

香港社會服務聯會
長者服務專責委員會(2022/2023)
第三次會議紀錄

日期：2023年4月13日(星期四)

時間：下午2時至5時10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

陳靜宜女士 (主席)	香港老年學會
伍庭山先生 (副主席)	香海正覺蓮社
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
周國雄先生	青松觀有限公司
崔允然先生	香港明愛
曾婉姬女士	香港基督教服務處
黃翠恩女士	香港聖公會福利協會有限公司
曾靜德女士	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
張嘉懿女士	鄰舍輔導會
黃景麗女士 (增聘委員)	香港家庭福利會
黃智堅先生 (增聘委員)	香港耆康老人福利會
黃於唱教授 (增聘委員)	個人名義
吳少英女士 (增聘委員)	薈色園
湯秉忠醫生 (增聘委員)	醫院管理局 (瑪嘉烈醫院 九龍西醫院聯網)
陳文宜女士	香港社會服務聯會

列席

蕭建香女士	社會福利署
陳綺莉女士	社會福利署
李鳳儀女士	香港社會服務聯會
黃婉樺女士	香港社會服務聯會
伏音琪女士	香港社會服務聯會
徐彬先生	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

周華達先生	香港基督教女青年會
黃智傑先生	基督教香港信義會社會服務部
葉建忠先生	香港宣教會社會服務處有限公司
梁綺雯教授 (增聘委員)	香港理工大學

會議內容

第一部份 (下午 2 時至 4 時)

1 通過上次會議紀錄

除以下修正外，委員會一致通過 2023 年 2 月 23 日第二次會議紀錄。

- 第 2 頁 2.1.3.1 項，第 3 行：社聯會在不同的平台與各持分者繼續討論院舍人手不足的處理方案

2 跟進及報告事項

2.1 2023 福利議題及優次建議

2.1.1 本年度之福利議題及優次會議(WAPS)將於 2023 年 5 月 5 日舉行。長者服務主任黃婉樺女士(黃主任)滙報長者服務的三個 WAPS 建議議題，包括 (1) 支援後疫情下安老院舍的環境改善工程；(2) 再次注資「樂齡及康復創科應用基金」，以鼓勵服務單位繼續善用科技，提高樂齡人士和康復患者的生活質素和康復效果；(3) 善用樂齡科技，照顧百歲長者及其照顧者，建議內容於會前已隨電郵附上予委員參閱。

2.1.2 委員關注及意見如下：

- (i) 就議題(3)的內容，委員表示不反對以百歲長者研究作為切入點，並提出應從長者能力去考慮服務建議，讓服務可以對應不同能力的長者及其照顧者的需要；樂齡科技的應用可作為其中一種支援長者及其照顧者的方法；
- (ii) 有委員指社會正不斷轉化，照顧者支援要有多方的配置及發展配合，如樂齡科技的應用、獎券基金配合發展的需要、陪老服務及人力發展等。業界可在過程中累積服務經驗及數據，以一直改善服務；
- (iii) 委員指『以老護老』的情況嚴重，同意居家暫託能支援長者及其照顧者，建議委員會應討論如何能有效提供居家暫託，以及應提出具體建議；
- (iv) 委員分享過往有服務單位可提供上門陪老服務，認為陪老行業的發展值得考慮。有委員認同陪老服務的發展，可對應不同長者及其照顧者的喜好及需要，但關注當中的責任保險及人手問題；
- (v) 委員表示可參考早前推出的「賽馬會友伴同盟護老者支援計劃」。計劃透過「替假護老者」為照顧者提供居家暫託，並有服務成效研究指出計劃能有效支援照顧者。委員會認為透過「替假護老者」提供居家暫託可作為具體建議內容；
- (vi) 有委員提出可藉社署正進行綜合家居照顧服務(普通個案) (IH(O))服務檢討，向政府倡議改善家居照顧服務的方向及具體建議；

- (vii) 有委員指出長者日間護理中心(DE)沒有社工人手的設置，建議檢視 DE 人手及設置的需要如交通配套等。委員認同檢視 DE 人手的需要，包括人手、處所等配置，都可與照顧者支援掛勾。主席建議先在相關服務網絡與業界展開商議，故暫不納入今年 WAPS 的建議議題；
- (viii) 有委員提出社福單位租用處所問題，建議政府提供市場價格租用處所的津貼；
- (ix) 有委員關注人力需求的問題，面對人口老化及人力不足，整個行業都難以聘請員工，其中亦要考慮前線員工薪酬調整的需要、晉升階梯等。對於業界人力資源問題，政府現時提出的其中一個方案為輸入外勞。委員認為長遠單靠外勞不是解決方法，亦應考慮如何妥善運用非正規支援，以及樂齡科技產品應用。

2.2 海外交流活動

2.2.1 本年度有關長者服務的三項海外活動及會議包括現正接受報名的：

- 23rd International Conference of Integrated Care : 22-24 May 2023 (Antwerp, Belgium)

預告其餘兩項海外活動及會議，包括：

- 16th Global Conference on Ageing : 27-30 June 2023 (Bangkok, Thailand)
- The 50th International Home Care & Rehabilitation Exhibition cum Study Visit : 27-29 September 2023 (Tokyo, Japan)

3 討論事項

3.1 綜合家居照顧服務(普通個案) (IH(O) 服務檢討

- 3.1.1 社會福利署(社署)與業界交流會議已訂於 2023 年 4 月 21 日舉行，就檢討工作的安排及處理範疇進行交流。
- 3.1.2 黃主任簡介是次服務檢討的背景，包括政府成立優化整筆撥款津助制度檢討專責小組，在過去四年間經過業界諮詢、收集不同持分者意見、並委聘顧問公司進行調查和數據分析，完成檢討報告。服務檢討是「優化整筆撥款津助制度檢討報告」內的其中一項建議。社聯以兒童住宿照顧服務檢討作為參考例子，說明檢討範疇的制定、檢討過程以及收集意見的安排。
- 3.1.3 就跟進 IH(O)服務檢討，黃主任分享社聯工作包括會向業界收集及準備數據，建立討論基礎；按討論範疇安排業界預備會議，讓業界建立共識後再參與交流會；亦會聯繫不同持份者，分享業界關注及建議重點，以及就檢討報告內的建議在 WAPS 上爭取資源。
- 3.1.4 社署預期 IH(O)服務檢討在一年內完成。黃主任分享社聯建議的討論範疇及初擬日程。委員建議應在今年 10 月前要與業界完成各範疇的討論及尋求共識，下半年可與社署就各項內容作仔細討論，並指出部分範疇可合併討論。另外委員亦建議要適時邀請業界資深同工一同參與。

第二部份：與社會福利署代表交流 (下午 4 時)

下午 4 時社會福利署代表蕭建香女士(總社會工作主任(康復及醫務社會服務)4)及陳綺莉女士(高級社會工作主任(康復及醫務社會服務)3)參與下列的討論事項。

A 照顧者支援專線 (支援專線)

1. 蕭女士表示支援專線的設立旨在支援長者和殘疾人士照顧者的需要。跟進《香港長者及殘疾人士照顧者的需要及支援顧問研究報告》的建議，政府將於 2023 年起逐步推出多項措施，包括設立 24 小時服務的照顧者電話支援專線，以使照顧者更有效獲得資訊及支援。蕭女士分享社署現時對專線的服務元素及營運模式上的想法，社署稍後將邀請有意營辦支援專線的機構提交服務建議書。
2. 委員提出關注如下：
 - (i) 支援專線需要為照顧者提供服務資訊以及情緒支援，而長者與殘疾人士的服務及需要不同，認為專線的服務同工需要掌握及熟悉大量服務資訊及技巧；
 - (ii) 關注支援專線的主旨及支援對象，建議應為服務定位，預留資源為有緊急需要的照顧者提供到位的支援，以免濫用服務及影響資源分配；
 - (iii) 關注支援專線會否為個案作出跟進及轉介服務；
 - (iv) 關注政府跨部門間的協作及溝通機制；
 - (v) 關注支援專線的人手安排，例如接聽支援專線人員的職系、外展工作的人手分配，以及對外展隊伍的支援及危機管理等。
3. 社署蕭女士回應委員的提問：
 - (i) 支援專線會由專業社工負責接聽，除提供有關社區支援資源的最新資訊外，亦會提供即時諮詢和輔導、外展、緊急支援及轉介等服務。設立支援專線的其中一個目標是令照顧者安心及賦予安全感，在非辦公時間亦有即時的評估及聯繫；
 - (ii) 社署會透過與不同部門的聯繫機制，並與地區單位保持聯繫，協助服務營辦機構除了為照顧者提供即時的情緒支援外，亦可暢順地轉介有需要的個案至地區內主流的服務單位。如照顧者需為長者於非辦公時間內尋找短暫住宿照顧服務，支援專線可提供協助，讓照顧者盡量使用有參加「改善買位計劃」的私營安老院所提供的暫託宿位服務；
 - (iii) 支援專線運作後，社署會分析服務數據，並在有需要時檢視及優化相關流程，甚至調整資源以應對需要；
 - (iv) 備悉委員對資源及配套支援的關注，包括服務使用者對車輛接載的訴求，認為可探討其他可行的方法，例如無障礙的士服務等；

(v) 蕭女士表示社署有既定的《服務表現監察制度》，並會擬訂《津貼及服務協議》(協議)，服務營辦者須遵守協議所訂要求。社署亦有既定的處理投訴機制，期望與服務營辦者建立緊密聯繫，包括參考相關電話系統的記錄藉以了解服務水平；

(vi) 備悉委員對預留資源以用作緊急支援的需要。

B. 照顧支援專線與暫託服務

1. 蕭女士表示支援專線會因應服務使用者的需要作暫託服務的轉介，社署會聯同服務營辦機構研究轉介表格的種類及理順表格的可行性，有需要時支援專線會與有關服務單位商討轉介程序並收集意見讓轉介更暢順。
2. 主席表示現時安老服務的需求龐大，關注地區服務單位承接由支援專線轉介個案的能力。
3. 社署蕭女士回應委員的提問，表示：
 - (i) 期望管理亦是支援專線的其中一項任務，支援專線會在介紹服務時避免來電者對主流服務有期望落差，社署亦會聯同服務營辦機構與地區服務單位作緊密聯繫，掌握實際服務提供的最新情況；
 - (ii) 備悉支援專線有需要應付查詢各類服務的需求包括照顧技巧等，服務營辦機構需透過電話輔導、外展或轉介提供有關服務。

下次會議日期: 2023 年 6 月 8 日 (星期四)

會議於下午 5 時 10 分結束。