

2024年4月30日
討論文件

立法會福利事務委員會
推動照顧者為本政策小組委員會

照顧者支援專線及
一站式照顧者資訊網站的進度匯報

目的

本文件向委員匯報「照顧者支援專線」(專線)及「照顧者資訊網」(資訊網)的最新進展。

背景

2. 行政長官在《2022年施政報告》中指出，照顧者是長者和殘疾人士在社區生活的重要支撐，應給予肯定和更大支持。政府由2023年起逐步落實《2022年施政報告》及《2023年施政報告》宣布的多項措施，加強支援照顧者，當中包括設立照顧者支援專線及一站式照顧者資訊網站。2023年7月及10月，政府分別就設立「照顧者支援專線」及一站式資訊網向委員會匯報，並聽取委員的意見。2023年9月及11月，政府分別推出“182183”專線及資訊網。

照顧者支援專線

3. 2023年9月26日，社會福利署(社署)委聘東華三院(營辦機構)推出24小時運作的照顧者專線服務，共設有30條電話線，由超過100位專業社工輪值接聽。專線提供社區支援服務資訊、即時諮詢和情緒支援、輔導服務、外展／緊急支援及轉介服務等，亦會協助照顧者聯繫暫託服務，並為有需要的服務使用者提供交通津貼前往暫託服務單位。因應提供服務的經驗，營辦機構安排定期的內部培訓予接聽專線的社工，包括：熱線輔導技巧及外展探訪經驗分享、評估高危個案、照顧者支援服務的最新發展等。

4. 截至2024年3月31日，專線共接獲16 490宗來電。以來電性質劃分，尋求情緒支援和查詢社區支援服務分別佔約38%和23%，照顧問題和財務問題分別各佔約14%和7%，餘下的涉及健康和房屋問題，以及申請暫託服務等，另有17宗個案需要緊急支援服務，並由營辦機構以外展方式進行危機處理，以解決照顧者／家庭燃眉之急及緩解他們的壓力。有關需要緊急支援及外展探訪的個案方面，社工一般會在接獲來電的一小時內到達並提供服務；如需跟進服務，則會在一日內轉介。專線所處理的個案性質及提供服務的分類載於附件。

照顧者資訊網

5. 社署與香港賽馬會慈善信託基金合作，委託香港樹仁大學建立的資訊網，2023年11月30日正式推出。資訊網內容主要涵蓋為長者和殘疾人士（包括精神復元人士）及其照顧者提供的服務、照顧技巧，以及為照顧者提供的社區活動和資源等。網站已連結專線和暫託服務／緊急住宿空置名額查詢系統，以便照顧者隨時尋求支援。

6. 截至2024年3月31日，資訊網點擊率超過33萬次。自推出後，資訊網的內容持續更新及優化，例如連結不同的服務網站，而登記成為服務資訊提供者的機構數目，已由最初約390個增加至超過510個，當中包括津助安老服務單位及康復服務單位、資助／自負盈虧機構及地區團體，令資訊網的內容更豐富，提供更多對照顧者有用的服務資訊。我們會持續更新及優化資訊網的內容，例如連結不同的服務網站，將來亦會增添其他內容及功能，包括照顧者評估工具及人工智能聊天機械人等，並會參照持份者的意見適時改善。

宣傳及推廣

7. 勞工及福利局（勞福局）和社署透過不同途徑廣泛宣傳和推廣專線及資訊網，包括舉辦「齊撐照顧者行動」宣傳活動；於勞福局的社交媒體專頁和公共交通工具宣傳；接受報章、電台、電視台及網絡平台專訪；於社會福利服務單位、公共屋邨及醫院／診所等張貼海報；派發單張及紀念品等。社署亦透過地區平台向各區安老及康復服務單位的服務使用者及其家人／照顧者介紹專線服務及資訊網。

8. 2024年1至2月期間，社署安排香港樹仁大學代表出席由社署地區福利辦事處為全港18區區議會舉行的社會福利服務簡介會，

向區議員介紹資訊網。勞福局局長亦有出席簡介會並鼓勵區議員及地區服務及關愛隊伍（「關愛隊」）積極向市民及照顧者推廣專線及資訊網。

9. 此外，2024年3月底，政府推出「地區服務及關愛隊伍 - 支援長者及照顧者先導計劃」，以荃灣及南區作為試點，動用「關愛隊」透過探訪或接觸，協助識別有需要的獨老和雙老住戶、護老者和殘疾人士照顧者，並將有需要的個案轉介至社會福利服務單位跟進。社署亦已在「關愛隊」的培訓中，涵蓋專線及資訊網的知識及內容。政府會繼續進行宣傳推廣的工作，讓有需要的長者、殘疾人士及其照顧者獲得所需的資訊及支援。

徵詢意見

10. 請委員備悉文件內容，並提出意見。

勞工及福利局
社會福利署
2024年4月

表1：2023-24年度專線的來電性質分類
(截至2024年3月31日)

| 來電性質 | 來電數目 |
|-----------|---------------|
| 情緒問題 | 6 265 |
| 社區支援服務查詢 | 3 756 |
| 照顧問題 | 2 271 |
| 財務問題 | 1 127 |
| 身體健康問題 | 710 |
| 精神健康問題 | 642 |
| 查詢住宿照顧服務 | 564 |
| 申請暫託服務 | 503 |
| 家庭關係問題 | 284 |
| 房屋／住所問題 | 166 |
| 其他 | 202 |
| 總計 | 16 490 |

表2：2023-24年度來電人士所需的服務
(截至2024年3月31日)

| 服務類別 | 服務次數 ^註 |
|-------------|-------------------|
| 查詢／諮詢服務 | 10 083 |
| 情緒支援 | 9 131 |
| 輔導服務 | 3 063 |
| 暫託服務 | 18 |
| 緊急支援服務／外展探訪 | 17 |
| 總計 | 22 312 |

^註 一名來電人士可能需要多於一項服務。