

香港社會服務聯會 服務發展(長者)
長者服務專責委員會(2016/2017)
第六次會議記錄

日期：2017年10月19日(星期四)

時間：下午1時至6時15分

地點：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈202室

出席：

| | |
|----------------|---------------|
| 翟冬青女士〔主席〕 | 香港基督教服務處 |
| 伍庭山先生〔副主席〕 | 香海正覺蓮社 |
| 周美恬女士〔副主席〕 | 香港聖公會福利協會有限公司 |
| 黃耀明女士 | 香港中國婦女會 |
| 文少玲女士 | 香港中華基督教青年會 |
| 梁碧鈿女士 | 香港仔坊會 |
| 梁萬福先生 | 香港老年學會 |
| 黎玉潔女士 | 香港基督教女青年會 |
| 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 |
| 唐彩瑩女士 | 基督教家庭服務中心 |
| 馬錦華先生 | 敬老護老愛心會有限公司 |
| 黃翠恩女士 | 基督教香港信義會社會服務部 |
| 甘炳光博士〔增聘委員〕 | 香港城市大學 |
| 樓瑋群博士〔增聘委員〕 | 秀圃老年研究中心 |
| 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 |
| 吳麗裳女士〔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 |
| 姚雪儀女士〔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 |
| 周暢邦先生〔高級社會工作主任(社區照顧服務券)〕 | 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：

李家輝先生

劉國華先生

盧佩芬女士

梁湘翎女士〔增聘委員〕

劉港生先生〔增聘委員〕

梁婉貞女士〔增聘委員〕

梁佩瑤女士〔增聘委員〕

香港耆康老人福利會

基督教宣道會香港區聯會有限公司

聖雅各福群會

旺角街坊會陳慶社會服務中心

香港明愛

香港家庭福利會

救世軍

1 通過第五次會議記錄

委員會一致通過 2017 年 7 月 20 日第五次會議記錄。

2 跟進及報告事項

2.1 「探討長者地區中心及長者鄰舍中心角色功能」進度報告

2.1.1 關注現時長者鄰舍中心及長者地區中心的功能及角色日益增加，跟進上次委員會的議決，成立工作小組探討長者地區中心及長者鄰舍中心的服務定位及發展。梁凱欣女士報告工作小組成員除本委員會代表外，亦邀請了業界代表加入小組共同商議。工作小組已於 2017 年 8 月 21 日舉行第一次會議，就著工作小組的建議，梁凱欣女士初步草擬了框架圖表於席間表述。總結當日小組會議意見如下：

- i). 長者地區中心及長者鄰舍中心應該繼續發揮「地區為本」的角色及功能，為身體健康、有能力照顧自己、體弱而有家人照顧的長者及其護老者提供支援。
- ii). 建議中心服務發展保持現有三個功能，包括預防及發展性、支援性及補救性。其中更應加強預防及發展性功能，以延緩對長期護理服務的需要。
- iii). 長者地區中心場地較大及資源較多，則可應付較體弱的長者，提供更多支援層面服務；長者鄰舍中心受人手及場地限制，應著重為較健康的長者提供預防及發展性服務。

2.1.2 委員會討論要點如下：

2.1.2.1 對於現時長者地區中心工作量不斷增加，尤以近期關愛基金各項目，包括「智友醫社同行」計劃，現時人手資源缺乏及當中服務配套機制未理順時，擔憂服務單位的承接能力。

2.1.2.2 對於中心服務發展的三個功能，包括預防及發展性、支援性及補救性的角色比重，委員會認為中心服務應以「預防及發展性」；及「支援性」功能為主。對於認知障礙症的服務在長者中心的服務定位，委員重申應專注為輕度認知障礙症患者提供服務，促請當局為中度及嚴重認知障礙症患者設立專屬的日間護理中心。

2.1.3 委員會建議跟進策略如下：

- 2.1.3.1 工作小組繼續探討，並透過長者社區支援服務網絡分享及收集同工意見後，再召開業界諮詢大會。
- 2.1.3.2 社聯會持續向食物及衛生局(食衛局)的 “Task Force on Dementia Community Support Scheme” 表達社福界對於「智友醫社同行計劃」的關注。

2.2 「檢視院舍實務守則及法例工作小組」進度報告

「檢視院舍實務守則及法例工作小組」已於 2017 年 8 月 30 日召開第二次會議。梁凱欣女士向委員會報告工作小組的商討進程，工作小組現正探討院舍人均面積需要及院舍分類等。梁凱欣女士分享社聯會透過不同工作會議收集業界意見，並向工作小組反映。

2.3 委員會 2016-2017 年度工作總結

2.3.1 委員會除持續跟進上年度(2015-2016 年度)各議項外，梁凱欣女士總結委員會年度工作如下：

- 2.3.1.1 人手短缺 - 關注及探討輸入外地勞工議題：社聯與社署剛於 2017 年 8 月進行的「前線個人照顧工作人員人力資源問卷調查」，收集業界人手短缺的情況，並了解業界如何應對人手短缺困難。
- 2.3.1.2 公私營機構、醫療和社會服務的協作，公私營機構的定位角色及協作模式，在「安老服務計劃方案」需要有跨服務界別、政府部門的深層討論。
- 2.3.1.3 就長者地區中心的定位及角色，成立工作小組跟進。
- 2.3.1.4 「安老服務計劃方案」的跟進，包括
 - (i) 以「居家安老為本，院舍照顧為後援」的服務理念，制定及規劃安老服務計劃。
 - (ii) 重啟規劃比率 (planning ratio)，包括規劃標準及指引。
 - (iii) 人手編制。

2.4 認知障礙症服務工作小組會議

2.4.1 社聯於 2017 年 9 月 18 日舉行認知障礙症服務工作小組會議，會上跟進「精神健康檢討報告交流會」業界建議及「認知障礙症 2012-2017 策略行動方案」。

2.4.2 工作小組的跟進建議：

- 2.4.2.1 就精神健康檢討報告的內容，業界認為需加強對認知障礙症患者的家居支援。建議收集數據了解現時認知障礙症在家居照顧服務上的普遍性，以及服務隊正提供的支援。
- 2.4.2.2 另外，社聯會成立工作小組，檢視認知障礙症 2012-2017 策略行動方案，並制定未來的行動方案。

2.5 支援身體機能有輕度缺損的長者試驗計劃

- 2.5.1 社會福利署於 2017 年 8 月 30 日舉行計劃簡介會，經本會部份長者專責服務委員會成員討論後，認為計劃內的人手及撥款安排與過往的試驗計劃內容不同，需再仔細商議適當的運作模式。
- 2.5.2 社聯於 2017 年 9 月 7 日召開緊急會議，集合業界同工對計劃的意見，於 9 月 27 日再與社會福利署商討。會面後總結如下：
- 2.5.2.1 社工人手不會因個案比例不足而扣減。
- 2.5.2.2 委員向社署反應服務費及一次性服務運作撥款並不足以應付營運開支，請社署於檢討計劃時務必留意。
- 2.5.2.3 社署表示有關評估工具的資料需留待 10 月中，由香港大學舉辦的聚焦小組中一併討論。社署屆時將邀請所有服務機構出席。

2.6 「長者友善社區督導委員會」

- 2.6.1 王雲豪先生報告「長者友善社區督導委員會」於 2017 年 8 月 2 日召開委員會會議，討論「長者友善社區」督導委員會及工作小組未來發展方向。
- 2.6.2 督導委員會議確立工作目標如下：
- (i) 倡導香港長者友善社區推展工作；
 - (ii) 積極推動不同持份者回應和參與；
 - (iii) 以及促進社會大眾認識及了解長者友善社區。
- 2.6.3 督導委員會確立轄下的三個工作小組，包括：
- (i) 「促進分享及培訓」小組。
 - (ii) 「專家及政策倡議」小組。
 - (iii) 「推廣策略」工作小組。
- 2.6.4 社聯將傳發問卷予各長者中心單位，更新及搜集各區單位在推動「長者友善社區」的最新進度及地區協作關係。此外「促進分享及培訓」小組亦正籌備於 2017 年 11 月 13 日舉行「長者聯席分享會」，分享各區在推行長者友善社區的進程工作。

2.7 2017-2019 專責委員會選舉結果

- 2.7.1 2017-2019 年度長者服務專責委員會當選名單如下：
- | | |
|----------|-----------------|
| 1. 梁萬福醫生 | 香港老年學會 |
| 2. 周美恬女士 | 香港聖公會福利協會有限公司 |
| 3. 蔡盛僑先生 | 香港路德會社會服務處 |
| 4. 劉國華先生 | 基督教宣道會香港區聯會有限公司 |
| 5. 周賢明先生 | 香港基督教播道會聯會 |
| 6. 吳煜明先生 | 香港聖公會麥理浩夫人中心 |

- | | |
|----------|-------------|
| 7. 李笑芬女士 | 救世軍 |
| 8. 伍庭山先生 | 敬老護老愛心會有限公司 |

2.7.2 此外，繼續留任下屆〔2017-18 年度〕長者服務專責委員會委員名單如下：

- | | |
|------------------|---------------|
| 1. 黃耀明女士 | 香港中國婦女會 |
| 2. 梁碧鈿女士 | 香港仔坊會社會服務 |
| 3. 李家輝先生 | 香港耆康老人福利會 |
| 4. 黎玉潔女士 | 香港基督教女青年會 |
| 5. 蕭穎女士 | 浸信會愛群社會服務處 |
| 6. 唐彩瑩女士 | 基督教家庭服務中心 |
| 7. 盧佩芬女士 | 聖雅各福群會 |
| 8. 樓瑋群博士(增聘委員) | 秀圃老年研究中心 |
| 9. 梁湘翎女士 (增聘委員) | 旺角街坊會陳慶社會服務中心 |
| 10. 劉港生先生 (增聘委員) | 香港明愛 |

下午 4 時社署安老服務科助理署長〔安老服務〕彭潔玲女士、總社會工作主任胡美卿女士、謝樹濤先生、馮淑文女士，高級社會工作主任吳麗裳女士、梁保華先生、姚雪儀女士、余小雁女士、周暢邦先生參與下列討論事項的討論。

3. 討論事項

3.1 長者地區中心及長者鄰舍中心識別及支援高危及隱蔽長者的情況

- 3.1.1 梁凱欣女士引述過去數月發生多宗因照顧者或長期病患因抵受不住巨大壓力發生的不幸事件，社會各界關注並敦促政府加強支援長者、殘疾人士及照顧者。
- 3.1.2 與會委員分享機構外展服務單位在區內難以識別及接觸隱蔽長者/家庭的經驗，包括：
- 3.1.2.1 長者或護老者的特性: 部份有自力更生的精神。
 - 3.1.2.2 網絡不足：欠缺家人及朋友支援；正規服務網絡不足 (服務宣傳不足)。
 - 3.1.2.3 負面的服務經驗 (輪候時間 / 評估機制 / 非一站式服務)。
 - 3.1.2.4 部門 / 單位沒有溝通及共同識別機制，未能有效跟進已知個案。
 - 3.1.2.5 屋邨管理政策妨礙社會福利服務的提供 (長者戶資料、洗樓 / 探訪 / 街站工作困難)。
 - 3.1.2.5 私人屋苑、樓宇，皆多不歡迎非住客人士到訪，令長者服務的同工無法「洗樓」主動尋找更多「隱長」。
- 3.1.4 委員會意見及關注點：
- 3.1.4.1 強化長者支援服務隊資源及人手，以社區發展手法，建立社區網絡。
 - 3.1.4.2 加強教育，提高市民關心鄰居意識 (尤其是獨居及雙老的家庭)。

- 3.1.4.3 建立地區合作平台，促進不同部門協作。
 - 3.1.4.4 加強屋苑保安 / 管理員訓練，提高留意獨居及雙老的家庭意識。
 - 3.1.4.5 加強醫院及社區服務單位合作，識別有需要個案。
 - 3.1.4.6 加強護老者支援服務。
- 3.1.5 社聯院舍服務網絡召集人伍庭山先生向社署反映委員會上述關注點，社署回應如下：
- 3.1.5.1 政府在社區層面透過地區中心單位，為長者及護老者提供不同的支援服務。社署引述 2017 年施政報告中提出向全港所有津助長者中心及家居照顧服務隊增撥資源，以加強外展服務，支援居於社區和照顧體弱長者的護老者，包括有殘疾或高齡的護老者。社署關注服務提供機構提供支援的服務內容、模式及流程機制。
 - 3.1.5.2 社署認同署方應擔當牽頭人角色，署方會與地區福利專員商討加強地區各政府部門、協作組織及單位間的緊密合作，因應區內市民對福利服務的需要，提供所需的服務。
 - 3.1.5.3 社署稍後會向長者支援服務隊寄發問卷，收集各長者支援服務隊如何識別有需要的長者，以致轉介接受適切的服務，與及服務單位當中的遇到的困難及需要。同時亦會透過社聯長者支援服務隊了解優化個案資料管理系統的可行性，以更有效掌握全隊會員的背景、需要及服務提供狀況。

3.2 長者日間護理中心個案進入及退出服務的呈報程序

- 3.2.1 社署引述 2014 年審計署署長第六十三號報告書，提及由於社區照顧服務名額有限，適時呈報離開服務個案及適時接收個案都是十分重要。按指引營運單位需於兩個工作天以內，向社署呈報退出服務個案；然而有些個案在退出服務超過 20 天才呈報，有個案更超過 60 天才呈報，情況極不理想。
- 3.2.2 社署分享其後已採取行動與相關服務機構溝通，改善呈報機制，以確保能適時和準確掌握各區可用名額的資訊。惟在這兩年間仍有延遲呈報離開服務個案，部份更超過 20 日才呈報。社署非常關注有關情況，並提示機構必須在規限日期內向署方呈報退出個案。

3.3 院舍服務網絡會議跟進事項 (暫住服務的建議及安老院舍收納準則)

- 3.3.1 社聯於 2017 年 8 月 8 日舉行院舍服務網絡會議，社署謝樹濤先生(安老服務科院舍照顧服務組)及其團隊出席與同工交流意見。席間業界同工意見及關注點及社署的回應如下：

3.3.1.1 安老院舍服務

- (i) 因應申訴專員公署要求社署在處理安老院舍收納個案上需要作出改善，社署重申介入的主要目的是加強對長者及家人解說院舍的服務內

- 容，並讓他們對院舍有合理期望，促進長者能儘快順利進入院舍服務。
- (ii) 對於同工擔心長者或其家人有機會濫用轉院機制，可能會先進入任何一間津助院舍，再要求轉往心儀的院舍。社署回應指按政府安老服務政策方針，服務提供者需為有需要的長者提供適切的服務，按其特別需要提供照顧及支援。過往類似情況並不多，相信有關安排不會增加訴求。
 - (iii) 社署表示長期護理服務編配系統正進行更新，預期會於 2018 年 4 月開始使用，屆時社署與服務的單位的文件往來會全面電子化。
 - (iv) 在 2017 施政報告中提及，政府將推行試驗計劃，在指定的安老院舍為少數族裔及聾啞的體弱長者提供所需的特別照顧服務。為了解正在中央輪候冊輪候護理安老宿位的上述長者的特殊住宿照顧服務需要，社署已於 2017 年 4 月中向各長期護理服務轉介辦事處開始進行一項調查，統計他們的人數及收集他們所需特別照顧服務的資料。社署席間分享有關的調查結果，亦十分理解業界同工對特殊住宿照顧服務的輪候安排有強烈保留，非常擔心帶來歧視，及對同一時間、同一地點照顧上述長者感到非常憂慮。
 - (v) 就同工反映部分院舍因環境限制，未能收納需要接受腹膜透析的長者。社署謝樹濤先生同意院舍因為環境和訓練人手限制，未能收納有特別醫療及護理需要的長者，認同上述情況的個案或許需要護養院服務。社署將透過現正進行的服務配對研究，探討是否可以將某些類別病患者，直接配對至護養院接受服務。

3.3.1.2 暫托服務

3.3.1.2.1 社署初步提議：

- (i) 社署建議於各區指定一間院舍設立有較多暫託宿位的暫託單位，將區內暫託宿位歸一處理，可減低照顧者或轉介同工尋找宿位的時間。社署表示可在資源上提供協助，建議業界可就暫託單位的所需人手或資源先作討論。
- (ii) 因應現時津助院舍內的療養護理單位使用率不高，社署考慮將部分療養護理單位改成暫託單位，但會牽涉大量的資源調配，建議業界可稍後再作討論並給予意見。

3.3.1.2.1 社聯副主席伍庭山先生向社署反映業界同工的意見及關注：

- (i) 社署需清晰劃分住宿暫託服務、緊急住宿服務及過渡性護理住宿服務的定義、申請資格及服務內容。在院舍設立會員/預先登記制度絕不可行。
- (ii) 加強住宿暫託服務應在不影響現有宿位數量的前設下進行，建議可增加資源讓院舍原址擴充，或在新成立的院舍內加設暫託單位。
- (iii) 建議以地區為本加強住宿暫託服務，社署可邀請有意增加暫託宿位院

舍商討可增加的名額，長遠希望各區內均有指定暫託單位，減低照顧者或轉介社工的行政工作

- (iv) 建議新增資源以單位成本資助單位，內容包括行政費用、社工人手(負責個案管理)、護理人手(跟進護理事項)及復康工作人手(尤其過渡性護理個案)。
- (v) 社署應建立電腦系統，供照顧者或轉介社工實時檢索宿位空置情況。

4. 其他事項

4.1 2017 施政報告

業界關注勞工及福利局局長於 2017 年 10 月 12 日《2017 年施政報告》記者會上，相關措施的推展範疇。2017 施政報告中，就政府當局加強長者社區照顧和支援服務的建議，委員會關注各服務措施的推行及人手資源投放的具體方向及進程。

4.1.1 「智友醫社同行計劃」

4.1.1.1 委員意見及關注：

- (i) 委員關注為期兩年由 2017 年 2 月至 2019 年 1 月的「智友醫社同行」先導計劃，醫社合作模式的溝通協調機構及服務發展的承接機制。業界重申長者地區中心只適宜為患有早期認知障礙症(GDS 3)或輕度認知障礙症(GDS 4)的長者及其照顧者提供支援服務。
- (ii) 建議採用較靈活的資助模式，如設立「認知障礙症服務券」支援認知障礙症患者及其照顧者。

4.1.1.2 社署回應：

- (i) 會先待第一階段「先導計劃」的成效檢討工作完成後，再與業界商討「智友醫社同行計劃」第二階段擴展至全港所有 41 間長者地區中心的推行細則。
- (ii) 現階段不考慮長者地區中心自行識別合資格接受服務的長者，轉介予「先導計劃」接受服務。
- (iii) 署方了解及認同長者地區中心為患有中度認知障礙症(GDS 5)的長者及其照顧者提供支援服務的具體困難。

4.1.2 新增資源

- 4.1.2.1 署方表示政府向提供長者社區照顧及支援服務的單位增撥資源，並會向有關的服務單位提供支援和相關的員工培訓，以減輕患有認知障礙症長者及其照顧者的壓力。

4.1.3 人力規劃 - 改善基層護理人員的薪酬

4.1.3.1 《2017 施政報告》中建議，針對業界基層護理人手短缺問題嚴重，政府計劃向基層護理人手，包括個人照顧工作人員和家務助理員，撥款予院舍服務單位增加（總薪級表）的兩個薪點。

4.1.3.2 社署補充如下：

- (i) 以原有兩個薪級的中位數增加兩個薪點（大約每月 16,000 元）薪酬，向資助服務單位的基層護理員發放增薪撥款。
- (ii) 上述撥款計劃不包括以投標方式批出，仍在合約期內的有限期「合約院舍」。

4.1.2.2 委員會向署方提出吸引年青人投入安老服務行業的建議，包括檢討薪酬人手編制架構、改善晉升階梯、提升照顧人員形象等考慮方案。署方表示備悉。

4.1.3 主席翟冬青女士以及增聘委員梁婉貞女士已連續肩任兩屆長者服務專責委員會職務，社聯業務總監〔服務發展〕鄭麗玲女士謹代表本委員會答謝上述委員對業界服務的支持和貢獻。

會議會下午 6 時 15 分時結束。