

## 立法會福利事務委員會

### 醫務社會服務的提供

#### 目的

本文件旨在告知委員本港提供醫務社會服務的現況和最新發展。

#### 背景

2. 香港的醫務社會服務始於一九三九年。當年，當局曾委派一些施賑員到當時的醫務衛生署服務。在一九六零年代末期，由於當局規定從事這項專業的人員必需接受正規的社會工作訓練，主要負責濟助病人的「施賑員」便改名為「醫務社會工作人員」（現稱為醫務社會工作者(醫務社工)）。根據一九七九年發表的《香港公務員薪俸及服務條件常務委員會第二號報告書》的建議，當時隸屬醫務衛生署的醫務社會工作人員職系已在一九八二年十月與社會福利署(社署)的「社會工作者」職系合併。此後，所有醫務社會服務部均已交由社署管理，但設於當時補助醫院的有關單位則例外。社署的社會工作者會獲調派為醫務社會服務人員，正如他們會調配到家庭服務、感化服務等工作範圍一樣。

3. 醫院管理局(醫管局)於一九九一年成立，並接管當時的補助醫院醫務社會服務部，而社署則繼續營辦前政府醫院和專科診所的醫務社會服務部。此外，社署的醫務社工也為衛生署的多間診所提供服

務。

4. 截至二零零二年二月底為止，社署共有 363 名醫務社工。他們分屬社會工作主任／高級社會工作助理／助理社會工作主任職系，為醫管局和衛生署轄下醫院和診所的全港 59 個醫務社會服務部提供服務。至於醫管局則有 130 名人員，為 22 間醫院提供服務。二零零二年二月底，社署的醫務社工正處理超過 32 000 宗個案，平均每名工作者須處理 102 宗個案。有關社署醫務社工分駐各醫院及診所的情況，以及所處理的醫務社會服務個案的統計資料，載於附件 1。

### 服務目的

5. 多間醫院和診所均駐有醫務社工，為病人及其家屬及早提供心理社會輔導及援助，協助他們處理或解決因患病或殘疾而引起的問題。作為臨床小組的成員之一，醫務社工擔當着聯繫醫務和社會服務的重要角色，以協助病人達至康復和融入社會。

6. 醫務社工為病人及其家屬提供不同的服務。有關服務的主要類別包括：以個人或小組形式提供的輔導服務；與其他醫務及專職醫療人員緊密合作，進行心理社會評估和制定福利計劃；出院計劃和轉介社區資源；提供實質援助，例如豁免醫療收費、推薦申請公共房屋和慈善信託基金等。作為公職人員，社署的醫務社工亦須執行《精神健康條例》和《保護兒童及少年條例》等不同法例所訂明的法定責任。

### 檢討醫務社會服務

7. 鑑於醫療衛生服務模式正在轉變，以及當局愈來愈重視提供全面的服務以便更妥善照顧病人及其親屬日增的需要，再加上有需要透過調整和精簡服務提高工作效率，社署遂於一年前展開一項檢討，以便找出更有效向病人提供援助的方法。這項內部檢討由一個督導委員會領導進行。督導委員會成員包括社署、醫管局、衛生署和衛生福利局的代表。我們在檢討後推行了多項重整服務單位的新措施，以及提供服務和精簡工作程序的新方法。

### 新服務模式

#### 「一病人，一醫務社工」

8. 醫務社會服務部以往設於醫院和診所設施。住院病人會由駐院的醫務社工提供服務，而在離院後到門診診所覆診的病人，則可透過派駐診所的醫務社工獲得服務。為了方便使用者及持續提供所需的服務，我們鼓勵醫務社會服務部盡可能採用「一病人，一醫務社工」的服務方式。目前，有七間附設門診診所的大型醫院，包括威爾斯親王醫院、北區醫院、瑪麗醫院、東區尤德夫人那打素醫院、青山醫院、瑪嘉烈醫院和葵涌醫院已採用這種服務方式。不論病人正在住院還是已經出院，都會由同一名醫務社工提供服務。這種方式不但可加強為病人提供有效率而連貫的一站式個人服務，也免卻了醫務社工在轉介個案時重複擬備文件的工作，以及節省搜尋檔案和備存記錄的行政及文書工作。

#### 「以社區為基礎」的服務模式

9. 以往，衛生署轄下胸肺科門診診所的醫務社會服務主要是以部分時間派駐醫務社工的形式提供。爲了改善服務和更妥善運用人力資源，社署在二零零二年一月起採用了以社區爲基礎的服務模式。現時，需要接受福利服務的胸肺科診所病人和其家屬，會轉介到區內最接近他們居住地點的家庭服務中心接受個案工作者的服務。新的服務模式讓個案工作者得以採取更全面的方式照顧病人及其家屬。

10. 爲了配合醫管局發展社區健康護理的工作重點，社署已在前屯門分科診所於二零零一年七月遷往屯門醫院日間醫療中心時，採用一種新的服務模式。派駐前屯門分科診所的醫務社會服務部人員，已分別調派到屯門區內四間家庭服務中心，繼續服務屯門醫院日間醫療中心轉介的門診病人。如有需要，屯門醫院的醫務社工會爲屯門醫院日間醫療中心門診診所的病人解決其迫切和即時需要。社署會在二零零二年六月在伊利沙伯醫院的專科診所嘗試採用類似運作模式。

11. 不過，以社區爲基礎的服務方式並不能照顧所有的病人。舉例來說，臨床腫瘤科門診部、特別內科、洗腎部和老人科日間醫院的門診病人會因爲其身體狀況，需要長期接受照顧和經常到診所覆診，而醫務社工亦必須與醫護人員緊密合作，以便爲病人和其家屬提供最佳的支援。有見及此，社署會繼續調派醫務社工爲他們提供所需服務。社署現正密切留意其他醫院(如瑪嘉烈醫院、瑪麗醫院和威爾斯親王醫院等)門診部的服務情況，並於徵詢醫管局的意見後，在二零零二至零三年度重整這些醫院的有關服務。

## 人手需求

12. 醫務社工的人手比例，已經在一九七九年獲得醫務發展諮詢委員會批准。這種按床位或使用率計算的方法（如每名醫務社工對 90 張醫院病床或每名醫務社工每年處理 400 宗門診個案）已不再切合病人不斷轉變的需要，因為這個計算方法並沒有計及病人的流動率、所提供不同類型的活動、介入服務的程度和不同個案處理時間的差距。

13. 根據醫管局以人口計算的資助安排而達成的協議，醫務社工的增長會按所推行的新計劃和服務的實際需要而定，而不會根據醫院病床和診所個案預計增加的數目計算。二零零二至零三年度，社署已於其預算內撥備款項，用以增派四名醫務社工（見下文第 14 段）。

## 精簡服務

### 逐步淘汰部分醫院的雙軌制度

14. 自醫管局成立以來，社署部分的醫務社工均有調派到前補助醫院協助應付院內擴展的服務。結果，在同一間醫院內會同時設有來自社署和醫管局的醫務社工。這種雙軌制度對病人、醫務人員和其他院外的服務機構造成了混亂和不便。為了解決這個長久以來的問題，社署和醫管局達成一項協議。由二零零二至零三年度開始，社署會逐步撤回派駐在前補助醫院的醫務社工，但這個做法會導致社署出現社工過剩的現象。因此，在制訂精簡前補助醫院的醫務社工人手的計劃時，我們必須審慎行事。由於隸屬社署的醫務社工會繼續是推動醫管局的新計劃及服務措施的重要成員，社署會待有足夠資源吸納有關員工以應付醫務社會服務部或其他福利服務單位的資助活動時，才會在

前補助醫院撤回醫務社工。舉例來說，在第一階段，當有關醫院獲配資源以自行聘請所需的醫務社工後，社署便會在九間前補助醫院撤回 14 名醫務社工。至於調離有關醫院的 14 名社署醫務社工，則會調派負責其他工作，包括支援醫管局推行精神科服務的新措施。我們的目的是，在稍後時間撤回其餘兩間前補助醫院的人手，完成精簡服務的工作，但這須視乎日後是否有類似的機會而定。有關逐步抽調人手的計劃詳情，載於附件 2。

### *為若干類別的病人制訂專業支援服務*

15. 為了與駐診所的醫護人員加強合作，以及培養醫務社工為有特別需要兒童提供服務的專業技能，分駐於衛生署轄下六間兒童體能智力測驗中心(原屬於社署轄下的五個地區)的十名醫務社工，現已合併為市區組和新界組。這兩個專責小組會與醫護人員緊密合作，為需接受「兒童體能智力測驗中心」服務的兒童及家庭提供服務。

16. 根據《精神健康條例》(條例)的規定，監護個案以往是由社署在全港各區的個案服務單位處理的。為了透過專業分工提高服務質素，我們已選出在條例方面有較高專業技能和知識，並正任職精神科醫院或診所醫務社會服務部的 30 名社會工作主任，組成五支區域專責小組，負責進行調查、撰寫社會背景調查報告，以及代表社會福利署署長出席監護委員會的聆訊。

### **服務的劃一與配合**

17. 為了提高醫務社工的服務表現和效率，並確保能更妥善協調籌

劃和發展醫務社會服務，當局已於一九九五年成立由醫管局主導的醫務社會工作者協調委員會。委員會會於每三個月舉行一次會議，與會者包括 30 多間醫院的醫務社會服務部主任。會議的主要目的是分享有關的資料和經驗、劃一工作程序和文件處理，以及透過舉辦訓練工作坊，訂立良好行為的服務議定書及醫務社工關鍵才能等，藉以鼓勵發展醫務社工的專業才能和進行分工。至於地區層面方面，屬於同一醫院聯網的醫務社會服務部和家庭服務中心亦會定期舉行會議，以便對區內服務的提供有更深的認識，照顧各區的特定需要。

### 發展專業技能

18. 由於以實據為本的醫療及病人全面護理服務愈來愈受到重視，我們必需透過持續學習，加強醫務社工身為綜合臨床小組成員所擔當的工作。除了為醫務社工定期舉辦員工發展及綜合專業訓練課程外，多個服務單位已成立臨床督導小組和不同專科的朋輩學習小組，以鼓勵醫務社工發展本身的專業技能。

19. 此外，為加強醫務社工的服務表現，在醫管局的協助下，經已制定醫務社工的關鍵才能。這些關鍵才能除會用作評估服務表現的參考外，也可為訂立醫務社工的訓練綱要和識別他們的需要提供有用的基準。

20. 為了協助醫管局和社署的醫務社工更妥善照顧有需要的病人，多個聯合工作小組已制訂處理自殺個案、中風、腎衰竭、善終服務和有條件出院精神病人的服務議定書，為所有醫務社工提供專業的

良好行爲指南。

## 未來路向

21. 政府強調有需要透過向病人及其家屬提供更容易獲得和有效的綜合服務，加強所提供的醫務社會服務。為配合不斷轉變的健康護理環境，以及應付社會對發展綜合和多專業的社區護理的持續訴求，我們會繼續改善與不同的健康護理和福利專業人員的配合、合作和伙伴關係。我們亦會培養醫務社工在心理社會護理方面的技能和知識，以及確保可在健康護理界提供有效的醫務社會服務。

社會福利署

醫院管理局

二零零二年三月



社署轄下醫務社會服務部的人員編制

(截至二零零二年二月)

## 醫管局轄下的醫院／診所／中心

	社會工作主任 (名)	助理社會 工作主任(名)	高級社會 工作助理(名)
普通專科	27	175	4
精神專科	33	110	0
合計	60	285	4

## 生署轄下的診所／中心

	社會工作主任 (名)	助理社會 工作主任(名)	高級社會 工作助理(名)
兒童體能智力測驗中心	2	10	0
綜合治療中心(為感染愛滋 病毒人士／愛滋病患者提 供服務)	0	2	0
合計	2	12	0

	社會工作主任 (名)	助理社會 工作主任(名)	高級社會 工作助理(名)
總計	62	297	4

醫務社會服務個案數目的統計資料

(截至二零零二年二月)

處理的個案數目	= 43 239 宗
結束的個案數目	= 10 957 宗
新接／重開的個案數目	= 10 509 宗
該月月底處理中的個案數目	= 32 087 宗
平均每名醫務社工處理的個案數目	= 102 宗

醫管局轄下醫務社會服務部的人員編制  
(截至二零零二年二月)

	社會工作主任 (名)	助理社會 工作主任(名)	社會工作助理 (名)
普通專科	18	108	4

醫管局轄下的醫務社工總人數：130 名

醫管局醫務社會服務個案數目的統計資料  
(截至二零零二年二月)

處理的個案總數 =17 699 宗

平均每名醫務社工處理的個案數目 =136 宗

## 撤回前補助醫院服務的進度

醫院名稱	社署將會撤回的 醫務社工人數
<b>第一階段：2002 年 4 月 1 日</b>	
鄧肇堅及律敦治醫院	5
葛量洪醫院	1
牛頭角老人科日間醫院	1
東華三院黃大仙醫院	1
小計	<b>8</b>
<b>第二階段：2002 年 7 月 1 日</b>	
香港佛教醫院	2
靈實醫院	1
東華東院	1
沙田慈氏護養院	1
仁濟醫院	1
小計	<b>6</b>
<b>第三階段：2002 至 03 年度以後</b>	
東華醫院	4
馮堯敬醫院	3
小計	<b>7</b>
<b>總計</b>	<b>21</b>