

### 廣州公益時間長者服務創新實踐

廣州市志願者協會副秘書長 陳文岳女士

#### 甚麼是「養老時間」

- 連結時間及公益概念
- 於有能力時服務，有需要時換服務

#### 廣州公益時間源起

- 出現老齡化、高齡化、空巢化、家庭小型化，導致較大的養老服務需求
- 長者期望「在家安老」，因而通過時間銀行發展社區互助養老模式

#### 服務簡介

- 屬社會組織主導型，自籌經費及自行管理
- 自2019年開展，機構聯繫社會組織、企業及社工站提供長者所需的服務，增加服務多元性

#### 運作模式

- 1小時服務獲取一積分
- 積分用作兌換服務或物資（如如輪椅、拐杖等）外，可選擇捐給服務對象
- 線下的一站式支持，全市設超過200個義工站點，義工可在站點接受培訓，並於站點所屬轄區參與服務及進行時數兌換
- 系統可提供電子義務工作證明

#### 創新概念

- 設立初老服務老老專區，邀請50歲以上初老長者參與，提供多元化的初老義工培訓
- 提供激勵資金，支持初老長者開展以長者為對象的義工服務
- 由初老服務老老，更有效地促進溝通，如鼓勵疫苗接種
- 設立「特殊困難長者微心願」服務，由義工捐贈積分予沒有積分但有需要的長者，運用經費向其他機構購買養老服務，如居家護理、上門義修等

#### 網絡支援

- 與不同團體及機構合作，購買或呼籲捐助服務以提供更多元化的養老服務
- 向企業建議參與服務的方式，如向員工提供義工假期，或捐贈合適的物資
- 得到銀行支持，分行作為兌換時間點的場地

### 從被服務轉化為服務 從探訪到拜訪

澳門義務工作者協會監事長 洪漢銘先生

#### 澳門義務工作發展

在義工一詞未被廣泛使用前，一般人對義工的概念就是做好人、做好事，及後發展成講求同理心，帶有學問及技術的義工。至今再提升至使能者的角色，從服務對象的立場考慮，以「成就他人自我實現」為目標，協助發掘服務使用者的優勢。義工在服務過程中轉化成學習者，從服務對象身上學習。

#### 使用者為本：從輸出到效益 (From Output to Impact)

重新認識義務工作的本質，放下服務對象就是弱勢群體，需要被幫助的標籤

#### 服務案例分享

「耆義寶典」 - 從被服務轉化為服務，從探訪到拜訪的案例分享

- 將探訪老人院服務，轉化成義工前來求學、拜訪及請教老師（院友）
- 長者成為「無字圖書」的生命導師，與義工分享他們的知識，如歷史、醫學、地理等
- 義工透過與長者聊天，向長者學習，提升長者的地位
- 長者於國際義工日以生命導師的身份獲得嘉許

「當小樹遇上大樹」 - 服務學習研究項目為案例

- 學生從認識長者開始，瞭解到長者自我形象低落，如感到被遺棄、無用等，然後從用家角度出發，構思合適的活動讓長者參與
- 項目由長者與義工共同策劃，以提升長者的自我形象，從被動參與轉為積極參與的態度
- 彼此互惠互利，既是教導者，亦是學習者

#### 啟發

探訪服務減弱了長者的自我效能感，處於弱勢受助的角色，甚至淪為流水作業式的服務，被動地接受探訪。創新過程中重新思考長者需要，及他們於服務過程中可擔當的角色，以平等、互惠的關係推展服務。

### 創新長者服務 - 「玩與樂」

香港路德會社會服務處-腦玩童俱樂部註冊社工 方寶文先生

#### 「腦玩童」俱樂部簡介

- 2012年開展
- 以玩具圖書館形式，使用非藥物手法，透過度身設計的遊戲預防或延緩長者腦退化
- 玩具設不同難度，適合不同程度的長者
- 培訓長者成為認證指導員，參與培訓及實習後，指導長者玩遊戲
- 設立「Fun Box服務」，可免費外借玩具到不同中心及院舍

#### 運作模式

- 玩具會經長者、指導員試玩
- 長者於服務時段前往中心借玩具進行遊戲
- 透過不同工具，初步瞭解長者的認知程度，選擇合適的玩具予長者，再視乎遊戲期間的互動進一步瞭解長者情況，並調整遊戲方式
- 服務時段以外，長者亦可外借玩具
- 邀請年青人為長者設計桌遊

#### 計劃成效

- 有效改變年青人對長者的刻板印象
- 有效提升長者的人際關係、成就及認同感
- 年長的照顧者，在陪同患有認知障礙的家屬參與遊戲期間，可得到放鬆的時間，遊戲期間與患者多溝通，改善與患者的關係
- 推動共融，鼓勵兒童、青少年、外傭及智力障礙人士共同參與遊戲

#### 對「創新」的定義

- 創新不是發明，而是在原有物品上附加價值
- 觀察長者玩玩具的情況，改良遊戲產品以符合長者需要
- 結合園藝治療
- 開創平板電腦小遊戲及AR擴增實境遊戲
- 外借玩具服務附加線上問玩具
- 開創線上、線下混合模式，切合疫情期間情況
- 成立「敢玩敢創－樂齡頻道」，培訓長者KOL，學習拍攝、取景、後製技巧



腦玩童俱樂部Facebook