

香港特別行政區政府中央政策組

《一項對香港「隱蔽」長者的質性研究》報告

中文大學

2008 年 9 月

## 行政撮要

本研究報告着重探討香港「隱蔽」長者的生活經驗。根據扶貧委員會的界定，「隱蔽」長者是「與社會隔離，身處弱勢，而又未能獲得現有服務及支援的長者」。本研究對「隱蔽」長者的定義以此為依據，即「隱蔽」長者指的是那些同社會隔離，及本身處於弱勢而又沒有得到服務支援的長者。換言之，當長者獲得社會服務或非處於弱勢，他們便不應被視為「隱蔽」。因此，在考慮提供支援性服務之前，必須了解「隱蔽」長者的生活狀況。

簡要回顧本地有關「隱蔽」長者的政府文件及新聞報導，有助於歸納出四種可以解釋本港「隱蔽」長者現象的原因。一是能力不足，「隱蔽」生活源於獲取支援性社會服務能力較一般長者弱；二是網絡缺失不全，由於家庭、朋友、社區的支援網絡脆弱及正規社會服務網絡不足所引致的「隱蔽」生活；三是自力更生精神，在自力更生精神影響下，認為求助在道德上是錯而形成的「隱蔽」生活；四是負面社會服務經驗，曾有過一些不好的或負面的社會服務經驗而不願意再接觸社會服務，因此而「隱蔽」。換句話說，他們曾經參與社會生活，但因那些負面經驗而灰心。

在國際文獻中，「隱蔽」人口是指主動隱藏他們身份的那部份人口，例如濫藥者、男女同性戀者、女同性戀者以及十多歲已有性經驗者等，文獻常用「難以接觸」來形容那些參與大眾生活有困難的群體。在香港用「隱蔽」來形容「難以接觸」是有特殊意義的，因為這暗示有部份人口的生活低於社會人士的正常期望。因此，如何吸引他們參與社會生活是有關當局的首要目標。

## 研究目標

本研究採用定性研究的方法，以深入訪談的形式訪問了「隱蔽」長者和相關的服務提供者及倡議者，以便從服務使用者及服務提供者的角度了解如何能幫助「隱蔽」長者。這些資料對策劃有效措施以回應「隱蔽」長者的需要、以及如何善用現有服務及網絡來幫助「隱蔽」長者有重要意義。具體而言，有以下四個研究目的：

1. 和社會上一般的長者比，「隱蔽」長者在哪些方面處於弱勢；
2. 探索「隱蔽」長者的社會網絡和求助模式，以及在他們生命中造成「隱蔽」的重大生活事件；
3. 驗證上文提及的四種解釋：能力不足、網絡缺乏、自力更生精神和負面服務經驗，是否可以用來解釋「隱蔽」現象；
4. 評估現有「隱蔽」長者服務和「隱蔽」長者的需要是否吻合。

## 研究方法

本研究採取了目標抽樣法。我們共訪問了九位服務和關注「隱蔽」長者的同仁，包括前線社工、督導主任、社康護士、「隱蔽」青年社工、及三位倡議者。長者方面，我們收到二十二個轉介，成功訪問了十三位，有九位拒絕接受訪問。

在認真地檢視所有轉介來源，讀畢所有訪問稿，並經研究員內部討論後，我們將這十三位長者歸納為三組：1) 「隱蔽」長者 – 同社區隔離，未能獲得服務的支援，而又處於弱勢的受訪者；2) 曾「隱蔽」長者 – 但現時同正規服務有聯繫的受訪者；及 3) 未歸類但弱勢長者 – 這三位受訪

者較難分類，一位有工作，一位放工傷假，一位有尚好的家庭支援，但她們均處於不同程度的弱勢。

最終，六位受訪者歸類為「隱蔽」長者，四位歸類為曾「隱蔽」長者及三位歸類為未歸類但弱勢長者。我們的研究報告主要分析「隱蔽」長者的生活經驗。

## 研究結果

按研究目標排列，本研究有下列發現。

### **目標 1:**

#### **和社會上一般的長者相比，「隱蔽」長者在哪些方面處於弱勢**

研究結果顯示，和社會上一般長者比，「隱蔽」長者的情況相形見拙。大多數受訪者同身邊的人只維持最低限度的接觸，例如去醫院看病、去市場和雜貨店買日常用品、與鄰居打招呼、大時大節同親戚見面等。然而，這些交往主要是為了生存，似乎缺乏閒暇、娛樂和互相支持的性質。他們感到與社會隔絕及孤獨，感到被忽略、沒有用和絕望，他們也不太滿意自己的生活。他們不相信自己可以改變些什麼，却認為老了就這能接受這樣的生活。這樣看來，「隱蔽」長者並不是完完全全地同社會系統斷絕聯繫，但這些接觸都停留在表面，並且是為了生存所必須的，有許多人不是完全與世隔絕，而是心理上的孤單。

### **目標 2:**

#### **探索「隱蔽」長者的社會網絡和求助模式，以及在他們生命中造成「隱蔽」的重大生活事件**

所有受訪長者都與社會保障體系有或多或少的接觸。換言之，他們與社會服務機構有不同方式的正式聯繫。然而，在社會意義上，他們的接觸

沒有太多「社會性」的意義。他們的家庭及朋輩支持網絡非常薄弱，是被動的、選擇性的求助者，他們申領綜援及高齡津貼以滿足經濟需要，但並沒有尋求其他幫助。換句話說，他們靠自己，如此行，也如此信。然而，這並不意味着親戚、朋友或者鄰居完全沒有提供幫助，但似乎這些交往缺乏真正意義上的「互助」，而只是「救急」。造成薄弱社會支援網絡的原因很複雜，每個人的原因都不同。但是求助的模式卻有些相似之處 – 在他們的社會支援網絡中，許多是被動的，傾向避免接觸，及因過去不好的經驗而認為其他人並不可信。我們發現有些曾「隱蔽」的受訪者的社會網絡也很薄弱，需要持續的社會服務支援。

我們也發現，從「隱蔽」長者的生平來看，他們是多樣化的，那些導致他們「隱蔽」的重大生活事件，有些同老化過程有關，例如退休、健康轉差及配偶死亡；有些則同他們的生活史（非規範事件）有關，如長期同家人衝突及長期有不穩定的伴侶。

### **目標 3:**

**驗證上文提及的四種解釋：能力不足、網絡缺乏、自力更生精神和負面服務經驗，是否可以用來解釋「隱蔽」的現象**

研究發現四項解釋都在一定程度上和長者與社會隔離及「隱蔽」的生活相關。受訪者的經濟、健康、社會接觸的認知及求助渠道均不足。他們謹慎理財，不傾向付錢參加由長者中心組織的「昂貴」活動。社交及經濟上的不安全感使他們難以結交朋友。他們本身的「自然」社會網絡也運作不良，子女的支援不可靠，因各種各樣的原因親戚不是分開便是疏遠了。受訪者也逃避人際互動，他們認為金錢是友誼的先決條件，有錢才有朋友，沒錢讓人看不起，經濟交換是建立和維持社會關係最重要的因素。大部份被訪者，不管是「隱蔽」還是曾「隱蔽」，同家人的關係一般都欠佳。大部份受訪長者表現出自力更生精神，雖然六位「隱蔽」長者，有四位領

取綜援；全部四位曾「隱蔽」長者都是綜援受助者，但是當談及尋求幫助時，他們均展示出強烈的自力更生精神。

在訪問時，他們大部份剛開始接觸社會服務機構非金錢上的援助，然而發現有些受訪者同社會服務機構接觸時曾有負面經驗，而且大多受訪者對社會服務的印象，包括醫療、房屋、社會福利是專橫的、家長式的。他們覺得不可能挑戰這些「權威」，所以「避而遠之」。某些負面經驗顯示了長者地區中心的資源限制，例如，健身器材不足、可提供護送服務的義工不足等。那些能夠成功克服障礙而得到服務者，他們有正面經驗。一位感謝義工護送他看醫生，一位成為長者地區中心活躍義工及社區領袖，他感到開心，認為生命有意義。一位加入教會，體驗從教會團體而來的精神力量。

#### **目標 4:**

##### **評估現有「隱蔽」長者服務和「隱蔽」長者的需要是否吻合**

研究嘗試運用馬斯洛的需要層級理論、布蘭的社會需要概念及布洛姆的社會網絡功能理論來審視「隱蔽」長者未滿足的需要。觀察發現「隱蔽」及曾「隱蔽」兩個組別的長者在感受(felt)/表達(express)需要和規範(normative)/比較(comparative)需要上有很大差距。他們多數表達沒有需要，也感受不到自己的需要，但是從以上的分析看到，他們非常需要社會支持，因長期與社會隔離，要重建社會網絡需要相當長時間。另外，考慮到「隱蔽」長者不利的生活條件，他們的需要有迫切性。

服務提供者的服務策略主要有「主動出擊」、「建立網絡」、「配對服務」和輔導服務等等。外展是與潛在「隱蔽」長者取得初次接觸的策略之一，最好要在外展時提供實質性的服務，例如量血壓等，這樣能吸引部份不願意接觸社會的長者。當然也要動員社區力量（例如區議員，街坊會，其他非政府組織等）向長者中心轉介「隱蔽」長者，重建社區網絡必須完

全利用社區已有的資源。考慮到長者的聽覺或認知能力，必須再三地、清晰地傳達資訊，不斷鼓勵，毫不氣餒。

目前的服務模式以個案管理模式為主，正式的服務（如長期照顧或者輔導服務）無法由負責「隱蔽」長者的社工提供，而要將「隱蔽」長者轉介去長者中心。所以，要使長者完全溶入以中心為本的服務，長者中心或地區組織似乎要有「魔法」才行。換言之，我們有必要用合適的角度來審視「隱蔽」長者服務的方向及限制。

值得一提的是，我們對拒絕訪問的長者所知甚少。相信他們的處境可能更加困難。這些未完成個案提醒我們，接觸「隱蔽」長者的過程是艱辛的 - 在時間及努力上都是。

## 總結及政策建議

綜合所述，「隱蔽」長者是一個複雜的社會現象，這使我們在策劃政策和服務時也要考慮這種複雜性。我們建議使用推動「隱蔽」長者再溶入社區，成為互動的社會個體的概念來討論政策建議。

根據我們的分類，不管是實質地或從社交角度看，「隱蔽」長者和曾「隱蔽」長者都不是完完全全地與社會環境隔離但是他們都處於相對的弱勢，就算是四個曾「隱蔽」長者在各項自我評價的測量指標上也顯示出弱勢。這或許可歸咎於我們的分類，但這也揭示出一個重要事實：這些長者背後的生活非常艱辛。期望目前基本上以個案管理為本的服務模式能在短期內在他們身上產生「魔法」效應是不切實際的。換言之，服務目標要審慎 - 可以定位在通過幫助「隱蔽」長者與社會建立互動而降低危機風險，這個目標可以透過分析「同社會互動的個體」的形成條件來進一步闡述。

「隱蔽」長者這概念背後是「隔離」和「孤單」：實質的及社會的隔離衝擊着他們的心理及精神，帶來了孤單感。根據貝克等人的歐洲社會素

質研究，「…社會是社會上個體互動的組合。而決定性的歷史條件使社會互動在一個特定的時間、空間發生」<sup>1</sup>。

貝克等人指出個體要成爲「同社會互動的個體」要滿足四個條件，首先，人們有互動的能力（充權） - 社會及文化充權、經濟充權、社會心理充權。其次，社會服務機制及基礎設施易於使用（融入） - 醫療服務的覆蓋面、房屋市場的融合、社會保障系統的融入、社區服務的融入，以及交流溝通。第三，可以得到必需的物質和其他資源以成爲「同社會互動的個體」（社會經濟保障） - 健康保障、經濟保障、房屋及生活保障、食物安全及環境問題。第四，社會大眾共有的價值觀及規範使社區建設成爲可能（凝聚力） - 公共安全、兩代之間的團結、社會地位、社會資本、網絡和信任、利他主義。

上述四個條件的演繹有助我們檢視目前「隱蔽」長者成爲「互動的社會個體」的情況，有哪些條件已經達成了，哪些條件被忽略了，以及不同條件之間的相互關係。據我們觀察，「隱蔽」長者一般在凝聚力，特別是家庭及朋輩關係方面比較脆弱。與充權相關的各項問題中，社會心理充權較令人擔心，長者從社會退隱影響了他們其他的能力。關於融合的條件，香港有尚好的房屋、醫療、社會保障及社區服務覆蓋面，而「隱蔽」長者享有相同機會，受到社會及經濟制度，特別是社會保障系統的保障。關於和社會經濟保障相關的條件，與上述有關融合的討論相似，儘管「隱蔽」長者享有獲得相同的社會及經濟保障的機會，但因他們使用服務的能力較弱，他們的生活機會比較差劣。

除「互動的社會個體」外，服務提供者及受訪長者在訪問中亦提出關於改善「隱蔽」長者服務的技術性或專業性的建議：

---

<sup>1</sup> “... the social refers to configurations of interacting people as social beings. There are historically determined conditions before interactions take place at a specific place on a specific time.” Beck, W., Laurent J.G. van der Maesen, Thomese, F., & Walker, A. (2001). *Social Quality: A Vision for Europe*. The Hague: Kluwer Law International, p.312.



- 1) 成立包括醫護專業的跨界別合作隊伍，評估「隱蔽」長者的需要及設計介入方案（*服務提供者 S4*）。
- 2) 強化前線社工的外展及支援服務，因為許多「隱蔽」長者害怕接觸社會服務機構，「破冰」接觸需時費力（*服務提供者 S7*）。
- 3) 因應地區差異，實施地區規劃，充分調動和善用地區資源，例如地區政務專員、區議會、福利專員、醫院及非政府組織之間的合作和統籌（*倡議者 S9*）。

最後必須一提的是，儘管上述所討論的各項建議是以降低風險為目標，而所要求的資源看來亦不太多，但上述建議並沒有考慮資源及不同服務競爭資源所帶來的限制。許多時候，資源的分配是因應政治考慮而非社會關注。「隱蔽」長者是社會上較不受關注及較少發聲、沒有政治影響力的弱勢組別，除非有「隱蔽」長者遭遇意外，引起社會強烈關注，成為頭條新聞。有鑒於此，改善「隱蔽」長者的生活需要有遠見的社會政策。

據我們觀察，現有的外展及支援服務接觸到部分「隱蔽」長者，提供上門「輔導」，或轉介他們給鄰近的長者中心。但僅基於訪問十多個長者及社服務提供者所獲得的結果來評價這個嶄新的服務似乎太倉促。雖然我們有信心上述各項觀察及政策建議應能切合「隱蔽」長者的需要，建議的社會干預模式也能強化他們的福祉，從方法學來說，我們建議進行兩項有代表性的抽樣調查，對象分別是「隱蔽」長者及「拒絕」個案，以了解他們面對的風險有多大，及對前者而言社會服務對他們的影響有多大，然後再作出更全面的政策建議。