

香港社會服務聯會 服務發展(長者)  
 長者服務專責委員會(2017/2018)  
 第二次會議記錄

日期：2018年1月11日（星期四）

時間：下午2時至6時5分

地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈4樓演講廳

出席：

伍庭山先生〔主席〕	敬老護老愛心會有限公司
周美恬女士〔副主席〕	香港聖公會福利協會有限公司
李笑芬女士〔副主席〕	救世軍
黃耀明女士	香港中國婦女會
梁碧鈿女士	香港仔坊會
梁萬福先生	香港老年學會
李家輝先生	香港耆康老人福利會
黎玉潔女士	香港基督教女青年會
周賢明先生	香港基督教播道會聯會
吳煜明先生	香港聖公會麥理浩夫人中心
蔡盛僑先生	香港路德會社會服務處
蕭穎女士	浸信會愛群社會服務處
劉國華先生	基督教宣道會香港區聯會有限公司
唐彩瑩女士	基督教家庭服務中心
盧佩芬女士	聖雅各福群會
莊明蓮教授	香港城市大學
梁湘翎女士〔增聘委員〕	旺角街坊會陳慶社會服務中心
梁碧琮女士〔增聘委員〕	東華三院
劉港生先生〔增聘委員〕	香港明愛
陳頌皓女士〔增聘委員〕	香港基督教服務處
黃翠恩女士〔增聘委員〕	基督教香港信義會社會服務部
梁凱欣女士〔長者服務總主任〕	香港社會服務聯會

列席：

彭潔玲女士〔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)〕	社會福利署
謝樹濤先生〔總社會工作主任(安老服務)〕	社會福利署
馮淑文女士〔總社會工作主任(安老服務)〕	社會福利署
譚翠琮女士〔高級社會工作主任(安老服務)〕	社會福利署

梁保華先生〔高級社會工作主任(安老服務)〕	社會福利署
余小雁女士〔高級社會工作主任(安老服務)〕	社會福利署
何淑芬女士〔高級社會工作主任(院舍照顧服務券)〕	社會福利署
鄭麗玲女士〔業務總監〕	香港社會服務聯會
王雲豪先生〔長者服務主任〕	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
麥少雲女士(記錄)	香港社會服務聯會

致歉：

樓瑋群博士〔增聘委員〕 秀圃老年研究中心

### 1. 歡迎各增選委員

梁凱欣女士代表社聯歡迎各增聘委員首次出席本年度委員會會議，包括莊明蓮教授、黃翠恩女士、陳頌皓女士、梁碧琮女士。

### 2. 通過上次會議記錄

委員會一致通過 2017 年 11 月 10 日第一次會議記錄。

### 3. 報告及委員會討論事項

#### 3.1 前線同工人手短缺情況及輸入外勞議題

3.1.1 梁凱欣女士報告如下：

- 3.1.1.1. 為了解受資助福利服務機構的前線同工人力短缺情況，社聯與社署在 2017 年 8 月合作進行了「前線個人照顧工作人員人力資源問卷調查」，以問卷方式向 69 間受資助非政府機構收集其長者及復康服務單位的個人照顧工作人員、家務助理員及院舍服務員的人手編制、空缺及應對人力資源空缺的相關數據和策略。
- 3.1.1.2. 是次調查回覆率達 92.8%，社署已經完成數據整理及分析。根據調查結果顯示，前線同工的空缺率高達 18%。本會將於 2018 年 2 月 6 日舉行上述調查結果分享會予參與「前線個人照顧工作人員人力資源問卷調查」的機構。
- 3.1.1.3. 行政長官在 2017 施政報告中提出為資助單位提供額外資源，以增加個人照顧員及家務助理的薪酬，讓資助單位更有效招聘及挽留人手。有關政策的落實及具體安排，則有待財政預算公布。然而業界十分關注有關額外資源發放，並不包括合約管理單位；例如是合約院舍。

3.1.1.4. 此外，社區及院舍照顧員總工會日前來信社聯，表達對有關津助院舍輸入外勞的關注，認為需要考慮本地勞工優先就業的前提下，與持份者探討適度及有規限地增加輸入勞工，並提出就輸入外勞的議題與社聯相關委員會交換意見。

3.1.2 委員會討論要點總結如下：

3.1.2.1. 委員會歡迎有關當局提出為資助單位提供額外資源的措施方案，以增加照顧員及家務助理的薪酬，但要吸引更多包括年青人加入基層護理行業，並願意留在行業內，當局首要的研究措施，是為行業檢討現時薪酬架構、年資準則及提供較吸引的薪酬配套待遇。

3.1.2.2. 業界前線人手(照顧員、職工等)短缺是結構性問題，是香港進入老齡社會勞動人口緊絀的一環；

3.1.2.3. 輸入外地勞工是處理問題的其中一種可行方法，但需要政府和業界及早討論具體執行方法，讓本地勞工權益不因此受損，而津助安老院舍又切實可行。執行當中如需要宿舍或者其他軟硬體配套，也需要時間籌備，才可以水到渠成。

3.1.2.4. 因此，委員會除了繼續向當局爭取盡快落實檢討薪酬架構外，也期望港府繼續就輸入外地勞工與業界和相關持份者溝通，尋找可行的執行方案。

3.1.3 梁凱欣女士補充會透過「社聯關注社福界人力不足專責小組」，繼續跟進業界人力不足問題。

## 3.2 2018年醫管局老人科委員會會議安排

3.2.1 本年度醫院管理局〔醫管局〕老人科委員會會議將於2018年3月9日下午舉行，邀請社聯長者服務專責委員會建議議程項目分享最新資訊。本委員建議議程如下：

- (i) 療養服務協作計劃；
- (ii) 智友醫社同行計劃；
- (iii) 「支援在公立醫院接受治療後離院的長者」試驗計劃。

3.2.2 是次會議，將由主席伍庭山先生、副主席周美恬女士、委員黃耀明女士、「院舍服務網絡」召集人盧佩芬女士、「認知障礙症服務」工作小組召集人黃翠恩女士，與及社聯長者服務總主任梁凱欣女士，長者服務主任黃婉樺女士、王雲豪先生出席。

### 3.3 2018 年福利優先議題初探

3.3.1 2018 年福利議題及優次會議將於 2018 年 5 月 15 日上午舉行，梁凱欣女士向與會委員分享，早前透過各相關服務網絡會議，向業界同工就本年度的福利優先議題收集的意見。對應「居家安老」政策的大方向前題下，建議本年度福利優先議題初探如下：

- (1) 增加社區資源，達至社區照顧零等候；加強護老者支援服務，讓護老者得到適切及適時的服務。初步收集業界的關注包括：
  - 改善家居及社區照顧服務撥款常規化，納入整筆撥款項目；
  - 增加長者日間護理服務、綜合家居照顧服務（普通個案）名額及資助；
  - 訂定整全的照顧者支援政策及服務配套，包括護老者津貼、對照顧者精神健康的支援、個案管理員的設立等等。
  - 增加「長者暫託服務」的名額及資助，繼續探討在家暫託（Home Respite）服務的可行性，以支援及分擔護老者長期照顧長者的責任，讓他們在有急需時能得到短暫休息的機會。
- (2) 加強認知障礙症服務，設立中度及嚴重認知障礙症日間護理中心。
- (3) 增加資源推動長者友善社區，在地區與不同持份者建立長者友善社區網絡
  - 建議政府增撥資源予各區的長者地區中心及長者鄰舍中心，增聘人手負責策劃及協調不同持份者（如地區組織、及商業團體）等；運用『由下而上』香港長者友善社區參與模式，營造和發展香港長者友善社區及積極樂頤年的工作。

3.3.2 委員會建議對應安老服務計劃方案的建議方向，釐訂福利優先議題，委員會同意收集更多的意見後，留待下次委員會深入討論及商議。

3.3.3 社聯業務總監鄭麗玲女士補充，社聯本年度繼續與社署合作，聯合舉行 2018 福利議題及優次會議，先於社聯各服務專責委員會、服務網絡、前線同工會議等工作溝通平台上討論議題及收集相關建議及意見。同時就制定社聯周年建議書諮詢各有關委員會之委員及持份者，以備向政府提交社聯周年建議書。

### 3.4 「檢視院舍實務守則及法例工作小組」進度報告

3.4.1 社會福利署的「檢視院舍實務守則及法例工作小組」將於 2018 年 1 月 12 日召開第 4 次會議，研究釐定安老院舍及殘疾人士院舍的住客最低人均樓面面積的法定要求。因此，長者服務專責委員會及香港復康聯會管理

委員會於 2017 年 12 月 13 日召開擴大會議商討，主要就睡房內的空間運用及配置達成共識。有關的建議，包括人均面積、過渡安排、院舍分類的意見於本委員會會議上闡述。

3.4.2 委員會同意社聯的方案，並分享現時的津助院舍，隨著長者的護理程度增加，需要使用不同的復康器材，環境亦甚為擠迫。

### 3.5 「以現金券資助合資格長者聘請外傭照顧」

3.5.1 就上次委員會的建議，社區照顧服務工作小組召集人周美恬女士匯報工作小組已於 2017 年 12 月舉行會議討論議題，就資助的對象、內容、資助金額、建議模式等進行初步探討如下：

#### 3.5.1.1 計劃對象

- 應涵蓋所有需要長期護理服務的長者，包括中度至嚴重缺損程度的長者，並以現時「安老服務統一評估機制」評定。
- 可考慮包括輕度缺損程度的長者，讓外傭協助長者的日常生活，減少發生意外的機會，有效延緩長者使用院舍照顧服務。
- 建議可引入關愛基金「支援身體機能有輕度缺損的長者」試驗計劃下的簡易統一評估工具，以識別身體機能輕度缺損的長者。

#### 3.5.1.2 計劃內容

- 評估個案資格；
- 定期評估長者服務需要；
- 重組及協調長者的社區照顧服務組合，加強其他護理復康服務。

#### 3.5.1.3 資助金額及模式

- 建議以專款專項形式支付聘請外傭項目日常開支，如外傭薪酬、外傭膳食津貼、交通津貼。
- 個案管理費用 (如長者沒有合適照顧者)，建議以一個助理社會工作主任的薪金作參考值以作估算。
- 參考海外聘請外傭照顧長者相關的措施及經驗。

3.5.2 梁凱欣女士補充社聯組織考察團，將於 2018 年 1 月 29 日至 2 月 2 日期間，往台灣新北市及台北市考察當地政府就認知障礙症服務及照顧者支援的政策模式。考察團會探討台灣以外傭照顧長者的政策，梁女士會在下次委員會會議分享及討論。

下午4時社署安老服務科助理署長彭潔玲女士、總社會工作主任(安老服務)胡美卿女士、謝樹濤先生及馮淑文女士，高級社會工作主任譚翠琮女士、梁保華先生、余小雁女士及何淑芬女士參與下列討論事項。

#### 4. 討論事項

主席歡迎首次出席本年度委員會會議的社署代表，隨後與會委員及社署代表逐一自我介紹。

##### 4.1 施政報告及各試驗計劃進度分享

4.1.1 社署胡美卿女士重點摘錄 2017 施政報告中，有關長者服務的政策措施，包括兩個方向性的支援服務：

###### 4.1.1.1 加強認知障礙症的相關服務

- i) 「智友醫社同行計劃」試驗計劃於 2017 年 2 月開展至 2019 年 1 月為期兩年，目前共有 20 間長者地區中心參與。引述施政報告的建議，上述試驗計劃會由 2019 年 2 月起常規化，並擴展至全港所有 41 間長者地區中心，為患有輕度或中度認知障礙症的長者及其照顧者提供適切的支援服務。常規化後的具體細節推行內容，會待香港大學秀圃老年研究中心的檢討報告發表後再釐訂，檢討報告預計於 2018 年內完成。
- ii) 計劃舉辦涵蓋全港的公眾教育活動，加強市民對認知障礙症的認識。
- iii) 向提供長者社區照顧及支援服務的單位增撥資源，加強認知障礙症照顧及相關的員工培訓。

###### 4.1.1.2 加強外展服務對有需要護老者的支援

- i) 向長者中心及家居照顧服務隊增撥資源，加強外展服務、支援居於社區和照顧體弱長者（包括患有認知障礙症的長者）的有需要護老者。

4.1.2 社署彭潔玲女士表示施政報告增撥資源的開支預算，預計最快要於 2018 年 5 月在立法會財務委員會核准通過。彭女士補充新增的資源無論是增加撥款或人手，有關《津貼及服務協議》的服務輸出 (service output) 會相應有所改變。彭女士補充業界服務營辦者要有心理準備，迎接新資源的同時，署方亦會啟動機制與業界商議修訂相關服務的《津貼及服務協議》。

4.1.3 除上述兩項施政報告中建議的新增資源，社署亦分享各試驗計劃進程，包括：

4.1.3.1 「長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃」(院舍券)

- 院舍券試驗計劃已進入第二階段，即參與院舍包括津助/合約/自負盈虧院舍，以及現有「改善買位計劃」下甲一級院舍。社署亦已於 2018 年 1 月發信邀請在中央輪候冊上申請長期護理服務日期為 2017 年 3 月 31 日或之前的合資格長者申請第三批次的院舍券。

4.1.3.2 「長者社區照顧服務券試驗計劃」(社區券)

- 計劃於 2018-19 年度額外增加 1,000 張社區券至總數 6,000 張。

4.1.3.3 關愛基金「支援身體機能有輕度缺損的長者試驗計劃」

- i) 計劃將於 2017 年 12 月正式展開，社署亦已於 2017 年 12 月向參與機構舉行簡介會。
- ii) 在試驗計劃下，社署已委託顧問制訂一套簡易的統一評估工具，以識別身體機能有輕度缺損的長者及其服務需要。
- iii) 社署計劃安排 4 場訓練課程予業界評估員，第一場訓練課程已於 2017 年 12 月 28 日舉行。
- iv) 社署亦向各大院校發出邀請，就參與上述試驗計劃的檢討研究提交建議書。

委員會意見及關注：

- i) 政府當局不斷推出各項試驗計劃，業界會繼續爭取如「改善家居及社區照顧服務」、「社區券」、「院舍券」等有時限的計劃常規化。
- ii) 反映以現時各新增服務名額，均使用現有單位的設施，服務單位的資源已達飽和，情況令人擔心。
- iii) 署方表示理解業界人手短缺、地方及設施不足的情況，並就家居照顧服務，如送飯服務、車隊及廚房配置等，與委員會交流意見及探討創意思維的可行性方案。
- iv) 署方表示會繼續與業界保持密切的溝通聯繫，以了解營辦服務機構的困難及進度。

4.1.3.4 關愛基金「支援在公立醫院接受治療後離院的長者試驗計劃」

- i) 試驗計劃於 2018 年 2 月開展至 2021 年 1 月底為期三年，支援剛離開公立醫院並需要過渡期護理及支援的長者，為他們提供合共為期不超過六個月的過渡期院舍住宿照顧及/或社區照顧及支援服務。

- ii) 試驗計劃採用醫社合作的模式，將於醫管局轄下三個醫院聯網（九龍東、新界東及新界西）的七間醫院率先推行。社署會就著試驗計劃的開展與醫管局及業界保持密切的溝通。
- iii) 社署已向業界發出邀請，以作「支援在公立醫院接受治療後離院的長者試驗計劃」的認可服務機構，截止日期為 2018 年 1 月 15 日。
- iv) 社署將安排三場簡介會，分別與綜合家庭服務中心及醫務社工、醫管局、長者地區中心及長者鄰舍中心介紹計劃內容流程。
- v) 社署預計於 2018 年 3 月發信邀請各大專院校，就「支援在公立醫院接受治療後離院的長者試驗計劃」的檢討研究報告提交建議書。

委員會關注及社署回應如下：

- i) 業界關注需要提供 24 小時的電話支援服務，需向醫管局釐清 24 小時的電話支援，是作為向家人/照顧者提供意見及一般性的諮詢服務，重申不會提供醫療及安排服務轉介。
- ii) 署方備悉業界對 24 小時電話支援的憂慮及關注，社署已與醫管局溝通，澄清業界提供的 24 小時電話支援，是為長者家人/照顧者提供意見及一般的諮詢服務。

#### 4.1.4 其他措施

##### 4.1.4.1 社署謝樹濤先生與委員會分享一些特別措施安排如下：

- i) 社署已向「改善買位計劃」的私營安老院發出邀請，額外購買約 250 個暫託宿位，在 2018 年 2 月 1 日至 9 月 30 日季節性流感期提供支援。社署每星期於社署網站更新各區可供使用暫託宿位的情況。
- ii) 將成立以地區為本並包括社工、物理治療師、職業治療師等在內的專業團隊，為所有私營安老院住客提供外展服務，並會為安老服務單位提供言語治療服務，協助有言語障礙及吞嚥困難的長者。
- iii) 為院舍服務單位加強提供外展和醫生到診服務。

##### 4.1.4.2 行政長官在 2017 施政報告中提出為資助單位提供額外資源，社署將在現行計算薪酬資助部分的基準上增加兩個薪級點，以增加撥款協助提供資助服務的機構支付個人照顧員及家務助理的額外薪金，讓服務單位更有效招聘和挽留相關人手。社署表示上述撥款安排包括提供「改善買位計劃」、「院舍券」、「社區券」的資助服務單位。但補充以投標方式批出，仍在合約期內

的「改善家居及社區照顧服務」及「合約院舍」等，社署將會陸續在現有合約到期時，調整續期後或重新招標後的合約金額，以加入有關撥款。

#### 4.2 修訂「處理虐老個案程序指引」

4.2.1 社署於 2015 年開展修訂「處理虐老個案程序指引」工作，工作小組會議已完成，現階段將由社署作最後整合工作，預計諮詢工作會於 2018 年 4 月至 5 月展開。署方報告預防虐老的課題已於 2017 年 12 月開始由家庭及兒童福利科轉為由安老服務科負責。

#### 4.3 長者支援服務隊 (STE) 資訊管理系統

4.3.1 社聯梁凱欣女士表示社聯社區支援服務網絡於 2017 年 11 月 9 日召開會議討論。業界同工認為 STE 以義工服務及建立支援網絡的手法支援區內過千名長者，如發現高危長者，會轉介個案予合適的服務提供者接受適當的支援及服務。

4.3.2 重申委員會關注長者支援服務隊 (STE) 原意是「社區網絡」，並不是「個案管理」工作手法。

4.3.3 就 STE 資訊管理系統，同工表示第一代的資訊管理系統的功能較全面，然而近年的 excel 表的功能倒退，建議以第一代的系統為藍本，優化新一套的管理系統，有助服務隊作會員的資料管理、服務提示及服務統計數字。

4.3.4 社署彭潔玲女士同意有關方向。社聯會繼續與業界探討優化新一套的管理系統的具體細節內容，提交至署方考慮。

#### 4.4 「智友醫社同行」計劃

4.4.1 社聯「認知障礙症服務工作小組」召集人黃翠恩女士匯報食物及衛生局於 2017 年 11 月舉行分享會，會上除了由各區服務單位分享服務計劃外，亦由香港大學秀圃老年研究中心與參與單位，分享計劃的中期評估結果。結果顯示長者地區中心或未能讓中度至嚴重的認知障礙症的長者得到最合適的照顧，即長者地區中心不適合照顧屬 GDS 5 程度的認知障礙症長者。認知障礙症服務工作小組及社區照顧服務工作小組就此進行會議，討論未有於醫管局接受精神科/老人精神科覆診的個案安排，以及計劃擴大至日間護理中心的可行性。

4.4.2 社署表示會在「智友醫社同行」計劃常規化前，與業界保持聯繫，探討推展至全港 41 間長者地區中心時的具體內容及細節安排，包括 GDS 5 程度的認知障礙症長者的照顧安排。

4.4.3 社署補充將向現時參與「智友醫社同行」試驗計劃的 20 間長者地區中心發出問卷，了解已完成訓練的長者的服務延續安排，以作檢討研究參考之用。

#### 4.5 安老服務計劃方案有關長者中心服務的建議

社署胡美卿女士摘錄「安老服務計劃方案」有關長者中心服務的重點建議（見附件1），於會上附予各委員參閱及備悉。社署鼓勵長者中心按有關建議，多舉辦相關的活動。

### 5. 其他事項

#### 5.1 修訂服務專責委員會職權範圍

社聯執行委員會於 2017 年 11 月 27 日會上通過修訂，各服務專責委員會可由互選產一位或兩位的副主席。

#### 5.2 活動預告

預告社聯會議/活動如下：

日期 (2018 年) / 時間	活動/會議
1 月 20 日 ; 9:30am-12:35pm	「卓越實踐在社福」獎勵計劃得獎計劃分享會
1 月 20 日及 21 日 ; 10am-7:30PM	「樂齡科技與創新－地區巡迴展覽」(地點：樂富廣場 A 區平台)
1 月 26 至 28 日 ; 11am-7pm	第三屆黃金時代展覽暨高峰會 (地點：會議展覽中心 1C 展館)
2 月 1 日 ; 2:30pm-4:30pm	與局長對談 - 食物及衛生局局長陳肇始教授
2 月 6 日 ; 2:30pm-5:30pm	前線個人照顧工作人員人力資源問卷調查結果分享會
2 月 8 日 ; 3:00pm - 5:00pm	《持續授權書條例草案》諮詢論壇

#### 5.3 平安鐘服務

社署於 2017 年 12 月 13 日向長者地區中心及長者鄰舍中心發出電郵，由於「平安鐘」註冊商標已取消，坊間其他公司亦可用「平安鐘」之名提供服務。故此提示長者在選擇緊急支援系統服務時要提高警覺，留意服務細則。

### 9. 下次會議日期

下次會議日期為 2018 年 3 月 22 日(星期四)下午 2 時。  
會議於下午 6 時 05 分結束。

安老服務計劃方案有關長者中心服務的建議

建議 1	應加強公眾教育以推廣長者的正面形象，提升他們的社會狀況和角色，並培養正面的跨代關係。
建議 3	應加強推廣積極樂頤年和健康老齡化，並締造一個長者友善的環境。
建議 3a	應推廣健康生活模式，以提升長者的生活質素和減低出現與年齡有關的疾病的機會。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 具體而言，長者地區中心和長者鄰舍中心應加強推廣積極樂頤年及健康老齡化，並締造長者友善的城市。</li> </ul>
建議 3b	應提供機會鼓勵長者發揮所長、推廣積極的生活模式、並鼓勵積極參與社區。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 可採用「自務會社」的模式，透過為長者提供必要的支援、資金和設施，鼓勵長者自學，以及讓長者能發起、籌辦和管理自己的學習／義工活動。</li> </ul>
建議 3c	應加強推廣退休生活規劃，讓退休人士早日為其退休生活作出安排。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 長者地區中心和長者鄰舍中心可提供更多有關退休生活規劃的項目，作為預備退休人士個人發展活動的一部分。</li> </ul>

社會福利署  
安老服務科