

服務長者技巧

一. 服務對象需要

義工在服務長者時，須先了解長者在踏入老年期後身體在生理及心理上的變化及其他所面對的問題及需要。多了解長者們的情況，才較容易與他們溝通和提供適切的義工服務。

1. 老年期的生理及心理改變

在年老過程中都有一系列的老化性生理改變，同時多會經歷退休、健康衰退、喪偶、子女結婚等階段。不同的改變對長者構成身心之影響，但這些改變會因個人之適應能力不同而有所分別。

i. 年老後最明顯改變包括：

- 聽覺能力退化、視力衰退、骨骼疏鬆關節活動能力減低
- 神經系統退化(記憶力、思考、學習力下降、說話及反應緩慢)
- 呼吸系統老化(如: 氣喘)
- 心臟及血管系統、消化系統及泌尿系統功能減弱，容易引起長期病患

ii. 常見的老年期心理改變：

a. 正面發展:

長者會繼續尋求心靈及生活的寄託，以積極的態度善用餘暇，會到處遊歷、繼續學習；亦發展樂助性，認為自己的能力可回饋社會，故此亦活躍於助人的活動，體現自我的價值。

b. 負面發展：

個性變得比較內向、自我中心傾向會比較強烈；對新生事物之接受能力會減低，缺乏熱誠；比較關注自己之健康狀況；短期記憶能力會降低；會沉醉於緬懷過往之經驗；而人際關係方面，長者會面對退休及親友相繼去世，感到無助及恐懼；生活圈子較為狹窄，往往就只有他們的配偶、親人和幾名相交多年的好友；子女結婚、成長，離開家庭。

2. 社會大眾對長者的認識

社會大眾往往對長者的晚年的生活態度及方式存在著一些誤解。其實長者對自我的認為自己非常聰慧警覺；另大多數社會大眾認為長者通常會整天看電視、獨坐靜思和睡覺，原來大多數長者都不認同，他們自覺生活非常忙碌，如弄孫兒、家務、交友等。故此，義工服務長者時，不應存著偏見，每一位長者都應被視為獨一無二的性格特徵，除了上文提及的一些與長者溝通的基本態度之外，義工必須就著每一位長者的特質和需要，作出合適的表示和行動。

二. 服務長者之理念:

服務長者之信念: 使長者有尊嚴地生活，並給予他適當的支援，從而提升他們對社區的歸屬感及享有保障和有價值的生活。

義工介入能提供情緒上的支援功能：

健康維繫功能

- 透過義工與長者的接觸與關懷(如家庭探訪、陪伴及護送)，藉以滿足人類合群、連繫需要；
- 透過接觸以表示關心；彼此了解以去除寂寞、孤單感；建立自我身分、自尊。

減低憂慮功能

- 透過義工的支持、鼓勵和專業技術支援(如健康檢查及教育)，令長者減低對疾病、死亡等問題的困擾程度及憂慮日。

三. 建立關係方法

1. 與長者溝通一般障礙

長者方面：

- ◇ **認知障礙:** 記憶、思考、理解及表達能力衰退
- ◇ **說話／言語上問題:** 地方語言、發音含糊不清

義工方面：

- ◇ 自己對長者存有偏見誤解
- ◇ 年齡差距導致信心不夠

2. 與長者溝通技巧

~義工應持的態度~

- 對長者持尊敬的態度
- 設身處地、感同身受地去明白對方的困難及處境
- 切勿抱著施予恩惠給別人的心理
- 尊重被訪者的私隱，勿濫用受訪者對我們的信任及期望

~留意身體語言~

- ✓ 保持目光接觸、坐姿距離須留意長者的聽覺敏銳程度
- ✓ 應用手勢、表情、物件及圖書作輔助
- ✓ 不時輕觸長者的手或肩膀，表示肯定、回應和關懷

~改變談話風格~

- ✓ 說話的速度要慢，語調平穩，句子要精簡直接
- ✓ 直接以人名稱呼
- ✓ 發問時，只提出一條問題
- ✓ 用選擇題或是非題模式發問
- ✓ 重複句子或問題的最後部份
- ✓ 適當地運用回饋，不明白長者說話時，要跟他/她澄清
- ✓ 保持忍耐

3. 與長者溝通忌諱

- ✗ 嘈雜環境與長者交談
- ✗ 同一時間有太多人跟長者說話
- ✗ 避免催促他們或急於代長者作答
- ✗ 突然轉換話題
- ✗ 取笑他們
- ✗ 與長者爭辯，因可能導致雙方爭持不下(這對於神志昏亂，或情緒極度困擾及有大腦痴呆傾向者尤為重要)
- ✗ 勿向他大聲呼叫或故意誇張唇或口部的動作

最理想義工

- 義工必須對長者服務有興趣，對老人家有正面的看法
- 義工要富責任感，以及心智成熟，明白服務的目的及意義
- 義工需參與義工訓練課程學習服務技巧及了解區內情況及大會守則
- 尊重長者的獨特性，每一位長者都應被視為一個獨特的個體，有其獨一無二的性格特徵和背景，我們必須就著每一位長者的特質和需要，作出合適的表示和行動。

四. 義工探訪獨居長者須知

探訪前

1. 預先約定探訪日期、時間及清楚探訪地點。
2. 出發前再與被訪者聯絡，確保他在家等候義工探訪。
3. 探訪前先通知義工機構有關探訪日期、時間。
4. 穿著整齊輕巧服飾，給予長者良好印象。

入屋前

1. 按門鐘或輕拍門，因長者行動稍慢，需耐心等待回應。
2. 請先主動與長者問安或打招呼，並自我介紹及表明來意(亦可出示義工証或有關證明以確認自己的身份)。
3. 留意長者健康狀況，提醒長者小心開門。
4. 預備談話內容

入屋後

1. 讓長者說出自己喜歡別人如何稱呼他。
2. 向長者詢問適當的座位位置，然後坐下。
3. 勿隨便搬動長者家居物品。
4. 在探訪時，多採開放式問題來展開話題:
參考問題:
-今天天氣轉涼，夠唔夠衫呀?
-這裏晚上大風嗎?
-你家裏有很多盆栽，叫什麼名字? 怎樣種呢?
-你平日有什麼消閒活動?
-去那裡買菜呀?

離開前

1. 應重覆提醒重要事項，預約下次見面日期及時間或有關電話問候的安排。如得長者同意，可於長者日曆上寫下記號，有助長者記憶。
2. 收拾所有帶備物品。
3. 提醒長者小心關門，然後道別。
4. 派發支援服務之單張、電話咭等。

義工安全

1. 小心觀察長者的居住環境是否有危險，如樓梯、走廊、通道等；是否有足夠照明設施。
2. 義工要顧及自身安全。入屋探訪時，要坐在靠近出口的位置，假若被訪者是異性，盡量避免與長者單獨在密室傾談。
3. 探訪時若遇到長者不禮貌、不合作、衣觀不整或可能有危險的情況下，義工最好不進入屋內；事後盡快向服務機構或服務隊匯報。

緊急事件處理

義工面對緊急事件時，應視乎情況作出以下回應：

- 按平安鐘求助
- 聯絡服務機構
- 聯絡長者的緊急聯絡人
- 撥社署熱線 2343 2255 (二十四小時)
- 聯絡屬區的長者支援服務隊
- 報警、送院
- 向鄰居求助