

香港社會服務聯會
長者服務專責委員會(2022/2023)
第五次會議紀錄

日期：2023年8月10日(星期四)

時間：下午2時至6時02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
葉建忠先生	香港宣教會社會服務處有限公司
曾婉姬女士	香港基督教服務處
黃智傑先生	基督教香港信義會社會服務部
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)	嗇色園
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)
黃婉樺女士	香港社會服務聯會

列席

甄麗明女士	社會福利署
黃慧嫻女士	社會福利署
溫佩娟女士	社會福利署
李鳳儀女士	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
黃翠恩女士	香港聖公會福利協會有限公司
黃景麗女士(增聘委員)	香港家庭福利會
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

委員會一致通過 2023 年 6 月 8 日第四次會議紀錄。

2 跟進及報告事項

2.1. 長者地區中心(DECC)及長者鄰舍中心(NEC)《津貼及服務協議》(FSA)修訂 - 機構意向及最新建議內容

2.1.1 就 DECC 及 NEC 之 FSA 的修訂，社聯於 2023 年 6 月下旬以問卷形式向各營運相關服務的機構會員收集意見，並於 2023 年 7 月 31 日邀請各營運相關服務的機構會員主管與社會福利署助理署長(安老服務)進行交流會議。社聯長者服務總主任黃婉樺女士(總主任)總結機構意向如下：

- (i) 業界不同意將 55-59 歲人士納入為會員。如將 55-59 歲人士的服務數字以輔助資料形式呈報，業界同意 FSA 內服務對象可以包括 55-59 歲人士；
- (ii) 業界同意在 DECC/NEC OS3 加入退休生活規劃和樂齡科技推廣，並就服務量提出建議；
- (iii) 業界建議 DECC 及 NEC 的新增服務量應該相同，以 NEC 的新增服務量為準；
- (iv) 業界不同意提升個案服務整體服務量；
- (v) 業界不同意提升 InterRAI 9.3 評估整體服務量。

2.1.2 總主任分享在交流會議上，社署因應業界意見就 FSA 修訂作出回應，包括 1)將 55-59 歲人士的服務數字以補充資料形式呈報，而且不包括在服務量指標內；2)55-59 歲人士不會納入為會員；及 3)下調 OS3、5a 及 11 之服務量。

2.1.3 主席指 7 月 31 日會議有超過九成的出席率，感謝社聯是次收集機構意見問卷的統籌工作，建議社聯在社署正式發出信函予機構主管前，再傳發問卷收取機構意向。

2.1.4 有營運相關服務的機構委員分享機構同工就社署的最新建議的回應及意見，表示當中有業界感到正面的部份，但仍有一些原則性問題，需要繼續向社署提出關注，包括：

- (i) 署方需要整體檢視 DECC/NEC 人手配套及設施，包括提升督導人手的比例、檢視服務處所空間及因應更新設施明細表等。此外，隨著 18 區「關愛隊」展開活動，預計 DECC/NEC 工作量亦會因此而增加；

- (ii) 有委員分享機構職員報讀「安老服務統一評估機制」(統一評估)評估員訓練課程的經驗及困難，認為需要增加認可評估員的訓練場次以應對上升的評估需求；
- (iii) 鑑於現時長者中心處理的個案的複雜性，有委員表示社會工作助理(SWA)實在非合適人手，應配置助理社會工作主任(ASWO)更為洽當。另外亦指出人手與營運經費(OC)的資源不可互換，既然 DECC 與 NEC 新增同樣的人手，服務量亦應該相同；
- (iv) 有委員認為統一評估服務量需要封頂，而不是無上限接收轉介的個案。此外，因應每區人口結構及需要，每區的服務需求亦有不同，不應劃一各區的服務量數字；
- (v) 主席表示需要向社署提出兩大原則性問題，1) DECC/NEC 獲相同人手資源但不同服務量的理據；2) SWA 人手不足以應付現時的複雜個案；
- (vi) 有委員建議可考慮向其他部門，如透過立法會議員向局方、或於立法會反映業界意見。主席認為署方需要在已建立的溝通渠道，如社聯長者服務專責委員會及各相關服務的網絡會議等平台，與業界共同商議事項。

3. 討論事項

3.1. 《津貼及服務協議》相關活動及成本分攤 – 訂定準則及服務例子

- 3.1.1 本會於 2023 年 7 月 13 日舉行了長者服務單位「《津貼及服務協議》(FSA)相關活動」簡報會，當日簡報文件亦已隨議程文件傳發予各委員參閱。總主任表示本會早前傳發電郵，邀請各長者服務機構透過問卷提供相關案例或提出待釋疑問題。
- 3.1.2 社聯合共收集 15 份問卷，總主任總結問卷提問供委員參考。經討論後，委員就以下提問提出意見及關注，其餘提問則需待社署澄清有關的處理：
 - (i) 就機構獲得其他撥款進行的服務，其服務量是否需要納入季度服務統計(SIS)，委員認為機構若將其他撥款項目計入 FSA，則需要向社署釐清有關經費需否成本分攤，如中央行政費用等。李鳳儀女士提醒機構若有獲其他撥款運作的服務或項目，需要計算清楚當中的中央行政費用；
 - (ii) 就 FSA 相關活動及成本分攤工作指引(指引)P.20 內，FSA 服務的服務對象中，有指明需為“指定地區或地域內的居民”，委員同意部分服務的實際運作上沒有地區限制，建議社署應考慮服務的實際情況以處理成本分攤的安排，並建議長遠亦應檢視 FSA 內容，例如現時長者中心會員制度、護老者服務等是否仍需與區議會劃分的指定區域掛鉤；
 - (iii) 就業界查詢實習學生在單位內進行實時，而由單位內的同工進行指導是否可列為 FSA 服務或 FSA 相關服務之服務對象，主席認為單位指導實習學生能承傳經驗，亦為業界培育人才，應該列為 FSA 的服務對象；

(iv) 就獲社署許可的籌款活動，委員建議應豁免進行成本分攤；

3.1.3 總主任會將今日委員會討論的意見提交社聯會員聯繫及服務作整合，以統整業界最關注的問題及意見，並與署方進一步溝通。

3.2. 與社區支援服務相關的關注議題及其他關注事項

3.2.1 承接上述 3.1 項所提及發出的問卷，以下為機構提出與社區支援服務相關的關注議題及其他關注事項，會在本委員會會議第二部份向社署提出：

- (i) 人手及營運經費(OC)與服務量基準的設定；
- (ii) 因應地區情況制定 FSA 服務量；
- (iii) 專門的年輕長者(young old)中心；
- (iv) 照顧者壓力問題；
- (v) 長者精神健康問題；
- (vi) 建議協調醫管局醫務社工(MSW)，社署(統評辦及 MSW)及機構在統一評估服務(「長者健康及家居護理評估」)(MDS-HC)的分工；
- (vii) 檢視是否還需要分輔導個案及隱蔽長者個案；
- (viii) 建議藉此機會檢討服務其他 FSA 水平。

第二部份：與社會福利署代表交流 (下午 4 時)

下午 4 時社會福利署代表甄麗明女士(助理署長(安老服務))、黃慧嫻女士(總社會工作主任(安老服務)1)及溫佩娟女士(總社會工作主任(安老服務)2)參與下列的討論事項。

- 主席歡迎社署新任助理署長(安老服務) 甄麗明女士(甄女士)首次出席本委員會會議。委員逐一自我介紹。
- 甄女士分享上任感受，表示從疫情中親歷長者面對的難處及當中的體會，包括對社區長者及院舍服務的支援。政府已投放大量資源在疫情期間支援長者的工作，未來期望以社區服務為主導，善用樂齡科技及各類資源以使服務更到位。甄女士表示期望與業界多作交流。
- 主席欣喜甄女士強調會與業界多作溝通。主席分享本委員會的架構、功能與角色，希望多善用本委員會平台與署方多作交流。

A. 與社區支援服務相關的關注議題及其他關注事項

1. 建議協調醫院管理局醫務社工(MSW)，社署(安老服務統一評估管理辦事處(統評辦)及 MSW)及機構在統一評估服務(「長者健康及家居護理評估」)(interRAI-HC)的分工

- (i) 總主任指出社區上有很多待評估的個案，機構同工或統評辦的同工均面對龐大工作量，社聯社區支援服務網絡會議亦有就機構與統評辦之間的分工及協調提出關注。業界同工反映需要與統評辦加強溝通及理順相關的流程機制，並提出評估服務量封頂的建議。主席補充議定服務量指標即是封頂，不能理解為下限，若不停增加服務量，與服務單位的資源亦不成正比。

- (ii) 委員反映現時與統評辦、MSW 的協作流程已有別於以往共同協商的溝通模式。舉例如依據「安老服務統一評估機制」指引，MSW 需填寫表格(Form 1) 為醫院內長者作評估，但有 MSW 或因理解問題，直到長者離院當天仍未有為長者做評估。機構希望能建構三方平台，促進彼此的溝通。
- (iii) 委員反映現時以社區照顧發展為主導，而長者社區照顧服務券(CCSV)、綜合家居照顧服務等均需要為服務使用者進行評估以編配服務，反映服務評估員需求大。而社署每年開兩班的訓練，未能解決評估員的供應，詢問社署會否增加訓練班節數及每班名額。
- (iv) 委員分享機構獲長期護理服務編配系統(LDS)分派個案的情況及困難，指疫情期間院舍有長者離世，而 LDS 分派個案進度緩慢，憂慮有關情況會引至安老院舍院友人數不達 FSA 指標要求。
- (v) 社署回應：
 - a. 社署有為「安老服務統一評估機制」訂定指引，以釐清各項工作流程及分工。溫女士指數據資料顯示，大部分長者中心均符合甚至超越 FSA 議定水平，但也有小部分長者中心因個別因素未能達標。溫女士表示有關不同服務單位的評估分工情況，在指引中亦有所界定，但因應不同區域的個別情況，有關的分工情況亦有不同。就有關的分工協作，在地區層面已有溝通渠道，各方的共同目標是及早評估以識別有需要的長者。溫女士指會再作了解，並請統評辦留意有關區內情況。甄女士澄清 FSA 中的「長者健康及家居護理評估」的服務量指標並非上限，若個別單位的評估量情況嚴峻，可於區內渠道溝通及協調。主席重申業界期望現時的統一評估議定服務量指標是封頂。
 - b. 至於機構與 MSW 評估服務工作的分工問題，溫女士表示醫院內的長者需要經醫生評估為情況穩定，MSW 才會作出評估。社署歡迎社聯提供資料以掌握分工問題是普遍性出現抑或是個別情況，以便跟進。甄女士補充指由 MSW 填報 Form 1 的流程機制有空間探討，會在不同場合平台商議。
 - c. 就 LDS 分派個案的情況，溫女士回應指 LDS 輪候個案數目有所減少涉及不同因素，除了受疫情的影響外，亦與新院舍的落成並投入服務有關。溫女士指資料顯示接受第一次評估的個案數目仍是有上升趨勢，在社會復常後，進入院舍服務的數字亦有所增加，估計分派個案緩慢的情況應只出現於個別地區。甄女士補充隨著社會發展，市民的需要愈發多元化，而現時的各種服務亦為有需要的服務使用者提供多一個選擇，不排除亦為其中一個令 LDS 輪候個案減少的因素。
 - d. 回應評估員不足的問題，溫女士指上年度已安排兩班，每班兩批次即合共四批次的訓練。今年度早前已舉辦一班兩批次的訓練，今年 8 月及年底亦準備展開評估員訓練，即今年將會有合共三班共六批次的訓練。溫女士表示會參考今年 8 月的評估員訓練情況後，再優化評核模式及考慮會否增加評估員訓練名額。
 - e. 對於委員提問社署有否就評估員的訓練有所規劃，甄女士分享會考慮訓練場地、時間、評估工具等多方面的配套設施以決定訓練名額，並檢視有關的需要。

2. 檢討其他服務的 FSA 水平

- (i) 委員反映因疫情的影響，部分服務使用者已改由家人照顧，或不接受同工上門提供服務，有機會令長者日間護理中心或改善家居及社區照顧服務的直接服務時數 / 出席率 / 使用率不足，以致 FSA 的服務量不達標，提問社署可否彈性處理有關情況。
- (ii) 社署甄女士備悉機構對於服務量不達標的意見反映。現時就疫情的延後影響仍是未知之數，署方會繼續觀察。甄女士指若機構 FSA 的服務量未達標，機構需要提交解釋及工作計劃。

社署溫女士離席委員會會議。

3. 樂齡科技項目

委員提問社署就機構向服務使用者提供遙距服務，如遠程醫療、線上活動等的認受性。社署甄女士回應指隨著社會復常，在線上提供的家居照顧服務將不再計入 FSA；但某些服務類別如 DECC 及 NEC，是次 FSA 修訂中已將線上服務納入計算。就以線上形式提供的家居照顧服務可否計入 FSA，社署表示可繼續與業界討論，大方向是向服務使用者提供合適的服務。

4. 長者地區中心(DECC)及長者鄰舍中心(NEC)《津貼及服務協議》(FSA)修訂

- (i) 總主任簡報 2023 年 7 月 31 日業界與社署交流會的討論重點，委員並提出以下關注及意見：
 - a. 委員提問署方有否限制新增服務量的活動對象，並建議簡化統計報表。社署黃女士回應指不會限制機構為 55-59 歲服務使用者或剛剛退休的長者提供活動，由機構自行彈性決定；
 - b. 主席感謝社署因應業界意見，修訂 FSA 的服務量數字。會後總結業界提出的兩大原則性問題及反響，包括 1) 相同人手資源但不同服務量的理據；2) SWA 人手不足以應付現時的複雜個案；
 - c. 委員分享醫院管理局「儲銀仔」的概念，建議社署認可累積於各項目中欠缺的人手及督導人手，待資源許可時彌補，令同事對前景保持信心。
- (ii) 社署回應指：
 - a. 社署黃女士回應指不新增 55-59 歲人士服務於長者中心 FSA 的議定服務量指標，但需填寫輔助統計資料，以便社署了解有關年齡群組的服務需求，並會盡量簡化統計報表。黃女士指待業界同意社署建議的服務量指標後，署方會將修訂後的 FSA 連同更新的統計報表提交社署署長批核，再正式發信予各機構。
 - b. 社署甄女士表示備悉業界同工的辛勞。就業界提出的關注，亦已於 7 月 31 日會議上向各機構同工說明，社署會繼續前瞻服務的需要以爭取資源。甄女士表示 SWA 亦是社工人手，相信同工有能力勝任長者中心的工作。

- (iii) 總主任反映業界其他的關注議題，而就人手及營運經費(OC)與服務量基準的設定，主席分享其他服務如青少年中心，是有既定的與人手掛鉤的服務時數及服務量指引，希望能與社署商議制定服務量的原則。此外委員提出社署應考量地區特色，如人口結構及特徵，以制定每區服務量指標。社署表示備悉業界的意見，但回應指服務單位是以劃一的津助撥款計算，難以分區定立服務量指標。
- (iv) 有委員反映長者中心 FSA 註腳有關義工的指明分類不夠全面，建議社署給予彈性不要限制義工的類別。社署黃女士回應指會藉此機會一併檢視。

B. 其他事項

1. 大灣區養老計劃

委員提問有關大灣區養老計劃的方案。社署甄女士指政府將擴展「廣東院舍住宿照顧服務計劃」至其他位於大灣區的內地城市，並分享有關計劃的運作模式，指大灣區的硬件有優勢。具有在本地營運資助院舍照顧服務經驗的非政府機構或私營機構，可向社署提交營運申請。甄女士回應委員提問有關計劃的質素監管制度，明白香港有評審制度，而營運內地院舍亦需要符合內地的準則及國家標準，例如相關的人手編制。

社署代表於下午 6 時離席。

主席總結就 DECC 及 NEC 津貼及服務協議的修訂，社聯會再傳發問卷予業界收集意見。社署會待業界同意社署的建議後，再將修訂後的 FSA 連同更新的統計報表提交社署署長批核，再正式出信予業界簽新 FSA。主席認為是好的溝通開始。

【會後備註：社聯於 2023 年 8 月 15 日傳發問卷予營辦 DECC 及 NEC 的機構會員收集意見】

下次會議日期: 2023 年 10 月 19 日 (星期四)

會議於下午 6 時 02 分結束。