

立法會福利事務委員會
(會議日期：二零零零年一月十日)
《長者社區網絡計劃》檢討研究
執行建議進度報告

目的

社會福利署(社署)在一九九九年二月一日立法會福利事務委員會會議上，向各議員介紹了《長者社區網絡計劃》檢討研究報告。會上主席要求社署在一九九九年九月份會議上，向委員會提交執行研究隊伍的建議進度報告，以及解釋「長者支援服務隊」的人手編制是否足夠接觸有需要照顧的長者。

進度報告

2. 基於以香港大學社會工作及社會行政系周永新教授為首的研究隊伍的建議，本署積極執行了下列的措施，以改善向長者提供的社區網絡服務：

建議一：長者社區網絡服務應該延續和採取更積極的外展手法。

3. 社署在《長者社區網絡計劃》完成兩年的試驗期後，由一九九八年十月起以福利津貼的形式資助非政府機構在他們的長者綜合服務中心設立「長者支援服務隊」，以延續《長者社區網絡計劃》的服務。現時，在全港各區已經成立了32支「長者支援服務隊」，並預計在二零零一年三月前增加4支服務隊，合共36支。「長者支援服務隊」採取了多元化的外展手法，例如：逐家逐戶探訪獨居長者、街頭接觸等，主動接觸有需要照顧的長者，向他們提供社區網絡和義工服務。直至一九九九年十月底，已接觸了76,426名長者，較《長者社區網絡計劃》在一九九八年九月底結束試驗期的數字(17,499名長者)，增加了四倍。此外，為提倡長者義工精神，鼓勵長者繼續貢獻社會，進一步提升長者「老有所為」的積極形象，「長者支援服務隊」更推行長者義工計劃。截至一九九九年十月底，曾參加服務的長者義工，共有6,602人。

建議二：將《長者社區網絡計劃》融入長者綜合服務中心的工作及精簡三層協調架構。

4. 現時，32支「長者支援服務隊」均在長者綜合服務中心成立，並且成為中心的一項服務單元。透過這項安排，「長者支援服務隊」可以運用長者綜合

服務中心的整體資源，加強對有需要照顧的長者提供服務。此外，為提高服務的管理和協調效率，社署精簡了過去《長者社區網絡計劃》的三層架構—即長者綜合服務中心，地區和社署的協調組織，成為兩層架構—即由社署地區總福利主任直接協調和監管「長者支援服務隊」的服務提供和管理。

建議三：應加強宣傳和推廣以加強市民識別《長者社區網絡計劃》的服務有別於其他類似的服務。

5. 為建立一個鮮明的服務形象，社署及各「長者支援服務隊」經常透過不同類型的宣傳和推廣方法，包括傳媒報章、海報、單張刊物、定期出版之服務專訊等，向社會人士、長者、義工團體、服務機構宣傳和介紹「長者支援服務隊」的服務。此外，「長者支援服務隊」亦透過各類型活動如服務展覽、健康講座、逐家逐戶探訪和街頭接觸長者、探訪其他服務單位，以及招募義工等活動向市民推介和爭取他們支持「長者支援服務隊」的服務。為了確保接受服務的長者清楚明白自己接受甚麼服務，「長者支援服務隊」的社工和義工，除了運用各種宣傳和講解方法外，他們亦會在探訪長者或在提供直接服務時，配帶特別為「長者支援服務隊」而設計的襟章，以資識別，亦藉此提倡「長者支援服務隊」的團隊精神。

建議四：應制定一套新的準則來辨認有需要的長者。

6. 為了更準確地服務亟需照顧的長者，社署和各「長者支援服務隊」取消了優先或非優先個案的釐定方法去確定服務提供的次序，代之而用是一套新的評估方法。「長者支援服務隊」會按長者的經濟狀況、居住環境、健康及弱能狀況、孤寂感、自我照顧能力、服務需要，以及支援網絡等資料，以確認長者不同程度的需要，向他們提供適切的服務，以增加服務的效率和效果。

建議五：應擴闊轉介來源，鼓勵各社會及醫療服務機構在長者網絡服務上保持密切聯繫。

7. 社署的地區辦事處和各「長者支援服務隊」經常聯絡區內福利服務單位、長者服務中心、醫療機構、社會團體、義工組織等，向他們介紹、宣傳和鼓勵他們轉介有需要的長者接受服務。此外，社署及「長者支援服務隊」和社區老人評估小組、長者健康外展隊、長者健康中心、屋邨診所等醫療機構保持緊密的聯繫，不時合作為義工舉辦健康知識的訓練和向長者提供支援服務。另一方面，社署和衛生署有定期的會議保持緊密的聯絡，確保有需要的長者得到「長者支援

服務隊」或長者健康外展隊及長者健康中心的服務。

建議六：制定一套劃一的義工訓練課程。

8. 社署已聯同香港社會服務聯會及各「長者支援服務隊」制定了一套標準的義工訓練課程，供「長者支援服務隊」舉辦義工訓練課程時參考使用。這套義工訓練課程內容除有基本的導向訓練外，更有專門的訓練，包括：處理長期病患者的情緒技巧、家居安全及用藥常識、急救常識、長者的飲食營養、長者的個人衛生、長者常見的疾病、老年痴呆症、長者自殺、復康用具的應用等。透過這套義工訓練課程，義工可掌握更多的知識和技巧，從而更有效地向長者提供服務。

建議七：鼓勵長者及義工反映他們對服務的意見。

9. 各「長者支援服務隊」已經設立了反映意見的機制；例如熱線電話、定期的義工分享會、長者諮詢會、服務交流會等讓長者及義工可以反映他們對服務的意見，以及提出改善服務的建議。社署亦有為各「長者支援服務隊」的同工舉行定期的分享會，讓同工交流工作技巧和心得以及分享改善服務的意見。

建議八：改良服務對象資料系統的電腦程式。

10. 社署委派城市大學顧問有限公司為「長者支援服務隊」編訂的電腦系統，改良了過往《長者社區網絡計劃》電腦程式的問題。現在「長者支援服務隊」的電腦程式，已加入了長者個人健康狀況、弱能及精神狀況、孤寂感、居住環境、自我照顧能力、支援網絡、所操方言、所需服務、義工及義工機構等詳細資料，方便配對合適的義工向長者提供適切的服務。現時，新的電腦系統已經完成編寫程序並正式運作，以配合長者支援服務隊向長者提供服務的安排。

服務統計

11. 截至一九九九年十月底「長者支援服務隊」服務統計累積數字和《長者社區網絡計劃》在完成兩年試驗期的服務累積數字比較如下：

| | 《長者社區網絡計劃》 九六年十月至九八年九月 (2年時間) | 「長者支援服務隊」 九八年十月至九九年十月 (13個月時間) |
|------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| (a) 曾接觸長者人次： | 17,499 | 76,426 |
| (b) 亟需照顧長者名單長者人數 | 14,461 | 32,066 |
| (c) 義工人數： | 7,062 | 16,532 (包括長者義工 6,602 人) |
| (d) 義工機構數目： | 421 | 542 |
| (e) 服務狀況(服務次數)： | | |
| (i) 電話聯絡/慰問 | 78,352 | 90,497 |
| (ii) 探訪 | 55,470 | 67,304 |
| (iii) 個人協助* | / | 7,072 |

*註： 個人協助服務包括護送服務、臨時/短期家務協助、看顧服務及其他個人協助服務

「長者支援服務隊」人手編配

12. 原來的《長者社區網絡計劃》，只有一名社會工作助理負責執行。社署在編訂「長者支援服務隊」人手之時，曾經仔細參考了《長者社區網絡計劃》兩年試驗期的工作經驗，工作人員和義工的意見，以及考慮進一步照顧獨居長者的需要等因素，作出了量和職級的實質改善。現時每隊「長者支援服務隊」有一名高級社會工作助理，一名社會工作助理和一名文職助理。由於「長者支援服務隊」在長者綜合服務中心內設立，多類服務單元在人手和資源上的運用，可以互相配合並藉此增加靈活性和產生更大的效益。另外，「長者支援服務隊」除了服務亟需照顧的長者外，更積極發展和推動長者義工計劃。由於有長者義工的參與，「長者支援服務隊」在尋找和聯絡獨居和與社會疏離的長者均有顯著的成績。由一九九八年十月至一九九九年十月底「長者支援服務隊」接觸的長者人數多達 76,000 多人，其中願意及需要服務的獨居長者人數有 32,000 人，並且招募了超過 16,000 多名義工(包括 6,602 名長者義工)，以及 542 多間義工機構為長者提供社區網絡和義工服務。從以上的資料顯示，「長者支援服務隊」較「長者社區網絡計劃」的服務在量和質的方面均有長足的發展。因此，長者支援服務隊現時的人手編配是合適的。

未來工作方向

13. 長者支援服務隊將會進一步加強運用義工，特別是長者義工的參與，去強化亟需照顧長者的非正規支援網絡的關顧功能，例如鄰里守望相助、長者義工網絡、以及運用各種社會資源去協助長者不斷發展，減低他們的無助感。這些都是長者支援服務的未來工作方向，以實現社區照顧的概念和向長者提供一個可以安享晚年的關顧社區。此外，社署和「長者支援服務隊」會商討和參考使用合適的評估工具，以檢討工作成效，例如，長者接受支援服務隊服務前後的孤寂感有否改善，支援網絡的關顧功能有否增強等去量度長者支援服務的工作效果。

總結

14. 由於得到「長者支援服務隊」的社工和義工與及地區人士的通力合作和配合，社署在執行香港大學檢討研究隊伍的建議工作上相當順利和有成果。「長者支援服務隊」現時的工作已上軌道，同時人手編制亦足夠應付接觸亟需照顧長者的工作。本署於一九九九年二月一日的會議上，曾計劃「長者支援服務隊」在一年內，即今年二月前，將接觸有需要照顧的長者人數，較之《長者社區網絡計劃》的長者人數(17,499名)達到雙倍的目標。根據目前的進度，社署的計劃已經超過預期的指標(截至一九九九年十月底已接觸的長者人數有76,426人)。然而，社署將繼續積極執行研究報告的建議，密切監察「長者支援服務隊」的發展和服務情況，務使獨居長者得到所需照顧，以及善用義工服務。

徵詢意見

15. 請各委員備悉這份報告的內容，並提出意見或建議。

社會福利署
安老服務科
二零零零年一月