

香港社會服務聯會
長者服務專責委員會(2021/2022)
第四次會議紀錄

日期：2022年5月5日(星期四)

時間：下午2時至6時50分

地點：Zoom 線上會議

出席：

陳靜宜女士(主席)	香港老年學會
梁婉貞女士(副主席)	香港家庭福利會
馬錦華先生(副主席)	敬老護老愛心會有限公司
伍芷君女士	東華三院
崔允然先生	香港明愛
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
曾婉姬女士	香港基督教服務處
楊靄珊女士	基督教家庭服務中心
邱綺雯女士	救世軍
麥麗娥女士	循道衛理楊震社會服務處
蔡嘉儀女士	聖雅各福群會
李蔭國先生	鄰舍輔導會
葉建忠先生	香港宣教會社會服務處有限公司
何顯明先生	基督教香港信義會社會服務部
黃妙真女士(增聘委員)	保良局
余秀鳳教授(增聘委員)	香港大學護理學院
黃翠恩女士(增聘委員)	香港聖公會福利協會有限公司
康佩玲醫生(增聘委員)	醫院管理局(律敦治及鄧肇堅醫院-港島東醫院聯網)
黃於唱教授(增聘委員)	
司徒偉珠女士(長者服務總主任)	香港社會服務聯會

列席：

陳德義先生(助理署長(安老服務))	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
薛詠蓮女士	
(總社會工作主任(安老服務)4)	社會福利署
黃鎮標先生	
(總社會工作主任(牌照及規管)1)	社會福利署
陳文宜女士(業務總監)	香港社會服務聯會
李錦雄先生	
(長者創新及科技項目總監)	香港社會服務聯會

陳玉瑩女士 〔長者創新及科技項目總監〕	香港社會服務聯會
郭家豐先生 〔長者創新及科技總主任〕	香港社會服務聯會
林燕君女士 〔長者創新及科技主任〕	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
伏音琪女士〔長者服務主任〕	香港社會服務聯會
張友恒先生〔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：

羅家平先生	新生精神康復會
吳少英女士〔增聘委員〕	薈色園

第一部份 (下午 2 時至 4 時)

1. 通過上次會議紀錄

委員會一致通過 2022 年 3 月 10 日第三次會議紀錄。

2. 跟進及報告事項

2.1 長者地區中心及長者鄰舍中心功能及角色檢視

社會福利署(社署)基於抗疫為首要工作，暫時擱置修訂長者地區中心及長者鄰舍中心的《津貼及服務協議》(FSA)一事。社聯會與社署跟進何時繼續有關修訂 FSA 的討論。

2.2 「支援身體機能有輕度缺損的長者試驗計劃」(MIS) 恆常化

社聯與營辦 MIS 試驗計劃的機構及社署，正討論恆常化涉及的關注事項，並將於本月稍後舉行另一次的營辦機構會議。委員關注現時各服務隊如何銜接至恆常化後的運作模式，特別是現時的職員之去留安排。

2.3 福利議題及優次會議(WAPS) 2022

原訂於 2022 年 5 月 19 日舉行的 WAPS 因疫情延至 2022 年 6 月 21 日上午以網上會議形式進行。按早前於本委員會及各相關服務網絡會議上的討論，今年長者服務的三項重點議題為：(1) 加強長者中心的輔導服務人手及相關配套；(2) 維持及增加認知障礙症的院友的支援；(3) 增加改善家居及社區照顧服務，以及綜合家居照顧服務(體弱個案)之名額。

3. 討論事項

3.1 新屆政府的安老服務政策方向展望

3.1.1 社聯業務總監陳文宜女士(業務總監)向委員會分享社聯就安老服務政策方向及展望，以及樂齡科技的各項未來發展。

3.1.2 委員提出關注及意見如下：

- (i) 對於在疫情第五波中各政府部門的欠缺協調、對院舍服務及社區照顧服務的支援不足，下屆政府應成立委員會全面檢討。
- (ii) 政府各部門需加強照顧社區中的體弱及隱蔽長者，透過醫療系統辨識他們，為他們提供支援。
- (iii) 政府應提升科技在院舍服務的應用、例如遠程醫療，以及設立聯繫平台，讓院舍和醫療系統維持緊密溝通。
- (iv) 委員表示將樂齡科技普及化，產品必須簡易操作，方便長者使用；科技只是工具、手法，最重要是認清問題所在及服務不足之處，以及由誰去協助有需要的長者。

3.2 樂齡科技租賃服務的中期回顧及未來發展

社聯長者創新及科技李錦雄先生分享樂齡科技租賃服務的背景、服務、資助模式、及未來發展方向。

3.3 社聯遠程社會服務平台

社聯長者創新及科技郭家豐先生介紹遠程社會服務平台為期兩年的計劃，並將於 2022 年 5 月 24 日舉行簡介會。

(會後備註: 簡介會延期舉行)

3.4 疫情中的服務經驗回顧及建議

3.4.1 院舍服務

- (a) 社聯長者服務總主任(總主任)簡述今年 2 月底本委員會向政府呈交的意見書之建議重點、4 月 28 日院舍服務網絡會議中機構代表提出的意見，以及在 4 月向安老院及殘疾人士院舍進行的調查所提出的改善建議。

- (b) 委員表示第五波期間，政府的防疫政策混亂、部門間缺乏協調，導致院舍所得到的資訊及物資支援不足，更加上政府及醫院管理局(醫管局)在沒有與業界商討的情況下，拒收確診院友及將未康復的院友送回院舍，實施原址檢疫/隔離，令疫情在院舍擴散，期間社署未能回應院舍查詢、衛生防護中心(CHP)亦未能聯絡上，令院舍求助無門，建議當局為院舍設立分區熱線以作支援及統整有關需要。
- (c) 委員提出，改善建議應聚焦於政府的決策層面，以及政策推行時各部門之間的協調。政府應汲取第五波的教訓，各部門應制訂清晰具體的流程及指引，包括院舍長者送往醫院及各類隔離、檢疫設施的準則及流程。此外，政府亦要主動與業界商議人手、環境、隔離措施之改善方法，尋求專業人士之意見，並建立院舍與有關當局的有效溝通機制。另外，疫情突顯院舍長期人手不足所衍生的問題，政府應檢視院舍人手配置及各職系的薪酬水平，挽留人手及吸引新人入行。

3.4.2 社區照顧服務

總主任指出，業界表示政府各項防疫措施，如圍封大廈強檢、進入指定處所使用安心出行的規定、出示新冠疫苗接種電子針咭紀錄等，對於在社區中體弱及數碼科技能力較低的長者，造成各種困難。政府應為他們作出特別安排，並透過地區福利專員在地區層面動員資源，作出支援。

第二部份: 與社會福利署代表交流

下午 4 時，社會福利署代表陳德義先生〔助理署長(安老服務)〕、馮曼瑜女士〔總社會工作主任(安老服務)2〕、薛詠蓮女士〔總社會工作主任(安老服務)4〕、黃鎮標先生〔總社會工作主任(牌照及規管)1〕參與下列討論事項。

疫情中的服務經驗回顧及建議

A. 院舍服務

1. 主席表示政府應藉第五波的經驗反思，進行檢討及改善，預備應對第六波疫情。總主任簡述業界意見如下：
 - (i) 政府的相關政策局、部門、醫管局的協調，以及對院舍之支援不足；
 - (ii) 有關為院舍長者接種疫苗一事，建議社署停止要求院舍繼續勸喻已表明堅決不接種疫苗的院友及/或其家人；

- (iii) 建議社署書面澄清，疫苗通行証的要求是否適用於在 2022 年 3 月 14 日前已入住，但疫情期間曾入院或返回家中居住，近期返回院舍的院友；
- (iv) 建議社署派專隊每日到院舍為院友進行快速抗原檢測，以紓緩院舍的人手壓力；
- (v) 知悉社署向法院舍要求呈交去年進行的通風系統評估之報告，業界希望了解社署就協助院舍改善通風系統的跟進工作；
- (vi) 社署近期將大量的防疫物資送到院舍，不但數量過多，更有不適用的防疫物資；貨物囤積，令院友的活動空間減少，影響院友的社交活動；建議社署善用公帑、回收過量及不適用物資，將物資轉發給適合的人士或團體；
- (vii) 建議社署向公眾公告日後院舍放寬探訪規定時的各項須遵守的規定；
- (viii) 業界明白呈報數據的重要，為更有效地掌握所需數據，建議政府統整網上呈報系統，減省各項人手及重覆的行政流程；
- (ix) 有關新實施的每日向衛生防護中心(CHP)呈交數據一事，社署牌照及規管科在今年 4 月底向未及時呈報的院舍發警告信；業界期望署方先向法院舍了解情況，若因溝通誤會而漏報，希望社署酌情處理，免除於社署網頁公告警告紀錄；
- (x) 現時仍有院舍照顧未康復的確診院友，建議社署為這些院舍繼續提供原址隔離/檢疫的員工特別津貼；
- (xi) 建議將增加的院舍到診醫生(VMO)服務節數由三個月延伸至六個月，以配合服務的需要；
- (xii) 受疫情影響下，社會服務機構或未能達致服務指標，建議社署如 2019-20 及 2020-21 年度般，採取較寬鬆的處理。

2. 社署代表回應如下：

- (i) 多個政府部門協助院舍住客接種新冠疫苗，在大家不斷呼籲和鼓勵長者盡快接種下，至今仍反對接種新冠疫苗的住客/家人已相應減少，然而當中仍有個別個案反對住客接種疫苗並向法院舍發出律師信。社署明白進一步推動院舍住客接種疫苗的空間有限，但仍希望院舍同工聯同醫護團隊盡力向仍有疑慮的院友及家屬解說。社署呼籲各院舍與外展醫護團隊或到診註冊醫生盡快協調接種疫苗的日期，期望在 2022 年 5 月內為已接種第一劑疫苗的住客完成接種第二劑，以及安排其他到期接種下一劑的住客進行疫苗接種；
- (ii) 有關呈報系統的處理，署方正研究開設一個全新一站式的電子平台，方

便院舍在同一平台呈報檢測及染疫資料，以及更新住客接種疫苗的相關資料。屆時社署向法院舍取得的院友資料，將會直接提供予衛生署作資料配對，此舉可減省院舍行政的工作量，並有助政府相關部門更準確掌握住客的情況以提供適當協助；

(會後備註: 社署於 2022 年 6 月 13 日推出「2019 冠狀病毒病」院舍防控電子平台，方便院舍在同一平台呈報檢測及染疫資料，以及更新住客接種疫苗的相關資料。所有院舍於 2022 年 6 月 13 日開始，須每日登入該電子平台，呈報院舍內住客 / 職員的檢測及染疫個案資料，以助衛生當局及社署掌握院舍染疫數據及提供適切跟進。有關詳情可參閱社署於 2022 年 6 月 8 日向各院舍發出的信函。)

- (iii) 疫苗通行証的要求只適用於 2022 年 3 月 14 日以後新入住院舍作長期住宿 (即不包括緊急或暫托住宿) 的長者；
- (iv) 社署會參考院舍早前進行的通風系統評估報告，研究日後的改善措施；
- (v) 加強 VMO 為院舍提供服務的節數，是針對疫情期間的醫療服務需求，並鑑於現時醫管局社區老人評估小組的工作量，為其作出支援；
- (vi) 社署代表指出，政府為解決院舍人手不足，早前宣布有時限地放寬院舍通過「補充勞工計劃」輸入護理員的部分規定，津助院舍及合約院舍也可按照相同規定申請輸入護理員，但截止申請日期將至，暫只有少數津助院舍申請；社署代表呼籲業界善用此措施紓緩緊張的人手；
- (vii) 社署代表表示，會因應疫情對服務的影響，考慮有關服務指標的要求，建議機構無須過於擔憂；
- (viii) 有關為院友進行快速抗原檢測的要求，社署表示，在 2022 年 4 月 4 日舉行的感染控制線上會議中，已提及向法院舍進行快速抗原檢測的準則。快速抗原檢測套裝在今年 2 月派發至院舍時，社署亦有發信闡明豁免快速抗原檢測的院友，例如三個月內的康復確診者。由於已有不少的院舍長者在第五波確診，需要作檢測的院友人數亦已減少。至於職員方面，政府早前已有公告，指院舍員工如在檢測期開始前的 30 天內取得 2019 冠狀病毒病的陽性檢測結果，則毋須按公告的規定進行檢測；社署代表補充，若屬復陽個案的康復者，不視作再確診；
- (ix) 社署代表指出，原址檢疫 / 隔離院友的員工津貼，已於今年 4 月底完結；疫情在 4 月初回落，若院舍再出現新的確診個案應按當局指示盡快送離院舍，進入隔離設施如暫託中心或送往醫院接受治療；
- (x) 社署代表表示，物資的供應由社署津貼科統籌，會向該科轉達業界意見；明白院舍的儲存空間有限，但仍勸喻業界為第六波作準備，儲備防疫物資；

- (xi) 對於早前有院舍未有向 CHP 作出每日呈報數據而收到警告信一事，社署強調數據對政府制訂防疫政策之重要性。至於會否將警告紀錄不上載於社署網頁，社署會按一般做法，在考慮院舍在 14 日期限內提交的回應後，再作決定；

(會後備註: 經審慎考慮業界提出的意見後，社署決定酌情將該書面警告調整為改善建議，並已於 2022 年 6 月 10 日發信通知相關院舍。社署重申院舍必須採取有效措施，嚴格遵守上述每日呈報的規定，以便更準確評估院舍的染疫情況及採取應對措施。如院舍未有按規定每天作出呈報（包括沒有陽性結果個案或新增陽性個案的呈報），社署將採取相應的規管措施。)

- (xii) 社署代表表示勞工及福利局(勞福局)成立跨部門工作小組，檢討安老院舍及殘疾人士院舍的抗疫能力。對於應對第六波，政府計劃應變機制，例如暫託中心的開展準備會早於疫情之先；而措施的推展需要有數據支持，政府已有平台收集數據以掌握情況。社署代表補充，疫情雖然有所回落，但目前仍有相當數目的確診個案，為找出可能仍存在於院舍的隱形傳播者，社署今日稍後會發信通知安老院，為院友進行特別檢測；屆時將由檢測公司向安老院派發核酸檢測套裝，以便院舍員工向院友採樣，翌日由檢測公司派員收回樣本。

- (xiii) 因應疫情緩和，探訪的限制或可調整；相關的規限有待社署與 CHP 研究後，會再通告院舍。

(會後備註: 社署已於 2022 年 5 月 6 日致函各院舍，宣布院舍在採取預防感染措施以保障住客 / 員工健康的前提下，可於 2022 年 5 月 13 日開始實施有限度的探訪安排；惟鑑於近日社區疫情反覆，亦有多名員工確診及過百名住客因為被界定為密切接觸者而需要轉移檢疫，後者當中亦有其後確診，社署因此於 2022 年 6 月 11 日再函提醒院舍必須嚴格採取預防感染控制措施，以減低疫症再次在院舍爆發的風險。)

3. 委員詢問，勞福局的跨部門工作小組會否加入業界代表，以便政府了解業界在具體運作時的情況，制訂合適的改善措施及相關政策。另外，有關人手短缺一事，有委員表示已計劃按「補充勞工計劃」申請輸入護理員，惟人手不足是長期問題，需要多管齊下的措施解決，期望政府檢討前線員工、護士人手等的薪酬制度，以挽留人才。
4. 委員表示，業界一直有配合社署的要求，例如原址檢疫措施，但結果是不少院舍員工在提供服務期間確診；面對政府各部門間缺乏協調，縱使業界反映意見，亦未見情況得到改善，令院舍員工身心俱疲、士氣低落。現時疫情雖然稍為回落，但院舍人手仍然緊張，而社署更施行新措施，要求院舍每日為院友作快速抗原檢測。委員建議社署提供人員及資助，以便院舍執行額外的頻繁檢測工作。另外，業界強調溝通的重要性，要求署方在推行各項措施前，先與業界探討具體的執行安排，以便順利推行。

5. 社署代表欣悉有機構將申請「補充勞工計劃」，亦同意需要多管齊下的措施解決人手問題。社署表示，已在 2018 年將資助服務機構的個人照顧員及家務助理職位的資助增加兩個薪級點。對於其他改善院舍人手的方案，社署亦會研究。由於疫情變化急速，需要在短時間內作出決策，未能有足夠時間與相關的持份者溝通；藉現時疫情稍緩，社署正研究各項措施及汲取相關經驗，以預備應對第六波疫情。
6. 委員表示，疫情推動院舍更積極採用遠程服務手法，期望政府向業界增加硬件及軟件配套，讓業界可以在社交距離的政策下，以線上形式繼續為長者提供服務及訓練。社署代表回應，在疫情期間，除非院舍有爆發疫情，津助院舍的職業治療師、物理治療服務如常為院友提供服務，至於私營安老院，「安老院舍外展專業服務」亦有派治療師、社工到院舍，或於線上為有需要的長者提供服務及訓練。另外，社署亦透過樂齡及康復創科應用基金，資助院舍購買樂齡科技產品。

B. 社區照顧服務

1. 總主任簡述業界就疫情期間的服務經驗及建議：
 - (i) 政府在推行各項防疫措施時，需要考慮體弱及缺乏支援的長者，如何依循措施；例如在圍封大廈進行強檢時，有長者不知道需要或未能前往進行檢測、或未能自我進行快速抗原檢測、行動不便的長者亦難以在檢測中心/流動檢測站長時間輪候檢測等；期望政府為有需要的長者提供到戶服務；
 - (ii) 建議社署各區的福利專員動員及統籌社區各界的支援，協助長者；
 - (iii) 若留家檢疫/隔離的長者為家居照顧服務的服務使用者，機構會如社署公告中所指，維持必須但有限度服務，期望社署為家居照顧員提供適合的個人防疫裝備；另外，機構亦欣悉社署代表在上次會議中表示，機構在有需要時可以彈性安排服務。
2. 委員分享在第五波疫情下服務運作的種種困難，例如確診員工的復工安排、難以聯絡 CHP 作出查詢等；委員期望 CHP 設立專線與業界保持聯繫。另外，防疫物資的提供欠適時性，在派送物資時與服務單位欠缺協調，導致儲存及派發出現問題，例如，社署要求長者地區中心及長者鄰舍中心派發快速抗原檢測套裝一事，社署給予機構的通知期極短，在派發對象方面亦訊息混亂，機構及員工均欠缺時間作出安排，面對公眾人士的要求及質詢，承受極大壓力。委員要求社署日後先與機構溝通，理順流程及要有清晰的訊息發放。
3. 社署代表指出，委員所提及在社區層面的防疫工作均非單由社署負責，對象亦並非只限於體弱長者。要理順個別地區的細節安排，各區福利專員應可盡力協助。至於家居照顧員在提供服務時所需的防護裝備，CHP 已在 2020 年發出的《給提供家居服務從業員的指引》中詳述。另外，由長者地區中心及長者鄰舍中心派發快速抗原檢測套裝予長者由食物及衛生局統籌，當中所引

起的混亂只屬短暫性。至於業界建議設立專區熱線加強與 CHP 的溝通，社署代表指出機構尋求意見並非單靠電話溝通，機構可參考 CHP 發出的相關指引。前線同工亦可先向機構管理層了解安排，避免直接致電社署查詢。至於為前線同工提供的防疫物資，社署已在今年 4 月派發另一輪物資予家居照顧服務隊。

4. 委員提出對社區獨居體弱長者的關注，表示長者難以消化不斷更新的抗疫資訊及不斷改變的防疫措施。委員表示機構除了在地區層面向地區福利專員分享，亦希望署方轉達給政府相關部門；政府在以往大型事故後會成立檢討委員會，委員期望是次政府亦有相關的安排檢視第五波疫情，並希望有業界的代表參與，冀望可加強協調及資訊的溝通，改善各項措施。
5. 委員指社區的長者遠遠比在院舍為多，疫情期間家居照顧員堅守崗位維持社區照顧服務必需的基本服務，當中不少員工染疫確診，員工士氣低落，情況與院舍類同，希望社署能一視同仁對待社區照顧服務的同工。
6. 社署代表感謝各前線員工在疫情期間緊守崗位，為長者提供服務。至於防疫措施的執行涉及不同持分者、不同部門，需要在地區層面溝通、處理及解決；地區亦要協調其他如義工團體、復康服務單位等，並保持緊密溝通。

其他事項

- C. 社署代表指隨著「支援身體機能有輕度缺損的長者試驗計劃」即將恒常化，社署正研發電子系統處理相關流程。系統亦包括綜合家居照顧服務(普通個案) [IHCS (OC)]的中央輪候冊，社署提醒營辦機構必須更新輪候人士的資料，社署稍後會發放輸入資料的 excel 檔案，機構需把現正輪候 IHCS(OC)的個案輸入，以便數據遷移至新系統。社署稍後將舉行有關的簡介會。

社署代表於下午 6 時 41 分離席。

委員會續議事項如下：

委員提議向政府更高層次倡議，成立跨部門檢討委員會，檢討政府就第五波疫情的應對，例如，向下任政府特首候選人，以及在社聯的福利議題及優次會議上提出。

4. 其他事項

4.1 綜合家居照顧服務收費指引更新

社署於 2022 年 3 月 23 日公布調整綜合社會保障援助計劃及各項公共福利金計劃下的金額，社聯亦因應其調整而更新「家居照顧服務收費指引」(指引)，將稍後發出更新指引供營辦機構參考。

(會後備註: 更新的指引已在 2022 年 5 月 11 日向機構發放)

4.2 長期照顧的個案管理試驗計劃

第二場的「長期護理服務之個案管理 – 試驗計劃 構思交流會」(試驗計劃)已於 2022 年 4 月 28 日舉行。總主任表示試驗計劃預計下年度推出，期望有更多的機構參與。

4.3 2022 年長者友善措施致意行動

「2022 長者友善致意行動」提名已於 2022 年 5 月 6 日開始，提名期至 7 月 31 日截止；今年新設數碼連繫獎，歡迎機構支持及作出提名。

5. 下次會議日期: 2022 年 7 月 14 日(星期四)下午 2 時

會議於下午 6 時 50 分結束。