

澳門扶康會

六週年刊

怡樂軒



專業 態度
心入 人心



簡介

憑藉一個信念

一直以來，我們深信讓精神康復人士活在社區，是一種基本的權利，亦是復康工作的「金科玉律」。為了協助他們融入社區，我們必需要以「社區為本」，按他們的需要度身設計個別復康計劃，才是最有效的方法。

成立一個跨專業的團隊

我們是由不同專業人士所組成的跨專業隊伍（當中包括顧問、社工、輔導員、職業治療師、護士），主動到服務使用者家中作定期探訪，提供輔導及支援。

服務目標

- 我們致力協助精神康復者過獨立生活，以達至融入社區。
- 推廣精神健康教育，加強預防工作，提倡公眾人士以正面態度接納精神康復者。



跨專業外展隊

目錄

4

經理手記

6

資料統計

2008-2009年度會員資料

2008-2009年度復康服務統計

2008-2009年度會員診斷分類

2008-2009年度會員就業統計

2008-2009年度社區教育工作

2008-2009年度職員培訓統計

11

二零零九年服務調查報告

14

工作事件簿

笑林檔案室

18



會員年頭合力收割的成果！

經理手記

陳愛碧

試想想，你有沒有因為從未過著奢華的生活而覺得忿忿不平、每晚失眠呢？我相信會這樣想的人不多，反之，會因為破產而感到絕望、無法入睡的人卻十分普遍。『得而復失』有時比『從未擁有』來得殘忍，每個人或多或少都有著這種經驗，有些東西可以『失而復得』，有些卻未必可以那麼幸運。

『得而復失』就是康復者每天要面對著的挑戰，由擁有的身體到失去健康，而更重要的是，這不是因為『投資失利』、『沒有眼光』等人為過失所致，而是因為『不幸』而已，現代科學已經還他們一個公道，很多常見的精神疾患其實都是身體失衡所致，可是，在科學領域以外，公道還未盡在人心。

在我們的服務中，整個團隊經過了一年多的努力，會員公開就業的數字由原來的3.2%跳升至22.2%，增幅高達6倍，而當中更有86%是獲得全日制的工作安排，而待業情況減幅則高達6成，可想而知，很多我們的會員已經重新融入社會，為社會作出貢獻，這一點令我們感到很驕傲。

儘管大家努力去做，但很多事情不是以一人之力就可以扭轉不幸。早前我聽到一眾會員的一夕心底話，至今言猶在耳，揮之不去：

「中心的服務雖然好，我可以學到很多事情，改變了很多，但你一出到去（社會），別人不會接受你，說實的，我很怕給上司知道自己有精神病，他們一定不會錄用我……」

「他們根本不會明白我們吃了藥有時是會反應慢一點，但這未必會影響整體工作表現呢！」

「沒有辦法，我們只好努力改變自己，去迎合他們的需要，做得幾多就幾多……」

「他們只要覺得你有些問題，便會叫你回家休息，說甚麼這份工不適合你，聽得多你都無心機啦。」



工作不忘保持微笑

他們告訴我，其實社會上仍然存在著很嚴重的歧視問題。在很多環境因素的影響下，康復者很多時對自己的能力缺乏信心，在不同的調查中都會發現相同的結果，包括我們最近一次進行的服務調查，然而，嚴重歧視，只會令他們更難踏上康復之路。

別人對他們那種明確的排斥態度，著實令他們感到誠惶誠恐，可幸的是他們沒有就此放棄，仍然極力打造自己去迎合社會的要求。以我們的力量未必可以改變大部分人的感覺、態度，至少，我們會與會員一起努力，為他們融入社會多做一點準備工夫。

一直以來，我有一個工作習慣，不論當時的工作多繁重，只要有會員前來，我都會走出房外去打個招呼，久而久之，他們更會主動走到我房門口問候一下，這就是生活，我們的工作就是要融入會員的生活，技巧不難，但要靠『心』法，當我們的工作是以『人』來影響『人』的時候，技巧不難，但缺『心』就萬萬不能。

工作多年，至今我仍堅持在工作檯前放一張椅子，我要讓我的會員知道，只要他們想找人傾訴、分享，我都會給他們預留一個最優先的位置，因為這裡是他們的另一個家呢。

你們也許會覺得奇怪，究竟我坐在經理房中，是怎樣知道哪些會員來到中心呢？答案是因為每當有會員前來，各同事都會主動向他們打招呼，情況就如走進日本餐廳一樣，所有侍應生均會一齊說聲歡迎，這種微不足道的事情，會員原來是感受得到的，他們在服務調查報告中指出對職員親切的態度感到十分滿意！這是一種簡單的方式去表達我們的尊重，何須吝嗇！

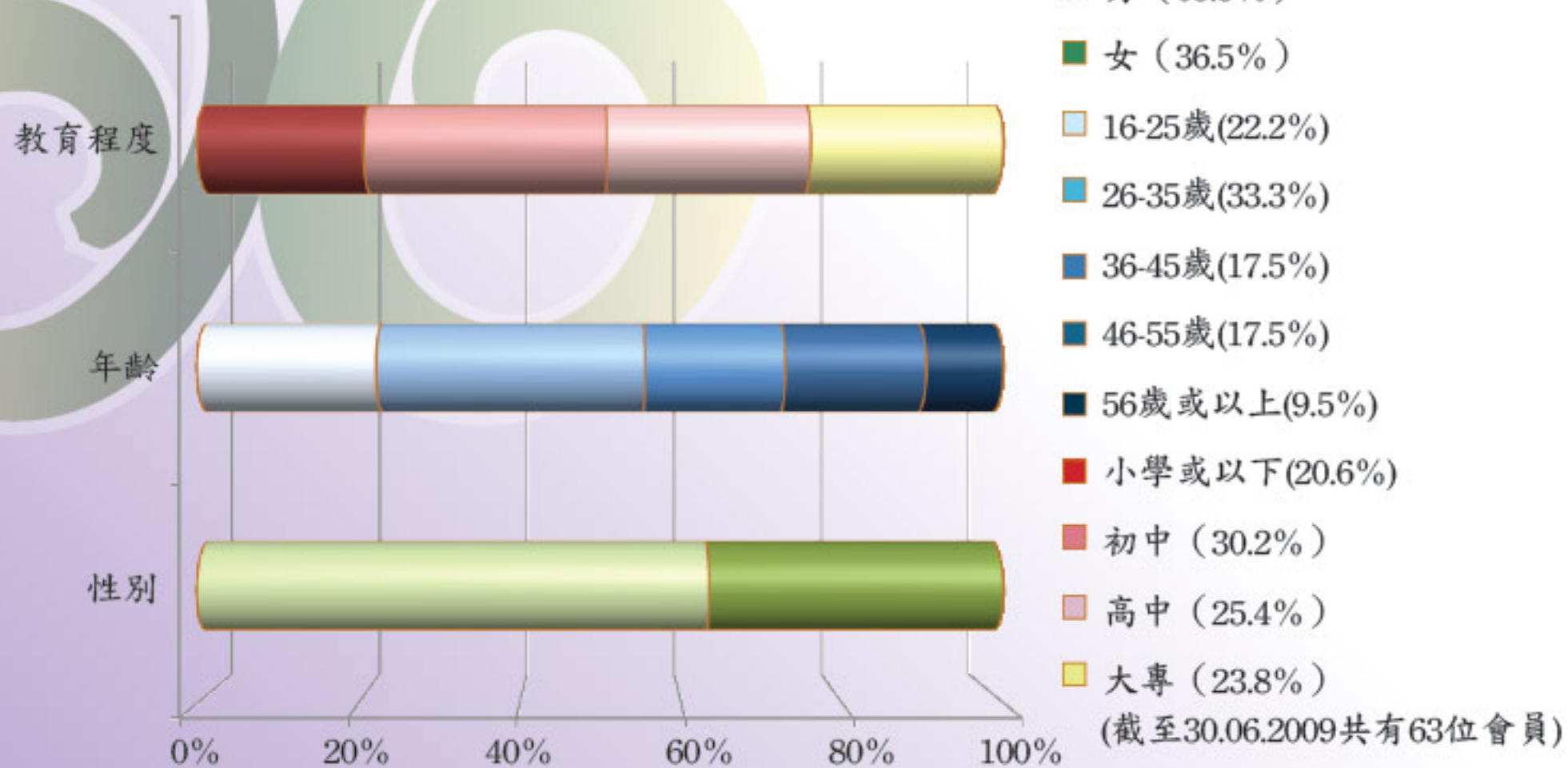
目前，因受環境所限，我們的服務名額及發展受到很大限制，但在可見的將來，我們會遷進一個永久中心，屆時可以容納更多的會員來到中心接受服務。繼往開來，我們會持續推動社區精神外展服務，加強中心的職業復康元素，並且會透過不同活動凝聚會員之間的力量，協助他們拓闊社交支援網絡，當然，在社區教育方面，我們一如既往會繼續與前線同工、市民大眾分享精神健康專業知識，希望透過了解認識，提高警覺及早預防，消除大眾對精神病的不必要疑慮。



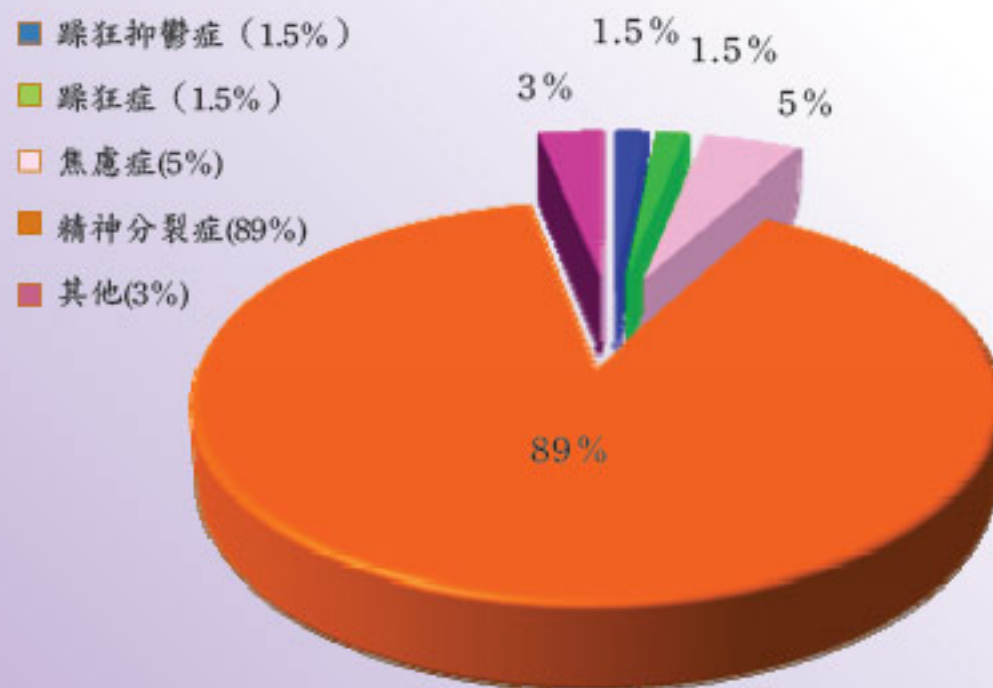
為持續提昇質素，特意到香港參加母校舉辦之「身心靈治療研討會及工作坊」。

資料統計

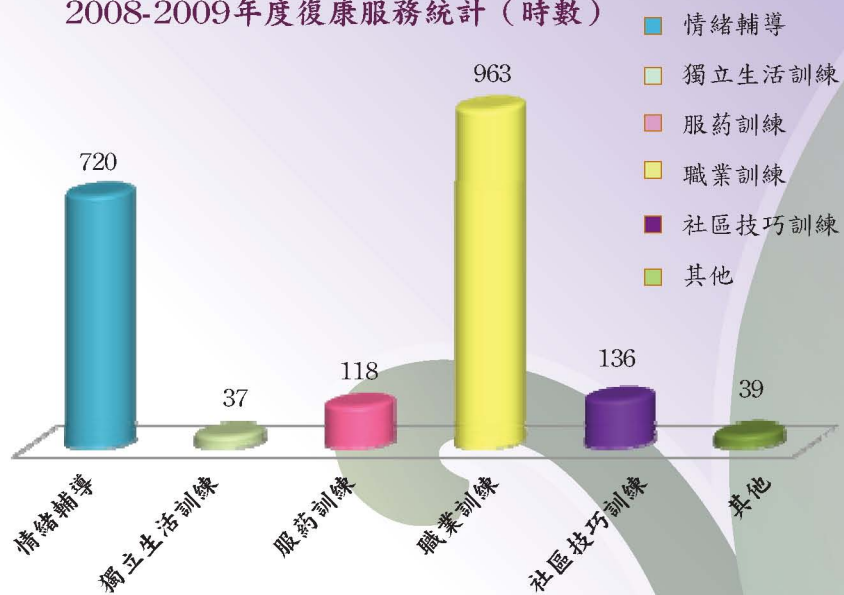
2008-2009年度會員資料



2008-2009年度會員診斷分類



2008-2009年度復康服務統計（時數）



實地安排社區生活技巧訓練



接受清潔督導訓練

2008-2009年度會員就業統計

「工作」本身是一個具深層意義的行為，它除了給人有規律的生活以外，亦代表著接受工作的人在社會中有能力從事具生產力的行為，因此，當我們的會員能夠重投社會工作，不單有效減低因病癒後無所事事所帶來的「後天殘障」外，亦代表著他們已成為被社會認同為有貢獻的成員。

就業狀況	接受服務前		接受服務後	
	人數	百分比%	人數	百分比%
公開就業	2	3.2	14	22.2
職業訓練 / 其他培訓	4	6.3	14	22.2
待業	35	55.6	13	20.6
非就業 (退休 / 不打算工作)	22	34.9	20	31.7
其他	0	0	2	3.2
合共	63	100	63	99.9

(截至30.06.2009共有63位會員)

從上表中反映出本中心會員的公開就業情況，在未接受服務前為3.2%，但經過訓練後，已跳升至22.2%，增幅高達六倍，而當中更有86%是接受全日制的工作安排；相對地待業情況則由55.6%降至20.6%，減幅達六成，可想而知，很多我們的會員已經預備及重新融入社會，為社會作出貢獻。

2008-2009年度社區教育工作

社區推廣 (93%)

講座 (7%)

社區教育工作項目：14個



2008年國際復康日「Live」音樂會



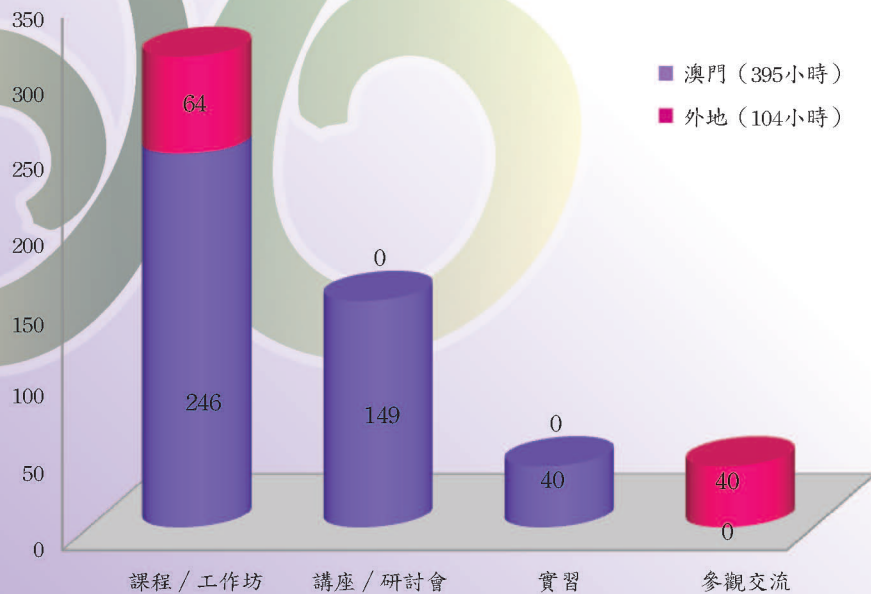
暴力及心理疾患：危機評估及處理技巧講座

前線同工 (9%)

社區人士 (91%)

參與社區教育人次：2045名

2008-2009年度職員培訓統計



遠道從美國邀請專家來澳與職員分享知識

以六位同事計算，平均每位同事接受超過83個小時的專業培訓，合起來計是62個工作天呢!



與香港浸會愛群社會服務處作交流

二零零九年服務調查報告

1. 調查背景

澳門扶康會怡樂軒提供社區支援服務不經不覺已有一年多了，為了對現有服務進行成效評估，並達至持續改善的目的，於本年七月，在四十二位參加服務超過四個月的會員中，我們邀請了其中十六位參加是次焦點小組調查。調查報告重點列於下表：



手忙腳亂玩遊戲！

2. 中心環境

值得嘉許	改善空間
✿ 步入中心便見到職員，感覺很溫暖，而且鄰近停車場，方便洗車訓練。	✿ 使用空間不足，人多時無地方安坐，常要借用地方，不太方便。 ✿ 希望新中心有足夠空間使用電腦、閱報、栽種植物品、使用健身器材等，但更希望地方變大後，彼此關係不會變得疏離。

3. 服務質素

值得嘉許	改善空間
- 職員對精神病症狀敏銳，有需要時會送上藥盒、上門協助執藥。有病令人感到徬徨，有人關心是會感到開心及安慰的。 - 職員在不同時候會運用不同手法，縱使自己不常到中心，有人致電問候還是感到安慰的。 - 中心安排不同的訓練很實際，能學以致用，提昇成就感及自信心，透過訓練亦有助改善待人接物的技巧，對重投社會工作亦有很大幫助。 - 參加中心活動可以增加會員之間的接觸機會，有助克服怕見人的心理陰影。事實上要結識真心朋友並不容易，其他人不會接受自己有精神病。	- 希望中心可以作為會員與家屬之間的橋樑，加強家屬工作，讓家屬明白怎樣與康復者相處。此外，隨著會員年紀增長，希望對一些中年或獨居的康復者有更多支援。 - 希望服務期限可以延長些。 - 加開不同培訓課程及興趣班，由有經驗的師傅指導，此外，亦想增開一些討論小組讓會員可以互相分享內心感受，並安排義工服務。 - 心態上很怕被人知道自己患有精神病，雖然中心給予很大支援，但中心以外的人卻並不如此，有感無奈。

4. 職員態度

值得嘉許	改善空間
- 用心工作，認真處理問題，不會敷衍了事。對問題反應快，當工作遇上難題時，他們會即時透過電話來提供協助。 - 關心會員，支持度高，感到各職員都很支持新會員。 - 親切有禮，互相以名字稱呼，感覺無分彼此。	職員太忙，有時不敢打擾，恐怕有更多會員的時候，人手不足夠。

5. 總結

- 會員認同中心的服務，為他們帶來正面的幫助，因此，我們在過去一年多的工作手法值得持之以恆。尤其在工作訓練方面，可以有助提昇自信心及成就感，因此，會員希望可以再作更多元化發展。
- 但現時中心活動空間不足，難讓會員在中心逗留很久，縱使如此，感覺仍是親切的。
- 他們普遍欣賞一種互相尊重、以伙伴關係的相處模式，在這種氣氛下，更容易接受各同事給予的意見及客觀分析。
- 會員亦希望中心加強家屬工作，投放更多資源去協助會員改善與照顧者之間的關係。
- 會員明確表示縱使中心運用不同手法去提昇能力，迎合社會要求，但要融入社區，仍要取決於社會上各人的包容程度，會員普遍認為現時社會歧視問題嚴重，讓他們不敢坦然承認自己的病情，直接影響社交及就業機會。



2009年澳門扶康會怡樂軒春茗



歡天喜地迎聖誕：玩得開心，笑得大聲！

工作事件簿

故事(一)：從無到有

這兩年來，我好像走進旋轉門似的，從前依靠經濟援助過生活，因病情反覆而感到徬徨無助的日子，好像突然間轉走了。自參加中心的服務後，他們給我安排了排山倒海的訓練，撫心自問，無酬的訓練讓我有很大掙扎，但思前想後，我還是繼續下去。日子一天一天過去，今天我已經穩定地在一間外資公司工作了超過一年，我當中心各人是自己的朋友，他們對我的支持讓我繼續勇往直前。

故事(二)：從害怕到欣然接受

我有很多事情想做，但怕自己做不來，記得去年八月接受服務時，我深覺自己不適合外出工作，我還叮囑個案經理不要給我這樣的安排，但經過了差不多十一個月從不間斷的工作訓練後，我自行找了一份兼職，雖然賺的錢不多，但他們卻說我笑容多了很多，我覺得自己改變了。

故事(三)：從沉默到開朗

說話對你來說可能是一件微不足道的事情，但對我卻百般滋味在心頭，沒有朋友的我，整天只會待在家中，初時每次去到中心，大家都要我主動打招呼，所有瑣碎事情都要求我親口回答，甚至坐在身旁與我慢慢聊天。後來，每當中心有活動，我定必參與，爭取與人溝通的機會。雖然我說話「慢」，但經過十一個月的努力，我卻覺得自己進步得「快」。現在我已經成功找到一份工作了，工餘時更學英文，原來努力是可以看得見的。



中心的栽種工作，由一眾會員合力選購種子、花卉，再過盆，每天澆水。

故事解說：

✿ 保持狀態應對挑戰

身為護士，我會細心觀察會員的精神狀況、身體狀況、以及服藥情況，針對個別需要擬定計劃，好讓他們在穩定的情況下繼續接受生活挑戰。我明白精神狀況有時會有起伏，因此，即時介入及適當手法絕對有助減低他們徬徨無助的感覺，讓他們更有勇氣去面對新挑戰。

✿ 感受人生編織故事

每一位會員，我們都會作出不同的訓練安排，而社工感到最頭痛的是，「沒訓練，怎麼辦？」。其實無論他們和我們，都在經歷人生的故事，訓練只是協助大家編織故事的工具。難道人生需要不停的訓練？沒訓練時，就讓大家感受、休息、再編織自己的故事吧！

✿ 訓練以發掘潛能為先

在職業治療的範疇內，我會提供適當的評估，了解個人的能力、興趣、優缺點，朝著會員的興趣及潛能設計出不同的職業訓練，以提升生活技能、職業技巧、人際溝通或人際關係等，而且，也會向各同事提供專業意見，以協助一些已有工作的會員解決問題。



確保會員在中心輕鬆接受訓練。



盡展會員所長，鼓勵已退休的會員嘗試制定活動讓其他人參與。

共同策劃精彩活動

作為一個活動協調員，每次活動時我都會邀請他們一同策劃，因此，在過程中感受到大家都在成長。沒了會員，就沒了辦活動的需要，而會員不需要朋友，他們亦沒了參加活動的需要，不同的渴求把大家牢牢的緊扣著，大家的友誼亦一點點地增長，而我，依然希望每一次的活動大家都開開心心。

伙伴關係有助溝通

專業職員會讓人有迷思，認為專業就代表權威，溝通模式「必定」由上而下。輔導員可不是說教，因為深信每個人有自決的能力。所以當他們處於困境時，我會與他們分析情況，澄清他們所想，並提供有關資訊等。無論最後選擇向哪方向出發，我都會在旁陪伴，因為我們是「伙伴」關係，並不是領隊呢！



一呼百應！各會員合力為中心進行大清潔。



定期召開個案會議

提昇專業合作模式

作為經理，我會聯同顧問定期召開個案會議，讓不同專業範疇的同事一起商討每一個跟進中的個案，選擇合適的方法，確保不同專業可以適切地、有節奏地提供專業介入，同時，亦確保各同事清楚明白不同個案之跟進手法及進度，讓各項復康訓練可以貫徹執行。

策劃服務貫徹執行

怡樂軒提供先導性精神復康外展服務，由構思服務內容至服務推展，皆須細心策劃及實施。我能夠參與澳門首個精神康復外展服務的顧問工作，感到十分榮幸。作為怡樂軒的顧問，首要任務是為服務提供支援與諮商；更重要是確保服務團隊達成目標，協助康復者融入社群，貢獻社會。

故事(四)

參加怡樂軒後感

飛龍流星



我參加澳門扶康會怡樂軒已經有一段時間了，初時社工都是給我剪報和打字訓練，後來我很樂意之下參加了洗車隊，在這個洗車訓練中，讓我學習到與人相處、溝通、服從、守時和團隊合作的重要性，我也在洗車隊認識到一些朋友。參加了洗車隊後，我覺得自己增加了自信，也比以前開朗了很多，整個日常生活都有明顯的改善。

我覺得澳門扶康會怡樂軒的服務很好，可以配合到不同會員作出個別個案分配。除此之外，平常也會舉辦一些活動，如大食會和興趣班，給予服務使用者聯誼和興趣培養的機會，而怡樂軒亦會因應會員的個別情況，協助他們找工作或繼續進修，完全視乎會員的實際情況而定，怡樂軒對每個個案也會深入跟進，職員對會員十分誠懇，以上是我參加了澳門扶康會怡樂軒後的感想。

盡心服務扶弱勢，殷勤招待展關心。
會務拓展多元化，和諧扶康怡樂軒。

笑林檔案室

一個個有血有淚的故事呈現眼前……

好奇心……

一個風和日麗的早上-

城城(一臉好奇地問)：「經理，你怕唔怕甲由呀？」

經理(呷了一口奶茶)心想，輸人唔輸陣，當然要答得大體，正想回答之際……

城城：「看你和它喝著同一杯奶茶，都知你唔怕！」

好心人

珠珠：「出面好多警察。」

職員：「發生甚麼事？」

珠珠(神態自若)：「沒甚麼事，只是抄了你的車牌。」



同壽星仔、壽星女……飲杯！



職員培訓日：猛男出擊！天下無敵！



今天，小桔已變成更有用的咸桔仔了！

顧問：LEO

總編輯：ESTHER

美術編輯：KEVIN

文字編輯：GREEN

採訪：CECILIAN

攝影：NEVILLE

設計：ROSY



澳門扶康會怡樂軒

Yee Lok Centre of Fuhong Society of Macau

澳門飛喇士街(筷子基南街)494號綠楊花園第四座利和閣地下A1座

R.General Ivens Ferraz 494,

r/c, Flat A1, ED.Lok Leong Gdn, Lei Vo Kok, MACAU

電話(Tel) : 2826 1004 傳真(Fax) : 2826 1005

電郵(Email) : yeelok@macau.ctm.net

網址(Website) : www.fuhong.org.mo