

香港中文大學那打素護理學院 「流金頌」培訓計劃

CTP001- 健康老齡化及代際關係之凝聚

非正規及家庭照顧者培訓工作坊

課題：認識虐老



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

第二節重點重溫

1. 地點

- ▶ 家居
- ▶ 機構

2. 形式

- ▶ 身體虐待
- ▶ 精神虐待
- ▶ 疏忽照顧
- ▶ 侵吞財產
- ▶ 遺棄長者
- ▶ 性虐待



第三節

處理虐老

內容

- ❁ 觀察長者是否被虐
- ❁ 舉報
- ❁ 處理
- ❁ 介入工作
- ❁ 監護令
- ❁ 討論個案



鹿生球谷忍 鹿巴谷中心

短片播送

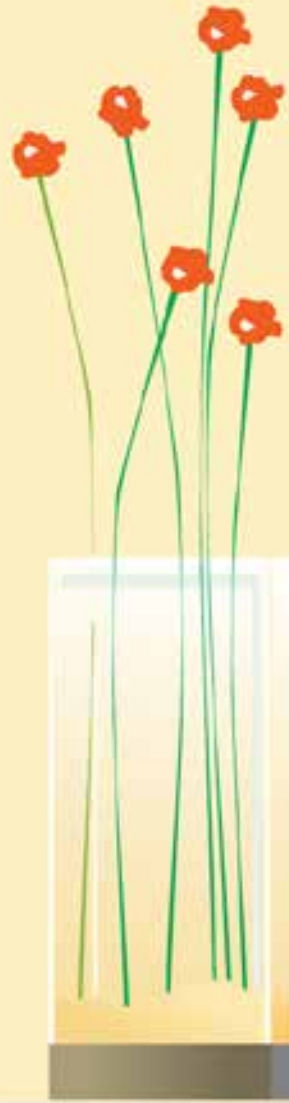
觀察長者是否被虐

- ✦ 照顧者不讓長者單獨會見其他人
- ✦ 照顧者經常指責長者(說長者故意失禁)
- ✦ 照顧者曾有虐待其他人的記錄(子女和配偶)
- ✦ 照顧者身上經常有酒味
- ✦ 照顧者的精神狀態不太穩定
- ✦ 對虐待事件的描述與長者或其他家人所說 有出入
- ✦ 不願意與福利人員合作，為長者提供照顧者服務(尤其牽涉侵吞財產之個案)

簡單了解長者有否被虐的問題

- ✦ 您在〈家中〉是否開心?
- ✦ 你有否特別害怕〈家中〉任何人?
- ✦ 有沒有人想傷害您?
- ✦ 有沒有人迫您做您不願意做的事?
- ✦ 有沒有人未經您同意下，擅自取走您的東西?

舉報



舉報虐老

- ✦ 長者本人
- ✦ 親友
- ✦ 鄰居
- ✦ 家務助理
- ✦ 義工
- ✦ 任何人都可舉報懷疑受虐事件
- ✦ 陪同長者
- ✦ 聯絡有關機構
- ✦ 提供已知資料
- ✦ 提供曾作過之介入
- ✦ 協助有關機構

舉報方法

- ✦ 若長者的安全受到威脅，立即報警
- ✦ 遇到懷疑個案，告訴社工 / 社會服務單位
- ✦ 或向各區的長者地區中心或綜合家庭服務中心查詢
- ✦ 若懷疑長者被虐事件在醫院內發生，請聯絡醫院的病人聯絡主任或醫務社工
- ✦ 若懷疑長者遭受服務單位或院舍內的員工虐待，可向服務單位的主管舉報及投訴，亦可選擇向下列的監察機構舉報或投訴
- ✦ 鼓勵被虐長者尋求協助

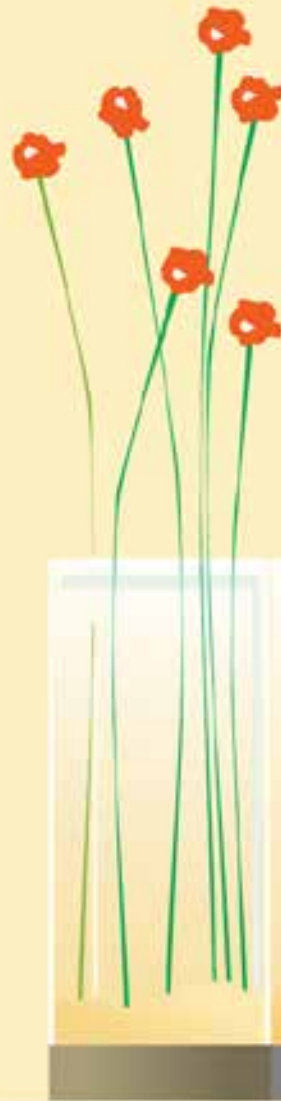
報警後 (1)

- ✦ 警方會前往現場調查
- ✦ 若長者有即時醫療需要，警方會立即召喚救護車，把長者送往醫院接受檢查和治療
- ✦ 警方會到場搜集證據
- ✦ 警方可能會在現場或在警署，為長者錄取口供
- ✦ 長者可要求一位信任及熟悉的成年人陪同其錄取口供
- ✦ 如證據充足，警方會考慮起訴施虐者
- ✦ 在法庭審訊過程中，被虐長者有可能會被傳召出庭作供

報警後 (2)

- ✦ 如證據不足，而長者與施虐者是有婚姻或家庭關係，警方在離開前會發出一份名為「家庭事件通知書」，以記錄是次警方的介入和警戒施虐者
- ✦ 警方亦會留下一張「家庭援助服務資料咭」，上面列出有關社會服務單位的聯絡電話，以供受助家庭作日後參考之用
- ✦ 在長者的同意下，警方會盡快轉介長者予有關服務單位進行跟進

處理



處理流程

初步評估

- ✦ 與相關人士聯絡，進一步了解事件的背景
 - ✦ 進行家居探訪或面見長者/家人/相關人士
 - ✦ 與轉介／舉報人保持溝通，建立一個合作處理個案的關係
-
- ✦ ↪ 懷疑虐老事件初步獲得証實

即時危機

- ✦ 獨留在家，不能行動、不能回應、又不能讓工作人員進入調查
- ✦ 無法與長者的家人或照顧者取得聯絡
- ✦ 休克或神智不清
- ✦ 有嚴重個人衛生問題(例如身體／衣服有惡臭)
- ✦ 長時間沒有飲食
- ✦ 穿上與氣溫不符的衣服(例如在天氣嚴寒時仍只穿異常單薄的衣服)
- ✦ 身上有傷痕
- ✦ 長者的情緒嚴重失控，如極度驚恐、抑鬱、大叫、大笑、不停哭泣等
- ✦ 長者有自殺傾向或舉動

即時危機處理 (1)

- ✦ 安撫長者的情緒

- ✦ 安排醫療檢查

- ✦ 報警求助

例如：任何人身安全受威脅、

明顯嚴重身體傷害、涉及刑事罪行

- ✦ 如有需要，安排緊急的家居照顧服務

即時危機處理 (2)

- ✦ 如有需要，安排離開現場
- ✦ 安排所需的緊急住宿服務的單位暫住
- ✦ 如有需要，安排緊急的經濟援助予長者
- ✦ 如懷疑施虐者為服務機構 / 單位的員工，考慮通知有關監察機構

評估事件的背景

- ✦ 事件的性質、頻密程度、事發地點
- ✦ 問題再出現的可能性
- ✦ 誰是可能的施虐者
- ✦ 事件對受害長者所造成的傷害
(身體、心理及精神狀態、經濟、生活環境)
- ✦ 有否涉及其他受害者
- ✦ 長者的家庭背景、家庭關係、生活情況及
支援網絡

調解輔導服務 (1)

長者、其家人（包括施虐者）及相關人士

✦ 鼓勵求助：

協助被虐或懷疑被虐的長者衝破顧慮而拒絕求助的心理障礙

✦ 維繫關係：

協助長者與施虐者共同商討一個互相尊重及和諧的相處方式和關係

調解輔導服務 (2)

✦ 「多贏」的解決方法：

採用非敵對的態度去解決問題，讓雙方的怨恨不再激化，甚至在過程中得到釋放及化解

✦ 情緒反應

可能包括憤怒、不安、擔心、或抗拒等

輔導服務

家人(非施虐者)

- 安撫家人因為懷疑虐老事件而引起的情緒反應(可能包括憤怒、不安、擔心、或抗拒等)
- 在安全的情況下，盡可能讓家人參與支援懷疑被虐長者的工作

長期關顧計劃

長者

- 負責社工為長者安排其所需服務
- 按被虐長者的意願和需要，訂定長遠計劃
- 一切以長者的福祉為依歸
- 包括照顧、住屋和福利
- 把虐老個案向「虐待長者個案中央資料系統」彙報
- 如有需要，協助長者為司法程序作好準備

長期關顧計劃

施虐者／親友／傭工

- 制定福利計劃
- 提供或安排所需服務
- 例如：護老者支援服務、再培訓

跟進 (1)

「多專業個案會議」

- **醫療服務**
住院或接受治療
- **護理服務**
上門提供護理服務和健康輔導
- **社區支援服務**
作出轉介，得到最佳的照顧

跟進 (2)

✦ 緊急召援系統

轉介長者申請俗稱「平安鐘」或「救命鐘」的緊急召援系統

✦ 經濟援助

若長者因經濟困難，可申請經濟援助

✦ 院舍服務

作出轉介院舍服務

跟進 (3)

✦ 財產管理

對於缺乏理財能力和技巧而有財產被侵吞危機的長者，負責社工須提醒長者如何管理個人財產及提高警覺；按需要，為其作出特別的安排，例如：轉由另一位受委人或受託人為長者領取綜援，並要求有清楚的記錄；此外，亦可考慮申請監護令，由監護人管理

跟進 (4)

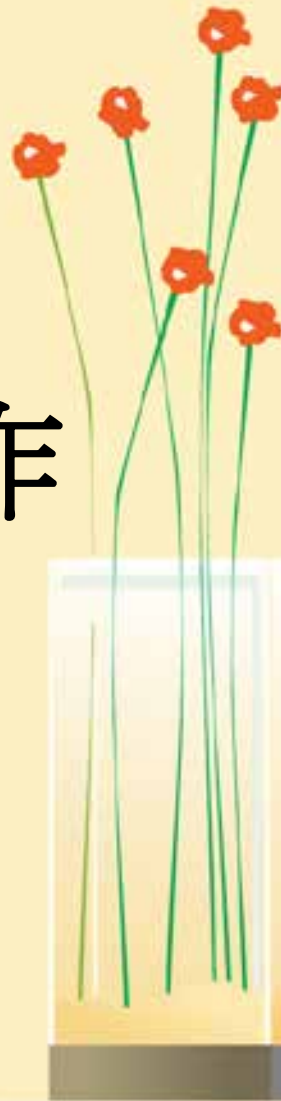
✦ 輔導服務

為長者及其家人提供合適的輔導服務；如有需要，可轉介長者及其家人接受臨床心理服務

✦ 房屋安排

體恤安置、公屋調遷

介入工作



介入之重點 (1)

- ✦ 保障長者的安全和福祉
- ✦ 從「協助」的角度入手
- ✦ 建立信任的關係
- ✦ 尊重案主的私隱及私人空間
- ✦ 協助長者分析問題，及不同解決方法的利與弊
- ✦ 給予長者選擇的權利

介入之重點 (2)

- ✦ 於安全情況下，介入時應得長者的同意
- ✦ 對案主現況及處境作危機評估，案主的安全須放在首位
- ✦ 幫助案主認識可以助其脫離困境的社會服務資源和渠道
- ✦ 發掘案主的其他支援網絡，鼓勵其取得更多支援
- ✦ 尊重長者的最終選擇

介入之困難

長者方面

- 「家醜不出外傳」
- 「老來從子」、「逆來順受」
- 不懂得求助的渠道
- 對轉變的恐懼
- ✦ 長者自我形象低落
- ✦ 恐怕被報復
- ✦ 怕被迫遷
- ✦ 怕入住老人院
- ✦ 需依賴施虐者照顧

長者拒絕專業人士介入

注意的事項

- 多次面談或探訪，關心長者的生活情況，讓長者覺得有安全感，從而建立信任關係
- 嘗試澄清長者的疑問及消除其顧慮
- 提供許多方法處理和服務，最終目的是改善生活情況和質素
- 仍需以提供各種保障長者安全的方法及服務
- 可先為長者安排轉介申請
- 發掘長者的其他支援網絡

介入之困難

家人 / 施虐者方面

- 拒絕介入或協助
- 否認問題
- 訴說一個完全不同的畫面
- 不讓長者與他人(如社工)單獨面談
- 經常指責長者
- 問題的複雜性
- 不肯與福利人員合作就長者福利事宜作出安排
- 家人並無權力阻止一切與懷疑虐老事件有關的調查行動及服務提供

會見施虐者

- ✦ 了解施虐者可能面對的困難
- ✦ 避免指責施虐者，
- ✦ 從「協助」的角度入手
- ✦ 讓其有機會表達情緒及需要
- ✦ 應進一步探索危機事件背後所隱藏著可能急需解決的重要問題
- ✦ 如施虐者表現激動或失控，須盡量保持冷靜，設法安撫對方情緒，提供所需的援助
- ✦ 可轉介懷疑精神病患者到所屬區域醫院轄下之精神科外展隊服務或社區服務組

處理長者被虐個案的態度

✦ 積極鼓勵

✦ 耐心傾聽

✦ 建立信任

✦ 無限尊重

✦ 善用時機

✦ 排除萬難

✦ 多方合作

障礙長者求助的原因 (1)

- ✦ 與施虐者間在心理上有著強烈的聯繫
被虐一方在被虐後心裏仍牽掛著如何協助另一半照顧年幼的子女及其健康狀況，而不想離家求助
- ✦ 多抱著以和為貴或息事寧人的心態
長者擔心離婚後會錯過分享年幼子女成長階段的快樂，更擔心與對方關係破壞後，子女與自己的關係疏離

障礙長者求助的原因 (2)

✦ 對求助經常抱猶豫不決的態度

施虐一方並不是每天都對自己施予暴力，偶爾也有關心的時候，此舉令受虐者往往猶豫自己處境是否需要求助

✦ 傳統思想

（從一而終、一夜夫妻百夜恩、顧面子、家醜不出外傳）尤以內地嫁來的年青妻子，她們擔心鄉間的親友的不諒解和指責，及缺乏獨立經濟能力，促使他們繼續維繫不健康婚姻關係

障礙長者求助的原因 (3)

- ✦ 擔心與施虐者斷絕關係後，施虐者及自己的生活會遇到困難
長者擔心子女乏人照顧、自己的住屋需要未能滿足、經濟獨立的能力、年老一方需要照顧



在為懷疑受虐長者提供各項服務時，
必須先取得長者的同意及
尊重長者的意願

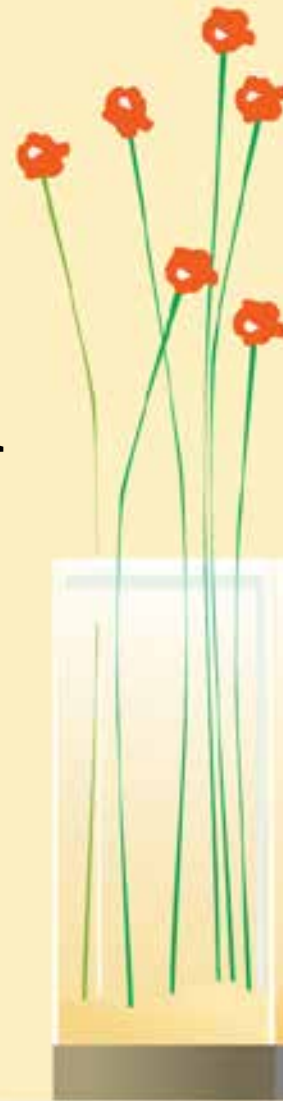
被虐長者為精神上無行為能力者

- ✦ 例如：老人痴呆症、精神病
- ✦ 盡快尋求精神科醫生的協助，評估長者的精神狀態
- ✦ 而該被虐長者自願接受社工的協助，按一般程序
- ✦ 無行為能力的程度限制了長者的處事能力，令長者不能處理自己所有或大部份的個人事宜

被虐長者為精神上無行為能力者

- ✦ 現時是否需要作出某些決定，執行決定或為某決定而作出溝通，而這些事務不可以運用非正式的方法來處理
- ✦ 若該長者在當時一方面缺乏能力為自己福祉作決定，又不接受親屬（非施虐者）或社工所作的福利／照顧安排，便要申請緊急監護令

監護令



作用

- ✦ 年滿**18**歲精神上無行為能力替自己作決定之人士作出監護令
- ✦ 監護和保障被虐長者的福祉
- ✦ 制止及避免長者再被虐待
- ✦ 促進他們的福利和利益

核心價值

1. 保護
2. 同情
3. 公正

4. 獨立
5. 尊重
6. 方便

使命

1. 委任監護人：
 - (i) 協助管理他們的財務；
 - (ii) 確保他們得到所需的服務及醫療；
 - (iii) 保護他們免被虐待、榨取金錢和疏忽照顧。
 - (iv) 提升照顧素質
2. 協助解決親屬與提供服務者之間，就精神上無行為能力成年人的最佳利益問題而產生的爭執
3. 以促進精神上無行為能力成年人的最佳利益

緊急監護令

✦ 出現情況：

~當事人正處於危險之中或正在或相當可能會被虐待或受人利用

~當事人因精神上無行為能力而未能在與其個人情況有關的事宜方面作出合理決定

~ 有需要立刻提供濟助以保護當事人

✦ 首先或同時為當事人提出一般監護令申請

✦ 集齊足夠資料後，委員會會儘快安排一個緊急聆訊

申請人

- ✦ 為當事人提供知會服務的非政府機構社工
- ✦ 註冊醫生
- ✦ 當事人的家人
- ✦ 當事人的朋友
- ✦ 社會福利署公職了人員，例如：社工
- ✦ 必須在最近一次與當事人見面後的十四天內填妥申請書
- ✦ 連同醫生報告，於醫生檢查完當事人的十四天內交監護委員會

建議監護人

- ✦ ≥ 18歲或以上
- ✦ 願意並有能力以監護人身分行事
- ✦ 有能力照顧該長者、和促進利益
- ✦ 與該長者沒有利益衝突(財務上)
- ✦ 能尊重該長者的意見及願望
- ✦ 以書面形式同意被委任
- ✦ 根據法例，監護委員會必須評估建議監護人是否為適合人選，社會福利處署除外
- ✦ 基於緊急監護令的迫切性，在大部份情況下，會委任社會福利署署長為監護令中的監護人，直至日後作出一般監護令為止

監護令

- ✦ 緊急監護令的有效期最多三個月
- ✦ 一般監護令的有效期最多十二個月
- ✦ 當有效期屆滿，監護委員會有權於覆核時簽發不超過三年的監護令

監護委員會

查詢及聯絡

- 監護委員會

地址：九龍尖沙咀漢口道28號亞太中心八樓807室

電話：2369 1999

傳真：2739 7171

- 社會福利署監護事宜辦事處

地址：香港灣仔皇后大道東213號胡忠大廈九樓901室

電話：2892 5154

傳真：2893 6903

<http://www.adultguardianship.org.hk/>



討論個案

個案一

被懷疑精神有問題的兒子施
虐的陳伯伯

個案二

糾纏在婆媳關係中的區婆婆

第三節

