

香港社會服務聯會
長者服務專責委員會(2023/2024)
第六次會議紀錄

日期：2024 年 10 月 17 日 (星期四)

時間：下午 2 時至 5 時 45 分

地點：香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵社會服務大廈 2 樓 201 室

出席

馬錦華先生 (主席)	敬老護老愛心會有限公司
伍庭山先生 (副主席)	香海正覺蓮社
伍芷君女士 (副主席)	東華三院
崔允然先生	香港明愛
周華達先生	香港基督教女青年會
黃銀中女士	浸信會愛群社會服務處
曾靜德女士	基督教家庭服務中心
黃偉嘉先生	基督教靈實協會
邱文俊先生	救世軍
蔡嘉儀女士	聖雅各福群會
張嘉懿女士	鄰舍輔導會
陳頌皓女士	香港基督教服務處
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
黃智堅先生 (增聘委員)	香港耆康老人福利會
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
曾秀芳女士	社會福利署
劉少卿女士	社會福利署
林羚女士	香港社會服務聯會
黃嘉濠先生	香港社會服務聯會
梁倩程女士	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

周國雄先生	青松觀有限公司
劉思凡女士	香港路德會社會服務處
黃智傑先生	基督教香港信義會社會服務部
梁綺雯教授 (增聘委員)	香港理工大學護理學院

第一部份 (下午 2 時至 4 時)

1. 通過上次會議紀錄

除以下修訂外，委員會一致通過 2024 年 8 月 15 日第五次會議紀錄。

➤ 第 3 頁第 2.2 項第 2 行：“.....並期望透過是數據收集計劃，了解長者中心個案的需要”。

2. 討論事項

2.1. 長者日間護理中心/單位更新《津貼及服務協議》

2.1.1 社聯長者服務總主任黃婉樺女士(總主任)指社會福利署(社署)正籌劃更新長者日間護理中心/單位(DE/DCU)《津貼及服務協議》(FSA)，最新的進程已於早前隨議程文件傳發至各委員參閱。

2.1.2 社聯於 2024 年 9 月 16 日舉行線上會議收集業界對更新 FSA 的意見，其後再於 2024 年 9 月 24 日向業界發出問卷，進一步收集詳細意見。總主任向委員會總結是次問卷調查的結果。

2.1.3 今日會議的第二部份會與社署代表交流意見，社聯 DE/DCU 網絡召集人補充與社署的討論重點如下：

- (i) 召集人建議社署分享在沒有進行服務檢討的程序下，是次 DE/DCU 更新 FSA 的背景原因；
- (ii) 是次社署在沒有增撥資源的情況下，建議增加日間暫託服務名額，機構在資源調撥上面對一定困難。業界建議署方給予機構彈性，讓單位按情況及使用者需要作出處理；
- (iii) 召集人建議向社署提問撥發延展服務資源的基準如何釐訂；
- (iv) 業界就是次建議增加的日間暫託服務名額，對單位整體服務名額及出席率的計算定義存有疑問；
- (v) 業界建議社署就 DE/DCU 的服務配套作整體檢視。

2.1.4 委員意見及關注如下：

- (i) 向社署表達提供延長時間服務的關注。在現時 DE/DCU 服務處所空間、人手、資源配置均不足的情況下，機構難以應付服務需要；
- (ii) 委員表示機構在現有緊絀的人手及資源情況下營運已很困難，對於社署就回應社會需要，在沒有新增資源配套的情況下更新 FSA 增加服務元素及範疇；

以及個別約見營運機構此種溝通模式表示關注，擔憂社署會繼續以此溝通策略與機構商討服務的發展及規劃。

2.2. 長者中心個案工作數據收集進度

2.2.1 總主任指政府正積極探討數據運用，而是次數據收集工作可視為在服務內整合數據及加以應用的例子。跟進上次委員會的討論，社聯已於 2024 年 9 月展開收集數據的工作，並由總主任報告截至 2024 年 10 月所收集到的數據結果。是次長者中心個案工作數據收集進度詳細資料，已在早前隨議程文件發送予各委員參閱。

2.2.2 有委員反映今年 8 月社署傳發電郵至各長者支援服務隊(STE)，收取服務個案的資料數據，當中包括屬長者的個人私隱性資料。總主任表示有向社署了解 STE 數據收集的背景，社署回應指在多年前已有向 STE 收取服務使用者資料的情況，今年再啟動有關安排。主席指社署若收集服務使用者涉個人資料要獲服務使用者的同意，並指需要知會服務使用者機構會因應社署的要求提交統計數字。

2.2.3 委員意見及關注：

- (i) 委員補充在之前社區支援服務網絡會議上，同工指想藉數據以實證為本的方式，向社署反映中心個案服務的複雜性，正視服務人手、配置的規劃比例；
- (ii) 委員認為需要讓社署知悉社聯正收集業界服務數據以反映同工處理個案的壓力，為日後爭取資源作準備。此外，社署亦有使用「interRAI」評估工具以作服務配對機制，委員表示社署擁有社會服務的大量數據資料，建議向社署提出與業界分享數據，以備業界掌握及步署未來的服務規劃及發展；
- (iii) 回應委員提問向社署提出與業界分享數據事宜，總主任表示早前顧問團隊就「改善香港長期護理基礎設施計劃」(計劃)向署方提交報告，有關計劃的督導委員會中的非政府機構代表亦已向署方反映向業界分享報告結果。

3. 跟進及報告事項

3.1. 遠程復康訓練平台試驗計劃總結及未來發展

3.1.1 社聯與物流及供應鏈多元技術研發中心，於去年合作推出「遠程復康訓練平台」試驗計劃(試驗計劃)。總主任簡介試驗計劃的背景內容，分享過去一年的經驗總結，以及介紹試驗計劃的未來發展。社聯期望透過發展遠程復康訓練，支援不同有需要人士。

3.1.2 平台未來 3 年將會擴展服務對象，由健康長者至體弱長者均可透過遠程復康訓練平台獲得配合其需要的服務及資訊。社聯會持續跟進遠程技術在社會服務上的應用、研究提升服務普及性和果效、以及加強同工的專業能力。

3.1.3 委員意見及關注：

- (i) 委員認為此計劃對於居住在鄉郊、偏遠地區、唐樓的服務使用者更為需要；
- (ii) 委員關注遠程服務的配套，例如無線上網的網絡配置，與地區單位的協作等，特別在鄉郊及偏遠地區；
- (iii) 委員關注參與服務的名額、服務數據的運用、數據傳送機制所涉的個人資料私隱性問題等的關注；
- (iv) 委員應為遠程服務現時仍屬試驗性質，在過程中要考慮如何在社會服務上廣泛應用，確保業界所提供的服務獲承認；
- (v) 就長遠發展而言，委員認為值得推展遠程服務發展。

3.1.4 總主任回應委員提問，簡介試驗計劃的運作模式以及參與機構的角色及溝通機制。有關數據的使用權限，會向服務使用者徵詢使用服務數據的同意。按現時設計，平台上的數據不會涉及個人私隱性資料，社聯稍後會安排簡介會予業界。

4. 其他事項

4.1. 跟進 2023 施政報告內容 - 推動有利長者生活的樓宇設計

屋宇署對《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》作全面檢討，第 1 階段的諮詢已於今年 9 月結束，社聯亦有就「推動有利長者生活的樓宇設計」向屋宇署提交意見文件。第 2 階段的諮詢會由發展局帶領，現時已邀請 4 間機構包括東華三院、香港明愛、香港基督教女青年會及社聯參與諮詢工作，社聯會繼續跟進有關的發展。

4.2. 長者服務專責委員會(委員會)2024-2025 年度第一次會議

今日為本屆委員會最後一次會議，有部份委員會留任至下屆委員會，總主任預告下屆委員會第一次會議將於 2024 年 11 月 13 日上午舉行，稍後會傳發資料文件予新一屆委員。

4.3. 2024 施政報告 - 安老服務相關措施

主席指昨天剛公布 2024 施政報告，建議邀請社會福利署與業界簡介各項與安老服務相關的措施，並就服務發展方向及業界關注進行交流。

4.4 有委員分享今年 8 月出席某場為院舍員工舉辦的簡報會，有社署牌照科巡查督察指院舍可彈性處理配戴口罩的措施。委員指現時醫院範圍仍要配戴口罩，而院舍的安排與醫療機構不一致，有機會令住客家屬出現憂慮性，建議在本會議的第二部份向社署澄清。委員未有提出反對，主席指會在第二部份向社署提問。

4.5 委員崔允然先生、黃翠恩女士、周華達先生、蔡嘉儀女士已連續兩屆出任長者服務專責委員會職務，主席代表委員會致送紀念品，答謝他們對業界的支持和貢獻。

第二部份：與社會福利署代表交流 (下午 4 時)

社會福利署(社署)代表甄麗明女士(助理署長(安老服務))、曾秀芳女士(總社會工作主任(安老服務)1)及劉少卿女士(總社會工作主任(安老服務)4)參與下列的討論事項。

A. 長者日間護理中心/單位更新《津貼及服務協議》

1. 就接受整筆撥款的長者日間護理中心/單位(DE/DCU)更新《津貼及服務協議》(FSA)，主席表示社聯早前向有營運相關服務單位的會員機構傳發問卷收集意見，藉今日委員會會議，向署方了解是次對 DE/DCU 更新 FSA 的原因、背景及目標。社聯長者服務總主任黃婉樺女士(總主任)表示問卷調查的結果及業界的意見及關注點已於日前分享予社署參考。業界對更新的 FSA 中社署提出以下的項目尤表關注，包括：建議 DE/DCU 由不設時限改為有指定時限、增加日間暫託服務名額、以及單位可提供延長時間服務。
2. 社署分享是次 DE/DCU 更新 FSA 的背景：
 - (i) 社署甄女士指社會服務與時並進，除有新增資源外，政府部門亦會適時檢視服務，並按需要更新有關服務的 FSA。社署會按程序、逐步將現時不設時限的 FSA 轉為有指定時限，DE 的 FSA 亦包括在內。甄女士分享在 2023 年到任後，已與業界商討多項 FSA 修訂工作，其中亦有將 FSA 轉為有指定時限的例子。現時 DE/DCU 有 100 間，當中超過一半為有指定時限的單位，社署亦藉此機會整理 FSA 內容，希望各服務單位的 FSA 盡量統一。
 - (ii) 甄女士指政府重視照顧者需要，期望透過不同措施擴展長者暫託服務網絡及增加長者日間暫託服務名額，例如安排部份參與改善買位計劃的私營安老院，除會提供長者住宿暫託服務外，亦會在宿位出現空置時，為有需要的長者提供日間暫託服務。現時部分 DE/DCU 並沒有指定日間暫託服務名額，社署認為因應社會需要，現時是契機與業界一同考慮更新服務內容。甄女士指出，申訴專員公署亦已就暫託服務進行主動調查，相信社會會繼續關注暫託服務及照顧者需要。
 - (iii) 社署劉女士指安老服務科藉更新 FSA，亦會一併了解單位的運作，以回應服務使用者的需要。劉女士澄清不同 DE/DCU 的服務單位成本並無不同，過去新增資源時，不同年代投入服務的 DE/DCU 也同樣獲增撥資源。社署同事早前分別走訪 6 間、共營運 12 間不設時限 FSA 的 DE/DCU 的機構，與同工商討擬更新 FSA 的內容，以及聽取機構在服務運作上的困難，如服務處所、服務使用情況及出席率等。社署已備悉同工的關注，並會為個別單位作處理，認為與機構會面的過程是一個雙向的溝通。
3. 劉女士表示就是次更新 FSA 的內容，是參考了現時有時限 FSA 一般的「服務表現標準」，包括：將服務量標準 3《個人照顧計劃的制訂率》- 會員須在接受服務後一個月內完成的制訂率提升至 100%、各項服務成效標準提升至 80%，以及將單位現時恆常舉辦的小組 / 活動納入至增值服務，以反映各 DE 的優良做法 (good practice)。其

他建議的更新範疇包括統一服務開放時間、按服務名額增設指定日間暫託服務名額、按服務需要提供延長時間服務。

4. 與會者就以下範疇交流意見：

(a) 設立指定日間暫託服務名額

- (i) 委員表示透過徵求建議書 (Invitation for Proposals) / 公開競投而營運的 DE/DCU 有額外資源作指定暫託服務，向社署查詢現時沒有時限的《津貼及服務協議》下營運之 DE/DCU 與徵求建議書 / 公開競投後營運的 DE/DCU，所獲的津助額及資源是否相同。另外，委員亦希望署方澄清徵求建議書 / 公開競投後營運的 DE/DCU 所提供的日間暫託服務是否不計入服務名額 (service capacity)。
- (ii) 社署劉女士回應委員提問，指徵求建議書 / 公開競投後營運的 DE/DCU，出席率的服務量標準為 90-92%。以一間 60 個服務名額的 DE 為例，即約有 5 個名額(8%)未有使用。因此，現時一間 60 個服務名額的 DE，會要求提供 5 個指定日間暫託服務名額。劉女士指不論是現時沒有時限的《津貼及服務協議》下營運之 DE/DCU 與徵求建議書 / 公開競投後營運的 DE/DCU 的單位成本大致一樣，亦同樣獲發政府早前因就照顧認知障礙症患者等新措施而增撥的資源。劉女士補充指，透過經檢視各單位交回社署的服務報表，服務單位是有空間提供日間暫託服務。
- (iii) 委員對署方指服務單位有 8%的空間提供日間暫託服務表示存有疑問及擔憂，認為較早前的服務使用者的出席率受疫情影響，未能反映現況。而現時 DE/DCU 的運作已復常，擔心單位未有太多的空間應付需要。委員認為隨著人口老化，DE/DCU 的服務模式及內容需要再作探討。另外，若單位需要在服務單張上列明有提供延長服務，擔心做成服務使用者的期望落差。

(b) 按服務需要提供延長時間服務

社署指現時全港有指定的 10 間 DE/DCU 提供延展性服務，包括在星期日/公眾假期開放服務，其他有時限性的《津貼及服務協議》下的 DE/DCU 則會按需要在中心原本的開放時間以外提供延長時間服務。

(1) 委員意見及關注：

- (i) 委員分享在過徵求建議書 / 公開競投而營運的服務單位，機構會彈性地調撥額外人手資源以應付服務需要，在服務上亦有較多的空間及彈性。而沒有時限的《津貼及服務協議》下營運之 DE/DCU 有編制人手，若在沒有額外資源下提供延長服務時間，會拉扯正常服務時間的人手資源，甚至要購買額外專業服務(例如護士)以應付需要。

- (ii) 委員指現時 DE/DCU 的服務使用者多為體弱及患有認知障礙症的長者，認為在各項配置如處所空間、人手(特別為護士及司機人手)、中心車輛不足的情況都是業界的困難及關注點。社聯早前的調查問卷結果顯示，有營運沒有時限的《津貼及服務協議》之 DE/DCU 的機構對此表示相當擔心，及表示營運有困難。
- (iii) 委員指若在服務單張上列明中心能提供延長服務，機構需要應對家人及長者的期望管理，例如是否有足夠照顧人手，以及中心車輛接送等。有委員表示單位提供延長服務需要與照顧者進行多次協調，構成一定工作量。

(2) 社署回應：

- (i) 社署劉女士指機構可考慮在服務單張採用彈性的寫法，例如字眼可寫成“會按服務需要及按中心的資源情況提供延長服務時間”。署方沒有就提供延長服務設定服務量標準，亦沒有要求單位必須提供交通配套予使用延長服務的服務使用者。就現時 DE/DCU 的 FSA 有訂明中心開放時間一定要有護士人手，劉女士指會研究在延長服務期間會否有調節空間。此外，劉女士指延長服務時間是指中心在原本的開放日子為中心的服務使用者提供延長服務時間，不是要中心在公眾假期額外對外開放。
- (ii) 社署甄女士感謝與會委員的分享，指現時署方無額外的資源，備悉業界提供延長服務會拉扯人手資源。甄女士補充「按需要」的定義及情況，例如以老護老者的需要、照顧者因覆診未能趕及接回長者等情況，期望單位可提供協助及支援。

5. 主席表示業界同樣重視照顧者的需要，遇有特別的情況，服務單位會盡力回應。但當中涉及的資源，委員會建議署方需要記錄單位的額外投放，為未來的發展需要及早準備。另外對於釐訂資源的標準，建議署方向業界分享釐定單位成本的準則及計算方法等。

(B) 津助長者日間護理中心/單位的日常運作、服務收費的關注

社署劉女士就 DE/DCU 日常運作及服務收費事宜作出分享，並提示服務單位留意以下事項：

1. 不應以整筆撥款儲備補貼差額

按社署於 2018 年向機構發出的服務收費表，DE/DCU 的收費原則為每周使用 3 天或以下的使用者，服務費用為全額的一半。社署發現部分機構有不同的收費方式，例如扣除早餐或晚餐費用、以不同方法計算「部分時間使用者」的收費等。社署提示機構需按收費原則釐訂收費。機構若要豁免/減免服務費用，亦不應以整筆撥款儲備補貼差額。

2. 服務收費模式

署方有接獲服務使用者就服務收費的查詢或投訴，如「部分時間使用者」每星期只使用一天，可否只收取一天的費用等。署方會稍後約見營運機構，商討及釐清服務收費的準則，並提醒各機構依循原本的收費準則。

3. 運送服務使用者安全措施指引

3.1. 社署指服務機構要小心處理運送服務使用者的安排，以確保使用者及職員的安全。服務單位應根據不同的因素，例如：小巴尾板空間、裝置系統的操控方法、可承重量、現場環境等，經諮詢相關專業人員，制定清晰的運送服務使用者安全措施指引。機構亦要制定清晰的運送服務使用者安全指引及建立有效的內部監管機制，確保有關的員工遵守指引，及定期評估和提供培訓予員工。

3.2. 主席補充指社聯已於今年 8 月舉辦《復康巴車輛規格及安全操作》線上分享會，邀請香港復康會的專業同工分享如何選擇合適的車輛規格、車輛的保養與維修，以及如何確保服務使用者乘車安全等內容。

4. 暫託服務/緊急住宿空置名額查詢系統

社署劉女士指政府透過不同措施擴展暫託服務，以回應服務需要。社署感謝業界的努力，讓日間暫託服務的使用率，由 2021-22 年度約 27%，上升至 2023-24 年度接近 55%。劉女士指公眾對暫託服務的申請程序有不少的誤解，部份前線員工未能掌握有關的申請程序、資格及適時更新網上系統的資訊，希望業界前線同工能適時、清晰傳達暫託服務資訊。

5. 關注惡劣天氣下的出席率計算

5.1. 就業界關注惡劣天氣下的出席率計算，社署劉女士回應主席的提問，指社署會定期向業界發出惡劣天氣指引，當遇上惡劣天氣社署亦會呼籲長者留在家中。對於全港性的惡劣天氣情況，署方會考慮是否扣除計算相關日子的出席率，但如中心出現個別情況如停電、水浸等，則需要個別向社署申報中心運作受影響。

5.2. 就署方未有豁免計算星期六的出席率，劉女士回應指中心開放時間已計入單位成本，但如遇上上述特殊情況，社署會再作考慮。

C. 長者中心個案工作數據收集

1. 總主任簡述社聯是次長者中心個案工作數據收集的背景及有關的跟進工作，期望透過有關數據說明服務需要、建立個案服務的專業性及估算未來服務發展的方向。總主任指日前已將初步收集的資料數據向社署分享。總主任分享運用數據的例子，包括個案分佈類形及主題性，以識別高風險的長者。總主任指施政報告有提出數據應用，故與署方交流是次長者中心個案工作數據收集工作。

2. 社署甄女士指如何分享及運用數據是將來要探討的課題。就施政報告提出善用數據，社署現時存有 InterRAI 的數據，服務單位及醫療機構亦有不同系統，掌握多項服務使用者的資料。甄女士表示早前曾在委員會與委員討論數據整合的可行性，委員會反應正面，而當中最大的關注仍是涉及個人資料私隱問題。社署現正收集長者支援服務隊的服務數據，而相信服務單位在提供服務時應已獲得長者同意，將資料交予社署。
3. 委員認同數據運用的大原則方向，若成熟時希望亦可分享地區化數據。委員指數據可讓業界部署未來的服務規劃及發展，單位可在提供服務的過程中向服務使用者詢問，讓其選擇是否願意與其他相關持份者或部門互通資料。委員指期望與署方合作共同規劃服務發展及需要。

D. 其他事項

1. 有委員指現時社署仍有向院舍派發口罩，今年 3 月社署發出的信件亦有指引說明在院舍內應佩戴口罩。而在今年 8 月某場公開的簡報會上，社署牌照科巡查督察則指可彈性處理配戴口罩的措施，委員期望社署澄清有關措施是否已作出更新。社署甄女士指會向社署牌照及規管科反映。
2. 社署甄女士指收到平等機會委員會有關支援少數族裔人士的信件，提示業界應對有需要的少數族裔人士作出適切的支援及協助，包括提供照顧及安排翻譯服務。機構亦應定期向員工提供培訓，以讓員工了解少數族裔人士的文化需要、製訂不同語言的服務單張等。
3. 社署甄女士回應委員的提問，就施政報告提出資助綜合社會保障援助計劃受助長者，入住「廣東院舍照顧服務計劃」下的安老院，社署甄女士指政府給予的 5 千元津貼屬政府扶貧政策下作出的措施，是一個可携現金的計劃。施政報告亦宣佈「廣東院舍照顧服務計劃」轄下的安老院，由今年 11 月起新增 7 間至 11 間。
4. 主席邀請社署向與業界簡介及分享 2024 年施政報告各項與安老服務相關的措施，並由社聯協調。

會議於下午 5 時 45 分結束。