



用心出發 服務院舍長者 如同自己家人

◆李孟進

基於香港居住地方狹窄，加上長者年紀大了需要旁人照顧，以致香港對老人院需求愈來愈殷切，可是，長者搬到院舍居住就真的以為可以靜靜地頤養天年了嗎？沒想到是新矛盾又出現，這趟不是長者有意見，是家屬對院舍職員的工作表現有意見，爭吵再起……

過去一直幫長者院舍主持調解講座及提供調解的香港調解聯盟副會長繆少群承認：很多院舍的職員都很苦惱，因為他們不時都遭到長者家屬投訴，指長者受到不合理對待。而有些家屬或者親人，覺得自己一離開，長者便會受到欺負。她觀察到當中不少個案都是眼見不到的誤會及沒有在

第一時間處理好，才令衝突愈演愈烈以致不可收拾，最令人感到不安的是生活在院舍的長者們，他們雖然是當事人卻沒有人關心他們的想法及他們身處其間的感受。她舉出以下一些例子：

* 兒子見到父親身上有損傷，批評院舍照顧失當，不斷投訴至部門首長令院舍煩不勝煩，院舍則指兒子未盡孝道要剝奪兒子監護權，雙方如弦在簧，難為的是伯伯勸阻不成也成了他們衝突的磨心。

* 孫女兒為入住院舍的婆婆申張權益，竟然用一條繩去與旁邊長者劃分楚河漢界，不准其他人入侵她婆婆的「版圖」，不管婆婆出入是否不方便。

她認為不少誤會是言語造成，其中院舍人手少工作量大亦構成雙方衝突主因，加上多了年輕人入行，他們人生閱歷淺，不一定感受到長者或其家屬想法做成言語上吵鬧，因此她建議院舍工作人員用心出發、服務長者猶如對待自己家人，另外說話前想一想先行包裝一下才說出來，而院舍遇到投訴最重要即時面對及盡早親決。

至於家屬方面，她說：無可否認的是港人教育水平提高了，事事戒備，而投訴機制是可以避免長者權益被剝奪，但作為家屬也必須要記著，我們不是把親人「寄存」或「存倉」在院舍中，這不是買賣、他們不是貨物，院舍有自我一套規則，

長者也需要建立自己關係、社群、生活模式，因此家屬要尊重長者自己想法、及學習在院舍溝通、包容、體諒對方的心。她相信長者也不希望見到家屬經常在院舍內吵嚷及投訴。

據知，目前已有新派老人院營運者，將酒店經營模式套用在老人院身上，就是用心出發，尊重及服務入住的長者，希望此舉可獲傳統老人院借鏡，減少彼此投訴，這樣一來，長者可以生活安寧無憂。如你也有類似疑難，可以電郵香港調解聯盟 info@mediationalliance.hk 查詢。

樂在耆中之二十四

上班日子何其悶 每周清閒得日半
唔似退休七日紅 日日任我周圍玩



◆香山亞黃

服食藥物以治療疾病，是大家公認的事實；但你可知，讓腦退化症患者多打麻雀，其效果是比較服食藥物為佳的。據醫生指出，若我們可經常動用腦袋，是可以延緩其衰老速度；而打麻雀可以訓練腦神經，令腦神經常保持運作，減慢衰退，有助預防腦退化症。

嶺南大學曾將112名患有腦退化症的長者分成兩組研究，分別安排他們每星期打兩次及四次麻雀，每次平均打個半小時。結果發現，兩組的腦退化問題有明顯改善：他們無論在運算能力、記憶力或時間導向能力方面，均有顯著提升；而中度患者的病情，亦可改善至輕度程度。研究同時發現，每周打四次麻雀者比較只打兩

次的患者，其退化問題的改善，更為顯著。研究鼓勵護老者讓腦退化症患者持之以恆，持續五個月打麻雀，就算中度患者若每周只打兩次麻雀，他們亦可回復到輕度退化程度；當中，「食糊」能令患者增強其自信心，刺激其腦神經的躍動。而安排患者的一「腳友」，宜最好也是同樣患有腦退化症。

專家總結指出，護老者若可每周安排腦退化症患者打麻雀四次，並持續五個月的時間，是有助改善患者的病情，比較服藥要用上一年時間才可達到同樣的療效。



●持續定期打麻雀有助刺激腦退化症患者的腦神經，以助改善病情。

讓腦退化症患者打牌 減腦退化程度勝藥療

◆黃翠芬

院舍安全多面睇

安老院舍在香港的需求極大，大眾都把著眼點放於宿位不足之問題；而同時，早前有院友在安老院舍無顧被殺，令人關注安老院舍的安全問題。

雅明灣畔護理院院長黃凱欣姑娘表示，精神病患者不會有忽然傷人之動機，可能是經歷了不尋常的事情，例如是與家人、朋友、院友的關係有變，身體機能受損，環境有所轉變，做成刺激，對精神病患者的情緒及行為有所影響。院友職員可加倍留意他們的日常生活細節，一旦發現院友之間有所爭拗，可積極介入協助：「可能只是很小的事情，

◆江馥賢

例如是院友不滿與某人同枱吃飯、或不滿活動遊戲的安排，我們都應盡量調節，希望在院友的意願與安老院的規律之間，作一平衡。」

除了相處問題，財物與環境安全亦值得關注。黃姑娘表示，院友的貴重財物如金器手飾、鈔票，該交由家人保管，她說：「院舍有不同的院友及訪客，不宜存放貴重財物。」若院友帶著極具紀念價值的隨身物品，可要求院舍提供有鎖儲物箱，以供存放。

在環境方面，黃姑娘提醒院友切忌把尖銳物品放置在床頭櫃中，她說：「有不少院友會把生果刀放於床頭櫃中，方便使用，但實在非常危險，容易釀成意外發生」。此外，院友亦要注意地面濕滑問題：「安老院舍為保持衛生，會勤於清潔地板，院友要慎防地面濕滑，寧可請職員攙扶，也不宜獨行。」以上各點彷彿人所共知，卻是不容忽視。