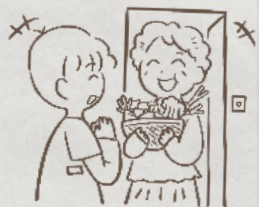


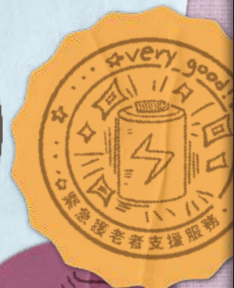
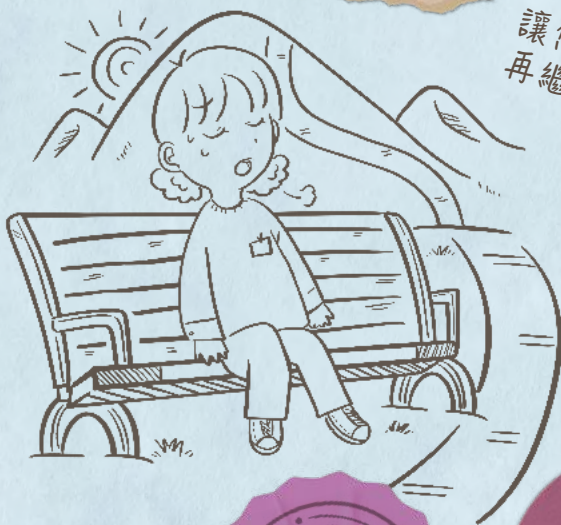
緊急護老者 支援服務

實務筆記本

Notebook



讓您先喘口氣
再繼續前行

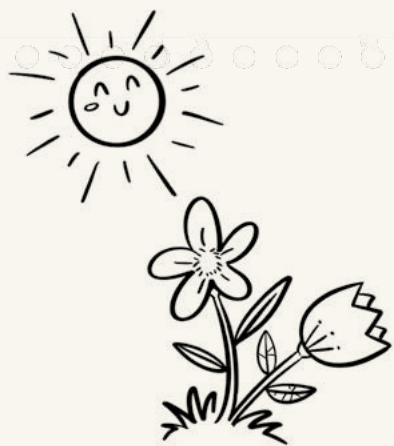


基督教家庭服務中心
Christian Family Service Centre

撰寫：唐彩瑩及工作團隊

婆婆小心翼翼地問：
「我能不能去公園散步？」

這個對常人最普通不過的事，
對她這個被困太久的人而言
卻是奢望。



緊急護老者支援服務 實務筆記本



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

替假護老者 Cammy 說：

其實並不是我幫助他們，
實情是他們在幫助我，
讓我找到人生意義。

人與人之間的相處，確實微妙，
你以為你付出了，有時不盡然。
哪個付出，哪個受益，
只有當事人才能深切感受。
社區服務就是這樣，因緣際會，
本來毫無關係的人被安排在一起，
只要當中有人願意真誠付出，
結果往往是所有人都受益，
各得所想，各取所需，圓滿非常。

目錄

寫在前面	8
唐彩瑩 (基督教家庭服務中心 家居及社區照顧服務總監)	
我們這樣走過	14
護老者服務的發展進程	

1 你也是護老者嗎?	20
2 拿走壓垮駱駝的最後一根稻草	28
3 讓你「啱啖氣」, RESTART!	40
- 緊急支援服務	41
- 替假護老者服務	44
- 長期照顧計劃	47
4 護老之路 努力加餐	50
個案分享 X 7	
- 憑著愛 我們有出路	51
- 此時彼時 相扶相持	58
- 螢幕那端的信任	63
- 幸好還有彼此	69
- 1:2 與 2:2	74
- 孫女阿婷	79
- 當一雙手牽起兩個世界	83
替假護老者 X 2	
- 溫柔的接力賽	89
- 捨即是得	94
義工 X 2	
- 義工溫先生的生活日常	99
- 一把髮剪掀起的社區力量	104

5 「拆彈」解鎖：	108
分享鎖定求救目標的四個小撇步	
第一步：搜查認出有需要的護老者	110
第二步：評估？有科學化法寶	113
第三步：介入五步曲 - 我們怎樣幫忙	115
1. 緊急危機介入	115
2. 護老者與服務「對對碰」	116
3. 資源整合配對	117
4. 長遠規劃	118
5. 社區事 社區了	119
第四步：結案	120
6 服務同工感悟	124
- 7.5 小時的援手	124
- 我去預備社區	126
- 不夠力 找社區幫忙	128
- 「給力」的感動	130

緊急護老者支援服務資訊	134
-------------	-----

寫在前面

唐彩瑩

基督教家庭服務中心

家居及社區照顧服務總監

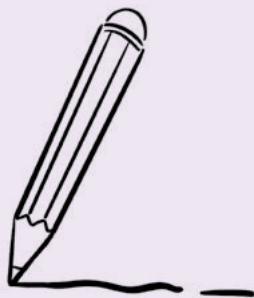
2016年，照顧悲劇頻傳，社會焦急。

我們啟動首個三年先導計劃——

「緊急護老者支援服務」。

原以為只是「頂住先」，誰知需求不減，

一路「頂到」如今，服務從未停步。



這些年，愈來愈多單位投入照顧者支援，政府也在常規服務中，添加一些支援。可惜，悲劇仍然發生。

社區中數以萬計的護老者，有些正使用常規服務，也有社工跟進，風險較低。但我們發現，真正陷入危機的，往往是那些並沒有使用任何常規服務、孤立無援的全職或在職照顧者——他們忙得連喘息也難，平時也是「搵搵緊」，更別說出門求助。一旦長者或自己健康或家庭環境突變，整個照顧系統便瞬間崩潰。

近年雖有更多支援服務，但許多僅止於轉介，而且輪候漫長，過渡期間卻無實質協助。在危急時，護老者與長者猶如孤舟逐流，極需一個可稍事休息的港口。護老者的需要多元而迫切，必須動員整個社區，靈活配對資源，

才能承托他們渡過難關。我們會動員鄰居姨姨協助買餸，長者中心借出輪椅，社區義工協助運送，讓長者出院時，護老者可以順利帶長者回家繼續生活日常。社區各個角落的資源，需要人協助調配聯絡，和有需要的護老者接上。

自 2016 年起，我們開展了「緊急護老者支援服務」，提供靈活且全面的緊急支援。

服務分為三個核心：首先是「緊急支援」服務，如護老者因突發事件（或生病或意外）而無法處理家中日常和照護長者，我們可以即時提供支援，可能是送飯、陪診，代購等等，以確保長者在危機中仍獲得妥善照顧，避免因照顧斷層而發生意外。其中，需要與不同的社區資源連結，才可適時地扶護老者一把。

第二是「替假護老者」服務，為疲憊的照顧者提供喘息空間。當他們因健康、工作或壓力而不堪重負時，我們訓練有素的義工與替假護老者會上門分擔照顧任務，陪伴長者，讓護老者得以放下重擔、重整精神，這種珍貴的「充電時刻」，可預防護老者身心透支。在社區內招募和訓練「有心人」成為替假護老者，是發展社區人力資源，支援護老者服務的一環。

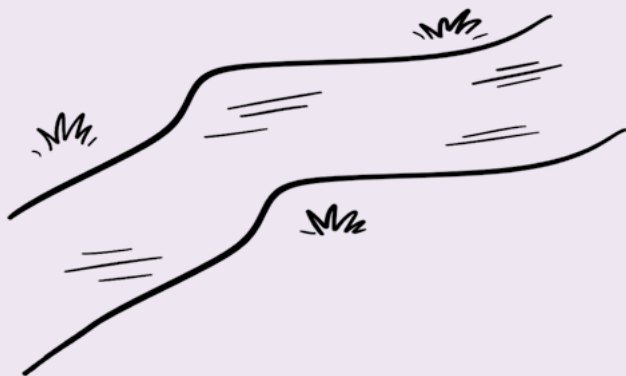
第三則是「長遠照顧銜接計劃」，我們除了解窘，更放眼將來。專業社工會詳盡評估護老者和長者的需求，打造最合適的持續照顧方案，協助申請長期服務，又將護老者與社區的多元資源連結，這樣，就為家庭未雨綢繆，避免再次陷入無助的漩渦。承接常規長期服務，才可以讓護老者真正落腳在社區，由社區承托他們的需要。

此外，我們運用多維度的評估工具，精準掌握護老者的壓力情況，確保資源可送達最迫切需要的人；更主動以街站、工作坊、專業轉介和網絡宣傳等多渠道，打破護老者的「隱蔽」屏障，確保他們在需要時，可以想起、找到我們。

從緊急介入到長遠照顧規劃，過去十年，我們推行過 12 個服務計劃，一共服務過近五千戶有緊急需要的護老家庭。

在這個高速老齡化的城市，「緊急護老者支援服務」成為護老家庭的守護者，能在關鍵處，提供切實的幫助。這本筆記簿，記錄了服務執行的一點智慧和實踐心得，期望讓更多同工和大眾更明白護老者，亦懂得如何施以援手。更希望喚醒社會正視護老者的困境，真正實踐「讓照顧者也可被照顧」的信念。

我們有一天也可能成為護老者。
支援他們，不只是個人的事，
可以是整個社區都「給力」。
願每一位護老者，都能在社區的承托中，
陪伴家人走得更穩、更遠。



我們這樣走過

護老者服務的發展進程

我們由 2016 年開始，已經有第一個護老者支援計劃；70 年來，已經在觀塘、黃大仙、九龍東等地區推行過 12 個計劃，服務過近五千個個案。

從我們的計劃名稱，已經可以看出協助護老者們的手法和重點是與時並進的，隨着更加了解認識他們，時間，社會環境轉變，我們不斷革新，打造可以實質幫到他們的不同服務。

抖抖喘息

由一開始的「想你抖抖」計劃，就是我們的前線服務同事，見到很多護老者全天候式照顧，毫無喘息空間。新聞更頻頻出現無法承受壓力的照顧者的慘劇，我們相信，這是因為既有服務並未能支援他們那種虛脫又緊急的狀態，所以才有了「想你抖抖」的想法，希望提供喘息空間，讓他們可以真正休息。



情緒支援

當他們可以停下來休息，有空間跟我們對話，我們就開展「想你心敞開」計劃，希望聆聽他們的心聲和真正的需要。我們除了提供實質的地方供喘息之用外，還提供情緒支援，讓他們有一個「樹窿」可以吐盡積年的冤屈悶氣。



學習使用社區資源支援



有得抖有得學

耆實有幫手

待他們能夠整理好自己，騰出空間為之後作打算時，我們就再推出「有得抖有得學」計劃。提供喘息空間之餘，讓護老者學習如何「聰明地」照顧老人家，提升照顧技巧，還可以運用社區資源協助，減輕負擔。其後，我們又推出「耆實有幫手」，讓他們知道社區裏有林林總總的資源，可以提供支援，希望他們在面對巨大的壓力時，不會「鑽牛角尖」（「睇唔開」或輕生的念頭）。

陪老替假護老培訓和服務

服務開展到這些年頭，我們發現單靠現存的社會服務，根本不足以支援護老者所有的需要。除了因為「需要」是五花八門外，社會上的安老照顧人手不足也是一個挑戰。接下來，我們推出了「友伴同盟」計劃，把社區的資源變為資產，正式訓練社區有心人成為替假護老者，提供切合個別家庭需要的陪老服務，成為社區照顧的新工種，也訓練出一批生力軍。其中，有些不用再照顧家人的護老者，變得空閒了（家中長者入了院舍，或者過世），便搖身一變，正式成為替假護老者，善用自己的經驗，幫助他人。



當社區內陪老和照顧的人手增加了，便能夠應付護老者一些長期需要，我們推出了「陪住你一上門看顧支援服務」，為護老者提供較為長期的上門替假護老陪老的服務，讓身心疲憊的護老者可以規律地喘息，好像一般上班族一樣，一星期有一天休假，為的是希望他

們在足夠休息之後，可以走得更遠，使他們的家庭照顧機制更加穩定和持續。而這些比較長久的陪伴，正好協助護老者可以有足夠時間了解長遠的照顧安排和作出合適的選擇，並培養出他們更加堅強的心志，和回饋社會服務他人的意願。



社區承托，互助力量

當家庭照顧系統穩定下來，照顧者就可以有空間重投社區，重拾社區生活的日常和樂趣。為了讓護老者得到更緊密的支援，我們走入小社區，串連小商舖及社區義工，讓小社區不同的成員，可以支援區內護老者的不同需要。這時，我們便推出「時刻友里－護老者社區支援計劃」，建立一個在護老者身邊，全民都可襄助的一個氛圍，讓護老者的需要得到更快速的回應。

而小社區內的護老者也可成為互助小圈子，彼此幫忙，互相支持。



資訊流通網絡自助支援

護老幫 App
電話應用程式

為了令這些社區支援服務能自動運作，在 2025 年，我們建立了護老幫 App (電話應用程式) 讓社區支援人士和照顧者可以自行把「需要」和「服務」發放在這平台上並進行配對，成為一股社區自助的力量。護老者可以透過平台，提出需要，亦可以看到其他人的需要而作出協助，是受助者，也隨時可以成為幫助者。

(可到最後一頁，下載護老幫 Apps 啊!)



社會回應

2025 年尾，我們再開設了香港交易所慈善基金照顧者關懷計劃，把社區連結再推高一個層次，從小店的支援，推展至社會上的企業、連鎖店及建立更有規模的義工團體，希望更全面協助護老者，也讓護老者的需要，被社會看見，並印証他們的貢獻！



香港交易所慈善基金
照顧者關懷計劃

這 10 年來，我們見證着很多護老者由一開始張徨失措需要協助，經歷時間和服務協助的賦能之後，逐步走進社區，協助他人，成為社區一個新力量的蛻變。

緊急護老者支援服務

2016

(2016-2019)

● 想你抖抖 護老者支援計劃

(2016-2019)

● 想你心敞開 體弱長者家居服務補充計劃

2018

(2018-2020)

● 有得抖有得學 護老者支援計劃

2019

(2019-2023)

● 「想你有支援」緊急護老服務

(2019-2022)

● 賽馬會「耆」實有幫手 緊急護老支援服務

2021

(2021-2023)

● 賽馬會友「伴」同盟計劃

2023

(2023-2026)

● 「想你有支援」緊急護老服務

(2023-2025)

● 「陪住你」上門看顧支援服務

(2023-2026)

● 時刻友里 護老者社區支援計劃

2024

(2024-2027)

● 賽馬會友「伴」同盟計劃 2.0

2025

(2025-2027)

● 護老幫照顧者支援計劃 (Carer Bond App)

(2025-2028)

● 香港交易所慈善基金照顧者關懷計劃

1

你也是護老者嗎？



認識我們服務的 五大護老者類型



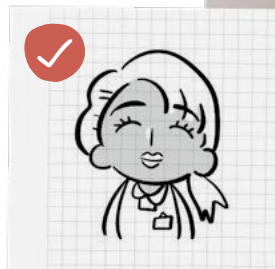
大家知道，護老者並不一定只是「家人護老者」嗎？可以是：



子女、配偶、
媳婦



親友、鄰居



甚至是你家中的
印傭或菲傭

只要他／她經常性地協助60歲以上的長者處理生活大小事，而長者有長期病患、身體機能缺損或自理困難，照顧的內容可能涵蓋個人護理、健康管理、情緒支持、覆診及財務管理等……這就是我們要支援的對象了！

五大護老者類型圖鑑



1 在職護老者

職場與家庭之間的
「雙軌戰士」

這些護老者大都是中年一族，他們在工作上拼搏，卻同時也守護著父母或其他家人。工作時間長、壓力大，下班後還得繼續「上照顧班」，社交生活和自我發展通通被擱置。



2 跨境護老者

跨時區的遠距守護者

他們身在外國，但心繫香港。面對時差和距離的挑戰，他們需要遠端提醒長者用藥、預約覆診，甚至遙控家居安全。雖然可以跨境管理，但卻缺少實地支援的「後盾」。



3 雙老護老者

當照顧者也在變老

可能是夫妻相依，或兄弟姐妹互相扶持，也可以是將步入老年的子女／後輩照顧長輩，甚至可能是70歲的「阿女」照顧90歲的「阿媽」。這種「以老護老」的情況愈來愈常見。隨著年齡的增長，護老者的體力與健康逐漸亮起紅燈，「稍有差池」便整個照顧系統出現崩塌。

一人分飾多角的
「百變演員」

4 多邊照顧護老者



通常是夾在兩代之間的中年家庭成員，他們需要照顧自己的小孩、父母甚至其他家人，每日奔波於兩代家庭、不同需求之間。無論時間、金錢或情緒，都到了「臨界點」，可說是「十個煲卻只有七個蓋」……

年輕肩膀扛起照顧重任

5 跨代護老者



可能是孫仔孫女在讀書或剛出道工作時，就肩負起照顧祖父母的責任。這些「早熟守護者」雖然年輕有體力，但經濟、照顧技能、情緒負荷等，都為他們帶來一點壓力，加上自身需要面對的感情、工作和社交問題，年輕人也會感到疲憊。

！重點提醒

護老者的身份常常重疊，如「在職 + 跨代」或「多邊 + 雙老」。每個家庭的故事各不相同，照顧需求亦千變萬化。雖然現行的資助服務有所支援，但彈性不足、應急能力有限，私人市場的品质也參差不齊。



護老者都來自不同家庭情況，
但在前線同工眼中，
還會把它們大致分為兩類：

1

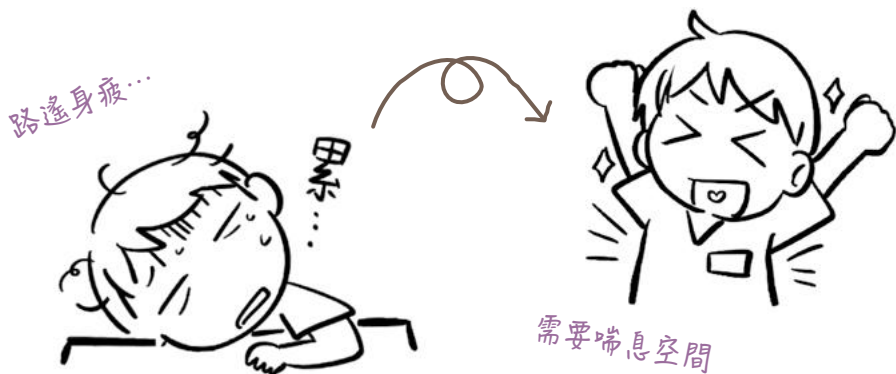
應付得來的

搞得掂

定期致電問候
↓
給予有關
長期照顧的資料

應付得來的（「搞得掂」）：一般指在照顧工作上，家庭的生活節奏規劃都比較寬裕，遇上一般突發事情，仍可自我調節，這類護老者，同工只需定期致電問候，並給予有關長期照顧的資料，讓他們將來有需要時，可以有途徑、有方法。

也有一些「搞得掂」的護老者，「尚可」應付照顧工作，但路遙身疲，很需要喘息空間，回復精神、鬥志和體力的，就好像一般上班族七天工作中有一天休假一樣，有休息才可以回復狀態，就可以走得更遠，不容易放棄崗位。



2

應付不來的

有兩種

搞唔掂

a 處在
「懸崖」邊的
護老家庭



b 表面「可以」，
其實「硬頂」的
護老家庭



a 一般來說，應付不來的 a 類，多數是平日好端端，照顧系統勉強可以維持，但當家庭遭逢變化，馬上變得「搞唔掂」，例如被照顧者忽然病了、護老者生病入院、又或者護老者因急事需離港處理、傭工回鄉等等。照顧

系統一旦失衡，護老者即由「尚可」忽然跌入「搞唔掂」陣營。雖然社區內也有支援長者照顧的服務，但一般都需要等三至九個月，甚至更長時間；這些緊急突變，恆常的服務未必可以即時支援。

這時，「緊急護老者支援」服務，便剛好填補這個真空檔期，協助護老者解決最緊急的問題。服務包羅萬有：由送飯、陪診到交水電費，甚至申請排期政府資助長期照顧服務都涵蓋在內。這些「手板眼見」的協助或轉介，看似不是什麼臨床或專業的服務，但對於身處漩渦中的護老者來說，**卻非常重要**。



另一方面，面對照顧情況突變，護老者一般非常徬徨無助，前線人員就可提供一定的情緒支援，以穩定他們焦躁不安的心，也讓他們有一個可信賴的人，沿途相伴，同時協助他們連接上所需服務。



b 如果是**b類**（「死頂族」），一般就要花較長時間介入。假如他們只是不知道有什麼門路可以尋求幫忙，那比較簡單，提供資料就可以了。但如果這類護老者已經「死頂」了很久，

也習慣了不太健康的照顧模式，身邊的人和社工們卻知道他們已去到壓力臨界點，要勸他們接受服務或幫助，並不容易。同工們需要花更長時間與他們建立信任，陪伴他們仔細了解「可用」服務的內容和特色，並為之分析各種服務的合適度，等待最佳時機，協助他們申請。

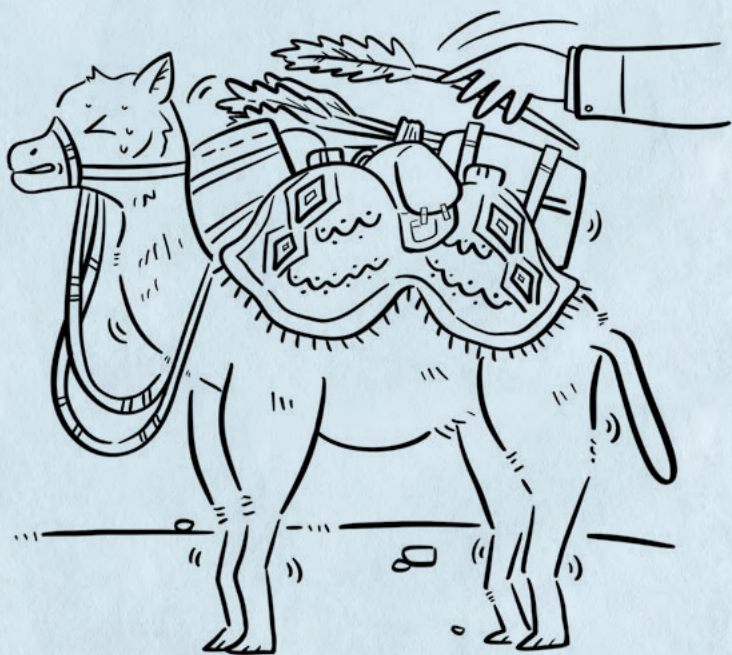


這些護老者，長期沒有使用服務，多年來都是獨力支撐，既堅強，又很有自己的方法照顧老人家，所以不易改變，也不太願意使用服務幫忙。就算成功申請了服務，但服務並不配合他們的日常流程，或與期望有出入，他們也很快會停止使用。

因此，自2016年起，我們推出「緊急護老者支援服務」，培訓義工與「替假護老者」，旨在能「適時」介入，以人為本，靈活處理護老者的緊急需求，解決困難，支持護老者的每一天。

2

拿走壓垮駱駝的 最後一根稻草



從數字看見

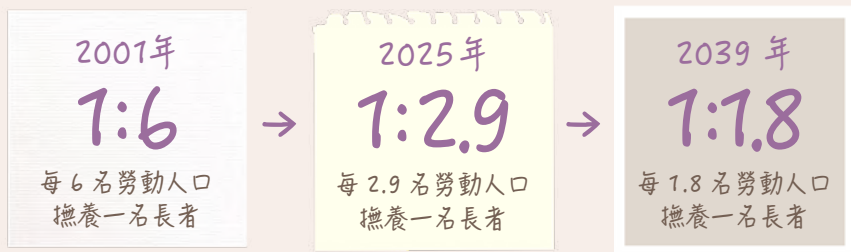
根據 2021 年的人口普查



被照顧者超過 **32 萬人**

其中有超過 **66,000 人** 屬於雙老家庭

撫養比例



照顧者有多少人？你知道嗎？根據 2021 年的人口普查，居住在社區且由家人長期照顧的 60 歲以上人士（被照顧者）超過 32 萬人，其中有超過 6 萬 6 千人是屬於雙老家庭。這個數字還會持續上升，因為撫養比例在 2001 年為每六名勞動人口撫養一名長者（1:6），預計到 2039 年將達到 1:1.8。香港已是超高齡社會，預計十年後，將需求 12 萬個長者宿位，但這些年來（至 2025 年），相關宿位只有六萬多個，可以想像，愈來愈多的長者，將留在社區，那麼，誰來照顧他們呢？最直接的，就是家人！現在，這 32 萬人的情況究竟如何呢？

基層家庭的兩難困境

許多基層家庭為了照顧長輩，不得不辭職或減少工作，結果收入減少，有的甚至跌入貧困線以下。更讓人捏一把冷汗的是：常規照顧服務通常要排隊，有些等很久很久！例如，「改善家居及社區照顧服務（體弱個案）」，在 2025 年時的數字，顯示平均要等 12 個月，而長者日間護理中心也需 4 個月。在這漫長的等待期間，護老者的家庭生活，無論是時間、精力還是金錢，都是非常緊繃！



當危機來敲門



想像一下，護老者家庭每天都猶如在走鋼絲，一旦遇到突發狀況，例如照顧者生病、受傷或需要緊急離港，家中長者的生活日程，瞬間被打亂，家中秩序馬上失衡。這時候，想尋求現有的服務？抱歉，請排隊「取號」。但緊急情況來不及等！這個家庭就會「身陷險境」，隨時可能「出事」！



「越照顧越窮」的死胡同



對於低收入家庭來說，公營服務是他們的唯一出路，但在等到這些服務之前，他們根本無法負擔聘請外傭或使用私營老人服務。結果，就只能自己辭職，全天候照顧，直接陷入了「越照顧越窮，越窮越要照顧」的死胡同。



全年無休的照顧馬拉松



護老者的工作真有如「7-Eleven」，7天24小時，全年365天，沒有週末、沒有假期，「有開工，無收工」！長期這樣「年終無休」，一對手包攬所有大小事務，身心無法負荷，壓力飆升，極易「Burn out」，可能釀成嚴重的悲劇。



看不見的社會貢獻者

其實，護老者是隱藏的社會貢獻者！他們不僅支撐著家庭的天空，維護長者的尊嚴與生活質素，還減輕了整個醫療福利系統的負擔。若不是他們，這 32 萬長者可能早已淪陷了社福或醫療系統。因此，提供對照顧者的支援，不僅只是幫助個別家庭，更是維持社會穩定發展的關鍵！



緊急支援服務：守候左右

為了填補護老家庭在輪候服務期間的缺口，過渡等候期，「緊急護老者支援服務」正能提供即時的直接援助，應對當務之急！

12項

護老者
緊急支援計劃

⇒ 支援近

5000戶
護老家庭

自 2016 到 2025 年，我們推出了 12 項護老者緊急支援計劃，支援了近五千戶護老家庭！服務內容廣泛，包括：



上門看顧



陪診



送飯



清潔



購物支援



照顧諮詢



社工輔導



轉介服務



暖心探訪



陪伴申請服務

等等……是一個真正的「危機應變者」，專職填補服務空隙、應對突發危機，協助護老者平安「過渡」。

給照顧者的充電站

我們的服務不僅解決眼前的危機，更提供喘息空間，讓照顧者能從壓得透不過氣的生活中，抽身片刻，「充充電」，放鬆早已緊繃的橡皮帶，以期可以加力前行。



我們一起走！

總之，「緊急護老者支援服務」不僅僅是一項服務，更是信任的憑證，讓護老者感受到照顧的路途不再孤單。在溫暖的氛圍中，他們可以哭，也可以笑。



為什麼「緊急護老者服務」 值得信賴？



填補照顧缺口

香港的長期護理服務輪候時間超長，空窗期以月或年計，在此期間，「招呼不到」緊急情況，就算本來安好無事的家庭，萬一護老者突然患病，受傷或情緒問題，自己都「攞唔掂」時，我們就及時介入，提供支援，避免長者因無人照顧而產生各種危機。

避免過早入住院舍



許多長者喜歡在社區繼續生活，卻因為突然失去照顧，無計可施之下，護老者只好提前將之送入院舍，既加重社福系統負擔，也違背了長者的意願。

守護「護老者」的健康

護老者的「工作時間」經常是非凡的7×24小時，透過替假護老服務，讓他們能短暫休息，維持基本的身心平衡。



降低社會的隱形成本

許多護老者本為全職工作人士，但因緊急情況要照顧長者而被迫辭職或半職，不但奪走了護老者的個人發展機會，也無形奪走了社會的勞動力。替假護老者的出現，就可以為他們騰出雙手與時間，讓他們繼續工作，維持經濟穩定，不用辭工靠綜援，墮入「福利網」。若護老者與長者因不勝壓力而「倒下」，更將進一步加重社會的醫療負擔（如精神科，反覆進出醫院等）。



提升家庭生活品質

尤其雙老家庭，不會因無力照顧而「無飯開」，不會因無人陪診而「無藥醫」。而且，替假護老者都接受過特別培訓，由他們「暫代」專職，照顧者大可鬆一口氣。



護老者支援服務介入特色

一

介入特色 與方法

1 與護老者緊密聯繫，
建立夥伴關係：



2 利用多媒體
保持溝迅速：

3 聚焦解決問題：



4 以危機介入模式
處理緊急情況：

5 提供適時的
簡單情緒輔導：



6 運用社區
各種資源協助：

7 為護老者賦權：



透過定期、主動緊密的接觸，
建立信任與默契，確保支援貼身、貼心。



透過電話、訊息、視訊等多元管道，實現即時回應與支持，
有效減少護老者的孤獨感與焦慮。



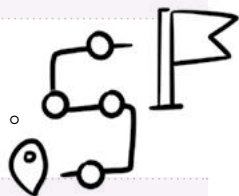
針對評估後的核心困難，共同制定具體、可行的行動方案。

對突發事件提供快速應變與情緒穩定支持，
協助家庭安然渡過危機。



在壓力關鍵點提供情緒支援，
穩定護老者自身狀態，維護家庭照顧系統平衡。

主動為家庭連結並動員社區資源
(如醫療、喘息服務、輔具等)，搭建外部支持網絡。



由剛開始，護老者進入服務時的「徬徨無助」，在經過支援鬆綁之後，
到後來變得有信心照顧家中長者，甚至能夠釋放自己的力量，
為他人服務，這是一個自然而然的賦權過程。

護老者支援服務介入特色

二

核心理念



陪伴渡過
所有難關

三

理解問題的
取向

以系統思維，
理解每個家庭需要



四

服務時機
與彈性

1 適時支援：



2 過渡性介入，
彌補等候常規服務
的空窗期：



五



終極目標



提供多方位協助，
讓護老者真正安心

以持久關懷為基礎，與護老者並肩前行，共同面對照顧旅程中的挑戰。



從家庭整體系統出發，全面評估照顧情境、成員關係與資源網絡，作為所有支援規劃的堅實基礎。

在護老者最需要幫助的時刻，提供及時介入。

於正式服務銜接前，提供靈活、短期的密集支持，填補服務空隙。

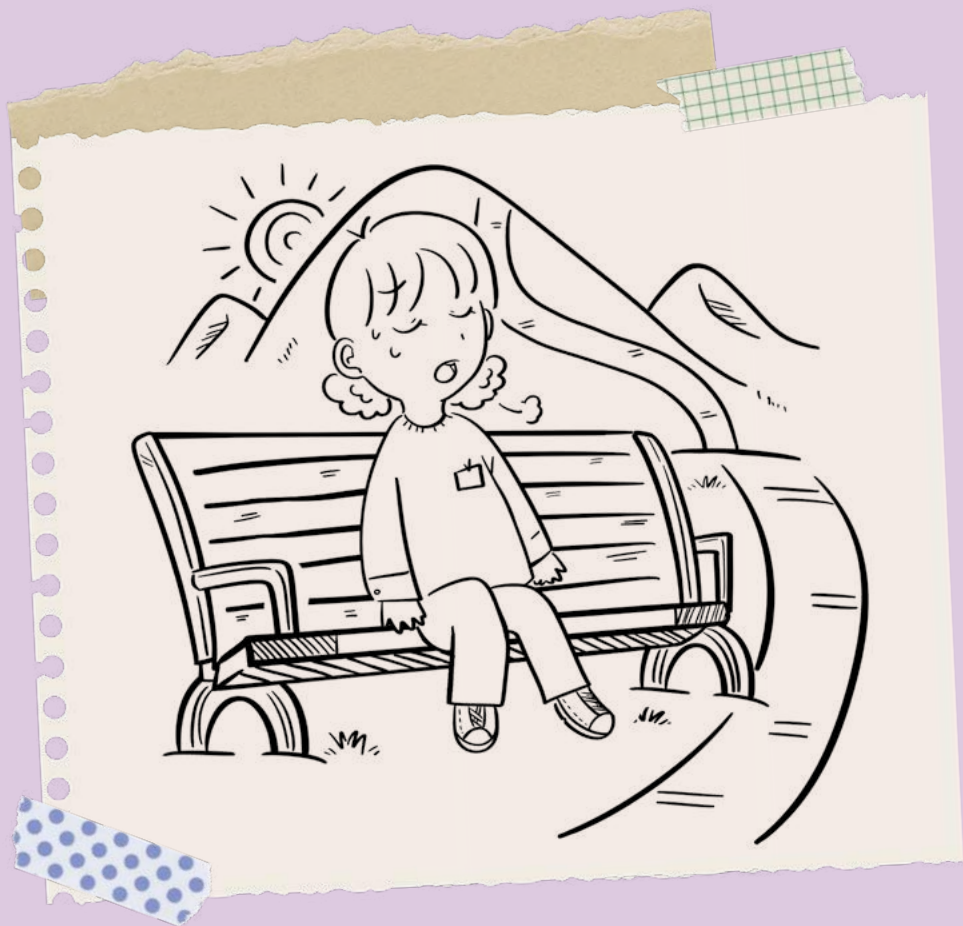


透過上述全面、綜合且個人化的支持體系，最終達成讓護老者在身心與實務上均感到穩妥、安心的目標。

Target!

3

讓你「抖啖氣」，
RESTART !



緊急護老者服務

實際給了什麼支援？



緊急支援服務：
及時協助更安心 ♡

服務亮點

串連社區內的
不同持份者與各類服務，
盡快共同協助護老者及其家庭

Highlights



暖心送餐

護老者無暇分身去買餸張羅煮飯給長者時，特別為出院、患病或行動不便的長者提供送餐服務，解除護老者為長者在飲食上的煩惱；同時可以轉介至社區送飯或派飯單位，或與熱心的鄰居聯繫，幫忙購買食材。

緊急支援服務



陪診相伴

由受過訓練的工作人員陪同長者就醫，協助與醫護人員有效溝通及記錄重點，讓就醫過程更加順利。

代購服務

協助購買日用品、護理用品等，減輕護老者在日常瑣事上的壓力；亦可聯繫社區「時間銀行」的助手，幫忙處理相關「跑腿」工作。



心情加油站



護老者面對自己或長者健康，甚至環境突如其來的變化時，或會感到不知所措、徬徨不安。社會會耐心傾聽，提供情緒支持與簡單輔導，陪伴護老者渡過焦慮的時刻，讓人倍感安心。

服務對象



→ 因突發狀況（如生病或受傷）而急需協助的護老者或長者

Who?



→ 正在輪候長期服務，且暫時出現照顧「空窗期」的家庭

服務目標

協助失衡的照顧者家庭填補照顧「空窗期」，避免危機發生，讓家庭安穩過渡，能逐步回復正常生活。

Target!





替假護老者服務：
讓護老者好好充電，♥
一家人才能「行得更遠」

服務亮點

Highlights

暫時接手護老者的照顧工作，
創造喘息空間，培訓社區「生力軍」，
增強社區的人力資源，
一同承托社區的照顧需求



暫代照顧



「替假護老者」是受過特別訓練的人員，上門能接手照顧工作，讓護老者可以享有短暫的「me time」，有喘息空間可以處理個人事務，減少照顧壓力。正因為明白暫代人員的專業素質，照顧者也可以減少憂慮，既不用把長者放到其他地方暫託，可以留在熟悉環境（如家中），減輕因陌生環境而產生的不安，減少認知障礙症長者的認知行為問題，又可省卻出門的奔波。

外出夥伴



陪伴長者外出覆診、散步或參與輕鬆活動，分擔護老者在陪診與照顧上的時間壓力。可以與護老者一同做扶抱，外出時合力協助截的士，覆診時分工合作。

居家活動

同工上門，帶領長者進行簡單運動、認知遊戲或陪伴長者做喜歡的活動，使日常生活更多姿多彩，改善長者參與生活程度。



心靈支持



面對長期照顧壓力，護老者可能已感精神疲憊，甚至抑鬱，壓力情緒隨時「爆煲」。護老者可與替假護老者傾訴一些心事，提供有效的情緒支援，舒緩「心累」感覺，讓他們看見「出路」。

替假護老者服務

服務對象



→ 照顧壓力中至中高危的
護老者

Who?



→ 身心疲憊，或需同時兼
顧工作與家庭的護老者

服務目標

為護老者創造喘息的空間，
讓他們得到休息與調整，
可以再次出發，
維持家庭的生活日常。

Target!



Ⓒ 長期照顧計劃：♡ 一起規劃安心的未來

Highlights

服務亮點

將短期的緊急支援無縫銜接至常規的長期照顧服務，讓護老者及長者在合適的社區支持網絡中穩定生活



專業評估

社工先了解照顧壓力和家庭情況，作出專業評估，並會根據照顧者及長者的需求，共同規劃最適合的照顧方案及應變方案，家庭狀況就是有變，也已做好準備。

長期照顧計劃



資源連結 合適轉介

根據護老者與長者的實際需求，提供服務資料，講解內容，與護老者一同商量和分析，在過程中找到最適合那個家庭的服務，並協助及陪同護老者前往申請福利及社區資源，例如康復用品、經濟援助、長期照顧服務等。讓護老者感覺有人陪伴，一同進行陌生的申請程序，減少焦慮和拒絕。

互助學習

提供照顧課程與支援小組，加強護老者與社區的聯繫，建立可靠的社區支援網絡，互助互通，善用社區力量。





動員社區各種資源

在了解護老者的需要後，社會會動員社區各方面的資源，例如義工、經濟支援、街坊守望、小店舖的支援等等，讓社區力量一同承托護老者的需要。

服務目標

與護老者家庭一起規劃可持續的照顧藍圖，避免再次陷入困境。

Target!



4

護老之路 努力加餐

護老者的真實故事



個案分享X7

憑著愛，我們有出路

——堅持地照顧

個案分享



六十三歲的阿美，從來沒有想過，自己會成為母親的全部世界。阿美的媽媽（梁婆婆）九十歲了，自從患上認知障礙症，她變得像個迷路的孩子，混沌、嗜睡、失禁，甚至會趁阿美忙碌時，偷偷拿起油或鹽，一勺一勺往嘴裡吞，以上任何一件事的發生，都可以讓一同生活的人感到困難無比。聽下去，就更知道她處境有多嚴峻！

「那段日子，我真的不知道該怎麼辦。」阿美輕聲回憶，語氣中仍有當時的無助與心疼。她退休後獨力照顧母親，每天像打仗一樣，換尿片、餵飯、安撫情緒，還要應付母親突如其來的行為，阿美沒有使用任何現有的社會服務，她用盡氣力，用她自創的各種方法來照顧媽媽，一直「撐」了幾年。可是，媽媽一天一天的變差，阿美一天一天的變得更吃力，更難支持。她曾因母親失禁弄髒衣



服而惱怒，也曾因母親拒絕進食，想落淚，又害怕讓母親看見。每天像個機械人，忙過不停，沒時間思考，沒時間感受，每天用盡所有氣力，只是想盡快撐過今天。一天的功夫就夠她累得人仰馬翻。

說真的，有些家人一直照顧家中長者，好端端的維持了一段時期，直至什麼時候會送長者入護老院呢？通常是長者開始有失禁或者患認知障礙症其中一個情況。因為這兩種情況均導致照顧壓力倍增，令很多家人無法承受。

阿美媽媽還要「連環中獎」，想一想就知道阿美的情況有多艱難。令我們心疼的是，她從沒想過放棄。「因為媽媽只有一個，我要盡最大的努力照顧她。」阿美身型瘦弱，但可併發出來的力量，強得可以令她所向披靡。從來沒有人教過阿美要如何照顧一位有失禁和有認知障礙症的老人家，她要怎樣與媽媽相處、給媽媽吃什麼、要做什麼才讓媽媽的認知能力不會退化得太快……阿美都是自己一個人想方法，一個人試著做，看效果，再修正；慢慢地，她進化出一套獨有的照顧模式和流程，孤單和吃力伴隨阿美已多年。

直至去年十一月，媽媽精神越來越差，阿美終於撥打了照顧者支援熱線。在社工的建議下，她帶母親前往醫院，才發現母親不僅患有肺炎，還有低血鈉的問題。婆婆有了這兩個情況，令照顧更複雜，更艱難，真是百上加斤。那一刻，阿美既自責又慶幸——自責沒有早些求助，慶幸終於有人提醒她去求醫。這本來又是一個關口，阿美可以把媽媽直接送進老人院，但阿美一點都沒有這個念頭，可見她從沒覺得媽媽是負累。每一個難關，她還是沉着應付，默默去解決，希望媽媽可以過得好一些。

人間處處有生機，事情到了最低點，
可以谷底反彈，母親出院後，反而轉機來臨。

出院前，阿美以為今次「死梗」，正擔心自己撐不住。這時，她被轉介到我們中心的「緊急護老者支援服務」，我們實際協助她申請社區資源，包括代購飯鏟、安排長遠的送飯服務，甚至在社區中問獲一部二手洗衣機，送她應急用，讓社區成為她的安全網。





「你們不只是給了我服務，而是給了我一個後盾。」阿美的淚光併發着一點點的希望。她不再覺得自己是一個人人在戰鬥。有了洗衣機，減輕了她每天洗媽媽弄髒衣服的辛勞；有了送飯服務，她可以騰出時間帶母親外出走走；有了社工定期來電，她終於可以放心地說出那句：「我累了，我需要幫忙。」

這些支援，讓阿美知道有什麼選擇，哪裏有人可以幫忙，阿美說：「最重要是有位知道「很多事情」的社工陪着我，願意和我商量，也願意陪我一同去申請。」這一個陪伴讓她不用徬徨懼怕，可以安心專注每日的功夫，也讓她終於有時間梳理自己的情緒，打理好自己，好好計劃明天的日程，好好睡一覺，迎接每一天的挑戰。

其實，阿美也算是會自己找社區支援的人，但她說：「很多服務單位的同事根本太忙，把重要的資料給了我，就沒有時間和我分析商量，在一知半解下，我根本做不了決定。」很多撐久了的護老者，他們可以撐住多年也不用社區服務，本身一定很有辦法，而且必定有一套很獨特的照顧模式和流程，只是一時失衡，要社區協助；但要他們改變多年自覺可靠有效的習慣或流程，是相當困難的事，這需要很多輔導和商量，他們才可作出抉擇。

阿美說：「你們最好，會慢慢為我分析，不催促，讓我慢慢思考、協調生活流程。」

最讓她感動的是，在服務的支持下，她終於能再次帶著母親走出家門，重遊舊地——海洋公園，那是她們多年前的美好回憶。看著母親笑得像個孩子，阿美說，這一切不只是「服務」，是很多很多很多的愛。





走向纜車站的路上，我偷偷聽到阿美幽幽地哼起一句歌詞：「憑著愛，我信有出路。」她們倆緊握著手，歌聲多麼的溫柔，多麼的堅定。

「這份愛，不只是我和媽媽之間的愛，還有來自社區、來自你們的愛。沒有這些支持，我們走不到這裡。」阿美說：「那種「擔心死」

的焦急和不安是多麼的消磨……」加上不堪提的艱難處境，實在難免令人「想不開」。

今天的阿美，不再感到孤單。她帶著母親參與長者中心的活動，重新融入社區，在生活中，她可以哭，也可以笑，終於活得似一個人，不再是照顧壓力下的一根小釘子，每天只是傾盡全力的撐著，擔心自己不知何時會撐不住。她說，緊急支援服務對她來說，就像黑夜中的一盞燈，照亮了前路，也照亮了她心間。她每次見到我們都千多萬謝，我們每次都說，其實我們並沒有實質地幫到太多，她卻總說，你們願意耐心的解釋，與我一同去申請，這種陪伴已是最有力的支援！

願意照顧一個人，已經殊不簡單，願意委身地不計較任何付出，在這麼巨大的艱難之下都仍能繼續向前，不放棄，不悲觀，就更難能可貴。就是這份勇敢，感動着阿美身邊的每一位。

下次在街上見到有女兒拖扶著年老的母親走過，我會想這是否另一個像阿美一樣無限堅強，又無限溫柔的故事。如果留心一點，這美妙的能量，或可潤澤一下行色匆匆都市人的乾涸心靈。

此時彼時 相扶相持

——以老護老

個案分享



在觀塘翠屏邨一間樸素的小屋裡，住著一對年邁的夫妻——廖先生與廖太太。他們攜手走過數十年，風雨同路，可是晚年的路愈走愈艱難。

廖太太先後罹患幾種癌症，又善忘，各種內科病「一大籮」，再加上椎間盤突出，多年來倚靠丈夫廖先生無微不至的照顧。廖先生一邊工作，一邊陪她就醫、清洗傷口，堅持陪伴她走過二十多年的抗癌路。積勞成疾，先生的膝蓋終於被壓垮了。他不得不接受換膝手術，術後只能倚靠輪椅與四腳架行走。原本的照顧者變成被照顧的人，廖太太因腰痛厲害，根本無法照顧廖先生。倆口子頓時陷入無助的處境。

說實的，區內愈來愈多「以老護老」的兩老家庭，他們相依為命，勉勉強強地支持著走過一段日子，一旦其中一位遇上突發情況，例如要入院做手術或患上嚴重疾病等，家庭就會失衡，這個照顧機制就會崩潰；像廖先生這情況，由一個照顧者身份，忽然變成要「被照顧」的人，在社區裏，我們遇過不少。這些年老夫婦，此時你差一點，我來照顧；彼時我差一點，你來照顧，此時彼時，相扶相持，這樣「捱呀捱」，又幾年過去。到後來，大家都弱到不勝照顧，怎麼辦？現時，其實也有很多政府資助的長者照顧服務，可惜很多都要排隊輪候，不可能支援到如廖先生這類緊急的情況。就算有能力請傭人的，申請也要等幾個月。所以這些年老夫婦一般都會很慌徨失措，感覺自己窮途末路，有些耐不住困窘，甚至做出傻事，很是悲哀。

廖先生夫婦還算幸運，就在最艱難的時刻，
他們透過醫務社工轉介，
接觸到我們的「緊急護老者支援服務」。

第一次家訪時，廖先生忍耐着膝痛，堅持扶著四腳架親自開門，廖太太則早已備好茶點，微笑迎接。感覺到兩位老人家的認真，也感覺到他們的執着。

廖先生坦言，自己最放不下的是妻子。「她腰酸背痛，還要勉強買鑊煮飯……我好想快點好起來，繼續照顧她。」心痛老伴辛苦，自己又無奈幫不上忙。廖太太則低聲說，丈夫因疼痛而情緒低落，脾氣變得暴躁。太太何常不是一樣，她心疼又無助。社工安排緊急的陪診服務，協助廖太太覆診，減輕廖先生往返醫院的負擔，更耐心開導他面對術後復原的心理壓力，一點一點重建他們對生活的信心。

可是，危機再度來臨。

五月下旬，廖太太在門外不慎跌倒，頭破血流，牙齒脫落，膝蓋裂傷。廖先生儘管自己行動不便，仍費盡全力將妻子扶回家中，再送醫院救治。那一次，他再度回復照顧者的身份，不過今次他不是一人獨自承受，廖先生已經懂得向我們求助。

社工得悉後，迅速安排後續的陪診與復康支援，還帶着藥油、藥盒家訪他們。有服務人員協助婆婆覆診，廖先生不用舟車勞頓，也減少路上出意外的危險。他多次來電，語氣中雖仍是焦慮，卻也多了一份信任：「有你地喺度，我有咁驚！」

到了七月，廖先生已能放下拐杖自如行走，廖太太的膝傷也逐漸康復，開始接受物理治療與牙科跟進。

他們的故事，也許正是很多社區內年老夫婦，相依緊靠，互相照顧的故事，健康隨著時日流逝，日常不斷出現改變，照顧者的身份也轉換多次。是否可以跨過一個又一個的困境，適時的緊急支援服務和長期的照顧協助就是關鍵所在。像廖先生夫婦使用服務後幾個月後，情況又回復到之前的平衡點，可以好端端地繼續相依前行。

「好感恩遇著你們這些貴人！」廖先生握著社工的手，哽咽着：「多謝你們，讓我們沒那麼辛苦。」

再問廖先生要不要其他長期的服務，如餵飯、家居清潔等。他回答說：「自己做得到的，不用麻煩別人來幫忙。我們兩個自己『搞得掂』的！」人生最尾一段，他們還是想靠自己雙扶前行，一直走下去。

香港的老人家大多喜歡自食其力，不到最後承受不了的時候，也不會「麻煩」別人來幫忙，這既是美德，卻也是危機。有時，求助點拿捏得不準確，很容易釀成悲劇。所以社區內的左鄰右里和服務單位的員工，都要相互提醒，要作適時轉介，必要時更要協助猶疑的老夫婦求助。社區可以守望相助，這些年老夫婦才能安心留在社區，繼續生活。





廖太太嚷着約了朋友飲茶要出門，但忘記了八達通放在哪裏，在小屋內找來找去，在我和廖先生中間走來走去很多次。房間、大廳各個手袋也摸一下尋找，一邊念念有詞：「我放在哪裏呢？」廖先生放大一點聲線對我說：「她善忘得太厲害，

常常是這樣，你們不要介意，有時很騷擾他人的，要照顧她很勞心勞力。」廖先生對太太這些行為已經非常習慣，根本不會作什麼回應。

一般來說，廖先生如果健康、行動力沒有問題，也可以應付得到，除非有突發情況，照顧系統忽然失衡，才需要社區服務協助。當非常情況或危機渡過後，又可以回復正常，直到下一個狀況出現。我們的「緊急支援服務」，重點不是提供「很特別」的服務，而是切入幫助的「時間點」，也就是彌補了其他常規服務需「排長隊」的這個隙縫。

「我不找了！」廖太太放棄尋找，穿上漂亮的棗紅色短裙子及小靴，拖着手拉車高高興興的出門口去了。打開的大門與大窗，空氣對流形成，一陣涼風吹來，正好把廖太送了出門，兩口子的生活又回復日常……

螢幕那端的信任

——上班族護老者

個案分享



第一次見到方先生，他臉上寫滿疲憊，雙手不安地交握，訴說著 95 歲母親的情況。

「我媽媽以前很獨立的，現在卻連吃飯都會忘記。」方先生語氣中，滿是無奈。方老太患有中度認知障礙，經常忘記關水龍頭，有一次還忘記關煤氣，被管理處叫返家處理，差點絕命，嚇得方先生三魂七魄不全，又有一次，方老太跌倒地上，無法自行起身……

最讓他煎熬的是每次出門上班前的抉擇：「我必須工作搵食，但又不能放下媽媽獨自在家。每次關上煤氣總掣出門時，心都像被揪住一樣。」

「其實我也知道這樣不是辦法的，但又不捨得把媽媽送去老人院！」再想問他多一點，他往往說至「眼濕濕」，就止住了無法再說下去。大男人很難在人前透露脆弱複雜的情感。他既是經濟支柱，又是主要照顧者，在工作和媽媽之間被拉扯似橡筋一樣，繃緊近斷，無處可訴，又無人可解。

方先生是典型的「上班族照顧者」。很多人以為全職照顧者是最大壓力的組群，可能不是！在職照顧者亦不遑多讓！因為他們根本「打兩份工」，下班後要立即回家，開始第二份更耗神的「照顧工作」，在24·7全年無休，沒下班時間，沒有週末的情況下，很多時都會失去個人時間及社交。身心長期透支，也是抑鬱症的高危族。而且工作與照顧之間，時有安排上的衝突，例如要帶家人覆診或處理如方媽媽漏關煤氣的突發狀況，請假、遲到、早退在職場上都是「禁忌」，又同時承受巨大的工作壓力和愧疚感，兩邊不是人。很多時，他們還會選擇隱藏照顧者身份。

透過轉介，方先生接觸了我們的「緊急護老者支援服務」。我們可以派「替假護老者」上門代為看顧方老太。可是，最大的挑戰是——有認知障礙症的方老太需要時間適應陌生人，而方先生卻因為輪班工作，無法親自帶「替假護老者」與母親見面，慢慢建立關係。

我們於是用一個特別的方法：透過我們建議他新安裝的居家監控攝影機，讓方先生遠端參與第一次的上門服務。

我還記得我們的替假護老者寶蓮第一次上門時的情景。她輕聲對著鏡頭打招呼，方先生焦急的聲音立即從揚聲器傳出：「寶蓮姐？唔好意思啊，我返咗工了……我阿媽佢坐喺廳度，有時唔係好認得人……」

他的語速很快，彷彿想在有限的通話時間裡，交代所有注意事項。然後語氣突然變得異常溫柔：「阿媽，你聽到嗎？呢位係寶蓮姐姐，佢嚟陪你食飯㗎。你乖乖㗎，我晏啲返嚟睇你。」

鏡頭下的方老太只是眨了眨眼，喃喃自語：「…食咗啦…唔餓…」

螢幕那頭的方先生沉默了。就在這時，寶蓮走到鏡頭前說：「方生，我聽到啦。你放心開工，呢度交俾我。我會好好照顧媽媽，你唔使擔心，你去忙啦！」

話音剛落，我們聽到揚聲器傳來一聲深深的吸氣，方先生帶著顫音說：「…好，好…唔該曬你，寶蓮姐。」然後關閉了音頻。

那一刻，屋內恢復安靜，
螢幕把三個人聯繫起來，彼此信任。
真要多謝科技發達！

就這樣開始了服務，方老太其實很會「裝」。雖然很多人和事她都忘記了，但會「裝」記得。每次寶蓮到訪，她總忘記寶蓮是誰，還是會說：「咁好又上來探我咩？」寶蓮提她上廁，她「此地無銀」：「呢度係我屋企，我梗記得怎樣行去廁所，不用提我啦！」其實常走錯房間，所以不敢上廁所。她最「棘手」的情況，是忘記自己未吃飯，寶蓮陪她吃飯，她都推說：「已經吃了，不用吃！」受過訓練的寶蓮，從不與她爭辯，而是順著她的話，溫柔地回應：「方老太，今日咁早食飯嘅？食咗咩好餸啊？」方老太沒能回應，寶蓮接著上：



「對呀！你吃了的是早餐，現在是中午了，要吃午餐啦！」

然後她會牽起方老太的手，指向牆上的鐘：「方太你睇下，而家個鐘指住十二點啊，係食午餐嘅時間㗎。」她總是讓飯菜的香氣飄出來，讓食物自己說話，用飯香來吸引方老太開口吃。

就是這樣見過又忘記，吃過又忘記，每次都像見陌生人般，從頭開始，不斷輪迴。直至有一次，方老太看著熱氣騰騰的飯菜，突然伸出佈滿皺紋的手，輕輕觸碰寶蓮手背，笑著說：「呀~你好有心㗎，成日煮嘢比我食，多謝你啊！」 社工恭喜寶蓮：「你倆終於聯繫上了！」

在計劃支援的三個月裡，變化悄悄發生。方老太雖然還是記不住寶蓮的名字，但看到她會露出熟悉的笑容，看得出不是「裝」出來的。方先生也不再那麼焦慮，能夠專心工作。

最重要的是，這段過渡期讓方家順利銜接到社區照顧券服務，有了穩定的送飯和看顧支援。

寶蓮最後一次上門時，方先生特意請假在家。他的神情從容許多，眉頭不再緊鎖。

「寶蓮姐，真係好多謝你！呢三個月如果唔係有你，我真係唔知點算。」他真誠地說：「我而家返工個心定好多，起碼唔使成日擔心阿媽唔食飯又無人理。」

一旁的方老太抬起頭，對寶蓮露出一個雖然懵懂卻非常溫暖的笑容，輕輕揮了揮手。

「份工我可以繼續做，阿媽又有人照顧。你哋個計劃真係幫到我哋呢啲『夾心人』。」方先生的話語中充滿感激。方先生這內向大男人，可以表達得這樣清晰，真是非常難得。

倘若沒有遇上寶蓮，這個家庭會有什麼不同呢？我記得很多年前，住廉租屋的家庭，會把孫子、長者放到鄰居家「暫託」，這是平常

不過的事。現在住屋的設計，文化，鄰里的關係已經轉變，要找一個可以委託媽媽於他的人很是困難。

就是方先生有經濟能力聘用兼職照顧人員，也不會放心把母親和家居交在陌生人的手上，加上母親有病，遇上困難全無還擊之力。

所以很多上班族照顧者，
其實是信任我們機構而把母親交給我們的
「替假護老者」照顧的。

機構、服務人員、照顧者、老人家，憑着對彼此的信任才放心「被人幫」和「去幫人」，令困難的處境得到解決。在這種信任下，照顧者和老人家都可以繼續自己的生活方式，繼續努力各自的人生。

「喂！又話要開飯？」方老太在另一邊
嚷著，沒想到她忽然又記得起……



幸好還有彼此

——移民子女留港兩老

個案分享



82歲的程伯伯坐在沙發上，雙手緊握，目光渙散地望著牆上的老照片。高血壓、糖尿病、心臟病，還有視力和聽力的衰退，軟弱地坐著。

「他在看我們年輕時的照片。」他太太蓮婆婆輕聲告訴我，77歲的她走路時微微佝僂，膝蓋和腰部的疼痛讓她每邁一步都顯得艱難。一看家中陳設也可猜到他們的生活有點勉強。兩老的女兒早已移民，雖然還有聯絡，但實質支援卻少之又少。

兩個都需要被照顧的老人家，困在一室，相依為命，正在為生活掙扎求存。蓮婆婆多年前在一家高級酒店做清潔工作，一直做至退休年齡。家裏牆上掛着幾張來自酒店的「長期服務」獎狀。從她口中得知，她的同事都很喜歡她，幾次想她留低，就知道她一定把工

作做得很好，盡責熱誠。程伯伯反而一直留家煮飯給幾個子女，沒有正式工作。可惜，後來蓮婆婆因為腳痛難堪，只好辭職，生活就艱難一點。

程伯伯因為跌倒後行動不便需要輪椅代步，蓮婆婆由家庭經濟支柱變為照顧者，平日買餸煮飯，程伯伯多數留家，因為蓮婆婆的身體狀況根本無法推動輪椅。他們就像兩隻受傷的鳥兒，彼此用翅膀保護着對方，心裡卻又知道大家根本都無法再飛了。

蓮婆婆眼眶泛紅說：「最難過的是看著他的健康狀況變差，卻因為無法帶他去覆診而束手無策，我自己也好不到哪裡去，不知怎樣好！」

我翻看病歷記錄，發現程伯伯已經錯過了三次重要的專科覆診。糖尿病足部的傷口因為沒有及時處理而惡化，心臟病的藥量也需要調整，但這些都因為婆婆沒能推輪椅而被耽擱。

蓮婆婆展示她腫脹的膝蓋：「上次試過硬推輪椅帶他去醫院，回來後痛到三天無法下床，差點連照顧他飲食也做不到，從此再也不敢試了。」老人家很多時因為「做不來」，就算很重要的事也只好被逼放棄，彷彿年老就是一連串不情願的放棄與失去。蓮婆婆眼看着丈夫一天天的變差，自己卻無法幫上忙，無力感侵襲整個氛圍。

像蓮婆婆的情況，子女一家移民外國，遺下兩老在港無人支援的情況愈來愈多。複雜些如長者忽然要做手術，沒人可做主意，沒人探病，或者簡單如服務單位轉用電子支付，老人家不懂得使用，沒人可幫手等，各種生活支援不足，令長者生活得愈來愈困難。有些家人還會用 Whatsapp 與我們聯絡，「遙遠控制」，有些卻根本不見影蹤。子女長大有自己的人生，自己的家庭，各有發展的方向，也是無可厚非的，我們也「戰」這些老人家辛苦，只能盡力而為，全力協助。



蓮婆婆透過長者中心的轉介，到了我們的「緊急護老者支援服務」，記得第一次向他們說明服務內容時，蓮婆婆不可置信地問：

「真的有人可以陪他去覆診嗎？
我們負擔得起嗎？」

當得知這是免費的支援服務時，她激動得老淚縱橫：「伯爺公終於有希望了！」

程伯伯第一次在替假護老者阿玲陪同覆診那天，我特意提早到他們家。看著程伯伯仔細梳理頭髮，蓮婆婆為他整理衣領的畫面。「很久沒看到他這麼期待出門了。」蓮婆婆悄聲對我說，眼淚又差點招架不住。

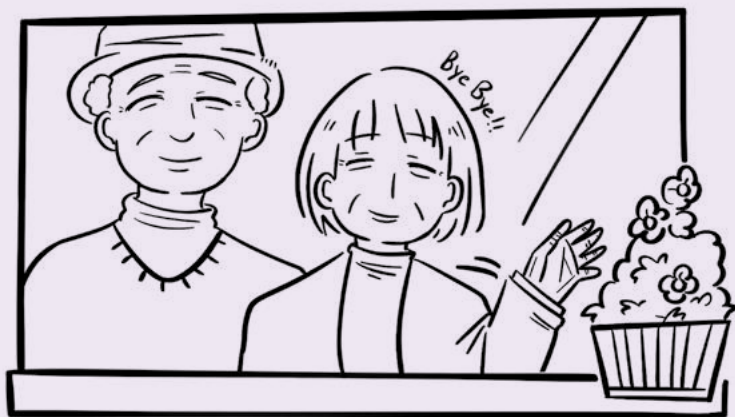
覆診過程很順利，替假護老者阿玲不僅協助交通，更在醫院幫忙排隊、取藥，讓程伯伯能夠專心與醫生溝通。

回家後，程伯伯難得地主動分享：「醫生說我的血糖控制得好多了，腳上的傷口也開始癒合。」終於可以好起來，真替他們高興。

八個月後，程伯伯終於輪候到家居照顧服務，有專業人員上門協助運動復健；蓮婆婆也學會了透過社區資源減輕照顧壓力。

現在每次家訪時，總能聽到他們的笑聲。蓮婆婆最常說的一句話是：「有你們的幫助，我們終於可以鬆一口氣了，是很大的一口氣！」臨離開時，婆婆封了一封「大大大利是」給我，我解釋服務人員身份不可以接受這些，婆婆還是堅持推來推去，好一會，她才收回。他們經濟本來就很勉強，還會花這大錢，可以感到，他們是覺得我們的服務真正「幫到手」。

黃昏時，我道別離開，走到街上，回頭看見樓上兩個老人家坐在窗前遠遠為我送行，兩頭銀髮閃閃亮亮，慶幸他們還有彼此。



1 : 2 與 2 : 2

——照顧兩老的護老者

個案分享



第一次走進這個家，我看到的是三個被捆綁住的人。84歲的周婆婆駝著背坐在窗邊，手中的拐杖彷彿是她與世界最後的連結。高血壓、類風濕關節炎、腎功能弱化，骨關節全部扭曲，讓她走的每一步都充滿痛苦。

他們的女兒淑貞下班回家，臉上寫滿疲憊。64歲的她其實也漸漸踏入需要被照顧的年紀，但仍然要上班維持家庭生計，更要同時照顧兩個更需要幫助的老人家。「媽，您今天感覺怎麼樣？」她輕聲問候，聲音裡藏著無法言說的疲累。

最讓人擔心的是87歲的鄭伯伯。認知障礙症讓他時而清醒時而迷茫，那次走失事件仍讓全家人驚恐萬分。「我真的不知道該怎麼辦……」淑貞說這話時，眼中帶着一點唏噓。

我看見三個困惑不堪，處境無奈的靈魂。

其實很多一對二照顧兩老的護老者，就算能像淑貞一樣有心有力，三頭六臂，應付照顧工作，也不可能分身拖帶兩位老人家，各有不同的出行行程，例如覆診、定期治療等。

因為出行可是世紀大挑戰，就是去廁所這簡單需要，一對二的護老者可以怎樣做？一起去女廁/男廁？把其中一老放門外？淑貞情況更複雜，因為爸爸有認知障礙症，根本不能將他留在門外，因為很容易走失。坐的士也很艱巨，單是推着輪椅，很多的士就不會停下接你。我們的員工都反映，每次要先匿藏起輪椅長者，當其中一人截到車，才快快推輪椅出來上車，這個方法一個人根本做不來。（註：老人家多不會用手機程式召喚的士）所以這些一對兩老的家庭，九成都是全時間窩在家中。認知障礙症患者，如缺乏外間接觸的刺激，認知情況會差得更快。體弱長者不能常常走動，行動力也會每況愈下。淑貞還是上班族照顧者，「打兩份工」根本不可能分身帶兩老外出行事。

後來，透過長者中心的轉介，他們到了我們的「**緊急護老者支援服務**」。記得第一次向淑貞說明服務內容時，她高興得不能相信問：「真的有人可以來幫忙照顧媽媽？這樣我就能帶爸爸去參加中心的認知訓練？」服務已輪到，就是沒人能帶他去。

當確認這不是夢時，她臉上露出了喜出望外的笑容。可能是被重擔壓得太久，如今有一絲曙光，終於感到一點釋放的空間。其實只是一個簡單的幫忙，就足以令身心疲累的護老者，可以在快窒息的處境中吸到一口新鮮空氣。

計劃開始後，
每個星期六都成了這個家庭的希望之日。

替假護老者美娟會來家裡陪伴周婆婆做運動，而淑貞可以安心地帶父親去長者中心接受認知訓練。

我還記得第一次運動課的場景。替假護老者美娟溫柔地引導：「婆婆，試著把手舉高一點，像小鳥展翅一樣。」周婆婆顫抖著舉起手，雖然動作緩慢，但眼中充滿好奇和新鮮感。

幾個星期後，婆婆經過一翻努力，雙手可以舉得更高，雙腳可以步行起來，不再被困在沙發上。

淑貞：「媽，你好厲害！」



婆婆：「全靠美娟（替假）！」

婆婆笑得露齒。

更讓人興奮的是，周婆婆開始敢於夢想。



她小心翼翼地問：「我能不能去公園散步？」

這個對常人再普通不過的事，對她這個被困太久的人而言卻是奢望。

在得到女兒同意後，每週六美娟來帶她到公園散步，成了周婆婆最期待的時光。看著她坐在公園的長椅上，感受陽光灑在臉上的溫暖，輕撫樹葉時露出孩子般的笑容，這不僅是身體的復健，更是心靈的療癒，婆婆重新感覺自己活着。

另一邊廂，鄭伯伯在認知障礙小組中逐漸找到安全感，腦力有進步。他開始會跟著音樂打拍子，會和其他長者簡單交流，不再是「呆坐寶寶」。

最重要的是，他再沒有走失過。

幾個月後，這個家的變化讓人驚喜。周婆婆的手腳漸開始靈活起來，甚至可以自己撐着手杖走到樓下的信箱取信。淑貞終於不用每天在各種照顧功夫之間疲於奔命，臉上開始有了笑容。

某次家訪時，周婆婆握著我的手說：「謝謝你們讓我重新感覺到自己還活著。」而淑貞在旁邊補充：「這個計劃不僅幫了我媽媽，更是救了我們全家。」

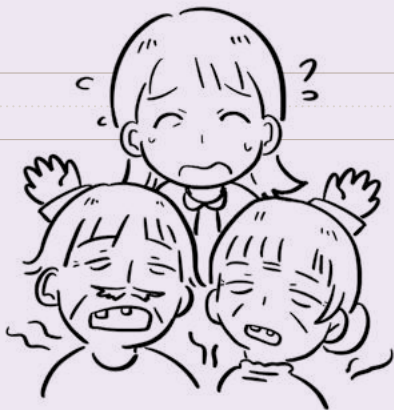
現在每個星期六，這個家會上演溫馨的「交接儀式」。替假護老者牽起周婆婆的手，淑貞挽著父親的手臂，兩對身影雙雙出門，然後朝著不同的方向出發，卻朝著同一個目標前進——找回生活的尊嚴與快樂。微風中，幾個本來受困的靈魂，重新可以飛翔。



孫女阿婷

—— 照顧爺爺嫲嫲

個案分享



第一次見到阿婷，是在她祖父母家的客廳。她個子很高，卻微微彎著腰，正細心地為祖母調整枕頭位置。甫見我，她直起身，露出禮貌卻難掩疲憊的笑容。牆上掛滿的籃球比賽獎牌和舊照片，靜靜訴說著這個家的故事。

「爺爺嫲嫲帶大我的。」泡茶時，阿婷輕聲說起往事。父母離異後各自組建新家庭，是祖父母毅然接手照顧當時才六歲的她。「他們賣掉房子讓我去國外讀書，自己卻租住小單位。每逢我在本地有籃球比賽，他們總會到場為我打氣。」她握著茶杯的指節微微發白：「現在該我照顧他們了。」

這份承諾，她用行動實踐著。

每天下班就趕回來幫傭人一起照顧兩老，週末帶祖父復健。阿婷要日接夜連地連打兩份補習的工作，才可支付傭人的費用和兩老的生活開支，年輕的她非常不容易。牆上都是她的籃球獎牌，原來她以前是港隊的青年軍，「現在沒時間打了」，她笑著說，眼神卻一下子黯了。

我們遇過由孫兒照顧祖父母的家庭，他們都有一些特色。由於孫兒們比較年輕，投身社會日子較淺，經濟能力一般不寬裕，就如阿婷這樣要請傭人協助照顧的家庭，經濟會很緊張，所以她要日做兩份工，但由於他們多未有自己家庭，所以都願意花錢在長者身上。阿婷也買了很貴的電動輪椅給兩老，也很願意帶兩老外出。

子女護老者怕帶長者外出會衍生很多枝節問題，一般覺得「多一事不如少一事」，孫兒護老者一般沒有這些顧慮，可能因為比較年青，精力充沛。他們對運動、食物營養等的知識比上一代人豐富，可以更好地運用在照顧上。他們也明白「用進廢退」的原則，故樂意帶長者外出和鼓勵長者運動。他們亦很耐心教導長者用Whatsapp等電子通訊，方便聯絡。

但年輕人也有自己的情緒問題，像阿婷因為除了工作，就是照顧，沒幾個朋友，所以很多心事都是自己藏着，直到社工與她建立了信任，她才靠賴社工，在情緒上有了出口，可以談工作，談發展，談感情，統統都可支援。

祖父（蕭伯伯）的牙齒問題其實持續很久了。「他總說沒事，怕花錢也怕麻煩我。」阿婷嘆氣。直到我們安排替假護老者天愛介入，才發現祖父已半年無法好好咀嚼食物。

天愛第一次陪蕭伯伯看牙醫那天，阿婷在工作時坐立難安。「從來都是我自己陪他去的……」她後來告訴我。當天愛傳來的照片裡，祖父笑著展示新假牙時，阿婷終於鬆了口氣。



阿婷對「陪伴」有她的執著。
即使有天愛幫忙，她仍堅持每天陪兩老吃飯。

「小時候他們從不讓我一個人吃飯，現在換我陪他們。」她說這話時，正蹲著為祖母按摩雙腿，動作熟練得像做過千百遍。

服務開展三個月後，有天我接到阿婷的信息：「今天去球場了。」附上的照片裡，她穿著舊球衣投籃，身後是推著祖父輪椅的天愛。

「爺爺說看我打球，像回到從前。」

我們的支援只是創造空間，當然不能替代阿婷，但支援了她，也是成全了她。阿婷可以稍稍喘息，未必可以讓她拾回從前的夢想，但她可以再做自己喜歡的事，對年輕人來說，應該是生活中很重要一環吧！

當一雙手牽起兩個世界

——奔波兩家的護老者

個案分享



2022 年的秋天，卿姐的中風像一道無聲的閃電，劃破這個家庭的日常。從此，她臥床不起，世界縮小到一張床的大小。她的女兒胡女士，辭去工作，甚至離開與丈夫共同建立的家，搬回娘家，方便全職照顧母親。

從此，只能趁丈夫放假時，才可到岳母家與胡女士小聚片刻。兩年光陰，她日復一日地守護著母親，直到 2024 年，第二次中風帶走了卿姐最後一點力氣——她連伸手扶住女兒肩膀的力量都消失了。胡女士本身也超過 60 歲，因長期扶抱，腰痛持續，已經無氣力扶起卿姐。

從那天起，胡女士再也無法獨自將母親從床上轉移到輪椅。

多數時候，卿姐靜靜地躺著，目光呆望著天花板，彷彿時間在這個房間裡停止了流動。

唯有當女婿有時下班後匆匆趕來，兩人合力，卿姐才能短暫地坐上輪椅，吃上晚飯。這匆匆的時間，成了一天中最珍貴的相聚。

像胡女士這類奔走「兩頭家」的護老者，有些每日穿梭兩家，「頻撲」非常，有些像胡女士般，乾脆搬去跟老人家同住，免卻奔走。他們背負着兩個家庭的照顧擔子，傾盡全力，但努力的盡頭，往往只是愧疚，覺得自己兩邊都虧欠了。疲累不堪的奔波，加上無盡頭的無力感和歉疚，把一個乖女兒和賢妻一點點的蠶食殆盡。

胡女士每天為母親更換四、五次尿片，細心為她抹身。儘管不需要完全抬起母親，但瘦弱的她依然感到無比吃力。長期的勞累讓她的腰背酸痛難忍，甚至因扶抱姿勢不當，導致腰骨勞損。就連外出購物，她也總是行色匆匆，不忍心讓母親獨自留家太久。



她還有一個弟弟，但弟弟工作繁忙，每週只有一天休息，還要照顧自己的家庭。他每週只能來替換姐姐半天，讓胡女士有時間回自己家中處理家

務、繳費等，但也要「快手快腳」趕着做。每次她試著請弟弟多照顧一兩天，對方總是面露難色，姐弟關係，漸漸生出裂痕。為了家庭和睦，胡女士選擇沉默，將所有的委屈與疲憊吞進肚裡。

轉機，發生在社工安排「替假護老者」小玲上門每週 1.5 小時的支援。

這短短的 90 分鐘，卻像一扇稍稍打開的窗，
讓新鮮空氣流入這個幾乎凝固的空間。

小玲不僅協助胡女士進行雙人扶抱，讓卿姐能夠順利轉移到輪椅上，還會為卿姐伸展手腳，有時甚至一起帶她到樓下的商場或公園散步。卿姐因中風失去了活動和語言能力，長期抑鬱的她，平日對女兒的照顧幾乎沒有反應，只是機械地配合。胡女士雖然盡力透過細微的照顧表達對母親的關愛，但心裡總是充滿無力和憂傷。

小玲的到來，改變漸漸出現。小玲性格開朗，充滿關愛，每次上門都會不停地和卿姐說話：「卿姐，我哋來做運動啦啲，郁下隻手啦啲，係喇，你做得好好啲，咁叻嘅……」服務期間，胡女士聽著小玲彷彿自言自語般的對話，但小玲從不會不自在。她相信，正面的話語能夠溫暖卿姐沉寂的心。

起初，卿姐對小玲的陪伴並不習慣，對她的說話毫無反應，甚至會在扶抱或伸展時和她「鬥力」，拒絕合作。但幾個星期後，事情又再改變。

一次電話聯絡中，胡女士興奮地告訴林姑娘：「我很感恩小玲的幫助，我看到媽媽的反應多了，對我的說話有回應，食慾也變好了。」她在電話中細數這幾個星期小玲代她完成了什麼——換床單、帶母親去看醫生、外出處理雜費……這些看似瑣碎的事情，卻是她平日無法獨力應付的。

這短短 1.5 小時的服務，
不僅讓卿姐的情緒有所改善，也讓胡女士
在照顧上的無力感減輕了許多。

然而，挑戰依然存在。由於計劃資助的時數有限，胡女士仍然無法兼顧自身家庭。長時間與丈夫分居，她心中充滿愧疚。胡女士雖無子女，但之前與丈夫相依生活，她說過：「以前天天煮飯給他吃，現在他自己日日吃外賣，很可憐！」看得出她的心痛。幸運的是，丈夫一直支持她，也願意定期來卿姐家短聚，閒話家常，夫妻二人總算可以分享生活點滴，彌補沒有見面的失落，也讓這段照顧旅程得以繼續。

有一次，胡女士拍了一段影片給社工——畫面中，小玲陪伴卿姐坐在輪椅上，卿姐自己嘗試抬腳活動。「媽媽已經半年沒有這樣活動過了，真的非常感謝你們的幫助！」訊息中充滿喜悅。



從被動伸展到自主活動，原來只差一雙扶媽媽過椅的手。我們陪伴胡女士和卿姐一同嘗試生活中以往覺得不可能的任務，每一次的小進步都像打開一個新世界。胡女士開始問：「可以帶媽媽去公園嗎？」、「可以帶媽媽去剪髮嗎？」有小玲的協助，她們可以越走越遠，卿姐不再整天躺在床上看天花板，而是能夠去看看今天的水果價格，在髮型屋的鏡子裡看到自己的新髮型，感受熾熱的陽光，聞到公園樹葉的氣味。

以往，卿姐在家中眼神空洞，經常閉上眼睛；現在外出時，她總會四處張望，有時還會點頭回應。雖然無法用言語表達，但我們從她的眼神中看到了變化。

記得第一次家訪時，胡女士對林姑娘說：「媽媽在床上動彈不得的生活，就像等死一般。」話中透露出的無奈與愧疚，讓人心痛。她覺得自己無能為力，無法給母親更好的生活。

但服務介入後，
她發現很多事原來都是有可能的。

這段經歷讓胡女士明白，母親的限制不是因為她的無能，而是缺少一雙可以共同扶持的手。

我們的「替假護老者服務」協助了胡女士照顧母親，可恨不夠時數，讓胡女士多點 me-time 和丈夫相聚和兼顧自己的家庭。可幸的是，我們已經幫助卿姐申請到改善家居及社區照顧服務，同工可上門協助沖涼和送飯。胡女士終於可輕鬆一些，可相約丈夫一起坐下飲茶，放空，閒聊生活，彷彿又回到當日「拍拖」的情景。

我們可以做的就是這麼一丁點，創造一片空間，讓他們倆口子可以繼續相依緊靠，彼此珍惜；這比起很多朝夕相對，卻無對話溝通的夫婦，更勝千里。人生很多時要經歷患難，才有所感悟，更懂得欣賞生命的一切；更何況，可以合力扶起母親，讓她重新感到活著的力量，就更可貴。

我帶著一點歉疚，讚歎人間發生的一事一物，還是那麼奇妙恩厚，我有幸參與其中，實是無比福氣。

替假護老者 X 2

溫柔的接力賽

——替假護老者 Money

替假
護老者
分享



「你知道嗎？最動人的對話往往發生在沉默裡。」Money 這個被長者喚作「何姑娘」的女子，十年來從事育兒保姆轉到「替假護老者」，故事的開端竟始於一個邀請——「當初嫂嫂邀我陪讀替假護老者課程時，沒想到會走進這麼多人的生命裡。」

Money 娓娓道來，她服務的片段…

當詩歌流進無聲的房間

Money 憶起那位失語的伯伯說：「他只能用單音節表達，但我做每一件事情都和他說一遍，並用眼神去交流。如：我現在幫你墊枕頭囉！然後在寧靜時，我問他可否為他播詩歌，他點頭回應。」當聖詩旋律在午後房間流淌，老人眼眶滑落了淚水，「那一刻我忽然懂了，有些溝通比語言更深刻。」

後來，伯伯離世後，家屬邀請她參加安息禮。
在黑白照片裡看見他的燦爛笑容，
Money 輕聲說：「原來我們都在互相治癒。
他給我的，遠比我付出的多。」



藏在輪椅上的心事

Money 提到她服務過的陳婆婆，獨力養大四子女。「每次推她去中心，她總抓著我的手說：『何姑娘肯聽我講當年怎樣帶大四個仔。』」那些未曾對家人吐露的辛酸，在輪椅軋過街道的聲響中悄然釋放。Money 成為親人之間的溫柔譯者，將婆婆的心事轉達給家人時，家人聽到後感動得紅了眼眶。

被記住的溫度

最深刻的，是一位照顧嚴重認知障礙症太太的先生特意打電話來說：「我太太好掛住你呀！上次服務看不到你，她好擔心你！今日你會上來嗎？」Money 說被人期待，就驚覺自己存在的重要性。

Money 經常鼓勵和支持這位先生，又安慰他，服務時，她常常和婆婆做各種認知的簡單訓練，也會一起聽粵曲。有一次，這位太太突然清晰地唱出一句粵曲，還認得出先生，先生驚喜得落下淚來：「原來她還記得我，你教她的，她都有記在心上。」多番努力訓練出來的一句曲、一個「認得」，讓這廿四孝丈夫，抵銷了多年照顧路上的所有失落和辛酸。

生命的微光

面對想追隨亡夫而去的獨居婆婆，Money 沒有否定她的痛苦，而是多陪伴多聊天。她們會在婆婆的舊相簿中「尋寶」：「你看，孫女給你馬豆糕，你笑得多開心。」像拾貝人般撿起那些被遺忘的珍貴瞬間。婆婆後來告訴她：「何姑娘，謝謝你讓我記起，這個世界還有人在乎我。」

溫柔的接力賽

Money 很感謝中心為她安排不同的服務，使她有服務不同人的機會。在當中，她看到不同的人間風景。Money 說：「我可以做的就只有這麼一點，但看見他們滿面笑容的說聲「謝謝你」，我的心就溶化了。」她說，「替假護老者」就像是暫時撐傘的人，雨不會因為我們而停，但可以讓人在雨中喘氣，繼續向前走。很多家庭護老者，因為日常照顧功夫太多，沒有空間和老人家談心事。

替假護老者因為陪伴的時間比較長，
反而有更多空間讓老人家「情深分享」，
也可以談得推心置腹

替假護老者往往發現很多家人根本不知道的長者心事和有趣往事，當我們轉達這些故事給家中護老者後，他們有時感動、感激，有時更會有很大的改變，彷彿可以把老人家和護老者的心拉得靠近一些。

Money 分享說：「有一天我們都會老，也想有人願意花時間了解自己，關心自己。」她希望今日她做的，將來也會有人對她和其他婆婆這樣做，一直把溫暖傳下去。



捨即是得

——替假護老者 Cammy

替假
護老者
分享



「一年前決定提早退休時，我就想，係時候要做返啲有意義嘅事啦！」Cammy 笑著說，眼神裡閃著溫暖的光。這位充滿活力的替假護老者，在我們中心找到了人生第二舞台。

一切來自機緣，「其實很偶然在 social media 看到中心招募義工，就是這樣加入了這個大家庭。」Cammy 現在同時修讀輔導和「自在人生自學計劃」課程，「希望將學到的技巧運用到服務中，實踐活到老、學到老的理念」。

問及我們計劃提供培訓課程的幫助，Cammy 立刻眼睛發亮：「作為新手，培訓真是非常重要！導師全是資深護士和教授，還會帶著醫療用具做教材。」她特別提到學習進階扶抱和輪椅技巧的實用性，「學習認知障礙症，我更容易理解患者的狀況，可以因應患者不同程度的認知能力，和他們做不同難度的手工、認圖卡訓練等等。」

最珍貴的聆聽時刻

「其實無論老友記還是護老者，都需要一個聆聽者。」Cammy 分享了一個難忘的案例：「有位老友記和一位失聰的兒子和新抱同住，長期欠缺溝通，所以好怕與陌生人接觸。但他雙眼很精靈，70 幾歲還可以穿針線、織冷衫！」

她溫柔地說：「每次和老人家做小手工，我都會起勢鼓勵讚賞。雖然有時完成作品後，伯伯就很快忘了，伯伯會問：『邊個整架？我整架咩？』隔個禮拜又認不出我。不過，多講幾句，他又會記得起，好有趣！」

最讓 Cammy 感窩心的是與服務家庭建立的深厚感情：「有家人想邀請我參加家庭聚會，雖然不能出席，但呢種被接納的感覺真是很療癒，完全感受到自己的存在價值。在服務中，很難分是誰幫助了誰，其實所有人都有了得益。」

生命的覺醒與重生

2025 年，Cammy 經歷了她生命中的重大考驗。「一直以為自己很健康，突然發現腦血管嚴重收窄，不足 24 小時就被推入手術室。」她平靜地回憶，「慶幸手術很成功，休養期間收到計劃同工們的慰問，非常窩心。長者們也來問候關心我，真是喜出望外！」

之後她對人生有了新的體悟：

「現在我更加明白人要活在當下，
珍惜身邊所有。8 月重返服務時，
我希望將快樂傳達給老友記，讓他們都
感受一樣的快樂。」



用心服務的堅持

Cammy 的責任感體現在每個細節中，每次服務前，她都會問清楚長者情況，特別留意他們的記性、手腳活動能力，確保外出時能提供最適切的照顧。即使她因身體情況暫停服務期間，她仍心繫長者：「當時真的擔心他們會因為我請假而服務中斷。」

溫暖的服務點滴

Cammy 分享服務中的溫馨時刻：「有次一位長者不停重覆分享結婚時第一次叫奶奶的心情，雖然聽了幾十次，但我還是好感動。因為長者是真心投入當時的情境，這份真誠令我好感動；估計是沒有人願意坐下來聽她好好地說，所以我就變得如此重要哦！」

說到另一位 90 高齡的老友記，她臉上洋溢著笑容：「她很精靈，兩三個鐘都有說不完的話題。我好喜歡向她請教煮餸心得，藉此訓練她的記憶力。最開心一次，有位老友記說要收我做「契女」！」感受到自己被需要的存在感，Cammy 更加落力。

播撒愛的種子

「服務經驗令我學會很多東西，對老友記更有耐性、同理心。」Cammy 感恩地說。她不僅自己投入服務，還邀請了 8 位課程的同學共同參加計劃，「他們都已經畢業，部分更開始做服務喇！」

「我好感恩加入中心，認識一班有熱誠、愛心和衝勁的年青同工，令我都變得更有活力。」Cammy 誠懇地說，「在中心帶領下，我找到回饋社會的目標和途徑」。

要有能力，才可以服務他人。

在服務中，很多人都能夠體現自己的能力和價值，替假護老者和一般義工與兼職散工不同，他們有更長時間與長者互動相處，建立的感情比較深厚。很多護老者，已不當他們是「幫手」，而當他們是「家人」了。Cammy 也說：「其實並不是我幫助他們，實情是他們在幫助我，讓我找到人生意義。」人與人之間的相處，確實微妙，你以為你付出了，有時不盡然。哪個付出，哪個受益，只有當事人才能深切感受。社區服務就是這樣，因緣際會，本來毫無關係的人被安排在一起，只要當中有人願意真誠付出，結果往往是所有人都受益，各得所想，各取所需，圓滿非常。

義工 X 2

義工溫先生的送飯日常

—— 義工溫先生

義工分享



午後的東頭邨，陽光炙烈地灑在巷弄之間。溫生提著飯盒，腳步急促卻穩健，額上的汗珠在陽光下閃閃發光。這條路，他已經走了幾年。無論烈日當頭或暴雨傾盆，他每週五天風雨無阻，只為了將熱騰騰的飯餐準時送到長者手中。

「人總有需要幫助的一天」

溫生做義工已經超過五年，從輪椅維修、社區探訪到送飯陪診，他深耕長者服務的腳步從未停歇。問起他投入義工的初衷，他語氣溫和卻堅定：「人總有生老病死，都會有病痛，有需要人幫的一天。」這份對生命的尊重與對病痛的同理心，成為他義工路上最純粹的動力。

由輪椅維修到護老義工

溫生本來就有輪椅維修的經驗，如今他將自己的巧手與耐心轉化為照顧長者的力量。在「緊急護老者支援」服務中，他主要負責送飯和陪診，「做送飯陪診好啊，可以行多些，對身體好啊！」雖然服務形式簡單，但溫生每次都是高高興興地「開工」，心滿意足地「收工」。

「雖然送飯時接觸長者
沒有長期家居探訪那麼深入，
我仍希望出一分力，幫到有需要的人。」

溫生這麼說，也是這麼做。在交接飯餐或陪診的短暫互動中，他總會細心觀察長者的健康狀況與情緒變化，用心關心他們的需要。當很多人都希望用自己的知識做些很「高難度」的義務工作時，有時會看不起送飯這種「閒工」，但其實「送飯」這工作，少一點愛心也不會做得「好」。



二十層樓梯也阻擋不了的決心

有一次，溫生緊急致電社工：「黃生，現在地下客棧全部停運，上面老人家又等緊我地個飯盒，宜家交給社工決定飯盒個去向，就算要我走上二十幾層都無問題，最緊要唔好餓親老人家。」結果他真的上去了，多麼堅定。他用行動表達了他對長者的「上心」。如果溫生稍為愛心少一點，老人家就沒有飯吃了！

還有一個個案，他陪伴一位有輕度認知障礙的伯伯超過一年，從最初對方完全不認得他，到後來每次服務結束，伯伯都會陪他去巴士站，或依依不捨地挽留他一起吃飯。「那種被當作家人的感覺，真係好好！」

社工與義工：配搭妙絕

溫生特別強調社工在義工服務中的關鍵角色：「計劃只有兩個社工，但居然可以這麼盡力，做到那麼多服務給眾多長者。如果無這班社工在中間，我們可以做到的都很少。」

他認為義工與社工的「跨角色協作」，
正是社區支援能夠持續運轉的秘訣。

趁還能走動，就要多做一點

如今溫生除了幫助長者、協助社工辦事之外，更將義工服務視為充實人生的方式。「趁自己還健康、能好好走動時，善用時間去做能力所及的事情，送飯走動多還可以鍛鍊身體。這比起退休後，無所事事，不是更能達至雙贏嗎？」他笑著說，眼神裡充滿溫暖的光彩。

送飯之外的溫暖

溫生送給長者的飯盒是一份關懷。在那短短幾分鐘的交接中，讓長者知道——這個世界上，還有人在乎他們是否吃飽、是否安好。

「如果我老咗，自己煮唔到，有人肯這樣送飯給我，我會好感恩啊！」送一個飯，本來很簡單，但能像溫生這樣真心用心去做，就更體會到一個飯當中的意思，它可以成為送飯的人生命中的養分，令他的人生更飽足、更動人。

這條義工路，溫生走了五年，他說還會繼續走下去。因為他知道，每一次的送飯、每一次的陪伴，都為這個社區種下一顆種子，讓它發芽成長，隨風散至每個角落，令每個需要幫助的長者，都可嗅到花香所在，得到支持。

望着溫先生拿着飯盒的背影，輕鬆自在，昂首闊步，每一步都是力量，每一步都為這個社區「給力」！

一飯一菜，皆是關心；一步一行，都是陪伴

讓我們向所有
默默付出的義工致敬，
因為有你們，
社區變得更加溫暖。



一把髮剪掀起的社區力量

James (Athena Hair Group)

Vic (OLGA Aesthetic Origin)



義工分享

走進彌敦道一間高級髮型屋，鏡前坐著的不是時尚客人，而是一群銀髮學員。他們手中拿著剪刀，眼神專注，身旁站著的是耐心指導的導師團隊。這不是開鋪「做生意」，而是一場義剪師傅的訓練課程，青老長者學滿師就會到社區協助護老者和老人家剪髮。

「沒有心機」生活的人，好多時會頭蓬髻散。頭髮是否梳理整齊，有時可以反映一個人是否生活得好。很多護老者因為日常生活要走的流程太緊張，又要帶着老人家上街去這去那，覆診，做治療，根本沒有空間，預留這麼長的時間好好地去理一個髮。

從好奇到堅持，一把剪刀的緣分

James 從事髮型行業超過 25 年，如今是「心靈力量」的義剪導師。談起最初參與義剪的起因，他酷酷地笑說純粹是「未試過，想試吓係咩回事！」沒想到，一次走進社區為長者、基層人士義剪，他有意外的收穫——「那種來自受惠者與社區的祝福，讓我情緒得以舒緩，也成為持續下去的動力。」

因為嫻嫻，他更明白長者的需要

James 的語氣忽然輕柔起來。他的嫻嫻曾是獨居長者，晚年飽受腦退化、失禁等問題困擾，甚至曾因暈倒家中未被及時發現而失救。這段經歷，讓他對長者照顧特別有心志，也更關注如何以專業與耐性，給予他們真正的幫助。

當他知道這次義剪培訓是為長者和護老者而設，他毫不猶豫答應。「這讓我想起與嫻嫻相處的時光。我希望能用自己的技能，幫助更多長者，回饋社會。」



三小時的課堂，是一場交流

在這四堂義剪班中，幾乎是「一對一」教學，James 及 Vic 不僅借出整個髮型屋場地，更自發送贈剪髮袍、工具腰包等物品給長者義工學員。問 James 為何願意「犧牲」三小時的營業時間？他淡然回應：「沒有為什麼，就是值得。」（好有型！）

最令他難忘的是最後一堂「真人實習課」前，一位長者學員緊張得整晚睡不着，對他說：「好驚做唔到！」James 立即安慰：「唔使驚，我喺度！」——就簡單一句，卻讓對方瞬間安心。這班學員願意學習新的技能，用來為長者服務，一來自己得益，二來可以幫助其他人，雙雙得益！

「他們的生命影響我生命」

James 說，這群長者學員充滿熱誠與學習動力，整個過程順利得令人驚喜。「他們快樂，我也快樂。很多東西不是為了金錢，而是生活中的關心與愛，讓我能夠打開心扉，感受更多。」



Vic 也分享：「自信，來自外表的一份整潔。」他相信，即使年紀增長，只要每天照鏡見到自己整整齊齊、乾乾淨淨，就能夠找回那份屬於自己的尊嚴與自信。

這不只是一個義剪故事

教人剪髮對 James 及 Vic 來說是輕而易舉的事，但願意付出時間，又提供場地、用具，就不算太簡單，再加上一班長者學員決心學會一種技能，不怕困難，有努力學習的意志，整件事便變得不再簡單。

然而，全體一心把學會的東西來義務協助社區裡有需要的護老者和長者。一乘十，十乘百這股正能量的集體意志可謂充滿感染力，就更殊不簡單吧。由 James 及 Vic 開始的第一個「願意」，到領着十多人也「願意」，變為幫助更多人的力量。大家應該可以明白「社區力量」是什麼一回事吧！

很多護老者在剪髮後，都會笑着說：「阿媽和我都精神晒！」這髮剪一揮，就是為他們最好的「打氣」！連打氣「bite」都有呢！

故事背後：

這義剪班由社工組織，於彌敦道高級髮型屋內舉行，導師們無償教學，甚至自掏腰包贈送物資，只為讓長者學員能學以致用，未來為區內老友記提供義剪服務。

每一個願意付出的人，都是照亮社區的光



5

拆彈解鎖：

分享鎖定求救目標的
四個小撇步



護老家庭的「需要」既緊急又多樣化。我們的服務既紓緩「燃眉之急」，也提供中期支援，長遠轉介服務等。但是，要如何把在危難邊緣的護老者，從泥沼中識別、拯救出來？看看以下「貼士」是否管用？

如何走入社區，連結護老者？

尋找護老者的策略

主動出擊！讓服務自己說故事！

我們明白護老者已經累壞了，所以不要等他們求救，我們需要多行幾步！

策略是：主動在線上、線下尋找，同工可能是直接找到他們，也可能是由別人轉介而來，以求做到全方位接收！



1

第一步：搜查並認出有需要的護老者

社區內其實有很多支援長者的服務（當然需要排隊）。近年也開始有不同的照顧者支援服務，但護老者未必懂得怎樣「找到」它們。

最困窘與艱難的護老者，往往是最「隱蔽」的，而悲劇很多時也是在他們身上發生。「不知道」有人可以給予幫助是他們最大的障礙。

認出

找到



我們做支援的，第一步就是主動「認出」他們，「找到」他們，然後才能幫忙。

四大「招數」

1 街站攻勢



常在街市、公園、屋邨出現！



- 專找隱藏的護老者（他們有可能不懂上網！）
- 即場解決照顧難題，並送予一個溫暖笑容



2 以工作坊吸引目標照顧者

現職護老者大多感興趣



→ 教導實用技巧：

處理長者情緒、
扶抱方法、
減壓妙招等



→ 善用機會加入互助群組：

我們多會趁機勸護老者參予支援群組，方便日後聯繫，也留一線給他們有需要時求救。

3 專業轉介網

與醫院、長者中心緊密聯繫！



→ 若接收了複雜或緊急個案（突發事件家庭最急切需要幫忙），要精準對接相應的單位。

→ 轉介過來的個案通常相當急切，我們要做到「急人之所急」！盡早回應，減少求助者的不安！

4 網絡滲透

全面啟動  Facebook、

 Youtube， Whatsapp!

→ 在不同的社交平台分享感人故事、實用資訊，「無孔不入」。

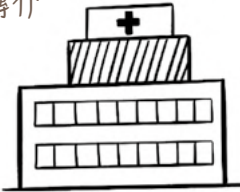


→ 連電台都有我們的聲音，長者及護老者收聽後，會打來查詢。



這種多管齊下的方式，確保無論護老者身處何地或使用何種通訊方法，我們都有機會與他們「相遇」，提供適切幫助。

各搜尋渠道成效分析 (2016-2024):

→ 支援近 5,000 個家庭

	方法	成效 / 結果
<p>專業轉介 佔總數 60%</p>	<p>透過醫院醫務社會服務部、長者中心及社福單位轉介</p> 	<p>最精準高效，個案經初步評估屬合資格的家庭，支援能直接到位，發揮最大社會效益。</p>
<p>街站宣傳 佔總數 20%</p>	<p>屋邨、街市及診所外設立街站</p> 	<p>可接觸大量的護老者，特別是未接觸正式服務系統的「隱蔽」個案，提供第一線支援。</p>
<p>線上及單張宣傳 佔總數 20%</p>	<p>社交媒體、電台節目、網站及宣傳單張</p> 	<p>有效吸引較年輕、熟悉網絡或閱讀印刷品的護老者。他們會主動搜尋資訊，深入了解服務，甚至主動求助。</p>

2

第二步：評估？ 有科學化法寶！

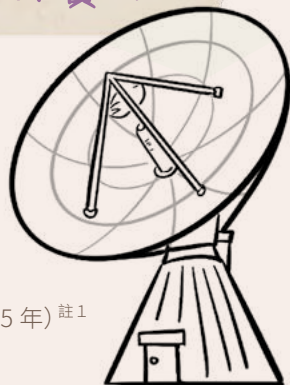
我們的偵測雷達

多維度照顧者風險評估表

由香港大學秀圃老年研究中心

樓瑋群博士團隊研發的

CNST-11-Carer Need Screening Tool (2025年)^{註1}



這工具有 11 條題目，幫我們了解護老者：



心理狀態



社會支援



健康狀況



環境因素



照顧負荷

我們也配合用「巴氏量表」(ADL)及「工具性日常生活活動量表」(IADL)協助評估長者日常自理情況和能力。

評估維度

①

社會支援



②

被照顧者
行為



③

照顧者
精神健康



④

自我
照顧能力



⑤

環境支援



⑥

被照顧者
自理能力



⑦

情緒狀態



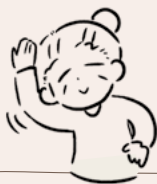
⑧

角色衝突



⑨

身體健康



⑩

家庭支援



⑪

慢性疾病
影響



透過問卷，了解護老者的情況、需要和風險程度，然後分類跟進，高危一族當然盡快支援介入，其它按需要安排適當的支援服務。

3

第三步：介入五部曲 ——我們怎樣幫忙？

步驟 1 緊急危機介入，快速回應

最關鍵

即時了解長者及護老者現況，提供即時實質協助

例子：

伯伯中風入院，出院後左半身活動能力有限，自理能力大減。

女兒早已移民，婆婆作為家中唯一照顧者，卻不時需要上班兼職，無法為伯伯「煮三餐」，也因需要照顧伯伯而不能離家出門，非常苦惱！



我們立即送飯與食材上門，讓他們即時解除飯餐安排的問題！也提供緊急看護，派「替假護老者」上門，讓婆婆可以安心返工，掃除煩惱！



→ 生活日常如無法做到，
護老者好易崩潰！

— 最實際支援 —
飯餸代購、短暫看護，
建立信任第一步！

步驟 2 護老者與服務「對對碰」

安排短期過渡性支援服務

→ 要比較照顧能力與需求，如果長者的照顧需求高於護老者的照顧能力，就要尋找資源，填補不足。

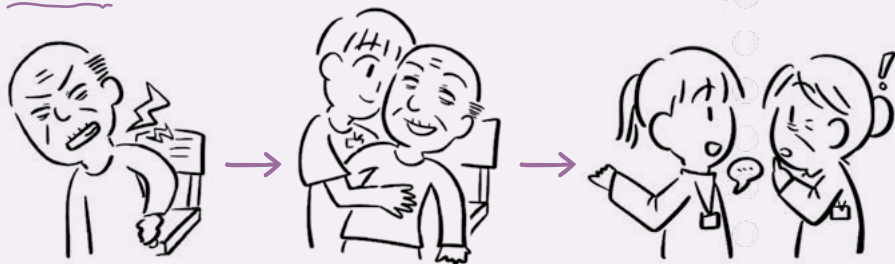


了解長者之餘，更要了解照顧者「頂唔頂得順」

→ 用心聆聽！協助長者及照顧者達到他們想要的照顧計劃。



例子：



伯伯出院後，無法自行坐起進食，但婆婆力氣有限，又需要常常覆診，婆婆難以獨立應付。

於是，我們安排了三個月短期的「替假護老者」，每星期幾次上門協助，可扶起伯伯坐着進食，又協助伯伯運動，爭取黃金復康期！

社工輔導，讓護老者有正面情緒思考空間，以作長遠安排。

步驟 3 資源整合配對

最難部分

社區內有不同資源，
問題是，是否可以創意整合，靈活運用配搭。

社工們會更新社區內的可用資源和不同單位提供的服務，細心講解予護老者。並與他們分析、商量，配對護老者的需要而選擇，並協助前往申請。



→ 似玩拼圖遊戲，要將家庭、社區、政府資源砌埋一齊



例子：



與長者飯堂合作，
由飯堂「出」飯（廉價飯餐）+
我們中心「出」人（義工送飯）。

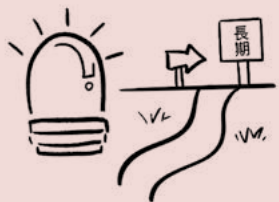
暖胃又暖心！



急需輪椅？區內長者中心早有
此服務，我們可馬上代借，
協調義工幫忙借與還，免照顧者
四出「頻撲」！

步驟 4 長遠規劃

由於「緊急護老者支援服務」與「替假護老者」均是為了應急而設，一般為期3至6個月。護老者才可以「buy time」，與社工商討長遠照顧安排。



→ 為長者把過渡性緊急支援服務接到常規長期服務。例如「綜合家居照顧服務」、「長者日間中心」、安老院舍等。



→ 讓長者的長期需要，落腳社區，由整個社區承托。

Important!

很多年紀稍大的護老者並不理解服務單張的內容，更不懂得上網搜尋資料，如果只提供網址或單張，根本幫不上忙。他們需要社工慢慢講解並為之分析，一起探討如何調配日常的照顧流程，以迎接服務，過程不能催促，最後和他們一同選擇，並一同前往申請，否則，他們是無法與服務聯繫上的。



最難部分

步驟 5 社區事，社區了！



護老者與長者的問題，在過渡期間，可以用緊急支援服務解決應付；



長遠的照顧需要，可申請常規照顧服務。

護老者與長者既是社區一份子，他們需要的，都可在社區內尋找協助。我們會在護老家庭危機過後，照顧系統復常時，把他們與社區各種支援聯繫上，以便他們有更多照應。

例子：協助黃伯

兩老認識區內的長者義工隊，街坊可定期探訪，又帶領兩老前往鄰舍中心做會員，告知如遇事情

可找中心社工協助，並帶他們到巴士站站頭認識站長，在照顧者及長者同意下，告訴站長黃伯有認知障礙，不會自己坐車，一旦見到黃伯在巴士站單獨出現，就打他掛在胸前的電話號碼與太太聯絡。



利用社區力量，
創造更多照顧空間和可能性！

4 第四步：結案



結案，不是句號；而是與護老者一起
回望這段旅程，才揭開新的一頁：

一家人與同工都經歷了什麼？改變了什麼？是什麼提供了轉變的動力？記錄、自省這段旅程的經歷，讓將來雙方都可以做得更好！

結案不等於放手不管：

★ 當「故事」發展不順利，未能在六個月的過渡期好好銜接，我們絕不會草草退場。



★ 退場前，我們必定將護老者的一雙手，好好交予新的接棒者—可以是新的服務單位或轉換界別的支援……反正要確保他們在最困難的時候，總有人把他們托住。



★ 又或者陪伴到底，直至超出我們的範圍，才交予其他同事接手。

流程圖解 一眼睇曬：

提供緊急的
暫時支援



接到求助（有明確需求，如申請津貼或送飯），一星期內完成評估及安排緊急服務。



初步評估
與需求識別



社工評估後，了解長者及照顧者的健康及精神狀況、行動能力等，衡量長者的需求與照顧者的能力，了解他們的具體困難。



資源整合與
短期服務支援



為護老家庭整合並規劃照顧資源，例如協調家人分工、安排短期支援服務（包括義工）、連結社區資源等，旨在解決燃眉之急。



接駁
常規服務



社工與護老者定出長期照顧方案，協助申請政府服務，例如安老院舍、日間中心、家居照顧服務等，建立可持續的支援體系。



聯繫社區



把護老者聯繫上各社區支援單位，方便日後尋求協助。

急中有「智」—— 分享「緊急服務」的小智慧：

社區資源重整及開始聯盟支援：

一個服務單位無法「無死角」提供所有支援，需要整個社區的不同服務單位互相結盟一同提供服務、一起培訓義工及「替假護老者」，才可使照顧人手源源不絕，為有需要的家庭隨時 Stand by！

經過培訓後，我們的團隊，現有三百多位義工及替假護老者（大多有照顧經驗）隨時候命，每月可以支援二百多個家庭！讓護老家庭更安心！



我們會與不同單位定期交流，互通資訊，加強彼此之間的資訊流通，令轉介一擊即中！



靈活運用社區已有資源，「唔好嘅，唔好重疊」：盡量利用已有的社區資源，如長者飯堂的廉價飯餐，免費輪椅借用等，即找即用，不用久等！



介入秘訣「唯快不破」： 快速回應，何解重要？

即時支持：



減輕焦慮，讓護老者
感覺有人關心

防止惡化：



愈早介入，愈能避免
情況惡化

快手回應：



建立信心，讓他們更
願意分享與合作

如果未能快速回應，又會點？



護老者壓力「爆煲」



長者健康惡化，本來
情況輕微，因各種延
誤，可惡化至需送院
醫治



護老者可能因「久等
無果」，對服務單位
失去信心，以後「更
難幫」！

我們提供服務，也與護老者同行。每次協助，
猶如把他們的照顧壓力，分發到社區各個角落一起
承托，讓他們被「包圍」支援，滿滿安全感。

註 1: Lou, V. W., Chan, S. K. L., Tang, V. M. Y., Chandola, T., Chan, W. S., Quan, J., ... & Leung, D. K. Y. (2025). Development and Validation of a Carer Need Screening Tool (CNST-11) for Carers of Older Adults: A Need Stratified Tool for Services Matching. The Gerontologist, gnaf151



服務同工感悟



1.5 小時的援手

社工：Tiffany

在服務當中接觸很多關愛家中長者的護老者，背負著擔憂、愧疚、疲憊又無助的情緒。他們用盡方法去照顧但仍未能應付長者的基本身心需要。

記得其中一護老者的母親因中風長期臥床，天花板成了她唯一能看見的風景，而護老者女兒則因體力限制，無法扶起母親離開那方寸之地，連讓母親坐起來好好吃一頓飯都成了奢望。

社工介入後，我們為這個家庭安排了每週 1.5 小時的替假護老服務。這短暫的支援時間看似微不足道，卻帶來了意想不到的轉變。有了一個幫手，護老者終於能扶起母親，讓她坐直身子吃飯，偶爾還能推輪椅帶她到附近走走，看看天空、街道和人群，知道自己的社區，知道自己還活著。

我們所能提供服務時數很有限，但護老者告訴我，每週有那麼一段支援時間，她們非常珍惜，因為讓她感到自己不是獨自面對這一切。這份力量令她更有精神和力氣，即使身體仍然疲累，但她終於不再需要帶著愧疚去照顧，支撐她繼續走這漫長的照顧路。

有時，我們可介入的力量雖微少，但因能準確地滿足他們最關鍵時刻的需求，就足以改變護老者面對照顧的無力感及長者的生活素質。對這位護老者而言，她不需要別人完全代替她照顧，她只是需要一雙額外的手，幫助她完成那些超越個人體能極限的任務。母親的生活品質也因此有了微小但重要的改善。她不再終日只能望著天花板，而是能夠坐起來，透過窗戶看看外面的世界，感受陽光的溫度，呼吸新鮮空氣。這些對常人來說平凡的體驗，對她而言卻是珍貴的時刻。

我們的工作就如採礦一樣，採場沒有豐富財寶，但我們仍會搜挖盡每一個角落，那怕只有一丁點資源，也是助護老者前行的動力。我們的支援不是要完全接管照顧工作，而在於與照顧者同行，在他們最需要的時刻扶他一把，讓他們知道有人幫手「頂頂」。



我去預備社區

社工：阿恒、Wing



做緊急護老者支援服務，最深刻的體會是資源不足！無論場地、金錢，還是合作夥伴，每一樣都影響我們能否將服務真正落實社區。

偏偏我們又沒有一個固定據點，總不能坐在辦公室等人上門，服務只能靠自己主動出擊，走入社區，去尋找真正有需要幫助的護老者，也尋找可以和我們一起去幫他們的人。

要在社區找個可以落腳的地方，一點不易。有時我問商舖：「你可否間時借個空間俾我哋用下？」很多時都會被拒絕：「唔方便啫！」但每次碰壁都令我們更加明白，資源要收集，要連結，要慢慢建立，串連起來，才會變成有用的力量，靠時間、信任，還有好多好多的溝通。

拒絕我們的商舖，我們慢慢攀談，提供資訊，有時「幫襯」，慢慢熟絡，到分享社區動態，讓他們了解護老者的困窘，鼓勵他們關心有需要的人，告訴他們可以出一分力的地方，等等等等，真是一番功夫。

不過，我們都很幸運，總會遇到有心人。有導師、有替假護老者、有義工、有街坊，他們不單止幫忙，還用心參與，真正讓我感受到社區的溫度和力量。他們很重要，不單補足了人手，更加有與我們並肩作戰的氛圍和隊形，是我們很大的支持和力量。

照顧者在生活尚算平穩的時候，可能我們只需把資訊放下給他們就夠；但當照顧壓力突然爆煲，他們就會急急腳找人幫手。所以我們需要在平日與他們保持聯繫，讓他們在最需要的一刻，記得起我們，知道有人可以幫忙。我們平日也要維持好社區「各界人士」的聯絡網，提高機動性，當護老者有急需時，可以即時動員，馬上提供協助，發揮社區的力量，「咁先真係幫到手」！



不夠力， 找社區幫忙

社工：濱彬、嘉樂



回想起剛加入「緊急護老者支援服務」的時候，我仍是一位剛踏入社工行業的新手。當時對「緊急支援」的理解較為簡單，認為就是提供陪診、家居清潔、送餐等即時服務。

懷著滿腔熱誠，我們以「緊急支援」的名義迅速為護老者及長者提供上述服務，初期看似能有效回應他們的急切需要。

然而，隨著計劃的推展，我們進行了多次家訪，並處理來自社會各界的服務轉介，我逐漸意識到：我們這個小隊所提供的服務，並不足以全面回應案主的真正需要。

在接觸的個案中，有照顧者渴望能抽空參加社交活動；有些因長期照顧長者而無法工作，只能依靠積蓄維持生活；有些面對突如其來的身體惡化；有些因外傭離職而陷入照顧困境；亦有些因家庭破裂而缺乏親人支援，「需要」是層出不窮的。

這些情況讓我們體會到，照顧者所面對的挑戰遠不止於表面的簡單生活支援。他們需要的是更深入的介入，同行和長期支援。我們提供服務，要理解他們的處境，想盡辦法幫他們一一解決。所以，重點在於協助他們連結社區資源，建立支援網絡，讓社區總動員，一同協助，每人做一份，就容易辦得多，而且人多一起撐，可以消去護老者的孤單感。



「給力」的感動

社工：Gilbert, Angel, Vicky



在參與替假護老者及義工服務的過程中，我接觸過很多「死頂」的護老者。他們日復一日地照顧長者，心力交瘁，卻往往默默承受，不輕易向外人訴說。他們所承受的壓力與辛勞，旁人不易理解；長久以來的服務，讓我看見人間的苦。

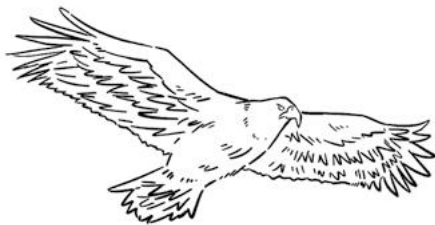
透過我們的介入與支援，不僅能為他們提供短暫的喘息空間，更讓他們感受到社會的關懷與理解。

有時候，長者或照顧者會真誠地向我們表達感謝，那份感激之情令我感動非常。能夠真心幫助他們，讓他們在艱難的照顧旅程中，知道有人願意同行陪伴，不再孤單，感覺到自己被支援，那份心情是多麼美妙。

替假護老者及義工的參與是最最重要！他們的付出不求回報，為長者帶來溫暖與陪伴，也為照顧者減輕了部分負擔。世間雖然苦，但這種社區互助的力量，人與人之間的彼此照顧，有時會讓我感覺做人還算值得。曾經有替假護老者訴說她參與服務的原因，是因為香港舊日的照顧者服務並不完善，當時她既要照顧長者，又要照顧家中幼孩，卻沒有任何資源可以幫忙，最後，因為分身不暇，連與重病母親說再見的機會也沒有，非常遺憾。當她知道可申請當「替假護老者」時，她第一時間加入了這個隊伍，希望可以彌補當日對照顧母親不足的遺憾。

工作上與護老者的交流，既是實務照顧的安排，更是彼此支持的心意，他們在危急時得到幫助這份情意，統統都牢記在心上。陪伴、理解、協助、支持，他們都記住了，所以，才有力量繼續走以後的路。這種「給力」的緣份，就是我們服務獨有的「標記」，也是我們的招牌，能夠承擔這樣的崗位，更是我們這班工作人員的福氣！

願天下的護老者，努力加餐，永遠得力，如鷹展翅，可以有自由的天空。



你們的困難，複雜而棘手，
任憑我們傾盡全力，
也無法挪移所有難阻。

但我們會一直牽著你的手，邁向前方，
一起尋訪社區裏任何可以
幫得上忙的資源和方法，
直到你的力氣慢慢攢回來，
有繼續走下去的勇氣……

緊急護老者支援服務資訊

緊急護老者支援服務 (ECS)

📍 觀塘鴻圖道 80 號鴻圖工業大廈 9 樓 903 室

☎ 3613 0752

🌐 <https://homecare.cfsc.org.hk/sigprojects/>

✉ ecs@cfsc.org.hk

現有緊急護老者服務：

1 賽馬會友「伴」同盟計劃 2.0 (2024-2027)

服務地區 九龍東

服務對象 照顧長期在家長者的照顧者及
未有接受長期護理服務的長者

📞 @ CFSC 賽馬會友伴同盟護老者支援計劃

2 「想你有支援」緊急護老服務 (2023-2026)

服務地區 九龍東

服務對象 照顧體弱長者的家庭 (包括雙老家庭) 及
正在輪候社區長者服務的家庭

📞 @ CFSC 想你有支援 - 緊急護老服務

護老幫 apps
隨時下載



3 時刻友里 - 護老者社區支援計劃 (2023-2026)

服務地區 順利邨、順天邨、順安邨、順緻苑

服務對象 居住服務地區的居民、長者及護老者

📍 @時刻友里 - 護老者社區支援計劃

4 「護老幫」照顧者支援計劃 (2025-2027)

服務地區 全港

服務對象 尋找上門照顧員看顧長者，
復康用品轉贈及一次性義工送遞
服務的護老者或長者

📍 @護老幫 carer bond

5 香港交易所慈善基金照顧者關懷計劃 (2025-2028)

服務地區 觀塘區

服務對象 居住區域內的護老者及長者

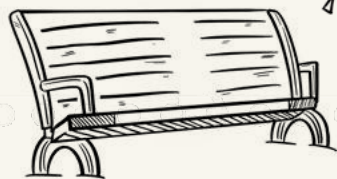
緊急護老者支援服務 實務筆記本

撰寫及工作團隊：唐彩瑩、趙羨婷、袁兆麟、許悠、關灝彬、
黃嘉樂、林靖婷、古志恒、李芷穎、列芷琪

編輯小組	唐彩瑩、陳淑珍、鍾嘉怡
設計	Halfroom
插畫	彭詩淇
出版日期	2026年3月 / 初版 · 香港

鳴謝 Ronald and Rita McAulay Foundation 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)



看她坐在公園的長椅上，
感受陽光灑在臉上的溫暖，
輕撫樹葉時露出孩子般的笑容，
這不僅是身體的復健，
更是心靈的療癒，
婆婆重新感覺自己活著。

有一次，溫生緊急致電社工：「黃生，現在地下客輦全部停運，上面老人家又等緊我地個飯盒，宜家交給社工決定飯盒個去向，就算要我走上二十幾層都無問題，最緊要唔好餓親老人家。」結果他真的上去了，多麼堅定。他用行動表達了他對長者的「上心」。如果溫生稍為愛心少一點，老人家就沒有飯吃了！



義剪導師 James 說，這群長者學員充滿熱誠與學習動力，整個過程順利得令人驚喜。「他們快樂，我也快樂。很多東西不是為了金錢，而是生活中的關心與愛，讓我能夠打開心扉，感受更多。」

替假護老者 Money 說：「我們就像是暫時撐傘的人，雨不會因為我們而停，但可以讓人在雨中喘氣，繼續向前走。」

