



香港社會服務聯會

回應《香港高齡化行動方案》之  
「長者友善社區」拓展計劃

推廣手冊

長者服務專責委員會

「長者友善社區拓展小組」

2009年5月



香港公益金

THE COMMUNITY CHEST

## 第一章 引言

## 第二章 長者友善社區-其他國家的推動經驗

( 摘錄世界衛生組織「全球老年友好城市建設」計劃 中文譯本 )

- 2.1. 參與城市
- 2.2. 推動框架
- 2.3. 長者參與方法
- 2.4. 輔助人士參與方法

## 第三章 香港實踐

- 3.1. 目的
- 3.2. 不同持份者的參與及角色
- 3.3. 推動步驟

## 第四章 附件

- 4.1. 世界衛生組織「老年友好城市特徵」八個特徵指標 ( 中文版 )
- 4.2. 香港版的「長者友善社區」計劃八個精選的項目  
( 摘錄自世界衛生組織「老年友好城市特徵」八個特徵指標 - 中文版 )
- 4.3. 議題選取
- 4.4. 小組/活動建議
- 4.5. 聚焦小組  
(翻譯自 WHO-AGE-Friendly Cities Project Methodology: Vancouver Protocol )

---

## 第一章 引言

---

人口高齡化是全球發展趨勢，世界衛生組織視老年人口為家庭、社區和經濟的一種資源，支援著社會的發展。世界衛生組織於2005年起，推行「全球老年友好城市建設」計劃，並以此為長期專案，鼓勵世界各國共同採用這計劃的概念，以同一套推動模式和工具，分析各種影響老年生活包括健康、參與和安全的因素。

於2008年9月，香港社會服務聯會積極研究並將世界衛生組織的「全球老年友好城市建設」計劃的主要重點，演譯成香港版的「長者友善社區」計劃。本推廣手冊的編寫目的，是鼓勵業界透過推動長者參與，發揮他們的潛能及重視他們對社區的認識，促進社區環境及設施的改進，讓香港邁向「老年友好城市」。

本手冊內容將簡單介紹世界衛生組織「全球老年友好城市建設」計劃的由來、全球多個國家使用的「老年友好型城市」八個特徵的研究過程及方法、外地使用框架的中文譯本及由本會編寫的活動內容及推動步驟等。透過本手冊的分享，本會期望不同持份者及業界同工對「全球老年友好城市建設」計劃加深認識，並嘗試在香港實踐，開展推廣工作。

---

## 第二章 長者友善社區 – 其他國家的推動經驗

( 摘錄自世界衛生組織「全球老年友好城市建設」計劃 中文譯本 )

---

### 2.1. 參與城市

自2005年起至現在，全球參與的城市有35個，其中33個城市都透過相同的步驟，瞭解長者在城市生活中的八個特徵指標存在的優勢和不足。那些城市在研究及執行的過程中，都特別強調長者參與的重要性。這些城市廣泛代表了發達國家和發展中國家，代表了城市的多樣性，包括6個千萬人以上城市如墨西哥城、莫斯科、新德里、里約熱內盧、上海和東京，近千萬人口城市如伊斯坦布爾、倫敦、紐約，還包括一些國家首都、地區中心和小城市。

#### 2.1.1. 老年友好城市的八個特徵指標

- (a) 室外空間和建築(Outdoor Spaces and buildings)
- (b) 交通(Transportation)

(c) 住房(Housing)

以上三個指標作為城市物理環境的重要特點、對個人外出活動、安全、社會治安、健康行為和社會參與都有重大影響。

(d) 社會參與(Social Participation)

(e) 尊重和社會包容(Respect and Social Inclusion)

(f) 公民參與與就業(Civic participation and employment)

這三個指標反映社會文化環境，對人們的社會參與度和心理健康產生影響。尊重和社會包容涉及其他人和社區對老年人的態度、行為和輿論環境

(g) 信息交流(Communication and information)

(h) 社區與健康服務(community and health service)

最後這兩個指標涉及到社會環境、健康和社會服務。

### **2.1.2. 八個特徵指標及香港版的「長者友善社區」計劃八個精選的項目【請見附(一)及(二)】**

根據世界衛生組織「全球老年友好建市建設」的框架，以上八個特徵指標是各地城市共同採用，並作為研究社區特徵的藍本。在進行研究時，各城市的研究對象都會被訪問同樣的基礎問題。

## **2.2. 推動框架**

世界衛生組織推薦的框架，是一套強調長者參與及從下而上的推動及改進社區的項目。在理念上，聯合國認為長者是他們自己生活中的權威專家。因此，各夥伴城市在推進計劃時，着力促使長者參與到各個環節，包括從改進社區的意見提供至決策落實改善的過程。

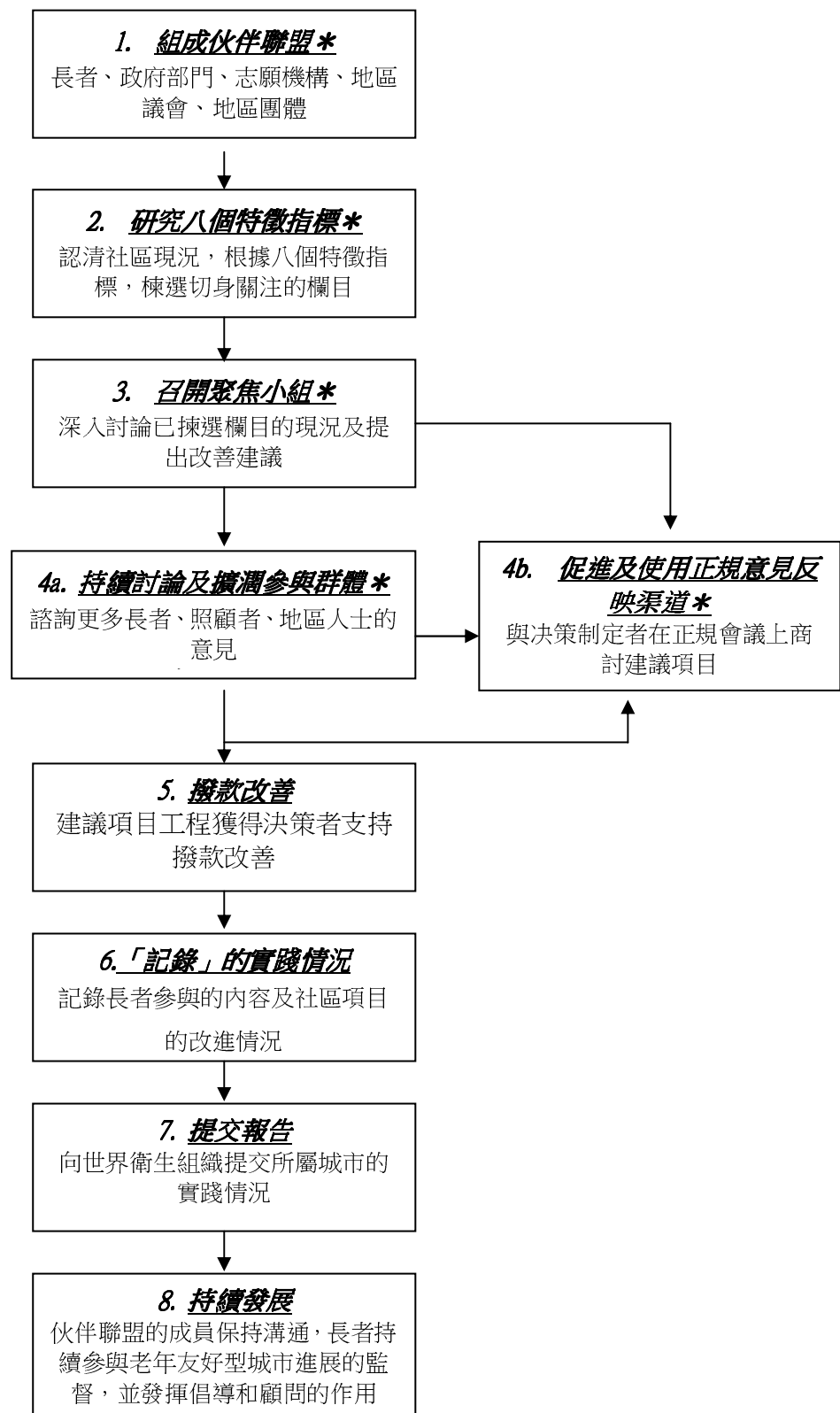
在國際的推動層面上，各參與城市都使用了同一套老年友好型城市的八個特徵指標，計劃的主角 – 長者，均從老年人的角色和視野，檢視社區的現狀，從而辨別優先關注項目，加以討論及跟進，促使其居住的城市更具老年友好特性。在城市發展中，週遭環境的變化，對長者的生活都產生的有利和不利的條件。

找尋老年友好型城市的特徵，不僅適用於「理想社區」，也適用於「不理想社區」，透過這辨別過程，城市均參考了這套通用標準，然後進行城市的自我評價。故此，每個城市特徵的描述，不論好壞，都不是為了城市之間排序，而是作為瞭解發展成友好城市的情況和衡量工作進展的工具。

根據外國經驗，任何一個城市只要開展相關工作，在這些特徵指標上都取得明顯改善。這種成功經驗，正好給香港老年友好型城市的發展，產生良好示範作用。

### 2.2.1. 香港試驗初模：怎樣推動建立「長者友善城市」？

(備註：每個內容次序可以按地區特色，而有所修訂。( \* 世界衛生組織的經驗 )



### 2.3. 長者參與方法

各參與城市在推動「長者友善社區」的發展工作時，長者是主要主角。在最初階段，長者會就每一個主題，進行概括的資料搜集，找出現況環境及改善建議。然後，他們會按城市的發展情況及長者群體認為最優先關注為理由，揀選特定範疇，重點研究及提出具體的改善建議。由此發展，每一個城市提到的主題都會被歸納整理，用來反映在總體和在不同地區城市的重要性。世界衛生組織亦根據這些主題，產生了老年友好城市特徵的發展過程，這些項目集中反映了各區國家參與者的觀點和意見。

這個長者參與的計劃，著重長者作為第一身用家的觀察和經驗，分析和反映他們對社區的意見，所提出的具體改善建議，亦為專家和決策者在進行制定政策時，提供了重要資訊。

### 2.4. 輔助人士參與方法

根據外國經驗，最主要的資訊提供者/參與者是長者。為全面顧及全民長者的需要，大多數城市也考慮到有生理和智力殘疾長者的情況，方法是透過訪問及動員照顧者(包括正規及非正規照顧者)的參與，去瞭解殘障長者的需要和情況。這些照顧者來自政府、志願和商業部門，他們的觀察和經驗分享，提供了更全面的資訊。

---

## 第三章 香港實踐

---

根據世界衛生組織的框架及各國推動「全球老年友好城市建設」的經驗，社聯開展了聯繫及籌組工作，與不同持份者，包括長者團體、地區層面非政府機構、區議會、學院等，商討合作模式。

### 3.1. 推動目的

- (a) 鼓勵長者關注地區設施及環境，並參與社區建設的討論，推動發展「長者友善社區」
- (b) 促進區議會、長者組織及地區組織的合作，共同建立安全、舒適及有利長者活動的友善社區

### 3.2. 不同持份者的參與及角色

#### (a) 社聯

推動多個地區之服務單位及區議會合作本計劃，並

- (i) 跟進《香港高齡化行動方案》第三項優先方向 — 「發揮長者潛能」的推動工作，並採納及結合「長者友善社區」的概念，予以實踐。
- (ii) 聯繫世界衛生組織，汲取外地經驗，並將有關概念加以應用於香港。
- (iii) 串連不同持份者，邀請夥伴合作。

#### (b) 區議會

- (i) 發揮區議會的角色，善用溝通橋樑，積極收集市民意見。
- (ii) 評估及討論長者提出的社區現況及改善建議。
- (iii) 發揮改善地區設施的領導角色，促進長者與多個政府部門的溝通，改善長者友善相關的地區設施及環境。
- (iv) 審批建議項目，撥款進行改善工程。

\* 現階段有四個地區的區議會率先參與本計劃（葵青、西貢、南區、中西區）。

#### (c) 非政府機構之地區單位

##### 院舍及家居照顧服務層面

- (i) 鼓勵正規及非正規護老者，使他們從旁協助、或者與長者一起參與，並收集參與過程中的觀察及意見。

##### 中心服務層面

- (i) 發動及組織長者參與，鼓勵長者關心社區設施和環境，並裝備其知識、持續鼓勵、和支援長者，與區議會交流及討論地區議題。
- (ii) 響應社聯的中央統籌活動，招募參加者。
- (iii) 跟進構思及推行小組 / 活動內容。

##### 長者團體/長者

- (i) 積極參與，多方了解長者友善社區的概念，樂於表達意見
- (ii) 對社區有熱誠，並以客觀及開放的態度討論議題
- (iii) 鼓勵及推動其他長者參與

學術機構 / 其他專業服務 / 界別

- (i) 現階段獲得香港房屋協會、香港理工大學康復治療科學系鍾晶晶副教授、香港理工大學設計系郭恩慈副教授的合作和支持，指導長者友善社區參與式研究、運用活動方法，例如拍攝照片形式、利用資源中心的服務，帶出討論，讓長者述說及表達對社區的觀察和意見。

### 3.3. 推行步驟

| 階段/期間      | 工作重點                          | 內容   | 負責伙伴角色及工作內容   |
|------------|-------------------------------|--|---|
| 2009年5月至6月 | <b>中央統籌活動 (訓練 2-3 節)</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 區議會的功能和職權範圍 (講座)</li> <li>◆ 長者參與的重要性和影響力 (分享)</li> <li>◆ 長者怎樣辨別社區問題/社區需要 (以長者平常參與的活動為引子，討論地區設施環境) (遊戲及小組討論)</li> <li>◆ 如何歸納及界定為「最優先提出」的社區議題</li> <li>◆ 參觀活動及實地解說</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 區議會及專業團體參與訓練 (社聯及夥伴網絡)</li> <li>◆ 舉行大型講座及小組活動，供同工及長者參加(社聯)</li> <li>◆ 發動參加(地區單位)</li> </ul>  |
| 2009年6月至7月 | <b>地區訓練 (小組/活動次數視乎個別單位決定)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 選擇議題 (附件三)</li> <li>◆ 活動建議請見 (附件四)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 修訂活動建議，舉行各項小組/活動(地區單位)</li> <li>◆ 撥款贊助相關的活動 (區議會)</li> </ul>   |
| 2009年7月至8月 | <b>地區舉行聚焦小組</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 就特定主題進行意見搜查，找出現況環境及提供改善建議</li> <li>◆ 推動長者參與整個過程：提出意見、記錄議題、加以分類分析</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 帶領聚焦小組(社聯及夥伴網絡)</li> <li>◆ 協助安排聚焦小組及招募組員(單位同工)</li> <li>◆ 記錄聚焦小組內容及整理內容(長者團體代表、單位同工)</li> <li>◆ 製定統一意見收集表、各區記錄工具及報告機制(社聯)</li> </ul> |



| 階段/期間                  | 工作重點                | 內容   | 負責伙伴角色及工作內容  |
|------------------------|---------------------|--|--|
|                        |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每區進行 2-3 個不同類型長者/護老者群體的聚焦小組<br/>(使用附件(五)進行聚焦小組)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 交報告書(長者團體代表、單位同工)</li> <li>◆ 總匯及處理資料 ( 社聯)</li> </ul>   |
| 2009 年 10 - 11 月       | <b>中央統籌舉行長者高峰會</b>  | <p>綜合共同關注點(香港關注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每一個地區提到的主題都會被歸納整理，用作反映香港整體情況</li> <li>◆ 根據主題和內容，記錄香港版的老年友好城市特徵的項目</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 統籌每區聚焦小組的進行及整理各區關注內容(社聯)</li> <li>◆ 綜合長者友善社區元素及香港版的關注項目(社聯)</li> </ul>  |
| 2009 年 9 月至 2010 年 3 月 | <b>跟進地區議題的改善</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 長者提供用者的觀感和具體改善建議</li> <li>◆ 參與正規會議的討論，與區議會及政府部門商討改善項目</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 支援討論(專業團體、理工大學師生)</li> <li>◆ 地區議題被納入在區議會會議上討論</li> <li>◆ 區議會地區小型工程及環境改善委員會撥款改善工程</li> </ul>                       |
| 2009 年 11 月 15 日(星期日)  | <b>長者日暨友善社區分享活動</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 鼓勵參與地區展示工作進展及成果(例：人物專訪、社區鏡頭)</li> <li>◆ 以立體化及實錄方式(例：互動、大笪地方式展示攤位、相片展等)向市民推廣長者友善社區的概念</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 分享區議會參與經驗及改善項目的進展(區議會、長者及地區單位)</li> <li>◆ 分享長者及護老者參與的經驗(區議會、長者及地區單位)</li> <li>◆ 統籌比賽活動及向區議會及相關部門致謝(社聯)</li> </ul> |

節錄自全球老年友好城市建設指南“世界衛生組織〔第 55 至 58 頁〕，2007 年版

### 老年友好型城市的基本标准

老年友好型城市的基本标准是基于 WHO 在全球 22 个国家 33 个城市进行的老年友好型城市科研项目调查结果而建立的。这个标准是一个城市进行自我评估和规划发展蓝图的一个工具。这个标准的详细说明可在 WHO 全球老年友好型城市指南中查找。

这个标准为那些有志于老年友好型城市的个人和组织所使用。为了发挥这个标准的效用，老年人必须参与全部过程。另外，在评估一个老年友好型城市的优势与不足时，老年人应根据这个特征标准和他们自身的体验的对比去描述这个城市的积极因素和阻碍性因素。他们应该在提出改进性建议、执行、监督和改进过程中发挥作用。

#### 室外空间和建筑物

- 公共场合是清洁干净和和谐愉快的。
- 绿地和室外座位数在数量上应该是充足的、维护很好和安全的。
- 人行道有很好的维护，行人道和障碍物有合理布局和隔离。
- 人行道不能太滑，宽度要足够适合轮椅通过和与公路有明显的标志。
- 人行横道数量上要足够，对不同层次的人和各种类型的残疾人要安全，人行横道应防滑，有明显的视听信号和足够的交叉时间。
- 驾驶员应该在十字路口和人行横道上给行人让路。
- 自行车道应与人行道和其它步行道路分开。
- 户外安全要有好的街道照明、警察巡逻和社区教育加以促进和保障。
- 应该为老年人提供特殊的消费服务安排，诸如分开排队或分开服务柜台。
- 建筑物的室内室外应有合理的布局设计，要有足够的座位数和马桶，方便易行的电梯、坡道、栏杆和楼梯以及防滑地面。

- 室内室外的公共厕所数量上要足够，要干净整洁、维护良好和方便舒适。

## 交通

- 公共交通费用是合理的、能清晰显示和负担的起。
- 公共交通包含在晚上、周末和节假日是方便可靠和快速不拥挤。
- 城市交通四通八达和各种服务方便可及、线路标记清楚和交通工具便利。
- 交通工具干净整洁，有良好的维护、可使用的和不过度拥挤，有尊老专座。
- 有便于残疾人的特殊交通工具。
- 驾驶员应该将车停在指定地点和便于乘客上下车的路边以及等到乘客坐稳后，才启动车辆。
- 交通停靠点和停靠站，位置要适宜、可使用、安全、清洁、采光好和标示清晰，有充足的座位和防护设施。
- 能为用户提供有关路线、时刻表和其它特殊需要设备的完整和实用的信息。
- 在公共交通受限的地方，有其它交通服务可提供。
- 出租车是可用和能负担的，司机是彬彬有礼和乐于助人。
- 道路有良好的维护，有健全的排水设施和采光良好。
- 道路布局要合理，要避免障碍物阻碍驾驶员的视野。
- 交通标示和十字路口（标示）要清晰可见和布局合理。
- 所有驾驶员要进行驾驶培训和再教育培训。
- 停车和减速区是安全的，数量上要足够和位置适宜。
- 对有特殊需求的人，要有可用的和体现爱心的专用停车和减速区。

## 住房

- 在一些地区有可用的、充足的和负担起的住房，这些住房是安全和位于各种服务性机构附近和社区休息处。
- 有充足和价廉的家庭服务。
- 住房结构要合理和能提供针对气候变化的安全和舒适的设施。
- 房内空间和水平面要适宜在各个房间和通道自由活动。
- 房屋装潢要价廉，要考虑到老年人的需求。
- 公共和商业租住房是清洁卫生、良好维护和安全的。
- 对于体质虚弱和伤残的老人要有充足和负担起的住房以及能提供各种适宜的服务。

## 社会参与

- 活动地点的位置要适宜、可及、采光良好和乘交通工具易于到达。
- 举办各种活动要适合老年人的时间安排。
- 工作和活动能独自参加或结伴参加。
- 活动和各种开支能负担起的，和没有任何隐藏或额外的消费。
- 对于老年人的活动，提供的信息应详细，如交通工具选择。
- 提供丰富多彩的活动来吸引不同年龄层次和类型的老年人参与。
- 在当地，有为老年人提供的各种各样的活动地，如娱乐中心、学校、图书馆、社区活动中心和公园。
- 有让人人（包括被社会边缘化的人群）参与社会活动的良好氛围。

## 尊老和社会包容

- 政府、志愿者和商业服务机构应该经常讨论老年人问题，以保证对他们的服务更好。
- 对于所提供的公共性和商业性服务和产品要适合老年人的需求和爱好。
- 服务人员（保健员）彬彬有礼、乐于助人。
- 老年人在媒体上是可见的，新闻媒体要多描述老人们积极向上而非墨守陈规的公众形象。
- 社区活动要吸引不同年龄阶层人参加。
- 老年人尤其需要家庭性的社区活动。
- 学校应提供有关衰老和老年知识的学习机会和在学校教育活动中涉及老年相关性知识教育。
- 老人们应该被社区认知他们过去和现在的贡献。
- 贫穷的老年人有机会享有公共的、志愿的和私人化服务。

## 社区参与和就业

- 对老年志愿者在培训、认知、指导和个人开支补偿方面有灵活的选择。
- 老年员工的才能能够被很好的发挥。
- 有针对老年人工作的一系列灵活和适宜的支付方式。
- 在职员的雇用、留用、晋级和培训应禁止以年龄为唯一借口的歧视行为出现。
- 工作场所应适合残疾人的需求。
- 老年人自谋职业应该被支持和促进。
- 为老年工人提供退休后再就业培训。
- 公共、私人和志愿机构的决策体系应鼓励和便于老年会员参与。

## 交流与信息

- 一个健全、有效的交流体系应能涉及到社区所有年龄层次的居民。
- 保证信息资源规范、合理配置和提供一个资源整合、集中化的信息途径。
- 为老年人提供适宜的信息和感兴趣的广播信息。
- 促进适宜于老年人的口头交流。
- 被社会边缘化的人能够与值得信任的人进行面对面的信息交流。
- 要求提供的公共和商业性服务是友好的和面对面的服务。
- 印刷型知识信息，包括官方文体、电视字幕和文本的光学显示是大的印字以及主要观点用醒目的标题和黑体字型表达。
- 书面和口头交流用简单明了、熟悉的词和尽量使用陈述（直叙）句。
- 电话应答服务提供的指导性说明应是慢速清楚，告诉打电话者在何时如何去重复信息。
- 电子设备如移动电话、收音机、电视和银行自动取款机、自动检票机上有大的按键和大的字体标示。
- 在公共场所，诸如政府办公室、社区中心和图书馆有许多供公众免费或价廉的能上网电脑。

## 社区和卫生服务

- 提供足量的卫生和社区支持性服务，来促进、维护和恢复健康。

- 提供的家庭保健服务包含卫生和个人保健（生活自理）以及家务管理。
- 卫生和社会服务机构位置要适宜，各种交通工具都能到达。
- 住宅的防护性设施和分配的老年人住房要位于各种服务性机构附近和社区休息处。
- 卫生和社区服务性设施要安全和可及。
- 对于老年人的卫生和社会服务有清晰明了和可及的信息提供。
- 服务的提供应协同合作和实施简单。
- 所有工作人员应是礼貌谦和、乐于助人和训练有素的为老年人提供各种服务。
- 使经济因素对卫生和社区支持服务的阻碍作用降到最小化。
- 支持和鼓励所有年龄层次的人开展志愿性服务。
- 有充足和可及的墓地。
- 社区应急方案应考虑老年人的脆弱性和能力。

香港版的「長者友善社區」計劃八個精選的項目  
( 摘錄自世界衛生組織「老年友好城市特徵」八個特徵指標 - 中文版 )

## **1. 室外空間和建築**

### **環境**

- 市容整潔，設立強制執行條例限制噪音的級別及公共場所的難聞或有害的氣體釋放。

### **綠化帶和走道**

- 有安全的、維護良好的綠化帶，提供隨處可見的小亭子、衛生間和供人們休息的座椅。
- 走道上沒有障礙物，路面平整，附近有公共廁所且易於到達。

### **戶外休息區**

- 在室外尤其是公園、車站、公共場所，隔一定距離就應放置供人們休息的坐椅子。這些椅子要完好地保持並經常檢查以確保安全。

### **人行道**

- 人行道要經常保養，路面平整、防滑、足夠寬，有延續到馬路上的低斜坡以方便輪椅的通行。
- 人行道上沒有障礙物( 如小商販、車輛、樹、動物排泄物 )，行人具有優先使用權。

### **馬路**

- 馬路有充足的防滑且規則排列的人行橫道線以確保行人過馬路時的安全。
- 馬路應該有合理的物理結構規劃，如安全島、天橋、地下隧道來幫助行人穿過擁擠的馬路。
- 十字路口處的信號燈應有充足的時間來保證長者從容通過，並且應同時具有視覺信號和聽覺信號。

### **交通**

- 嚴格遵守交通規則，汽車司機要為行人讓路。

### **自行車車道**

- 有單獨的自行車車道

### **安全性**

- 在所有開放場地或室內，公共安全是要優先確保的問題。建立好的街道照明系統，加強警察巡邏，強制執行相關法律，為社區和居民主動防護提供幫助等方式來確保公共安全。

## **服務**

- 所提供服務應儘量集中於靠近長者居住的地方，以方便長者隨時得到服務（如樓宇的第一層）。
- 有專門針對長者安排的客戶服務，如單獨的佇列或者服務櫃檯。

## **建築物**

- 建築物應方便出入，並具備下列設施：
- 電梯
- 坡道
- 隨處可見的指示牌
- 有扶手的樓梯
- 不高不陡的座椅
- 防滑地板
- 配備舒適座椅的休息區
- 數量足夠的衛生間
- 乾淨、維護良好、方便各種行動能力的長者到達，有明顯的指示牌並方便長者找尋。

## **2. 交通**

### **可支付性**

- 所有的長者都能支付得起公共交通費用。

### **可靠性和頻次**

- 公共交通的安全和時間都應該是可靠的，即使在晚上和周末，市民也能得到方便的交通服務。

### **目的地**

- 公共交通路線的安排應該考慮長者常去的地方，比如醫院、健康中心、公園、購物中心、銀行和諮詢中心。
- 所有的地區都應該安排充足而且是直達的交通路線，方便長者到達市郊和相鄰的城市。
- 各交通站點之間有直達公共交通工具。

### **老年友好的交通工具**

- 交通工具是方便出入的，上下車的門要低，臺階不能太高，椅子要寬敞不能太低。
- 交通工具應保持清潔而且要經常保養。
- 交通工具要表明牌號和沿路各站點的名稱。

### **專門性服務**

- 要專門為殘疾人提供方便其行動的服務。

### **愛心座位**

- 公共交通服務應提供愛心座位，而且其他的乘客要主動讓座位給長者和殘疾人士。

### **交通司機**

- 司機應該是有禮貌，嚴格遵守交通規則，在指定的停靠點停車，在啟動引擎之前要等老年坐穩，而且停車時應緊靠站臺，方便長者上下車，從而保證人身安全。

### **安全性和舒適性**

- 公共交通要嚴厲打擊犯罪、保持交通暢通。

### **公交站點**

- 沿路車站落車處應緊靠長者的居住地，提供愛心座位和遮雨篷，而且要乾淨安全、燈光明亮。
- 車站要方便出入，出入口處要有坡道、自動扶梯、電梯、高度合適的站臺、公共廁所和醒目的路標。
- 車站落車處要設置在方便到達的地點。
- 車站人員要待人禮貌周全而且樂於助人。

### **信息**

- 應該提供足夠的資訊讓長者知道怎樣使用公共交通工具及服務的範圍。
- 時間表是清晰的，而且很容易得到。

### **計程車**

- 為低收入的長者提供優惠或者津貼，以使長者可以支付交通費用。
- 計程車應該舒適、方便出入，有足夠的空間放置輪椅或拐杖。
- 計程車司機應該有禮貌且樂於助人。

### **馬路**

- 馬路應該定期保養、路面寬敞、光線充足，有設計合理的安全保護設施，十字路口有清晰的信號燈和標誌，統一醒目的路標，下水道要安全地掩蓋起來。
- 合理控制車流量。
- 清除路面上所有妨礙司機視野的障礙物。
- 交通規格嚴格執行，教育司機要遵守交通規則。

### **司機的駕駛能力**

- 向司機提供不斷更新的駕駛課程並加以促進。



## **停車場**

- 低價的停車場。
- 距離居住地和車站附近的停車場優先讓給長者。
- 距離居住地和車站附近的停車場優先讓給殘疾人士。
- 距離居住地的臨時上下停車位優先讓給長者和殘疾人士。

## **3. 住所**

### **承受能力**

- 為所有長者提供可承受的住所。

### **必需服務**

- 提供的必需服務，應在所有人的可承受範圍之內。

### **房屋設計**

- 住所選用適當的材料且結構合理。
- 家居內有足夠的空間使老人活動自由。
- 根據環境條件，採用適當的裝備（如合適的空調或暖氣設備）。
- 適合老人的住所擁有平坦的表面、足夠輪椅通過的走廊、設計合理的浴室、廁所和廚房。

### **房屋改建**

- 為有需要老年人提供房屋改建工程。
- 住所改建項目是適合老年人的需要。
- 提供的相關設備是可用的。
- 為老年人提供經濟援助。
- 社會於如何改造成滿足老人需求的房屋有一個恰當的理解。

### **房屋維修**

- 維修費用對於長者來說是支付得起的。
- 有適當合格的和可靠的服務提供者從事維修工作。
- 政府提供的公共房屋得到很好的維修。

### **老年適宜性**

- 房屋建築在離服務和設施近的地方。
- 有足夠服務提供給長者，使他們可居家養老，安度晚年。
- 清楚告知長者們有關幫助他們頤養天年的服務。

### **社交**

- 房屋的設計應該方便長者們繼續參與社交活動。

## **房屋選擇**

- 能提供價格合理及經濟的房屋供長者選擇，尤其是脆弱或殘疾的長者。
- 長者都很清楚地被告知了可行的房屋選擇。
- 當地能夠提供充足和可承受的長者專門房屋。
- 安老院能夠提供一些合適的服務，較好的環境及活動。
- 長者房屋融入集體環境當中。

## **居住環境**

- 住所不是過分擁擠。
- 長者在他們的居住環境中感覺舒適。
- 住所不是建築在有可能遭受自然災害的地方。
- 長者在他們居住的環境中感覺安全。
- 提供用於房屋安全措施的財政支援。

## **4. 社會參與**

### **活動的可參與性**

- 活動地點在長者的鄰近範圍內，方便到達，而交通費是長者能夠負擔的。
- 長者可以選擇帶一個同伴或他們的保健員一同參加活動。
- 活動時間方便長者。
- 參加活動的條件是開放的（比如，不需要一定是會員），進入方式必需是快速、一步到位，不需要長者排很長時間的隊，比如買票。

### **活動的可承受性**

- 活動或者當地有吸引力的節目與活動必需是長者在經濟上負擔得起，沒有隱藏的或者額外的費用（比如交通費）。
- 自發組織要得到政府或者個人的資助以保證活動的費用是長者可以支付。

### **活動的覆蓋範圍**

- 提供豐富多樣的活動來吸引有著各種潛在興趣的長者。
- 鼓勵不同年齡和不同文化背景的人參與到集體活動中。

### **設施和配置**

- 在各種團體、機構均有長者的聚會，比如坐落在社區附近，公園或花園裏的娛樂中心，學校，圖書館，集體中心。
- 活動場所裝備了可供殘疾或者那些有特別需要照顧的長者所使用的設備。

### **活動的關注及推廣**

- 有關活動消息已很好地通知長者，包括活動的資訊，它的可參與性及交通方式的選擇。

## **杜絕孤立**

- 發出個人的邀請，以促進每位長者的參與和增加參與度。
- 活動容易參與及完成，不需要特殊的技能（包括讀寫能力）。
- 在郵件簿和電話簿上，需保持「不活躍參加活動」的成員名單，除非這個成員要求刪除。

## **促進社區一體化**

- 提供不同年齡和愛好的人共用的集體設施，從而使人們相互交流。
- 社區活動室開展各類活動，增進鄰居之間的熟悉和交流。

## **5. 尊老和社會包容**

### **尊老的內涵**

- 政府（公衆）應該詳細討論長者問題，對他們的服務和關注應該更好一些，尤其在無償性服務和商業性服務上。
- 對於所提供的公共性和商業性服務和產品要適合長者的需求和愛好。
- 多培養訓練有素、彬彬有禮的服務人員為長者提供各種服務。

### **公衆的尊老意識**

- 新聞媒體要多描述一些長者積極向上而非墨守成規的公衆形象。

### **跨代和家庭交流**

- 長者尤其需要家庭性的社區活動。
- 通過定期舉辦多種涉及不同年齡階層人士的交流活動，使人們彼此互尊互愛，增進人們對長者的瞭解，改善長者的生活質量。

### **公衆教育**

- 在小學和中學課程裏，設立有關老年學及長者知識的健康教育課。
- 長者能定期和主動的加入當地學校的各種活動中，與老師及學生多進行交流。
- 長者可以和不同年齡的人分享他們的知識、經驗和專長。

### **社區性因素**

- 社會在討論及訂定有關長者問題的決定時，長者應該完全參與進去。
- 長者應該被社區認知他們過去和現在的貢獻。
- 社區要充分發揮和鞏固長者的積極角色，鼓勵長者充當社區重要資訊員、建議者、活動者和受益者。

### **經濟性因素**

- 長者的低收入不利於他們進行公共性、無償性以及一些私人化活動和服務。

## **6. 社區參與和就業**

### **志願者的選擇**

- 為老年義工提供參與的選擇範圍。
- 為老年義工提供培訓和完善的任務場所，從而鞏固及發展老年義工組織。
- 使義務工作崗位與老年人的技能和興趣相配合。
- 志願組織應給老年義工充分支援，例如給他們提供交通工具或報銷交通及停車費。

### **職業選擇**

- 在一定範圍內給長者提供工作機會。
- 用政策和法律來約束老年歧視。
- 退休是一種選擇而非必須。
- 有靈活的方式任職臨時工和季工。
- 有就業活動和專門服務機構為老年工人提供服務。
- 鼓勵雇主聘請更多的長者。

### **培訓**

- 為長者提供退休後的培訓。
- 為長者提供再培訓的機會，例如培訓他們掌握新技術。
- 工會或機構為長者提供就業培訓。

### **再就業**

- 為長者提供的就業機會和工資報酬應公開，適當提升工資待遇。
- 工作地點交通便利。
- 工作地點應滿足殘疾長者的要求。

### **社區參與**

- 顧問委員會、組織會議等都要包含長者。
- 支援長者參與會議和民生事件。
- 要使長者自己為他們的政策、方針和計劃制定做出貢獻。
- 鼓勵長者融入社會。

### **價值貢獻**

- 長者應得到尊重，他們的貢獻應得到認可。
- 雇主和公司應重視長者的需要。

## **7. 訊息交流**

### **資訊提供**

- 政府或志願者組織建立系統可靠的資訊發佈方式。
- 把資訊散發到長者居住地附近、經常活動地和日常生活地。
- 通過定期的和針對性的媒體為長者提供他們感興趣的完整資訊和廣播。

### **口頭交流**

- 長者更願意通過口頭交流來獲得資訊，例如通過公共會議、社區中心、協會和廣播媒體，通過責任人逐個散發資訊。
- 處於社會孤立危險中的人從那些他們可信賴，並相互聯繫的人群中獲得資訊，例如義工、家務工作者、理髮師、保安員、店務員。
- 根據需要，公共機構和公司人員提供友好的、人對人的服務。

### **書面資訊**

- 書面資訊(包括官方文件、電視上文字和顯示器說明)具有大的字體和簡要的內容、清晰的標題和寬大的頁面。

### **普通話**

- 書面交流和語言交流都要用簡短扼要的句子，簡單熟悉的辭彙。

### **自動化交流和設施**

- 電話應答服務能緩慢而又清楚地提出訊息。
- 使用者可以選擇與人通話，或者給某人留言讓他回電話。
- 電子設備，例如手提電話、廣播、電視、銀行和柜員機、大堂入口，都要有大的按鍵和字體。
- 銀行、郵局和其他服務設施的操作台的亮度要足夠，高度要適用於不同的人群。

### **電腦和互聯網**

- 在政府機構、社區中心和圖書館等公共地區，以免費的或幾乎不收費的方式供人使用電腦和互聯網。
- 使用者可以通過精簡的說明和個人幫助來使用。

## **8. 社區支援和健康服務**

### **服務的可及性**

- 衛生保健和社會服務在城市內均勻分佈，交通便利，如有需要可乘坐各種交通工具及時到達。
- 居住地的保健設施，都靠近服務和居住地，以便在大社區中的居民能夠利用如退休，養老院和療養院。
- 服務設施要保證安全，並且能夠讓有殘疾的人群充分使用。

- 為長者提供衛生保健和社會服務要及時、容易獲得。
- 提供個人服務時要協調社區相關機構。
- 管理人員和服務人員對待長者要尊重和細心。
- 經濟條件對長者獲得衛生保健和社區支援服務的影響是很小的。
- 有足夠使用的墓地。

### **提供服務**

- 為促進、保持和恢復健康提供足夠的社區支援服務。
- 提供的家庭護理服務包括衛生保健服務、個人生活自理和家政管理。
- 所提供的衛生保健和社會服務要滿足長者的需求。
- 服務人員要掌握服務長者的技巧和接受與長者溝通的培訓。

### **志願支援**

- 要鼓勵和支援志願者在衛生保健和社區服務方面幫助長者。

### **緊急預案和照顧**

- 緊急預案要包括長者，考慮長者在準備和應對突發事件時的需要和能力。

議題選取  
收窄及揀選地區議題 (建議做法)

**方法一 (簡易版)**

- 1) 請同工根據香港版的「長者友善社區」計劃八個精選的項目，以長者的關注興趣和重視程度，揀選一個或多個項目，作較深入的意見收集工作。同工可於八個精選的項目中，刪減或者新增小分題項目。
- 2) 同工可以鼓勵小組提出意見，最基本的例如：討論八個精選的項目時，以(i) 情況理想、(ii) 尚待改善、(iii) 情況不理想，說明他們的意見。
- 3) 同工可以了解長者們，對每一個精選的項目的整體意見，並根據共識的優先次序，繼續深入討論改善建議及地區良好實踐的例子。

舉例：

**戶外休息區**

在室外尤其是公園、車站、公共場所，隔一定距離就應放置供人們休息的坐椅子。這些椅子要完好地保持並經常檢查以確保安全。

小組意見如下：

| (i) 情況理想 | (ii) 尚待改善 | (iii) 情況不理想 |
|----------|-----------|-------------|
|          | ✓         |             |

**方法二 (全面版)**

- 1) 請同工根據香港版的「長者友善社區」計劃八個精選的項目，讓參加者逐項選擇其個人意見。收集數據可以一併提交。

舉例：

**戶外休息區**

在室外尤其是公園、車站、公共場所，隔一定距離就應放置供人們休息的坐椅子。這些椅子要完好地保持並經常檢查以確保安全。

| (i) 情況理想        | (ii) 尚待改善       | (iii) 情況不理想     |
|-----------------|-----------------|-----------------|
| 合共有8人選擇<br>這個評價 | 合共有6人選擇<br>這個評價 | 合共有4人選擇<br>這個評價 |

- 3) 同工可以根據選擇人數多寡，共識深入討論項目，提出改善建議及地區良好實踐的例子。

小組/活動建議

| 活動主題       | 內容  | 形式  |
|------------|---|---|
| 舊日足跡       | 參加者分享對社區轉變的觀察及感受  | 選取舊社區面貌圖片，以說故事方式，分享當區的轉變（相片由參加者提供、社聯亦有香港舊相供借用）  |
| 我的一星期生活    | 參加者<br><ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 參加者分享平常參與的活動</li> <li>(i) 參加者參與該類活動時需涉及的環境條件及社區互動</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 使用一項名為「(香港版)長者動參與量度冊」的教材套，引發討論*</li> <li>➢ 將分享延申至運用社區設施的情況和經驗</li> <li>➢ 社聯會帶領示範本教材套的使用</li> </ul> |
| 用相機談生活     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 運用「發聲影像」 photovoice 的參與式研究方法，讓長者利用影像(拍攝)反映他們自身對居住和生活的看法</li> <li>➢ 參加者不單透過拍攝反映看法，還參與相片的選取，社區現況的評估討論</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 以攝影方式述說社區中的資源和社區的優點</li> <li>➢ 「發聲影像」參與式研究**</li> </ul>  |
| 「生活片段」人物專訪 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 參加者進行專訪，發掘受訪長者進行社區活動時，所需要的配套設施和服務及其碰到的問題</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 以文字或錄音記錄方式表達</li> <li>➢ 出版書冊發放內容</li> </ul>  |

\* 這教材套的編寫及演譯來自香港理工大學康復治療科學系鍾晶晶副教授，有關活動亦將由副教授本人提供指導。

\*\* 是項活動式研究將獲得香港理工大學設計系郭恩慈副教授的支持，主理參與式研究及指導。本會運用活動式遊戲討論及拍攝照片形式，讓長者述說及表達對社區的觀察及意見。



## **長者日活動**

以立體化及實錄方式、互動、大筴地形式進行，建議舉行日期為 2009 年 11 月 15 日 (星期日)

鼓勵長者發揮創意，演譯參與經驗及成果，可考慮運用下列形式分享地區議題。

- 1) 圖片展：展示社區環境及地區設施，以反映有關設計及裝置是否適合及利便長者使用。
- 2) 經驗活動：以長者的體能或行動不便者的狀態，體驗使用該設施及物件在短促過馬路的情況和困難，例子：長者在短促過馬路。
- 3) 情境佈置：以模型 / 攤位形式反映長者對設施、運輸交通，道路等等的要求，例如長者在公園可進行的健操活動、加建斜路及扶手、路標指示清楚及字體放大。

本會預算此活動於公開展覽地方、露天及戶外場所舉行，供各單位展示攤位，並鼓勵市民大眾前來參觀及分享。長者以第一身的角度，與到場人士分享以上各項環節的觀感，從而增進市民思考香港高齡化的訊息及認同各區倡議促進長者友善社區的工作。

**聚焦小組**  
**(翻譯自WHO-AGE-Friendly Cities Project Methodology:**  
**Vancouver Protocol )**

根據世界衛生組織的框架，舉行聚焦小組是推行整個計劃的重要環節，以正規及具代表性方式收集意見及建議。一般而言，長者需要熱身、打開話題、建立關係，才輕鬆地暢談意見。故此，本會建議在整個計劃的前期，單位同工請安排相關的活動 / 小組體驗，讓長者對社區現況有全面的瞭解，然後才進行聚焦小組。

以下是聚焦小組的問題綱領及召開聚焦小組前後的準備工作

**(I) 預先提供給參加者的問題**

感謝各位參加者於( \_ \_ \_ \_ \_ 日期)在( \_ \_ \_ \_ \_ 地點)的會面及感謝各位到來分享你所居住的社區(地區 \_ \_ \_ \_ \_ )的情況。

這裏有一系列的問題，我們將會在訪問時提出。請於受訪前過目及預先思想一下你會怎樣回答。

請思想正面與負面的經驗及提出改善建議。

**(一) 一般性問題**

長者希望居住的在城市社區還是鄉郊社區呢？

**1. 戶外空間及建築**

A. 當你走出家門去悠閒散步，辦事或訪友，那兒是一個怎樣的環境？

B. 當你進入建築物內購物或辦事，你看見的情景是怎樣？

**2. 運輸系統**

A. 請形容一下你在區內使用公共運輸工具的經驗，例如電車，鐵路、輕鐵、火車、巴士、小巴。

B. 你希望區內運輸設備是怎樣呢？

3. 住屋

A. 請講出你居住地區？

B. 如果你需要搬家，你會選擇那些地區？

4. 尊重及社區認同

A. 那些方面你覺得你在社區內是受尊重及不受尊重？

B. 在區內的活動中，那些方面你覺得你在社區內是得到認受及不受認受？

5. 參與社區

A. 你在區內參與活動、交際應酬有多容易？

B. 你可否分享一下你在以下活動的參與情況如教育，文化，康樂的靈活性嗎？

6. 溝通及資信

A. 你是怎樣收取區內資訊？例如，服務及活動方面。  
從電話，收音機，電視，單張，有關人士...

7. 參與公共事務及就業

A. 請分享義務工作的情況？

B. 請分享就業的情況？

C. 就業情況如何？你正在就業還是尋找工作？

8. 社區支援及醫療服務

A. 你對你所居住社區為長者所提供的社會服務及醫療服務有什麼經驗？

## (II) 問題綱領

| 題目及問題  | 提示  |
|--|---|
| <p>熱身問題</p> <p>作為長者,你喜歡居住的地方是城市還是鄉郊地區?</p>   | <p>詢問</p> <p>住在城市及鄉郊</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 好的特點</li><li>- 存在的問題</li></ul>   |
| <p><b><u>題目 1</u></b></p> <p><b>戶外空間及建築</b></p> <p>現在討論一下戶外空間及建築,我希望你分享一些你的正面經驗及負面經驗。同時希望你提供改善意見。</p> <p>當你走出家門去悠閒散步、辦事或訪友,那兒是一個怎樣的環境?</p> <p>當你進入建築物內購物或辦事,你看見的情景是怎樣?</p> | <p>詢問</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 小徑,路面設計,保養?</li><li>- 過路及交界?</li><li>- 交通流量,音量?</li><li>- 特定日期,時間,例如晚上?</li><li>- 天氣情況?</li><li>- 綠化空間,步行區?</li><li>- 街燈?</li><li>- 對陽光,風雨的保護?</li><li>- 休憩區,長櫈?</li><li>- 人身安全?</li><li>- 對治安感覺?</li><li>- 走廊,室內,梯級,門,電梯,地台,照明,路標,洗手間,休憩區?</li></ul> |
| <p><b><u>題目 2</u></b></p> <p><b>運輸系統</b></p> <p>以下部份關於社區內的運輸系統,我希望你分享以下一些你的正面經驗及負面經驗。同時希望你提供改善意見。</p> <p>請形容一下你在區內使用公共運輸工具的經驗,例如電車、鐵路、輕鐵、火車、巴士、小巴。</p>                     | <p>詢問</p> <p>巴士,電車,鐵路.....是否</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 收費可負擔?</li><li>- 容易到達目的地?</li><li>- 容易乘搭?</li><li>- 班次足夠?</li><li>- 準時?</li><li>- 覆蓋範圍充分?</li><li>- 候車處: 照明,座位,保護?</li><li>- 治安保障?</li><li>- 對殘疾人士設計?</li></ul>  |

| 題目及問題  | 提示  |
|--|---|
| <p><b>你希望區內運輸設備是怎樣呢？</b></p>   | <p>假如你是駕車人士，你認為以下的運輸配套如何？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 路牌指示</li> <li>- 街名標示</li> <li>- 交接處的照明</li> <li>- 交通指示容易明白</li> <li>- 足夠及接近的停泊</li> <li>- 殘疾車位</li> <li>- 上/落客區</li> </ul> <p>司機休息處</p>  |
| <p><b>題目 3</b></p> <p><b>住屋</b></p> <p>以下是關於住屋的部份，我希望你分享以下一些你的正面經驗及負面經驗。同時希望你提供改善意見。</p> <p>請講出你居住地區？</p> <p>如果你需要搬家，你會選擇那些地區？</p> | <p>詢問</p> <p>你對現時居住地區的接受程度如何？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 成本？</li> <li>- 舒適度？</li> <li>- 人身安全？</li> <li>- 治安？</li> <li>- 對公共服務接近程度？</li> </ul> <p>你在屋內的移動性及獨立性如何？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 容易走動？</li> <li>- 物件容易接近及儲藏？</li> <li>- 處理家務方便與否？</li> </ul> |
| <p><b>題目 4</b></p> <p><b>尊重及社區認同</b></p> <p>以下部分關於社區如何尊重及接受長者，我希望你分享以下一些你的正面經驗及負面經驗。同時希望你提供改善意見。</p>                               | <p>詢問</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 社區人士對長者在禮貌方面的情況如何？</li> <li>- 聆聽？</li> <li>- 社區人士對長者提出幫助的情況如何？</li> </ul> <p>長者在使用服務及參與活動時提出的需要時，社會人士所作出適當反應如何？</p>  |

| 題目及問題   | 提示   |
|---|--|
| <p>那些方面你覺得你在社區內是受尊重及不受尊重？</p> <p>在區內的活動中, 那些方面你覺得你在社區內是得到認受及不受認受？</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 長者被諮詢？</li> <li>- 社會提供了多項選擇給長者嗎？</li> <li>- 社會認同長者的貢獻嗎？</li> </ul> <p>長者在同齡人士之間的活動情況如何？</p>   |
| <p><b>題目 5</b></p> <p><b>參與社區</b></p> <p>我們討論一下社交及休閒活動, 我希望你分享以下一些你的正面經驗及負面經驗。同時希望你提供改善意見。</p> <p>你在區內參與活動、交際應酬有多容易？</p> <p>你可否分享一下你在以下活動的參與情況如教育, 文化, 康樂的靈活性嗎？</p> | <p>詢問</p> <p>社交及休閒活動是否...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 收費可負擔？</li> <li>- 容易接近？</li> <li>- 次數充足？</li> <li>- 位置方便？</li> <li>- 時間方便？</li> <li>- 提供多項選擇？</li> <li>- 有趣？</li> </ul> |
| <p><b>題目 6</b></p> <p><b>溝通及資訊</b></p> <p>以下部份是關於處理資訊方面, 我希望你分享以下一些你的正面經驗及負面經驗。同時希望你提供改善意見。</p> <p>你是怎樣收取區內資訊？例如, 服務及活動方面。</p> <p>從電話, 收音機, 電視, 單張, 有關人士...</p>     | <p>詢問</p> <p>資訊是否...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 容易接近？</li> <li>- 有用？</li> <li>- 適時？</li> <li>- 容易明白？</li> <li>- 設備難於操作, 如電腦 資訊媒介...</li> </ul>                               |

| 題目及問題   | 提示  |
|---|---|
| <p><b><u>題目 7</u></b></p> <p><b>參與公共事務及就業</b></p> <p>我想知道你參加義務工作, 公共事務及就業方面的情況, 我希望你分享以下一些你的正面經驗及負面經驗。同時希望你提供改善意見。</p> <p>請分享義務工作的情況?</p> <p>就業方面? 你正在就業還是尋找工作?</p> | <p>詢問</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 關於義務服務的資訊是否足夠?</li> <li>- 義務服務種類多性?</li> <li>- 義務服務的吸引力?</li> <li>- 關於就業空缺的資訊是否足夠?</li> <li>- 可接觸到這些空缺?</li> <li>- 空缺品種多樣性?</li> <li>- 吸引力?</li> <li>- 經驗受認同?</li> <li>- 報酬?</li> <li>- 可調較至適合長者能力?</li> <li>- 可調較至適合長者喜好?</li> <li>- 鼓勵長者參與的方法?</li> <li>- 請分享一下參加社區事務的情況? 例如社區組織, 議會方面。</li> </ul> |
| <p><b><u>題目 8</u></b></p> <p><b>社區支援及醫療服務</b></p> <p>我想知道你居住的社區內的社會服務及醫療服務的情況。我希望你分享以下一些你的正面經驗及負面經驗。同時希望你提供改善意見。</p> <p>你對你所居住社區所提供的長者服務有什麼經驗?</p>                  | <p>詢問</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 有那些服務提供?</li> <li>- 容易得到服務嗎?</li> <li>- 使用的情況如何?</li> <li>- 費用可負擔?</li> <li>- 對有需要人士提出服務需要的反應速度?</li> </ul>  |
| <p><b><u>結尾問題</u></b></p> <p>在訪問完成前, 請問還有沒有一些之前沒有提出的討論而閣下希望現在提出呢?</p>   | <p>無須提示</p>   |

### (III) 資料分析及報告

受訪群體會對所居住地區/城市的長者支援度，提供大量描述及經驗。研究人員旨在比較及收集以上九題题目的討論結果，以達到以下目的：

- 社區設施環境對長者的支援度
- 社區設施環境對長者的障礙
- 長者提供改善建議及點出問題所在

在分析當中，研究人員需要從多個受訪者的發言中辨別出一致的觀點。同時引用某些觀點的事例必須是一致而非分歧。

組群分析及報告需要跟隨以下步驟進行：

步驟 1：分析每組群的討論題目(請使用結果總結表)

步驟 2：比較每個長者組群的議題(以年齡、體弱程度、身份及經濟狀況劃分)以界定障礙的形式及背後的啓示。

步驟 3：比較長者組群，照顧者及服務提供者提供的結果。

### (IV) 結果總結表

長者所希望的居住社區是怎樣？

| 題目      | 對長者有正面看法 | 對長者構成障礙 | 改善建議 |
|---------|----------|---------|------|
| 戶外空間及建築 |          |         |      |
| 運輸系統    |          |         |      |
| 居住      |          |         |      |
| 尊重及認受   |          |         |      |
| 社區參與    |          |         |      |
| 溝通及資信   |          |         |      |



|           |  |  |  |
|-----------|--|--|--|
| 參與公共事務及就業 |  |  |  |
| 社區支援及醫療服務 |  |  |  |
| 結尾時的補充議題： |  |  |  |

## (V) 事前準備摘要及有關文件

### 1. 社區組群評估方法

本部分主要說明如何評估長者在所居住社區內正面對的問題及障礙，而該問題及障礙最終需要社區本身解決。這評估在特定地區中進行，由該地區內的長者、服務提供者及照顧者參與而進行。

### 2. 地區基本資料

過程中必須注意被研究地區的地理、經濟特點等這些資料，使有助於瞭解問題的本質。大多數資料可在官方統計資料獲取，例如：

- 地理位置、地方大小，地形
- 人口及密度
- 種族、社交、經濟特點
- 長者人口及比例(60-74 及 75 以上)
- 住屋類型及擁有權
- 社區服務由政府、私營企業、志願人員提供之比例

### 3. 長者及關顧人士

#### 樣本：選擇、招聘及篩選

- 研究需要最小 5 組群參與、其中 4 組為長者、1 組為照顧中度或嚴重殘疾長者的非官方照顧者
- 如資源許可，可吸納更多組群參與，如決定吸納最小組群數目參與，請確定所有組群具備相同背景及分配，例如 8 組中必須有 2 組為關顧者，其他 6 組為長者，如總數 12 組中，3 組為關顧者，其他 9 組為長者，如此類推。理想情況是多過 1 組的照顧者。

- 每組需要由 8-10 組員組成，招聘參加者需從多種來源，由於可能有缺席，故此先招聘 12-15 人，訪問問題可能涉及私隱，所以請鼓勵自願參加者邀請其家人或朋友參加，問題將會在訪問前提供參加者以提高訪問效率。
- 長者組別將分為兩組(60-74 及 75 或以上)，另再以經濟狀況(低收入及中收入)分組。分組為：

| 組別 | 年齡     | 經濟狀況 |
|----|--------|------|
| 1  | 60-74  | 低收入  |
| 2  | 60-74  | 中收入  |
| 3  | 75 或以上 | 低收入  |
| 4  | 75 或以上 | 中收入  |

- 受訪對象希望包含高齡長者(85 或以上)，每組須包含男女性，如因為當地習俗因素限制，分組或可以同性別進行。
- 經濟狀況應已本身地區比較而不是個人實際收入，以免出現侵犯個人利益。
- 組員應包括輕、中度殘疾及無殘疾以提高活動能力代表性。75 及以上的組員須有不同程度的殘疾(不只於配帶眼鏡)，如被研究社區內有相當分量少數族裔，請儘量含該類人事在內。
- 照顧者須有直接向中度及嚴重行動不便的長者提供照顧，照顧者在訪問中要以服務提供者的角度評估社區對長者的支援或障礙。
- 不同受訪者的議題範圍基本相近，只是問題開端稍為不同。例如：
- “請形容那些是你所照顧人士是……(議題)”
- 所有長者及照顧者須來自同一受研究的社區，在這範圍內可隨意挑選參加者、社區內的宗教團體、社區、義工、康樂場所為理想招聘長者的來源地。
- 如資源許可，可按受調查地區習慣，考慮派發小禮物給受訪者。
- 所有受訪者在訪問前必須被充分以書面及口頭知會，包括調查目的、過程內容、並在訪問前取得書面同意。每調查地點須根據當地種族回顧及已同意的流程進行。

## **服務提供者的組群**

- 樣本：選擇、招聘及篩選

## **這組別須從以下來源招聘：**

- 負責政府及公共事務的專業人員，例如：在以下範圍(城市設計、文化、文娛康樂、社會醫療服務、運輸、保安、警務人員)
- 商業人員及商人(商會代表、銀行、店鋪老闆、藥業、餐廳、美髮/美容、商場經理、媒體服務.)
- 志願機構(例如：社福機構、紅十字會、慈善機構、非政府醫療組織、宗教界、老人中心)

來自以上組織的受訪者，可以根據來源分組或混合。因這組群人士比較忙碌、所以可因應情況作出特別安排。例如：個別訪問，在受訪者辦公室進行訪問、在訪問前必須得到受訪者的書面同意。

## **問題跟其他組群基本相同，只須基於以下原則發問：**

- “基於你的觀察及專業意見，你認為對長者……”
- 預料參加者不一定能夠回答所有問題，例如店鋪老闆未必知道長者居住及公共事務的情況，但某些議題是應該是所有參加者都能回答。

## **4. 形式**

### **訪問地點的選擇應符合以下條件**

- 室內空間(房間應該是容易放置桌子及容許以椅子圍圈討論)
  - 書寫板
  - 舒適(有座位)
  - 易於接近(考慮地理位置及受訪者活動能力)
  - 交通工具的選擇
- 
- 每組須給予 2.5 – 3 小時訪問時間(包括 20-30 分鐘休息)，如果認為太長，可考慮改為兩日兩部分進行。另外，可考慮以下提高效率的提議：
  - 避免重復問題
  - 如有些經過引導還沒有引發更多討論，可考慮下一議題，因為其他組別可能在這問題已有充分討論。
  - 應注意提供受訪者飲料

- 須給予受訪者名牌，名牌上寫上姓或名(按當地文化)。同時把提出的討論點寫在書寫板上。
- 每組的訪問內容將被錄音(以兩台答錄機)，須馬上抄寫下內容。

## **5. 組長的責任**

- 組長是進行調查的負責人，同時擁有研究及長者的知識，組長需要幫助組內“聚焦於議題”及提高參與者興趣。因有多個議題會被討論，所以組長許作出引導及提點。

## **6. 助理的責任**

- 在訪問中，每組將安排一位助理，助理的責任是：
- 處理房間設置
- 安排小食
- 幫助組長把討論內容寫上書寫板，確定內容已錄音及設備操作正常。
- 對帶領討論者提供一般幫助

## **7. 小組討論進行時**

- 組群討論時間不應該超過計劃 2.5-3 小時(包括休息時間)，每問題預留 10-15 分鐘(總時間為 1 小時分 – 2 小時分)，鼓勵每組發現關心的議題，避免作出裁決。
- 所有討論應被錄音(兩台答錄機)及抄寫。

## **8. 書面同意**

- 每個研究須符合法律要求，及按照有關部門同意。

## **9. 參加者的準備**

- 受訪者在訪問前須先把問題過目及取得其同意，受訪者同時需要事先思想答案已提高調查效率及效果。

## **10. 對未能遇見事情的處理**

- 組長本身是經過充分訓練及有足夠經驗應付衝突或不能遇見的情況。如需要輔導或其他服務，將有相關資料備用。

## **11. 討論過程及步驟**

- 在開始時，應該對參與者簡介研究的目的及期望受訪者的貢獻。例如：
- 早晨/午安！我的名字是……感謝你抽出寶貴時間到來參加訪問。今天我們希望收集你所居住社區(名字)的資料，我們希望知道你的社區對長者有多支援。
- 一個支援長者的社區是一個可讓長者在一個安全環境生活，可保持健康及充分參與社區事務的地方。
- 我們將討論多個議題包括社區環境、建築、道路、各樣服務及活動。
- 基於你的經驗，作為(請挑選一項)
  - 一位長者
  - 照顧長者人士
  - 長者服務提供者
- 我希望你可以分享一下你的正面經驗，或你的居住區域的好特點。你會因這些好特點而認為這是支援長者的地方。
- 我同時希望你分享一下你的負面經驗，有那些地方你認為是長者障礙？有哪些地方你覺得你的地區對長者不支援？
- 最後希望你提供改善意見，令這社區可以成為支援長者的地方。
- 這裏沒有對與錯的答案，你們每個意見對研究都很有幫助的。
- 為了準確性，這訪問將被錄音，但我們不會在報告上透露你的身分。
- 因此，請每次一位朋友發言，同時我們會讓所有受訪者都有公平的發言機會。

- 現在開始吧.....
- 問題範圍會故意廣泛，可讓參加者同時提出他們關心的議題，組長將對某些重要議題提出引導，組長亦須盡力覆蓋多個題目。

## 12. 參加者資料

工作人員需要收集參加者的資料以瞭解參加者的特點。請填寫以下資料表格，在能夠形容參加者的空格內打記號或寫上答案。如有問題，請向組長提問。

前一個生日的年齡：\_\_\_\_\_

性別：男\_\_\_ 女\_\_\_

就業情況：退休:\_\_\_ 全職:\_\_\_ 兼職:\_\_\_

現時工作情況，或如已退休，請註明退休前的主要職業：:\_\_\_\_\_

你自己現在的健康狀況是：

很好\_\_\_ 良好\_\_\_ 一般\_\_\_ 不好\_\_\_

你有沒有健康問題而限制你某些日常活動？ 有\_\_\_ 沒有\_\_\_

你完成的最高學歷是： 小學\_\_\_ 中學\_\_\_ 專上/大學\_\_\_

你居住的地方是不是 租用\_\_\_ 自置\_\_\_

與你同住的人士：

\_\_\_ 獨居

\_\_\_ 配偶或同伴

\_\_\_ 子女(數目\_\_\_)

\_\_\_ 其他親屬(數目\_\_\_)關係\_\_\_\_\_ (例如母親,姊妹)

\_\_\_ 非親屬(數目\_\_\_)關係\_\_\_\_\_ (例如:寄居者, 管家)

你居住的區域：\_\_\_\_\_

- 完 -