基督教懷智服務處
WAI JI CHRISTIAN SERVICE

致：各採訪主任、編輯及記者
由：基督教懷智服務處

【新聞稿】
請即發佈　　2023 年 3 月 17 日

懷智「私營殘疾人士院舍專業外展服務隊」以人為本
提升院友生活質素 增強私院員工照顧信心

基督教懷智服務處（懷智）自 2019 年起獲社會福利署委託營運「私營殘疾人士院舍專業外展服務隊（元朗及屯門區）」（外展隊），採用「以人為本」的跨專業服務手法，為元朗區及屯門區約 20 間私營殘疾人士院舍、約共 800 名院友進行評估並提供適切服務，當中 75%為精神病患者，25%為智障人士。4 年過去，懷智與香港樹仁大學社會工作學系於 2021–2022 年就服務成效進行調查研究，檢視內容及質素，並於今日（3 月 17 日）發佈結果，與現場過百位來自社福界及私營殘疾人士院舍的業界人士分享服務成果，並為優化服務提出具體建議。

是次研究對象包括私營殘疾人士院舍的員工、院友及其家屬，在接受專業外展服務隊服務後的轉變。研究發現，院友的生活質素明顯有所提升；院舍管理及前線員工均對外展隊的表現感到滿意，評分達到 4 分或以上（5 分滿分）；面談中家屬表示院友在接受復康服務後，活動能力及情緒均有正面轉變，更有助紓解照顧者家庭的壓力，改善家人之間的溝通。

其中，在生活質素方面，受訪院友表示服務有助他們增進社會互動，同時加強院友之間的溝通和凝聚力，期望外展隊日能後舉辦更多小組及戶外活動。其中一名因中風入住院舍的 50 多歲女院友小清，在參與了 2 年多的復康治療及小組活動後，由最初不良於行，到現時能獨立行走及照顧自己。小清於疫情期間擔任外展隊的「Zoom 親善大使」協助其他院友使用電腦通訊設備與外展隊進行線上視像遙距復康訓練，更每天主動帶領院友一同做運動，由受助者變為助人者，陪伴其他院友走過復康路程。懷智陳國明總幹事指研究結果「意味著專業的治療及訓練有助提升殘疾人士的自主能力及社交參與的程度，促進殘疾人士的社會參與及共融。」

另一方面，疫情期間前線員工面對不少壓力和挑戰，超過 8 成的員工曾接受外展隊提供的實體或線上諮詢和培訓，以加強照顧技巧，及護理、病理等知識，提升工作信心，員工在接受支援服務後的工作信心評分達 8.75 分（10 分滿分）。此外，是次受訪照顧者均為女性，面談中提及家中男性和年輕成員傾向較少表達自己，期望照顧者支援服務能協助他們主動分享，改善照顧者家庭內的溝通。

外展隊將秉持「以人為本」的服務理念，繼續發掘及提升院友的優勢和能力，提升他們的自主能力及社交參與；同時持續探討透過科技提供作為輔助訓練的可能性；以及連繫更多社區資源和服務，使住在私院的殘疾人士能夠成為社區的一份子。了解更多，歡迎下載研究報告：https://bit.ly/3Z3E20v。

附件一：院友親屬個案分享

外展隊四周年服務成果分享會啟動禮，嘉賓包括：社會福利署署理元朗區福利專員黃岳清女士（左5）、社會福利署高級社會工作主任（康復及醫務社會服務）（左6）陳綺莉女士、懷智總幹事陳國明先生（左3）、以及多間私營殘疾人士院舍代表。

外展隊單位經理陳永昌先生及樹仁大學社會工作學系講師分享研究調查結果。

一眾院友落力表演「勁力花式搖搖」，氣氛熱鬧。

現場設有體驗區，展示樂齡科技如何協助院友進行復康訓練。

關於基督教懷智服務處（www.wjcs.org.hk）

基督教懷智服務處於 1979 年創立，致力為智障及殘疾人士提供優質的服務，並以彰顯耶穌基督的愛為使命，透過社區教育倡導平等共融、提供創新性和多元化服務、配合研究、夥同家人和社區人士，致力支援殘疾人士融入社群，體現公民權責。全港設有 26 個服務單位及宿舍，每年受惠之智障及殘疾人士逾 1,300 人。

關於私營殘疾人士院舍專業外展服務隊（www.wjcs.org.hk/zh-hant/service/POT/）

以地區為基礎的跨專業團隊，包括社工、物理治療師、職業治療師及言語治療師等，為私營殘疾人士院舍的院友提供外展專業服務，以配合他們的社交活動和康復的需求，並提供諮詢服務及訓練予院舍職員及照顧者。

傳媒查詢
機構傳訊及拓展部
林倩雯女士 或 岑慧婷女士
電郵：prwj@wjcs.org.hk | 電話：2777 9039 | WhatsApp：9868 8004

個別面談 (院友之親屬)

研究團隊與2名院友親屬分別進行了網上個別面談。
研究結果如下：

個案A

背景資料

個案A (女性) 到了現在的院舍不足三年 (2019 年9 月入住) ，而同年12月疫情剛開始時使用專業外展服務隊的服務。據個案A媽媽講，本隊為個案A提供的主要服務是言語治療及職業治療，即關於說話及手腳活動能力。當疫情嚴重時，專業外展服務隊也不能親身到院舍，而改為用Zoom指導院舍職員如何給個案A進行訓練。

接受服務後，親屬認為個案的身體及心靈上都出現了正面的改變

媽媽認為個案A在身體方面，「有力咗好多，...佢之前唔得㗎，之前連頸高個頭都唔得㗎」。現在改善的包括手的能力、坐的能力，並有明顯進步。

心情方面，個案A比以往也「開心」了，願意表達的時候也多了。媽媽認為由於個案A意識到自己在訓練之後，活動能力比之前好了，「明顯睇到佢覺得自己做到。咁加上哋鼓勵啦，咁佢真係知道自己做到...就會好開心...笑得好燦爛」。

個案A媽媽作為照顧者，她表示自己在心情方面也有轉好了，主要是多了希望感，對個案A日後可恢復更多活動能力更有盼望。壓力方面，也減少了。她說:「我會冇咁擔心囉，即係我會少咗一啲嘅，比之前係少咗啲擔心嘅，因為我覺得(個案A)有復原(機會)啊嘛，我成日都有呢個情景嗰到嘅。咁壓力就少咗。」

相對之前，個案A媽媽很擔憂女兒情況，會愈想愈往更壞情況想下去。現在，她補充，「咁但係而家我就唔會咁諗囉」。她認為由於心情改善了，身體方面的疾病也有改善。同時，她身邊的人，例如教會的朋友，也留意到她的心情轉好了，而且會多做自己喜歡做的事。好像她說，「我會自己去學想學嘅呀啦.....啲活動多咗.....我有參加書法班」。據個案A媽媽的觀察，家中其他成員例如爸爸，可能表現出來的壓力不算大，轉變也不明顯，但「開心了」是有的。

家人與專業外展服務隊的溝通情況

個案A媽媽表示，她會知道女兒接受服務的情況並感到安心，因為對方很樂意告訴她個案A的能力改善進度。疫情期間，院舍員工用拍片方式，藉電腦通訊軟件傳送，讓家人可看見個案A的情況，有時會安排視像溝通。而當媽媽有不清楚個案A的進度或情況，她會主動用電話與本隊職員聯絡，所得經驗是本隊職員都樂意回覆及溝通。

個案A媽媽認為在溝通上，專業外展服務隊是樂意幫忙，又為院友著想的，而且回覆迅速。然而，個案A媽媽表示不知道專業外展服務隊用什麼平台或方式去收集意見。

家人對服務的評價和意見

整體評價方面，個案A媽媽認為本隊用心服務，並能因應院友需要提供適切服務。

建議方面，個案A媽媽提出外展隊可以為家人(照顧者)提供訓練，例如，「扶抱呀，又或者點樣去照顧佢呀，比啲訓練我地」。此外，她認為能給予照顧者情緒支援，及給家庭(其他)成員的支援會有幫助。她感到若是以小組形式進行是好的，「因為大家可以去互相交流吓個經驗，咁變咗又好似有一啲嘅朋友...彼此去勉勵」。支援其他家人的例子，她指出，可以是協助成年男士表達，「誘導嗰啲爸爸講返佢地心底嘅野出黎」，又或者支援家中較年輕的成員，改善他們的表達及溝通技巧。這些支援，相信會有利他們的家庭生活。最後，關於服務安排，她希望政府能多撥資源，讓專業外展服務隊能夠增加每周入到院舍的次數。

個案B

背景資料

個案B(男性)於2020年12月入住院舍，2021年2月開始接受專業外展服務隊的復康服務，主要學習及訓練使用枴杖行路，和接受認知方面的記憶訓練。此外，個案B有參與小組活動如做手工和寫字，也曾與院友一起出外活動。

接受服務後，家人認為出現了的改變

媽媽留意到，個案B每星期都抱著期待及愉快的心情，迎接本隊職員給他做康復訓練。他不喜歡呆坐沒事幹。

意外發生後，個案B於身體功能方面，出現有些失憶的情況，本隊職員有給B進行倉頡拆字活動以訓練記憶力。個案B媽媽發覺他較起初記性已有進步。行路方面，也較之前有改善，不要完全依賴枴杖。個案B媽媽憶述：「個案B最初基本上行路，就唔係好行得...同埋記憶上面就唔係好好，(當其時)佢唔開心囉，佢唔鍾意啦，啱啱入去(院舍)嗰時佢仲成日會問我幾時出黎。因為佢最初.....佢一入去嗰前一兩個禮拜，佢都唔開心，因為佢以為我哋拋棄咗佢吖嘛。...但咁之後有咗服務之後佢就開心囉，佢就日日都有嘢同我講。」

個案B媽媽作為照顧者，她表示兒子接受服務後，自己的心情也好轉了，因為目睹個案B不斷進步，也「放心」和家人也「安心」多了。現在，個案B爸爸及哥哥，也多了去探望個案B，之前多數是個案B媽媽獨自前往。

起初個案B發生意外後，個案B媽媽暫時未能接受現實，她不敢和任何人講兒子的事，因為「嗰陣時一傾就好崩潰㗎啦，即係一講就自己已經控制唔到啦，就會大喊」。現在個案B進步了，個案B媽媽才能與一些好朋友講兒子的事，而不怕情緒失控。

花於照顧時間的轉變可以是由多逐漸遞減。個案B媽媽在兒子入住院舍初期，特別是未獲專業外展服務時，每天都去探望，後來改為兩天一次。到後期，個案B媽媽再減少每周的探望次數省下每次三個多小時的來回時間。她因有了多出來的時間，現在可以接多些替學生補習的工作。因個案B不在家居住，個案B媽媽總「會覺得少咗啲咩咁樣」，所以想去探望的心常有，幸而每天能用電話聊天可得以彌補。

家人與專業外展服務隊的溝通情況

個案B媽媽表示，除了往院舍探望時，剛好和本隊職員碰面而直接傾談兒子的情況、進度和參與的活動，一般較多是使用電話溝通。她說：「隔一排都會打電話過黎了解下...近排點樣，佢地都好有心㗎，例如依家疫情，前幾日都有打過電話過黎問下情況吖，關心下家庭、關心下個案B咁樣。佢地定時.....　即係時不時都會打個電話黎嘅」。

個案B媽媽認為，專業外展服務隊「間唔中打電話問下我地有咩需要」，就是收集家人意見的平台或機會。

家人對服務的評價和意見

整體而言，個案B 媽媽認為本隊服務是「已經係好好」了。

建議方面，個案B媽媽提出本隊可進一步提供職業方面的訓練，讓有能力的院友日後融入社會工作，這就是她對兒子的最終期望。此外，可增加支援家庭成員的服務，協助家中男性成員更加懂得表達和溝通。還有，可安排多一些活動給院友及家人，如興趣班或到懷智做義工。