

立法會議員

「長者疫情下的支援狀況」意見書

安老服務倡導聯盟(下稱：安倡聯)自2017年成立，是一個由全港多個關注安老政策及服務之團體組成的聯盟，參與團體包括長者評議會、關注家居照顧服務大聯盟、茶果嶺長者權益組及全城和倡小組(排名不分先後)。安倡聯致力組織長者關心長者相關議題，並進行倡導。成立至今，安倡聯除了關注安老服務漸趨市場化外，更持續關注安老院舍質素，監察政府修訂院舍條例進展，並積極表達意見。疫情肆虐後，更著力了解長者需要並作出反映。

新冠病毒肆虐全港，當中長者首當其衝，受資助的社會服務亦被停止或只能提供有限度服務，長者的身心靈受到衝擊。有見及此，安倡聯就此進行問卷調查，共收回760份問卷，了解長者在疫情下分別在：一. 社交康樂、二. 家居支援、三. 社區支援、四. 情緒支援的四大範疇使用社會服務的情況並作出建議。

社交康樂服務(服務例子：興趣班、生日會、旅行等)

有94.6%有使用社交康樂服務的受訪者表示，於疫情間的「社交康樂服務」受影響，而首三項令長者未能使用「社交康樂服務」的原因依次為(1)服務機構表示相關服務已暫停(91.6%)、(2)自己/家人擔心外出會感染了疫症(46.9%)及(3)服務轉為網上進行，自己因未有相關設備及配套而未能參與(23.5%)。反映雖然在疫情下社福機構把部份服務轉型為網上推行以嘗試繼續滿足長者之服務需要，但無論服務單位或長者均面對不同挑戰而未能完全轉型。

而在服務影響下，受訪者指「社交康樂服務」受影響使其面對不同問題/困難，如覺得沉悶(73.8%)、不開心(42.7%)、出現情緒問題(24%)等，首三項均與情緒有關，此情況值得關注。

家居支援服務(服務例子：送餐服務、陪診、家居清潔等)

有69.6%有使用家居支援服務的受訪者表示，於疫情間的「家居支援服務」受影響。調查顯示受影響之家居支援服務單位最多為綜合家居照顧服務(40.3%)及改善家居及社區照顧服務(37.1%)。上述運動或訓練服務(27.1%)及家居清潔服務(21.2%)較多被取消或減少服務，原因主要為服務機構表示相關服務已暫停(93.5%)，反映此類服務被歸類為非緊急服務而受較多影響，送飯服務等則較能維持。

與此同時，在服務影響下超過一半長者指身體機能衰退(51.6%)，三成多照顧者感

照顧壓力加大(35.5%)，另有兩成多至四成多不等的長者出現各方面的情緒問題(27.4%-45.2%)，反映政府和機構為長者提供家居支援服務時，如何平衡防疫措施及回應服務需要是十分重要的，例如在確保服務提供者及長者有足夠保護用品下維持服務。

社區支援服務(服務例子：暫託服務、運動或訓練、陪診服務等)

有 87.7%有使用社區支援服務的受訪者表示，於疫情間的「社區支援服務」受影響。主要受影響之服務為(1)運動或訓練(34.1%)、(2)飯堂或領取食物服務(25%)、及(3)探訪服務(20.6%)，此三項均主要因服務機構表示相關服務已暫停(86.5%)而致服務減少或取消。

而在服務影響下，受訪者指令其需面對減少社交(66%)、覺得沉悶(59%)、身體機能衰退(44.5%)等困難，而對比其他服務如購物、陪診、暫托等，運動或訓練(34%)及 飯堂或領取食物服務(28.5%) 更是受訪者認為在疫情間最為重要的服務。

情緒支援服務(服務例子：輔導服務、減壓活動/小組活動服務、探訪服務等)

有 58%有使用情緒支援服務的受訪者表示，於疫情間的「情緒支援服務」受影響。受訪者指主要由長者鄰舍中心(70.7%)或長者地區中心(27.6%)提供，最多被取消服務的是減壓活動/小組的服務(38.8%) 及 情緒小組服務(30.6%)，普遍均是指服務機構表示相關服務已暫停(87.9%)。

值得關注的是當情緒支援服務出現影響，只有兩成(22.4%)受訪者指未有因而出現困難，反映接近八成受訪者均面對一種或多種的問題或困難，包括一半受訪者指出現情緒問題(50%)及缺乏傾訴對象(50%)，另外亦有約三成受訪者指照顧壓力加大(32.8%)及與家人關係變差(27.6%)，反映在減少社交接觸下，以往由活動或小組形式的服務去支援長者的情緒需要，在有限度服務提供下未能作出相應支援。

建議：

1. 服務轉型備受挑戰

從調查數字及訪談過程中顯示，受疫情所限，大部份過往面對面的實體服務均受不同程度的影響，當社會嘗試以科技配合各界在疫情下之需要時，實在面對不同挑戰。一方面社福機構需摸索如何在網絡世界推行服務，同時間部份長者亦因缺乏硬件及教學等而未能從中受惠，繼而令各項社交需要未能得到滿足，過往潛在之情緒問題亦可能因而浮現。

建議：政府及商界提供額外支援予長者以加快數碼共融步伐

2. 家居支援及社區支援之必要

過往社會上家居支援及社區支援服務一直長期出現資源不足、僧多粥少的問題。在疫情期間為減低感染傳播機會，政府下令停止「非必要服務」無可厚非。惟隨疫情反覆及持續，長時間因社署指引中定義為「非必要服務」如家居清潔及運動等服務被停止，不少長者因缺乏服務而加速身體退化，心情亦大受影響，對長者的影響亦變得愈加明顯及重要。加上疫情間所積累之輪候個案更令社福單位面對之服務需求百上加斤，原已備受拉扯之服務人手及資源更見緊絀。

建議：增加家居支援及社區支援服務資源，檢討指引以平衡服務與防疫需要

3. 缺乏服務下長者之深層次需要

調查數字亦顯示服務減少或暫停服務對長者的影響遠比表面看起來深遠，如缺乏社交康樂服務除令長者感沉悶外，亦會因多了時間在家而影響家庭關係及加大照顧者壓力；而缺乏社區飯堂等服務亦會令長者及照顧者需另就餐膳作出安排及增加開支，加上防疫期間更需要在坊間搶購各類防疫物品如口罩、搓手液等，貧窮率一直高企的長者群組更加捉襟見肘。

建議：疫情間持續提供防疫金以應付日常因突發事情而增加的開支，長遠推行全民退休保障

4. 情緒支援至關重要

調查顯示疫情下長者除了需要面對不同服務的影響外，亦對社會疫情的發展及自身染疫的機會感擔憂，但在此至為關鍵的情況下，過往長者最直接獲得情緒支援之長者鄰舍中心及長者地區中心等卻暫停開放，一直繃緊的社工人手亦不足以應付突然其來的服務需要，社會上其他的情緒支援服務亦往往未能切合長者需要，令長者面對情緒困擾時求助無門。

建議：增加社工人手，設立 24 小時真人接聽長者情緒支援熱線

5. 長者參與

面對疫情下龐大的服務需要，長者更了解自身群體的需要，願意出一分力，發揮潛能，貢獻所長。

建議：透過培訓不同的長者義工，例如電話慰問、交換信息等，回應更多有需要長者於疫情下的需要。

疫情下，長者的支援更顯不足，望議員閣下能積極考慮上述之意見。如有垂詢，請致電 [REDACTED] 與林宗祐先生 或 致電 [REDACTED] 與黃俊豪先生聯絡。

安老服務倡導聯盟

長者疫情下的支援狀況

問卷調查報告

2020 年 11 月 14 日

(一) 調查背景

自 2020 年 2 月新冠病毒肆虐香港，感染性比 2003 年沙士更為嚴重，當中長者更是高危群組，在缺乏口罩和防疫用品供應的情況下，市民除了四出頻撲，購買昂貴的防疫用品之外，更不知道自己何時會是下一個確診者。這種情況使一般人也會表現驚恐、慌張、忐忑不安等等，長者的困境更甚，即使長者人生閱歷豐富，這種情況也是他們前所未遇的。

在疫情肆虐時，為控制疫情，政府限制人與人之間的接觸，決定將受資助機構的非緊急社會服務停止或有限度提供服務，長者在徬徨無助的情況下，更要面對日常所接受的社會服務突然停頓，不少長者因資助服務停止上門運動服務，而出現身體機能衰退；亦有長者出現負面情緒時，長者中心未有開放而未能接受支援，導致他們的身心靈和社交均受到很大的衝擊。

有鑑於此，安老服務倡導聯盟(下稱：安倡聯) 希望收集長者需要並作出發佈。安倡聯自 2017 年成立，是一個由全港多個關注安老政策及服務之團體組成的聯盟，組員來自港、九、新界的長者，致力組織長者關心長者相關議題，並進行倡議。成員團體包括：長者評議會、關注家居照顧服務大聯盟、茶果嶺長者權益組及全城和倡小組(排名不分先後)

由於專家已表示未來可能出現第四波疫情爆發，有見及此，安倡聯希望透過是次調查，了解長者在疫情下分別在 1) **社交康樂**、2) **家居支援**、3) **社區支援**及 4) **情緒支援**四大範疇使用社會服務的情況，務求於疫情再度爆發前及早了解他們的需要，從而向政府作出反映和建議，期望政府能採納及制訂更有效的防疫政策。

(二) 調查對象

調查對象為現時居住於本港的 60 歲或以上長者

(三) 調查目的

- 了解長者在疫情下面對社交康樂、家居支援、社區支援及情緒支援的狀況；
- 促使政府關注在疫情下社會服務的支援情況，如何影響長者的身心靈和社交需要；
- 促使政府關注長者實際需要，期望政府能採納安倡聯的建議制訂更有效的防疫政策。

(四) 調查方法

本調查於 2020 年 10 月至 2020 年 11 月初進行，採用面談、電話及網上的量性問卷調查方式，透過安倡聯組員及同工在本港家訪、致電、約見及網上問卷而願意接受訪問的長者，進行問卷調查，先解釋是次調查的目的，然後進行問卷訪問。是次訪問接觸了全港十八區的長者，成功完成了 760 份問卷。

(五) 調查限制

- 由於部份班組服務仍然暫停，所以組員及同工能接觸的受訪者人數仍然有限；
- 本調查提供網上問卷供受訪者填寫，但礙於長者對智能手機的應用並不熟悉或沒有使用智能手機，所以網上問卷的填寫數量有限
- 基於以上限制，組員及同工主要透過電話向受訪者進行調查。

(六) 問卷調查結果及數據分析

背景資料

6.1 受訪者性別

性別	人數	所佔百份比
男	221	29.1%
女	538	70.8%
性小眾	1	0.1%
總數	760	100%

本調查之中，**女性**的受訪者佔較多數，約佔七成。

6.2 受訪者年齡

年齡層	人數	所佔百份比
60-64 歲	94	12.3%
65-69 歲	146	19.2%
70-74 歲	161	21.2%
75-79 歲	135	17.8%
80-84 歲	119	15.7%
85 歲或以上	105	13.8%

受訪長者**年齡分佈平均**，各年齡層所佔百份比相約。

6.3 受訪者居住地區

居住地區	人數	所佔百份比
觀塘區	335	44.1%
灣仔區	99	13%
西貢區	91	12%
深水埗區	40	5.3%
東區	39	5.1%
沙田區	33	4.3%
葵青區	29	3.8%
屯門區	23	3%
大埔區	13	1.7%
元朗區	13	1.7%
北區	10	1.3%
黃大仙區	9	1.2%
荃灣區	8	1%
九龍城區	5	0.7%
油尖旺區	5	0.7%
中西區	3	0.4%
南區	3	0.4%
離島區	2	0.3%

本調查受訪者來自全港十八區，當中較多來自**觀塘區**，約有四成多，與負責進行調查的單位所在地區相約。

6.4 疫情期間使用社區服務狀況

疫情期間有否使用社區服務	人數	百份比
有	477	62.8%
沒有	283	37.2%

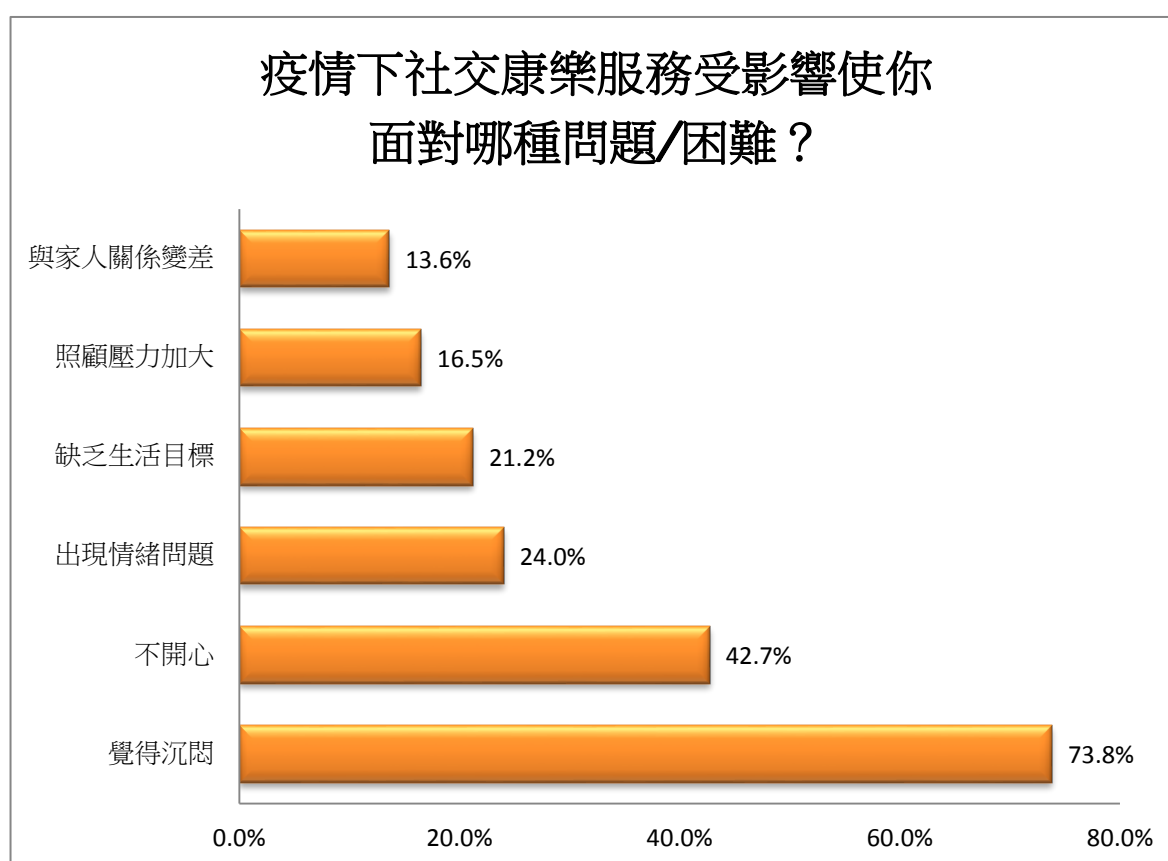
大多數受訪者表示在疫情期間**有使用**不同種類的社區服務。

社交康樂服務 (服務例子：興趣班、生日會、旅行等)

6.5 疫情期間「社交康樂服務」受影響狀況

服務有否受疫情影響	人數	百分比
有影響	405	84.9%
沒有影響	23	4.8%
沒有使用此服務	49	10.3%
總數	477	100%

受訪者指首三項令長者未能使用「社交康樂服務」的原因依次為 (1)服務機構表示相關服務已暫停(91.6%)、(2)自己/家人擔心外出會感染了疫症(46.9%) 及 (3)服務轉為網上進行，自己因未有相關設備及配套而未能參與(23.5%)。當中可見在疫情下社福機構在疫情期間把部份服務轉型為網上推行以嘗試繼續滿足長者之服務需要，但無論服務單位或長者均面對不同挑戰而未能完全轉型。



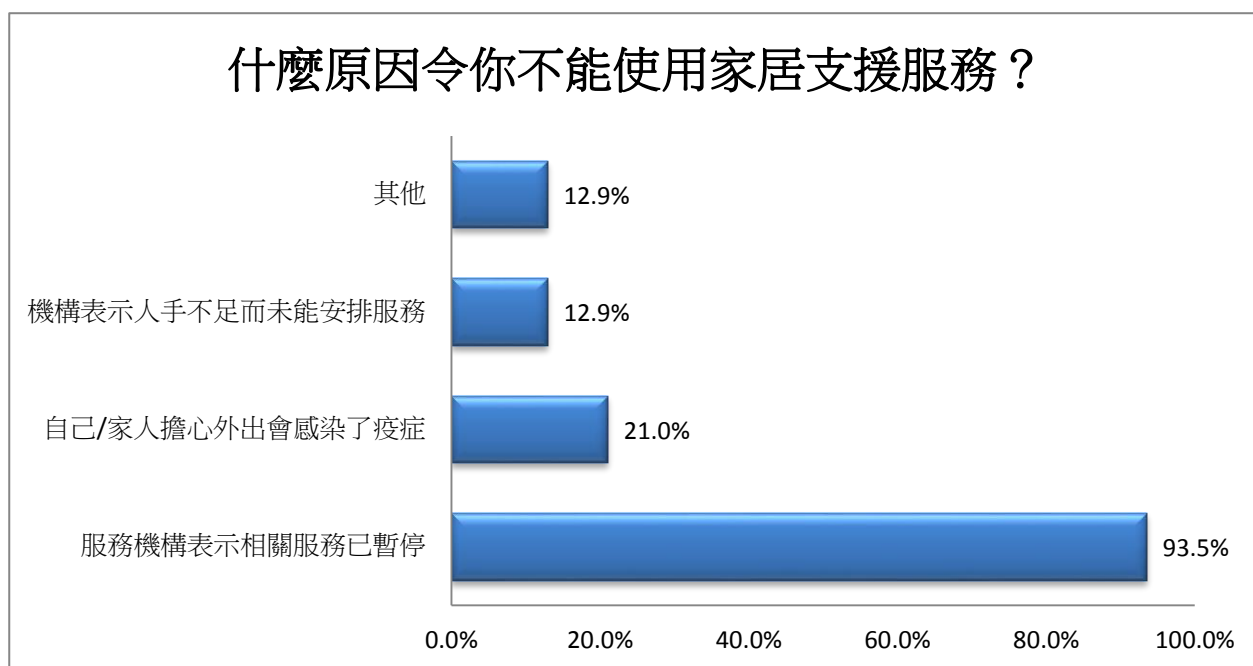
而在服務影響下，受訪者指「社交康樂服務」受影響使其面對不同問題/困難，如覺得沉悶(73.8%)、不開心(42.7%)、出現情緒問題(24%)等，首三項均與情緒有關，此情況值得關注。

家居支援服務 (服務例子：送餐服務、陪診、家居清潔等)

6.6 疫情期間「家居支援服務」受影響狀況

服務有否受疫情影響	人數	百分比
有影響	62	13%
沒有影響	27	5.7%
沒有使用此服務	388	81.3%
總數	477	100%

調查顯示受影響之家居支援服務單位最多為**綜合家居照顧服務**(40.3%)及**改善家居及社區照顧服務**(37.1%)，上述 **運動或訓練服務**(27.1%) 及 **家居清潔服務** (21.2%)較多被取消或減少服務，原因主要為**服務機構表示相關服務已暫停**(93.5%)，反映此類服務被歸類為非緊急服務而受較多影響，送飯服務等則較能維持。



與此同時，在服務影響下超過一半長者指**身體機能衰退**(51.6%)，三成多照顧者感**照顧壓力加大**(35.5%)，另有兩成多至四成多不等的長者出現**各方面的情緒問題**(27.4%-45.2%)，反映政府和機構為長者提供家居支援服務時，如何平衡防疫措施及回應服務需要十分重要，例如在確保服務提供者及長者有足夠保護用品下維持服務。

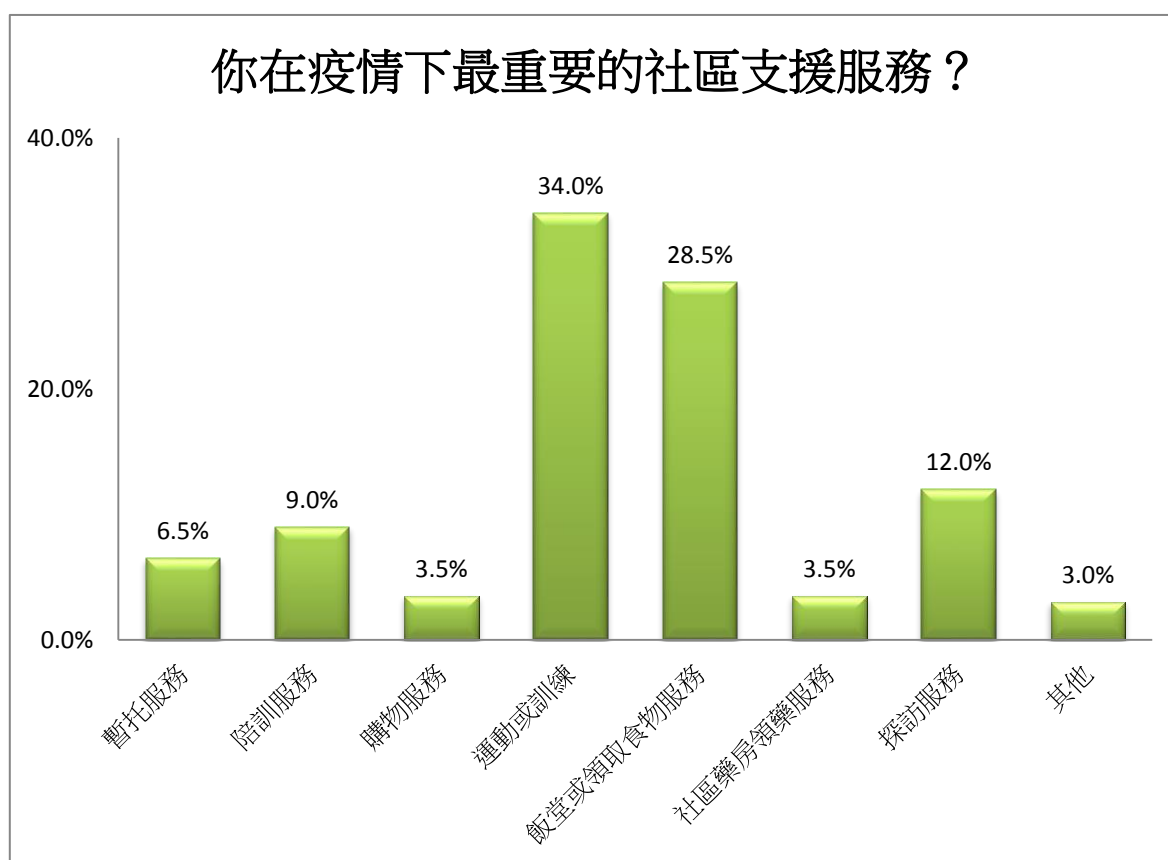
社區支援服務 (服務例子：暫託服務、運動或訓練、陪診服務等)

6.7 疫情期間「社區支援服務」受影響狀況

服務有否受疫情影響	人數	百分比
有影響	200	41.9%
沒有影響	28	5.9%
沒有使用此服務	249	52.2%
總數	477	100%

在社區支援方面，主要受影響之服務為(1)運動或訓練(34.1%)、(2)飯堂或領取食物服務(25%)、及(3)探訪服務(20.6%)，此三項均主要因服務機構表示相關服務已暫停(86.5%)以致服務減少或取消。

而在服務影響下，受訪者指令其需面對減少社交(66%)、覺得沉悶(59%)、身體機能衰退(44.5%)等困難。各項社區支援服務當中，運動或訓練(34%) 及 飯堂或領取食物服務(28.5%) 是受訪者認為在疫情間最為重要的服務，對比其他服務如購物服務、陪診服務和暫託服務等，百分比明顯偏高。



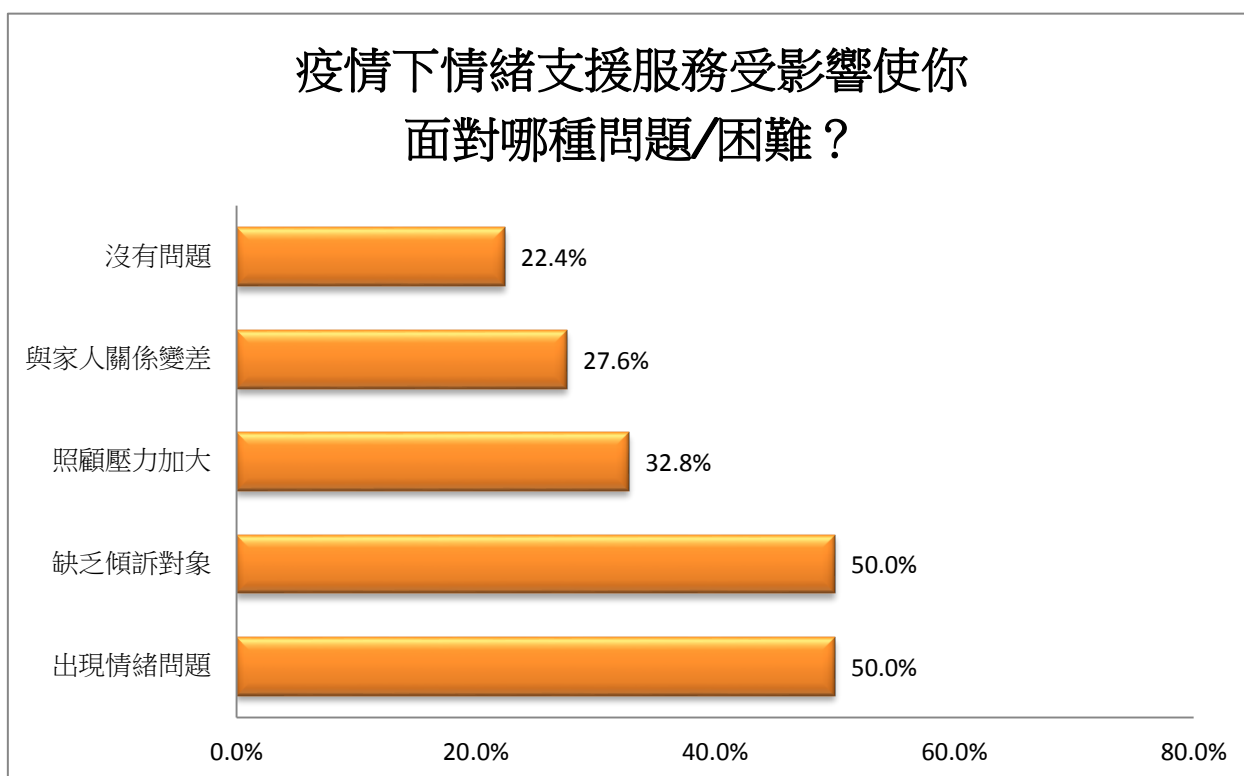
情緒支援服務 (服務例子：輔導服務、減壓活動/小組活動服務、探訪服務等)

6.8 疫情期間「情緒支援服務」受影響狀況

服務有否受疫情影響	人數	百份比
有影響	58	12.2%
沒有影響	42	8.8
沒有使用此服務	377	79%
總數	477	100%

在情緒支援服務方面，受訪者指主要由**長者鄰舍中心**(70.7%)或**長者地區中心**(27.6%)提供，最多被取消服務的是**減壓活動/小組的服務**(38.8%)及**情緒小組服務**(30.6%)，普遍均是指**服務機構表示相關服務已暫停**(87.9%)。

值得關注的是當情緒支援服務出現影響，只有**兩成**(22.4%)受訪者指未有因而出現困難，反映**接近八成**受訪者均面對一種或多種的問題或困難，包括一半受訪者指**出現情緒問題**(50%)及**缺乏傾訴對象**(50%)，另外亦有約三成受訪者指**照顧壓力加大**(32.8%)及**與家人關係變差**(27.6%)，反映在減少社交接觸下，以往由活動或小組形式的服務去支援長者的情緒需要，在有限度服務提供下未能作出相應支援。



擔憂及建議

6.9 在疫情下的擔憂

	人數	所佔百份比
自己與身邊人受到病毒感染	519	69%
疫情再爆發	457	60.8%
出現情緒問題	179	23.8%
不懂資訊科技，未能與外界接觸	174	23.1%
未能覆診	151	20.1%
難以購入抗疫物品	150	19.9%
社會服務支援不足	141	18.8%
求助無門	89	11.8%
經濟問題	84	11.2%
難以接受社區資源資訊	81	10.8%
與家人關係變差	79	10.5%
日常膳食問題	79	9.7%
其他	8	1.1%
沒有需要	97	12.9%

近七成及六成長者均指疫情下最擔憂是自己與身邊人受到病毒感染(69%)及疫情再爆發(60.8%)。

6.10 針對上述擔憂之建議

	人數	所佔百份比
增加社福機構人手給予長者服務	400	53.2%
增加資源予社福機構購買防疫用品	353	46.9%
全民派發現金	347	46.1%
增加資源予市民購買防疫用品	317	42.2%
為長者提供智能科技設備及教學	306	40.7%
增加政府部門人手給予長者服務	291	38.7%
成立 24 小時專人接聽熱線	274	36.4%
協助市民訂購防疫用品	238	31.6%
與商界及社福界合作，提供膳食服務或專業服務	231	30.7%
其他	18	2.4%
沒有建議	118	15.7%

超過一半受訪者均建議增加社福機構人手予長者服務(53.2%)，是各項建議之首。另超過四成建議政府增加資源予社福機構(46.9%)及市民(42.2%)購買防疫用品、全民派發現金(46.1%)，反映長者實在需要額外資源和經濟援助才得以面對疫情。

(七) 討論及建議

● 服務轉型備受挑戰

從調查數字及訪談過程中顯示，受疫情所限大部份過往面對面之實體服務均受不同程度之影響，但當社會嘗試以科技配合各界在疫情下之需要時實面對不同挑戰，一方面社福機構需摸索如何在網絡世界推行服務，同時間部份長者亦因缺乏硬件及教學等而未能從中受惠，繼而令各項社交需要未能得到滿足，過往潛在之情緒問題亦可能因而浮現。

建議：政府及商界提供額外支援予長者以加快數碼共融步伐

● 家居支援及社區支援之必要

過往社會上家居支援及社區支援服務一直長期出現資源不足、僧多粥少的問題。在疫情期間為減低感染傳播機會，政府下令停止「非必要服務」無可厚非。惟隨疫情反覆及持續，長時間因社署指引中定義為「非必要服務」如家居清潔及運動等服務被停止，不少長者因缺乏服務而加速身體退化，心情亦大受影響，對長者的影響亦變得愈加明顯及重要。加上疫情間所積累之輪候個案更令社福單位面對之服務需求百上加斤，原已備受拉扯之服務人手及資源更見緊絀。

建議：增加家居支援及社區支援服務資源，檢討指引以平衡服務與防疫需要

● 缺乏服務下長者之深層次需要

調查數字亦顯示服務減少或暫停服務對長者的影響遠較表面看起來深遠，如缺乏社交康樂服務除令長者感沉悶外，亦會因多了時間在家而影響家庭關係及加大照顧者壓力；而缺乏社區飯堂等服務亦會令長者及照顧者需另就餐膳作出安排及增加開支，加上防疫間更需在坊間搶購各類防疫物品如口罩、搓手液等，貧窮率一直高企的長者群組更加捉襟見肘。

建議：疫情間持續提供防疫金以應付日常因突發事情所增加的開支，長遠推行全民退休保障

- **情緒支援至關重要**

調查顯示疫情下長者除了需面對不同服務的影響外，亦對社會疫情的發展及自身染疫的機會感擔憂，但在此至為關鍵的情況下，過往長者最直接獲得情緒支援之長者鄰舍中心及長者地區中心等卻暫停開放，一直繃緊的社工人手亦不足以應付突如其來的服務需要，社會上其他的情緒支援服務亦往往未能切合長者需要，令長者面對情緒困擾時求助無門。

建議：增加社工人手，設立 24 小時真人接聽長者情緒支援熱線

- **長者參與**

面對疫情下龐大的服務需要，長者更了解自身群體的需要，願意出一分力，發揮潛能，貢獻所長。

建議：透過培訓不同的長者義工，例如電話慰問、交換信息等，回應更多有需要長者於疫情下的需要。

(八) 總結

總結調查數字可見，香港社福服務原已因資源錯配、人手不足等問題面對不同挑戰，疫情突然而來，縱然社福界已竭力調整服務以應對不同弱勢社群之需要，但確未有額外資源處理龐大及突發的疫情困境，而長者所面對之困難實是社會上不同弱勢社群正共同面對及經歷，期望政府及社會各界除考慮上述建議外，更應跨界別同心協力，真正做好各項抗疫、防疫之措施，以香港市民之福祉為先，令長者、不同弱勢社群及普羅大眾均能安然渡過疫症，長遠才可各自發展所長，達至互助、多元、共融等目標，共建宜居之香港。