

避免長者成「社交孤島」 聊天傾訴打開心扉 穗銀髮電話大使 老人互幫互助



▲擔任「電話大使」的雲姨鄧潔雲在陪老人談心。 大公報記者盧靜怡攝

農曆九月初九是「重陽節」。在社會老化背景下，除了表達孝道，「重陽節」也應探討如何關愛老年人。「芳姨，最近身體怎樣？有出門走走嗎？」68歲的雲姨拿起電話，熱情問候。電話那頭的老人聲音充滿了笑意：「還好，有心啦，剛剛落街買菜回來。」這組家常對話來自銀髮「電話大使」和獨居高齡老人之間。為了不讓高齡老人成為被遺忘的「社交孤島」，廣州市越秀區廣衛街社工服務站開展「電話大使」志願服務，採用「初老服務老老」模式，透過老人和老人「煲電話粥」，為長者送關懷。

大公報記者 盧靜怡

▲雲姨的工作本裏，密密麻麻地記載着每位老人的需求。 大公報記者盧靜怡攝



▲雲姨（左）在和社區站的街坊溝通。 大公報記者盧靜怡攝

人已經離世。雲姨坦言，每送走一位老人，本子記錄的資料需要更新時，都會感到傷感。「我們能做的，就是老人需要的時候陪伴他們，讓他們不至於太孤單。」

越秀區北京街廣衛街社工服務站站長梁彬說，北京街「電話大使」志願服務隊從2015年開始運作，隊伍有15人，基本都是住在社區的「50後」、「60後」初老「銀髮族」。

隊伍踐行「初老服務老老」的理念，讓初老者為獨居長者、高齡長者或失去生活自理能力的長者提供電話聊天服務，讓初老者發揮餘熱，激勵他們為社區貢獻力量。7年下來，該社工站為高齡長者提供「電話大使」服務600多人。

關懷備至



廣州養老措施及成果

- 廣州共建成長者飯堂：1094個。
- 頤康中心：178個，實現街鎮全覆蓋。
- 設立家庭養老床位：1.6萬戶。
- 資助1.7萬戶老年人家庭、77個居住區適老化改造。
- 加裝電梯1.2萬多台。
- 為44.5萬失能、高齡等老年人提供助餐配餐、醫養康養、家政養老等服務。
- 全市養老機構298家，「一床難求」從總量上基本解決。

大公報記者盧靜怡整理

上門服務 滿足獨居者「微心願」

居家養老

「我們屬於廣州最早一批成立『電話大使』的社工站。成立的初衷，是想為高齡長者提供保障，讓獨居長者也能得到心理慰藉和上門服務，使晚年生活質量有所提高。」廣州市越秀區北京街廣衛街社工服務站站長梁彬（圖）說，「疫情下，現場聚集的活動少了，但電話溝通依然無障礙。通過電話聯絡，及時了解老人家的物資是否充足，老人家遇到事情也會打電話求助，相當於給長者多個社會安全網。」梁彬說，「電話大使」讓社區內不少高齡老人安心居家養老。他說，有一名90歲高齡的長者吳婆婆，女兒長

期在香港工作。社工站通過「電話大使」的電話訪問，關心吳婆婆的日常起居、興趣愛好。「我們也會定期上門探訪吳婆婆，協助她做一些簡單的認知訓練。吳婆婆在電話裏提到有什麼需求，我們都會及時去幫忙。」梁彬說，此前了解到吳婆婆有居家清潔和剪頭髮的需要後，社工站積極協助吳婆婆申請居家養老服務和義剪志願者的資源，滿足其居家養老需要。

線上煲「電話粥」談心，線下滿足老人「微心願」，這樣的「電話大使」服務正在廣州更多地方推廣，北京、上海等地的社區也紛紛開展「電話大使」服務。 大公報記者 盧靜怡

因人而異 找共同話題

雲姨說，和長者電話溝通，和普通的「煲電話粥」不同，除了需要用心待人外，也需要技巧。「老人家年紀大，聽力不好，所以講話需要大聲一點。還有些老人記憶力比較差，表述起來並不清楚，就需要有耐心慢慢引導對方聊天。」她一打電話就是一上午。「我自己也是老人，知道在閒餘時間有人陪你聊天，心情就會非常好。」

「初初擔

任『電話大使』時，會擔心自己能否勝任，自己也會有些緊張。長者第一次接到電話，起初也會抗拒，因為他們並不了解社工是什麼，擔心對方是騙子。」這時候，「初老」陪「老老」聊電話的優勢就顯示出來了。雲姨說，長者聽到電話那頭的人年紀也和自己相仿，也是同住一區的街坊鄰里，大家有共同話題，話匣子就很容易打開。「很多老人都擔心給人添麻煩，只有熟絡了他們才會慢慢接納你，也願意開口傾訴自己的訴求。」

詳細記錄長者需求

每次打電話，雲姨都會拿着一本厚厚的A4紙大小的工作本。「這樣的工作本，我已經換了十多本了。」雲姨的工作本裏，密密麻麻地記載着每位老人的需求：張姨，因為子女長期沒來探視感到孤獨，血壓偏高；劉伯，腳力不好，需要一根拐杖……雲姨說，在記錄下長者的需求後，會把需求和社工站溝通，社工站再協調社會資源，盡量滿足長者的需求，比如給他們送拐杖、防疫物資或者住房安裝電梯等需求。

擔任「電話大使」7年，雲姨在電話裏陪伴了上百名老人家。本子裏記載的電話號碼中，也有一些號碼的主

每個人都會老去 幫人即幫己

特寫

廣州市越秀區廣衛街社工服務站位於榨粉街，地名很接地氣，一如社工站一樣無縫融入街坊的生活。榨粉街是一條熱鬧小巷子，並不寬敞的路面上，有賣臘味、蔬菜、包點的小商販，人聲鼎沸。

穿過熱鬧榨粉街的小巷，雲姨大步走向巷子裏的廣衛街社區中心。她心裏關心的是另外一批人，一批在家中較難出門的社區孤寡老人。她說，自己在這裏生活了幾十年，如果不是擔任「電話大使」，可能一直不知道社區裏有這麼多需

要關心和幫助的同齡人或長者。「現在退休了，才有機會可以為自己成長的地方盡一分力。」

「每個人都會老去的一天，都需要別人幫忙的時候，我覺得幫助別人，就是幫助自己。自己身體還好，又有餘力，為什麼不去幫助其他人呢？」雲姨告訴記者，她在和老人電話聊天時，會把對方當做自己的親人或者長輩，噓寒問暖，關心他們的生活。「我們溝通的很多都是高齡獨居長者，將心比心，如果一個人長期無人溝通，會很孤獨的。他們更加需要有人來關心慰問。」雲姨說，擔任電話大使7

年，因為長期與各種類型的高齡老人談心，讓她對生活中的煩心事看得更開：「施比受更有福，我雖然快七十歲了，但身板硬朗，還有家人在後方支持，鼓勵我出來為社會做點事，這是我的福氣。」

大公報記者 盧靜怡

長者飯堂 優「食」幸福感

幸福晚年

在廣州越秀區散步，經常看到掛着「長者飯堂」告示牌的建築。長者飯堂是廣州「大城市大養老」模式的組成部分。長者飯堂提供物美價廉的午餐和晚餐，廣州戶籍老年人9元/餐，其中政府資助3元；非廣州戶籍老年人12元/餐。菜式基本上為兩葷一素一湯，營養均衡。

「飯菜物美價廉、軟糯可口，有特殊需要的老人還可以定製餐食。」「環境很好，服務也貼心，還能結識志趣相投的朋友。」廣州市越



▲在廣州越秀區六榕街的長者食堂，工作人員幫老人盛飯。

秀區六榕街道，提及長者飯堂，老人們讚不絕口。這裏的長者飯堂，每天

有大概40名長者就餐，對有需要的長者還提供送餐上門服務。高齡長者李叔，還享受到了長者飯堂為他將午餐送到家門口。「以前是我侄子買菜過來，我有時自己做飯，後來就靠長者飯堂解決吃飯問題。菜式每天都不一樣，我很滿意。」

記者從廣州市越秀區政府了解到，當地通過「醫食住行樂」五位一體，為區內長者打造「幸福養老」生活。在「食」方面，當地通過優化助餐服務，提高老有優「食」幸福感。

大公報記者 盧靜怡

廣東跨境養老 便利港澳居民

【大公報訊】據中新社報道：「我每天吃了早飯就來中心，這裏是我的第二個家。」今年65歲的澳門居民康姨（化名）2017年起跟隨女兒到廣東珠海橫琴生活。這些年，她到距家步行僅15分鐘的澳門街坊會聯合總會廣東辦事處橫琴綜合服務中心參加廣場舞班、旗袍班等活動，參與社區防疫、垃圾分類等各種志願服務，結識了來自五

湖四海的朋友。

在粵港澳大灣區內地城市養老成為港澳老人選擇新趨勢。廣東省民政廳3日發布消息稱，目前，珠三角9市養老機構共收住港澳地區老年人700多人。香港特區政府統計處2020年的資料顯示，約有9萬名65歲以上的香港永久居民正在廣東生活。

同時，廣東也吸引了一些港澳養老企業布局。根據《廣東省加快推進養老服務發展若干措施》，廣州、深圳、珠海、佛山、清遠等地，對港澳服務提供者來粵興辦養老機構在市場准入、土地供應、稅費減免等方面，與內地機構實行同等待遇，為港澳同胞申辦養老機構提供更好的便利和優惠政策。

目前，廣東省內有8家港澳服務提供者開設或運營的養老服務機構。港澳地區老年人可選擇入住珠三角地區的公建民營、民辦性質養老機構以及公辦養老機構中提供社會化服務的床位。



▲廣州一個老人院內，幾個老人在吃飯。 大公報記者盧靜怡攝