

社會福利署 香港社會服務聯會

2021 福利議題及優次會議

(2021 年 5 月 14 日)

分組討論摘要 (長者服務)

主持： 社會福利署助理署長 (安老服務) 陳德義先生
香港社會服務聯會長者服務專責委員會主席 伍庭山先生

1. 主席伍庭山先生介紹會議目的及流程。
2. 社聯報告早前在相關的委員會及各服務網絡會議上，收集業界就 2021 福利議題及優次的意見，並得出重點建議如下。
3. 各項議題

3.1 增強認知障礙症患者的服務支援

3.1.1 社聯建議

- 3.1.1.1 增加為安老院舍提供的「照顧認知障礙症患者補助金」資源，改善評估機制，讓院舍為患有嚴重及中度認知障礙症的院友，提供合適的照顧及訓練。
- 3.1.1.2 為綜合家居照顧服務 (普通個案) 提供資源，協助及早辨識及支援，發揮預防性的功能，包括早期識別、初步介入、提供認知訓練活動、家居環境檢視及改裝、照顧者支援等服務。

3.1.2 與會者意見

- 3.1.2.1 雖然在過去一兩年綜合家居照顧服務 (體弱個案) 及改善家居及社區照顧服務有增加服務名額，可以吸納部份以往在綜合家居照顧服務 (普通個案) 中有認知障礙的長者，但綜合家居照顧服務 (普通個案) 的新個案中亦有不少初步或已確診的認知障礙症患者。另外，有不少在綜合家居照顧服務 (普通個案) 中有認知能力缺損的

長者因各種情況，未能接受較高照顧程度的服務，例如他們在評估中不被評定為中度或嚴重身體機能缺損；再者，不少服務使用者為獨老或雙老家庭，當他們的認知缺損程度在缺乏支援及介入下逐步退化，他們的照顧者面對極大的壓力。故此，按持續照顧的概念，應該在他們接受基本支援服務時，已提供預防的服務，及早辨識及介入，而非等待他們退化至需要較高程度照顧時轉介至其他服務。因此，雖然綜合家居照顧服務（普通個案）的角色屬於提供基本支援，但亦應與其他社區照顧服務看齊，獲撥資源，增強為認知能力缺損的服務使用者提供的服務，及為員工提供適合的訓練。

3.1.2.2 在過往兩年社會福利署(社署)在發展社區照顧服務時，亦有相應的人手增加，但未有提供相應的作業及辦公室空間。期望社署日後發展服務時提供相應的地方配置。

3.1.2.3 不少少數族裔長者因語言、宗教及文化差異，難以融入主流服務，亦缺乏有關認知障礙症服務的資訊。建議社署加強翻譯服務及為少數族裔提供家居照顧服務。亦有同工關注「少數族裔社區大使」試驗計劃的延續性，以及如何支援未能受惠於該試驗計劃的長者之服務需要。

3.1.3 社署回應

3.1.3.1 社署近年在各項安老服務中已為認知障礙症患者提供大量資源，推動全民教育，亦在長者地區中心、長者鄰舍中心、長者日間護理中心、安老院舍加強服務、增加人手及訓練經費；亦聯同食物及衛生局和醫院管理局（醫管局）於長者地區中心推行智友醫社同行計劃，為已確診的長者及其家人提供訓練及支援。社署自 1999 年起向院舍每年撥款「照顧認知障礙症患者補助金」(補助金)，每年的恆常經費撥款超過四億元。現時透過醫管局為院友每兩年覆核有關「照顧認知障礙症患者補助金」之評估，按認知障礙的程度、所需要的照顧、體弱程度以致可接受的訓練等，作為參考；惟定期作出評估對醫管局、政府部門及機構均構成較高的行政成本。社署在過往兩年一直與社聯商議，如何改善補助金的分配方式，

例如，以定期評估院友的認知程度釐定資源數額，或訂立方程式將資源撥入整筆撥款中供機構彈性運用，省卻機構逐年與職員續約或購買服務。另外，社署近年批出超過二億元「樂齡及康復創科應用基金」，資助院舍購置器材及配置，當中亦有助照顧及訓練認知障礙症的院友。

3.1.3.2 回應綜合家居照顧服務（普通個案）對認知障礙症患者的支援，社署認為綜合家居照顧服務（普通個案）主要為長者提供基本支援，如膳食服務、一般家居清潔、陪伴覆診等；如長者有需要，各服務隊可按目前的機制轉介至合適的服務，或協助長者尋求適當的治療。

3.1.3.3 社署指出早年身體機能缺損屬中度或以上程度的長者輪候服務的人數眾多，例如在 2019 年夏季，有 8 000 多人輪候改善家居及社區照顧服務及／或綜合家居照顧服務（體弱個案），等候時間長達一年，而部份輪候人士在等候服務期間接受綜合家居照顧（普通個案）服務。社署於 2019 年 10 月至今增加 5 000 個綜合家居照顧服務（體弱個案）及改善家居及社區照顧服務名額，大幅減少輪候人數至今年 4 月的大約 3 000 人，平均輪候時間為 7 個月。隨著今年 4 月新增 1 500 個服務名額，預計輪候人數及時間會再進一步減少。相信屆時可以減少在綜合家居照顧服務（普通個案）中，需要較高照顧程度的長者數目。

3.1.3.4 回應員工培訓的建議，社署認為機構及服務單位可自行舉辦員工培訓，亦不排除社署員工發展及訓練組或與相關部門合作，舉辦培訓予業界同工的可能性。

3.1.3.5 回應服務單位地方不足的問題，社署正積極解決有關問題，例如在公營房屋發展項目預留約 5% 總住用樓面面積的處所作福利用途，積極跟進個別單位租用處所的申請等。社署了解機構的困難，但認為服務發展不能因等候處所配置而延後，導致服務輪候人數增加，期望業界能齊心合力解決困難。

3.1.3.6 社署強調安老服務的對象亦包括任何族裔的人士，認為少數族裔人士的服務需求與主流大同小異，差異在於語

言及文化等。民政事務總署一直監察和評估政府為少數族裔人士所提供的支援服務，包括安排傳譯及翻譯服務，亦資助非政府機構舉辦地區為本種族融和活動，使少數族裔能融入香港社會。由於少數族裔當中包含不同的種族群體，他們亦散落各區，與其他市民共同在不同社區生活，故此讓他們融入主流的長者服務為最有效及實際的做法。至於「少數族裔社區大使」試驗計劃，服務範疇涉及其他服務，將來的發展有待日後再商議，建議機構為少數族裔人士多提供翻譯服務及為他們舉辦班組活動。

3.2 增加長者中心個案服務人手及相關配套

3.2.1 社聯建議

3.2.1.1 增加個案工作人手，讓中心能夠回應長者全人的需要。

3.2.1.2 增加督導人手和恆常訓練，提升同工在提供個案輔導服務的能力。

3.2.1.3 由社署分區福利辦事處，在地區促進長者中心與不同服務單位的聯繫，讓同工在處理長者的各項需要時，能得到合適的專業支援。

3.2.2 與會者意見

除了處理個案工作的前線人手不足外，隨著個案越趨複雜，以及稍後更新的統評機制之推行，文職工作亦會增加，故建議社署為中心增加文職人手資源。

3.2.3 社署回應

3.2.3.1 社署表示去年因應疫情緣故，不同類別的服務的服務量有增加亦有減少；以「長者健康及家居護理評估」服務而言，中心現時仍有大量個案積壓，期望趁疫情稍緩，中心可加快評估速度，以配合更新的評估機制在年中推出。

3.2.3.2 在恆常訓練方面，社署認為機構可以自行舉辦訓練，而

社署的員工發展及訓練組亦會提供相關的訓練。

3.2.3.3 就著人手方面，政府自 2018 年為長者中心增加不少資源，包括助理社會工作主任、社會工作助理、個人照顧工作員、護士長、一級職業治療師或一級物理治療師等，支援照顧者及認知障礙症患者。隨著長者人口及服務需求的上升，社署會留意服務的需求。政府已在〔香港規劃標準與準則〕中加入長者地區中心及長者鄰舍中心的規劃比例，每個人口達 15 000 至 20 000 人的新建和重新發展的住宅區（包括公營及私營房屋），會設一間長者鄰舍中心。預計未來數年，不同地區將會有新的長者鄰舍中心設立，回應社區需要，而增加中心比增加人手更為理想，因為隨著中心的數目增加，整體服務在人手、空間及其他配套方面亦會加添。

3.2.3.4 各區的福利辦事處樂意為地區的服務單位提供專業支援及協調。以處理虐老個案為例，曾有中心表示缺乏足夠的經驗處理有關個案，社署安老服務科及／或分區福利辦事處會提供專業支援。

3.3 發展線上服務模式，善用科技支援長者

3.3.1 社聯建議

3.3.1.1 建立整全的政策，推動各類長者服務利用網絡資源，為長者提供各項的線上服務。

3.3.1.2 提供持續的資源，支援長者服務在人手、地方、硬件及軟件上進行線上服務。

3.3.1.3 提供培訓及支援，讓長者服務同工掌握基本的資訊科技知識及技術，以發展線上服務。

3.3.2 與會者意見

3.3.2.1 疫情令線上服務日趨普及，並預計將來線上服務及實體服務將會並存。同工期望政府訂立長者友善科技政策，為消除長者的數碼鴻溝訂定長遠的策略，為長者及機構

提供所需的資源。

3.3.2.2 多位同工表示社署資助服務單位每月一萬元聘請青年出任資訊科技助理，有效協助安老服務單位推動線上服務，建議社署將有關資源恆常化，並增加資助額，因現時以一萬元難以聘請相關人手。

3.3.2.3 發展線上服務所需要的硬件和軟件的資源缺一不可。長者普遍對使用科技的能力較其他年齡群組低，亦缺乏支援學習使用網絡。建議政府資助長者購買硬件、軟件及資助上網的每月支出，讓體弱及行動不便的長者亦可以取得線上服務；亦有建議於社區增加公共無線上網熱點，讓長者容易取得免費網絡服務。

3.3.2.4 建議社署因應線上服務的形式檢討服務量標準，以反映機構透過線上形式提供的服務。

3.3.2.5 因應近年的移民潮，預計獨老及雙老家庭數目會持續上升，更突顯裝備長者使用資訊科技的能力之需要，讓他們與海外的家人保持聯繫，減輕孤獨感。

3.3.3 社署回應

3.3.3.1 留意到疫情期間業界發展線上服務，期待社聯提供平台，收集業界對於如何在技術、服務內容或手法上，改善線上服務的意見；惟協助長者與資訊世界接軌並非只是社署及非政府機構關注的議題。

3.3.3.2 社署 2020 年 10 月推出計劃，讓安老及康復服務單位申請每月一萬元，資助聘請青年人作為資訊科技助理，協助服務使用者學習使用線上服務。社署指出，每月一萬元的資助額為津貼機構聘請有關人手，機構可於整筆撥款中調動資源支付額外薪金。此外，社署表示，有關安排旨在於一年或稍長時間的過渡期，教導職員、長者及殘疾人士學習線上服務模式，政府未有計劃將有關資助恆常化；再者，機構申請該津貼的回應率偏低，建議先盡量使用有關資助。

3.3.3.3 回應硬件資源的提供，早於 2013 年在長者中心設施改善計劃中，不少中心已購置平板電腦，而上年度在疫情期間，賽馬會亦提供資源讓服務單位購買硬件；再者，在 2018 年推出的「樂齡及康復創科應用基金」，亦接受機構申請資助購買軟件及硬件。故此，相信在硬件方面的資源上，機構遇到的困難應該不大，亦知悉不少機構已經備有硬件借給服務使用者。

3.3.3.4 社署於 2019 年亦得到獎券基金的支持，推出為期四年的先導計劃，自 2020 年 1 月起為福利服務單位提供無線上網(Wi-Fi)服務，於各區的服務單位，包括安老院、長者中心等，設置無線上網服務設施。

3.3.3.5 不少公共設施及商業地方均有提供公共上網熱點服務。綜合社會保障援助計劃下與電話有關的津貼亦可用作購買流動電話服務及流動數據服務等。不少電訊公司亦有推出優惠的月費計劃，資助長者上網。

3.3.3.6 有關線上服務所涉及的恆常性開支，社署表示機構可運用整筆撥款津助作彈性安排。

3.3.3.7 回應發展線上服務對地方的要求，社署認為服務單位可發揮彈性，善用因實體活動減少而騰空的房間作進行線上服務之用途。

3.3.3.8 認同資訊科技與服務結合，將來需要檢視及考慮有關的支援。就現時的觀察，硬件及軟件並不缺乏，技術方面可透過培訓學習，服務內容則百花齊放，期望業界能繼續交流意見及實際經驗。

3.4 其他議題

3.4.1 與會者意見

3.4.1.1 同工建議政府善用樂齡科技支援長者，資助長者使用樂齡科技教育及租賃服務，支援長者及護老者居家安老。亦有同工建議社署與業界討論，制定樂齡科技的長遠政策及整體服務規劃。

- 3.4.1.2 同工反映社會對樓梯機服務的訴求，建議社署資助樓梯機借用服務的推展，照顧長者及其他有需要的服務使用者。
- 3.4.1.3 同工關注統一評估機制個案評估的工作量，建議社署正視長者鄰舍中心及長者地區中心進行評估的總數普遍已超出服務量指標。另外，在統一評估機制於今年年中更新後，若缺乏評估前篩查工具，每一名申請者均需進行整套的評估，中心以及安老服務統一評估管理辦事處（統評辦）的人手將不勝負荷。故此，同工建議社署為安老服務統一評估機制 interRAI 9.3 版本提供評估前篩查工具（pre-screening tool），以及澄清中心如已超出津貼及服務協議中所訂的「長者健康及家居護理評估」個案服務量指標，是否仍需繼續為申請個案進行評估，以及統評辦會否作出協調。亦有同工關注 interRAI 9.3 版本中的資源使用組別分數（RUGs Score）欠缺清晰，建議社署公開有關的細則、組成部份及計算方法。鑑於更新後的機制將會令到更多長者被評定為需要社區照顧服務，建議社署計劃及調配更多的資源提供社區照顧服務。
- 3.4.1.4 同工反映部分院舍於興建時的規劃，未能滿足現時安老院舍實務守則有關隔離房間及通風設備的建議。因此，曾有院舍因院友確診新型冠狀病毒病而導致十多個院舍員工需入住隔離營，嚴重影響院舍前線的人手安排。此外，恆常出入醫院及新入住院舍的院友數目超出隔離病房數目，令院舍難以安排。建議社署增撥資源，資助院舍改裝以增加隔離房間的數目，並容許院舍在特殊情況下彈性處理房間使用規例，以及在未來規劃新院舍時，增加空間和撥款，讓院舍設置隔離房間及負壓系統。
- 3.4.1.5 就社區照顧服務的持續照顧，同工提出以「支援身體機能有輕度缺損的長者試驗計劃」為切入點，檢討計劃的成效。另外，有關長者社區照顧服務券，同工對於服務質素的監管及共同付款制度存疑，建議社署將服務市場化的同時，考慮到公共服務應以人為本。

3.4.1.6 就護老者服務，同工反映部分護老者需要同時照顧有特別學習需要的年幼家庭成員，建議社署加強有關的員工培訓。

3.4.2 社署回應

3.4.2.1 有關在今年七月推行的更新統一評估機制，社署不贊成進行評估前篩查，認為會加重同工負擔。回應同工要求公開資源使用組別分數的計算方法，社署表示理解同工需時熟習新評估工具，但考慮到其內容結構及準則與舊版本相若，呼籲同工無需過於擔心。至於培訓方面，社署將舉辦數場分享會，統評辦亦會於未來半年至一年支援同工進行有關工作。

3.4.2.2 社署感謝各界對抗疫工作的努力，認為有關工作是史無前例，周邊的變化亦令應對措施不斷調整。建議稍後總結經驗後，才就著院舍服務的配置作出跟進。

- 完 -