

工薪族以外最受累一群 長者服務被迫暫緩



安老服務在疫情期間大受影響，復康安排對住在安老院或在家的長者都有影響。



新冠疫情對老人家的健康造成嚴重威脅，確診及死亡個案老人佔絕大多數，長者比以往更需照顧，但疫情下護老院爆發、海外護理員又來不了，令他們成為工薪族之外，最受累的一群。經營長者上門護理等服務的活力國際營運經理林佩嘉接受香港文匯報訪問時指出，疫情對其業務影響頗大，很多長者都擔心外來人上門會帶來病菌，一對一的上門護理服務有所減少，幸好公司業務較多元化，今年第2季的生意較去年第4季下跌了2成，未算太嚴重。「長者護理與日常起居飲食一樣都是剛性需求，相信疫情回穩後生意會逐漸回復正常。」

文：香港文匯報記者 莊程敏

海外護理不能來 獨居老人誰照顧

林佩嘉介紹，公司的業務主要分兩大類，其一是為長者聘請海外例如菲律賓、斯里蘭卡及印尼等地的護理員，與長者同住照顧其起居飲食。她解釋，這些護理員與普通家傭不同之處是他們在當地都有護理員以上的資格，較有經驗應付一些有特別醫療需求的長者。其二是上門一對一的護理服務，包括護士、物理治療員、言語治療員等，一些急切需要護理員的長者可能等不及海外護理員，只能暫時採用上門服務「頂住檔先」，但一些不太迫切的長者就可能先暫停上門服務，整體「拉上補下」後生意未算有太大影響。

申請半年仍未來港報到

然而，每次疫情的反覆對其業務帶來不少負面影響。林佩嘉指出：「之前第一波疫情時大家都比較緊張，如有家人在家工作都會自己照顧先，擔心外來到屋企不安全，但之後疫情放緩，在家

工作政策取消，又多唔需要我們服務，現在到第3波主要是老人為確診人士，需求又減弱返。」

最大影響則是海外護理員方面，許多長者缺乏自理能力，有需要聘請同住的護理員，可是各國的航班不穩定，以往2至3個月可到職，現時長達5至6個月未必申請到，加上護理員來港後僱主亦要負責其14天隔離的住宿及餐飲費用，工資亦要照計，對僱主而言開支高了不少，亦要承擔感染的風險，有些僱主則唯有採用一對一的上門服務。「有個極端例子是，有位海外護理員在5月終止合約後，直至現時都未有航班返回菲律賓，盤川都差不多用盡，公司只好為她安排臨時住宿。」

對一般人而言，疫情帶來的不便可能只是減少外出，減少社交，但對於一些長者而言，連日常基本需要都可能成問題。林佩嘉指出：「在疫情前一些長者可能每星期至少有兩次機構服務，但因疫情關係可能縮減至每月一次，包括代購、家務助理、起居飲食如沖涼等。」有些長者甚至無人送飯、陪診，社工與他們聯絡，讓長者用社區服務券來使用公司的服務。

有護理員憂染疫放無薪假

她坦言，其實自第3波疫情以來，很多院舍都出現爆發，公司的護理員難免都會擔心工作易受到感染，有些主動要求放無薪假休息一下，不過比例不多，只有幾幾百分比而已，大部分都不害怕，公司亦沒有裁員計劃。她強調，公司都有跟足衛生署指引做好防疫措施，例如每日都留意有確診的大廈，如有護理員或客戶居住在確診大廈，都會預先告知雙方，讓他們自行決定是否繼續服務，提高透明度。



活力國際營運經理林佩嘉

在家安老 需求有增無減

雖受疫情衝擊，林佩嘉對於本港安老市場前景的看法仍然正面。「安老需要其實已經和我們的起居飲食一樣不可分離，因人人會變老，需求只會愈來愈大。」她認為，隨著資訊發達，人們的教育水平提升，對於安老要求亦較以前提高。「與之前嬰兒潮出世的人相比，新生代心態已改變，不再希望年老後入住老人院，反而喜歡在家安老。」

年增長率達82%

林佩嘉指出，入住安老院給人的感覺都是較逼，地方較細，甚至有被人遺棄感覺，在家中安老則會較自在，私人空間亦較大，故公司都推出多種上門護理及入住護理的服務，迎合市場需要。她透露，公司由2014年開始營運，過往年增長率高達82%，反映本港的安老市場很有潛力。

長者善用社署服務券

她續指，社會福利署於2013年9月，推出「長者社區照顧服務券試驗計劃」，亦令公司受惠不少，合資格長者例如腦退化、中風、柏金遜、糖尿病、有特別護理需要、行動不便及長期臥床等患者可因應個人需要，使用社區照顧服務券選擇合適的社區照顧服務，服務券的價格由4,130元至9,870元。不過因疫情關係，近期這方面的服務都減少了3至4成，「有長者原本每天都有護理員幫她洗澡，但疫情期間可能每星期只能洗3天。」

OKAY要回家創辦人余穎章



樂齡網總監潘善恒

雖然疫情影響了不少提供老人服務的企業，但亦有些企業因而受惠。經營線下及線上銷售長者用品的樂齡網總監潘善恒接受香港文匯報訪問時指出，今年上半年線下的銷售雖跌了三至四成，但線上銷售卻較去年上升一倍，因多間老人院爆發疫情，多了長者選擇回家住，帶動家居相關的長者用品銷售大增。

樂齡玩具銷量不俗

潘善恒指出，很多人認為長者用品是與醫療相關，但其實在衣食住行方面都有不同類型的產品，例如一些浴室的防滑扶手、電動床褥、夜光扶手，小至看書用的放大鏡及助聽器都有很多種類供選擇。他續指，近年台灣、日本都很流行樂齡玩具，即供長者用作訓練的玩具，增添趣味，「疫情期間這類玩具的銷量都不俗，可能大家留在家都比較悶。」

另外，從事長者家居裝修的長屋設計負責人雷煒程亦指出，在疫情第一二波時生意難免受影響，生意額下跌約一半，因長者在裝修期間要去別處暫住，家人都會擔心。不過自8月以來，生意逐漸回復正常水平，雷解釋：「可能大家已開始習慣這個新常态，加上現時短租酒店平，降低裝修額外成本。」

長者家居裝修需求增

他續指，由於今波疫情涉及護老院，一些「有得揀」的長者都希望返去屋企住，故家居裝修的需求都增加，公司亦因應疫情新增一些防菌扶手，臭氧空氣淨化的產品。

另外，一些日間護理中心因疫情關閉，很多長者都被迫在家做康健訓練，公司亦有一些幫助長者練習走路的扶手設計。

疫情令外傭很難入境，從事長者護理及本地外傭配對的Eden Home創辦人鄒家豪表示，這方面業務亦受惠上升，因本地的外傭變得「很搶手」，服務需求大增。但同樣因為外傭不能離開香港放長假，以往在外傭放假時作上門護理的需求則下跌。

院舍疫情嚴峻 一對一上門護理生意跌一成

第3波疫情來勢洶湧，護老院是重災區之一。經營長者護理服務的OKAY要回家審時度勢，推出了遙距護理服務。創辦人余穎章接受香港文匯報訪問時無奈地表示，「每日看新聞報導一波又一波的長者確診，不少在護理院的長者都很擔憂，家人又不能去探望，而不少護理院亦以防疫為由暫時停止了我們的服務，令一些長者被迫中止了護理服務，身體在這段時間都差了不少。」

余穎章指出，公司提供1對1的上門護理服務，在疫情下雖有一定影響，但影響不算太大，下跌了約1成生意，「其實是互相擔心，護理員及長者都擔心對方有帶菌，但因為長者始終有護理需求，而上門的護理員亦會做足防疫措施。」

每兩周為護理員做檢測

談及防疫措施，她指，護理員除戴口罩外，亦會穿保護衣、手套，頭笠等，入屋亦會除鞋。公司亦每14至28日會為護理員做血液抗體快速測試，如有發現便會立刻採取相應措施。

另外，公司平日亦會到老人院進行護理服務，舉辦活動、遊戲等，但自第3波疫情後都停止，長者除沒有護理服務及娛樂，每天看着確診數字不斷上升，又有搶米搶紙巾消息，很多長者都感擔憂，身體情況都變差了。

視像教長者做復康運動

余穎章介紹，公司亦有推出應用程式，可以讓長者享用遙距護理服務，護理員可透過程式用視像教導長者做一些復康訓練及運動，亦可提供諮詢

功能，不過有些長者未必懂得用這些新科技，多數是一些較大規模(約200位院友的護老院)才能安排到，目前僅少於10%的客戶是採用遙距服務。

談到行業前景，余穎章透露公司過去數年，每年生意都有20至50%增長，而本港每5年，65歲以上人士便會增加10%，市場潛力很大。她認為，現時六十多歲的人大多仍很壯健，多數是八十多歲才有特別護理需要，故公司都有推出一些預防、保養的護理服務，教退休人士如何保養自己。

長者回家住增 相關用品網購倍增