

Lingnan University

Digital Commons @ Lingnan University

APIAS Monograph 專題論文

APIAS Paper Series 論文

2003

「仁濟老友記行動」計劃成效調查報告

Asia-Pacific Institute of Ageing Studies, Lingnan University 嶺南大學亞太老年學研究中心

仁濟醫院社會服務部

Follow this and additional works at: <https://commons.ln.edu.hk/apiasmp>



Part of the [Gerontology Commons](#)

Recommended Citation

嶺南大學亞太老年學研究中心、仁濟醫院社會服務部。(2003)。「仁濟老友記行動」計劃成效調查報告 (APIAS Monograph Paper Series No.4)。檢自香港嶺南大學: <http://commons.ln.edu.hk/apiasmp/11>

This Paper Series is brought to you for free and open access by the APIAS Paper Series 論文 at Digital Commons @ Lingnan University. It has been accepted for inclusion in APIAS Monograph 專題論文 by an authorized administrator of Digital Commons @ Lingnan University.

專論系列 第四號 (二零零三年十一月)

「仁濟老友記行動」計劃成效
調查報告

(仁濟醫院董事局社會服務部贊助)

嶺南大學亞太老年學研究中心

暨

仁濟老友記行動統籌小組編寫

「仁濟老友記行動」計劃成效調查報告

目錄

前言

調查計劃成員

第一章	計劃理念及調查目的	
	1.1 計劃理念.....	p.2
	1.2 計劃簡介.....	p.2
	1.3 調查目的.....	p.2
第二章	調查方法	
	2.1 調查方法.....	p.3
	2.2 主要調查.....	p.3
	2.3 活動資料重組分析.....	p.3
	2.4 量度工具.....	p.3
	2.5 調查對象.....	p.4
	2.5.1 焦點小組.....	p.4
	2.5.2 面談訪問.....	p.4
	2.6 調查內容.....	p.4
	2.6.1 焦點小組.....	p.4
	2.6.2 面談訪問指引.....	p.5
第三章	調查結果和分析	
	3.1 主要調查結果和分析	p.6
	3.1.1 焦點小組.....	p.6
	3.1.2 面談訪問.....	p.8
	3.2 活動資料重組分析.....	p.13
	3.2.1 整體活動計劃資料調查結果和分析.....	p.13
	3.3 研究局限及困難.....	p.17
	3.3.1 焦點小組研究局限及困難.....	p.17
	3.3.2 面談訪問研究局限及困難.....	p.17
第四章	總結及建議	p.18
	4.1 資金運用和處理方面.....	p.19
	4.1.1 金額的分配.....	p.19
	4.1.2 有效地提高贊助額的運用比率.....	p.19
	4.2 服務提供 / 活動設計方面.....	p.19
	4.3 加強宣傳.....	p.20
	4.3.1 對服務使用者.....	p.20
	4.3.2 對資源投放者.....	p.20

參考書目 p.21

附錄

附錄一： 調查計劃進程表 p.22
附錄二： 面談訪問指引 p.23

前言：

本調查報告是由仁濟醫院董事局社會服務部委託嶺南大學亞太老年學研究中心就「仁濟老友記行動」計劃推行五年後(1997-2002)的成效評估及建議。

調查計劃成員：

顧問小組(編寫)

嶺南大學亞太老年學研究中心主任	陳章明教授
嶺南大學亞太老年學研究中心高級計劃主任	馮明穗小姐
仁濟醫院董事局社會服務部長者社區支援服務督導主任	余小麗小姐

研究小組

嶺南大學亞太老年學研究中心計劃主任	陳凱萍小姐
嶺南大學亞太老年學研究中心計劃主任	王漢裔先生
嶺南大學亞太老年學研究中心助理研究員	梁穎智先生

「仁濟老友記行動」統籌小組

仁濟醫院曾榮夫人長者鄰舍中心主任	黎美玲小姐
仁濟醫院楊溫先生夫人長者鄰舍中心主任	鄭慧娟小姐
仁濟醫院鄧碧雲紀念長者鄰舍中心主任	張惠芳小姐
仁濟醫院吳王依雯長者鄰舍中心主任	戚少霞小姐
仁濟醫院方若愚長者鄰舍中心主任	李雅思小姐
仁濟醫院尹成紀念老人中心主任	黃美思小姐
仁濟醫院第廿四屆董事局社會服務中心主任	巫淑霞小姐

第一章 計劃理念及調查目的

1.1 計劃理念

仁濟醫院董事局在一九九七年八月開始推展「仁濟老友記行動」計劃，以結集社會人士的力量籌募善款，將所得以定額形式免費贊助該院轄下各長者中心的綜援受助人或經濟貧乏的長者會員免費參加中心舉辦的活動，以鼓勵他們積極參與有益身心的社群活動，保持心境開朗，避免長者因經濟困難而失去參與社交活動的機會及與社群疏離。截至二零零二年十二月為止，該計劃已踏進第六個年頭。

1.2 計劃簡介

每年參與「仁濟老友記行動」的長者均可獲定額贊助，以免費參與各長者中心舉辦的活動。計劃中每位長者的全年定額贊助金額因應每年的善款所得而在不同年度作出修訂。於 97/98 年度 至 99/00 年度贊助額為每人每年\$500，在 99/00 年度開始修訂為每人每年\$300，至 02/03 年度開始設立「老友記助學金」，當中是以\$100 資助知識、資訊和學習性質的個別活動、課程或班組；而另外定額贊助的\$200 供長者用作自由選擇參與中心舉辦的任何活動用途。

事實上，發給長者的贊助金額並非以現金形式由長者去支取，而是以記帳扣數形式進行。即每位長者名下有一筆定額數目的贊助費，當他們報名參加活動時，活動費用便於該長者名下的贊助費賬目中自動扣除。而贊助額賬目也不能「多除少補」，即活動收費大於賬目所餘金額數目時，長者不可自行補貼差額以動用贊助。此外，\$100 的「助學金」和 \$200 的「自由選擇」贊助金兩者餘款是不能合併使用。

1.3 調查目的

是次仁濟醫院董事局社會服務部委任嶺南大學亞太老年學研究中心對「仁濟老友記行動」計劃進行詳細評估及分析，以了解該項計劃對參與長者的成效，並對此計劃的未來發展方向作出建議。

第二章 調查方法

2.1 調查方法

爲了更有效評估「仁濟老友記行動」計劃的成效，是次調查計劃分別從不同的方法去搜集和整理資料。首先，利用焦點小組討論(活動計劃統籌員)及面談訪問(參加計劃的長者)取得第一手資料，和探討他們對整個計劃的意見。其次，是次調查利用中心所提供「仁濟老友記行動」計劃的有關數據和年報，作爲調查計劃的資料輔證。最後，就調查計劃的初步結果，與活動計劃的統籌員進行討論，以便進一步了解計劃的內容、實際執行情況及核對調查結果的相關資料。茲分述於下：

2.2 主要調查

- (一) 以服務提供者爲調查對象：焦點小組討論。
- (二) 以服務使用者爲調查對象：個人半結構式深入面談訪問。

2.3 活動資料重組分析

以仁濟醫院董事局社會服務部七間長者中心所提供有關整個計劃的運作資料作爲參考，並加以分析，其結果會與主要調查分析作互相佐證。

2.4 量度工具

一般來說，爲了能較客觀了解一項服務的成效，我們會以該項服務能否符合服務質素指標爲釐訂的準則。因此，我們選取下述的「服務質素指標」作爲參考藍本，再根據是項計劃的實際需要，重新訂出一個服務質素指標，以配合實際調查之需要。服務質素指標如下：

環境及設施；

- (一) 詢問處 / 服務櫃位；
- (二) 職員質素及服務態度；
- (三) 服務種類；
- (四) 服務價值
- (五) 服務使用者參與率；
- (六) 服務使用者的主觀感受(例如：增加自信、心境開朗、社群疏離感和被歧視感等等)。

爲取得計劃的背景資料以供參考，是次調查選取其中一間長者中心並安排調查員前往中心訪問其主管，以詳細了解有關推行此項計劃的詳情，由此設計並完成了焦點小組討論的指引及進行半結構式面談訪問指引內容。

2.5 調查對象

2.5.1 焦點小組

焦點小組討論在於從服務提供者的角度去了解「仁濟老友記行動」計劃內容、活動執行情況、計劃成效及對長者的影響。本調查計劃在二零零三年三月廿一日進行焦點小組討論，成員合共八人，這包括：

- (一) 七間長者中心的主管負責人(此項活動計劃之統籌員)及
- (二) 仁濟醫院董事局社會服務部長者社區支援服務督導主任(此項活動計劃的總統籌員)。

2.5.2 面談訪問

深入面談訪問在於從服務使用者的角度去了解「仁濟老友記行動」計劃對長者的影響。面談訪問在二零零三年三月廿七及廿八日期間進行，以個別深入面談方式與七間長者中心合共三十五位長者會員(服務使用者) (N=35)，進行面談及問卷調查。每間中心按研究中心釐訂的調查對象標準條件選出五位服務使用者接受訪問：

- (一) 五名被訪者中，至少一名是男性，及至少一名是女性。
- (二) 五名被訪者中，至少一名是活躍會員，及至少一名是非活躍會員。
- (三) 五名被訪者中，至少一名是 85 歲或以上，至少一名是 75-84 歲，及至少一名是 65-74 歲。
- (四) 五名被訪者中，至少一名正領取綜援或同時居於公共房屋，及至少一名沒有領取綜援或同時不是居於公共房屋。

2.6 調查內容

2.6.1 焦點小組

主要以服務提供者的角度去探討三個層面。

- (一) 有關「仁濟老友記行動」計劃對服務使用者的影響，包括：
 - 參與活動率；
 - 參與活動的種類；
 - 對中心的歸屬感和滿意程度；
 - 主觀感受。
- (二) 計劃對中心的影響：
 - 中心內的環境及設施；
 - 職員質素、服務態度及員工士氣；
 - 服務種類；
 - 服務價值；
- (三) 計劃對社區的影響：
 - 例如有否吸引其他同類的中心推行相似的服務。

2.6.2 面談訪問指引

主要包括三個部份：

- (一) 甲部分: 訪問提要
主要探討被訪者參加「仁濟老友記行動計劃」的活動內容及原因；對整個計劃的意見，包括從申請手續、資格、活動、中心負責同工及其他方面有關之資料、原因和感受；
- (二) 乙部份: 感想與經歷
進一步探討被訪者參加計劃後對其個人社交心理健康的影響及轉變；
- (三) 丙部份：被訪者個人資料
主要了解被訪者的背景資料。

第三章 調查結果和分析

3.1 主要調查結果和分析

3.1.1 焦點小組

3.1.1.1 參加者背景資料

是次焦點小組討論員(八位成員)均是資深的社會工作員。在長者服務工作的年資由三年半至十五年不等。而他們加入「仁濟老友記行動」計劃的年資亦由一年至六年不等(見表一)。

表一：焦點小組參加者工作年資分佈表

參加者	一	二	三	四	五	六	七	八
社會服務工作的年資	15.0	4.5	7.5	13.0	10.0	10.0	2.5	3.5
長者服務工作的年資	15.0	2.5	4.0	5.0	6.0	10.0	2.5	3.5
加入「仁濟老友記行動」計劃的年資	5.0	2.5	4.0	5.0	6.0	4.0	1.0	2.5

再者，他們全是計劃統籌者兼中心負責人，無論對中心或計劃的執行和運作均瞭如指掌。所以由他們來參與此討論和提供意見是恰當和有意義的。雖然，我們最初設計焦點小組對象是包括中心服務員(即計劃之前線推行者)，以期獲得更全面的資料。但長者中心人手比較少，抽調人手難作配合，最後轉由八位前線社工參與焦點小組。

3.1.1.2 有關「仁濟老友記行動」計劃成效的意見

有關「仁濟老友記行動」計劃成效的意見如下(見表二)：

表二：「仁濟老友記行動」計劃成效意見分佈表

計劃對服務使用者的影響	評語 / 意見
1) 參與活動率	a) 服務使用者參與學習性質活動比率上升： 由 02/03 年度開始設立\$100 助學金，雖然此制度設立不足一年，但從觀察過往數月長者參予情況所得，部份服務使用者希望善用贊助額中的\$100 助學金而嘗試選擇多參與此類活動，惟部份使用者仍基於個人興趣、時間上未能參予定期的班組課程、或對個人學習能力沒有信心等而沒有應用此助學金。 b) 部份服務使用者參與率下降： 一、部份參予此計劃年資較久的長者，自覺日漸年老，體力和學習能力轉弱，影響了他們參加活動的意欲。 二、資助金數額只有\$200，可用於參予大型及收費稍高的康樂活動，相比以往是少了，所以參與率下降。
2) 參與活動的種類	a) 基本上長者們都特別喜愛一些康樂性質的活

	<p>動，例如活動內容包含「吃、喝、玩、樂」的，一般最受長者歡迎。其次是健康性質的活動，例如健康講座等。長者相對較少參予知識學習性質的班組活動。</p> <p>b) 長者們選擇活動以個人興趣為主。因此，在 02/03 年度設立\$100 的助學金贊助額，在推行不足一年的初步觀察，此助學金並未能有效地鼓勵他們參予學習性質活動。</p> <p>c) 由於長者中心一般會員們都特別喜愛一些康樂性質的活動，而\$200 定額贊助額有限，同事們會協助提議新參予計劃的長者如何善用贊助額，例如建議他們首選保留贊助額以參予日後一些收費較高的康樂活動(如生日會和旅行)。</p>
3) 對中心的歸屬感和滿意程度	a) 長者因為增加到中心參加活動而增強了對中心的歸屬感。
4) 主觀感受	<p>a) 因為長者藉著參加活動而認識新朋友，擴闊了社交圈子，豐富了他們的社交生活。他們因此重建人際關係和社交網絡，及避免產生孤立和疏離感。</p> <p>b) 計劃使他們領悟到「施比受，更有福」的道理，他們會推介朋友加入中心，對在經濟上有需要的的朋友，會推介他們申請此計劃，長者感到自己可以幫助到其他人。</p> <p>c) 老友記會員人數逐漸上升，使他們比以前表現得更大方和開懷，增加了他們的自信心。有部份中心綜援會員人數比率較少，部份會員以往不想披露自己是老友記會員，在長期參予後，也不像以往般害怕別人知道他們要領取資助的身份。</p>
計劃對中心的影響	評語 / 意見
1) 中心內的環境及設施	無意見。
2) 職員質素、服務態度及員工士氣	<p>a) 同事們工作時提高了主動性和積極性。因為他們覺得工作富有意義，增加了他們工作上的滿足感。</p> <p>b) 同事們感到工作量增加，主要是源於繁瑣的行政工作，例如填寫申請與會計表格／報告、交收金錢和售活動票予老友記會員的扣賬等。中心沒有因此而額外增加人手，部份員工對工作量的增加及在賬目上要分清普通會員收費與老友記會員扣賬方式計算等工作的準確度感到很大壓力。</p>
3) 服務種類	a) 同工在設計活動時，會因應活動收費與長者負擔能力而將部份生日晚宴改為午間舉行；將部份外遊或參觀地點改遠為近，以遷就日漸年邁及體質稍弱的長者，間接增加了同類活動的選擇。
4) 服務價值	<p>a) 在經濟上幫助了有困難的長者去免費參加中心活動，否則他們為省下金錢作生活之用便不會選擇用作參予活動。</p> <p>b) 計劃推行數年以來，明顯增多了長者加入中心成為會員，也多了會員申請加入「老友記行動」，新會員主要來自舊會員介紹。</p> <p>c) 部份中心把學習健康知識的講座活動納入知識學習性活動類別中，以便長者可多點選擇，善加利用那指定用途的\$100 助學金，間接幫助提升服務的價值。</p>
計劃對社區的影響	評語 / 意見
1) 其他同類的中心相似的服務	沒有受到影響。
2) 其他	對簡化行政手續的意見，例如：

	1) 直接資助中心活動取代贊助個別會員。 2) 運用資訊科技技術改變記錄程式和簡化填表程序。
--	---

3.1.2 面談訪問

3.1.2.1 背景資料

在三十五名被訪者中，有 12 位男性長者，23 位女性長者。他們的平均年齡為 74.5 歲，年齡最大為 89 歲的婆婆，最少為 62 歲的婆婆。他們有三成(28.5%)人參加此活動計劃年資為 4 至 5 年，即計劃開始至今已成為核心會員。他們的教育程度普遍偏低，有四成(42.9%)為文盲。此外他們佔六成 (60%)是獨居於公共房屋，而依靠領取綜援為生的接近九成(85.7%)(見表三)。參與面談訪問的服務使用者的背景類同整體老友記行動的 556 位會員背景相似，可以反映作為整體「老友記行動」計劃會員的意見，有一定的代表性。

表三：面談訪問被訪者背景資料分佈表

背景資料		百分比 (N=35)
男女比例	男	34.3%
	女	65.7%
年齡分佈	60-69 歲	14.3%
	70-79 歲	51.4%
	80-89 歲	34.3%
參與計劃年資分佈	少於一年	20.0%
	二至三年	31.4%
	三至四年	20.0%
	四至五年	28.5%
居住狀況分佈	獨居於公共房屋	60.0%
	獨居於私人樓宇	8.6%
	與家人同住於公共房屋	28.5%
	與家人同住於私人樓宇	2.9%
財政狀況分佈	已申請綜援	85.7%
	沒有申請綜援	14.3%
教育程度分佈	從未接受教育	42.9%
	曾接受小學程度但未完成	40.0%
	完成小學教育	5.7%
	小學到初中程度	5.7%
	高中或以上程度	5.7%

3.1.2.2 參與計劃的情況和感受

(一) 最受歡迎的活動和選擇活動的因素

最受歡迎的活動為旅行(100%)及生日會(100%) (見表四)。從資料所見，長者們同時十分注重自我增值，知識學習性活動或有關個人健康的活動也頗受歡迎。於選擇活動時，他們選取因素最主要是基於自己的興趣(40%)，其次為金錢(即活動費用的定價) (22.9%)和健康(即長者健康情況)(14.3%) (見表五)。

表四：最受歡迎的活動分佈表

最受歡迎的活動	百分比 (N=35)
旅行	100%
生日會	100%
其他(個人健康、知識學習性、大型活動等)	69.4%
文娛康樂性(唱歌/舞蹈、遊戲等)	34.3%

表五：選擇活動的因素分佈表

選擇活動的因素	百分比 (N=35)
興趣	40.0%
金錢	22.9%
健康	14.3%
朋輩影響	5.7%
其他(主要是無意見)	45.7%

(二) 參加計劃的原因

一般老友記會員沒有主動去認識及了解此計劃，有近七成(68.6%)的會員是透過中心職員或主任主動推薦他們申請此計劃，只有二成(22.9%)的會員是由中心會員或朋友推介此計劃而申請，有一成(11.4%)未能辨別此計劃的名稱及自己是老友記會員身份而未能清晰回答此問題(見表六)。

表六：參加計劃的原因分佈表

參加計劃的原因	百分比 (N=35)
中心職員或主任推薦	68.6%
中心會員推薦	22.9%
朋友推薦	22.9%
根本不知道自己是老友記會員	11.4%

(三) 對服務計劃的滿意程度

服務使用者有八成(82.8%)滿意此計劃的服務(即表示對服務計劃的滿意程度為非常好及好)，原因主要是它能提供經濟支持以參與活動。因此證明是項「仁濟老友記行動」計劃在服務使用者眼中是成功的。另外，只有一成服務使用者(8.6%)感覺是普通。而只得一位 (2.9%)覺得此服務非常差，原因是他覺得贊助金額不能靈活運用。例如該年度如果用剩了\$70，但他想參加一個收費\$100的活動，他也不可以動用該筆\$70的贊助再作自己補貼，而要另覓一些收費\$70以下的活動才可以利用該筆贊助款項，令他感到很不方便(見表七)。

表七：對服務計劃的滿意程度分佈表

對服務計劃的滿意程度	百分比 (N=35)
非常好	37.1%
好	45.7%
普通	8.6%
差	0%
非常差	2.9%
無作答	5.7%

(四) 參加計劃後的感受

此部份可從兩個層面探討：

第一層面：

概括來說，長者參加了「仁濟老友記活動」計劃後大都有正面的回應(由最少的 42.3%至最多的 74.3%)，只有少於二成(分別為 11.4%及 14.3%)的老友記會員有負面感覺。最多的正面感受為：我更積極參與中心活動(74.3%)，其次為：有更多人關心我(71.4%)。至於負面的感受，主要是：害怕別人知道自己經濟有困難(14.3%)。有一位沒有選擇負面感受答案的被訪者表示他會隱瞞自己是「老友記」的身份，因為害怕別人嘲笑他要領取贊助金 (見表八)。

表八：參加計劃後的感受分佈表

參加計劃後的感受	百分比(N=35)
正面的感受	
我更積極參與中心活動	74.3%
有更多人關心我	71.4%
我個人變得樂觀積極	68.6%
我與別人相處得更融洽	62.9%
我的自信心更強	51.4%
覺得人生更充實	42.3%
負面的感受	
害怕別人知道自己經濟有困難	14.3%
覺得別人會對我投以奇怪的目光	11.4%
其他	20.0%

第二層面：

深入一點去了解，從有關十四位個別受訪長者的個人感想和經歷來看，長者們參加計劃後的感想可分為三方面：

從個人心靈方面：主要為壓力減輕了，感覺輕鬆了。因為此計劃不僅可幫助他們撇開經濟困境而放心參與自己喜愛的活動，而且更可幫助他們藉著參加各類型的學習班而自我增值，提升自信心。再者，他們均認同自己比以前更為主動積極，並因感受到別人對自己的關懷而懂得感恩。

從人際關係方面：因為參加中心活動而認識了更多會員，並與他們建立良好關係，故此生活圈子得以擴闊，社交網絡增加，生活感到姿采。

從個人生活方面：他們感到多參與中心活動，使他們可學習更多新事物和增加知識，使生活比從前充實了。正因為三方面同時成長，這使他們能夠更開心、更積極去面對餘下的人生。

以下節錄了其中四個被訪者參加了「仁濟老友記行動」計劃後的分享，一定程度上反映出計劃對其社交心理健康的影響。

個案分享一

以前的生活可算是孤獨的，自從丈夫去世後，大多時間只是在家對著四面牆，很少會外出，也沒有什麼的朋友。之前也有社工問我，為何不去一些老人中心去參加活動，那時我想：「我那有多餘錢來參加活動呢！」後來，一位鄰居介紹我到鄧碧雲老人中心，入會後，我就參加了這個老友記計劃。差不多五年的時間，我可以參加到中心不少的活動，尤其是學習班(中文班、英文班)。很開心是參加班組給我機會認識到不少朋友，使我不再感到孤獨，現在我一有時間便來中心參加活動或去旅行，甚至幫忙做義工。這幾年，真的使我感到自己的生活充實不少及變得有義意。

陳婆婆 70 歲

個案分享二

本人學識不多，以前是不太敢在中心學習新的事物，但是對電腦有興趣及希望學習到的。透過老友記行動，我可以免費得到電腦，至今已參加過深造班了。本人更把積蓄買了一部電腦，使我可以在家也可學習。除了電腦班，老友記行動使我可以參加到中心所辦的不同旅行，在這些旅行當日除了學以去嘗試到不同的美食外，更可以使我增廣見聞，體會了不少新事物，大開我的眼界。自參加老友記行動後，我再不會每天困在家裡納悶，這讓我更開心、更積極面對餘下的人生。

鍾婆婆 72 歲

當被問到有關參加計劃後一些難忘的事時，大家不約而同表示計劃支助他們參加了一些他們從未想過能參與的活動。主要原因是收費較高，他們自己未能付擔得起。這些寶貴的「第一次」參與活動的體驗，令他們感到很難忘、很自豪、很開心，也給他們帶來不少自信和滿足感。

個案分享三

我最開心是參加完英文班後，學懂了 26 個英文字母。我以前一個英文字也不懂，就連搭巴士的英文字母也不知道是甚麼。記得丈夫入院做手術後，我要到醫院探望他。不過只知道他住在「H」座，到了醫院找他時，我有點開心的感覺，因為我懂得跟著指向「H」座的方向來走。當時我很有滿足感，這是我第一次認得那英文字母。而且還能很順利的走到正確的位置去探望我的丈夫。我想如果我不是上過英文班，我也不知道「H」是甚麼樣的字來的。雖然是少少的 26 個英文字母，也給我帶來不少的自信和滿足感。

陳婆婆 72 歲

個案分享四

參加了「仁濟老友記行動計劃」後，我曾跟中心到大嶼山旅行，觀賞大佛及吃齋。那次經驗令我最難忘的，是坐車沿路上山時，見到那宏偉壯觀的大佛，感覺既興奮又開心，整個人也好像「鬆」了(心情輕鬆及有解脫之感)。而我本身也喜歡拜佛，所以那次活動對我來說極具意義及難以忘懷。

羅婆婆 63 歲

3.1.2.3 被訪者對此活動計劃之意見

總括來說，長者們的意見是十分正面的。最鼓舞的是超過八成被訪者(85.7%)均表示中心職員服務良好(職員方面服務好)，關顧他們的需要。除了覺得贊助額比較少(34.3%)，可以有調整的空間外(部份使用者建議若贊助額調升至\$400 或\$500 便足夠應用)，其他方面表現平均。

他們的意見可分為四方面(見表九)：

表九：被訪者對此活動計劃之意見分佈表

活動計劃之意見		百分比 (N=35)
申請手續 / 資格方面	簡單 / 無問題	14.3%
	要收緊	2.9%
	無意見	8.6%
活動方面	收費昂貴	11.4%
	活動數目不夠 / 活動種類不夠多元化	11.4%
	有些活動並不適合體弱的長者	11.4%
	增加名額	5.7%
	無問題	14.3%
	無意見	8.6%
職員方面	服務好	85.7%
	服務差	0%
	無意見	8.6%
其他	覺得贊助額比較少	34.3%
	對此計劃無什麼感受	22.9%
	願意自掏腰包去補貼	17.1%
	不明白限制贊助金運用的模式而感到困惑	17.1%
	希望有一本金額記錄簿	8.6%
	加強活動宣傳	8.6%
	不清楚知道什麼是「老友記計劃」	5.7%
	希望取消贊助金運用的限制	5.7%

不過，有兩成(22.9%)長者表示對此計劃運作沒有什麼感受，只知道有「扣數」這回事。主辦機構應考慮加強對會員的教育和宣傳工作。

3.1.2.4 小總結

把以上結果依據服務質素指標歸納及分析，總結如下(見表十)：

表十：總結服務使用者參加計劃後的感受

服務質素指標	服務使用者參加計劃後的感受
環境及設施	無意見
詢問處 / 服務櫃位	無意見
職員質素及服務態度	1) 近九成(85.7%)服務使用者認為職員服務態度佳，關顧他們的需要。
服務種類	總結為表現良好。只有很少數人認為有些地方可作適當的改善。例如： 1) 一成(11.4%)中心活動數目不足夠 / 種類不夠多元化； 2) 一成(11.4%)有些活動並不適合體弱的長者； 3) 少於一成(5.7%)需要增加活動名額。
服務價值	1) 意見十分正面，尤其近二成(17.1%)服務使用者認為活動對於他們甚有益處，因此如有需要，他們願意自掏腰包去補貼。 2) 三成(34.3%)計劃的資助額比較少。 3) 只有一成(11.4%)服務使用者認為活動收費昂貴；
服務使用者參與率	1) 七成(74.3%)使用者更表示會積極參與中心活動。 2) 四成(40%)使用者參與率主要受活動性質及服務使用者的興趣、金錢和健康狀況所影響。 3) 三成(34.3%)服務使用者選擇文娛康樂性活動。
服務使用者的主觀感受	1) 近八成(77.1%)服務使用者都有正面的感受。 2) 他們大部份表示有更多人關心我、個人變得樂觀積極、我與別人相處得更融洽、我的自信心更強及覺得人生更充實。

3.2 活動資料重組分析

3.2.1 整體活動計劃資料調查結果和分析

3.2.1.1 背景資料

截至 12/2002 止，邁進第六年的服務，累積統計老友記會員人數共有 2,940 名。當中以 70-79 歲的長者佔比例最多，接近總人數的五成半(53.4%)，又以女性為多，佔總人數超過六成(65.5%)。

根據主辦機構提供的資料，有 2,023 名老友記會員(68.8%)附有居住狀況資料。他們當中約有六成半(64.5%)為獨居老人，有兩成(21.3%)與配偶同住，其中一成(13.3%)與家人同住的老友記會員需依賴綜援生活。有兩成會員(23%)擁有教育程度資料，雖然當中有超過八成是文盲，惟數據不足以反映整體會員的教育程度 (見表十一)。

表十一：整體活動計劃背景資料分佈表

背景資料		百分比 (N=2940)
男女比例	男	34.5%
	女	65.5%
年齡分佈	60-69 歲	23.5%
	70-79 歲	53.4%
	80-89 歲	22.7%
	90 歲或以上	0.4%
居住狀況分佈	獨居	64.5%
	與配偶同住	21.3%
	與家人同住	13.3%
	與他人同住	0.7%
	住在老人宿舍或其他地方	0.2%
經濟狀況分佈	綜援	96.3%
	高齡津貼	0.9%
	傷殘津貼	0.1%
	子女供養	0.8%
	積蓄	1.9%
教育程度	文盲	83.2%
	略懂文字	7.4%
	小學	6.5%
	中學	2.5%
	大學或以上	0.1%

3.2.1.2 會員參與活動報告

整個活動計劃實行以來，累積統計實際活動參與人次為 16,668，即每位老友記會員平均每年參與活動次數為 5.7 次。超過一半(51.8%)的會員每人每年參加 1 至 5 項活動，近四成(36.3%) 每人每年參加 5 項或以上的活動，會員中最活躍的會員竟可於一年內參加了 39 次活動，當然也有少數(5.9%)的長者不曾參與任何活動(見表十二)。

表十二：每人每年參加活動次數分佈表

參加活動次數	百分比(N=2940)
0 次	5.9%
1-5 次	51.8%
6-10 次	23.4%
11-15 次	8.0%
16-20 次	3.1%
20 次或以上	1.8%

另一方面，因為每項活動都有設定參加名額，所以不能單從各項活動的參與人數去反映實際活動的受歡迎程度。從各中心每年的「會員全年分析報告」內中心主任評語所見，最受歡迎活動依次為旅行，生日會，下午茶/茶聚，反映出長者們比較喜愛聯誼性質的活動。

而此計劃由 8/97 至 12/02 期間，老友記會員參與各中心舉辦的活動合共有 2,032 項，其中三成(25.2 %)是參與聯誼性活動(即生日會，茶聚)，而外遊(即旅行，出外參觀)佔二成(17.8%)，顯示供求比率不謀而合(見表十三)。

表十三：老友記會員參與各中心舉辦活動數目分佈表

活動性質	百分比(N=2032)
知識 / 講座	1.7%
社交(大型，節目，大型聯歡會)	15.3%
聯誼(生日會，茶聚，其他較少規模聚會)	25.2%
外遊	17.8%
個人健康	14.1%
遊戲	8.2%
其他	17.7%

3.2.1.3 長者會員獲贊助的情況

截至 12/02，整個活動計劃已總共捐出了六十多萬元。每位長者平均獲贊助總金額由七十多元至四百多元不等 (見表十四)。

表十四：各中心長者全年平均獲贊助金額分佈表

中心名稱 \ 年份	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02	02/03
曾榮夫人老人中心	\$388.70	\$404.70	\$243.46	\$228.50	\$205.00	N/A
楊溫先生夫人紀念老人中心	\$306.16	\$304.70	\$251.00	\$244.76	\$252.10	N/A
朱佩音老人中心	\$348.29	\$396.20	\$255.00	\$239.00	\$250.50	N/A
鄧碧雲紀念老人中心	\$263.38	\$397.57	\$248.25	\$262.80	\$247.50	N/A
吳王依雯老人中心	\$237.52	\$340.00	\$259.42	\$249.00	\$228.60	N/A
方若愚老人中心	N/A	\$77.10	\$300.00	\$233.80	\$252.09	N/A
尹成紀念老人中心	N/A	\$147.25	\$173.50	\$172.00	\$238.40	N/A

備註：由於 02/03 年度資料數據截至 12/02 止，並不足一年，所以沒有此年之統計數目。

由於計劃中的贊助金額以實報實銷的形式於個別老友記會員的「贊助賬目」中扣除。所以雖然每年的贊助金額是固定的，實際上每年每位會員真正應用的贊助額也有不同。如將各中心長者全年平均獲贊助金額改以百分比列出，即可顯示會員們未有完全應用贊助額，主辦機構可考慮將差額的餘款作更適當地運用(見表十五)。

表十五：各中心長者全年平均獲贊助金額(百分比)分佈表

中心名稱 \ 年份	贊助額為全年\$500			贊助額為全年\$300 (並於01/02年度起分為\$100知識性活動；\$200文娛性活動)		
	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02	02/03
曾榮夫人老人中心	77.7%	80.9%	81.2%	76.2%	68.3%	N/A
楊溫先生夫人紀念老人中心	61.2%	60.9%	83.7%	81.6%	84.0%	N/A
朱佩音老人中心	69.7%	79.2%	85.0%	79.7%	83.5%	N/A
鄧碧雲紀念老人中心	52.7%	79.5%	82.8%	87.6%	82.5%	N/A
吳王依雯老人中心	47.5%	68.0%	84.5%	83.0%	76.2%	N/A
方若愚老人中心	N/A	15.4%	100%	74.6%	84.3%	N/A
尹成紀念老人中心	N/A	29.5%	57.8%	57.3%	79.5%	N/A

備註：由於02/03年度資料數據截至12/02止，並不足一年，所以沒有此年之統計百分比。

會員不能全數應用贊助金的原因主要有兩個：

- (一) 由於根據現時的機制(即老友記會員參與每項活動時應用的贊助額須與該活動原設活動費一致)，若會員每年獲批的贊助總額未有用盡，其剩餘數額仍只可按扣數機制按活動原設收費作一次性扣數，如果餘數不足以支付該活動的原設收費，便不能動用。
此外，\$100的助學金與\$200的自由選擇贊助金彼此不能合併使用，以致服務使用者不能彈性全數運用贊助金額。
- (二) 於3.1.2.2(一)項中已說明長者們最喜愛的是聯誼性質的活動，例如生日會、旅行和茶聚等。所以從02/03開始設立的\$100「老友記助學金」，用作贊助知識、資訊和學習性質的活動或班組，對一般長者他們來說，這助學金並不吸引。反而變相減少他們在其他活動的贊助。

3.3 研究局限及困難

3.3.1 焦點小組研究局限及困難

- (一) 未能全面搜集各職級前線員工的意見：
在初擬設計焦點小組對象時，原擬介定小組成員為是項計劃的統籌員及長者中心前線員工（即中心活動的前線推行者），但礙於各中心人手編制上只有五名員工，為避免影響各中心提供恆常服務，在時間安排上便有所限制，較難集中各前線員工於同一時間進行焦點小組討論，最後轉而由各中心的主管（計劃統籌員）參與焦點小組。因此面談所搜集的意見的資料較偏向統籌者的角度，及同一職級員工對計劃實際運作的感受和意見，欠缺其他前線員工的意見。
- (二) 焦點小組面談地點的局限：
為遷就地點的方便性，焦點小組面談地點是在仁濟醫院社會服務部的會議室，亦是機構經常舉行內部會議的地點，參予焦點小組面談的組員全屬機構的員工，故難以避免地組員會以平常機構內部會議的形式表達意見及進行是次討論，會議室的設計亦令調查員感氣氛較嚴肅，難以引發輕鬆的討論。

3.3.2 面談訪問研究局限及困難

調查的局限主要源於調查對象是長者。

- (一) 長者對調查目的不清晰：
部份受訪長者對是次調查目的不清晰，這需要調查員作重覆的詳細解釋和提示，而且這部份長者容易將是次調查與長者中心對服務及運作的調查混淆，容易將自己作為中心會員與老友記行動參與者身份混淆，故調查員較難使長者集中焦點針對「仁濟老友記行動」計劃作表達，這亦影響延長了調查過程的時間。
- (二) 長者對此計劃的意見未能有效反映：
大部份受訪的長者知道是次調查是了解他們對此項計劃的意見時，他們都異口同聲說「好，好」，在面談過程了解所得，因為他們自覺受別人施惠，有幸參加此計劃已覺十分好彩，不會再作別求。這是長者對這計劃及長者中心注入情感因素，也是他們對於接受給予的直接滿足感的感受，故他們較難以用者角度對此計劃提出意見和期望，這使調查員需要在作出多角度提問以搜集長者的意見。

第四章 總結及建議

總結調查結果，雖然有極少部份的長者會員仍然不清楚「仁濟老友記行動」計劃的目的，不會主動申請參與此計劃，各推行此計劃的七間長者中心的老友記會員人數每年確有上升趨勢，反映出長者對此計劃的需求。而服務使用者參與中心活動的次數和所應用此計劃的贊助額也有所提升，表示此計劃確實有其存在的意義和價值。

這計劃所用的「記帳扣數」贊助制度，免除了長者直接支取現金而用於其他用途，也可以肯定所有贊助金是全數用於長者參與活動當中，這樣能有效地保持高質素的成本效益。

另外，各中心的統籌者花了不少心思以回應長者的不同需要，活動的設計盡量多元化，按長者不同的健康情況調整活動內容和收費以期配合體弱及貧乏的長者，主辦機構更在本年度嘗試設立「老友記助學金」以鼓勵長者終身學習，提高知識水平。即使仍有少部份長者會員並未因助學金的設立而被誘發對學習的興趣，反而感到相對減少他們在其他活動的贊助，但仍不影響此計劃對大部份參與的長者所帶來的效益、意義和長遠影響，肯定是正面和有建設性的。

然而，正如在 2.4 項所說，為了能較客觀了解一項服務的成效，我們會以該項服務能否符合「服務質素指標」為釐訂的準則。目前「仁濟老友記行動」計劃並沒有一套對長者成效的量度標準，所以未能作客觀有效的顯示、檢討和比較各項服務的成效。從今次調查的結果和分析顯示，基本上整個計劃是可行和有效的。但實際在計劃的理念與有關成效量度方面，例如比較服務使用者參與計劃前後對投入社群生活之積極性？比較他們參與計劃前後的社交圈子有否擴闊了？他們的社群疏離感減少了多少？他們的心境有否因而變得開朗了？計劃中的活動是否有益身心？怎樣有益身心？諸如此類的定義與量度準則都是需要訂立以作為檢討的基準。「優質服務」與「以用者為中心」的概念，對於本港日趨龐大的老化人口來說是極其重要，長者更是現時及至未來社會服務的經常使用者。全面質素管理 (Total Quality Management, TQM) 已被認為是機構事業成功的關鍵 (Martin, 1993)。而當中一項重要元素是以服務使用者為焦點 (customer-focus) (Leung & Chan, 1995) (Tse, 1994) (Tenner & Detoro, 1992)。因此，我們在檢討服務成效的過程時，需要制定出以服務使用者為中心的優質服務質素指標，作為服務成效的量度基準。而且，服務質素指標還可以成為對外對內的借鑑 (Benchmarking)，作為部門間互相學習，改善服務質素和突破發展空間的一個重要工具。

除了建議主辦機構制定對此計劃的服務質素指標外，以下作出三項服務改善建議供主辦機構作參考。

4.1 資金運用和處理方面

4.1.1 金額的分配

現時採取統一贊助額制度，無論會員是否積極參加活動，也可獲相同的贊助金額。然而，部份活躍的活動參加者卻嫌贊助額不足夠，部份非活躍分子卻每每有剩餘贊助額。使原擬公平的分配也出現不公平的結果。建議贊助金額的分配可改為「配額制」，跟長者參與活動數量掛勾，再定出一個最高贊助額上限，使各長者各得其所。同時，在相互比較及朋輩影響下，還可推動非活躍會員，主動投入參與更多的活動，對他們起了一個積極鼓勵參加的作用。

4.1.2 有效地提高贊助額的運用比率

於現時的機制下，每位長者全年贊助額無論是整筆金額或剩餘額均只可按其參與的每項活動原定收費下作全數記賬扣數，如果剩餘額不足以抵銷一次活動的原定收費，便不可動用。另外，\$100 的助學金與\$200 的自由選擇贊助金彼此不能合併使用，以致服務使用者不能靈活彈性運用全數贊助金額。建議可讓長者自付現金補貼未能抵銷的活動費餘款，及可合併使用助學金與自由選擇贊助金，以便有效地提高資金運用比率。

4.2 服務提供 / 活動設計方面

是項計劃的理念是鼓勵長者積極參加有益身心的社群活動，避免與社群疏離，保持心境愉快。建議各中心提供的社群活動的種類可更趨多元化，除了學習和康樂活動之外，其他如義務工作、體育運動、跨代溝通活動、推廣中國傳統文化活動、或組隊對外交流等均值得多作考慮。唯理解長者對各中心過往舉辦這類型的活動參與興趣不大，使中心投放在這類活動的資源未能有效運用，以致中心多辦長者有興趣的活動，影響活動多元化的嘗試，若果以現時中心活動種類與成本掛鈎，便發現資源未能有效地運用。在計算此計劃的運作的成本並不單只是每位長者每年\$300 的贊助額，亦包括中心本身的營運費用，按中心全年的營運支出與服務使用者數量作平均數計算，每位長者每年受到的資助應有\$2,000 至\$4,000 等，故建議計劃統籌者調整活動設計以推動長者參與多元化社群，有效運用成本與贊助的善款，不負社會各界人士對計劃的期望。

4.3 加強宣傳

4.3.1 對服務使用者

從研究結果顯示，近七成長者會員都是由中心職員主動推薦而申請參與此計劃，有一成長者對自己加入何種計劃並不清晰，而在社區上有可能有其他長者需要此計劃的幫助，但沒有知悉途徑而未能參與，建議主辦機構可加強對服務使用者及社區其他長者的宣傳工作，提供服務機會予不同社區層面的長者，使此計劃能惠及更多有需要的人士。

4.3.2 對資源投放者

為使這計劃得以長期發展，資金來源是最大關鍵。此計劃有印備海報，小冊子和單張等宣傳物品，及在計劃開展早期時作積極的宣傳活動，但往後的階段未能承接作有系統性和大型的宣傳攻勢。在聲勢轉弱的情況下，加上現時本港外圍經濟因素欠佳，善長對投放捐款的項目也慎重考慮及需要了解其目的和意義，如果善長們不曾聽聞此計劃，他們便不會有興趣對此項計劃踴躍解囊。所以宣傳工作需加強，而且要有層次性，連續性和系統性去做，才能事半功倍。

世界衛生組織於 1993 年修訂了優質生活質素的意義，其中包括多個層面如個人健康，心理健康，個人信念，社交圈子，和他們與其生活環境事物的相互關係 (WHO,1993)。「仁濟老友記行動」計劃已顯然幫助長者們踏上優質生活之路。只要隨著這幾方面再繼續努力發展，必會為受益的長者帶來更積極和豐盛的人生，使他們安享晚年。

參考書目

- Bloom, M., Fischer, J. & Orme, J. (1999). *Evaluating practice: guidelines for the accountable for professional*. New York: Allyn & Bacon.
- Chan, C.M., Chan, K.H., Tung, K.L. & Fung, K.M. (2001). *Quality improvement through customer satisfaction benchmarking*. Asia-Pacific Institute of Ageing Studies, Lingnan University, St. James' Settlement.
- Martin, L. (1993), *Total quality management in human service organizations*. London: Sage.
- Schalock, R.L. (1995). *Outcome based evaluation*. New York: Plenum Press.
- Tenner, A. & Detoro, I. (1992). *Total quality management: three steps to continuous improvement*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- 梁偉康、陳洪濤 (1995). *在服務機構推行全面優質管理*。香港：集賢社。

附錄一 調查計劃進程表

預計日期	調查項目
2003 年 1 月	招募調查員工 查閱有關資料
2003 年 2 月	定出訪問的指引 訪問中心服務員，中心主管負責人及服務使用者
2003 年 3 月	修改訪問指引 進行深入面談訪問
2003 年 6 月	資料分析 草擬草稿 與計劃統籌員進行研究結果討論核對資料
2003 年 8 月	提交報告初稿
2003 年 9 月	修訂報告及發表

「仁濟老友記行動計劃」研究調查

面談訪問指引

甲部分: 訪問提要

中心名稱: _____

日期: _____

- (一) 你參加「仁濟老友記活動計劃」期間，曾參與過什麼類型的活動？參加次數有幾多？原因何在？
(活動類型包括：社交康體、小組及興趣班 / 長者教育活動、健康，資訊及教育、康體及健體活動)
- (二) 你參加「仁濟老友記活動計劃」，原因何在？你從何途徑知道此計劃？
- (三) 你覺得「仁濟老友記活動計劃」對你帶來什麼好處？
- (四) 自從你參加了「仁濟老友記活動計劃」後，對你有何影響？
- (五) 總括來說，你對「仁濟老友記活動計劃」有何意見？原因何在？

乙部份: 感想與經歷

- (一) 自從你參加了「仁濟老友記活動計劃」後，你有何感想？原因何在？
- (二) 試簡述一件有關自從你參加了「仁濟老友記活動計劃」後所發生，而又令你難忘的事。

丙部份: 被訪者個人資料

1) 年齡: _____ 2) 性別: _____

3) 參與「仁濟老友記活動計劃」年資

- 一年或以下
- 一至二年
- 二至三年
- 三至四年
- 四至五年

4) 居住情況

- 獨居於公共房屋
- 獨居於私人樓宇
- 與家人同住於公共房屋
- 與家人同住於私人樓宇

(註：公共房屋指公共屋，未供滿的公共屋單位，居屋單位，中轉房屋及政府宿位等。)

5) 財政狀況

- 已申請綜合援助
- 沒有申請綜合援助

6) 教育情度

- 從未接受教育
- 曾接受小學教育但未完成
- 完成小學教育
- 小學到初中程度
- 高中或以上程度

Asia-Pacific Institute of Ageing Studies (APIAS) at Lingnan University

History

The Asia-Pacific Institute of Ageing Studies (APIAS) was established as a University-wide institute in 1998 and has been operating as one of the research centers in the Institute of Humanities and Social Science (IHSS) since September 2001. The mission of APIAS is to facilitate and develop research in gerontology and issues related to population ageing in Hong Kong and the Asia-Pacific region.

Our Mission

“To develop a better environment for older persons and their families in Hong Kong and the Asia-Pacific region.”

Our Objectives

- To assist in the strengthening of undergraduate, postgraduate and professional training in areas related to health and welfare of older persons, demography and epidemiology
- To enhance knowledge, awareness and understanding of ageing in society amongst students, professionals and the wider public
- To encourage cross-cultural research and co-operation on ageing in the Asia-Pacific region
- To offer research and consultancy services

For further information on APIAS and opportunities for research collaboration and affiliations with the Institute, please contact

Lingnan University
Tuen Mun, Hong Kong

ISBN: 962-85508-8-8

Tel: (+852) 2616-7425

Email: apias@ln.edu.hk