



## 受制出身感無力

她們不單會體恤長者，也明白同事之間的難處，「由於私院資源有限，所以在人手安排方面，同事們需互相走位；我也曾遇過有院舍要一個保健員照顧超出正規數字的長者人數，院方深知這是不合規格，卻要『走法律罅』，令員工百上加斤。」

這樣的工作壓力，不僅是對前線人員，對院方來說亦是後患無窮：「護理員會因心情暴躁而罵人，然後長者向家屬投訴，家屬向院舍反映，院舍又向員工施壓，結果造成惡性循環。」

為進一步了解不同社福機構協助各弱勢群體的方法，Frances與Cindy現已轉職成兼職復康導師，到殘疾院舍照顧輕度至中度殘疾和智障人士，除此之外，她倆還分別踏上創業路，如Cindy便創立了名為「銀髮伯伯」的品牌，專為長者及殘疾人士提供易於穿著的上身衣物，就連她也沒想到，過往在安老院的工作經驗，今天竟會成為促使她坐在衣車前設計衣服的原因。她認為，政府常說要打造無障礙社區，興建障礙設施，但以長者護理的角度出發，為何社會卻沒有無障礙衣服呢？「拉開他們的手幫他們穿衣服，這件事很不人道，但當時我也

沒有辦法。有些復康人士選擇穿上鬆身的衣服，然而那卻不保暖，所以我想為他們提供多一個選擇。我是因為有了這個設計構思才想創業的。」

Cindy設法為有需要的長者提供無障礙物品。然而，她在研發產品的過程卻不斷遇上障礙，「今年2月做了第一件衫出來，過程很不順利，因為當時不懂得使用車衣，找裁縫協助，他們也因沒有接觸過老人院的事情，對我的要求毫無概念，結果我向善導會遞交創業計劃的申請時，我索性親手縫製，又因擔心別人看不明白而拍了短片。幸好最後申請成功，計劃更



04



05

64



06



幫我找到師傅，至4月時就批了錢給我。」

### 嘆息社企門檻高

如果不是有創業支援，Cindy預計會遇上更多阻滯。創業至今將近一年，距離成立社企的最終目標還有很遠的路，她有些不忿地說：「成立社企的門檻高，大部分創業比賽的評審都看參加者的學歷和人脈，例如是否認識職業治療師等，但我又怎麼會認識他們呢？所以低學歷人士和人脈網絡不多的人會難以達成自己的創業夢。我覺得我需要反映這個門檻的問題，



07

因為社企賺的錢不只是給自己的，然而有心做的人卻會因為這些問題而做不到。」

開辦護理服務公司的Frances對此亦有同感：「我在去年5月開始開辦提供如協助長者去看醫生等各類型長者服務的公司『慈康』，因為看報紙看到許多老人家都需要到診所覆診，但家人沒空陪他們，那時就覺得有機會可幫助長者。我服務的收費只是一小時幾十元而已，收費比起業界等龍頭公司便宜，儘管我遇上資源及人手不足的限制，但仍希望可以解決這個問題。」她嘆道：「本來想幫多些人，但結果受惠的都不多，可能因為公司不出名。」

雖然現尚未把公司做起，但她也會用另一個角度看：「外面有些資訊科技公司會提供護理服務配對，與我的性質很相近。雖然我不懂IT，但公司已有網頁，客人亦可致電預約服務，加上我也有行業經驗，知道服務對象發生什麼事情時應如何照顧，我相信我可用此知識取勝。」

回到Cindy身上，她亦不會因為所遇到的障礙而放棄自己的理想，而「銀髮伯伯」現在的產品雖只得一件衫，但她深信從護理行業汲取的經驗，可有助研發更多產品。她分享：「在福利機構做復康導師時遇到肢體活動有障礙的人，我在思考他們能否以單手洗碗，這是我接下來希望可設計的東西。」



08

### 最大心願：讓行業變得年輕

二人對長者護理行業懷有同一個心願：希望可以有多些年輕人入行，Cindy解釋：「這可以緩和老人院沉鬱的氣氛，比如說，若他們掛着孫女，而正巧我和他孫女外形相若，他也會開心些。」

對這兩位年輕女生來說，她們在這個行業的得着遠比想像中多，即使護老院的工作的確辛勞，但最叫她們難以忘懷的是有長者會重視她們的關心。說到最後，Cindy有些哽咽地提起一位老伯：「與長者日見夜見，他們都會對我們有依靠，我剛入職時，有位老伯很活潑，但他患有腦退化症，每次入他房工作時，他都多謝我，說：『多謝你啊！知道你照顧我是不容易啊！』隨後他漸忘記身邊東西，甚至不知什麼是飽，幫他脫衣時他不知自己做什麼，但入到他的房間時，他又說同一番說話。他的感謝令我覺得這份工作很有意義。」

04 Cindy經考慮後，終決定用鈕扣而非魔術貼作設計，因這會較耐用，亦可令護理員的工作過程更見便利。

05 抱持理念創業是好事，不過Cindy仍計劃到各個相關的健康護理崗位汲取經驗。

06 紗紡布料不僅美觀，亦可令長者較感涼快。

07、08 衣服正面設計如Polo恤衫般，與一般衣物無異；為迎合長者較喜歡大花圖案的偏好，Cindy特別推出了不少這類款式。



## 創業： Start Me Up



撰文：方心惠  
攝影：龔嘉盛



## 長者的新衣 以設計解伸展痛楚

本地長者護理服務界別向來鮮有年輕人加入，楊東婷（Frances）與楊東湖（Cindy）兩姊妹是少有的生力軍。曾於安老院工作一年多，現轉職為兼職復康導師的她們，還嘗試理念先行，分別開創自己的事業。她倆自言學歷不高，人脈不廣，技術亦不多，絕對明白創業並非易事，但還是深信曾於業界打滾所累積的經驗就是她們取巧的地方。二人更期待能身體力行，為安老院長者趨於暗淡的人生沾上色彩。





99

每當為肢體僵硬或中風的院友沖涼後，得用力拉開他們的雙手才能為他們穿上衣服，我覺得過程很殘忍，因為他們會很痛，但當時我卻沒有別的辦法。

——Cindy(前)，銀髮伯伯創辦人

66



03

人說自己正在保險或零售業打拼，我們卻說現於老人院工作，全場都會靜下來。」

兩人入行，多少與個人經歷有關。Frances 分享：「我們的公公曾試過跌倒，髖骨斷了，護理員幫他轉身時弄得他很痛，我當時心裏很痛恨那護理員，卻又無可奈何，後來得悉此行很缺人手，心想現在入行既可幫人，亦可學會相關知識，待媽媽年老時也能照顧她。」

Cindy 入行的原因也很特別，因她經歷過好友因情困而結束生命，感到自責之餘，也開始好奇不同的人面對死亡時的態度，想了解長者的晚年生活是如何度過，於是便跟隨姐姐的步伐投身長者護理行業，盼在院舍中找尋答案。

在安老院的世界中，Cindy 輕易能得知她想要的答案：「在那裏見到有些人很積極地過度餘生，也有人很想死但卻沒有能力死去」，Frances 亦有同感：「以前覺得長者當然是長命百歲的好，但安老院的院友卻來個相反，想自己快些離開，因為他們的子女不在身邊，覺得日子很悶，工作人員的態度也令他們不好受。另外，院舍環境不如他們的家般舒服，尤其行動不便的長者更是想早點離開，因他們只能在床上等人服侍，什麼都做不到。」

### 同理心 體恤長者 反思行業

要做好護老院的工作，很多人開口閉口就說要「有愛心」、「有耐性」，但在 Frances 和 Cindy 身上不難發現更重要的是那份能代入對方處境的同理心。入行前，Frances 痛恨護理員弄痛長者；於私院工作了一段時間後，她卻發覺這是常態，院舍職員對院友的態度令她們側目：「幫院友換尿片時，曾有長者很驚慌地跟我說：『對不起啊，我瀨了尿，不要罵我啊！』」不難推斷他們常因失禁而被他人罵過，但 Cindy 當時只好盡力安撫：「伯伯，不要緊啊，人人都會這樣，無所謂的，我是來幫你做清潔。」

就是這份同理心，令她們開始設身處地了解到院友的感受，留意到行業需改善的細節，而在工作期間，有件事令 Cindy 非常上心：「每當為肢體僵硬或中風的院友沖涼後，得用力拉開他們的雙手才能為他們穿上衣服，我覺得過程很殘忍，因為他們會很痛，但當時我卻沒有別的辦法。」

- 01 妹妹 Cindy(前) 與姊姊 Frances(後) 因曾於安老院工作而深受啟發，更希望藉創業來回饋這行業。
- 02 Cindy 設計的長者衣服，意在減輕肢體僵硬長者穿衣時伸展雙手的痛楚。
- 03 鈕扣特意設在肩上而不在背後，以免部分院友因長期臥床而壓傷皮膚。

### 年輕眼睛 看銀髮行業

回想起當天參加保健員的培訓課程，姐姐 Frances 和妹妹 Cindy 應該是在一眾師奶學員中最年輕的面孔，她們當時以 3 個月時間修畢課程後，便前往私人經營的安老院工作。Frances 本來是當文職的，Cindy 則是做售貨員，兩姐妹都深明護老行業對年輕人來說有欠吸引力，笑說：「我們也覺得很難鼓勵年輕人投身這個行業，要是在朋友聚會中交代現況，別