

香港社會服務聯會
交立法會福利事務委員會
長者服務計劃未來發展事宜小組委員會
(2016年4月21日)
為有特殊需要長者提供的服務

前言：

本會一直關注少數族裔議題，就著他們各方面的需要，如教育、就業、貧窮及社會共融等，作政策倡議。去年，本會亦有參與政府安老事務委員會及港大研究顧問團隊「安老服務計劃方案」第二階段「制訂建議」的工作坊「對少數社群的支援」。得悉立法會福利事務委員**長者服務計劃未來發展事宜小組委員會**將討論「**為有特殊需要長者提供的服務**」，在整合業界意見後，本會就著少數族裔長者的現況、提出一些關注及建議，詳情如下：

現況：

- 根據《2011年人口普查主題性報告：少數族裔人士》，由2001年至2011年，整體少數族裔的人口增加了32%。在2011年約有451,000名少數族裔人士在港居住，佔整體人口6.4%。尼泊爾人、巴基斯坦人、印度人在港出生及居住的比例相對較高。雖然在港的少數族裔人口老化問題並不嚴重¹，但長者人口的增幅卻是明顯的；如巴基斯坦長者人數上升了一倍，由2001年的288人增至2011年的575人；尼泊爾長者人數也上升了四倍，由2001年的71人增至2011年的352人；印度長者也增加了1.6倍，由2001年的749人增加至2011年的1,960人。
- 一直以來，少數族裔長者因語言障礙，而難以接觸及使用香港的長者服務及福利，包括房屋、醫療、交通、資訊等等。在長者服務方面，少數族裔長者無法充份利用社區服務，由預防（如健康講座及身體檢查）、居家安老（家務助理及護老者支援），以致長期護理及院舍照顧等，均欠缺支援。

關注及挑戰 (分析)：

- 政制及內地事務局自從在2010年制定「促進種族平等行政指引」（「指引」）後，似乎鮮有監管及檢討各政府部門執行「指引」的情況。雖然，在2015年有二十三個政府部門表示有跟從「指引」，其中包括社會福利署、房屋署、教育局、勞工處等，但這些部門並沒有訂定執行指引或實務守則，以致各部門或單位在服務少數族裔人士時出現問題；最明顯的是極少使用翻譯及傳譯服務、沒有收集或未能提供服務少數族裔人士的數字，忽視少數族裔人士有平等機會獲取服務的重要性。

¹ 65歲及以上的少數族裔長者只佔4.6%，有別於全港人口中長者佔13%。資料來源：香港特區政府。《2014年香港少數族裔人士貧窮情況報告》。香港：政府統計處，2015年12月。頁73。

- 社署在服務津助協議中，並沒有要求業界提供相關的「指引」。面對少數族裔人士人口較多的社區，也沒有統籌社區需要，也沒有向非牟利機構提供文化敏感度培訓，或提供相關的支援或資源（例如翻譯及傳譯）。
- 大部份政府資訊均沒有翻譯成少數族裔語言，以致少數族裔人士無法獲取教育、社會福利及公共衛生等等相關資訊。政府欠缺以少數族裔長者為對象的宣傳策略，以致少數族裔長者連最基本的福利，如長者咭、八達通乘車優惠計劃、長者生活津貼等等，都不曉得，更不知申請程度及不懂填申請表。很多少數族裔長者教育程度低或文盲，除了利用文字、服務單張及網上媒體發放資訊，更需要透過多種渠道，如宗教團體、少數族裔媒體及外展方式等。
- 政府可能為了控制即場傳譯服務的使用率，少數族裔人士即使提出要求，也未必可獲得即場傳譯服務，必須得到服務提供者批准及安排，才可獲得即場傳譯服務。有些政府部門及非牟利機構未有意識使用傳譯服務，言語不通的少數族裔人士，便難以獲得公共服務。有些少數族裔人士會自行找親友陪同翻譯，如親友因工作或忙碌未能陪同，又或者涉及個人私隱，便限制及阻礙了少數族裔人士獲取公共服務的機會。
- 同時，現有的即場傳譯供不應求，尤其是旁遮普語、烏爾都語及尼泊爾語。這幾種語言的即場傳譯服務，因為人手短缺而應接不暇。根據「融匯－少數族裔人士支援服務中心」的統計，每月平均超過十個拒絕個案，可見即場傳譯服務資源不足，簡接剝奪了少數族裔長者獲取公共服務的機會。
- 有些領取綜援的少數族裔長者，在家鄉有較多親人照顧及支援；再加上有些少數族裔的風俗習慣是要在家鄉埋葬。現時「綜援長者廣東及福建省養老計劃」只能便利廣東省及福建省的長者，而不能惠及少數族裔長者。這對於有經濟困難而又想回鄉生活的少數族裔長者造成不便。另外，曾有領取綜援的少數族裔長者在回鄉後，因身體不適而延誤了回港日期，便因此而喪失綜援資格。

建議：

1. 政制及內地事務局有責任監管各政府部門推行「指引」的進度，確保承諾執行「指引」的政府部門制定執行指引或實務守則，定期公佈服務少數族裔及被拒提供服務數字，與持份者溝通及檢討服務成效。此外，政制及內地事務局也須積極宣傳有關的「指引」，教育少數族裔人士獲取服務的權益，及提高公眾的種族平等的意識。醫管局及衛生署在執行相關指引，均有較佳的表現，例如使用傳譯服務指引、文化敏感度的員工培訓等，值得其他政府部門借鏡。
2. 社署應在服務津助協議中，要求業界提供及執行「指引」，在各區統籌及計劃落實「指引」，向非牟利機構提供足夠的文化敏感度培訓。在少數族裔人士人口較多的地區成立試點，例如在該區的長者地區中心成立少數族裔社區照顧外展隊，由少數族裔大使上門宣傳長者服務，以解決資訊不流通的問題。此外，少數族裔大使也可轉介及安排適切的社區照顧服務，如物理治療師、職業治療師及社康護士等。這些外展隊可按照少數族裔長者的服務人數，

增加護理人員及少數族裔職員的人手比例。

3. 即場傳譯對少數族裔長者尤為重要，他們需要面對面的溝通。建議政府提供額外資源及配套，提供充足的即場傳譯服務，尤其是旁遮普語、烏爾都語及尼泊爾語，以解決多年來即場傳譯供不應求的問題。
4. 容讓少數族裔長者也可要求即場傳譯，而不僅是服務提供者的專利。還有，在現有的長者醫療券中，為少數族裔長者增加提供「即場傳譯金額」，讓他們看家庭醫生或私人診所時，可獲津貼的即場傳譯服務。
5. 建議擴展「綜援長者廣東及福建省養老計劃」至南亞及東南亞國家，讓少數族裔長者有充裕的時間回鄉探訪親友，或者在家鄉頤養天年。
6. 進行有關少數族裔長者的研究，瞭解他們的服務需要，如何幫助他們獲取政府及社會福利資訊，以及有效的長者服務模式。

查詢：

羅琳（社聯家庭及社區服務主任）

電話：2876 2424

電郵：lynn.law@hkcss.org.hk