

香港社會服務聯會 服務發展(長者)
長者服務專責委員會(2019/2020)
第三次會議紀錄

日期：2020年3月26日(星期四)
時間：下午2時至6時45分
地點：視像會議(ZOOM)

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
黃耀明女士	香港中國婦女會
劉港生先生	香港明愛
黎秀和女士	香港耆康老人福利會
黎玉潔女士	香港基督教女青年會
陳頌皓女士	香港基督教服務處
蕭穎女士	浸信會愛羣社會服務處
唐彩瑩女士	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
黎妙妍女士(增聘成員)	保良局
樓瑋群博士(增聘成員)	香港大學秀圃老年研究中心
梁婉貞女士(增聘成員)	香港家庭福利會
范寧醫生(增聘成員)	醫護行者
司徒偉珠女士(長者服務總主任)	香港社會服務聯會

列席：

梁松泰先生(署長)	社會福利署
陳德義先生(助理署長(安老服務))	社會福利署
胡美卿女士(總社會工作主任(安老服務)1)	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
賴君豪先生(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
姜詠珊女士(長者服務主任)	香港社會服務聯會
蔡洛如女士(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：

周賢明先生	香港基督教播道會聯會
周惠萍女士	香港復康會
葉建忠先生	香港宣教會社會服務處有限公司

1. 通過上次會議記錄

委員會一致通過 2020 年 1 月 16 日第二次會議紀錄。

2. 跟進及報告事項

2.1 長者地區中心及長者鄰舍中心角色功能檢視工作

2.1.1 跟進上次會議之討論，總主任提議為準備與社會福利署(社署)就題述事宜開會，先討論參與會議的機構代表人選。經討論後，委員會建議以下十二位人選：

- (a) 社聯「長者社區支援服務網絡」三位召集人
- (b) 長者服務專責委員會主席
- (c) 六位營辦機構代表：
 - i. 營辦一間長者鄰舍中心的機構: 一位代表
 - ii. 營辦兩間長者鄰舍中心的機構: 一位代表
 - iii. 營辦三間或以上長者鄰舍中心的機構: 一位代表
 - iv. 只營辦長者地區中心的機構: 一位代表
 - v. 同時營辦長者地區中心及長者鄰舍中心的機構: 兩位代表
- (d) 社聯兩位職員

2.1.2 社聯稍後會與機構協商上述 2.1.1 (c) 段之六位營辦機構代表之人選。

2.2 護老者服務發展策略行動方案之業界諮詢

2.2.1 總主任報告，原訂於本年 2 月及 3 月舉行三場業界同工及服務使用者的諮詢會議，因疫情緣故而取消。有關業界的諮詢改為在 3 月初至中，透過電郵、網上問卷、電腦軟件 Slack 收集意見。至今已收到來自 12 間機構的 53 份回覆。由於整理及分析回覆需時，「護老者服務發展工作小組」原定於今早的會議將延至四月中舉行。總主任邀請未有提交意見的委員機構最遲在 4 月 7 日遞交。

2.2.2 預計工作小組在 4 月中審議業界同工的意見，整理行動方案框架，並初步議定業界的可行方案內容，在 5 月提交委員會討論，之後將進行不同界別的持份者之諮詢，期望行動方案在本年 10 月發佈；工作日程亦會視乎疫情發展而作出相應調整。

3. 討論事項

3.1 在疫情下恢復長者服務的挑戰

3.1.1 總主任簡述自 2020 年 1 月底開始，社署對不同長者服務推出的措施以協助機構應付疫情、社聯長者服務透過不同途徑向社署反映的意見，以及三會一方(社聯、社協、社總、邵家臻議員辦事處)與社署署長本月 13 日會面，

討論日後恢復服務的準備。為預備該次會議，社聯長者服務在 3 月初透過三個服務網絡(院舍、社區照顧、社區支援)召集人及其他委員收集意見；有關的意見已轉交參與會議的社聯代表，並已整理及於日前電郵給各委員。當日會議的其中一項跟進事項為社聯的各服務委員會在 3 月底前，與社署相關的助理署長討論有關恢復服務之具體建議。故此，藉本委員會今日會議之第二部份與社署討論。

下午 4 時，社會福利署署長梁松泰先生(梁先生)、助理署長〔安老服務〕陳德義先生(陳先生)、總社會工作主任〔安老服務〕胡美卿女士及薛詠蓮女士參與下列討論事項。

3.1.2 委員表示雖然政府公布某些長者服務暫停，但實際上機構在疫情期間因應服務使用者的適切需要仍然運作，例如，某些長者日間護理中心/單位開放給有急切需要的長者、全時間服務使用者轉為部份時間；長者中心透過電話聯絡及外展聯絡長者，了解他們的需要，以及將防疫包派送到長者家中。委員分享各機構在疫情下不同服務的運作情況、業界同工面對的壓力、機構運作及財務的困難。

3.1.3 對於已停止或減少的服務稍後局部恢復的安排，委員表示應考慮以下的因素：(a) 保障長者健康需要為最重要，(b) 服務場所環境的合適性，避免聚眾，(c) 服務使用者對服務緊急程度的優次。委員表示以服務迫切性而言，原則上，可考慮先恢復家居照顧服務的四項核心服務以外的照顧服務，以及長者日間護理中心/單位的服務，但具體實施安排則應按個別服務單位的情況及長者的需要而訂定。

3.1.4 至於所需作出的預備及現時仍然運作的服務之關注如下：

- a. 需要有充足及持續的防疫措施及裝備，以保障同工及服務對象免受感染。防疫裝備需因應不同服務的獨特性而有所不同，例如家居照顧服務的同工，因需要到戶提供沖涼、送飯、家居清潔及個人護理等服務，照顧員需要在近距離接觸服務使用者，故此，除了口罩，他們亦需要防護衣、鞋套等個人防護裝備。
- b. 應按服務場所環境的合適性、服務使用者及業界同工是否已作好準備，以循序漸進的形式「局部恢復運作」，而非一次過全面重開所有服務。社署應給予機構營運上彈性處理的空間，例如服務次數、涵蓋的服務使用者、服務的時間，以及服務的模式等，由機構服務急切性而決定重開服務的安排和次序。
- c. 政府在公佈服務局部恢復時，需要向公眾清晰說明在初階段以必要的服務先行，而服務次數、涵蓋的服務使用者、服務的時段、模式等，亦不會即時如正常情況一樣地提供，請服務使用者尊重及跟從服務機構及單位的安排。

- d. 在此非常時期，建議社署放寬機構的防疫物品採購及財政程序，以便機構能夠盡快購買到所需的用品。
- e. 除了繼續向院舍員工提供特別津貼外，社署亦應為家居照顧服務隊的員工提供特別津貼。他們在疫情期間除繼續提供四項必需服務外(包括膳食、陪診、護理及藥物管理服務)，亦會為有需要的服務使用者提供其他服務，因家居照顧服務隊的員工需要，時常於社區中外勤工作，感染風險會相應提高，故此，他們亦應同樣獲發津貼。
- f. 社署應就每種服務訂定清晰及整體的指引，例如隔離措施場所等。委員表示在 2003 年 SARS 期間，社署分別為院舍及日間服務發出指引，但現時社署只提醒業界參照衛生防護中心的指引，惟該指引部份內容有欠清晰。有關在院舍進行隔離一事，根據衛生防護中心的指引，若環境適合，院友可以在院舍進行家居隔離，卻沒有訂定如何評估院舍是否適合作為隔離場所及其可能性準則。委員均表示以院舍的環境而言，交叉感染的風險大，院舍亦缺乏地方、人手及裝備未必可以妥善執行隔離程序，在院舍進行社區隔離只會增加其他院友受到的感染機會。委員建議社署為業界訂立清晰的指引，不希望萬一在院舍爆發疫情，增加醫療體系的負擔。
- g. 社署應彈性處理受津貼及服務協議書規範的服務，例如服務量/成效指標的要求，明確地通知機構免除因未能達到標準而需要提交報告或在日後追回服務數字。
- h. 委員分享在疫情期間，很多服務都改以視像形式進行，如網上認知障礙症訓練等，但有些長者家居未有網絡服務或上網的裝備，希望署方給予支援。
- i. 對於一些並非接受「整筆過撥款」資助的服務，如「長者社區照顧服務券試驗計劃」和「支援身體機能有輕度缺損的長者試驗計劃」，部份收入來自服務使用者的共同付款；疫情期間市民減少社交接觸或外出，不少服務使用者亦大幅減少使用服務，令機構收入大幅度減少。但是，機構仍需維持聘用員工和支付員工薪酬，以免疫情稍退而重啟服務時，缺乏人手提供服務。委員感謝社署早前向「長者社區照顧服務券試驗計劃」設有日間中心服務的認可服務單位發出特別津貼，以支付二、三月的部份開支。機構表示未清楚津貼的計算方法，而所獲分發的津貼額亦未能支援機構在員工薪酬的開支；加上有關津貼只涵蓋設有中心服務的單位，未有考慮到家居服務面對的同樣營運困難。有委員建議，津貼數額應以 2019-20 年度第三季的服務使用者人數作為計算基礎，按資助券最低服務額來作為計算準則撥發津貼。
- j. 另外，亦有委員提問疫情期間長者日間護理中心/單位是否應該向會員收費，希望社署作出指引。

3.1.5 社署回應如下：

- a. 社署備悉業界在疫情下面對的各種困難及關注。社署會繼續因應疫情最新發展宣布服務安排的調整，並適時公布有關資助福利服務的特別安排，確保緊急和必須的服務(包括住宿、家居照顧服務中的膳食、陪診、護理及藥物管理服務等)如常運作，減低對有需要人士的影響。對於有其他特別或緊急服務需要的服務使用者，機構應評估服務使用者的實際需要，並提供適切的支援。
- b. 有關防疫物品的供應，在全球物資短缺的情況下，希望業界亦能夠理解供應的困難及所需的時間。至於業界期望社署發出指引一事，特別是院舍隔離的安排，社署會與衛生署聯繫再作跟進。
- c. 社署備悉同工就特別津貼的要求。
- d. 至於有關服務輸出的量及成效指標，社署表示會彈性處理，請機構如期呈交季度報告，讓社署掌握有關數據。
- e. 有關疫情期間的服務收費問題，應合理及具彈性地處理。以長者日間護理中心而言，如果長者整個月沒有返回中心接受服務，便不應收取該月費用；若月費是以先付的形式繳交，應保留已繳款項以用作長者回復使用中心服務時作扣除之用。

(署長離席本委員會會議)

3.2 2020 年福利議題及優次建議

3.2.1 社聯簡報 2020 年福利議題及優次建議籌備工作及進程。經各服務網絡會議及本委員會會議收集意見後，初擬 2020 年福利議題及優次建議。建議文件亦於日前傳發予各委員參閱。

- a. 有關加強長者鄰舍中心和長者地區中心的人手，以支援處理輔導個案，如上年一樣，建議為長者鄰舍中心和長者地區中心的輔導服務新增 1 名助理工作主任，並將現時長者鄰舍中心的社會工作助理提升至助理社會工作主任，以及增加督導人手及文職支援人手。社聯於 2020 年 3 月 11 日發通告予長者鄰舍中心和長者地區中心，收集在「輔導服務」和「長者健康及家居護理評估」的服務輸出量，以顯示服務輸出量的負荷情況。
- b. 有關增強長者日間護理中心/單位在照顧認知障礙症患者的支援需要，早前社聯向委員會內營辦此服務的機構收集資料，以了解現時服務使用者中患有認知障礙症的比例、人手配置等情況。委員同意需要增強

長者日間護理中心/單位的支援，並指出在照顧於社區生活的認知障礙症病患長者，應以訓練及支援照顧者為主。委員重申，基於認知障礙症患者的行為、情緒等有其特性需要，是需要特別的關注，以現時長者日間護理中心/單位現時的人手及環境配套，難以滿足他們的需要。

- c. 至於為綜合家居照顧服務隊(普通個案) 增設補助金以提供照顧認知障礙症患者的理據，則會參考去年的理據及要求。
- d. 有關檢討安老院舍提供照顧認知障礙症患者補助金之津貼機制，委員認同需要檢視院舍的補助金之評估準則，取消以個別院友的評估分數作為計算補助金數額的基準，改為以全港劃一的準則計算院舍應獲的補助金數額。

3.2.2 社署就各項目的初步回應如下：

- a. 政府過往曾增加資源以加強認知障礙症的社區支援，包括向津助長者日間護理中心增撥資源增聘人手、把「智友醫社同行計劃」常規化，亦向長者地區中心及長者鄰舍中心增撥資源以加強認知障礙症的社區教育及支援服務，並提供相關的員工培訓。對於建議檢視長者日間護理中心的認知障礙症資源的建議，社署會再探討有關建議，但目前最重要是增加長者日間護理中心的數目以應付需求。
- b. 社署備悉長者地區中心及長者鄰舍中心的輔導服務的情況。
- c. 就檢討安老院舍提供照顧認知障礙症患者的補助金之機制的建議，過往亦曾討論不同的改善方案，樂意探討各種切實可行的方案。

3.2.3 委員補充，為照顧認知障礙症患者補助金及支援，應以訓練為主導；若長者確診為患者，則不論其嚴重程度均需接受訓練；委員回顧在設立院舍的補助金時，亦是以著重提供訓練為服務策略，只是因為資源所限，才訂立以評估達 70 分才獲補助金的撥款準則。

3.3 2020-21 年度財政預算案項目

陳先生簡介財政預算案中有關安老服務的項目如下：

3.3.1 增加 1000 張為身體機能中度或嚴重缺損的長者而設的社區照顧服務券

在 2020-21 年新增加 1000 張長者社區照顧服務券，令總數達至 8000 張，而此計劃的第二階段在今年 9 月屆滿後，將會展開第三階段，社署亦會優化計劃的執行。

3.3.2 在體弱長者提供的綜合家居照顧服務(體弱個案)下增加 3000 個服務名額

- a. 將於 2020 年 10 月及 2021 年 4 月分兩個階段合共增加 3000 個綜合家居照顧服務(體弱個案) 的服務名額，所涉及的全年開支約為 3.03 億。為協助體弱長者儘量留在社區居家安老，社署在增加服務名額時亦加強現在 1120 個名額的單位成本。新增和原有綜合家居照顧服務(體弱個案) 的服務名額，以及改善家居及社區照顧服務的服務名額，將會用統一的單位成本。
- b. 就綜合家居照顧服務(體弱個案)及改善家居及社區照顧服務，將訂定一套統一的《津貼及服務協議》。社署已備悉社聯上年 11 月就改善家居及社區照顧服務《津貼及服務協議》提出的意見。
- c. 委員會表達的意見及關注：
 - (i) 委員認同統一兩個服務的津貼及服務協議，但關注協議內容、諮詢機制，以及與業界之間的溝通平台是否足夠。
 - (ii) 應制訂綜合家居照顧服務(普通個案)的人手編制，並將之納入社署資助服務的估計人手編制內。
- d. 社署回應如下：
 - (i) 社署計劃於 2020 年 4 月與所有營辦綜合家居照顧服務(體弱個案)的機構就增加服務名額、調整服務地域範圍及統一《津貼及服務協議》等相關事項進行會議，機構可因應各服務隊的運作情況提出意見。
 - (ii) 備悉業界希望訂定綜合家居照顧服務(普通個案) 的估計人手編制資料。

3.3.3 增撥 7500 萬元，向資助安老服務單位為有吞嚥困難的長者提供軟餐

- a. 有關資助將惠及 12,000 人，覆蓋所有有提供膳食的服務單位，即院舍(包括合約院舍)、長者日間護理中心、家居照顧服務隊。有關的資助會列為「整筆撥款」下「其他費用」中的食物項目，作為恆常資助向機構發出，而不需要機構個別提出申請。
- b. 資助將包括所有為協助有吞嚥困難長者的食物，包括凝固粉等，並會按服務類別作為計算數額的基礎。院舍內會有較多服務使用者有吞嚥困難，故此院舍會獲較高比例的資助額；另外亦會因應有關服務類別的服務使用者人數而決定資助金額。
- c. 於「長者社區照顧服務券試驗計劃」的共同付款模式下，可考慮加入軟餐服務項目及訂定相關收費，以切合有吞嚥困難長者的需要。

3.3.4 向長者地區中心/長者鄰舍中心提供協助租用處所作為附屬中心(Sub-base)

- a. 上年度財政預算案提出撥款 200 億元購置物業作社福設施用途，有關的撥款有待財委會通過。除此以外，社署亦另申請資源，以供面積低於標準的長者地區中心/長者鄰舍中心租用附屬中心；詳情待財政預算案通過後，才敲定細節。
- b. 委員建議社署在協助機構租用處所地方外，需考慮在相關項目的營運開支方面的支援，例如水、電、冷氣費用等，並問及租用附屬中心的計劃是以 2003 年所訂標準計算，還是以現時人手比例計算。陳先生表示明白機構的關注，重申該筆資源是用作租金支出，而在資源安排時是按目前的設施細明表內的面積計算。

3.4 跟進長者地區中心/長者鄰舍中心檢視工作

承接上次會議的討論，委員會詢問社署，與業界代表商討長者地區中心/長者鄰舍中心功能的檢視工作之日期；陳先生表示希望可於今年 6 月左右與業界交流部份的檢視內容。

(社署代表離席本委員會會議)

4. 其他事項

4.1 跟進有關與社署討論疫情下恢復服務的預備，社聯業務總監補充，社聯會整合各服務與社署助理署長討論後的建議重點，呈交社署跟進。按早前三會一方與社署署長的會面，各方均認同要有足夠裝備資源以支援業界，而恢復服務的關鍵在於如何在同工的健康安全及服務需要中作出平衡。

4.2 「智友醫社同行計劃」現時的運作情況

總主任表示有機構建議就智友醫社同行計劃的運作困難作出討論，故此詢問委員計劃的運作有否遇上問題，需要安排機構會議以作深入討論。委員分享現時的運作情況大致暢順，亦有委員反映服務及津貼協議中有關服務數量指標的訂定之問題。總主任表示會與個別機構再跟進。

4.3 「長者社區照顧服務券試驗計劃」

由於社署表示會開展第三階段的題述計劃，亦會進行優化，委員會建議召開業界會議商討。

(會議備註：會期定於 2020 年 4 月 6 日以視像會議 (ZOOM) 形式進行)

4.4 「中高年護理服務就業試驗計劃」

- 4.3.1 業務總監匯報社聯與社署於 2019 年進行「人力調查」，向安老及復康服務的資助服務單位搜集「個人照顧工作員」、「院舍服務員」、及「家務助理員」的短缺情況。原訂於今年 3 月舉行簡佈會，與參與調查的機構分享調查結果，因應疫情而延期舉行，會期容後公布。
- 4.3.2 因應社福界人力短缺情況持續緊張，並有進一步惡化趨勢，社聯「關注社福界人力不足專責小組」初擬「中高年護理服務就業試驗計劃」(試驗計劃) 建議書，建議以「先聘用、後培訓」的形式，吸引中高年人士投身社福界護理行業，及鼓勵待業人士投入社福界護理行業。
- 4.3.3 業務總監簡述試驗計劃的目標對象及重點內容，包括培訓形式、宣傳及招募員工策略等範疇，並計劃向政府爭取資源，配合及運用新建立資訊科技程式，以提升宣傳和招募果效。
- 4.3.4 委員表示樂見試驗計劃的構思及推行，期望可紓緩業界前線護理人手短缺情況。主席補充若有機構有意參與試驗計劃的統籌工作，歡迎與社聯聯絡。

5. 下次會議日期：2020 年 5 月 7 日(星期四)下午 2 時。

會議於下午 6 時 45 分結束。