

廿一世紀老年社會工作

梅陳玉嬋

齊鉞

徐永德

廿一世紀老年社會工作

本書討論現時全球老年學和老年社會工作最新的發展，並提供詳盡和專業社會工作實務知識和技巧，討論內容包括聯合國和世界衛生組織的積極健康老年政策和長者友善社區理念，如何輔導長者個人，夫婦，及家庭去學習溝通和解決問題，如何照顧患失智症，抑鬱症，被虐待的長者，其他討論包括各種個別和小組輔導的方法、善終護理、家居照顧，及長期護理服務等。

.....

廿一世紀是怎樣的年代？答案可以有多個，但有一點是大家同意的，是人口中的年長者會愈來愈多。老年學在香港發展已有一段時間，現在美國哥倫比亞大學梅陳玉嬋教授編著了《廿一世紀老年社會工作》一書，加上齊鉦和徐永德兩位教授的參與並撰寫其中部分，對從事安老服務的社工應很有參考價值。梅陳玉嬋、齊鉦和徐永德三位教授多年從事老年學研究，特別著重理論與實踐的結合，深信這書對有心長者福利的同工和同學們定有莫大裨益和幫助。

— 周永新教授 香港大學社會工作及社會行政學系

.....

梅陳玉嬋博士 (Dr. Ada C. Mui)，曾在香港及美國從事社會工作多年，現職紐約市哥倫比亞大學社會工作學院教授，研究包括社會老年學、跨文化的科研方法、長期照顧、老人生活質素、精神健康、及弱老支援。

齊鉦博士 (Dr. Iris Chi)，曾在香港大學的秀園老年研究中心擔任教授及總監。現職美國南加州大學吳玉清博士「中國及美籍華人老年」之講座教授。

徐永德博士 (Dr. Ernest Wing-Tak Chui)，曾任前線社工，現職香港大學社會工作及社會行政學系副教授，亦是該大學秀園老年研究中心的副總監。

社會工作

香港大學出版社

HONG KONG UNIVERSITY PRESS

www.hkupress.org



ISBN 978-962-209-933-3



9 789622 099333

廿一世紀老年社會工作

梅陳玉嬋

齊鉉

徐永德

香港大學出版社

HONG KONG UNIVERSITY PRESS



香港大學出版社

香港田灣海旁道七號

興偉中心十四樓

© 香港大學出版社2008

ISBN 978-962-209-933-3

版權所有。本書任何部分之文字及圖片，
如未獲香港大學出版社允許，
不得用任何方式抄襲或翻印。

本社提供網上安全訂購保障

<http://www.hkupress.org>

彩印製作有限公司承印

廿一世紀老年社會工作
Gerontological Social Work
in the 21st Century



序

生命是書

《廿一世紀老年社會工作》是為老年人而寫的，「沒有他們，哪有我們？」，這又好像對自己父母的心聲。我自己已經是個成年孤兒，父母已在天家那一方。願您愛惜尚在的父母，珍惜父母恩。作為老人服務社工，我們有這機會去照顧其他人的父母或長輩，和參與他們的家庭去解決難題和挑戰，接受他們給我們的機會，使我們能給予他們一點點支持，是一種福氣。我在美國做老人服務社工時，常常問老人可否給我一個機會去支持(support)他們，我避免用幫忙(help)這個字，因為他們不一定要接受。我很小心地去維護他們的尊嚴，這是作為老人服務社工最起碼的專業操守。每一位老人的生命都是一本書。看書是專注於書中的內容（老人的生命經歷），不會只看書的封面（老人的外表）。在銀色的頭髮裏和皺紋之間，我們看到老人對家庭和社會所作的貢獻，以及他們一生在生命戰場上的英勇戰跡。這一代老人都經歷過戰爭、內戰。沒有他們的堅持和刻苦，沒有今天這一代。他們是應該被尊敬的，我盼望我們想到老人的任何時刻都會聯想到他們對家庭和社會所作的貢獻和犧牲，因為他們的生命代表着十月懷胎、

四十八孝、為奴為婢、供書教學、無微不至、24小時服務、沒有假期、沒有工資；很多父母更幫助成年子女買樓、資助結婚、照顧兒孫，鞠躬盡瘁，至死不移。

面對着老年人口增加和長壽的現象，我們應該高興和感恩，因為你的父母將會見到他們兒子、孫子、兒子的孫子，四代、五代和六代同堂是大有可能的事。我們應該積極和靈活地去支持他們，設計創意革新的系統和環境去維持和保障他們的晚年有優質的生活。讓他們繼續成為社會和家庭的資源和智慧。老化過程可以是成長和繼續貢獻的日子和機會，關鍵在於我們能否提供一個對老人友善的生活環境或社區(elder friendly community)。老人不是問題，歧視和對老人有偏見及對老化過程的誤解卻是現時社會的大問題。作者盼望老人社會政策和服務系統能夠繼續發揮創新的嘗試，將服務模式作出與時並進的轉型和改革。老年人可能有健康的挑戰，但是只要有心，他們仍然可以參與義務工作去幫助別人。正常老化過程可以是健康直到最後一分鐘，好像電池用完一樣。疾病不是不可避免的，只要有恆心保持健康的生活方式，就可以過一個健康的晚年。認識老年學，你就能夠正確地支持老人繼續寫他們的生命之書，去度過一個不一樣的晚年。

本書主要作者為梅陳玉嬋教授，全書由第一章至第八章及第十章有關美國安樂計劃的資料內容用英文書寫，使用英文書寫是基於參考文獻是英文。老年社會工作是建基於社會老年學的宏觀理論，讀者應先參閱作者其他社會老年學理論的書籍，例如《老年學與老人工作面面觀》和《台灣老人社會工作：理論與實務》，讀者如果能夠先掌握社會老年學的內容、正常老化過程的知識、老人的心理、健康、疾病、社會支援系統、社會政策、預備人口高齡化的人力資源的栽培等基礎理論，對於明白本書的老年社會工作實踐技巧，會有更多的體會和實踐的宏觀意義。《廿一世紀老年社會工作》這本書共分為十章，第一章為導言，簡單介紹社會老年學的宏觀基礎理論，使讀者明白社會老年學與老年社會工作的關係。第二章介紹老年社會工作的專業操守和道德標準，提醒讀者去實踐社會工作的使命。第三章討論老

人全面評估的技巧和重要性。第四、第五、第六、第七章分別介紹照顧不同需要老年人的技巧，其中包括維繫老年婚姻及跨代的家庭關係、認知行為治療法、緬懷治療法、人生回顧、如何預防和介入老人受虐待的問題和照顧臨終老人的特別服務。第八章討論如何使用小組作為治療各種不同需要老年人和家庭的工具。第九章介紹老人與社區工作。第十章討論個案管理，介紹美國一站式以社區為本的長期照顧服務計劃，最後介紹香港一個優秀的家居照顧服務。

這本書得以順利出版，首先要感謝上帝，讓我的靈魂之窗仍未完全關閉。雖然我的視網膜退化已有差不多七年，但我倚靠剩餘的小部分視力仍然竭盡所能，天天用功，編寫這本書，希望與老人服務的社工及其他老人服務護理同工們一同分享照顧老人家的心得，彼此支持和鼓勵，也在各章不同的論點上分享我個人對老人一族的信念，對老人服務的一些創意和執着。願大家為着自己、自己的父母和祖父母，去建立和預備一個對老年人友善的社區和優質的服務環境。另外還要多謝齊鉞教授、容美端女士和徐永德教授。齊鉞教授幫忙編輯中文版部分內容及加插第十章長期護理的個案管理部分，容美端女士提供第十章有關香港家居照顧的資料，徐永德教授貢獻了第九章老人社區工作資料，同時也負責統籌編輯的工作。我也要特別多謝中大同窗葉國正律師，因為葉律師在他剛退休後的黃金時段裏撥出幾個月的時間來幫忙校對翻譯。他的貢獻正代表着退休人士可以成為社會的重要資源，是智慧的寶藏。我亦非常多謝哥倫比亞大學建築學系高材生梁慧賢小姐及林達先生代為設計封面；香港大學秀圃老年研究中心的同工，她的研究助理陳志銘先生、梅華恩先生和李承德小姐幫忙資料搜集。有賴以上各位功臣的辛勞，全書得以完成。最後還要感激林一星教授和評審本書的學者們所提供的寶貴意見，令全書得以改進。學術工作是一個謙虛的學習過程，需要不斷突破和進步，書中必定有很多有待改善之處，敬請賜教。



作者簡介

本書的主要作者是梅陳玉嬋博士(Dr. Ada C. Mui)，她是紐約市哥倫比亞大學社會工作學院的教授。梅教授早年於香港中文大學接受社工教育，在1973年獲得社會科學學士學位。中大畢業後，她在香港從事醫務社會工作有11年。1984年，她和家人到了美國聖路易斯華盛頓大學進修研究院課程，在1986年取得了社會工作碩士學位，又在1990年獲得社會工作哲學博士學位。目前，她在哥倫比亞大學教授研究生課程，包括：社會老年學、種族、社會研究和統計學。她的專長是社會老年學、跨文化的科研方法、長期照顧、老人生活質素、精神健康、正式服務效用、非正式的弱老支援。在美國，她有很多關於長期照顧不同種族老人的文章和書本著作。除了在美國進行研究外，她是中國重慶師範大學的榮譽教授，在香港，她還是香港大學社會工作及社會行政學系的榮譽教授和香港大學秀園老年研究中心的榮譽副總監。

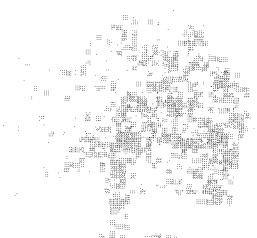
齊鉞博士(Dr. Iris Chi)是美國南加州大學吳玉清博士「中國及美籍華人老年」之講座教授，齊教授於1978年在中文大學獲得社會科學學士學位，並於1985年在加州大學洛杉磯分校(UCLA)獲得社會福利學

博士學位。自1998年，齊教授在香港大學的耆園老年研究中心擔任教授及總監。她在香港本地及國外的參考文獻上發表許多文章，編輯書籍及專文。她在多個國際和本地老年學相關組織中，被邀請擔任政策和學術顧問，其中包括：香港特別行政區安老事務委員會委員、世界衛生組織顧問、美國照顧管理學術資格評審諮詢委員會會員、加拿大卑斯省維多利亞大學的國際老年研究中心榮譽教授及研究院士、國際InterRAI院士和中國老年研究中心資深顧問。此外，她還擔任國際文獻的編輯委員。

徐永德博士(Dr. Ernest Chui Wing-Tak)是香港大學社會工作及社會行政學系的副教授，亦是該大學耆園老年研究中心的副總監。他擁有社會科學學士、社會工作碩士、公共行政碩士、哲學博士和教育學博士學位。在任職前線社工期間，主要從事社區工作，為社會上貧窮和邊緣社群服務。在大學任教社工學士與碩士班理論與實踐科目，並從事有關老人居住和貧窮問題的研究。在2005及2006年分別獲得政府中央政策研究組和研究資助局撥款研究香港的老人貧窮問題。其著作涉及社會政策、城市發展、市區重建、房屋問題和社工教育等。他亦出任國際學術期刊的評審委員。在2003至2006年間曾在中國六個省市推行老人服務管理和臨床訓練課程，培訓國內老人服務機構的工作人員。

□ 其他作者

第十章有關香港家居照顧的部份由容美端撰寫。容美端女士是一名註冊社工，從事老人社區工作近十年，現任聖雅各福群會持續照顧之高級經理，管理改善家居及社區照顧服務、綜合家居及社區照顧服務隊及老人日間護理中心。曾出任五年照顧經理的容女士，積極為家居弱老及照顧者推廣以「照顧管理」模式為主的社區照顧服務，倡導跨專業及以人為本的服務宗旨。此外，早期容女士亦曾分別擔任老人地區服務中心的主任及輔導員，關注老人及護老者的生活需要，推動護老者服務，建立護老者資源中心，製作多媒體的護老教材及舉辦訓練課程。



目 錄

序	生命是書	ix
作者簡介		xiii
第一章	導言	1
□	老年學與老年社會工作	2
□	全球老齡化：成功與挑戰	6
□	積極老年的理念	8
□	積極健康老年的決定因素	9
□	積極老年政策	11
□	老人社會工作者在健康與積極老年項目中的角色	11
□	老人社會工作者面對的挑戰	14
□	總結	17
第二章	社會工作專業守則簡介	21
□	社會工作的使命	22
□	社會工作的專業操守	24
□	社會工作的道德操守標準	28

❑ 老人社會工作的目標與標準	30
❑ 老人社會工作應有的工作態度	33
❑ 老人社會工作者看老年人是有能力的	36
❑ 老人社會工作者用生命歷程的角度去看老人	38
❑ 老人社會工作者要明白老年人是多姿多采的群體	39
❑ 老人社會工作的服務環境	41
❑ 總結	43
第三章 多角度的老人臨床評估	45
❑ 多角度評估的基礎	46
❑ 評估老人的能力及面對的挑戰	47
❑ 評估老人的專業道德挑戰	49
❑ 綜合評估的各個領域	51
❑ 評估生理健康和生理機能	55
❑ 評估心理機能	59
❑ 評估社會支援系統	63
❑ 評估經濟及其他環境因素	65
❑ 綜合評估的工具：老人健康及家居護理評估	66
❑ 總結	73
第四章 社會支援與老人照顧	79
❑ 老化過程是生命成長和成熟的過程	80
❑ 老年人社會角色的改變與家庭關係的重整	82
❑ 幫助年老夫婦在轉變中適應和尋找意義	87
❑ 如何修補或恢復年老夫婦的關係	89
❑ 如何協助年老夫婦面對溝通的挑戰	93
❑ 如何協助建立跨代的家庭關係	94
❑ 了解主要護老者的壓力	96
❑ 照顧父母對親子關係的影響	100
❑ 主要護老者的照顧	102
❑ 總結	106
第五章 對有特別需要的老人的輔導方法	111
❑ 老人服務社工的輔導角色	112
❑ 輔導老年人的方法和重心	113

□ 輔導老年人的目標	114
□ 如何與老年當事人建立專業的關係	116
□ 以認知行為治療幫助抑鬱的老人	118
□ 以緬懷治療幫助老人面對不愉快情緒	124
□ 以人生回顧幫助老人處理長期的情緒問題	127
□ 以認同治療幫助失智的老人	133
□ 如何幫助有自殺傾向的老人	135
□ 總結	138
第六章 為受虐待老人提供之社會工作服務	141
□ 老人受虐待問題的概述	142
□ 老人受虐待的定義	144
□ 老人受虐待問題的嚴重程度	148
□ 受虐待者和虐老者	149
□ 辨識和處理老人受虐待的懷疑個案	153
□ 評估老人受虐待情況的社會工作技巧	154
□ 老人受虐待個案的介入計劃	157
□ 處理老人受虐待個案所面對的矛盾	161
□ 如何教育老人以減少受虐待風險	162
□ 總結	164
第七章 為臨終老人及其家庭提供之社會工作服務	167
□ 死亡與臨終的現實	168
□ 評估臨終老人之各項需要	170
□ 接觸臨終老人的社會工作技巧	173
□ 評估和支援喪親後家人的悲傷情緒	175
□ 有關悲傷過程的心理學理論	177
□ 經歷喪親悲傷有處境的差異	179
□ 善終服務及紓緩服務	182
□ 「醫療上的代作決定」及「預設醫療指示」	184
□ 社會工作者的工作過勞及自我照顧	186
□ 總結	188
第八章 老人小組工作	191
□ 小組工作的功能	192

❑ 小組工作與老人的需要	194
❑ 用小組輔導老人的挑戰	196
❑ 小組生命和動力的發展過程	198
❑ 社交小組有助老人成長和發展	201
❑ 支持小組對老人有教育和安慰的功能	202
❑ 治療小組對老人有醫治和重建的功能	205
❑ 緬懷小組對老人身心靈有滋潤的功效	207
❑ 老人小組工作的原則	210
❑ 總結	212
第九章 老人社區工作	215
❑ 前言	216
❑ 「老人社區」的界定	216
❑ 「社區工作」的本質	217
❑ 為老人提供福利服務的社區工作	219
❑ 保障或爭取老人權益的社區工作	225
❑ 推動社會敬老護老的社區教育工作	232
❑ 總結	233
第十章 個案管理在長期護理工作上的實踐	237
❑ 長期護理的個案管理	238
❑ 美國全面照顧老人計劃	245
❑ 香港家居照顧的現況	254
❑ 總結	264

1

導 言

- ❑ 老年學與老年社會工作
- ❑ 全球老齡化：成功與挑戰
- ❑ 積極老年的理念
- ❑ 積極健康老年的決定因素
- ❑ 積極老年政策
- ❑ 老人社會工作者在健康與積極老年項目中的角色
- ❑ 老人社會工作者面對的挑戰
- ❑ 總結

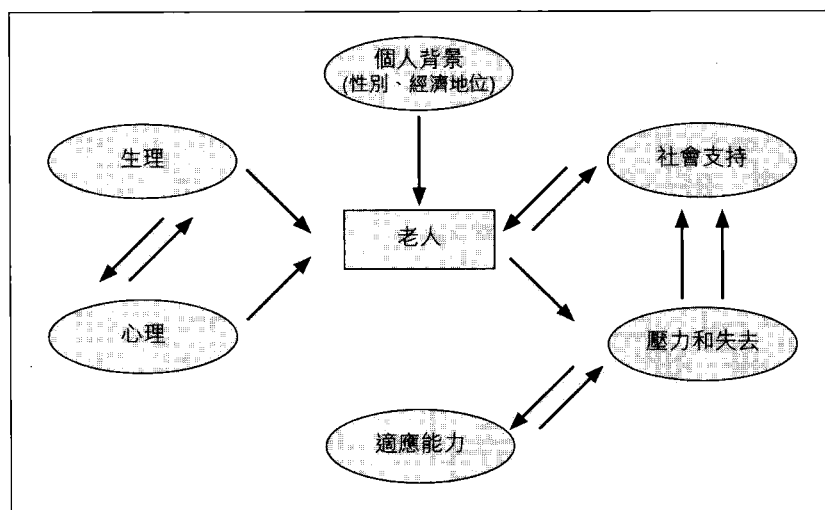
□ 老年學與老年社會工作

本書是一本關於老年社會工作實踐的書，而社會老年學是老年社會工作實務的基礎，所以作者在本章簡單介紹社會老年學的宏觀理論，使讀者不單能夠了解老年社會工作的理論基礎，更明白人口老齡化所帶來的機會或挑戰。概念上，老年學是一個跨學科的研究領域，老年學從各學科和實際工作領域的角度對老年人在老化過程中生理、心理和社會方面的需要進行研究。老年學家包括許多領域的研究學者及從業人員，其中有醫療、護理、牙醫、復康治療、心理學、精神科學、社會學、經濟學、政治學和社會工作等。「社會老年學」(Social Gerontology)研究與老化過程有關的社會心理、政治、經濟和文化方面的因素與老人生活質素的關係。老年學(Gerontology)不同於老年醫學(Geriatrics)，老年醫學是針對健康和疾病預防和治療的研究，老人的生活質素和滿足感大多與因生理、心理和社會環境的互相影響有關。老年學學者可以從四個不同但相關的角度看老化過程(Hooyman & Kiyak, 2005)，如圖表1所示，簡單分析如下：

1. 年齡老化(chronological ageing)指的是一個人從出生開始活着的年齡數目的增加。
2. 生理老化(biological ageing)指的是隨着年齡增加身體所出現的正常生理上的變化，例如：在視力方面有老花、有皺紋、有白髮、女性更年期等。
3. 心理老化(psychological ageing)指的是隨着人們年齡增加，智力、腦力、心智、記憶、個性、主動性、智慧、應對壓力的能力的狀態。
4. 社會性老化(social ageing)指的是在生命過程中老年人所經歷的社會變化，包括角色和人際關係方面、老人的支援系統家庭和朋友的支援系統和正規服務的支援系統（如社會服務機構所提供支援）等方面。

這四個不同層面的老化過程不是獨立發生，而是息息相關的。各領域之間又是互為影響的。面對人口老化和長壽的現象，我們需要一

群認識及懂得老人生理、心理和社會支援系統的專業人士共同合作，並與老年人一起為這個年齡組別的人士設計和發展計劃及提供服務。



圖表 1：老年學的生理——心理——社會理論

「社會老年學」是從生命歷程的角度去研究與老年人和老化過程有關的各個課題，例如：健康正常老化、疾病的適應和面對、成功老化的要素、創意發展、終身學習、如何參與社會、繼續就業或投身義工、心理健康、社會關係、家庭關係、經濟需要、居住環境、生活壓力、適應能力、社會服務及資源、社會政策、社區照顧、長期照顧、院舍照顧、重新平衡社區照顧及院舍照顧的資源調配、老人社會政策等各方面。社會老年學研究單位(unit of analysis)可以是個別的老年人或老年人的家庭，換句話說，是跨代的研究。有關老年人服務成效檢討的研究，也有以社區作為一個研究單位。近年來有新的趨勢去研究及發展環境老年學(Environmental Gerontology)，研究社區環境和設施是否對老年人的友善(elder friendly community)，隨着嬰兒潮（出生於1946至1964年的人士）老齡化，在未來15年至20年間，世界各個角落差不多起碼有四分之一的人口是老年人（65歲或以上）(WHO, 2007)。人口老齡化是一個全球的現象，香港在2033年將會有