

# 有效推動年長人士參與 義務工作因素:個案分析

葉鵬威  
梁贊權

22/3/2016

## 明愛服務理念

- ▶ 明愛服務 締造希望
- ▶ 扶助弱勢社群
- ▶ 發展人的才能
- ▶ 致力溝通和解
- ▶ 建立回饋精神

## 五環多元參與途徑



## 明愛元朗長者社區中心：義工組織

### 核心工作小組 (9位義工)

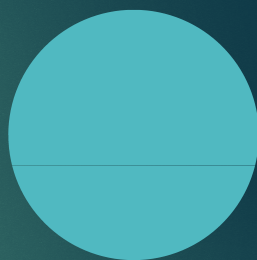
招募小組  
(9位義工)

培訓小組  
(9位義工)

聯誼嘉許  
(9位義工)

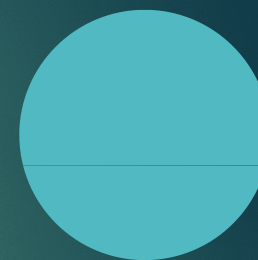
## 招募義工工作

- ▶ 編製義工手冊
- ▶ 設計義工日誌
- ▶ 出版季度義工通訊
- ▶ 製作宣傳海報/橫額
- ▶ 培訓長青宣傳大使
- ▶ 安排義工招募街站
- ▶ 聯繫地區宣傳網絡



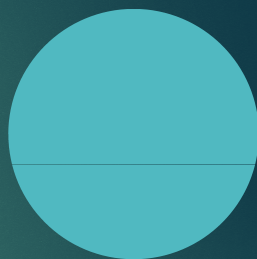
## 培訓義工工作

- ▶ 突發危機處理
- ▶ 輪椅應用技巧
- ▶ 生命熱線交流會
- ▶ 希望正能量義工分享營
- ▶ 友愛同行義工訓練營
- ▶ 耆義解難分享會
- ▶ 義工遊樂場~皮革散子包製作



## 聯誼及嘉許義工工作

- ▶ 義工交流會
- ▶ 博愛醫院慧洪康護診所交流會
- ▶ 元朗深水埗義工交流
- ▶ 義工團拜
- ▶ 義工交流會~U3A交流會
- ▶ 義工核心發展小組就職禮暨退修營
- ▶ 義工喜匯聚旅行~沙頭角農莊之旅



## 嘉許

中心內	服務	元朗區	全港
義工嘉許禮	明愛安老服務 出色義工嘉許禮	元朗區 傑出義工選舉	全港老有所為活動計劃獎項
			社會福利署全港義務工作嘉許狀
			電腦IT耆星獎
			香港資訊及通訊科技 - 數碼共融獎
			全港地區數碼中心長者大使
			全港「智醒長者」計劃金鑽大獎
			行政長官社區服務獎狀
			AVS全港傑出義工獎
			全港傑出婦女義工獎
			全港傑出第三齡人士獎
			全港第三齡學苑最佳獎項
			社聯「卓越實踐在社福獎勵計劃」獎

\* 提升義工的成就感及中心義務工作品牌



## 創新及特色服務 (1) : 資訊科技

創新/特色服務			優質實踐、持續發展	社會認同、深獲讚賞
主題	年份	長者義工積極參與		
推動長者學習資訊科技，服務社會；長者與時並進，打破數碼隔閡	2002-迄今	前瞻長者學習資訊科技需要，中心成立長者「資訊義工組」朋輩教授，營造自學氣氛；分享心得，提昇應用能力	用「學習後服務」模式，認識桌面、手提、平板電腦、數碼相機、智能電話應用；由視窗3.0到10、MS Office 95到365、iOs、雲端儲存、Apps應用	<ul style="list-style-type: none"> <li>元朗區傑出義工獎2003, 2005, 2006, 2008, 2010</li> <li>元朗區傑出義工團體獎2004</li> <li>老有所為活動計劃-全港最佳計劃獎 2004</li> <li>電腦耆星獎2005</li> <li>香港資訊及通訊科技獎-數碼共融銀獎 2006</li> <li>香港大學/香港中文大學及香港賽馬會慈善信託基主辦之流金頌活動計劃：「捉得到的倩影流金」攝影比賽，展示長者開心燦爛的黃金晚年，獲耆英組冠軍2007</li> <li>社聯「卓越實踐在社福獎勵計劃」-非主題組十大傑出計劃獎 2008</li> <li>全港地區數碼中心長者大使 2009</li> <li>行政長官社區服務獎狀 2011</li> <li>HKICT全港數碼共融傑出個人獎2012</li> <li>AVS全港傑出義工獎2012, 2014</li> <li>全港「智醒長者」計劃金鑽大獎 2013</li> <li>全港IT耆星大獎 2014</li> <li>不但豐富了長者社交生活，同時增強隔代溝通，達到數碼共融的目的</li> <li>使年長義工的生命歷程得以轉變，每一位參與的第三齡人士，每一投入的伙伴單位共同協作的成果，都帶來整體社會的益處</li> </ul>
	2003	老有所為活動計劃-長幼共享[資訊]及[文化]之旅	以電腦作媒介，製作動畫、地區歷史幻燈片，到長者中心交流	
	2004	製作明愛安老服務網頁	網站建立、維護和更新	
	2005	長幼共融「肩並肩、長幼愛心共同獻」計劃	長者製作電子賀卡，前往幼稚園/中小學與學生分享，增強隔代溝通	
	2005-2009	[數碼繽紛、長者共享]計劃-打破數碼鴻溝	培訓長者數碼大使，於長者院舍、日間護理中心、偏遠新界西北鄉郊，帶同手提電腦，舉行IT長者資訊工作坊，分享電腦知識，關懷體弱長者	
	2006	策劃「美好時光、精彩人生」活動，影音光碟DVD製作	培訓長者義工，拍攝照片，製作DVD，送贈給長者以留著美好回憶	
	2009-迄今	培訓長者長青學院義務電腦導師長者中心電視台短片製作、參觀電腦及通訊展、到訪Apple Shop、學習網上遊戲、教授長者智能手機流動應用程式Apps	出任香港創新科技展覽嘉年華義工服務、推展護老者及體弱長者iPad應用、平板電腦、手機遠程視像軟件應用 FaceTime、Line、Skype	

## 創新及特色服務 (2) : 第三齡服務

創新/特色服務			優質實踐、持續發展	社會認同、深獲讚賞
主題	年份	長者義工積極參與		
終身學習添樂趣，發展U3A自務新模；各盡所長，回饋社會將第三齡人士轉化為社會資本和「新力量」	2006-迄今	成立第三齡學苑自務學習中心，認識/推動長者自務學習模式-「自發」、「自管」、「自教」、「自學」的概念，善用退休人士資源，盡展所能，又成立網絡，交流經驗，將資料上載網頁，達到全港分享	撰寫計劃書、申請資源，籌備，組織元朗及天水圍區內十個長者機構，成立第三齡人士自務學習管理團隊，培訓三齡人士開辦課程，推動長者學習	<ul style="list-style-type: none"> <li>元朗區傑出義工獎2006, 2008, 2014</li> <li>元朗區傑出義工團體獎2007</li> <li>香港電台節目「香江暖流-優質生活全接觸-活得開心系列」-以「與時並進/學習經驗及家庭生活」為主題分享心得2007</li> <li>「香港特區政府-公務員事務科-專業/技術職級公務員退休研討會」-以「如何活出精彩」為題，分享公務員退休生活經驗2008</li> <li>全港傑出第三齡人士獎 2009, 2010, 2011, 2012, 2013</li> <li>社聯「卓越實踐在社福獎勵計劃」服務創意組，全港十大服務計劃獎 2009</li> <li>AVS全港傑出義工團隊獎 2010</li> <li>全港第三齡學苑最富才藝導師獎 2012</li> <li>全港第三齡學苑最佳管理獎 2012</li> <li>全港傑出婦女義工獎 2015</li> <li>區內首項關注第三齡人士發展需要的計劃 - 「夕陽無限好，美景勝朝暉」是第三齡自務計劃學員的寫照</li> <li>發揮跨專業/跨服務合作的力量及協同效應</li> </ul>
	2007	接受電視台/報章專訪 第三齡人士持續學習的真諦研討會嘉賓講者	分享退休經驗、推動長者持續學習	
	2007-2013	全港U3A同樂日活動表演/藝坊/攤位	設計攤位，推廣長者學習	
	2009	「社聯學院」長者小組工作技巧工作坊：講者	組織及安排，實踐課程中所學，與朋輩分享	
	2011	全港U3A學長培訓營	策劃、組織、安排培訓活動	
	2011-2016	樹仁大學社工系課程講者	分享長者服務新趨勢	
	2014-2015	明愛安老服務「第三齡發展支援網絡」核心小組	推動安老單位，培訓、交流及發展第三齡服務	
	2015	「退休生活齊面對」活動講者	分享退休生活，鼓勵參與義務工作	
	2015-2016	社聯「長者友善社區」活動-「測隱知心」長者外展大使計劃	用手機Apps及流動檢測儀，為50歲以上社區人士做心電圖，上載醫生團隊，檢視心房顫動問題，減低中風機會	

## 創新及特色服務 (3) : 生態文化導賞

創新/特色服務			優質實踐、持續發展	社會認同、深獲讚賞
主題	年份	長者義工積極參與		
培訓生態文化導賞領袖。透過此，提昇長者表達及自信能力	2004-2007	長青學院課程「探索新生活」	認識社區歷史文化系列導賞	<ul style="list-style-type: none"> <li>嶺南大學亞太老年研究中心-長者遊學團計劃-策劃及導賞領袖培訓及服務 2007</li> <li>出席社會福利署-元朗區安老事務協調委員會及元朗區議會-「關愛社會、你我做得好」開幕典禮演講嘉賓 2007 - 「健康人生快樂頌」嘉許禮分享嘉賓2008</li> <li>社會福利署-元朗區安老事務協調委員會及元朗區議會-中國文化傳承之旅，導賞大使培訓計劃-策劃、組織及安排 2010-2011</li> <li>從長者角度出發，參與服務社會</li> <li>締造不一樣的退休生活</li> </ul>
	2007	元朗區議會「接觸新事物」導賞領袖培訓計劃	策劃及義務導師	
	2007	社會福利署-社區歷史文化之旅導賞	培訓復康人士/長者關愛大使，關愛社區，提昇聚力	
	2008	社區古蹟文物及生態環境之旅	導賞長者/弱能人士，社區共融	
	2009	香港安老事務委員會 / 社會福利署-天水圍仁濟濟成老人中心「快樂人生」計劃-長者社區遠足之旅導賞		
	2010-2013	利民會復康人士社區導賞領袖培訓計劃		
	2010-2012	李嘉誠基金會-HK集思公益活動	「我愛藍天、也愛綠樹」環保及欣賞樹木計劃	
	2013	嶺南大學學苑古蹟及生態導賞培訓計劃	長者自行策劃課程，安排和組織導賞，投入服務，提昇自信心	
	2014	教育學院許願樹之旅	社區共融活動	
	2012-2016	U3A學長導賞課程	導師互借計劃，資源適當配置	

## 創新及特色服務 (4) : 交流研究

創新/特色服務			優質實踐、持續發展	社會認同、深獲讚賞
主題	年份	長者義工積極參與		
長者義工參與交流/長者議題研究計劃	2003	元朗區傑出義工澳門參觀交流團	了解到該等地方的長者義工和長者學習情況	<ul style="list-style-type: none"> <li>「商界展關懷-最佳合作伙伴計劃」：參選計劃面試推介第三齡學長代表 2004</li> <li>代表香港明愛義工，參加「第十屆國際志工協會亞太區義工會議」聽取不同地區的義工服務經驗和交流心得 2005</li> <li>代表香港往澳門參加APICTA亞太區資訊及通訊科技大獎，向來自亞太區之評判分享中心長者數碼大使在港推動數碼共融之工作，並展示我們的成果 2007</li> <li>數碼共融基金「官商民攜手跨越數碼鴻溝」午餐會分享講者 2007</li> <li>加拿大蒙特里爾「全球高齡化第9屆國際會議」-擴闊視野，吸收知識，同時分享本港長者學習電腦及資訊科技經驗 2008</li> <li>香港老年學會第十四屆老年學會議，傑出研究報告2013</li> <li>香港明愛慶祝六十週年國際會議，主題：放眼未來-同心建立關愛社會「促進服務使者參與服務管理」研究發表講者2013</li> <li>建立長者正面積極形象，感染身邊人承傳下去</li> <li>達成目標，開創一個又一個高峰</li> </ul>
	2004	元朗區傑出義工中山珠海參觀交流團		
	2005	元朗區傑出義工廣州參觀交流團		
	2004	上海「國際第三齡大學協會 (AIUTA)第22屆代表大會」	加深對世界上不同地區的第三齡大學，在理念、發展和工作上的認識	
	2005-2006	廣州U3A遊學培訓團	參觀了廣州嶺海老人大學和老幹部大學，直接了解該等大學的運作、財務管理和實務方面工作	
	2005	嶺南大學/安老事務委員會主辦：香港「亞洲發展研究論壇」	「當代活力長者-終身學習」的研究報告和問題探討	
	2007	「第三齡人士持續學習的真諦」研討會嘉賓講者	與嶺大、英國第三齡大學代表分享經驗，增強U3A成員的組織和自務能力，投入參與，達到自發和自管目的	
	2011-2012	嶺南大學長者學院：長者學習研究計劃	議題：香港長者服務機構50歲或以上之義工特性研究	
	2012	社聯U3A優質實踐研討會	講者：分享交流義工推行U3A心得	
	2012-2014	明愛安老服務/中大進行「促進服務使者參與」行動研究	研究團隊成員：積極學習參與其中，設計問卷，培訓長者輸入資料、統計分析	
	2015-2016	中大進行「改善服務-經驗為本、協作設計」EBGD研究	研究團隊成員：搜集經驗故事、攝錄剪輯訪問短片，討論並提出服務流程改善方案	

## 成功因素

- ▶ 機構有清晰理念
- ▶ 機構有組織架構
- ▶ 機構有足夠空間和胸襟讓義工發揮所長
- ▶ 義工參與的原因
  1. 學到東西, 有用
  2. 服務有功效, 使用者、機構、社會和自己得益
  3. 有發揮和成就感
  4. 有發展創意及實踐空間
- ▶ 個人成功可以影響別人
- ▶ 願意付出, 開心分享

謝謝