

香港社會服務聯會
長者服務專責委員會(2020/2021)
第六次會議紀錄

日期：2021年10月7日(星期四)

時間：下午2時至6時40分

地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈201室

出席：

伍庭山先生(主席)	敬老護老愛心會有限公司
陳靜宜女士(副主席)	香港老年學會
吳煜明先生(副主席)	香港聖公會麥理浩夫人中心
崔允然先生	香港明愛
葉建忠先生	香港宣教會社會服務處有限公司
梁婉貞女士	香港家庭福利會
黎秀和女士	香港耆康老人福利會
周華達先生	香港基督教女青年會
陳頌皓女士	香港基督教服務處
周賢明先生	香港基督教播道會聯會
楊靄珊女士	基督教家庭服務中心
邱綺雯女士	救世軍
黃培龍先生	聖雅各福群會
李蔭國先生	鄰舍輔導會
黃於唱教授(增聘成員)	明愛專上學院
梁碧琮女士(增聘成員)	東華三院
黃翠恩女士(增聘成員)	香港聖公會福利協會有限公司
吳少英女士(增聘成員)	薈色園
司徒偉珠女士(長者服務總主任)	香港社會服務聯會

列席：

薛詠蓮女士	
(總社會工作主任(安老服務)4)	社會福利署
馮曼瑜女士	
(總社會工作主任(安老服務)2)	社會福利署
石陳麗樺女士	
(總社會工作主任(牌照及規管)3)	社會福利署
黃慧燕女士	
(高級社會工作主任(牌照及規管)2)	社會福利署
賴君豪先生(業務總監)	香港社會服務聯會
陳文宜女士(業務總監)	香港社會服務聯會
黃婉樺女士(長者服務主任)	香港社會服務聯會
胡雪婷女士(長者服務項目主任)	香港社會服務聯會
麥少雲女士(記錄)	香港社會服務聯會

致歉：

蕭穎女士

何顯明先生

余秀鳳教授〔增聘成員〕

康佩玲醫生〔增聘成員〕

浸信會愛羣社會服務處

基督教香港信義會社會服務部

香港大學護理學院

醫院管理局 (律敦治及鄧肇堅醫院-港島東醫院聯網)

第一部份：業界討論

社聯業務總監報告及致送紀念品予完成兩屆任期(四年)的委員

- 賴君豪先生(賴先生)預告 2022 年社聯 75 週年活動，當中包括透過委託顧問公司進行研究，以訂定社聯未來 5 至 10 年的發展方向，以及 2022 年 5 月 19 日在香港會議展覽中心舉辦的會議，以探討社會服務的未來發展方向及策略，同日下午亦會同場舉行「商界展關懷」計劃活動，詳情會於明年初公布。
- 賴先生表示社聯不斷檢視在人力上的分工及調配，故此，在社聯新年度，由 2021 年 11 月 12 日的周年大會起，長者服務將會改由業務總監(長者及創新技)陳文宜女士(陳女士)管轄，繼續與業界及各持份者探討在高齡化社會下長者服務面對的挑戰及策略。賴先生及陳女士感謝各委員對社聯的支持，期望日後樂齡科技與服務有更多的結合。
- 是次會議為本屆最後一次會議。社聯致送紀念品予以下完成兩屆(共四年)的委員，答謝他們的支持和貢獻：主席伍庭山先生、副主席吳煜明先生、委員周賢明先生、陳頌皓女士，以及梁碧琮女士。

1. 通過上次會議紀錄

委員會一致通過 2021 年 7 月 22 日第五次會議紀錄。

2. 跟進事項

2.1 外傭護老培訓試驗計劃

2.2.1 上次會議中各委員對題述計劃即將開始的新一期之運作表示關注，而會議後社署亦與營辦機構舉行簡介會，機構在簡介會中亦重申各項關注。由於新一期計劃已在 2021 年 10 月開始，而部份中心亦將於 10 月底或 11 月開始提供訓練計劃，長者服務總主任司徒偉珠女士(總主任)邀請有參與計劃之機構代表分享計劃現時的推行情況。

2.2.2 總結委員關注點如下：

- a. 有家庭因為需要收費而不參加，當中包括因未能參與第一期計劃而正輪候的家庭；
- b. 長者地區中心與培訓機構的協作需加強溝通，包括計劃的宣傳及招募、翻譯服務等。

2.2.3 總主任建議待第一批課程完成後再總結經驗，以便向社署反映，期待稍後的課程之安排上有所改善。

2.3 社署網頁中有關統一評估的數據

跟進上次會議，有委員就社署網頁中有關統一評估個案的數字之陳述提出建議，社署已回覆會考慮有關建議。

2.4 有關 2021-22 年度服務因疫情而未達致《津貼及服務協議》(FSA)標準的關注

2.4.1 繼上次會議中有委員提及題述事宜，總主任表示社署已回覆除 mass programme 外，是年度的服務表現監察回復正常，如機構在達致服務標準時有困難，可在報告寫上備註。

2.4.2 委員表示長者服務的 FSA 中並沒有特定一項為 mass programme。由於長者中心的偶到服務在 7 月才恢復，預計會影響是否達致相關的全年服務指標。另外，長者中心的智友醫社計劃、照顧者的服務，以及長者日間護理中心的服務，亦預計因限聚令的影響及服務使用者對感染的憂慮，或未能達標。委員期望社署發出明確訊息，給予機構彈性，而不是只提議機構在報表上解釋原因，亦不應要求機構追回未達標的數字。

2.4.3 總主任會將上述委員提出的關注反映予社署。

2.5 支援身體機能有輕度缺損的長者試驗計劃的評估員訓練

承上次會議討論及委員的建議，社署已回覆將於 2021 年第四季開辦有關評估員訓練課程，以彌補因人手流失而減少的評估員。

2.6 長者地區中心及長者鄰舍中心角色及功能檢視

2.6.1 社聯於 2021 年 9 月 20 日舉行社區支援服務網絡會議，就著長者地區中心及長者鄰舍中心的角色及功能檢視中，社署建議修訂 FSA 一事進行討論。當日的討論重點已在 2021 年 9 月 29 日透過電郵發放予各營辦機構及本委員會委員參考。

2.6.2 總主任簡述社署提出修訂 FSA 的方案重點，包括彈性為 55-59 歲的人士提供服務、註明長者地區中心的協調角色、四類服務設獨立的服務指標；另外，有機構建議刪除出席人數，及整合相類似的指標等。

2.6.3 委員表示業界指出由於 60 歲以上人士為主要服務對象，在沒有資源增加的情況下，提議 55-59 歲的人士可參與指定的服務類別，並且不必紀錄相關的服務數字。

2.6.4 有委員指出，長者中心的出席人數為政府在財政資源上向公眾交待的一個指標，除非機構建議另一指標以作取代，否則預計社署不會接納刪除出席人數這服務指標。

2.6.5 總主任表示，正如在 9 月 20 日的網絡會議中提出，社聯將於 2021 年 11 月舉行服務使用者交流會，讓服務使用者對中心服務的未來發展表達意見。另外，若委員對 FSA 有任何意見，亦歡迎繼續向社聯反映，以便整合後向社署提交。

(會後備註：服務使用者交流會議已訂於 2021 年 11 月 29 日下午 2 時 30 分至 4 時以 Zoom 線上形式舉行)

3. 討論事項 (*將於第二部份與社署交流意見)

3.1 院舍員工之強制檢測安排*

3.1.1 院舍員工之強制檢測安排已到第 31 輪，除特定四類員工，院舍員工如未有完成接種新冠疫苗，需要自費進行七日一次的強制檢測。

3.1.2 有委員指出有巡察督察於晚上 7 時後到院巡查檢測記錄，惟辦公室職員已下班，相關文件亦已鎖上，以致未能即時提供文件供檢視。另外，委員提議醫院為出院的長者先進行檢測，才安排返回院舍。

3.1.3 就社署早前宣佈在十間安老及殘疾院舍推出先導計劃，為所有家屬同意及不反對接種疫苗的院友，由醫生檢視健康情況後，安排接種疫苗。委員關注在先導計劃下，家屬不反對接種疫苗及未有交回意向回條之院友，社署之跟進方法與家屬同意接種院友接種疫苗一樣；委員表示，院舍所接觸的院友保證人未有回覆意向，但院友的其他家人可能反對院友接種疫苗，如按社署信件所描述之安排，院舍職員或會因院友家人之間的爭議承受壓力；另外，如院友在接種疫苗後有任何不適，法律責任應由誰負責。委員認為應只為家屬書面表示同意的院友才跟進接種疫苗的安排。

3.2 安老服務統一評估機制: 有關個案評估之安排與統評地區辦事處之溝通*

3.2.1 總主任報告，繼上次會議就題述之討論，社署在會議後再以電郵回覆，重申 FSA 中的個案評估指標並非上限，若中心有困難負責個案的評估，例如評估員離職或放假，導致人手短缺，中心可因應個別情況與安老服務統一評估管理辦事處（「統評辦」）商量；若中心與統評辦未能達成共識，可與社署安老服務科聯絡。另外，在 2021 年 9 月 20 日舉行的社區支援服務網絡會議中，不少同工反映某些統評辦要求長者中心「包底」處理評估個案，這與社署代表早前在本委員會會議上之說法有異。

3.2.2 委員指出機構並非以 FSA 的服務指標為上限，而事實上不少中心在半年內已進行的個案評估已遠超指標，亦繼續為中心會員的個案進行評估。委

員反映在與統評辦的溝通存有很大問題，不同的統評辦亦有不同做法，例如，某些統評辦要求中心在 LDS Form 1 填寫評估員代號(assessor code)、不許長者鄰舍中心轉介個案予統評辦或邀請同區長者地區中心協助進行評估、以指令式要求中心配合等。委員期望與統評辦有公平的溝通，合理地共同探討解決問題的方法，並期望社署加強內部溝通，讓各統評辦有一致的做法，並將之以書面紀錄，以便傳達給各中心參考。

3.3 《家居照顧服務收費指引》(收費指引)之更新建議(附件 3)

總主任就題述事宜向委員簡述指引更新的背景、建議，以及早前營運機構表達的意見，詳情已在隨同議程發放的附件 3 陳述。委員一致通過附件 3 所述之更新指引的建議。

3.4 個案管理工作小組報告: 個案管理系統計劃* (附件 4)

總主任簡介自上年度成立的工作小組，在推動個案管理模式之工作，以及構思中以五年為期的《個案管理系統計劃》(計劃)，內容包括 (1) 培訓個案經理：計劃與香港大學秀圃老年研究中心 (CoA) 合作舉辦證書課程；(2) 資料系統建立：以 interRAI 9.3 為主軸，為業界提供統一工具及個案資料系統，以評估個案及設計照顧方案；(3) 提供持續學習及交流的平台。詳情可參閱早前電郵給各委員的附件 4。工作小組的成員已在機構作初步討論，大部份已回覆並表示有意參與，但亦對於推行之具體內容表達不同的關注及建議；工作小組稍後會再向業界簡介，期望更多機構共同參與。

第二部份 – 與社署代表交流環節

社會福利署代表薛詠蓮女士(薛女士)、馮曼瑜女士(馮女士)在下午 4 時 30 分參與會議，而石陳麗樺女士(石太)及黃慧燕女士亦在下午 5 時參與會議。

A. 個案管理工作的推動

1. 總主任簡介社聯就題述事宜近期的討論、業界的意見，以及正構思的計劃，以建立以 interRAI 9.3 為本發展一個為有長期照顧需要的長者之評估及照顧計劃的資訊系統，以及培訓個案經理，以統整業界現時在個案管理上的不同做法。由於個案管理模式的探討亦是安老服務計劃方案的其中一項建議，社聯邀請社署代表分享署方在這方面的跟進。
2. 社署代表分享，更新的統一評估機制 interRAI 9.3 如 2.0 一般為個案進行評估，並得出臨床評估方案(CAPS)，相信業界已一直實行個案管理，亦有參考 CAPS 以制定個人照顧計劃；對於社聯正構思的計劃，社署備悉，在現階段並無意見。

B. 推展更新安老服務統一評估機制

1. 社署代表與委員會分享題述事宜，更新後的「統評機制」已於 2021 年 7 月推行，社署代表感謝各服務單位在有限的時間內完成原有的評估個案，讓新機制順利推展。截至 2021 年 8 月底，共有超過 1900 名已接受「長者健康及家居護理評估工具」9.3 版本訓練及獲認可的評估員。2022 年將會繼續開辦培訓課程。
2. 委員就社署地區安老服務統一評估管理辦事處(統評辦)與長者中心就評估個案的安排表達以下意見：
 - a. 根據 LDS Form 1，如中心會接收該個案進行評估，才需要在第三頁底部一欄填寫評估員代號 (Assessor Code)，但有統評辦向中心表示，中心須填寫評估員代號，否則不會接收該表格；亦有統評辦向中心表示，如中心不能為該個案進行評估，便擱置處理該個案。委員表示這有異於一貫的做法，亦非表格所述，而不同的統評辦之做法亦存在差異；
 - b. 一向以來，長者鄰舍中心可以轉介個案給統評辦，而同區的長者地區中心亦可協助長者鄰舍中心進行個案評估，但近期有統評辦向長者鄰舍中心明確表示不會接收由長者鄰舍中心轉介的個案，亦不允許長者地區中心協助該區的長者鄰舍中心接收其個案之評估；
 - c. 雖然社署代表在上次本委員會的會議中同意，並非要求中心「包底」處理評估個案，但有統評辦向中心表示中心需要「包底」，更拒絕機構建議共同商議解決問題的方法（例如中心負責其會員之個案的評估，統評辦則為其他個案進行評估）；統評辦更表示無需向社署安老服務科了解署方就此事與機構近期所作出的討論；
 - d. 統評辦的職員在與中心員工溝通時態度惡劣，以指令形式表示中心必須為其轉介的個案進行評估。
3. 委員表示機構以長者的福祉為重，在處理評估個案時，並非止於《津貼及服務協議》(FSA) 所訂明的數量；惟中心在個案評估之數量遠超出負荷，亦需同時提供其他服務，難以無限地接收個案進行評估，如統評辦要求中心必須為轉介個案進行評估，這與「包底」無異。由於現時統評辦的處理方法與一貫的做法及表格所述有異，不同統評辦做法亦有差異，委員要求社署澄清及統一做法，並以書面形式澄清，傳達至各統評辦及中心，避免訊息混亂。
4. 社署代表重申，FSA 所訂的「長者健康及家居護理評估」的數量並非上限，但亦並非要求機構在個案評估上「包底」。社署表示，統一評估機制剛完成更新，在推行初期各方均在適應，每個個案的評估時間或會較以往長，加上早前累積的個案有待處理，署方及機構近期的工作量均較以往多。社署代表鼓勵機構與統評辦增強溝通，在互諒互讓的情況下處理評估個案。

5. 委員要求社署澄清上述提及各項有異於手冊或一貫做法的事宜，包括長者鄰舍中心的評估個案之轉介、LDS form 1 中填寫評估員代號等，並清楚訂明一致的做法、統整各地區統評辦的不同安排、加強內部溝通，以及將達至的共識以書面形式發放給統評辦及機構，以便各方在日後工作上有依據。最後，委員亦期望社署關注個別統評辦職員之態度。社署代表表示會就委員的意見作內部了解，亦鼓勵各單位可因應地區不同的需要及情況與地區福利辦事處共同商討。

C. 院舍防疫措施 - 員工之強制檢測

委員表示偶有個別情況有社署的核查主任在晚上七時後才到院舍，要求檢查員工的檢測紀錄，惟因辦公時間已過，辦公室的文件櫃亦已鎖上，未能即時提供紀錄供檢視。委員明白突擊核查之必要，但如檢查的事宜無必要於晚上進行，此舉或會造成院舍不便，建議署方在巡查時間上作出合適的安排。另外，委員表示由政府要求院舍員工強制檢測至今，基於院舍員工人數眾多、檢測的周期頻繁，要保存的表格已堆積甚多，建議社署簡化表格及檢視保存文件之要求。社署代表重申核查主任在進行有關強制檢測的核查時會按法例規定執法及作出合適的安排與跟進，至於建議簡化表格的要求，社署備悉意見，並會作出考慮及跟進。

D. 其他事項

1. 院舍長者的接種疫苗之先導計劃

1.1 委員對於社署在 2021 年 9 月底於十間院舍推出的「2019 冠狀病毒病疫苗接種計劃」院舍外展接種 - 「新冠疫苗健康講座/諮詢服務」先導計劃表達意見：

- a. 有參與計劃的機構分享，社署在邀請機構參與先導計劃時表示，會透過計劃安排醫生為未接種疫苗的長者提供健康評估，並為有需要的長者及其家屬進行個別諮詢、提供健康講座等，但未有提及院友在「家屬不反對」與「家屬同意」下，會被安排相同的接種疫苗之跟進；這是在收到社署發出的信件及相關之家屬意向回條後，才知悉有此安排。有機構表明，縱使如此，他們亦只會安排獲家屬同意接種疫苗之院友進行接種疫苗；
- b. 另外，按社署的信件，如家屬未有交回意向回條，院友亦會被安排與「家屬同意/不反對」的院友一樣之跟進。委員表示家屬有不同原因在限期前未交回意向回條，例如未有收到信件、收到但未閱覽信件、猶豫而未能作出決定等；故此，對於社署將這些院友的處理等同「家屬同意/不反對」接種疫苗，委員有極大保留；
- c. 對於現時政府在鼓勵長者接種疫苗的宣傳上，時常強調等同注射流感疫苗，委員指出兩者有顯著不同，特別是注射流感疫苗需要家屬的書面同意，「不反對」並非一個意願選項。委員對於將「不反對」和「同意」放於同一意向選項並作出同等的跟進，表示憂慮，並引述消費者委員

會給予市民的提醒，指出「不反對當同意」是一種不良的經營手法；委員期望社署考慮只有在家屬給予書面同意時才為其長者家人進行接種疫苗。

1.2 社署代表備悉委員意見，並會將之轉達予負責的同事跟進。

[社署會後備註：總結了推行先導計劃的經驗，社署於 2021 年 10 月 25 日發出函件予全港其餘約 1 100 間安老院、殘疾人士院舍及護養院，推出「主動評估 - 接種」計劃時，已更新了有關收集家屬回條的安排。家屬填寫回條的意向選項上，可選擇「贊成」或「不反對」。此外，家屬可在指定日期前把回條交回院舍，亦可透過與院舍慣常的溝通方式（例如透過電話、短訊、電郵或書信等形式回覆）表達意願。如家屬沒有如期交回回條或以其他方式表達意願，而院舍亦未能聯絡有關家屬確定其是否有收到接種安排通知，院舍需通知到診註冊醫生以決定是否繼續為有關院友進行接種。]

2. 「療養照顧補助金」及「照顧認知障礙症患者補助金」

社署代表表示已發信邀請合資格的安老院及殘疾人士院舍申請 2022-23 年度「療養照顧補助金」及「照顧認知障礙症患者補助金」。社署會按該年度的撥款金額、申請院舍的數目及合資格名額等既定機制發放補助金。因醫院管理局(醫管局)人手緊張，未能為院舍長者覆核有關「照顧認知障礙症患者補助金」之評估，故 2022-23 年度該補助金會參考院舍在 2021-22 年度合資格個案名額；至於「療養照顧補助金」，由於評估如常進行，會按既定機制向院舍發放資助。

3. 「安老院舍外展專業服務」試驗計劃

總主任表示早前參與題述計劃之機構關注計劃在 2023 年 2 月中完結後，服務如何承接，故此邀請社署代表分享署方對此服務之長遠計劃。社署代表回覆，社署早前亦透過營辦機構就服務使用者、照顧者及院舍職員對試驗計劃的成效及意見收集數據，現正整理有關資料作分析。試驗計劃尚有一年多的時間運作，社署會繼續與營辦機構保持密切聯絡，並適時檢視試驗計劃的長遠安排。

(社署代表於下午 6 時 25 分離席委員會會議)

4. 年度工作檢視 (附件 5)

總主任向委員匯報本年度工作檢視，詳情見已於早前隨議程文件附上之附件 5。委員就著來年的工作提出以下建議：

- 4.1. 政府未有為綜合家居照顧服務隊(普通個案)IH(OC)訂定規劃比例，即使有新屋邨建成、舊區重建等項目，現有的服務隊只可以以現有資源不斷面對隨人口增加而上升的服務需要。委員指政府在 1997 年後已沒有增加 IH 隊伍，而 IH(OC)的服務定位有需要檢視；

- 4.2 委員提出 DECC/NEC 的輔導人手及以及處理長期護理個案評估之人手長期不足，需要增加資源；總主任回應過往數年在社聯福利及優先議題會議上亦有提出此議題，如來年繼續，或需要以新角度或策略提出。

5. 其他事項

5.1 醫院管理局醫社合作發展框架諮詢 (附件 6)

總主任報告已於 2021 年 9 月中應醫管局題述的諮詢，整合長者服務及復康服務機構提出的意見，向醫管局提交件(見隨議程附上的附件 6)。

5.2 香港銀行公會認知障礙症患者使用銀行服務指引諮詢 (附件 7)

總主任報告已於 2021 年 9 月中應香港銀行公會的邀請，收集業界意見後，向公會提交意見書(見隨議程附上的附件 7)。

5.3 樂齡科技博覽暨高峰會(GIES)

總主任預告今年樂齡科技博覽會將於 2021 年 11 月 3 日至 6 日在香港會議展覽中心舉行，請各委員踴躍參與，並請訊息傳達至機構同工及服務使用者。

5.4 「長者使用手機流動應用程式現況」調查結果發佈會暨「長者日 2021」啟動禮

總主任邀請各委員參與題述於 2021 年 11 月 11 日下午舉行之發佈會及啟動禮。

6. 2021-22 年度第一次會議：2021 年 11 月 18 日(星期四)下午 2 時正

會議於下午 6 時 40 分結束。