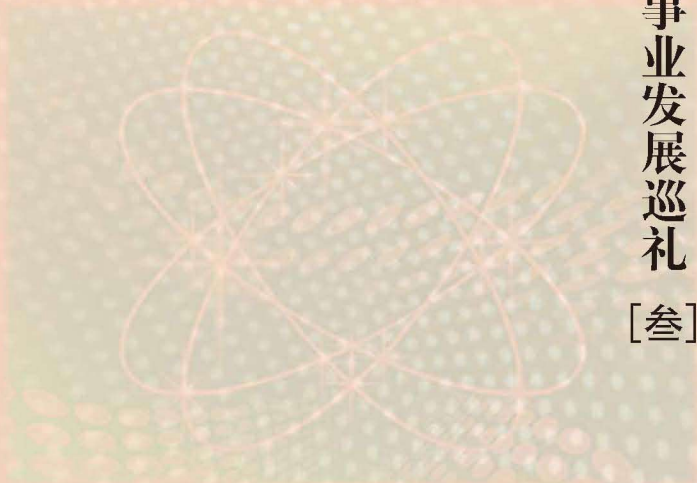




人道中国

——各地残疾人事业
发展巡礼

[叁]



中国残疾人杂志社编写
辽宁人民出版社出版

编委会

主 任 王乃坤

副主任 王 涛 倪 林

委 员 王乃坤 王 涛 倪 林 欧阳鸣 冯 实 林筱芳

张 稚 艾 诚 陈 曦 禹玲玲 杨 乐

主 编 倪 林

执行主编 欧阳鸣

特约记者 罗新欣 吴兰荪 阎秀丽 张国强 赵 谦 冯 昊 侯超伟

责任编辑 张学良

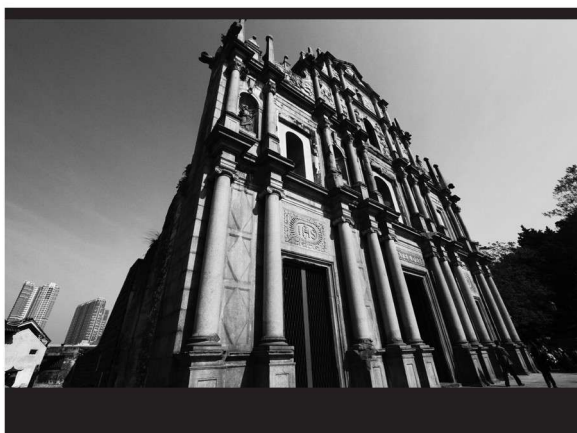
目录

澳门·盛世莲花	1
黑龙江·冰雪性情	18
香港·紫蕊香江	35
台湾·宝岛之爱	55
宁夏·长河不息	75
青海·大美青海	92
云南·彩云之南	106
重庆·火凤山城	124
海南·绿岛春甌	138
上海·光耀浦江	157
新疆兵团·爱在戈壁上生长	173
四川·巴蜀“个性”	186



盛世莲花

采写
欧阳鸣
张稚
杨乐



澳门特别行政区的区旗和区徽中都有莲花的图案，概因澳门古称“莲岛”，状如莲花，澳门半岛、氹仔岛和路环岛构成了南海中这朵美丽莲花的三只花瓣，莲花也成了澳门的象征。1999，澳门回归，欣逢盛世，莲花怒放。特别行政区自有其“特别”之处，包括残疾人事务，高收入带来的高投入，高福利伴生的高效率，澳门的模式和经验可资借鉴。

印象澳门

极尽奢华

澳门，中华人民共和国两个特别行政区之一，位于中国东南沿海的珠江三角洲西侧，由澳门半岛、氹仔岛、路环岛和路氹城四部分组成，北与广东省的珠海市拱北连接，西与同属珠海市的湾仔和横琴对望，东面则与另一个特别行政区——香港相距60公里，中间以珠江口相隔。总面积共32.8平方公里（尚在不断填海扩展中），总人口55.7万人（2008年），人口密度18.901人/平方公里（2007年），这也使澳门成为全球人口密度最高的地区。回归十年来，澳门人均GDP已位居亚洲第二（2008年澳门GDP为1718亿澳门元，人均31.3091万澳门元，约合39036美元），高于香港（2008年香港GDP为16769亿港元，人均24.0327万港元，约合30755美元）。其著名的纺织品、玩具、旅游业、酒店和娱乐场使得澳门长盛不衰。因此，澳门也是全球最富裕的城市之一。

到了澳门首先想到的是博彩业，作为“世界四大赌城”之一（其他三个为美国的拉斯维加斯和大西洋城，摩纳哥的蒙特卡洛），澳门博彩业2010年截至9月为止博彩毛收入总计1332亿澳门元，博彩收入占GDP的比重长期维持在过半的水准，赌税是澳门财政体系中的主角。

比如：“葡京”，澳门博彩业的龙头老大，2008年新落成的新葡京酒店，蛋状钻石裙楼，呈莲花状的酒店大楼，上阔下窄设计，楼高228米，共44层，地面四层主要是娱乐场，与旧葡京酒店以行人隧道连接，成为澳门最高大厦及澳门博彩业之旗舰娱乐场。而位于氹仔岛的威尼斯人大酒店，酒店二层内居然真有一条河流过，水面上居然就真有“贡多拉”（威尼斯特有的游船）在漂荡……

极尽奢华。

高收入带来的是高福利。医疗、教育等的不说，澳门也有类似内地的最低生活保障金制度，他们叫做“最低维生指数”，1个人每月为2640澳门元，而属于供款性的社会保障基金提供的残疾体恤金则为每月1700澳门元（澳门元与港币、人民币的汇率相差无几）。还有一个数字：2008年，澳门劳动人口估计为33万人，其中就业人口32.1万人，失业率为2.8%。而这9000名失业人员，恐怕会有多种原因吧，当然更不可能都是残疾人。

实际上，澳门对于弱势群体及残疾人，不仅体现在高福利上，更在于他们的高投入与高效率。这就不能不提到澳门政府的一个机构和一种工作模式。

社会工作局的“公设民营”

我们这次赴澳门采访，前期即是与社会工作局联系，并得到了他们的大力协助，在澳门采访期间更得到了社会工作局的多方支持，所以对这个机构有了一定了解。

社会工作局的最前身为在1938年所创办的公共慈善救济总会，为贫困市民提供“救济性”（金钱上或实物上）的援助服务，主要的服务是向所有开展救济服务的社会团体提供资助，同时亦为贫民发放救济金服务，监管所有收容孤儿、弃婴和贫民的社会服务机构。1947年，政府改组部门架构，成立了公共救济总会。1960年，公共救济总会重组为公共救济处，其服务不断发展，相继出现更多不同类型的社会服务，如膳食服务、灾民服务等。同时亦逐步推行澳门社会服务设施的建设如饭堂、灾民中心、复康中心、盲人中心等。公共救济处亦于1967年重组，改称为社会救济处。所提供的服务亦有很大的改进，例如加强了对盲人及聋哑者提供教育和康复服务。更多的老人院舍、残疾者之家、幼儿院亦陆续出现。救济处所开展的工作已不再是单一的救济服务，已朝向多元化的社会服务的方向发展。1980年，重新改组社会救济处，並正式命名为社会工作司，把社工司所投入的服务提升为专

业的服务，提出了平等、效率、互助和参与四大原则。在1999年12月20日澳门主权回归祖国后，澳门社会工作司的名称改为社会工作局。

可以看出，社会工作局主要负责为澳门弱势群体包括残疾人提供社会福利服务。2008年，澳门成立了复康事务委员会（一个咨询机构，有些类似于内地的残疾人工作委员会吧），而社会工作局则是这一事务的统筹者和执行者。

澳门特别行政区政府社会工作局原局长叶炳权在《澳门复康服务的挑战和展望》一文中写道：“直到20世纪60年代，本地区才有专为残疾人士提供辅助的复康机构成立。这些机构均由民间组织设立和管理，服务性质多以院舍照顾为主。当时，政府的工作除向有需要的残疾人士及其家庭提供经济援助外，亦有向有关的民间机构发放财政资助，以作支持。在20世纪90年代初期，前澳门社会工作司（本局的前称）在当时辖下的社会服务厅内调派人手，设立了辅助残疾人士机构的工作小组，并逐步在社会复康的现代理念和官民合作的发展模式基础上，进一步集中资源，除继续执行上述工作外，亦积极透过‘公设民营’的辅助方式，协同民间机构创办了多所以社区为本的复康服务设施。”

“公设民营”，澳门“特产”的工作模式。

所谓“公设民营”，即由政府统一规划、统一资源、统一评估、统一核准执照，统一订立表现要求标准，通过技术及财政辅助，支持民间机构建立及开展各类为残疾人士而设的康复服务设施/单位。社会工作局安排专责人员对有关设施/单位的硬件安全、卫生条件、日常运作、服务提供以及财政运用等方面做出支持与监察，具体执行的部门包括有准照监管部门（即社会设施管理暨准照处），以及向设施/单位提供技术与财政辅助的部门（即复康服务处）。

到我们采访时，澳门的25家民间机构建立的各类为残疾人士而设的康复服务设施/单位已经得到了社会工作局的技术及财政支持，其中包括：院舍、中途宿舍、早期教育及训练中心、暂托中心、展能中心、技能发展与就业辅助中心、社区支援服务、非紧急医疗护送服务等。

着重提示：该25家设施/单位的资源收入方面，根据社会工作局于2009年的数据显示，社会工作局津贴占其总收入的平均百分比为81.2%，而社会工作局加上其他政府部门的总津贴占其总收入的平均百分比为89.3%。社会工作局今年共投入1亿澳门元。

这才叫“政府行为”！

下面，我们就可以走进其中的几家——

澳门特区康复服务设施（数据截至 2009 年底）

设施类别	服务内容
复康院舍(5间)	向因为各种个人及家庭原因以致需要入住院舍的残疾儿童及成人，提供住宿训练及照顾服务，协助他们发展潜能，提升生活质素，同时在可行的情况下尽可能融入或重新融入家庭及小区生活。
日间中心(9间)	支持残疾人士发挥潜能，参与小区活动，融入社会； 透过个别化的康复计划协助残疾人士发展独立生活、社会适应及融入社区生活的能力； 协助残疾人士丰富日常生活，扩阔社交圈子，促进人际关系； 为残疾人士及其家庭提供生活上所需的支持服务。
庇护工场/ 职训中心/ 辅助就业中心(6间)	提供职业训练，协助残疾人士学习工作技能，发展社交技巧，以及提升适应能力； 为有能力进入公开市场就业的残疾人士提供辅助就业及支持服务，协助他们寻找就业机会，稳定工作，发挥所长； 透过工作，协助残疾人士建立自信，提升自我价值。
早期训练及 教育中心(2间)	为残疾儿童提供在认知、语言沟通、听力、生活自理及社交等各方面的训练，协助他们发挥潜能及融入社群； 提供家长训练及其他支持服务，协助他们更好地照顾和培育子女。
复康巴士服务/ 护送服务(2间)	为难于搭乘公共交通工具的残疾人士提供接送服务，让他们能便利及安全地往返家居及社区场所（尤其是医疗设施），使用相关服务。
综合服务中心 (1间)	透过综合服务的方法，提供辅助就业、住宿训练及家长资源等多元化服务，协助残疾人士康复及融入社区生活，并为家长提供所需支持。

澳门履痕

自助助人

澳门扶康会由一些志愿人士自发创办，是一家非盈利的社会服务机构。2003年5月向澳门特别行政区政府申请注册成为正式社团。2003年9月开办了专为轻度至中度智障成人提供职业技能发展及就业的中心——“澳门扶康会宝翠中心”，协助智障人士发挥潜能，融入社会。2005年7月又开办了“澳门扶康会康盈中心”，是一所专为中度至重度智障成人以生活经验互动的模式提供训练的展能中心。2007年7月，扶康会开办了“澳门扶康会怡乐轩”，以崭新的社区精神康复服务，一方面为精神康复者提供外展服务，另一方面也积极地向社区人士提倡精神健康理念。2009年，筹集善款开办了“创艺坊”，以艺术元素打破伤健隔阂，借助艺术，丰富残疾人的生活，舒缓残疾人的情绪。

“创艺坊”和“宝翠中心”

下午3点，女孩子准时地打开录音机，随着音乐翩翩起舞，她告诉我，她表演的是电视上那个巧克力的广告。她没有受过训练，动作也不标准，但很美，而这种美，来自于女孩子的内心，自我而快乐。

这是在扶康会旗下一家最小的机构里的一幕，这个机构叫“创艺坊”，是为智障人士提供艺术活动的场所。在这里，智障人士可以参加各种艺术培训班，绘画、音乐、陶艺制作、手工工艺等等。

墙上悬挂的作品非常有创意，艺术性很强，可以看出，“创艺坊”给残疾人提供了自由自在的创作空间，无拘无束，任意构思，让他们精彩的内心世界展露无遗，同时享受成品的喜悦。

从“创艺坊”开始，我们一步步深入下去，我们想探究澳门智障人士的生活，于是我们走进扶康会，走近这些服务者。

扶康会旗下另外两个针对智障人士的服务机构，一个是“宝翠中心”，另一个是“康盈中心”。“康盈中心”是一所日间训练及展能中心，为中、重度智障人士提供日间托养服务，进行生活技能的训练。“宝翠中心”的服务对象则主要针对轻度及中度的智障人士，是一家综合性的康复职业中心，也就是以辅助智障人士参与社会就业为服务目的的中心。

“宝翠中心”现有106名服务使用者，通过不同的工作模式，循序渐进地对智障人士进行训练，其中包括职业及独立生活技能培训、庇护工场、洗衣工场、手工艺品商店、职业评估、辅助就业和在职培训等服务。逐渐提升服务使用者的工作技能及适应能力，最终达到公开就业。

中心的工作多元化，工种种类也很多，就是要让服务使用者勇于尝试，适应新的挑战。中心采用一条龙服务，学员首先要接受就业能力评估，然后根据他们不同的能力状况，进行不同阶段的训练。

第一个阶段是庇护工场，就是在辅导员的指导下进行工作训练，包括制作包装袋、分装礼包、手工艺品制作等，工作后，由专人对产品做最后的检查；第二个阶段是辅助就业，包括中心的洗衣工场、洗车队和清洁队，由一位指导老师带队，指导学员独立完成工作；第三个阶段就是公开就业，也就是走入社会，独立工作。

扶康会总干事周惠仪告诉我们：“中心在2003年时曾出现了状况。当时，很多工厂都开到了内地，澳门几乎没有了工厂，加工、包装等活基本没有了。虽然中心当时只有40个学员，但工作都不够做。我们想，庇护工场必须要转变方向，要靠自己！于是，我们打出了自己的品牌——‘彩虹花’。‘彩虹花’的产品都是由智障人士自己设计出品，并且有自己的标志——一朵七彩的小花。每一个节日，我们都会推出一个产品在市场售卖，并且我们有自己的网站。慢慢地，很多公司企业知道了我们的存在，也会给我们一些工作做。

“原来，社会对残疾人不够认识，一些企业、公司都不知道该给我们什么样的工作做，怕弄坏产品，对我们的学员没有信心。现在，我们通过推销我们的品牌，让大家看到了我们的能力。

“当时，报纸、电视台也都来做采访，通过传媒，很多公司开始认识我们了，交给我们很多订单。现在，我们有两条路可走，一条是我们自己的市场，一条是外面给的订单，我们每个月都有工作做。我们希望‘彩虹花’最终能成为残疾人的品牌。”

澳门赌城开放以后，很多外资进驻澳门，一些大公司开始在澳门运作，这些公司都有做公益的责任，政府也要求这些公司担负一些社会责任。许多赌城、饭店都有义工队，还纷纷购买“宝翠”的产品。像“威尼斯人”赌城，出款15万澳门元的工费给“宝翠中心”，包装“威尼斯人”送来的礼包，并派义工队和一些社会服务机构一起搞活动，把包装好的礼品分发到家庭、儿童机构、老人院等等。由于大企业经常开展公益活动，残疾人也得到了更多的工作机会。一些企业会用健全人的薪酬，聘用中心一些智障人士打扫卫生，月收入可以拿到6000澳门元。得到工作的残疾人都很高兴，他们可以进入这些大企业做清洁，得到了很好的福利。

红红火火的职业培训顺利地展开，“宝翠中心”并没有忘记学员们的能力培养，中心经常举办一些活动，锻炼学员的体能和生活自主能力。比如开展运动会，比如“带爸爸妈妈去旅游”。一直以来，智障人士的生活都是由家里安排好，他们只需要按照别人的计划做就可以了。对于部分家长来说，子女是否能独立完成一件事已是一个无法想象的愿望。中心设计的“带爸爸妈妈去旅游”活动，注重学员的亲身经历，对于训练学员的自信、逻辑思维、团队精神、人际关系等有着显著成效。中心要求学员参与设计香港一日游的计划，准备活动所需的一切物品，包括船票、行李等。学员们表示，这次活动是他们从小到大首次没有父母参与计划的一次旅行活动，首次到码头自己买船票，首次搭香港的登山缆车和渡海小轮，特别是可以自行选择旅游的地点，以上经历让他们感到非常的新奇。过程中，学员经历了被拒绝，学习了接纳、包容，是一次很好的成长经历。

周惠仪总干事说：“扶康的未来应该是向多元化发展的，理论上说，扶康的过程应该在社区，但我们一定要知道社区是否有足够的支援。在社区支援尚未完善的情况下，我们对社会的推动作用不可忽视。”

一位“宝翠中心”的社工这样看待自己的工作：“其实，每一个人的生命都好像一块七巧板，通过不断的改变和修正，变换不同的图形来配合不同时候的不同角色需要。这才能跟上社会的变化及满足别人的期望。

“而在别人看来，智障学员就像一副不完整的七巧板，只显示大块的图形，即外显的长处或特质，而‘宝翠’的工作人员，就是要通过技巧的训练及耐心的等候，彰显学员藏在大块图形下的小块图形。‘宝翠中心’的工作人员正在用耐心和永不放弃的决心，帮助智障人士拼出丰富多彩的图案，让他们的生活绽放光彩。”

澳门扶康会“怡乐轩”

澳门精神障碍者大约有7000人，每年新增患者700人左右。在澳门，精神障碍人士的治疗、康复需求服务的费用全部由政府负担。他们在医院经过治疗后，医院给与评估，根据个案情况，转介到相应的康复机构。

在澳门有两家这样的康复机构，一家叫“利民会”，以职业康复日间中心及住宿服务为主；一家叫“怡乐轩”，以一站式外展支援服务为主，直接走入社区与康复人士接触，协助他们在社区里继续生活。这家“怡乐轩”，就是我们记者前往拜访的同属于“澳门扶康会”旗下的一个民间机构。

“怡乐轩”为会员制，目前有会员90人，男女比例为5:4，而当中七成为精神分裂症患者。18岁~45岁左右的会员大约占到70%，所以，职业训练是中心康复的重要内容。

外展式服务，大体和内地走进社区的概念相仿。一些经过医院治疗出院的患者，一部分不愿意走出家门，一部分不愿意到中心参与康复活动，怕被贴上标签，被社会不认同，而这批人士更需要康复跟进，于是，外展服务就显得极其重要，并且是一种非常适合这部分人群的一项服务。

“怡乐轩”有9名工作人员，他们当中包括社工、辅导员、职业治疗师和护士，根据个案情况，中心会安排一位专业人士担任个案经理，通过专家团队会议，融合不同专家意见，安排适合个案的评估和训练，并定期检查。会员虽然足不出户，仍可获得职业康复服务、辅导面谈、生活技巧等训练。

“怡乐轩”的辅导员陈小姐告诉我们，中心的工作人员会到会员的家里或他们喜欢的地方，和他们进行沟通与交流、建立关系、聊一些康复知识，或者陪他们去购买盆栽、衣服等等，也会教一些生活自理方面的技巧。

让记者印象最深的是监督会员服药。服药是康复者出院后保持状况稳定的必要方式。监督服药由外展服务队开展，工作起来还要有一些小的技巧，比如，表面上看，是工作人员帮助会员管理他们的药品，实际上，工作人员会借机数数药片，检查是否按时服药。会员每个月都会按时去医院取药，取药的时候医院会给开单子，会写清开了多久的药，比如一个月的药是多少粒。外展队的工作人员大约一周到会员家里做一次观察，数一数药粒，看看吃药的状况。中心一直跟医院保持着密切的联系，每个月都会和医生开一次例会，哪个会员情况不稳定，吃的什么药，都可以随时交流。如果发现有的会员不稳定，工作人员也会马上打电话给医生，看看是否可以提早到医院看病，和医生进行预约。这个细节繁琐，但确实有效。

再说就业培训。

病情的稳定、生活的自理、心情的疏导、相互的信任。当一切顺其自然，工作人员就可以邀请会员到中心来，进行一些职业培训前的评估，开展一些培训项目。比如，做一些职业技能、工作态度、社交能力的培训，教他们怎样沟通，怎样打电话，怎样写履历和一些应聘的技巧。中心也会从宝翠中心拿过来一些订单给会员做，还组织了汽车美容队、清洁队，带他们外出实地操练，为将来走入社会工作打基础。

记者了解到，中心的部分岗位也会拿出来交给会员做，有的还给个名头，成为管理者，比如清洁督导，而不是清洁员，让他们更有责任心；比如负责中心的海报、活动的组织等等，从内容、制作，到收集信息、汇总报告，让他们自主管理，锻炼能力。这最大的好处就是，会员们有了归属感，积极性有了提高，自我形象也有了提升，最后，能以一个理想的状态，走入社会。

找到工作之后，中心也有继续跟进的服务项目，如果会员和雇主发生了问题，中心的工作人员会

教给他们处理的方法，帮他们协调与雇主的关系。

我们看到，“怡乐轩”以会员制的方式出现，而不是管理者和被管理人群的关系，这个细节，时刻在提醒人们，会员是主体，“怡乐轩”是服务者。在中心，工作人员和会员同用一间大办公室，电脑、办公桌都没有区别。会员在中心可以使用任何的设施，比如厨房、娱乐设施；可以穿行所有的区域，比如办公室、吸烟室、中心的每一个角落……这里除了“家”的概念，也看重服务。也就是说，你有需要，我就必须提供服务，而且必须要服务好。

最后，外展服务还有一项艰巨的社会责任，就是在基层进行心理健康知识的推广，让社区里的每一个人认识精神疾病，预防心理疾病的发生。中心经常在街市公园、学校做大型活动，发放精神健康知识的宣传册，解答康复知识。陈小姐介绍说，精神疾病的宣传比智障问题要更难做，大家会觉得精神病恐怖，不了解他们，传媒报道的也都是些恐怖的案例。所以，我们的工作就是要改变市民的看法、观念。我们会注意不说精神病，我们提精神健康、精神心理学，这样好接受。为了更好地工作，我们以后还要组建一支队伍，这支队伍是为社区的所有居民提供服务，比如开办各种抒发情绪的训练班、瑜伽，或者是其他兴趣班，让健全人也进入这个中心，让健全人和精神康复者真正地融合在一起。

想起陶渊明的《桃花源记》，“……黄发垂髫，并怡然自乐”，怡乐轩的名号，大概就是从这里来的。桃花源其实意指一个人人自得其乐的理想社会，是一个没有歧视的大同社会。“怡乐轩”希望为会员打造一个不分彼此、怡然自乐的桃花源。放下喧嚣，让大家在这个轻松安逸的环境中，通过不同的活动，重新去了解人生的意义，重新去找寻目标，重新去追求人生的理想，重拾人生的另一种积极。这种桃花源中的怡乐，是可以在现实找到的。

开启听的希望

澳门聋人协会成立于1994年，是由听障人士自发组织的一个非盈利自助机构，致力于推动澳门听障人士的康复工作，协助他们克服障碍，达到参与社会、贡献社会的目的。

澳门聋人协会成立后，由失聪儿童语言训练班更名而来的失聪儿童语言训练中心正式隶属于聋人协会，并于1995年正式定名为“启聪中心”。

1999年8月，澳门聋人协会成立了“聋人服务中心”，在教育、日常生活、就业等方面为不同年龄、不同层面的听障人士及家属提供服务。

2001年，聋人协会成立了一个“青聋组”，是由一群年龄介于12岁~39岁的听障青少年组成的一个义工小组，为听障者提供更合适的服务，协助他们建立自信、自立、独立的能力。

近10年来，小组重点推行各类活动、领袖培训、交流等。他们由简单的协助活动开始，逐步发

展到参与策划、参与推行，直至独当一面地筹办及带领工作，甚至走出澳门。2010年，他们在韩国举行的第21届世界聋人联合会亚太区会议上，成功申办下了2011年亚太聋人青年营在澳门的举办权。

在2007年，聋人协会组织了第一批手语大使，由听障人士主导角色，向社会大众推广手语及分享听障社群中的文化，直接互动，相互了解。至今，手语大使共与近80个机构合作，参与人数超过千人。很多人表示，虽然活动时间不长，但改变了他们一向对听障人士的刻板印象，以及使用手语的误解。

以前，大部分听障人士扮演的是受助者的角色，经过10多年的努力，他们不但打破了自身的局限，更能发挥各自所长，以身教的形式让社会了解听障人士，减少歧视，自助助人。

聋人服务中心

“聋人服务中心”采用多元化的综合服务模式，从社会工作服务、手语翻译服务、终身教育及展能就业服务四大方面入手，提升听障人士的自理能力，使他们平等参与社会。

在社会工作服务方面，中心对听障人士的日常生活、工作、学业、婚恋、人际关系等方面所遇到的问题，委派社工和辅导员为他们提供个别及家庭辅导；为使听障人士和家里建立良好的关系，每年中心会定期举办一系列家庭生活教育活动，例如讲座、工作坊等等；另外，中心还利用节假日举办各种庆祝活动及有益身心的康乐活动，使听障人士度过愉快健康的业余生活。

手语翻译服务是中心的特色服务，听障人士在日常生活、工作、学习中遇到沟通障碍的时候，都可以得到个别手语翻译服务，解决生活中的问题。在一些社区活动及大型综合活动中，中心也会提供公众手语翻译，帮助听障人士平等地参与社会。此外，中心还设有一项24小时的手语翻译服务，专门解决听障人士和市民在非办公时间之外的紧急需要，力求为听障者创建无障碍的生活环境。

社会是不断发展进步的，为使听障人士在文化修养和知识方面适应社会的发展要求，中心注重听障人士的延续教育，每个月都会开办一些培训班，如电脑、会计、英语、中文、烹饪等课程。另外，中心还会安排导师为听障学生和听障人士的子女提供学业辅导。

在展能就业方面，中心会通过各种讲座、座谈会、小组辅导等形式，增加听障人士对就业资讯及自身工作能力的了解，进一步提高听障人士的就业适应能力。为协助听障人士就业，中心会联络就业单位进行工作配对，提供职前及在职辅导，协助他们处理工作，适应与雇主和同事沟通等问题。除了公开就业之外，中心还会帮助个别听障人士发挥他们的特长，协助开发自雇式的就业计划。

由于听障人士缺乏与外界沟通的机会，中心提供了系列资讯服务，如电话、传真及书信服务项目。此外，中心特别设立电脑应用区，听障人士可以学习电脑知识、查阅互联网资讯，利用网络科技，促进他们与外界的沟通，拉近他们与外界的距离，使听障人士对社会保持敏锐触觉。

目前，听障人士的就业率大约在70%~80%，其他20%~30%多为多重残疾或就业动机低的人士。

启聪中心

走进澳门启聪中心，让人多少有些意外：窄小的门厅，曲折的走廊，紧凑的陈列。局狭，是我们对这里的第一印象。但是如果你留心观察，会看到长廊两旁的教室里却有着另外的景象：鲜亮的色彩、宽敞的房间、可爱的装饰。一门之隔，陈设迥异，两相对比，让人不由感到这里氛围的独特。然而，恰恰是这份独特，让这里赢得了失聪孩子的信赖，也让失聪的孩子在这里找回听的信心。

说起澳门的聋人教育，最早可以追溯到40多年前的教会聋哑夜校，而为失聪儿童提供服务则要

从1990年创立的聋儿语言训练班算起，这也正是启聪中心的前身。1994年，澳门聋人协会成立后，由训练班更名而来的聋儿语言训练中心正式隶属于聋人协会，并于1995年正式定名为“启聪中心”。从澳门聋人教育的历史可以看出，在澳门，50岁以上聋人能接受教育的机会可说是很少，有的甚至根本没有机会接受训练。而二三十岁或以上的聋人可以接受语言训练的机会也因为澳门没有相关服务而受到限制。因此，对聋儿儿童的早期教育就显得尤为关键。而最大限度的利用现有资源为聋儿儿童提供服务，使他们获得更多的机会融入社会，也就成为当前澳门聋人教育的关键——启聪中心的责任也正是在此。

从成立伊始，启聪中心就以推动聋儿进入普通学校就读为前提，尽可能地为聋儿融入正常生活去除障碍。在这里接受训练的孩子，大多时间都在普通学校学习，利用课余在中心完成辅导，用启聪中心工作人员的话说，他们是为孩子“提供支援”。然而让人意想不到的是，在这个后援团里，工作人员却仅有10名，而他们却要承担起100余名孩子的语言训练工作。但是工作的繁重并不意味着教学质量的降低，相反这里的服务变得更加广泛而高效。在这里，语训老师会对接受辅导的孩子提供一对一训练，并且在服务对象上除了对聋儿提供训练外，启聪中心还会为语言问题较为严重的智力障碍或自闭症孩子给予个别辅导。而当其他特教机构到这里寻求语训支持时，启聪中心也会安排老师到邀请机构提供培训指导。

机构运作，经费问题不可忽视，特别像启聪中心这样的民办机构，经费的充分与否就显得更为关键。然而在这里，经费似乎并不是问题。通过社会工作局“公设民营”的辅助模式，启聪中心获得了运营的主要资金与场地，同时由于政府在这里购买服务，启聪中心也会得到一定的经费收入。除此之外，还有教育局给予的相关补贴，以及家长交纳的少量学费。多种经费渠道保证了启聪中心的正常运行，也使这里的语训水平得到了不断的改进。

正如开始所见，虽然日常的办公场地局促狭小，而为孩子提供的学习空间却分外充裕。透过窗户，你可以看到在这些装扮得充满童趣的教室里，每一个接受语言训练的孩子都以一种纯粹的眼神专注于老师的一举一动，在这里，他们可以倾听音乐，诵读英文，甚至可以加入社交小组提前学习融入学校生活时所了解的常识。这里不仅为孩子提供了支持，也为家长们提供了交流的平台。每月一次的家长会、定期开展的社工辅导、自发成立的关注小组……这一系列的活动为家长提供了有关孩子康复的资讯，也使他们有机会舒缓内心的焦虑，表达自己的期望。

“我们常说，如果哪一天我们失业就好了。”启聪中心的校长刘雪雯女士这样对我们说。虽说是句玩笑，但却让人体会到那份对聋儿成长由衷的关注。也正是这份关注，才使得启聪中心开启了一个又一个聋儿未来的希望。

为了一生的快乐

启智中心，由澳门弱智人士服务协会于1989年成立，是专为澳门初生至6岁有特殊需要的儿童提供早期特殊教育训练的非牟利机构。

澳门弱智人士家长协进会，是由一群智障者的家长自发性组织起来的非牟利机构。协进会成立于1991年，并于1992年2月注册成为法定社团，至今家协会会员人数已超过800个家庭成员。

圣玛嘉烈中心，由嘉诺撒仁爱会修女于1970年创办，1988年1月由澳门明爱接办，2009年迁至氹仔新址。中心服务对象为16岁或以上智障和肢体残障的女性，新中心为住客提供以人为本的住宿、自立生活和照顾服务，协助住客发展潜能，融入小区，并组织住客更多地参与小区活动，推动共融生活。

启智中心

从松山灯塔脚下，沿公路盘桓向上，行至半腰，你会见到一所三层小楼掩映在绿树之中。启智中心，是这里的名字。每天一群特殊的客人都会造访这里，客人的年龄不大，他们有出生不久的婴儿，也有稚趣盎然的孩童。到访的原因只有一个，因为这些可爱的小客人们都在经历着发展迟缓的困扰，他们需要通过特殊的训练使自己尽快康复起来，而启智中心，正是他们最好的选择。

走进启智中心，我们的心情格外惬意，不仅是因为这里有海风习习，松涛阵阵，更因为这里洋溢着一份温暖的“阳光”，一份洋溢在每个孩子和工作人员脸上的“阳光”：甜甜的微笑。在这片阳光的沐浴下，在每间宽敞的训练室里，一个个幼小的生命正在努力找回自己生命中那条正常的轨迹。他们可能承受着我们无法了解的痛楚，但是这种痛楚却因为特教老师的鼓励与治疗师们的呵护而悄然平复，他们那娇小而通红的脸蛋儿也因为在这片阳光的哺育下而变得格外的灿烂。

启智中心让它的客人们充满着信任，而信任的达成则取决于长年的培养。作为澳门弱智人士服务协会的子机构，启智中心从1989年起就开始为初生至6岁有特殊需要的儿童提供早期特殊教育训练。长期经验的积累使启智中心的分工日益细化，在这里，按照孩子的年龄及康复训练的需要分为婴儿班、全日班与上午班，而在全日班里又按照自闭症、脑瘫及智障等不同类别继续分类。除此之外，每个班又会依照孩子病情的轻重程度按8到12人不等逐一安排学生的人数。分工的细化使老师更加有目的地根据每个孩子的特点安排训练科目，也让孩子们更容易在训练中结交到自己的伙伴。

在启智中心参观，你会在不经意间为他们的细致所感动：这里有走廊边与孩子身高相仿的扶手，这里有楼梯前圆弧式的转弯，而最让人感到温馨的还是脑瘫儿童训练班里那一个个标着每个孩子姓名的座椅。考虑到脑瘫孩子身体的协调性，启智中心根据每个脑瘫孩子的行动特点为他们从国外定做了这一张张特殊的小椅子，它不仅与孩子的身高相适应，更可以根据每个孩子的身体状况进行调整。

中心的细致不光局限于器械的购置，在教学方法的设计上这里也是别具心思。在中心有三个自闭症孩子的班级，这些孩子在生活中更多的适应用眼睛去感受世界，而当周围的事物发生变化时，他们的反应往往有些迟缓。为了与这些孩子实现沟通，使他们更快理解身边的变化，启智中心采用了结构化的教学方法，每天老师们都会把要告知的事情绘成图片，按照一定的顺序一幅幅展示给孩子们，通过他们视觉的感知理解老师的含义。在智障及脑瘫孩子的训练上，老师们则采取了引导式教学，通过创作儿歌，朗读故事同时伴以夸张的动作，引起孩子们的回应，继而实现发展他们剩余智力的目的。而在婴儿班的训练课程中，老师们更多地鼓励家长参与其中，使他们掌握与孩子交流的方法，从而使他们在家中也能够为自己的宝宝开展训练。不一样的方法得到不一样的效果，通过启智中心的训练，每年都有10个左右的孩子回到普通学校，而启智中心的访客也在不断增多，就在我们拜访的时候，这里的“小客人”已有167个。

走出大厅，正巧碰到一群孩子们在教室里准备圣诞Party的表演，看着他们可爱的表情与夸张的动作，突然间我意识到，所谓幸福，其实就在他们的身旁。

圣玛嘉烈中心

2009年圣玛嘉烈中心在氹仔的新中心成立，中心服务对象为16岁或以上智障和肢体残障的女性，新中心为住客提供以人为本的住宿、自立生活和照顾服务，协助住客发展潜能，融入社区，并组织住客更多参与社区活动，推动共融生活。

对圣玛嘉烈中心的采访，我们享受到的是最高的礼遇，因为有两位中心的“大使”来做我们的向导。她们就是阿娟与阿仪。清晰的解说加上甜甜的笑容，两位“大使”果然让我们的采访轻松不少。但是你可知道，我们的“大使”却患有轻度智力障碍，她们已在这里居住了近20年。作为这里的老住客，圣玛嘉烈中心对阿娟和阿仪来说更像是一个家的存在，也许正是因为这样一份“家”的情感，才让阿娟与阿仪渴望把家中的每一份美好介绍给我们这些远道而来的客人。

对比澳门其他的康复服务机构，圣玛嘉烈中心可说是有些特别。因为这里居住的都是患有智障与肢体残疾的女性住客，而大多数住客的年龄又都在45岁以上，圣玛嘉烈实际上主要是为它的住客们提供着终老服务。既是终老，住客们的衣食住行便都在圣玛嘉烈中心的考虑之中，从膳食营养到医务护理，从康复服务到活动协调，还有保安、清洁、洗衣等等，在圣玛嘉烈里的每一位工作人员都在为这里的住客紧张地忙碌。

那么，长期的居住是否会让这里的住客感到封闭而沉闷？当我们看到阿娟舒心的笑容时，突然发现这种担心实在有些多余。事实也正是如此。在圣玛嘉烈中心，我们看到了这样一张由住客们手绘的日程表，舒缓的线条配以可爱的形象，让这张原本死板的表格充满了动感。“周一洗衣服，周二去栽树，周三来唱歌，周四做cookie，周五洗衣服，周六去打Wii。”当我们辨认着日程表上的图画诵读的时候，会清楚地看到我们的“大使”在频频点头，仿佛她们正沉浸在那每日的活动之中。

除了每日里固定的安排，圣玛嘉烈的住客们还不时会有着各种充满着惊喜的活动，像生日会、游园会、运动会，有时她们还会来到戏院、茶楼、公园去享受一份属于她们自己的午后时光。“我们不仅注重丰富住客们的生活，更看重她们与社会的融合。”圣玛嘉烈中心的何建琳院长这样对我们说。在圣玛嘉烈中心，如果你稍加留意，会发现每一次活动的背后实际上都包含着一次让住客与社会交流的契机。如，在社工带领下让住客们去超市购买自己的日常物品，让住客自己设计旅游路线再由工作人员带队出行，还有自己制作节日礼物，自己清洗生活用品等等。长期的生活训练已然让这里的一些住客形成习惯。像阿娟，每天下午两点钟都会主动来到厨房，帮助厨师处理晚餐时提供给大家的水果，而她也会每天享受在这种工作的愉悦之中。

丰富的安排固然让住客们欣喜，而要了解他们的需求还要走进她们的心里。在圣玛嘉烈有一种称为“个别化计划”的活动，它会定期举行，由社工、住客、住客家长三方同时参与，在倾听住客的意愿之后，为她们制定出一套符合其意愿和特点的跟进及协助方案。这样一来，不仅使中心和家长对住客的情况有了定期的了解，也让住客们的声音得到了更多的表达。

“澳门是一个很小的地方，圣玛嘉烈在澳门更是一个很小的地方，然而就是这么一个小小的地方，对我们来说却是那么重要。”在采访圣玛嘉烈时，一位工作人员用这样一句话语表达了他对圣玛嘉烈的感情。他未曾提到，圣玛嘉烈的重要不仅是对这里的每一位工作人员，也是对这里的每一位住客，更是对爱着这里的每一个人，即使它在小小的澳门，即使它在小小的氹仔，即使它是这么小。

弱智人士家长协进会

在澳门采访中，有这样一段话被笔者记录珍藏：“我们无法改变环境，但可以改变心境；我们无法改变容貌，但可以改变笑容；我们无法预知明天，但可以利用今天；我们不会样样顺利，但可以事事尽力。”寥寥几句，并不华丽。然而细细品尝，却让人触动不已。因为这其中包含的是一次次执著，一点点忍耐，与一份份感动。这段话摘自一份机构的简介之中，而这个机构就是澳门弱智人士家长协进会。谈起家长协进会的成立，可说颇为偶然。那是1991年初，当时澳门对智障者的服务还相当不足，一些市民甚至会对智障人群带有歧视，作为智障孩子的家长们很难寻求到必要的支持，他们所能做的常常只是大家聚在一起，彼此交流对孩子康复的经验心得。渐渐地家长们发现，能否成立一个组织促进智障孩子家长的相互交流，为他们的孩子争取必要的福利与服务，继而提高公众对智障人士的理解和接纳。带着这样的目的，这些家长向当时的澳门政府提出申请，并建立了这个协会。协会虽然成立，困难却并未因此而减少。由于当时社会对智障人士的普遍不理解，家长们面对的大多是他人的冷漠，更有可能需要忍受亲友的埋怨，然而他们却始终坚持了下来。经过近20年的发展，家长协进会已然成为澳门智障人士康复服务中不可或缺的一员。

“我们的信念是人助更须自助。”采访中家长协进会的监事长都广华先生这样说道。的确，家长协进会的成长正是这一理念的真实写照。在这里，家长协进会决不仅仅是一个家长们彼此交流的场所，它更多的时候是参与到智障孩子的教育康复之中。浏览家长协进会的机构列表，你会看到在家长协进会下有着这样三个附属机构：曙光中心，为智障人士提供暂托服务；晓光中心，为智障成人提供日间展能服务；康乐综合服务中心，为部分智障人士提供长期住宿与辅助就业服务。可以看到，家长协进会的三个中心实际上已经涵盖了智障人士所需的不同类型的服务。它既能解决家长因事暂托孩子的烦恼，又为智障孩子融入社会独立工作提供了必要的支持。

既然称为家长协进会，家长的作用自然不言而喻。协进会最为看重的也正是家长的互助凝聚力。在这里，“凝聚力”绝不是一个空泛的概念，相反，这个词有着它实实在在的内容。在协进会里你会经常听到这样一个团体的名称：家长互助团，互助团的成员正是协会里的家长。随着家长协进会逐渐走向成熟，协进会成员在多年的工作中深深感到家长自身力量的重要。成立互助团正是为了加强家长间的联系，以达到“自助互助”的目的。互助团会在每月进行家访，了解会员的需求，当发现成员家庭遇到困难时及时进行帮助。此外，协进会还会提供一些定期与非定期的学术交流和讲座，并经常性地组织聚会和活动，藉此增强家长培育子女的信心、提高他们教育和照顾子女的经验。当智障孩子家长为孩子的发展而为难时，协进会更会介入其中，为家长们提供支持，并且拜访不同的政府部门与民间机构，为智障孩子争取合理的权益。智障孩子的康复需要专业人士的参与，协进会在政策制定中会主动邀请医疗、教师、律师等专业人员的加入，以使协进会的发展更为健康。可以说在协进会里，家长们已经集管理者、参与者、服务者为一身，而凝聚力也正是在这多种角色的相互转换中显现出来。

“只有家长才会体会孩子的辛苦，只有家长才会为孩子毫无保留地付出。”采访临近结束，协进会的一位监事，同样是一位智障孩子的母亲这样对我说。就是这么一句话语，让我体会到了智障孩子在家长心中的分量；也正是这样一句话语，让我理解了协进会在家长心中的分量。

——也许机构不同，也许服务各异，但我知道，无论是孩子还是老人，他们体会到的却并无差别：他们都是在真切地享受着快乐。我也相信，他们也会享受到一生的快乐。

评估与转介

为使残疾人士能获得合适的康复服务，社会工作局制定了一套用于该局与受津助民间康复设施的统一评估与中央转介机制，以避免服务错配的情况出现。而于2005年成立的社会工作局康复服务综合评估中心，会为需要接受康复设施服务的残疾人士提供跨专业的综合评估，以提供合适的服务配置建议。

康复服务综合评估中心

这是一个典型的“澳门制造”，也是最能体现澳门“政府行为”的一个极有特点和重要作用的机构。

为使残疾人士能获得合适的康复服务，社会工作局制订了一套用于该局与受津助民间康复设施的统一评估与中央转介机制，以避免服务错配的情况出现。而于2005年成立的社会工作局康复服务综合评估中心，会为需要接受康复设施服务的残疾人士提供跨专业的综合评估，以提供合适的服务配置建议。

康复服务综合评估中心是社会工作局康复服务处辖下的服务单位，成立的目的是：

1.为需要康复服务的残疾人士提供跨专业的综合评估，协助他们寻求适切的服务配置。2.为康复机构提供个案咨询与技术意见。3.为康复机构的工作人员和残疾人士及其家人提供相关信息。4.组织培训活动，促进康复服务的专业发展。5.促进社会共融的教育活动。6.推动康复服务的科研工作。

康复服务综合评估中心的对象为：需要申请或使用社会工作局或其资助机构营办的康复服务的澳门居民，包括因各类障碍或精神病患等而引发障碍的残疾人士。

中心的人员编制除主任外，还包括由临床心理、物理治疗、职业治疗、语言治疗以及社会工作等专业人员组成的综合团队。

评估中心的评估范畴包括功能缺损程度、日常生活活动的受限度、社会参与的局限性及家庭和环境对上述之影响。而内容主要依据“国际功能、残疾和健康分类ICF”（WHO 2001）。

评估中心的评估流程主要根据以下程序：首先在收到服务申请后，社工进行家访；然后社工把个案转介给评估中心，中心主任会召开评估前会议，决定服务申请者需要哪方面的专业评估；例如，会安排服务申请者到评估中心接受临床心理学家的心理及智力评估，物理治疗师的身体功能评估，职业治疗师的日常生活及工作能力评估，以及语言治疗师的语言及沟通能力评估等；评估后各专业的同事会再进行评估后会议，商讨哪类康复服务最适合该服务申请者；完成评估及报告后，社工会与有关的康复机构联系，为服务申请者安排合适的康复服务。

另外，澳门一直尚未开展残疾人分类分级工作。社会工作局于2008年邀请了国内专家联同本澳的专业人员开展了“残疾分类与分级标准和残疾评定系统”的相关研究工作。目前，有关工作已经完成。而根据有关系统内容，残疾人士分为六类，包括：视力残疾、听力残疾、语言残疾、肢体残疾、