

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)
第二次會議紀錄

日期：2020年1月16日(星期四)

時間：下午2時至7時

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：

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
周惠萍女士	香港復康會
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
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
黃婉樺女士(長者服務主任)	香港社會服務聯會

列席：

陳德義先生(助理署長(安老服務))	社會福利署
黃鎮標先生(總社會工作主任(牌照及規管)1)	社會福利署
關婉玉女士(總社會工作主任(牌照及規管)2)	社會福利署
石陳麗樺女士(總社會工作主任(牌照及規管)3)	社會福利署
姚雪儀女士(高級社會工作主任(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
姜詠珊女士(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：

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

1. 歡迎各增聘成員

主席代表委員會歡迎首次出席會議的增聘成員黃於唱教授，另外兩位增聘成員梁碧琮女士、黎妙妍女士因會務未能出席會議。各委員互相介紹並歡迎黃教授加入委員會。

2. 通過上次會議記錄

委員會一致通過 2019 年 11 月 26 日第一次會議紀錄。

3. 跟進及報告事項

3.1 各服務網絡會議滙報

社聯長者服務主任黃婉樺(主任)報告各服務網絡會經已於 2020 年 1 月上旬召開會議搜集業界同工意見，包括社區支援服務網絡(1 月 8 日)、院舍服務網絡(1 月 9 日)，以及社區照顧服務網絡(1 月 13 日)。商討議題包括：

3.1.1 長者地區中心(DECC)及長者鄰舍中心(NEC)角色功能檢視工作的進展

3.1.1.1 經過數場的業界網絡會議及社聯工作小組的討論後，社聯長者服務專責委員會已將相關意見書(意見書)於 2019 年 11 月 28 日提交社會福利署(社署)。此外，意見書內容亦已透過安老事務委員會安老服務計劃方案工作小組委員蔡海偉先生、劉國華先生及樓瑋群博士，於 2019 年 11 月 28 日該工作小組的會議上向政府部門表達。在該工作小組的會議中，社署回覆表示現階段正與勞工及福利局(勞福局)就整體檢視工作進行內部討論，同時就安老服務計劃方案中的各項建議訂出跟進措施，完成討論後會適時諮詢各持份者。

3.1.1.2 就著 1 月 8 日舉行的網絡會議之討論，同工的關注重點如下：

- (i) 要求社署對意見書作正式的回覆。
- (ii) 認為檢視工作應要有全盤的規劃；長者中心的服務項目需以角色定位為根據。
- (iii) 檢視過程中需要讓不同持份者參與，關注各持份者向政府表達意見的渠道及空間。

3.1.1.3 網絡召集人補充檢視工作要有廣泛諮詢，建議社署應參考早年青少年綜合服務中心進行的檢討流程，成立有營辦服務機構及社聯參與的工作小組進行檢討工作，並在地區層面舉行諮詢會議，廣納業界在各區前線同工的意見。

3.1.1.4 委員會的意見及關注：

- (i) 業界對 DECC 及 NEC 角色功能檢視工作的期望，與現時社署的實質檢視工作有著明顯的落差。
- (ii) 社署對社聯在 2019 年 11 月 28 日遞交的意見書之回應，要求約見社署討論檢視工作的各項事宜，包括時間表、

各持份者包括業界的參與渠道及機制等。

- (iii) 建議社聯稍後將意見書與業界分享。
[會後備註: 社聯在會後已將意見書與業界分享]

【委員會與社署之討論，詳見下列第 4.2.3 項】

3.1.2 安老院舍巡查情況

- 3.1.2.1 主任闡述網絡會議會上同工意見，包括巡查時間過長、次數過密、巡查督察態度、院友私隱度等問題，表示巡查標準尺度不一，令業界無所適從。
- 3.1.2.2 各委員分享機構轄下安老院舍巡查的情況，認為巡查標準存在差異，需向社署釐清巡查標準內容，以及院舍職員及院友在社署巡查時不被尊重，需要適時向社署反映持續跟進及改善巡查情況。

【委員會與社署之討論，詳見下列第 4.4 項】

3.1.3 修訂《安老院實務守則》

經修訂的《安老院實務守則》(守則) 已於 2020 年 1 月 1 日實施，院舍服務網絡會議上業界同工就守則修訂的內容，表示很多地方存疑，如約束品更新內容、備藥人手、員工體格檢驗等等的修訂安排。建議社署釐清法例修訂內容。委員會建議在今日會議向社署查詢及要求澄清。

【委員會與社署之討論，詳見下列第 4.4 項】

3.1.4 安老院及殘疾人士院舍法例提出的修訂建議

就安老院及殘疾人士院舍法例提出的修訂建議，委員重申各項的關注及憂慮，包括法定最低人手比例與當值時數的規定、以「自然人」擔任院舍持牌人、院舍主管註冊及續期機制、提高罰則及護理照顧刑事化等。

【委員會與社署之討論，詳見下列第 4.4 項】

3.1.4.1 委員會意見及關注：

- (i) 認為政府應先要處理改善及增加業界資源配套措施，以解決現時業界的人手資源、處所地方、設施配套不足的問題。
- (ii) 因院舍修例涉及安老院及殘疾人士院舍，社聯稍後會再搜集業界意見，呈交意見書予勞工及福利局。
- (iii) 建議今日會議向社署提問修例進程及表達業界的關注。

【委員會與社署之討論，詳見下列第 4.4 項】

3.1.5 改善家居及社區照顧服務轉換津助模式

主任匯報業界與社署商討的進程。社聯就改善家居及社區照顧服務轉換津助模式所整理的意見書(意見書)，已於 2019 年 11 月 20 日向社署呈交，意見書亦於早前傳發予委員會參閱及備悉。

3.1.6 委員提出，綜合家居照顧服務(普通個案) (IH(OC))的季度服務資料呈報表格中的補充資料表格 1A 及 1B 是否仍然需要提交。委員會建議在社區照顧服務網絡會議上與業界作詳細討論。

3.2 護老者服務發展策略行動方案

3.2.1 護老者服務發展工作小組召集人向委員會簡報草擬護老者服務發展策略行動方案(行動方案)的初步內容及諮詢日程。社聯會於 2020 年 2 月開始就行動方案舉行諮詢會議予各持份者，以訂定業界於未來三年切實可行的行動。

[會後備註: 因應疫情，原訂於二月舉行的業界同工諮詢會經已取消，並會改以網上搜集意見形式徵詢意見。]

3.2.2 委員分享不同地區就護老者服務工作的發展，如「照顧者咖啡室計劃」等。至於海外交流會議，主任補充社聯社會保障及就業部現正組織探訪團，資助業界同工於 2020 年 3 月 24 至 26 日前往台灣作探訪及交流會議，歡迎業界同工申請參與。

3.2.3 此外，社聯服務發展常設委員會亦就護老者服務發展成立跨服務工作小組，在政策層面上商討策略性方向工作，邀請各社聯長者服務專責委員會委派成員加入。護老者服務發展工作小組召集人邱綺雯女士及李蔭國先生為本委員會代表加入該工作小組。

4 討論事項

4.1 2020 年福利議題及優次建議

4.1.1 主任報告上年度的建議項目的跟進事宜，以及今年度社聯召開的各項籌備工作。經過各服務網絡召開會議初步收集業界的建議項目如下：

- (i) 增加 DECC 及 NEC 的輔導個案人手及督導資源；以及增加文職支援人手(新建議項目)。
- (ii) 在 IH(OC)增加認知障礙症服務支援及設立認知障礙症日間護理中心；以及為提供個案服務的單位增加個案管理的資源(新建議項目)。
- (iii) 將「照顧認知障礙症患者補助金」及「療養照顧補助金」恆常化。

4.1.2 委員會關注及意見如下：

- (i) 提出對社區照顧服務券(CCSV) 居家服務成本高的關注，認為政府應參考關愛基金「支援身體機能有輕度缺損長者試驗計劃」(試驗計劃)內，有關社工人手及行政費用的安排，用作優化 CCSV 的資源。
- (ii) 明白要在 IH(OC)增加認知障礙症服務支援的重要，但同時亦需釐清 IH(OC)的服務定位及角色。

4.1.3 主任回應會先在社聯層面商討各項建議項目，並在各服務網絡會議收集業界意見，再於下一次委員會會議上商討。此外，委員就試驗計劃於 2020 年 11 月完結後的延續性表達關注。社聯補充立法會福利事務委員會已於在 2020 年 1 月 13 日就試驗計劃進行答問，會議中社署表示顧問團隊的檢討研究分析工作仍在進行，社署會在收到檢討報告後審視報告內容，以考慮試驗計劃的未來路向。

下午 4 時社會福利署助理署長(安老服務)陳德義先生(陳先生)、高級社會工作主任(安老服務)姚雪儀女士(姚女士)參與下列討論事項。

主席代表委員會歡迎社署陳先生及姚女士出席本年度委員會會議。

4.2 各項試驗計劃的跟進 (關愛基金「支援身體機能有輕度缺損長者試驗計劃」及「支援在公立醫院接受治療後離院的長者試驗計劃」)

4.2.1 關愛基金「支援身體機能有輕度缺損長者試驗計劃」(試驗計劃)

4.2.1.1 委員會向社署就試驗計劃表達關注:

- (i) 建議增撥文職人手配套資源以支援業服務進行。
- (ii) 簡化服務流程機制並優化服務組合，建議將飯餐從服務組合內容抽出，以實報實銷模式向社署申領有關費用。
- (iii) 現時 IH(OC)的運作模式與試驗計劃相若，關注試驗計劃完結後服務的銜接及延續性，以及擔憂 IH(OC)對服務的承托力。
- (iv) 建議政府理順家居照顧服務，要全面檢視的人手配套，如檢視薪酬架構等，以確切實行有持續性的護理照顧服務。
- (v) 委員認為試驗計劃的服務使用量比預期為少，原因包括評估員人手不足，以致未能以足夠人手去評估有需要的長者進入服務，出現使用量不足以反映實際需要的情況。此外，服務組合使用量的限制亦可能令服務使用者不使用服務。
- (vi) 委員欣賞社署對正接受綜合社會保障援助計劃長者，服務提供機構的收費墊支安排，認為有助減省機構的行政工作。

4.2.1.2 社署陳先生向委員會簡述社署在 2020 年 1 月 13 日在立法會福利事務委員會會議上就試驗計劃進行的討論內容，表示試驗計劃自 2017 年 12 月推出，截至 2019 年 9 月的數字資料顯

示，輪候 IH(OC) 的長者人數減少了約 27%。另外社署亦將在綜合家居照顧服務(體弱個案)新增 3000 個服務名額，未來社署會繼續密切關注服務的使用情況。對於委員會的提問，陳先生回應如下：

- (i) 在行政方面，社署現正研究優化酌情提高服務面值上限的申請流程，並加快審批工作。
- (ii) 對於業界提出試驗計劃要上調飯餐成本，社署會按實際情況檢視。
- (iii) 備悉業界對於飯餐成本高及操作困難的關注，陳先生表示歡迎業界就送飯服務提出各可行的方案。
- (iv) 已委託香港大學秀圃老年研究中心為試驗計劃進行成效檢討，檢討研究的初步資料顯示，服務使用者、前線同工及認可服務機構一般對有標準化評估機制的試驗計劃反應正面。待檢討報告完成後，社署會就有輕度缺損長者的服務需要以及服務提供的模式等再作檢視。
- (v) 若確有需要，社署會適時安排評估員培訓，以確保有足夠評估員為有需要的長者進行評估。
- (vi) 陳先生分享試驗計劃服務使用量的情況，表示計劃以試驗模式推行，目的是制定一套簡易版的評估工具，並測試以不同資助面值的服務組合及以共同付款的模式，為輕度缺損的長者提供適切服務。無論試驗計劃將來的安排，社署會就服務過渡及銜接性作出妥善的安排，請各服務機構安心。

4.2.2 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」

4.2.2.1 委員向社署反映上述試驗計劃審批流程繁複及需時，有礙計劃的使用率。

4.2.2.2 陳先生表示社署已委託顧問團隊就試驗計劃的成效作檢討。社署會在收到檢討報告後審視報告內容，以考慮試驗計劃的未來路向。

4.2.3 檢視長者地區中心或長者鄰舍中心服務角色及功能

4.2.3.1 委員會關注及意見：

委員向社署查詢就社聯 2019 年 11 月 28 日遞交的意見書之回應，並重申提出各項關注，包括檢視工作的路線圖、日程表、及業界參與討論的空間等。委員表示檢視工作若沒有業界充分參與討論，日後政府提出各項建議之可行性會存在困難。

4.2.3.2 陳先生回應如下:

- (i) 社聯意見文件經已收備，現階段正在審視。如之前在本委員會之會議提及，會以循序漸進的方法進行檢視工作，首先處理在處所空間上未就過往已增加的人手編制而相應更新的設施明細表、膳食服務等。社署會分階段徵詢業界的意見，檢討以落實安老服務計劃方案提出的改善建議為目標，預計會於 2020 年中旬與業界進行商討。
- (ii) 由於檢視工作會涉及資助服務的資源調配和服務津貼及協議，社署要先整理現時的服務情況後再與業界商討。
- (iii) 對於委員會邀約社署商討，陳先生表示會考慮有關的安排。

下午 4 時 30 分社署牌照及規管科總社會工作主任黃鎮標先生(黃先生)、關婉玉女士(關女士)、石陳麗樺女士(石太)出席下列之討論議項。主席代表委員會歡迎各社署代表出席委員會會議。

4.3 為提升服務質素、持續加強對安老院舍和殘疾人士院舍的監管及培訓計劃

4.3.1 社署石太向委員會闡述社署以下的三個計劃:

4.3.1.1 院舍員工培訓資助計劃

於 2019 年 3 月起分階段推出一個為期五年的計劃，全數資助全港所有安老院和殘疾人士院舍主管、保健員及護理員修讀在資歷架構下認可的訓練課程。

4.3.1.2 院舍外展醫生到診服務

於 2018 年 10 月起為所有私營及自負盈虧安老院和殘疾人士院舍的住客提供外展醫生到診服務。

4.3.1.2.1 委員提出院舍外展醫生到診的藥物配方只提供基本的藥物予住客，因現時流感情況嚴重，建議可考慮提供較優質的處方藥物。

4.3.2.2.2 石太表示備悉業界對處方藥物的意見，亦已於溝通平台與服務提供者就此進行溝通。

4.3.1.3 私營安老院認證資助計劃

於 2019 年 10 月起推出為期五年的計劃，為參加由香港認可處認可並經社署核准的認證計劃的私營安老院提供全數資助。

上述三個計劃詳情，可於社署網頁查閱。

4.4 檢視院舍法例及實務守則

4.4.1 委員會向社署反映早前收集業界同工對《安老院實務守則》(守則)的意見，期望社署就當中的條文細節及執行內容作出澄清，包括約束品更新內容、備藥人手、員工體格檢驗等等的修訂安排。

4.4.2 此外，委員亦向社署反映機構對於安老院巡查的關注，包括院舍員工被要求列隊讓巡查督察檢查身份證的安排欠缺尊重及不必要、巡查時間過長、次數過密、巡查督察的態度、院友私隱不被尊重、巡查標準不一等問題。

4.4.3 社署關女士回應委員會提問如下：

- (i) 約束的定義是限制個人活動以致保障個人及其他人的安全。至於所述如枱板及防撕片褲等的使用是否定性為約束物品需視乎其使用目的及方式，關女士表示院舍應就有關方面作清楚記錄。
- (ii) 巡查機制有既定的工作範疇及準則，社署有提供訓練予巡查督察。歡迎業界適時向社署查詢、反映意見及協商。
- (iii) 修訂守則的備藥安排是依據 2018 年《院舍藥物管理指南》(指南)而建議。社署解釋，修訂守則已註明院舍特定員工及接受過相關訓練的人員，都可負責備藥。
- (iv) 就員工體格檢驗的措施，社署明白機構的擔憂，但中介公司轉介的員工也屬院舍的員工，必須按既定的規範進行體格檢查。機構可與中介公司訂定服務協議合約，訂立監察系統機制以確保員工通過體格檢驗。
- (v) 社署另補充保健員要有持續進修的準備以符合修例後可能須續期註冊的要求。

4.4.4 委員補充業界關注如下：

- (i) 關注社區老人評估小組到診後所處方的藥物，運作上未能即日更新。
- (ii) 有關修訂法例內所提出的加強罰則、院舍主管註冊安排、指定負責人刑責、隔離措施等都是業界擔憂的地方。
- (iii) 因應提升服務質素，業界不反對修改法例及修訂院舍實務守則，但先要條件政府要有完善的人力資源政策及資源供應以支援業界。

(iv) 邀約社署牌照及規管科同事與業界交流。

4.4.5 關女士回應:

(i) 修訂院舍法例的建議，是根據檢視院舍法例及實務守則工作小組（工作小組）報告所作出的。勞工及福利局（勞福局）已就有關建議安排於 2020 年 1 月至 2 月期間舉行四場與持份者交流會，歡迎業界參與並向勞福局提供意見。

[會後註：因應 2019 冠狀病毒病感染情況的最新發展，原定於 2020 年 2 月 20 日（星期四）下午 5:30 至下午 7:30 於大埔社區中心（禮堂）舉行的安老院及殘疾人士院舍法例修訂建議與持份者交流會決定延期舉行。就有關安排，勞福局將另行公告。]

(ii) 院舍修例目的主要是提高院舍服務質素，並邁向行業專業化。

(iii) 藥物管理是院舍服務重要一環，院舍須仔細備存有關記錄。

(iv) 2020 年 1 月 1 日生效的院舍實務守則（修訂版），對於院舍的隔離設施有清楚明確的要求。

(v) 為準備院舍條例修訂後的要求，社署會繼續提供不同的支援，例如相關的員工培訓課程、逐步提升及改善院舍的服務質素等。

(vi) 對於核心時段高度照顧院舍的護士人手要求，社署認為對於資助院舍影響不會太大，因現時資助院舍人手已高於工作小組報告的建議，但明白現時護理人手緊張的情況，並會繼續登記護士的培訓課程。

(vii) 就修例中有關院舍指定負責人的建議，社聯表示工作小組的前代表鄭麗玲女士已將業界的關注反映。社署澄清院舍指定負責人的職能不等同院舍主管。指定負責人是該「合夥經營」或法人團體授權其中一名董事或機構 / 公司的管理人員，作為院舍持牌者的「指定負責人」，負責監督院舍的日常運作。在發生涉及刑責的情況時，若該「指定負責人」或有關人員已採取合理措施或有合理原因，則可作為免責辯護。但若該罪行經證明是在該合夥的某合夥人或法人團體的某人員的同意或縱容下觸犯，則該人員亦屬干犯該罪行，院舍持牌者亦需負上相關的法律責任。

(viii) 社署再次呼籲業界同工出席勞福局於 2 月中下旬所舉辦餘下的兩場與持份者交流會。

[會後註：因應 2019 冠狀病毒病感染情況的最新發展，原定於 2020 年 2 月 20 日（星期四）下午 5:30 至下午 7:30 於大埔社區中心（禮堂）舉行的安老院及殘疾人士院舍法例修訂建議與持份者交流會決定延期舉行。就有關安排，勞福局將另行公告。]

4.4.6 黃先生與委員會重點分享現時檢視院舍法例的進程及已落實於新修訂實務守則的措施。黃先生回應委員提問時表示:

- (i) 2019 年 11 月舉行兩場實務守則簡介會主要解說新的修訂項目及落實工作小組不涉及修例的建議，例如對於混合安老院種類的界定。此外，有些要求（如感染控制隔離設施或添置專用藥物雪櫃）可延至 2020 年 4 月 1 日執行。
- (ii) 巡查督察是依循法規巡查院舍，以確保服務質素。他們尊重院舍員工的感受及重視住客的私隱，督察會當場知會住客並在尊重住客意願下才進行涉及保障私隱（如沐浴程序）的巡查工作，並樂意聆聽有關巡查步驟的意見；黃先生亦特別提醒院舍管理人員及前線員工，務必留意在個人起居照顧 / 護理程序（如沐浴或更換尿片）當中可能出現違反私隱的危機，以維護住客的個人尊嚴。
- (iii) 所有院舍的巡查準則是一致的，強調業界（津助或私人機構營運的院舍）要遵守實務守則，以確保服務質素。機構如對個別巡查情況存有疑問，歡迎向社署牌照處查詢及反映意見，社署樂意與業界溝通解答有關疑問。
- (iv) 有關巡查時檢查身份證的安排，只是核對院舍員工記錄的個人資料，社署不會要求院舍員工排隊等候核對。個別機構若遇有關情況可向社署反映。
- (v) 對於委員會邀約出席網絡會議與業界交流，黃先生表示樂意與業界保持交流及溝通。

4.4.7 社聯業務總監表示，基於各持份者有不同的意見，明白工作小組未能完全採納社聯的意見。社聯會在農曆新年後，組織渠道收集復康服務及長者服務持份者就法例修訂建議的意見，並在社署進行諮詢工作的階段時表達。至於院舍巡查工作及院舍實務守則，認為應以服務使用者為本要目標，會與業界商討尋求共識。

5. 其他事項

沒有其他事項。

6. 下次會議日期：2020 年 3 月 26 日下午 2 時 (社聯 201 室)

會議於下午 7 時結束。