支援網絡

鄰居是援手，  
社區齊撐腰！



協助長者建立自己的鄰里關係：樓層關懷行動！

發動同層同幢鄰居互相照應：



陳師奶，得閒幫眼望下張婆婆啊，  
兩日唔見就打呢個電話！

小小舉動，幫長者織自己的安全網。

社區資本活用術：閒置空間變聚腳點！

→ 邀請退休教師開班、搵商家提供優惠、  
將空置地方變成老友記聚腳點。

成個社區一齊撐，  
結集更多力量！



## C 確保求助渠道暢通

電話留一線，日後可是生還線 (Life line!)



→ 大字體指南、錄音資訊、圖文流程圖——總有一款「啱」用。  
每月上門更新資訊，例如：

李婆婆，新活動月曆幫  
你貼雪櫃啦！



長期維繫支援關係：長者以後再「搞唔掂」都識搵返我們。

→ 就算長者情況穩定，都保持聯繫。

新年快樂！帶年糕請你吃。

一句問候，讓他知道：我們一直都在。



有位長者說得好：「我知道幾時  
需要幫手，總有個電話可以打。」

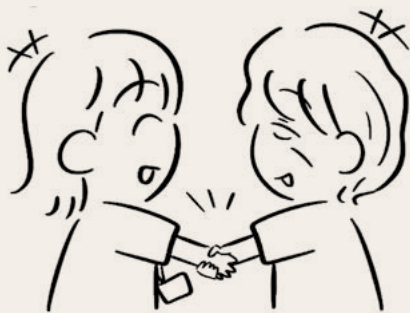
## 結案



當長者漸漸有了社區生活，有朋友作伴，也被連接到社區的常規照顧服務，我們就開始「淡出」結案。

這代表著，在我們的陪伴下，長者已經裝備升級，能夠更自信地經營自己的生活了！我們的角色，也從最初的「神隊友」，慢慢轉換成在背後為他加油的「應援團」。

神隊友



應援團

## 「結案」指標檢核表

### 家

已變成  
安全堡壘



扶手裝好了、燈光亮起來了、跌倒風險大大降低！他的家，已經從「危險地帶」變身成舒適安全的「安心窩」。



### 社區資源

已無縫接軌

他已經和長者中心、家居服務這些社區「好鄰居」混熟了！不再是孤軍奮戰，而是有了穩定的後援系統。

### 支援網

已成功織起來



他的身邊出現了熱心的鄰居、固定的義工，或是重新聯絡上的老朋友。日常的問題與關心，已經回到了生活裡。



### 健康管理

已上了軌道

覆診、復健護理，銜接醫療系統的安排都穩定了下來。他已經是能打理自己健康的人。

### 自信心

滿格回血！



你看到他笑容變多了，願意主動出門買個點心，甚至參加社區活動。那種對生活的「掌控感」，又回來了！

當這些條件一一達成，就是我們可以慢慢退後一步，將主場還給長者和他的支持網絡的時刻了。



不過，「結案」不代表「斷線」！



我們還會像老朋友一樣，定期打個電話問候一下，確保一切安好。這份溫暖的連結會一直存在，只要他有需要，我們隨時準備好，再度伸出援手。

結案，是服務的結束，卻是長者自立生活的美好開始。

## 總結：社區的力量

我們見過很多感動的轉變：



孤獨嘅長者開始出來活動，  
絕望的眼神重新有光。



「即時問題用資源解決，長期的需要用常規服務承接，  
還要成個社區一起支援。」

我們常常跟長者講：

「呢條路我哋一齊行，你唔會一個人。」

「個社區係屬於大家嘅！你住在社區裏面，有需要，  
大家可以一齊幫吓手；人哋有需要，你又可以在幫吓手」

求之予之，彼此幫忙，就是社區力量。

## 一點心得

## Insights

1



從前線的經驗中知道，老人家如果在這疏離狀態，只是一兩年較短的時間，會比較容易走出孤寂，只要幫他們解決障礙他們外出的問題就可以，例如，行動能力太低、一兩年前喪偶之類。

2



若這個「疏離」情況已經出現多年，甚至上十年的情況，那就比較難協助，因為當中已夾雜了其他問題，糾纏不清，他們經歷了長時間的孤寂生活，不可能一朝兩日可以拆解，而且，老人家已經太習慣這個狀態，不容易改變，或者在他們眼中，根本沒有改變的需要。這時，我們只能盡力做，與他們保持聯絡，留一個電話，讓他們有需要時可以找到幫手的人。

3



在「疏離」個案中，大概有三四成是因為行動能力太低，無法外出，而非不想外出，這些比較易解決，我們會安排他們一齊做Gym健身，恢復他們的行動力，復能之後，就多數可以自己出行，如常人般生活了。

# 5

## 成功策略與反思 — 開門必備工具箱

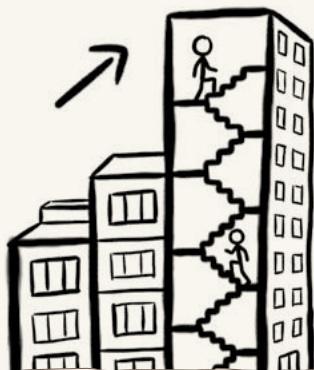
要與久未接觸社區鄰里的長者調頻，不是一聲「芝麻開門」就可以直闖心扉，靠的是前線同工裝在工具箱的「三大板斧」：社工軟技巧、貼心貼身的物質誘導與切合實務需求的支援。



# 1 社工軟技巧

## A 洗樓藝術

洗樓可以找出沉默的一群長者，在這個幾秒鐘的瞬間，成敗關鍵就在於前線人員的軟技巧。



### ✓ 揀對時間：

上午 9-11 點，  
長者最清醒，  
又不會打擾午睡。



### ✓ 提前與物管、社區線人打聽：

Q1) 「陳生，最近有冇發覺邊個老人家冇出嚟買餸呀？」



✓ 與保安、士多老闆、街坊義工  
打好關係，他們不時報料：

Q1) 「住 302 婆婆最近行路唔多妥，去睇下啦！」

↳ 馬上精準跟進

✓ 當大門為我們開啟，入屋後要用 **傾偈** 代替

**問問題**，要懂得將閒聊變資料，以下是實用例子：



1) 「陳伯，最近落雨濕滑，  
您落樓買餸辛唔辛苦？」

↳ 探測行動能力與外出需求

2) 「婆婆，平時邊個同您傾偈最多呀？」

↳ 了解社交網絡與孤獨感

3) 「最近瞓得好嗎？有冇咩擔心嘅事？」

↳ 發掘健康與情緒問題

**關鍵技巧**

在自然對話中收集資訊，或可先分享  
其他類似的故事，引導長者開口~

**B**

**心願實現**

傾偈之中，細心聆聽，

善用「軟技巧」捕捉老友記的心願

1) 陳婆婆話：「好懷念深井燒鵝。」

→ 在能力範圍內，我們就悄悄安排義車，帶她去食！

咬落脆皮那一刻，婆婆淚光閃閃：

「估唔到有生之年仲可以食到。」

✓ 滿足長者心願，他自然會記住你，

下次有事相求，也不會羞於向我們啟齒！



## C 飲茶魔法



當敲開了長者的大門，可以用茶樓  
活化記憶，開動舊時社交運作 mode，重現社交！

帶長者去傳統酒樓，神奇事就會發生！

→ 點心車一推來，長者自動幫人斟茶、分享點心、傾閒偈。



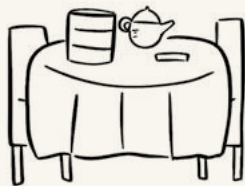
Q1) 黃婆婆話：「好似返去後生同姊妹飲茶嘅日子！」



Q1) 林叔叔：「我以前做地盤就是這樣和工頭飲茶，等佢派工給我做啦！」

☑ 選保留傳統風格嘅酒樓：

「一盅兩件」，用圓桌促進交流，開動「宅長者」社交 Mode。



☑ 飲茶，是在社交！

一杯普洱，  
就讓沉默長者打開心扉。

☑️ 座位安排：

刻意混合居住在不同座數的長者，促進新友誼。

☑️ 記憶分享：

鼓勵長者分享舊時飲茶趣事



☑️ 互動環節：

設計「幫鄰座斟茶」任務，打破隔閡

(如果他們一坐下就自己會做，就不用專門提出！)

飲茶是這一代長者年輕時的主要社交場境，也是很多勞動階層工人找工作的地方(例如地盤工人找工頭)，所以當老人家回到相同的場境，嗅到蝦餃燒賣的香氣時，就自然懂得與人傾偈，幫人斟茶夾點心，重回當年！



## 2 物質誘導

### 開門神器

要打開長者大門，單靠軟技巧，對老友記來說，總是有些「虛無」，如果配以一點實質的「開門神器」



——見面小禮物，自然事半功倍 ✧(物質誘導)✧

☑️ 洗樓時，記著帶備「開門神器」

包含食物及日用品的實用性福袋

(其中白米最受歡迎)，長者更願意開門。



☑️ 敲門時溫柔一句：

☞)「早晨啊，我哋係社工，帶咗生果同你傾下計。」

☑️ 茶包裡的人情味：

一包茶葉，可以載住滿滿心意：

潮州阿婆 → 鐵觀音

上海婆婆 → 茉莉花茶

☞)「點知我鍾意飲呢隻茶？」

長者有驚喜，關係容易開始！



✧ 在茶包上親手寫祝福語 + 聯絡方式，  
讓他需要時容易找到我們。 ✧



### 3 切合實務需求



#### A 家居維修

提供切合長者實務需求的服務：孤獨生活的長者可能有各樣家居維修、日常難題，卻一直困於一室之內，從無資源去解決，問題日積月累，已經不知從何說起；我們的出現，正好「對症下藥」。



✔ 為長者檢查家居安全，同時又可幫忙修補，切實幫助長者掃清家中障礙及隱患。

不如我哋一齊檢查下屋企安唔安全，等您住得舒服啲！

## 檢查清單



### 地面防滑

地板平不平整？  
有沒有鬆動瓷磚？



### 照明充足

每個房至少兩盞燈，  
床頭必須有夜燈



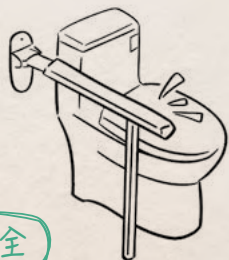
### 用電安全

檢查電線有沒有老  
化，插座是否過載

### 通道暢通



主要走道寬度至少 80 厘米，  
沒有雜物擋路



### 浴室安全

馬桶、淋浴區必須安裝扶手

⊕ 評估後：「我哋一齊諗辦法改善，  
慢慢來，唔使急～」

⊕ 立即聯絡技工商討解決及維修方案。

⊕ 讓長者覺得我們是來協助他們解決  
久久不能解決的問題

Next



## B 科技連線 數碼時代的溫情連結

☑ 教長者用手機，從實際需要入手：

1) 「想唔想同個孫視訊？」長者見到熒幕上的孫仔眼濕濕，你就明科技幾溫暖。

→ 編寫大字體手冊，一對一教學。

不忘提醒

「千祈唔好喺電話透露銀行密碼！」  
——科技要方便，也要安全。



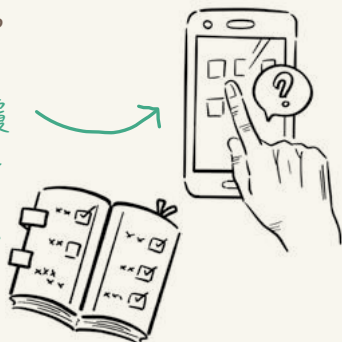
## C 醫社協作



孤獨生活的長者，因步履不穩，比較怕外出，但覆診是無論如何都要去，所以是他們頭痛的問題。

☑ 協助長者用手機 app 或電話預約覆診，安排義工陪診，確保出行有人陪同，比較安全。

☑ 義工記下醫囑，回家提醒長者。



## 真實成功案例

### 與醫院合作的案例：李婆婆

透過快速轉介通道，我們協助過渡期的服務，李婆婆在出院後第三天就獲得家居照顧服務！



☞ 醫院社工特別來電感謝：

多得你哋快速接手，  
李婆婆可以安心喺屋企休養

### 總結

每個工具看似簡單，長者是否受落，就要看同工是否真心，「人老精鬼老靈」，其實他們有精明眼，可以分得出。



提供服務只是一個行動，  
陪伴他們的「心意」才是他們牢記著的東西

6

# 困難重重 拆解有時

困難處處有，有轉化的創意，就會有收獲



## 環境限制做不到服務？創意無限乘機攝入

### 防疫實戰智慧包

疫情期間，要社交隔離，我們常聽到：「姑娘，我唔識用呢支快速測試棒啊！」不能聚集要保持社交距離，怎麼辦？



#### 快速 應對策略

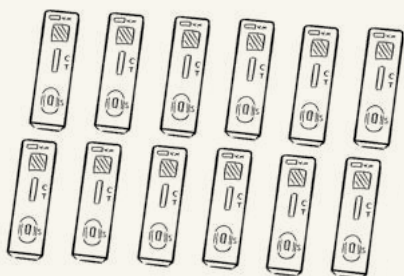
☑ 利用快閃活動：

在樓下空曠位置，小數目，流水式，教導長者用檢測，避免人多交叉感染，又可接觸新面孔。

✦ 結果：

300+ 位長者學會自測，由驚青變自信：「我自己搞得掂！」也因此本來躲藏在家不出戶的老人家，都來找我們，收獲豐富！

300+



心得：環境限制，創意搭救，轉危為機。

## 等待的力量

### 等一個改變的時機

珍婆婆八十歲，屋企堆滿雜物：

「呢啲都係我嘅寶貝，一件都唔掉得！」

長者強硬拒絕協助！點算？



✓ 不強逼：

不會「硬清」，反而在社區建立一個同一陣線的現實和氛圍。

✓ 請社區線人溫馨提示：

◁1) 雜貨店老闆娘：「珍姐，潮濕天雜物易發霉啊～」

◁2) 物管叔叔：「珍姐，太多雜物會阻住你出入，小心跌倒要入醫院呀！」



理解

明白長者對物品有感情，要受尊重。  
多邊提醒長者，暗示要改變。

✓ 等待的藝術：三個月後，珍婆婆主動打來：

「姑娘，可唔可以幫我手清理屋企雜物？」



立即安排義工，但原則不變：

- ⊕ 讓珍婆婆自己決定每件物品去留
- ⊕ 陪她看每件物件，聽背後故事
- ⊕ 按長者節奏慢慢取捨

## ☑ 按長者節奏慢慢取捨：

我們不是要幫長者決定什麼對他們最好，  
而是要幫助他們做出最好的決定。



社區線人共同努力，暗地影響長者，慢慢地，漸漸地，滲透著……

心得



改變需要時間，配合老人家的  
節奏，溫柔地用環境力量  
影響，終會等到改變。

## 實戰小貼士

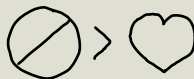
## Tips

### 環境限制



用創意發掘空間和  
可能性轉危為機

### 面對抗拒時



用耐心代替強迫，  
用理解代替判斷

### 溝通技巧



請社區線人做「溫柔  
提醒者」，效果更好

## 總結：結，總會解開

無論是環境限制，還是長者抗拒，  
可以用創意化解，用尊重贏取信任  
每個結都有機會解開，每個長者都有準  
備好改變的時候。 → 通常在你不為意的時刻哦！



7

# 實務參考指南 社區資源地圖

社交疏離長者，長期孤立自己，對社區內各種可用資源了解極少，而面對的問題又層出不窮，我們要幫他們銜接不同服務，來解決他們的困難——



# 本服務最常轉介的單位：

7

## 社區資源指南·輪候攻略篇(觀塘區)

### ☞長者日間護理中心 / 單位



#### ☑ 輪候時間：

申請資助單位需要經過統一評估；  
申請社區照顧服務券，會快些少！

#### ☞ 社工建議：

先登記！再搭其他服務「頂住先」，不用乾等！

### ☞綜合家居照顧服務 / 改善家居照顧服務

#### ☑ 賣點：

提供上門服務，減少社疏長者要走出家門的心理關口，而且輪候較短（雖然條隊也愈變愈長）→居家安老首選！有個人照顧、復康訓練，好彈性～



#### ☞ 社工小技巧：

查詢是否可以同時申請多項服務，哪一項最快排得到！

### ☞院舍照顧服務

#### ☞ 護理安老院：

等……（漫長模式） →

#### ☞ 護養院

等……（同樣漫長）

#### ☞ 溫馨提示：

排緊隊？可以使用家居照顧服務頂住先，不用呆等～



## 2

### 長期護理服務申請・協作攻略篇



幫長者做 SCANMO 統一評估，申請長期照顧服務。

定期溝通 + 協作，確保轉介順暢～「冇甩漏」！

☑ 重要提示一定要講：



你可以隨時  
打嚟問！  
我哋幫你跟！

長者真心話

有社工跟，  
個心定好多～



## 3

### 支援網絡・建立三步曲



☑ 培訓  
「年輕啲、行得走得」  
的活躍長者做 社區線人

☑ 教他們留意 signals：

1) 「如果鄰居兩日冇開窗？  
打呢個電話！」





✓ 鼓勵同層鄰居：  
敲個門、問句好～  
簡單但好有用！

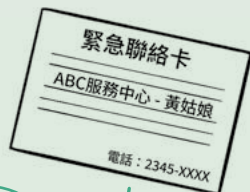


✓ 鄰居金句

1) 「守望相助，應該㗎！」



✓ 大字體、當眼位置、  
清楚寫明  
中心電話 + 時間



✧ 長者一望就知「點搵人幫」！ ✧

真實  
案例分享



舊年寒流，靠這個網絡已經救過三位獨居長者！

1) 家屬感動說：「如果唔係你哋，真係唔敢想像…」

小彩蛋

社工暖心金句庫

我哋一齊等，  
唔好放棄～



你唔係一個人，  
我哋成隊人喺度！



個社區係大家嘅，你喺社區裡面，  
自然大家都來幫你！

社區裡面，  
有好多幫手嘅！

結語：如果在社區可以結出一張網，老人家就不會容易丟失，  
孤苦的慘劇就不易發生。

8

# 每人都出一分力 讓我們一起點亮燈火

令「社交疏離」長者  
重新看見前方 走向社區



「社交疏離」長者都是在城市裏無聲地生活。他們多為獨居或雙老同住，可能因身體弱不可行動、子女移民、鄰里疏離，多年未曾踏出家門。很多時，他們並非不願求助，只是早已習慣獨自面對，也缺少真正願意走近他們的人。

要真正「到位」地協助這群長者，單靠一兩個服務單位絕不足夠。必須匯聚整個社區的力量，而我們每一位，都是可以引領著他們，逐步走向社區的一點光。



## 你可以怎樣幫手？

### 👤 NGO同工



作為社區中最前線的成員，可以透過持續的信任建立與情緒介入，逐步打開長者緊閉的心扉。社工或其它同工，都熟悉社區動態，懂得運用關係技巧引介，更善用「多專業協作模式」，在發現長者有情緒或健康問題時，迅速轉介醫護與心理支援，讓長年孤獨的長者，重新感受人與人之間的溫暖。

## 🕒 鄰里街坊



一個細心的觀察，可能拯救一條生命。住在長者的「樓上樓下」，鄰居可以探頭就留意到樓上婆婆幾日沒開窗曬衣、報紙堆滿門口、聽到整晚電視聲卻不見人影等等。這些「多走一步」的關心，讓我們能接觸到原本無人知曉的長者。這種微小而真摯的關懷，正是社區最堅實的基石。

## 🕒 小店店主

街角的小店，就是長者每日的社交窗口。無論是藥房老闆、士多姐姐還是茶餐廳夥計，如發現常客多日未現身，可以及時主動通報相關服務，往往能及時幫助跌倒不適或需要支援的長者。由「店主」變為「關顧者」角色，就建立了社區溫柔的街角。



## 🕒 青年義工



憑著年輕人的開朗笑容與科技專長，舉手間就可為長者的生活注入全新色彩。青少年平日可以教婆婆使用 WhatsApp 視訊、指導伯伯用八達通 App 查餘額，還可陪伴長者拍照、畫畫、說故事。這不只是服務，更是跨代的互相學習——長者重拾價值感，年輕人則體會到生命的深度。



## 🔑 屋邨保安

作為屋邨第一道安全防線，每日巡邏，保安人員可能非常了解長者的生活習慣。有位保安叔叔每晚都會特別留意獨居長者的單位，當發現一連三日燈沒亮，立即通報，讓我們及時救助身體不適的伯伯。結合紀律與人情關懷，保安人員的守望也能改變一個長者的命運。



## 🔑 清潔與維修師傅

他們每天走遍社區每個角落，是最重要的「早期訊息來源」。清潔姨姨發現某戶傳出異味、垃圾堆積，主動通報後，我們才發現情緒低落的婆婆需要心理支援與家居整理。一些看似微不足道的觀察，卻是連結「社交疏離」長者的的重要接點。

## 🔑 醫護與人員

即使長者少出門，仍會定期取藥或覆診。作為醫護人員，就可觀察長者是否自行停藥、問診時是否情緒異常，並適時提醒相關服務跟進及支援。透過醫護的多一步關注，共同守護長者的健康與尊嚴。



## ④ 企業與商戶

愈來愈多企業參與社區網絡：電力公司贊助家居安全改善、通訊公司捐贈智能手機、髮型屋老闆提供上門理髮。這些都是長者「被社區關顧」的溫暖象徵，證明商業與關社可以並行。



## ④ 宗教團體

提供深層的心靈支持，幫助長者找到心中的平安。喪偶的婆婆在禱告小組中找到同伴；佛堂義工的定期探訪帶來節日溫暖與心靈平靜。這種精神關懷，讓失去親人的長者，重拾與社會的連結與歸屬感。



## ④ 社區媒體與倡議者

透過報導與影片等形式，讓社會重新看見那些「不被看見的人」。一篇感人的報道能喚起物資捐贈、義工參與，甚至促成政策改善。通過文字和鏡頭延伸關懷的界限，讓「社交疏離」長者不再沉默無聲。

# — 結語 —

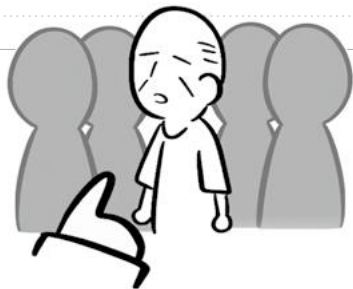
我們都是漆黑中的點點燈光  
所到之處都可以照亮黑暗的斗室

這些來自不同崗位的光點，沿路照亮長者，讓他們一步步重新踏進社區。有人用專業伸出手，有人以日常關心作支點，但我們都相信：



沒有人應該在城市裡  
孤單老去。

只要社區中的每個人，願意多看一眼、多走一步，被遺忘的「社交疏離」長者就能重新被看見、被連結。



## 9 同工感悟

計劃隊長

樂彥麟



計劃啟動之初，我心中其實有著不少疑問：在資訊化的年代，我們是否仍需要這樣「逐戶走訪」？長者是否真的願意透露自己的需要？後來才發現，「值得」是在什麼地方。

香港的獨居長者和雙老家庭，數目正不斷增長。這群人中，不少曾經辛勞一生，但在年老時卻面對孤單、經濟壓力，甚至因為身體衰退而生活質素下降。他們往往「唔想麻煩人」，慢慢與社會疏離。若然我們不主動接觸，他們的困境只會被時間淹沒。

在這幾年裡，我看著同事們的努力與堅持。他們並不是單純「完成服務數字」，而是真心投入，願意一遍又一遍地探門，一次又一次地嘗試與長者建立連繫。有時候，長者連門都不肯開，但他們仍會靜靜地把小禮物放在門口，留下一句關懷的字條。那種細膩而持久的精神，是我最深刻的記憶。

記得有一次探訪，一位 90 歲婆婆冷淡地對社工說：「唔使啦，我都捱慣咗。」說完就要關門。但同事沒有放棄，接連幾星期都再來探訪，最後婆婆終於打開心房，還主動邀請我們進屋坐坐。這些細小的突破，足以讓我堅信：我們的堅持，是真正能改寫一個人晚年生活的力量。

作為隊長，我時常提醒自己，計劃不是單靠一人完成，而是靠整個團隊的心血。每一位同事，不論是前線社工、後勤助理，甚至義工，都是支撐這條線的重要角色。幾年下來，我最大的感悟是：我們不只是服務長者，而是與他們一同編寫出「鄰里互助」的新文化。人與人的連結，看似微小，卻能在暮年生命裡，點亮最深刻的溫暖。



## 計劃社工

周思諾



幾年工作以來，我深刻地感受到，這份工作最大的挑戰不在知識或技巧，而在於「如何與一顆曾經受傷的心重新建立信任」。

記得第一次探訪某位伯伯，他的家中昏暗狹窄，電風扇吱呀作響，角落積著塵。當我們敲門自我介紹時，他一臉警覺，不耐煩地說：「唔需要啦，我唔識你㗎。」「砰！」門一下子關上了。那時我心裡酸酸的，但知道這份戒心不是無緣無故，而是多年的孤單與失落堆積而成的。我跟同事們討論後，決定每隔一段時間再去探門。有時帶些小物資，有時只是留下一句問候。慢慢地，那扇緊閉的門，終於打開。

當伯伯坐下和我聊天時，我才真正理解：這不是資源問題，而是他內心是否願意相信「自己值得被關心」。每一個社交疏離長者，心底都有類似的掙扎。他們怕麻煩人，怕依靠之後再度失望，所以乾脆拒絕。工作中，我學會了「不要急著給答案」，而是先靜靜聆聽。或許只是陪伴他，說說生活瑣事，對方就會覺得：原來有人是真心想聽。

之前，有位婆婆在活動後走向我，輕聲說：「多謝你咗，唔係你咗堅持，我一世都唔會再出門。」那一刻，我才真正體會到「專業」和「耐性」是如何轉化成一份實實在在的改變。

改變往往是從「堅持不走開」開始。社工，不只要懂得評估個案或轉介資源，更要為自己的心力打氣，願意守候，直到對方準備好走出來。



## 計劃助理

周濬皓



很多朋友都問我：「作為助理，你平常都只是行政工作吧？」但當我真正參與這個計劃後，我才發現，原來「助理」這個位置，比自己想像中更貼近每一位長者。

起初，我大多負責登記資料、整理後勤物資，為家居維修聯繫工人。這些工作聽起來沉悶，但當我親眼看見伯伯婆婆的家被修繕後真心笑起來時，才明白這背後的價值。有一次，我安排師傅為某婆婆安裝了扶手。婆婆一邊摸著新裝好的扶手，一邊笑著對我說：「有咗佢，我夜晚起身都唔怕跌親。」這句話讓我一整天都暖在心頭。

後來有機會跟著社工上門探訪，我更加體會到自己的角色。很多時，社工負責談心，而我則默默幫忙整理環境，或者替婆婆修好電燈。當燈亮起的那一刻，長者臉上會浮現出久違的放鬆，那種安穩感是再多言語也取代不了的。

其實，服務不分崗位，每一步都環環相扣。或許我的工作不是最直接幫到長者，但每一次收拾文件、每一次準備物資，最後都會化為某位長者手上的實際幫助。在這裡，我是和整個團隊並肩同行的一份子。即使是最細微的付出，也能為別人的生命帶來真實的改變。



## 服務主任

高倩文



回望這幾年，疫情改變了我們的生活，  
也改變了我們服務的方式。

那段日子，觀塘的屋邨走廊特別寧靜，只有我們輕輕的敲門聲，打破沉默。每一次敲門，我們都帶著檢測棒、防疫物資，還有一句：「婆婆，今日好嗎？」有些長者一開始很抗拒，覺得麻煩，但當我們耐心教他們如何使用檢測棒，陪他們聊幾句，慢慢地，門縫開得越來越大，笑容也多了起來。

「有你哋成日上嚟，我就唔覺得自己一個人。」 —— 一位獨居婆婆曾這樣說。

疫情過後，我們希望帶他們走出家門，看看窗框以外的世界。第一次外出活動那天，天氣很好，巴士上還能聽到老人家與鄰座輕聲快語，看得出婆婆其實很久沒有外出了。

這次旅行，  
原來是一個重新  
連結生活的機會。



除了陪伴，我們也關心他們的安全。很多長者因為怕花錢，燈壞了、地板滑了，都忍著不修，直到意外發生。我們不想再聽到「跌倒受傷」的消息，於是努力爭取資源，為獨居及社交疏離長者推行家居改善服務。當伯伯看著換好的燈泡，鬆一口氣地說：

「啲燈壞咗，我都唔敢叫人整，驚要好多錢。依家有你哋幫手，真係放心好多。」

一盞燈，其實是在守護一份安心。

每一位長者都曾經為這座城市努力，如今，換我們守護他們：我祈許每位長者都能安心、安全、有尊嚴地生活，並知道自己從來沒有被遺忘。

## 維修師傅

Ken 叔叔



### 上門維修：不只是修補，更是連結 —— 師傅的話

在觀塘這個老區，許多長者居住的樓宇都已歷經數十年風霜。牆壁滲水、電線老化、門窗損壞<sup>99</sup>……

這些看似細微的家居問題，卻實實在在地影響著長者們的日常生活安全。我們的上門維修服務，就是從這些細節入手，用專業和耐心，為長者築起一道安全的防線。

別人看我揹著沉甸甸的工具箱，以為裡面只有扳手、螺絲批這些冷冰冰的工具。其實，我最重要的「工具」是耐心和耳朵，還有一顆願意傾聽的心。

安全，從細微處開始。每次上門為長者服務，我首先會用老師傅的專業眼光，仔細檢查家中的安全隱患。那些老化發黑的電線、鬆脫的門鎖、光滑的浴室地面——這些在年輕人眼中或許是小問題，但對長者來說，**每一個細節都可能關係到生命安全。**

記得去年冬天，我去到翠屏邨陳婆婆家。她一見我就焦急地說：「Ken 叔，我個廁所燈成日閃下閃下，夜晚去廁所都要摸黑，真係好驚會跌親。」我檢查後發現是燈座老化導致接觸不良，換上新的 LED 燈座後，整個廁所頓時明亮起來。婆婆開心地拉著我的手說：「而家夜晚去廁所終於安心晒！你真係幫咗我好大忙。」

修復的不只是電路，更是一個安全的夜晚，  
一份安心的生活。

為長者安裝浴室扶手時，我總會多問一句：「婆婆，你慣用左手定右手沖涼？」這個小小的細節，往往影響著他們每日的使用安全。安裝完成後，我一定會扶著他們親自試用，確保扶手高度和位置都合適。陳伯第一次扶著新裝的扶手從浴缸起身時，感動地說：  
**「終於唔使驚沖涼時跌親了。  
呢個扶手裝得真係啱啱好！」**





與長者相處，最重要的就是「慢」和「聽」。我總是堅持這樣做：首先坐低慢慢等，聽他們閒話家常。長者們往往獨居已久，需要有人傾聽他們的心聲。我會耐心聽他們分享過去的故事，有時是年輕時的威水史，有時是對子女的思念。這個過程不僅讓我了解他們的生活習慣，更能建立彼此的信任。

然後詳細解釋要做的工程，讓他們安心。很多長者對維修工程心存顧慮，擔心費用太貴或者工程太麻煩。我會用他們能理解的語言，仔細說明需要做什麼、為什麼要做、以及如何做。例如解釋為什麼要更換老舊電線：「呢條電線外皮已經裂咗，好容易短路跳掣，嚴重起來可能會引起火災。換條新嘅就安全得多，而且而家嘅新電線更省電呢。」

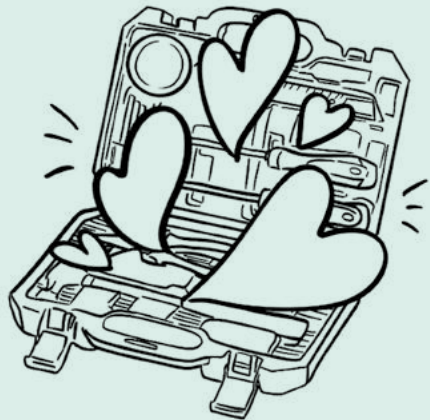
同時要尊重他們的節儉習慣，盡量修復而非更換。  
長者們大多養成了勤儉節約的習慣，不喜歡浪費。

如果一個舊門鎖只是有些鬆動，我會選擇加固修理而不是直接更換。這樣既解決了安全問題，又尊重了他們的生活習慣。

最後，在完工後耐心教他們如何使用新設備。特別是安裝了一些新式的安全設備時，我會反覆演示如何使用，直到他們完全掌握為止。

從事這份工作以來，最開心的是長者們真誠的感謝。記得幫觀塘邨的明叔修理好漏水的窗戶後，他握著我的手說：「Ken 叔，你整完之後，我晚黑終於瞓得著覺了。打風落雨都唔使驚漏水了！」這種發自內心的安心和信任，是多少錢都買不到的。

老實說，人家常以為是我的技術幫到這些長者，其實是我的關心和理解，才真正幫到他們。每一次維修，都是與長者的交流；每一次服務，都是將關心送入他們家中的機會。這也許就是我一直堅持做下去的動力吧。



就算孤獨在蔓延，  
但這世界永遠有那麼一盞燈，  
能驅散陰霾；

我們就提起那盞燈，  
為他們照亮前面的路，  
讓他們一步步走出孤寂，  
再接人生精彩。



# 社交疏離長者服務 工作筆記及真實故事本

撰寫及工作團隊：唐彩瑩、趙羨婷、高倩文、樂彥麟、  
周思諾、周濬皓、鄭健之

---

編輯小組	唐彩瑩、陳淑珍
設計	Halfroom
插畫	彭詩淇
編印日期	2026年4月 / 初版 · 香港

## 賽馬會樂載耆蹤社區長者支援計劃

- 
- 📍 九龍觀塘鴻圖道 80 號鴻圖工業大廈 9 樓 903 室
  - ☎ 2950 5852
  - 📞 5598 4227
  - ✉ engaged@cfsc.org.hk
  - 📍 @賽馬會樂載耆蹤社區長者支援計劃
  - 🌐 <https://homecare.cfsc.org.hk/sigprojects/>

鳴謝 薪火相傳基金 贊助印刷

版權所有：基督教家庭服務中心  
© 2026 Christian Family Service Centre  
(版權所有，翻印必究)



永遠記得她戴上眼鏡後  
望著我們笑的那一刻。  
那笑容不只因為「睇得見」，  
更是因為「被看見」。



「我睇唔清街邊係咪有車，行路驚跌親，又唔識同人講，怕自己俾人笑。」蔡婆婆不敢去配眼鏡，總擔心會被騙、被開天價。於是「推吓一日，推吓又一日」，慢慢習慣了在矇矓中生活。她漸漸把自己鎖在家中，生活只剩下床與椅子之間的小小空間。

第一次踏進阿漢的單位，景象令人窒息。

垃圾堆得比大門還高，鐵閘被壓得變形。打開門，濃烈惡臭撲面而來——酸敗、發霉、排泄物的氣味交織。屋內每個角落都被雜物淹沒：汽水樽、發臭外賣盒、乾涸飯菜、滿地煙蒂。唯一能辨認的家具，是一張被垃圾淹沒的床架，只剩一角骯髒的空隙。

這哪裡是家？根本是個「垃圾崗」，是孤獨與困境的具象化。



那粒埋藏已久的種子，終於在一個寒冷的「冬至」夜裏發芽。那晚氣溫驟降至攝氏5度以下，我們準備下班時，突然接到妹仔婆婆（認知障礙症患者）的電話。聲音微弱卻帶著顫抖：「我……好凍啊，可唔可以幫幫我？」

這通電話，讓我們既驚訝又感動。平日她記不住我們的名字，但在無助時，她竟然記得曾經有人幫助過她，也記得撥打這個號碼。這份信任，來自長久以來的陪伴與關懷——原來感覺，從不被忘記。