

Lingnan University

Digital Commons @ Lingnan University

APIAS Research Report 研究報告

Asia-Pacific Institute of Ageing Studies 亞太老年學研究中心

8-2023

「社交媒體、視訊會議平台和樂齡產品在長者院舍的應用情況」研究簡報

Chak Kwan, Dickon CHAN
嶺南大學亞太老年學研究中心

Sheung Wan, Wanda WONG
嶺南大學亞太老年學研究中心

Meng Soi, Florence FONG
嶺南大學亞太老年學研究中心

Le GAO
五邑大學智能製造學部

Follow this and additional works at: https://commons.ln.edu.hk/apias_research



Part of the [Gerontology Commons](#)

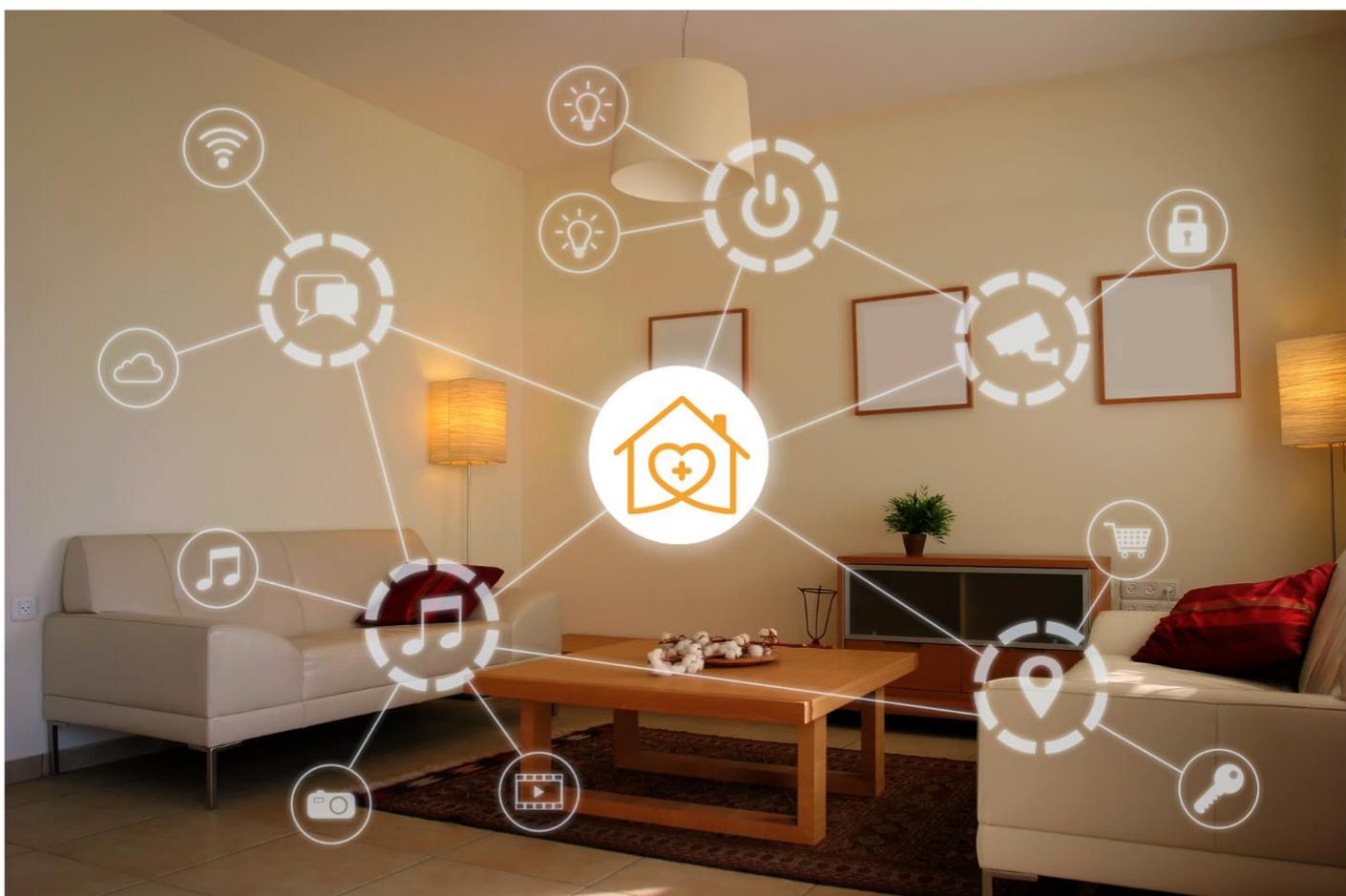
Recommended Citation

陳澤群、黃湘雲、馮明穗、高樂 (2023)。「社交媒體、視訊會議平台和樂齡產品在長者院舍的應用情況」研究簡報。香港：嶺南大學-五邑大學居家養老聯合研究創新中心。檢自 https://commons.ln.edu.hk/apias_research/22/

This Research Report is brought to you for free and open access by the Asia-Pacific Institute of Ageing Studies 亞太老年學研究中心 at Digital Commons @ Lingnan University. It has been accepted for inclusion in APIAS Research Report 研究報告 by an authorized administrator of Digital Commons @ Lingnan University.

「社交媒體、視訊會議平台和樂齡產品 在長者院舍的應用情況」研究簡報

嶺南大學亞太老年學研究中心：陳澤群、黃湘雲、馮明穗
五邑大學智能製造學部：高樂



嶺南大學-五邑大學居家養老聯合研究創新中心

2023年8月

研究背景和目的

香港的老年人口增長迅速，從 1988 年至 2018 年間，老年人口由 46 萬增加到 127 萬（政府經濟顧問辦公室, 2019）。隨著人口老化，長期護理服務需求也相對增加。資助安老院舍的平均等待時間長達 20 個月（香港政府, 2021）。在 2017 至 2018 年間，有 40,000 人在輪候資助安老院舍，其中 6,600 人在等候期間去世（香港政府, 2018）。安老服務業一直面臨人力短缺的問題，2017 年的相關職位空缺率為 15-20%（香港政府, 2017）。2013 年的研究統計發現超過一半的安老服務前線員工超過 50 歲（勞工及福利局, 2019）。隨著退休潮的來臨，人力短缺的問題會進一步加劇。因此，科技與安老服務的結合被視為減輕人手壓力的方向。結合科技和院舍服務不僅可以減輕工作量，還能提高服務質量和效率。社交媒體和視訊會議平台可以減少在訊息傳遞上的時間和人力成本。樂齡科技產品，諸如可穿戴設備和遠程監控傳感器，可以讓護理人員更快捷和系統化地掌握服務對象的狀態，從而減少親自監測的次數(Chen, 2020)。因此，自 2017 年起，香港政府與各部門積極推廣樂齡科技，並於 2018 年設立樂齡及康復創科應用基金，幫助合資格的安老及康復服務單位購置、租借和試用科技產品。香港政府於 2022 年更將此計劃擴展至其他非資助的私營或自負盈虧的安老院舍及殘疾人士院舍。在過去三年的新冠疫情影響下，大部分安老院舍因為防疫工作量的增加而面臨更嚴重的人手短缺，不少院舍開始將科技融入服務，以應對疫情衍生的需求和改善現有服務質素。然而，香港院舍對於如何應用社交媒體、會議平台和樂齡科技產品的研究甚少。在此背景下，本研究旨在瞭解院舍應用相關科技的情況，並提供應對有關障礙的政策建議。

研究方法

此研究採用量化研究方法，以問卷形式收集院舍對科技產品的使用情況。我們於 2022 年 9 月 22 日至 11 月 30 日期間，向 805 間提供住宿照顧服務的安老院舍發出了三

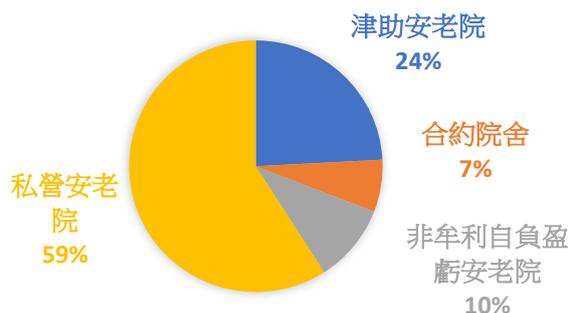
輪郵寄和六輪電子郵件跟進，邀請他們進行網上問卷調查。合共有 149 家安老院舍完成問卷，回應率為 18.5%。

研究結果：

安老院舍背景

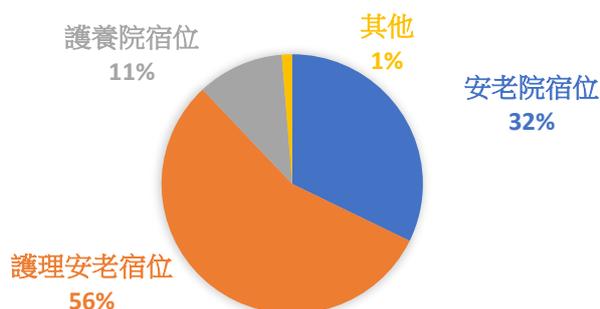
參與本研究的安老院舍分別為私營安老院（59%）、政府津助安老院（24%）、非牟利自負盈虧安老院（10%）和合約院舍（7%）。

圖1. 院舍類型 (N=149)



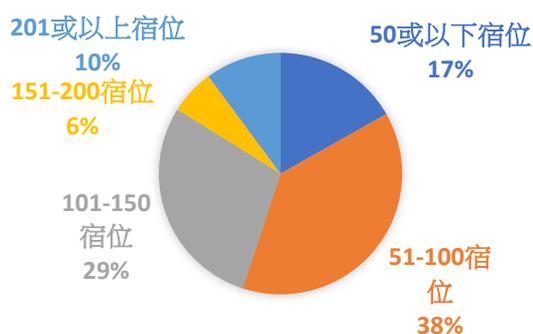
這些院舍主要提供護理安老宿位服務（56%）、安老院宿位（32%）、護養院宿位（11%）和其他宿位服務，例如寧養服務宿位（1%）。

圖2. 宿位類別 (N=149)



在宿位數目方面，較多的院舍提供 51-100 宿位（38%）和 101-150 宿位（29%）。少量院舍提供 50 個或以下宿位（17%），而提供 151-200 宿位和 201 個或以上宿位的院舍分別佔 6%和 10%。

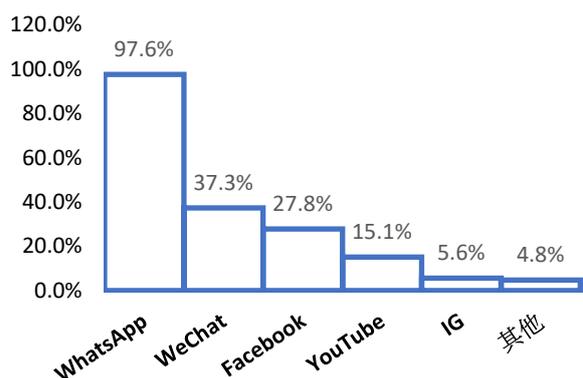
圖3. 院舍規模 (N=149)



院舍應用社交媒體(social media)的情況

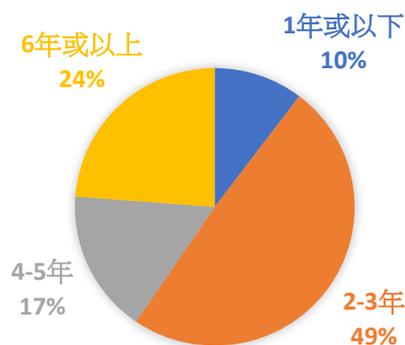
有85%的安老院舍利用社交媒體於服務上，其中較多的院舍使用即時通訊應用程式，如WhatsApp (97.6%)和WeChat (37.3%)。只有部分院舍有使用社交網絡平台，如Facebook (27.8%)、YouTube (15.1%) 和Instagram (5.6%) (見圖4)。關於社交媒體使用年期的分佈 (見圖5)，接近半數院舍在過去的2到3年間已經開始應用社交媒體 (49%)，可見疫情推動了院舍利用電子媒體進行溝通。

圖4. 社交媒體種類 (N=126)



*此為多選題，總和>100%

圖5. 使用社交媒體的年期 (N=126)

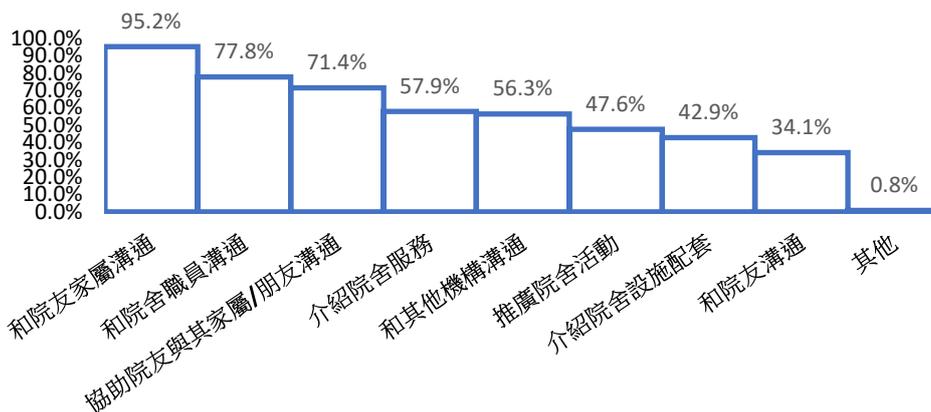


在用途方面，院舍普遍選擇利用社交媒體與院友家屬 (95.2%) 和職員 (77.8%) 進行溝通，並作為院友與其家屬/朋友的聯繫橋樑 (71.4%)。此外，約有一半的院舍會將社交媒體用於宣傳方面，如介紹院舍服務 (57.9%)、推廣院舍活動 (47.6%) 以及介紹院舍設施配套 (42.9%) 等 (見圖 6)。

院舍使用社交媒體遇到的困難包括院友家屬 (61.9%)、部分職員 (46.8%) 以及院友 (46.8%) 不懂如何操作。此外，院舍也面臨著人力和資源短缺的問題，例如職員無法抽出時間處理社交媒體相關的工作 (42.9%)、缺乏技術支援 (41.3%)、難以承擔聘請

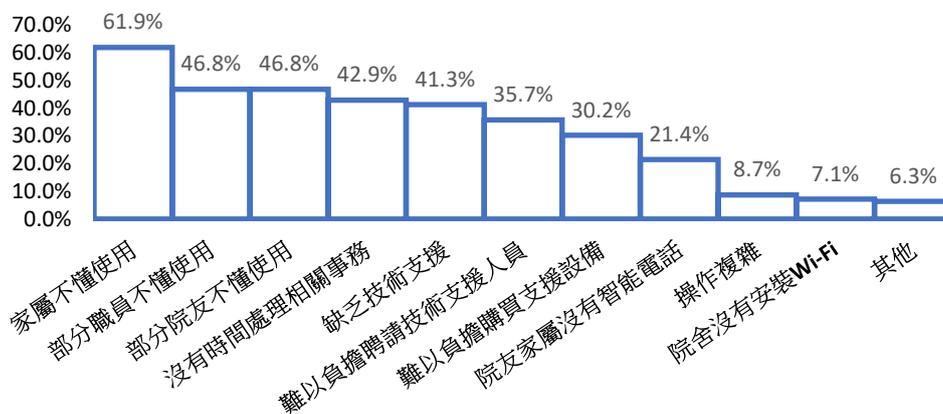
相關技術支援人員（35.7%）以及購買相關支援設備的費用（30.2%），也有部分院舍未有安裝 Wi-Fi（7.1%）。另有 6.3% 的院舍遇到“其它”問題，諸如網路不穩定、網速慢、覆蓋範圍不足等（見圖 7）。

圖6. 社交媒體被用於院舍服務種類 (N=126)



*此為多選題，總和>100%

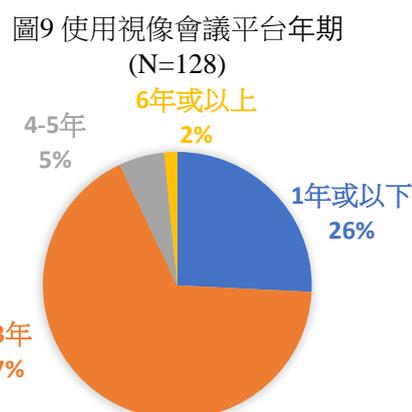
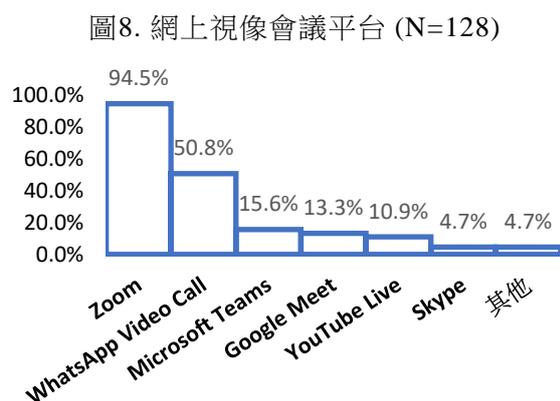
圖7. 院舍在應用社交媒體所遇到的困難 (N=126)



*此為多選題，總和>100%

院舍應用網上視像會議平台(social conferencing platforms)的情況

有86%的院舍表示有在服務中使用網上視像會議平台。其中Zoom（94.5%）和WhatsApp Video call（50.8%）是最常被使用的視像會議工具（見圖8）。大部分院舍在近三年內使用視像會議平台，其中有67%的院舍已經使用了2至3年和26%使用了1年或更短的時間（見圖9）。由此可見，疫情促使院舍利用視像會議平台進行溝通。

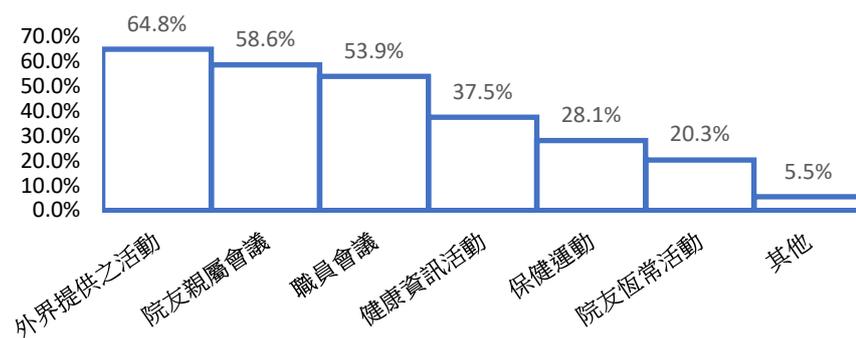


*此為多選題，總和>100%

院舍主要透過視像會議平台參與外界提供的活動（64.8%）、協助院友及其親屬進行視像交流（58.6%），以及舉行職員會議（53.9%）。此外，院舍也會利用視像會議平台接收或發放有關健康（37.5%）、保健運動的資訊（28.1%）和舉辦院友恆常活動（20.3%）（見圖10）。

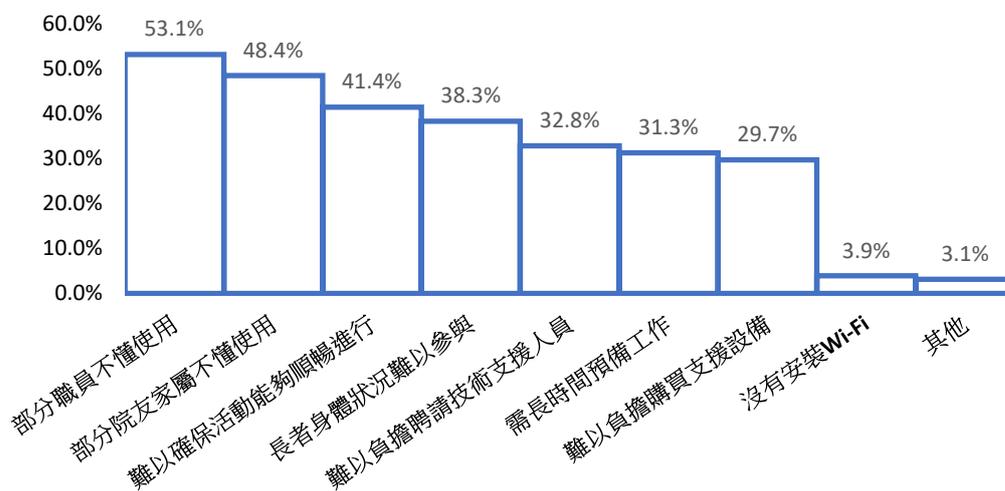
在實際應用時，院舍遇到的困難主要包括職員（53.1%）和院友家屬（48.4%）不熟悉如何使用。其次，有受訪者表示難以確保活動能夠順暢進行（41.4%）。另有受訪者表示院友身體狀況各異，部分院友的身體狀況難以參與視像會議（38.3%）。由於舉行視像會議需要進行排練、解決技術問題，並完成一些必要的前期準備工作，因此許多院舍指出進行視像會議需投入大量的預備時間（31.3%）。在資源方面，有院舍表示難以負擔聘請相關技術支援人員（32.8%）以及購買支援設備（29.7%）的費用（見圖11）。

圖10. 院舍應用視像會議平台於哪些活動 (N=128)



*此為多選題，總和>100%

圖11. 院舍應用視像會議平台遇到的困難 (N=128)



*此為多選題，總和>100%

院舍應用樂齡科技產品(Gerontechnology Products)的情況

有 74% 的受訪院舍正在使用樂齡科技產品，且大部分是在最近 3 年開始使用，43% 使用了 2-3 年和 22% 為 1 年或更短（見圖 12）。89% 正在使用樂齡科技產品的院舍獲得了政府的資助去應用這些科技產品（見圖 13）。

圖12. 使用樂齡科技產品年期 (N=110)

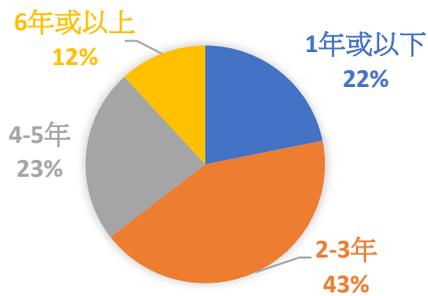
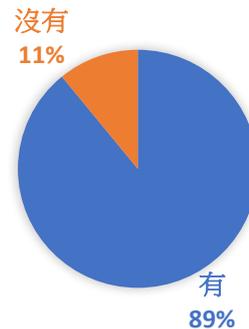
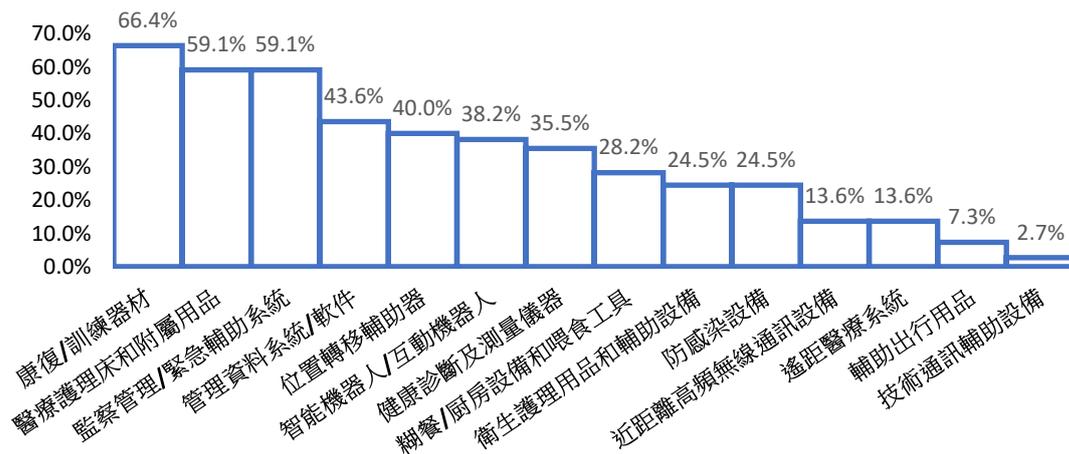


圖13. 有獲政府資助購買/租用樂齡科技產品的比例 (N=110)



大部分院舍購置了康復/訓練器材（66.4%）、醫療護理床和其附屬用品（59.1%），以及智慧監測管理/緊急輔助系統（59.1%）。

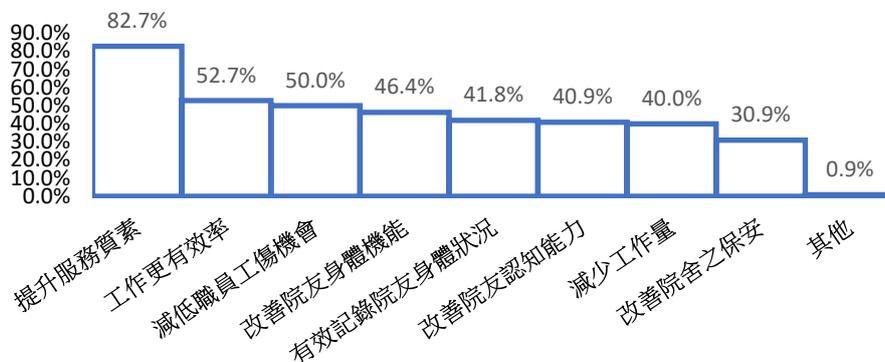
圖14. 院舍擁有的樂齡科技產品類別 (N=110)



*此為多選題，總和>100%

受訪者認為樂齡科技產品能夠有效提升服務質素（82.7%）、增加工作效率（52.7%）、減低員工受傷的機會（50%）和有效改善院友的身體機能（46.4%）等。

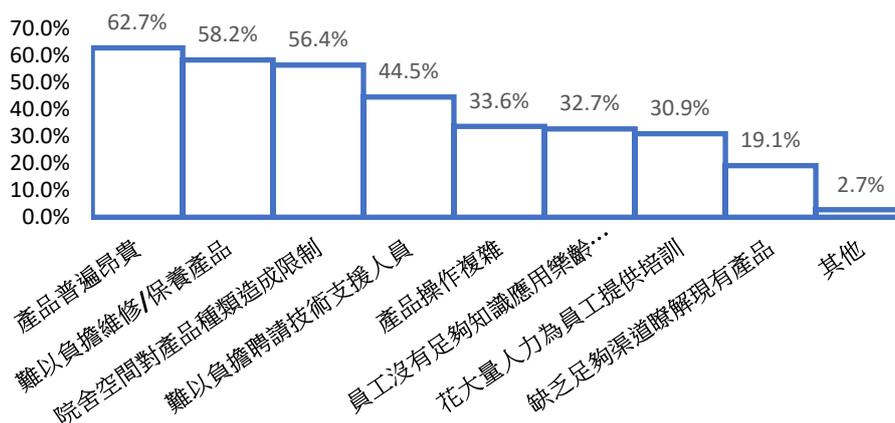
圖15. 應用樂齡科技產品的好處 (N=110)



*此為多選題，總和>100%

院舍在應用樂齡產品時遇到的難題包括產品價格昂貴（62.7%）、難以負擔維修和保養產品的費用（58.2%）、院舍空間對樂齡產品種類的限制（56.4%），以及難以負擔聘請技術支援人員的費用（44.5%）。

圖16. 院舍應用樂齡科技產品遇到的困難 (N=110)



*此為多選題，總和>100%

促使院舍使用社交媒體和網上視像會議平台的建議

在 2019 年冠狀病毒疫情期間，安老院舍按照衛生署和社署的防疫要求，逐步停止了家屬和外界的探訪以及義工服務。為了滿足院舍內長者的需求，許多院舍開始使用社交媒體和網上視像會議平台，讓院友與家屬或外界進行交流互動。研究顯示大部分安老院舍是最近 3 年才開始採用電子平台進行溝通。

然而，許多院舍在使用這些科技時遇到的困難為員工、院友和其家屬不熟悉如何使用相關電子設備，以及員工缺乏時間處理相關事務或教導院友使用。值得注意的是，是次調查顯示分別有 98% 和 86% 的受訪者認為社交媒體和視像會議平台對院舍服務有幫助。因此，政府有必要為院舍員工提供技術援助和使用培訓，促使安老院舍能有效運用電子通訊服務，協助院友與外界進行交流。

圖17. 社交媒體為院舍服務帶來幫助的程度 (N=126)

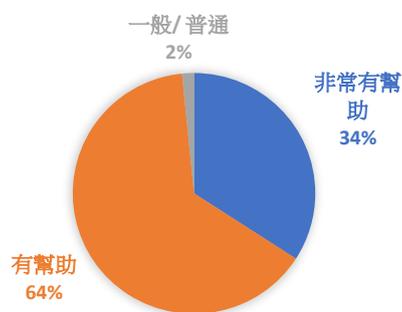
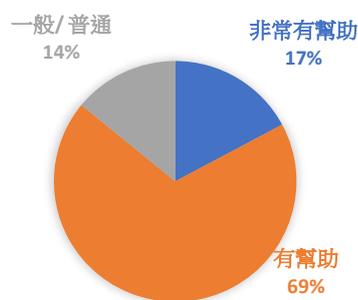


圖18. 視像會議為院舍服務帶來幫助的程度 (N=128)



另外，約有 30% 的受訪者表示院舍普遍難以支付購買適用的電子器材，如設有大字體和高對比度的螢幕和帶有聲音增強的揚聲器，以方便體弱長者使用。因此，我們建議政府可以成立電子設備基金，以資助有需要的院舍購買合適服務對象需要的電子器材。

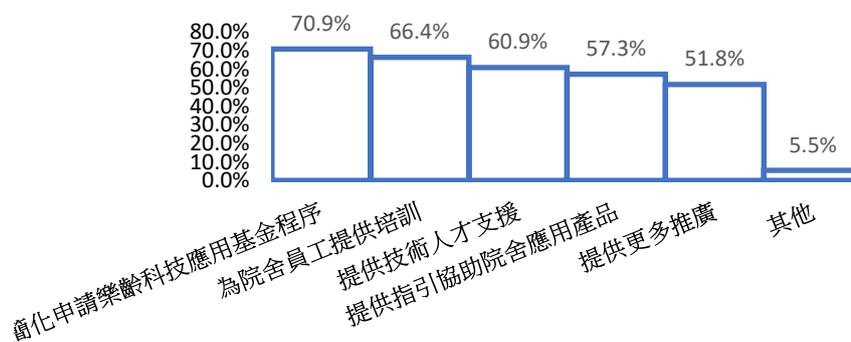
此外，有受訪者表示院舍的網絡支援及配套較差，常常出現網絡不穩定和 WiFi 質素不佳的問題。雖然社署於 2019 年推行了一個為期 4 年的福利服務單位提供無線上網（Wi-Fi）服務的先導計劃，為政府資助的非政府機構所營辦的服務單位，包括安老院和殘疾人士院舍，提供安裝無線上網服務設施的費用。然而，私營院舍並不包括在內，而成立已久的私營院舍普遍缺乏無線網絡配套。因此，研究團隊建議當局可以將私營院舍納入資助計劃內，讓院舍內的長者也能夠利用 Wi-Fi 與親友進行視像通話和交流，同時接收網上的資訊。這不僅能夠豐富長者的社交生活，也有助於提升他們的生活質素。

促使院舍使用樂齡科技產品的建議

研究結果顯示超過 70%的護理院舍正在使用樂齡科技產品，但有 56.4%的受訪者表示院舍空間有限，限制了他們選擇產品的種類。社聯於 2022 年的《院舍在疫情期間應用科技方案》問卷調查指出，許多私營安老院舍的空間有限，但樂齡科技產品的體積卻相對較大。為此，研究團隊建議政府資助生產商研發更適合香港院舍使用的產品，從使用者角度出發，儘量縮小產品體積，並使用較輕的材料製造產品，以增加產品使用的靈活性。

為了讓院舍更有效地應用樂齡科技產品，大部分受訪者希望政府能簡化申請樂齡科技應用基金的流程（70.9%）（見圖 19）。由於現時申請程式複雜，令部分院舍在申請補助金時卻步。所以，簡化申請程序能降低機構在申請基金時的行政負擔，將有助於樂齡科技產品的普及化。

圖19. 政府怎樣才能有效地協助院舍應用樂齡科技產品 (N=110)



*此為多選題，總和>100%

另外，大部分受訪者希望政府能為院舍員工提供相關培訓（66.4%）、提供技術人才的支援（60.9%），並給予指引以協助院舍應用產品（57.3%）（見圖 19）。目前，樂齡科技產品在市場上的配套服務十分有限，缺乏全面的支援，也沒有設立專門的部門進行統籌工作，導致各部門和社會機構各自解決問題，缺乏一致的政策方向。因此，政

府應該積極扮演領導者的角色，帶領樂齡科技產品於社會服務方面的發展和推動普及化。另外，市場上缺乏樂齡科技的專業人才、對樂齡科技產品的支援服務和對員工的培訓。社聯的問卷調查發現在「人力培訓及安排」(97.1%)及「瞭解市場的樂齡科技產品／技術/服務」(96.3%)方面的需求最大(香港社會服務聯會, 2022)，這些項目的需求與本研究的結果一致。雖然有教育機構開設了樂齡科技相關課程，但政府仍未有確認有關職系並給予資助，亦尚未推動設立可與政府薪酬及職系掛鈎的職位，導致年輕人對於投身此行業的意願不高。因此，研究團隊建議政府應為相關行業和其資歷提供認證，以促進其專業化。同時，在推動安老院舍使用樂齡科技的初期，建議政府應為這個新興領域提供明確的政策指引和發展方向。

總括而言，要推動樂齡科技更廣泛地應用於院舍及安老照顧服務，政府必須制定明確政策目標，並設立專責小組定期與相關的政府部門和持份者協商，跟進樂齡科技的發展和普及使用的工作。此外，政府亦需要提供更多政策誘因或資助培訓項目，鼓勵服務提供者持續學習以提升他們對樂齡科技產品的認識和應用。

鳴謝

感謝五邑大學港澳聯合研發資金的慷慨資助和參與院舍的支持

參考資料

Chen, K. (2020). Use of gerontechnology to assist older adults to cope with the COVID-19 pandemic. *Journal of the American Medical Directors Association, 21*(7), 983-984.

政府經濟顧問辦公室 (2019)。《香港的人口高齡化趨勢》。取自

<https://www.hkeconomy.gov.hk/tc/pdf/el/el-2019-02c.pdf>

香港社會服務聯會 (2022)。《「善用樂齡科技提升照顧 - 疫後發展方向」論壇：為社福界提供支援 善用科技提升服務素質》。取自

<https://www.hkcss.org.hk/%E3%80%8C%E5%96%84%E7%94%A8%E6%A8%82%E9%BD%A1%E7%A7%91%E6%8A%80%E6%8F%90%E5%8D%87%E7%85%A7%E9%A1%A7-%E7%96%AB%E5%BE%8C%E7%99%BC%E5%B1%95%E6%96%B9%E5%90%91%E3%80%8D%E8%AB%96%E5%A3%87%EF%BC%9A/>

香港政府 (2017)。《立法會七題：安老服務業的人手短缺情況》。取自

<https://www.info.gov.hk/gia/general/201711/29/P2017112900365.htm?fontSize=1>

香港政府 (2018)。《立法會二十題：有關安老院舍的統計資料》。取自

<https://www.info.gov.hk/gia/general/201807/04/P2018070400664.htm?fontSize=1>

香港政府 (2021)。《立法會二十題：安老院舍》。取自

<https://www.info.gov.hk/gia/general/202103/17/P2021031700220.htm?fontSize=1>

勞工及福利局 (2019)。《安老服務人手》。取自

https://www.lwb.gov.hk/tc/blog/post_03112019.html

勞工及福利局 (2021)。《應用科技便利年長人士融入社區及居家安老》。取自

https://www.legco.gov.hk/yr20-21/chinese/panels/ws/ws_sac/papers/ws_sac20210531cb2-1109-1-c.pdf

團結香港基金 (2017)。《樂齡科技概況報告》。取自

https://ourhkfoundation.org.hk/ebook/HC_NEW/Gerontechnology_Landscape_Report_20170612/healthtech_ch_cover_ss/index.html