

特別鳴謝



ASIA ENTERTAINMENT & RESOURCES LTD.
亞洲娛樂資源有限公司 (納斯達克代碼: AERL)



真實個案——人間有情 36

▽金伯獨居於青洲某社屋單位



▽金伯去年至今長期臥床不能走動



隨着人口老化問題越趨嚴峻，安老成為社會關注的問題，而政府亦將長者服務、長者福利政策視為施政重點之一，每年投放大量資源，為的就是讓老年人能夠過上有尊嚴和有質素的生活。可是，澳門的安老服務及護老院舍，由於欠缺有效的監督和投訴機制，令服務質素參差。曾入住院舍的金伯更揚言，領教過老人院的服務，從此不敢再入住。事實上，社會上大部分長者對護老院都存在負面印象，普遍抗拒入住，除了因為感覺像「坐監」外，部分院舍收費昂貴，嚇怕老人家。

記者：丁曉萍

經濟向好 長者受惠

澳門近年經濟高速增長，社會各個領域呈現一片欣欣向榮的繁盛景象。政府財政收入大增，以致有條件在社會福利上加大資源，惠及社會大眾，尤其弱勢社群，近年得到政府的援助，解決生活問題，生活水平亦有所提高。而在弱勢社群當中佔據最大比例的長者，更是政府、民間機構服務的重點。從政府加大資源發放，包括提高援助金、增建公共房屋、護老院、長者日間照顧、康樂活動、醫療護理等，體現政府對澳門長者的重視，也起到了宣揚敬老愛老精神的作用。

此外，為了與澳門市民分享經濟成果，政府每年向市民派發最少一次現金分享，而長者除了現金分享，更獲發「雙糧」及可提取政府為市民而設的中央儲蓄戶口裡的現金，讓長者收入增加，多了一筆「閒錢」，可用來改善自身生活，以及有錢傍身，多了一份安全感。

樣樣喊加價 長者齊叫苦

正因為長者收入增加，過往人們體恤長者的心態漸弱，商戶長者優惠似乎越推越少，一句「反正現在在澳門的老人家大把錢」。情況就好比租金補貼變相令租金高企不下、置業補貼使樓價更有條件飆升。明明盈利數以億計，卻一直叫窮，這也加價、那也加價。明明是一個好的出發點，卻反而產生了令許多人無奈的情況。對此，金伯深有感悟。

「有些機構知道政府派多了錢給長者，對我們的服務就越收越貴。」金伯說。現年八十歲的金伯，是一名獨居長者，不計現金分享及其他一次性發放的金額，每月來自政府援助金、社保等固定收入約3,200澳門元，這個數目說不少，說多亦不多，對於一位老人家而言，基本生活可滿足。不過由於近年通貨膨脹，物價高，連一向生活節儉的金

伯也感生活吃力。

好在金伯沒有什麼特殊喜好，平時只是參與社區活動，看病亦有政府免費提供。雖然孤身一人，但由於經常參加街坊會長者中心的活動，讓他不會感到寂寞，甚至享受着現有的安老生活。可是，一切於一年前發生了改變。

五十年獨自生活

金伯雖年事已高卻老如松柏、記性很好，談起往事更是滔滔不絕、歷歷在目，記憶猶新。金伯是於1963年偷渡來澳，當年29歲的他是一個數月大嬰兒的父親，由於家境困難萌生偷渡來澳的念頭並成功來到澳門謀生。後來由於國內局面不穩定及發生「64事件」金伯從此與妻子相隔兩地，再也沒見過面。

來澳之後，金伯學車考牌，取得了貨車牌照，從事數年貨車司機後轉做的士司機，為了與家人團聚，金伯拚命賺錢，人家日頭開車夜晚回家與妻兒相聚，而孤身一人的他就選擇夜班車，每日收入可以高一些。剛好澳門開設了賭場、跑狗場，來澳門娛樂的遊客大增，帶旺的士行業，金伯終買下了第一部車。隻身來澳算是闖出點名堂，卻因為與妻子多年沒聯絡以致音訊全無，金伯與家人團聚的夢想破滅。

後來金伯離開澳門前赴香港發展，一去就是數十年。上世紀八十年代，內地改革開放，金伯遂返回澳門，希望有機會回鄉與妻兒團聚。後來幾經波折終與闊別近三十年的女兒重逢，令人意想不到的，原來妻子早已改嫁他人，而女兒亦已為人妻。遺憾的是他未能盡丈夫和父親的責任，未能看着女兒出嫁。

獨居長者冀政府加強醫院及安老院監督



題►金伯去年代表青洲居民向政府遞信反映社區問題，並接受傳媒採訪

▲明愛義工每日向金伯送上飯盒

離開了三十年，重回澳門，金伯猶如重頭來過，生活、生計由零開始，由於在澳門的車牌早已過期，再加上年紀大了，難以重操舊業。他先後做過製衣廠、住宅大廈的看更工作，收入微薄，前者還可以在工廠裡安排一個角落作為住所，但後者則需自己租房住，令生活上百上加斤。

金伯不滿醫院及安老院服務和收費

金伯近年退休後獲政府安排入住位於青洲區的某社屋單位，過着平穩的安

老生活，很快地他便融入該社區，更積極參與社區工作，反映社區問題，為居民服務。四年前他曾代表該區居民向政府請願，希望政府改善該區污水問題。同時，他是該區街坊會長者中心義工，為中心長者提供服務。金伯熱心助人、熱誠待人的態度深得街坊好評。

雖年近八旬，金伯依然老當益壯。然而，就在去年7月，他不慎在大廈門口跌倒，路人發現後招救護車將他送院治理，畢竟已是風前殘燭的年紀，這一交讓金伯至今仍無法康復，只能臥病在床。據金伯所述，他的右腳因為那一次跌倒而虎骨突出，腳痛難耐，無法行走，並由於血液運行不通等原因，致雙腳浮腫和潰爛。但醫院以床位不足為由，沒有醫治其雙腳潰爛問題便安排他出院。青洲坊會理事陳鳳了解金伯情況後，遂向衛生當局投訴。醫院後來再安排讓金伯入院治理腳患，但數月已過，如今金伯雙腳仍然用沙布包着，每隔幾日換一次藥，沒有好轉的跡象。而問及醫生病因及何時能康復，也得不到肯定的答案，對此，金伯甚感無奈。惟希望盡快康復，免再受痛楚。

說到澳門的醫療，金伯以四個字形容「服務倒退」。他指出，記得一次前往某衛生部門覆診，當時由於身體不適欲飲用熱水，由於行動不變請求路過的護理人員代為斟取，可是護士答應後就此一去不回頭。與數年前比較，護理人員的服務態度有所下降。金伯認為，這是由於有關機構沒有完善的監督和投訴機制所致。他回想數年前曾有一位護士對病人這樣說「我們必須……否則會被投訴」。在監督機制下，工作人員比較能按照工作指引和要求做事，時刻警惕，不斷提升服務水平。因此，金伯希望當局能加強對有關機構的監管，提升醫療服務水平和服務人員素質，從而提升市民對澳門醫療機構的信心。

安老院欠監察 服務質素參差

除了澳門醫療機構，護老院更是與長者服務息息相關。正所謂「老來最怕病來磨」。青洲坊會理事陳鳳指出，隨着人口老化現象趨嚴重，長者對護理安老服務的需求亦不斷增加，然而由於有關護理安老服務資源重疊、服務質素參差及名額有限，有需要的長期病患及獨居病患長者亦未能獲得適切的護理照顧服務，社區內有不少獨居患病長者需要依靠鄰舍及義工照顧。另外，安老服務院舍同樣缺乏有效的監督和投訴機制，以及缺乏保障長者權益的法律規範，致令有些為人子女者因各種原因推卸照顧

年老父母的責任，甚至濫用社會資源，長者亦因得不到家人的關懷在精神上受到一定的打擊。

陳鳳又指出，現時澳門大部分安老院均有政府資助，然而其收費依然甚高，且收費項目不清晰。就以金伯為例，早前農曆新年，很多人都回鄉過年，過往義務照顧金伯的街坊、義工紛紛回鄉，而金伯唯一的女兒亦因為手臂意外受傷及與其家人回鄉。金伯一人在澳無人照料，惟安排他暫住某安老院，他入住六日，每日收費近五百元，且安老院衛生環境較差。金伯笑指，貴過入住星級酒店。試問一個月逾萬元的服務收費，有哪些長者有能力長期入住？

服務方面，金伯反映，今年過年期間天氣特別寒冷，尤其老人家格外怕凍，入住該安老院期間，曾向看護人員請求增加一張棉被，但該人員愛理不理，金伯只能縮作一團強忍寒凍。他眼見鄰床院友因身體不適不斷呼叫看護人員，半小時內均無人搭理。至此，金伯發誓：「我死也不住老人院」。雖然金伯有條件向政府申請入院有政府資助的安老院，但金伯覺得住安老院就如「坐監」，且一旦入住安老院，其現有的社屋單位將會被收回，金伯不想從此失去自由自在的生活，他希望身體康復後可以回復以往快樂的生活。

莫講好像金伯這種思維敏捷的長者，也會無端端被收取昂貴的住宿費用，何況是那些患有老人痴呆、「沒人沒物」、無表達能力的長者，他們有否被剝削或被虐待？這實在令人擔心。鄰近地區已接二連三發生過類似長者被護理人員虐待以及援助金無故被扣取的個案，而澳門更應以此為警惕，設立有效機制，防止事件發生。

當然，金伯的例子可能只屬個別事件，相信澳門大部分護理人員除具備專業知識外，也具有一定的職業道德和人性。亦可能因為人力資源短缺問題，而導致有關安老院未能全面滿足長者的服務要求。但總括而言，澳門在安老服務和院舍的監察制度上仍有很大的改善空間，期望當局關注長者訴求，以免因法律或制度漏洞，而讓「敬老、愛老」、「老來有所養，病者有所醫」的政策理念與現實背道而行。而護老院方面也應對院舍服務作出檢討和自我監察，以及改變固有的服務形式，提升服務人員素質培養，從而提升院舍的形象。

安老服務是一項長遠的愛心工程，需要政府、社會、服務機構的共同努力，讓長者可以活得有尊嚴，活得更精彩。

本版內容主要描述澳門弱勢社群的生活百態，給予他們訴說心聲的平台，從而激發社會對他們的關注和關愛。我報澳門專版希望將這些感人的故事延續下去，請致電 (853)2835 4510 傳真 (853)2835 4509 電郵 tkpma@yahoo.com.hk