

香港社福界  
心連心大行動  
CONNECTING HEARTS

香港社福界  
對 2024 年《施政報告》  
政策的意見及建議

報告

2024 年 6 月



# 前言

1. 香港社福界心連心大行動成立於 2022 年 12 月，是一個非政府組織，2023 年 7 月成為根據《稅務條例》第 88 條獲豁免繳稅的慈善團體。「心連心」旨在提供一個嶄新平台，「同為香港社福開新篇」，以「心連心」的「同心圓」團結香港社會福利界，與不同持分者合作，支持香港特別行政區的良政善治，關心全港市民福祉，促進香港與內地社會福利服務的合作，以及為全球社會福利的可持續發展做出貢獻，達至「同心圓」。
2. 在 2023 年 7 月至 9 月期間，「心連心」舉辦了一系列行政長官施政報告社福政策的公眾參與活動及分享交流會，並向勞工及福利局（下簡稱「勞福局」）及社會福利署（下簡稱「社署」）提交政策建議報告。整個活動得到勞福局及社署的積極參與，而報告中提出的一些建議亦納入 2023 年行政長官施政報告之中。
3. 及至 2024 年，「心連心」提早於 3 月至 5 月期間開始進行一連串 2024 年行政長官施政報告社福政策的公眾參與活動，以長者服務、扶貧、康復及精神健康、兒童及家庭、人力資源五個社福範疇為主題，舉行聚焦小組及問卷調查，得到社福機構及關心社福服務的公眾人士積極參與，收集到多項務實的建議。
4. 「心連心」的五個工作小組（包括老有所依、貧有所扶、障有所援、家有所聚、專有所為）在上述公眾參與活動中舉行了 32 個聚焦小組，總計有 393 名參加者，並各自進行了問卷調查，收集到 1,953 名參加者的意見。公眾參與活動的參加者包括不同規模的社福機構的董事局成員、管理層、前線員工、自助組織成員、服務使用者等，涵蓋不同職級及身份的持份者，他們提出的意見和建議有助「心連心」構思切實可行的政策建議，為 2024 年的行政長官施政報告提供有價值的參考，亦體現「心連心」連繫社福界、協助政府施政的目標。
5. 社署的各地區福利辦事處於 2024 年 5 月 20 日至 31 日舉行了合共 11 場「2024 施政報告：福利措施諮詢會」，共有約 1,400 名地區持份者出席，當中包括區議員、地區領袖、社福機構管理層及前線同工、服務使用者、政府部門及地區組織代表等，合共提出了超過 150 項與福利措施相關的建議，各地區福利專員於 2024 年 6 月初向勞工及福利局局長匯報從各個地區諮詢會所收集到的意見；相信政府會認真考慮這些建議的可行性及緩急優次，在有限的資源下盡最大所能滿足服務需求。

6. 在 2024 年 6 月 18 日，「心連心」舉行了「心連心·惠民生暖民心」分享交流會，旨在分享各個工作小組的研究結果，及邀請三位地區福利專員分享相關福利措施的建議，讓社福機構及關心社福服務的人士就社福政策作進一步交流。這次活動吸引了超過 1000 名來自機構董事局成員、管理層及前線員工的業界代表參與。此外，勞工及福利局局長、勞工及福利局常任秘書長及社會福利署署長等局／署官員也有出席，與參加者分享和交流。
7. 這次分享交流會既能讓政府及關心社福政策的人士掌握社福界的現狀及意見，又可讓社福界了解政府的工作及回饋，實有助促進良性互動。交流會的統籌者譚贛蘭教授，GBS，JP 表示，早前一系列的聚焦小組及問卷調查，再加上分享交流會，共有超過 3,000 名業界代表發揮了「心連心」的精神，共同為社區的福祉努力。
8. 本報告書主要整理五個小組就五大社福課題（長者服務、扶貧、康復及精神健康、兒童及家庭、人力資源）所收集的意見，並列出政策的推行優次，同時吸納了參加者在「心連心·惠民生暖民心」分享交流會提出的意見及建議。「心連心」希望這有助 2024 年行政長官施政報告的社福政策制定，共惠民生，共暖民生。
9. 「心連心」在 2024 年 3 月至 6 月的詳細工作推展情況概述如下：

## 第一部份：收集業界意見和建議

1. 目的：收集社福界對 2024《施政報告》的意見和建議。
2. 形式：聚焦小組／共識工作坊／問卷調查
3. 對象：社福界人士
4. 分工：
  - 活動統籌：「心連心」副主席譚贛蘭教授
  - 活動秘書處：「心連心」秘書長朱麗玲女士  
「心連心」理事溫艾狄女士
  - 五大社福課題負責的理事：

課題	理事
貧有所扶	崔永康教授、劉洗靜儀女士、施麗珊女士
老有所依	周燕雯教授、婁振揚先生、李淑霞女士
障有所援	吳兆文教授、朱世明先生、程志剛先生
家有所聚	洪雪蓮教授、廖錦鳳女士、李玉芝女士
專有所為	林景怡博士、楊建霞女士、雷慧靈博士

## 第二部份：與政府及業界分享交流

1. 目的：五個小組報告第一部份的工作成果及與政府和社福界交流互動
2. 日期：2024 年 6 月 18 日
3. 地點：東華三院東蒲胡李名靜體育館（東蒲）
4. 對象：勞工及福利局及社會福利署官員和社福界人士及其他持份者
5. 出席人數：超過 1000 人

### 第三部份：向政府遞交意見

1. 目的：向政府就 2024《施政報告》遞交意見和建議。
2. 形式：
  - 總結「心連心」在第一部份所收集數據的結果及納入第二部份分享交流會的意見及建議，輯錄成報告書。
  - 向政府呈交 161 頁的報告書。

# 目錄

前言 .....	1
摘要 .....	11
1. 老有所依 .....	11
2. 貧有所扶 .....	17
3. 障有所援 .....	23
4. 家有所聚 .....	28
5. 專有所為 .....	33
老有所依 .....	38
第一章 .....	38
1.1 研究方法 .....	38
1.2 問卷調查—受訪者背景 .....	39
1.3 問卷調查—最迫切需要關注的長者服務議題 .....	41
社區照顧及支援服務 .....	41
院舍照顧 .....	43
整體服務 .....	45
1.4 問卷調查—當資源有限時需要關注的服務群組 .....	47
1.5 其他意見及服務方向 .....	48
1.6 共識工作坊—社區照顧及支援服務 .....	49
簡介 .....	49
服務變化和迫切問題 .....	49
服務建議 .....	50
1.7 共識工作坊—院舍照顧 .....	53
簡介 .....	53
服務變化和迫切問題 .....	53
服務建議 .....	54
1.8 施政建議 .....	57
簡介 .....	57
社區照顧方面 .....	57

院舍照顧方面.....	59
創新服務建議.....	60
<b>貧有所扶.....</b>	<b>61</b>
<b>第二章.....</b>	<b>61</b>
2.1 研究方法.....	61
2.2 問卷調查—受訪者背景.....	61
2.3 問卷調查—最需要優先處理的議題.....	62
最需要優先關注的貧窮問題.....	62
處理貧窮問題方面.....	63
2.4 問卷調查—最能有效紓緩本港貧窮狀況的政策和服務.....	64
勞工就業方面.....	64
教育升學方面.....	65
社會福利方面.....	66
醫療服務方面.....	67
房屋服務方面.....	68
總結.....	69
2.5 聚焦小組—對貧窮組群的服務建議.....	71
簡介.....	71
劏房家庭.....	71
貧窮家庭.....	75
貧窮長者.....	78
現有扶貧政策及其他群體.....	81
2.6 施政建議.....	83
簡介.....	83
劏房家庭.....	83
貧窮家庭.....	84
貧窮長者.....	85
現有扶貧政策及其他群體.....	88
<b>障有所援.....</b>	<b>89</b>
<b>第三章.....</b>	<b>89</b>
3.1 研究方法.....	89
3.2 聚焦小組—對各項康復及精神健康相關議題的討論.....	90
簡介.....	90
智障人士服務.....	90

學前教育及自閉症人士服務.....	92
其他殘疾人士服務.....	94
精神病康復服務.....	95
精神健康的推廣及傳承.....	96
3.3 問卷調查—受訪者背景.....	98
3.4 最優先推行的政策建議.....	99
智障人士服務.....	99
學前教育及自閉症人士服務.....	101
其他殘疾人士服務.....	102
精神病康復服務.....	103
精神健康推廣及傳承.....	104
3.5 施政建議.....	105
優化智障人士服務規劃.....	105
增設「評估學券制度」.....	105
建設暢通易達環境.....	106
加強對殘疾人士的就業支援.....	106
其他智障人士服務的施政建議.....	106
其他學前教育及自閉症人士服務的施政建議.....	107
其他殘疾人士服務的施政建議：.....	108
其他精神病康復服務的施政建議：.....	108
其他精神健康推廣及傳承的施政建議：.....	109
其他施政建議：.....	109
<b>家有所聚.....</b>	<b>110</b>
<b>第四章.....</b>	<b>110</b>
4.1 研究方法.....	110
4.2 聚焦小組—對各項兒童與家庭相關議題的討論.....	111
簡介.....	111
服務及政策規劃.....	111
強制舉報虐兒草案.....	113
兒童發展服務.....	114
照顧者及家庭支援.....	115
特殊教育需要（SEN）兒童服務.....	118
兒童住宿服務.....	120
政策和服務建議.....	121
4.3 問卷調查—受訪者背景.....	123
4.4 需要逼切關注的議題及政策推行的優先次序.....	124
需要逼切處理的服務類別.....	124

兒童及家庭服務特殊教育需要（SEN）兒童及家庭支援.....	125
兒童住宿服務.....	126
照顧者及家庭支援.....	127
兒童及家庭服務的全面規劃.....	128
4.5 施政建議.....	129
服務及政策規劃.....	129
強制舉報虐兒.....	129
兒童發展服務.....	130
照顧者及家庭支援.....	130
特殊教育需要（SEN）兒童服務.....	131
兒童住宿服務.....	132
<b>專有所為.....</b>	<b>133</b>
<b>第五章.....</b>	<b>133</b>
5.1 研究方法.....	133
5.2 研究關注的議題.....	134
簡介.....	134
5.3 人手招聘.....	134
業界面對的困難.....	134
薪酬和職涯發展方面的建議.....	135
招聘途徑和行業形象方面的建議.....	136
5.4 人力培訓.....	137
業界面對的困難.....	137
院校培訓方面的建議.....	137
在職培訓方面的建議.....	138
外勞及少數族裔培訓方面的建議.....	139
5.5 人力及資源管理.....	141
業界面對的困難.....	141
人手編制方面的建議.....	141
退休安排方面的建議.....	142
五億專項基金方面的建議.....	142
5.6 人力及資源管理.....	144
業界面對的困難.....	144
完善制度方面的建議.....	145
長遠規劃方面的建議.....	146
業界協作方面的建議.....	146

5.7 施政建議.....	147
人手聘用.....	147
人力培訓.....	148
人力及資源管理.....	149
政策方針.....	151
總結 .....	152
<b>第六章.....</b>	<b>152</b>
6.1 總結 .....	152
附件一：「心連心・惠民生暖民心」分享交流會主要程序.....	153
附件二：「心連心・惠民生暖民心」分享交流會勞工及福利局及社會福利署代表出席名單.....	155
附件三：「心連心・惠民生暖民心」分享交流會答問環節意見匯集.....	157

## 圖表清單

<b>第一章.....</b>	<b>38</b>
圖 1.1 受訪者的性別.....	39
圖 1.2 受訪者的服務類別及工作性質.....	39
圖 1.3 受訪者的服務年期.....	40
圖 1.4 最迫切需要關注的長者服務議題（社區照顧及支援服務）.....	41
圖 1.5 最迫切需要關注的長者服務議題（院舍照顧）.....	43
圖 1.6 最迫切需要關注的長者服務議題（整體服務）.....	45
圖 1.7 當資源有限時需要關注的服務群組.....	47
<b>第二章.....</b>	<b>61</b>
圖 2.1 受訪者的所屬服務機構.....	61
圖 2.2 受訪者的所屬社福機構職位.....	61
圖 2.3 政府應優先關注的社群（最多選五項）.....	62
圖 2.4 政府應著手處理貧窮問題的方面（最多選五項）.....	63
圖 2.5 政府應著手處理貧窮問題的方面（最優先）.....	63
圖 2.6 能有效紓緩貧窮狀況的政策和服務 - 勞工就業方面（最多選五項）.....	64
圖 2.7 能有效紓緩貧窮狀況的政策和服務 - 教育升學方面（最多選五項）.....	65
圖 2.8 能有效紓緩貧窮狀況的政策和服務 - 社會福利方面（最多選五項）.....	66
圖 2.9 能有效紓緩貧窮狀況的政策和服務 - 醫療服務方面（最多選五項）.....	67
圖 2.10 能有效紓緩貧窮狀況的政策和服務 - 房屋服務方面（最多選五項）.....	68
圖 2.11 最需要優先處理的十五項建議.....	70
<b>第三章.....</b>	<b>89</b>
圖 3.1 受訪者所屬機構的類別.....	98
圖 3.2 受訪者所屬的社福機構職位.....	98
圖 3.3 智障人士服務—最優先推行的政策建議.....	100
圖 3.4 學前教育及自閉症人士服務—最優先推行的政策建議.....	101
圖 3.5 最優先推行的其他殘疾人士服務的政策建議.....	102
圖 3.6 最優先推行的精神病康復服務的政策建議.....	103
圖 3.7 最優先推行的精神健康推廣及傳承的政策建議.....	104
<b>第四章.....</b>	<b>110</b>
圖 4.1 受訪者所屬機構的類別.....	123
圖 4.2 受訪者所屬的社福機構職位.....	123
圖 4.3 需要逼切處理的服務類別.....	124
圖 4.4 特殊教育需要（特殊教育（SEN）兒童及家庭支援 - 最優先推行的政策建議.....	125

圖 4.5 兒童住宿服務 - 最優先推行的政策建議 .....	126
圖 4.6 照顧者及家庭支援 - 最優先推行的政策建議 .....	127
圖 4.7 兒童及家庭服務的全面規劃 - 最優先推行的政策建議 .....	128

# 摘要

1. 香港社福界心連心大行動（心連心）在公眾參與活動收集到的意見及提出的施政建議將分五個社福課題（包括老有所依、貧有所扶、障有所援、家有所聚、專有所為）簡要列出。

## 1. 老有所依

2. 為向行政長官表達本港社會服務之政策及服務建議，「老有所依」工作小組先進行問卷調查，在匯集及整理資料後，再以共識工作坊的形式聚焦及深化討論可行建議，讓政府能為長者服務訂定更適切的发展方向。問卷調查總共收集了 259 份回應，共識工作坊則有 52 位來自非牟利機構及社區組織的人士參與討論。

3. 綜合問卷調查的結果，主要總結為：

- (一) **最迫切需要關注的長者服務議題—社區照顧及支援服務**：照顧者支援服務、日間及長者中心服務及綜合家居照顧服務為長者社區照顧方面最迫切需要關注的項目。其他如家居及社區照顧質素、服務資源和人手編制、服務統籌與整合、長者心理健康支援、創新服務模式等，也是需要關注的議題。
- (二) **最迫切需要關注的長者服務議題—院舍照顧**：受訪者認為院舍照顧服務方面最迫切需要關注的議題包括腦退化症院友服務、院舍人手編制及私營院舍服務質素。此外，申請院舍的審批及輪候情況、長者尊嚴與心理健康支援、護理工作的科技應用、院舍與家人溝通以及院舍環境等，也被視為需要優先關注的範疇。
- (三) **最迫切需要關注的長者服務議題—整體服務**：長者精神健康、晚期照顧、長者老弱化問題、安老政策檢討及醫社合作被視為整體服務中最優先需要關注的領域。此外，也有受訪者關注社會對長者的觀念和態度，以及如何建立全方位支援並優化整體服務規劃。
- (四) **當資源有限時需要關注的服務群組**：當資源有限時，受訪者認為應優先照顧不能自我照顧起居飲食、缺乏家人或朋友支援、或患有精神或腦功能障礙的長者。其次，亦需要關注照顧者和身體機能有障礙的長者。
- (五) **其他意見及服務方向**：受訪者提出的新建議包括發展社區支援網絡、提升照顧服務質素、應用創新科技、優化服務配對及管理，以及檢討服務供給

及資源分配。其他意見則涉及發展社區互助網絡、優化人力資源、完善長者活動及設施。

4. 共識工作坊小組討論主要涉及「社區照顧及支援服務」及「院舍照顧」兩個服務類別，工作小組從「服務變化和迫切問題」與「服務建議」兩方面歸納出參加者的意見和建議：

### 社區照顧及支援服務

#### a. 服務變化和迫切問題：

- (一) **照顧者支援**：現時中心缺乏到戶支援服務，未能紓緩照顧者需要外工時無法兼顧長者的困難。此外，應急支援亦顯不足，無法有效減輕照顧者在突發情況下的照顧壓力。另外，日間暫託中心的人手和名額嚴重不足，導致輪候時間過長，資源分配失衡、地區劃分錯配亦令部份長者需要長途跨區接送，造成不便。最後，部分照顧者家庭經濟狀況欠佳，有需要為他們提供財政資助。
- (二) **日間及長者中心**：長者日間中心普遍缺乏常規社工及專業治療師人手。此外，部分長者鄰舍中心的場地設施不足，未能滿足長者活動所需。再者，長者需求日趨複雜，日間及長者中心的傳統服務定位和模式或未能切合他們所需。
- (三) **綜合家居照顧服務**：服務供應嚴重不足，未能應付日益增長的需求。目前的申請資格只限於中度或以上缺損的長者，未能為輕度缺損但仍需要全人支援服務的長者提供照顧。此外，現時支援僅着重生理需求，忽視了長者的心理、社交等元素。
- (四) **服務整合及資源調配**：現有體系下，難以靈活地安排長者過渡到不同的服務模式，例如居家服務、日間中心和院舍之間的服务過渡並不容易。再者，服務輪候時間長，未能適時回應長者的突發需求。此外，政府同時推行多種資助模式，影響了機構的營運；而零散的服務計劃也容易令長者混淆。

#### b. 服務建議：

- (一) **照顧者支援**：政府應增加暫託及暫宿服務的名額和資源，同時為中低收入照顧者家庭提供津貼或資助，減輕他們的經濟負擔。除此之外，亦需因應不同照顧需要，提供適切的資源及支援服務，例如到戶照顧、心理輔導等，全面支援照顧者。
- (二) **日間及長者中心**：政府應協助加強不同日間及長者中心之間的合作，例如開放場地共用，或招募義工，以發揮資源的最大效益。此外，中心亦可利用公園等公共場所舉辦活動，主動接觸及聯繫社區長者，以建立社區長者網絡。

- (三) **綜合家居照顧服務**：政府應放寬資助申請標準，涵蓋輕度缺損但仍需要支援的長者。同時增加人手，以及組成跨專業團隊處理複雜個案。另外，中心應善用社區現有資源，包括培訓社區義工參與照顧工作。此外，可以推出點對點接送服務模式，協助長者外出應診或參與活動。
- (四) **服務整合及資源調配**：服務的目標應以長者的需求和感受為本。為此，中心應讓同一專責人員全程跟進個案，確保服務的連貫性，同時設立服務退出機制，讓狀況良好的個案能適時結束，減少資源浪費。此外，中心應增加預防性及主動介入式服務，避免個案狀況惡化。政府方面亦應有系統地收集數據，掌握實際需求，從而更好地分配資源。另外，政府應協助建立一站式綜合服務系統和跨機構聯繫渠道，以發揮現有資源的最大效益及確保個案順利過渡。最後，資源應重點分配於培育年輕一代照顧者，以及培訓現職的前線照顧員工。

## 院舍照顧

### a. 服務變化和迫切問題：

- (一) **院舍改善工程**：部分老舊院舍環境擁擠且設施殘舊破損，但申請裝修經費的審批過程十分漫長，嚴重影響了院舍的日常營運和長者的生活品質。
- (二) **院舍人手壓力及員工質素**：院舍面臨前線人員人手短缺的問題，其中登記護士的流失情況尤其嚴重，原因是院舍登記護士的薪酬普遍較低，且職業發展階梯不清晰。此外，近年剛畢業或新入職的護士需要更多培訓，而院舍員工在認知障礙症照顧方面的培訓也不足夠，難以為長者提供適切的照顧。
- (三) **社會對護老行業的觀感**：社會大眾普遍將護老行業視為待遇較差的厭惡性工作，這種負面印象令不少人，尤其是年輕一代拒絕投身護老行業。即使有年輕人加入，離職率也長期偏高。
- (四) **轉院制度**：現行的院舍轉院機制過於嚴格，當面對一些不合理的投訴時，院舍只能被迫妥協。這助長了業內的投訴風氣，為員工帶來沉重壓力。
- (五) **牌照部巡查**：近年牌照部門的巡查變得越來越嚴格和苛刻，包括在一些不合理的時段進行突擊巡查、用過於嚴苛的標準檢查、每次評審標準不一、執法態度欠佳等，這些都為前線員工帶來巨大的壓力，甚至影響院舍運作。

### b. 服務建議：

- (一) **檢討薪酬和晉升機制**：將各個崗位的薪酬水平提升至不低於同等職位的市場水平，以增加薪酬的競爭力。同時建立清晰的職業晉升階梯，為員工擴大職業發展空間，吸引他們長遠留在院舍發展。

- (二) **擴展保健員（HW）培訓內容**：在保健員的培訓課程中加入更多護理相關的知識和訓練，並提供進修途徑，讓他們能夠擔當更專業的工作職責，從而分擔護士的工作量。
  - (三) **培訓現有照顧者**：院舍可招募過去曾照顧長者的義工，並為他們提供適當的培訓和支援，鼓勵他們參與院舍工作，善用現有資源。同時加強跨機構合作，由專業團隊到院舍提供諮詢和指導。
  - (四) **加強對外勞計劃的支援**：政府可以在外勞引入計劃上給予院舍更多支援，例如補助外勞入職前的培訓費用，甚至承包培訓課程。同時將外勞引入計劃的適用對象擴展至更多職位，以有效紓緩院舍人手短缺的狀況。
  - (五) **改善院舍的環境和設施**：政府應簡化院舍裝修經費的審批程序，以縮短等候時間。同時政府應致力協助一些營運年期較長、設施陳舊的院舍進行局部的小型工程，暫時改善院舍的環境。
  - (六) **引入高科技設備**：為院舍引入更多電子化、高科技設備，一方面可以減輕前線員工的人手壓力，另一方面能為護老工作塑造年輕、專業的形象，從而吸引更多年輕人投身這個行業。
  - (七) **建立專門照顧認知障礙症長者的院舍**：政府應協助建立專門照顧認知障礙症長者的院舍，確保這類長者得到更適切和專業的照顧。同時應成立專責小組，集中資源為前線員工提供認知障礙症相關的諮詢服務和專業培訓。另外亦應增加提供培訓的機構數目，並為報讀人士提供學費資助。
  - (八) **建立更人性化和靈活的管理機制**：政府應建立靈活的轉院機制，讓家屬和院舍在有需要時能為院友安排轉院，減少雙方的矛盾和糾紛。同時，院舍也應建立更人性化的管理系統，例如主動提前了解個案情況。
  - (九) **改善牌照部巡查標準**：政府應為執法人員提供明確的巡查守則，確保他們在巡查時採用一致的評估標準。與此同時，執法人員也應避免對院舍的日常運作造成太大影響，例如避開員工用餐時段進行巡查等。除了檢控違規行為，他們也應記錄和表揚院舍的良好運作模式，以鼓勵雙方積極合作。
5. 綜合共識工作坊討論及問卷調查結果，小組在社區照顧方面歸納出以下三方面的施政建議：

#### *社區照顧方面的施政建議*

##### **施政建議一：促進護有所援**

- (一) **增加到戶服務**：政府應增加到戶服務，包括上門暫託、協助外出購物、陪診等，能夠讓長者在熟悉的家居環境得到照顧，亦令有需要的照顧者獲得喘息機會。並發掘社區內適合的人力資源，例如「畢業照顧者」、家庭主婦、年輕

長者、關愛隊成員等，並向他們提供系統培訓，使其成為「替假護老者」，為有需要的照顧者提供到戶服務，令他們獲得喘息機會。

- (二) **加強緊急住宿或暫託服務**：政府應安排特定單位負責提供緊急住宿或宿託服務，以照顧有突發需要的長者或照顧者。
- (三) **擴大教育服務的範圍**：政府應向社會加強照顧相關的教育，包括推廣新手照顧者教育資訊、照顧規劃、「預設照顧計劃」等，使各個階段的照顧者都得到充足的資訊，提升照顧信心與能力。

## 施政建議二：加強居家安老

- (一) **多管齊下以增加護理及照顧人手**：政府應全面改善照顧行業員工的薪酬福利及事業發展前景，以留住人手及吸引更多年輕人投身照顧工作。其次，應透過關愛隊的社區網絡，發掘社區內的「畢業照顧者」，並藉服務機構的系統培訓，使他們成為照顧人員，以善用其豐富的照顧經驗及知識。此外，應為業界制訂完善的員工培訓及持續進修計劃，確保各職級人手的質素。
- (二) **協調個案資料的轉移**：政府應在不同機構之間設立更直接的聯繫渠道，讓個案資料得以順利傳遞及過渡，以即時掌握其他單位的服務情況和個案分佈，從而適當分配人手和資源。並有系統地收集和分析相關數據，包括不同地區的長者人口及需求情況等，作為規劃安老服務的依據。
- (三) **革新長者膳食提供模式**：政府應以普及派發速凍餐、與小店合作設立社區飯堂等方式，向有需要的長者提供膳食服務。另一方面，政府亦可促成院舍與社區飯堂合作，定期帶院友到社區飯堂享用晚膳。社區飯堂計劃既可擴展長者的人際網絡，對社區經濟亦有好處。
- (四) **建立服務退出評估機制**：政府應與服務機構合作，共同制定合理的服務退出評估機制，讓情況良好的長者退出服務項目，騰出資源予有迫切需要的人士使用。

## 施政建議三：改善服務整合及分工

- (一) **改善服務整合及明確界定服務的分工**：政府需要視乎長者的實際需要，整合部份服務，例如整合「家居」服務及「中心」服務，讓有需要長者可同時使用兩類服務，以互補不足，更好地承托長者的照顧需要。另一方面，長者地區中心、長者鄰舍中心及長者活動中心的定位不清晰，政府應重新檢討這些中心的服務定位，並進行人手及資源規劃，以免其因服務種類過多而影響服務質素。
- (二) **加強場地資源協調**：政府應加強地區不同長者中心場地的統籌及協作，例如互相開放場地，供彼此共享使用，避免資源重疊而造成浪費。

- (三) **明確劃分服務對象**：政府應就服務對象提供明確指引，讓機構可根據有不同身體機能缺損程度的服務對象，包括「普通個案」、「體弱個案」及「輕度缺損長者」，給予相應的服務，令安老服務有明確的分流機制。
- (四) **完善服務過渡**：政府應在服務機構之間建立有效的資訊共享和協調機制，讓長者能夠靈活地過渡到不同的服務模式，例如居家服務、日間中心和院舍之間的服務過渡。
- (五) **加強醫社合作**：政府應在服務中加強醫社合作，例如在綜合家居照顧服務中，可增聘社工及醫護人員，組成跨專業團隊處理高風險或複雜個案。
- (六) **促進公私營協作**：政府應促進公私營協作，例如資助有緊急或特殊暫託需要的長者接受私營院舍的服務，令他們不至失去服務承托。

6. 小組在院舍照顧方面則歸納出以下三方面的施政建議：

#### *院舍照顧方面的施政建議*

#### **施政建議四：關注院舍的腦退化症長者**

- (一) **推行「專門服務」**：政府應推行專為腦退化症長者服務的試點專業護理院舍，並為院舍員工專業培訓，為院友提供全面的一站式服務，以改善他們的身體機能，減慢衰退。
- (二) **「一院一專門人員」**：政府應考慮逐步在安老院舍推行「一院一專門人員」，目標是每一間安老院舍都設有至少一名專業照顧認知障礙症長者的職員。

#### **施政建議五：改善院舍監管機制**

- (一) **檢討守則**：政府應制定統一的院舍運作守則，為執法人員提供明確的標準和依據，確保他們在巡查過程中，採用相同的評估標準。
- (二) **設立「可讚可彈」機制**：政府應就巡查建立「可讚可彈」機制。執法人員在巡查過程中，除了檢控違規行為外，也應記錄和表揚院舍的良好運作方法，以鼓勵院舍積極合作。
- (三) **檢討巡查時間**：政府應減少巡查寺院舍日常運作的影響，例如避免在清晨或員工用餐時段進行巡查。

#### **施政建議六：院舍制度檢視**

- (一) **建立清晰的職業晉升階梯**：政府應為院舍員工建立清晰的職業晉升階梯，例如可讓資深保健員晉升為高級保健員，並在保健員培訓中予以配合，加入更

多護理相關知識和技能訓練，同時提供進修途徑，從而擴大他們的職責範疇。

- (二) **建立轉院及退院機制**：政府應為院舍服務建立轉院及退院機制，讓家屬和院舍更容易為有需要的院友安排轉院或退院，減少院舍和院友及其家人之間的矛盾。
- (三) **加快改善院舍的環境和設施**：政府應加快改善院舍的環境和設施，例如可簡化和加快院舍申請裝修的審批流程，使院舍能夠及時改善老舊設施。並可考慮資助院舍進行局部的環境美化工作，或者協助院舍租用額外空間，讓長者的生活環境更加舒適。
- (四) **完善投訴處理程序**：政府應建立完善的投訴處理程序。社會福利署可在院舍與院友或其家屬發生糾紛時，以第三方角色介入處理，協助雙方脫離僵局。

7. 此外，小組亦擬提出三項創新服務建議，包括：

- (一) **長者社交平台**：政府可考慮設立 24 小時在線社交平台，滿足長者社交需求，消除孤獨感，尤其是居住離長者中心較遠的長者。
- (二) **照顧者哀傷輔導**：政府可考慮為家中長者剛離世的照顧者提供哀傷輔導服務，協助其重建生活目標，適應新生活。
- (三) **長者服務平台**：政府應設立一站式的網上服務平台，為長者提供更有彈性的外展支援，包括點對點接送服務。

## 2. 貧有所扶

8. 「貧有所扶」工作小組通過聚焦小組討論和問卷調查，收集了香港社福界對於扶貧政策的意見，並向行政長官表達本港社會服務的政策及服務建議。在 2024 年 3 月 23 日至 4 月 16 日期間，小組進行了問卷調查，收集了 1,048 份回應，提供了更廣泛的觀點和意見，幫助更好地了解社區對扶貧的需求和期望。此外，在 2024 年 4 月 29 日，小組舉行了 3 個聚焦小組討論，共有 77 位來自非牟利機構及自助組織的參加者參加了討論。這些討論和調查為政策制定者和服務提供者提供了有價值的參考，以改進政策和服務。
9. 綜合問卷調查的結果，受訪者建議政府在不同領域推出一系列綜合措施，按優次而言，包括（1）加強長者社區照顧及護老者支援服務、（2）增加公營中西醫醫療服務資源、（3）避免削減社會服務開支、（4）增建出租公屋、（5）改善基層勞工的待遇保障、（6）完善公共牙科護理服務、（7）為清貧專上學生提供足夠的生活津貼和學費資助、（8）增加資助以支援清貧學童全面學習、（9）增加基層勞工的就業機會、（10）強化精神健康服務、（11）完善在職家庭津貼、（12）推行全港校內課後功課輔導、學習及託管計劃、（13）完善各年齡組群的就業支援計劃、（14）規管不適切居所的起始租金和（15）加強執法打擊違法濫收水電費問題。以下是扶貧小組在各方面的建議：

- (一) 在社會福利方面，受訪者建議政府加強長者社區照顧及護老者支援服務，避免削減社會服務開支，以及完善在職家庭津貼，保障弱勢群體的生活質素，提供穩定的社會福利資源。
  - (二) 在醫療服務方面，受訪者認為應增加公營中西醫醫療服務資源，完善公共牙科護理服務，及強化精神健康服務，以提升公共醫療系統的容量和效能，確保市民獲得更好的醫療服務。
  - (三) 在房屋方面，受訪者建議政府增建出租公共房屋及臨時房屋、提供更多可負擔的住房選擇，並重點規管不適切居所的起始租金，以及加強執法打擊違法濫收水電費問題，保障租戶權益，減輕住戶的經濟壓力。
  - (四) 在教育方面，受訪者強調應為清貧專上學生提供足夠的生活津貼和學費資助，增加資助以支援清貧學童全面學習，以及推行全港校內課後功課輔導、學習及託管計劃，確保所有學生無論家庭背景都能獲得公平的教育機會和全面的學習支援。
  - (五) 在勞工就業方面，受訪者建議政府改善基層勞工的待遇保障，增加基層勞工的就業機會，以及完善在職家庭津貼，為他們創造穩定的收入來源，幫助基層勞工實現經濟自主。
10. 聚焦小組的討論圍繞劏房家庭、貧窮家庭、貧窮長者及其他貧窮群體，以及評估現有的貧窮政策，並提出具體的改善建議。綜合不同議題的聚焦小組討論，有關貧窮組群的主要總結為：

## 劏房家庭

### 服務變化和迫切問題

11. 劏房家庭面臨的問題迫在眉睫，需要立即採取措施。首先，劏房獨居長者長期缺乏人際互動，建議提供過渡性房屋並舉辦社區活動以減少其孤獨感。其次，劏房多位於老舊樓宇，存在結構和設備問題，衛生及管理欠佳，急需改善。此外，生活成本高昂，居民只能購買不新鮮的食物，長遠影響健康。另外，社會支援不足，特別是對單非或雙非家庭的兒童及青少年，現有社區服務未能針對性照顧他們的需要。故此，政府應提供明確的劏房定義並制定標準和規管措施，以保障租戶權益，尤其是許多業主不提供正式租約的情況。最後，社區客廳應按各區劏房密度比例及所需規劃，令有需要的居民可以受惠。

### 服務建議

12. 受訪者提出以下服務建議，以紓緩劏房家庭面對的困境：

- (一) 房屋服務方面：政府應延續過渡性房屋計劃，同時整合過渡性房屋和簡約公屋，並為受取締劏房政策影響的住戶提供安置支援。此外，應建立跨部門協作，加快改善劏房家庭的住屋環境。

- (二) **生活環境方面**：政府應提供資助，幫助劏房家庭改善家居環境，並在劏房密集的地區增設社區客廳，其設備需因應當區居民需要而定。
- (三) **政策制定方面**：政府應明確界定「劏房」，規管不適切居所的租金，並確保劏房租務管制條例能夠切實執行，保障租戶的權益。

## 貧窮家庭

### 服務變化和迫切問題

- 13. 貧窮家庭面臨多方面的問題。首先，疫情後的經濟和就業困難使許多家庭失業或收入下降，而在職家庭津貼和兒童津貼的工時要求，令工時不穩定的貧困家庭難以獲得支援。其次，經濟壓力和惡劣的生活環境容易引發精神健康問題，導致家庭矛盾和衝突。照顧壓力也是一大難題，特別是對有幼童或長期病患的家庭而言。此外，貧窮家庭難以負擔補習班和興趣班等額外教育開支，影響子女的學習和未來發展。最後，貧窮家庭的兒童和青少年在身心發展上面臨多重障礙，卻缺乏及時的醫療和心理輔導服務。

### 服務建議

- 14. 受訪者提出以下服務建議，以紓緩貧窮家庭面對的困境：
  - (一) **針對弱勢群體的支援**：政府應特別關注新移民家庭、單非、雙非家庭、有殘疾及特殊需要人士的家庭，提供語言和文化課程，幫助他們融入社會。
  - (二) **政策制定中的民眾參與**：政府應加強吸納社福機構、前線員工、服務使用者等持份者的意見，擴大政策討論，使政策內容能夠更「落地」，貼近基層市民的需要。
  - (三) **提升經濟及就業支援**：提高現有福利津貼水平，提供更全面的就業輔導和培訓，協助貧窮家庭成員自力更生。
  - (四) **縮小教育資源差距**：資助基層兒童及青少年參與課外學習活動和興趣班，減輕家庭的教育經濟負擔。
  - (五) **加強身心健康保障**：提供更多運動設施和醫療保健資助，縮短醫療服務的輪候時間，確保基層家庭及時獲得所需的醫療和心理支援。
  - (六) **提供靈活的家庭教育及工作支援**：政府應為基層家長提供更多家庭教育資源，如舉辦工作坊，協助他們掌握正確管教子女的知識和技巧。

## 貧窮長者

### 服務變化和迫切問題

15. 貧窮長者面臨的問題亦需解決。首先，他們缺乏醫療保障，又難以參與健身活動。其次，住屋供應不足且居住環境不安全，影響他們的生活質素。經濟方面，長者生活津貼限制嚴苛，工作及退休保障不足，使夾心長者陷入困境。此外，某些特殊長者群體需要特別關注。最後，照顧者面臨沉重的財政及身心負擔，現有的照顧者津貼不足以應對他們的需求。

### 服務建議

16. 受訪者提出以下服務建議，以紓緩貧窮長者面對的困境：

- (一) **全面改善長者的身心健康**：政府應加強醫療保障，提供更多醫療保健資助，並縮短公營醫療的輪候時間。此外，應推廣基本護理知識，讓社福界及前線同工及早察覺長者健康問題並作出介入。政府還應簡化運動設施的使用程序，提供技術支援，鼓勵長者運動，以預防疾病。善用地區治理組織的資源，尤其加強使用區議會、關愛隊、地區委員會、地區青年發展及公民教育委員會等功能，定期家訪貧窮長者，持續關注其健康狀況。同時，為高齡清潔工提供痛症支援，使他們能及時接受治療。最後，鼓勵年輕長者參與社區工作，建立社交網絡並賺取適度收入。
- (二) **改善住屋及經濟壓力**：在住屋方面，政府應推出樓宇及家居改善計劃，包括資助長者改善家居設施及購買智能家居產品，並資助舊區唐樓進行維修和加裝電梯等長者友好設施。在經濟方面，政府應檢討津貼審批機制，讓真正有需要的長者獲得資助，並隨時根據長者群體的教育水平和收入模式變化調整發放準則。此外，應延長強積金及勞工保險的覆蓋年齡，鼓勵長者繼續工作。長遠而言，政府應為所有長者提供基本退休金，同時推動長者理財教育，開辦相關課程及提供諮詢服務，協助有意利用資產投資但缺乏經驗的長者。
- (三) **全面支援照顧者**：政府應增加暫託長者服務的名額，加強社區活動如聚會等，讓照顧者獲得喘息空間。此外，政府應提供更全面的財政支援，包括提高現有津貼金額，開設醫療資助計劃，並允許「以老護老」的照顧者同時領取長者及照顧者雙重津貼。

## 現有扶貧政策及其他群體

### 服務變化和迫切問題

17. 現有扶貧政策和服務面臨多方面的挑戰。首先，共創明 Teen 計劃的學額有限，友師在與年輕人的互動方面有待加強。其次，現時社區客廳數目不足，而且服務和設計較注重有兒童的家庭，對單身人士的關注較少。在校課後託管服務方面，師生比例偏低，學校難以安排足夠的教師看管學生。此外，政府對貧窮問題缺乏全

面審視，現有政策鼓勵市民維持低收入、低資產以獲取福利，這違背了自力更生的價值觀，需進行調整和改進。

## 服務建議

18. 對於現有扶貧政策及其他群體，受訪者提出的服務建議包括：

- (一) **擴展共創明 Teen 計劃**：增加名額，將計劃擴展至小學，如計劃未能招募到足夠的友師，機構的個人發展活動及現金津貼，仍可以發揮功效。
- (二) **改善社區客廳規劃**：根據基層家庭的實際需求規劃社區客廳設施和地點，增加服務包容性。
- (三) **擴大在校課後託管服務**：增加服務範圍和名額，簡化行政程序，協助學校聘請兼職校工看顧學生。
- (四) **改革政策方針**：政府應全面看待貧窮問題，採取預防性措施，保障市民的基本醫療和住屋需求，促進經濟發展。

## 施政建議

19. 對於不同的貧窮組群，小組歸納出以下重點政策或服務建議：

### 支援劏房家庭的施政建議

20. 小組建議政府採取以下措施改善劏房家庭的居住環境和生活質素：

- (一) **明確界定「劏房」**：政府應儘快為「劏房」提供明確定義，參考聯合國「適切居住權」或香港社會服務聯會的標準，涵蓋所有樓宇類型（例如：工廈、村屋等），包含居住權保障、基本服務與設施、可負擔性、居所適切性、住屋機會及地點等。
- (二) **增加過渡性房屋和簡約公屋的供應及支援**：增加過渡性房屋和簡約公屋的供應，幫助劏房家庭轉換到較舒適的環境，並提供搬遷支援。
- (三) **監察「劏房」租務管制及續推租金津貼**：監察「劏房」租務管制條例的執行，規定業主為劏房向政府登記並簽訂租約，列明租期、優先續租權及加租幅度，為起始租金立法，以保障劏房家庭的權益。此外，政府需要續推租金津貼，以保障劏房人士的經濟基礎。
- (四) **推行家居環境改善計劃**：提供資助改善劏房家庭的家居環境，確保居住安全。

- (五) **支援家長非香港居民的香港兒童及青少年**：政府應優先批准非香港居民家長的身份證，允許他們工作，或提供住房、經濟及教育援助。這些家庭因租住劏房且家長無法在港工作，陷入赤貧。

### 支援貧窮家庭的施政建議

21. 小組建議政府採取多管齊下的措施全面支援基層家庭：

- (一) **加強就業支援和職業發展服務**：提供就業輔導和資訊支援，創造更多就業機會，並鼓勵僱主聘用殘疾人士及精神復元人士。
- (二) **提升心理健康支援**：推出心理健康評估先導計劃，並分配資源給公立醫療系統和社服機構，提供情緒輔導、心理諮詢及精神科治療。
- (三) **鼓勵父母參與家庭教育計劃**：資助社福機構設立家庭教育項目，提供靈活的課程時間和地點，並為有需要的父母提供彈性的工作機會。
- (四) **重新推出「N無生活津貼」**：根據研究和評估，重新推出「N無生活津貼」，全面支援被忽略的邊緣群體。
- (五) **加強基層兒童及青少年全人發展支援**：降低補習社收費，加強對基層青少年的教育輔導和軟實力培訓，提供更多學習、交流及教育機會。

### 支援貧窮長者的施政建議

22. 小組建議政府採取以下措施改善貧窮長者的生活質素：

- (一) **加強長者醫療保障**：建議政府特別為貧困長者提供更多醫療保健資助項目，減輕他們的經濟負擔。另外，增加對地區康健中心及其合作的私家診所的支援，鼓勵基層以上的長者轉移至地區康健中心尋求醫療服務。同時，亦應適當地增加公營醫療系統的資源，以滿足基層長者的醫療需求。
- (二) **完善長者運動設施**：簡化使用程序，提供免費電腦操作指導，加強宣傳運動對健康的好處。
- (三) **對貧窮長者進行家訪**：善用地區治理組織網絡及資源，尤其加強使用區議會、關愛隊、地區委員會、地區青年發展及公民教育委員會等等的功能，定期了解貧窮長者的情況，另特別關注有特殊需要的群體。
- (四) **鼓勵長者參與社區工作**：鼓勵年輕長者參與社區工作，提供適度津貼，幫助他們建立社交網絡，紓緩他們的紓緩孤獨感及經濟壓力。
- (五) **樓宇及家居改善計劃**：資助改善家居設施和購買智能家居產品，資助舊區唐樓進行樓宇維修及加裝電梯。



26. 綜合研究結果及現實狀況，工作小組建議最優先推行以下四項重點政策及服務：

*應該最優先推行的重點政策及服務*

- (一) **優化智障人士服務規劃**：政府應全面設立中央個案管理系統，規劃整體智障人士服務。由個案經理評估個別需要，跟進及協調不同階段的服務需求，轉介智障人士至技能訓練、住宿服務及就業支援等，並定期跟進提供進一步支援。此外，個案管理系統能密切追蹤每位使用者狀況，避免服務斷層。政府應主動聯繫已登記的殘疾人士，建立個案定期了解他們在發展、就業及照顧等困難，提供最適當的支援及服務轉介。
- (二) **加強支援有特殊需要的學生**：建議增設「評估學券制度」，讓輪候評估的兒童可在非牟利或私營機構進行評估，並開放其他專業人士參與評估工作，加快評估進度。政府亦需公開兒童體能智能測驗中心的評估方法，統一評估標準。另外，加強特殊學習需求的評估機制後，可持續追蹤有需要的兒童學業及發展狀況，有利日後服務銜接及制定個人化方案。
- (三) **建設暢通易達環境**：政府應全面檢討《暢通無阻通道 2008》設計手冊，考慮將某些通用設計元素訂為必須遵守，例如規定所有出入通道須提供斜路或斜台，確保新舊公私樓宇都有暢通無阻通道。
- (四) **加強對殘疾人士的就業支援**：探討引入聘用殘疾人士的配額制度的可行性，為聘請殘疾人士的企業提供稅務扣減優惠，尤其是較大機構，以鼓勵僱主僱用殘疾人士。勞工處應建立專為殘疾人士而設的職業配對平台，協助他們尋找合適職缺發揮所長，並考慮延長現有 9 個月的僱主津貼期限，並加強跟進殘疾人士就業情況。

27. 研究中的問卷調查結果，主要總結為：

- (一) **最優先推行的政策建議—智障人士服務**：最優先的政策建議是全面檢視各項智障服務的人手比例，如展能中心及院舍服務，可參考特殊學校人手編制及建議增加前線護理員人手。此外，全面檢視智障服務規劃，引入生涯規劃概念，提供智障人士的「分齡」服務也是優先關注項目。另外，提升服務人手的專業性，以處理服務需要及法規要求亦是重點。
- (二) **最優先推行的政策建議—學前教育及自閉症人士服務**：受訪者認為院舍照顧服務方面最優先的政策建議是加強緊急暫託服務，每區設立一隊服務隊，為各地區有需要的家庭，特別是有特殊需要學童家庭提供支援。此外，延長緊急暫託服務時間，提供 24 小時的緊急支援也是優先關注項目。另外，檢討有特殊教育需要的兒童康復服務轉介機制，優化資源分配亦是關注範疇。

- (三) **最優先推行的政策建議—其他殘疾人士服務**：最優先的政策建議是就《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》展開全面檢討，並以「通用設計」的標準、指引和概念作更新。此外，增設出行津貼，並促進各條鐵路出入口的暢通易達環境也是優先關注項目。另外，統一公屋改裝無障礙設施的時間表和指標，並確保公屋的無障礙協調主任發揮有效功能亦是關注範疇。
- (四) **最優先推行的政策建議—精神病康復服務**：最優先的政策建議是考慮增加精神科社工等專門職系，以穩定社會服務機構的人手供應，以及檢討薪酬制度，例如增加高級社工職位。此外，加強精神健康綜合社區中心外展服務，包括增加職業治療和物理治療等職系的支援也是重點。另外，加強與醫管局及私營診所合作，以應對現有資源不足的問題亦是關注範疇。
- (五) **最優先推行的政策建議—精神健康推廣及傳承**：最優先的政策建議是重新建構精神健康推廣定位，加強推廣正面精神健康（Mental Wellbeing），宣傳每個人都需要關心自身精神健康的訊息。此外，增撥精神健康流動宣傳車服務，並增設朋輩支援員；與社區不同團體協作，設計社區為本精神健康活動也是優先推行的政策建議。另外，建議加強家長和教師培訓，明白及早介入的重要性，並以關懷及接納的態度協助青少年面對不同的精神健康狀況。
28. 而在聚焦小組討論及分享交流會的討論之中，涉及「智障人士服務」、「學前教育及自閉症人士服務」、「其他殘疾人士服務」、「精神病康復服務」、及「精神健康推廣及傳承」五個服務類別及「其他建議」，工作小組歸納出參加者對於服務上的意見和建議：

### 智障人士服務

- (一) **服務規劃及改進**：政府需全面檢視及規劃智障康復服務，按照服務使用者的不同年齡和生命階段，為他們提供切合需要的「分齡」服務。此外，應檢討特殊需要信託制度的成效並優化方案，例如增加彈性及降低入場門檻。另外，為協助智障人士融入社區生活，建議增設圖文簡易版的社區資訊。最後，社署應加強與地區支援中心合作，加強資訊共享，讓服務提供者主動協助智障人士，預早識別隱蔽智障人士及高危照顧者的需要。
- (二) **社區支援**：建議政府為智障人士配對個人生活助理，提供照顧者訓練和生涯規劃等支援，延遲或避免入住院舍。另外，政府應檢討及擴展綜合社區康復中心試驗計劃，提供更多家居支援服務名額。政府各部門及企業應為智障人士提供更多就業機會。加強對胃造口嚴重智障人士的家居支援服務。並且，應檢討及擴展「綜合社區康復中心計劃」，盡早推出新計劃回應嚴重殘疾人士在社區生活的需要。
- (三) **人才招聘及培訓**：全面檢視人手編制及各服務人手比例，增加導師、社工及前線護理人手，應付服務使用者的需求變化。另外，應提升服務人手專業程度，如輔助宿舍增聘登記護士，庇護工場增聘社工等。大專院校相關課程亦應加入認識康復服務內容，以增加行業吸引力。

- (四) **科技應用**：推動院舍應用科技處理醫療護理需求，如遙距視像會診等，減輕人手負擔。加強醫社合作，由地區健康中心為院舍提供外展支援。

### 學前教育及自閉症人士服務

- (一) **縮短輪侯特殊學習需要評估時間**：建議增設「評估學券制度」，讓學童可在非牟利或私營機構進行評估，並容許兒童評估中心以外的專業人士為學童進行評估，加快評估進度。
- (二) **全面檢討學前康復服務**：建議整體檢視和優化服務的資源分配模式，合理調配人力資源。詳細建議包括：將綜合 E 位轉型為 S 位並增加學額；同時應重新評估 I 位和 O 位的責任分工；並且應考慮取消或放寬 I 及 E 位學童學習津貼的人息審查資格。
- (三) **自閉症人士服務**：為自閉症人士建立生涯規劃及個案管理系統，由專職社工協助銜接升學及就業，並可運用資訊科技分析個案需要及改善介入措施。
- (四) **社區支援**：應加強緊急暫託服務，每區設一服務隊，為有需要的家庭特別是有特殊需要學童家庭提供支援，延長服務時間並提供 24 小時緊急支援。另外，應加強支援非華語學童及家庭，提供更多資源予老師及治療師。
- (五) **照顧者支援**：增撥資源予家長資源中心，加強人手編制及服務。另外，應擴展緊急暫託及社區保姆服務，舒緩照顧者壓力。

### 其他殘疾人士服務

- (一) **社區設施及配套**：就《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》展開全面檢討，並以「通用設計」的標準、指引和概念作更新，透過諮詢殘疾人士，確保標準符合他們的需求。公私營樓宇都需有固定比例單位套用通用設計。同時，建議統一公屋改裝無障礙設施的時間表和指標，並確保公屋的無障礙協調主任發揮有效功能。另外，建議應增設出行津貼，促進公共交通工具暢達無阻，包括增加巴士及地鐵車箱內的輪椅位置，並提供應用程式查詢相關資訊。同時，為的士司機提供誘因，以吸引接載殘疾人士。此外，在公共廁所增設無障礙設備，利用科技令設備更便利輪椅使用者，並提升廁所空間舒適度和衛生水平。最後，與運輸署加強溝通，提高批核殘疾人士上落車證明書透明度，制訂上訴機制，方便機構為服務使用者提供接送服務。
- (二) **政府資助建議**：將現時透過綜合社會保障援助計劃及關愛基金資助殘疾人士的醫療開支和輔助器材費用等納入常規化撥款，不應與入息掛鈎。另外，政府應更新和提高審批資助輔助器材和設備的標準和透明度，讓資助金額能完全支付實際開支。
- (三)

- (四) **就業支援建議**：為企業機構設立聘用殘疾人士的法定配額，尤其是較大機構，並為聘請殘疾人士的企業提供稅務扣減優惠。勞工處建立職業配對平台，協助殘疾人士尋找適合工作，發揮所長。此外，鼓勵在家工作模式，克服殘疾人士的交通不便問題，提供更多就業機會。

### 精神病康復服務

- (一) **人手招聘及培訓**：考慮增設精神科社工等專門職系，以穩定社會服務機構的人手供應。此外，亦應檢討薪酬制度，例如增加高級社工職位等，提高薪酬競爭力。另外，透過線上培訓課程，為前線同工及教師提供有關基本精神健康評估及復原模式的內容，以增進他們對精神健康的認識。此外，可為自助組織的員工增加培訓資源。
- (二) **服務建議**：政府應設立一站式社區精神健康中心，增加職業治療和物理治療等專業支援，並加強與醫管局及私營診所合作。另外，政府應加強對流動宣傳車服務的資源投放，包括增加人手及經費。此外，應根據人口統計數字來全面規劃人手及服務需求，例如全面檢討住宿服務、決定教材套面世時間等，而非臨時應變。另外，政府應盡快落實將穩定精神病患者轉介至普通科私家醫生跟進，釋放精神科門診資源。
- (三) **住宿支援建議**：政府可參考海外「長者村」模式，發展「復康人士村」，為有輕微需求的精神復元人士提供中途宿舍和長期護理院之間的居住選擇，讓他們在社區環境下獲適度支援服務，過著自主生活。
- (四) **照顧者支援建議**：建議加強支援自助組織，包括增加資源、培訓員工、新增家屬平輩支援員等。另外，增加照顧者津貼金額，並減低申請門檻，以紓緩照顧者的財政壓力。

### 精神健康-推廣及傳承

- (一) **教育方面**：建議教育局重新檢視現有課程/教育資源，由初小開始引入情緒健康教育，將精神健康素養納入課程內容。此外，邀請專家分析學生精神健康壓力情況，為每間學校提供針對性建議，平衡課業壓力與精神健康。另外，教育局應統一提供學校精神健康教育資源，減輕學校的負擔。
- (二) **社會意識**：重新定位精神健康推廣，由辨識需要或問題，轉為建立精神健康友善社會文化，消除負面標籤。此外，持續增加線上線下宣傳，例如擴大流動宣傳車服務範圍，與不同團體合作設計社區活動等。另外，善用社交媒體推廣，邀請名人分享個人經歷，提高觸及率。此外，可透過日常生活方式傳遞資訊，如家長通告、明星推廣等。
- (三) **社區資源**：建議於社區設立針對不同群體的專屬空間，提供安全舒適環境進行活動及輔導，提升身心健康意識及求助動機。此外，為青少年設計精神健康服務模式，結合線上線下資源。另外，加強培訓家長和教師，提高對精神健康問題的敏感度及支援技巧。再者，建議整合現有三層介入服

務，方便有需要人士獲取適切資源，並善用即時通訊平台提供資訊。最後，促進跨界別合作，如醫社合作加強基層支援，與非政府機構合作於學校推廣精神健康等。

#### 其他建議

- (一) **青年心理健康服務券先導計劃**：建議政府推出青年心理健康服務券先導計劃，對象為 18 至 29 歲的青年，提供三次心理輔導服務，青年可使用服務券形式使用私人心理輔導服務。

## 4. 家有所聚

29. 為向行政長官表達本港社會服務之政策及服務建議，香港社福界心連心大行動的「家有所聚」工作小組先進行問卷調查，在匯集及整理資料後，再以聚焦小組的形式聚焦及深化討論可行建議，讓政府能為兒童及家庭服務訂定更適切的發展方向。問卷調查總共收集了 267 份回應，聚焦小組則有 96 位來自非牟利機構及社區組織的人士參與討論。

30. 綜合問卷調查的結果，主要總結為：

- (一) **逼切處理的服務類別**：最需要逼切處理的服務類別為「對兒童及家庭服務作全面規劃」，其次需要處理的服務類別為「兒童住宿服務及照顧者支援」，較少受訪者認為「特殊教育（SEN）兒童及家庭支援」需要逼切處理。
- (二) **最優先推行的政策建議—特殊教育需要（SEN）兒童及家庭支援**：最優先的政策建議是縮短特殊教育（SEN）評估時間。其次，設立兒童早期發展服務也是優先推行的政策建議。最後，他們建議為到校康復服務加設名額上限，並為超出名額的服務增加額外經費；同時實行中央化個案管理，取代分區輪候評估服務亦是應考慮推行的政策建議。
- (三) **最優先推行的政策建議—兒童住宿服務**：最優先推行的政策建議是提高兒童之家的前線照顧員比例。其次，受訪者認為應增加兒童之家的社工人手。另外，制定嚴謹的準則及指引，以篩選合適的寄養家長亦是受訪者的關注範疇。
- (四) **最優先推行的政策建議—照顧者支援**：最優先的政策建議是提供暫託服務。此外，受訪者認為應提高對兒童及其他家庭成員照顧者的關注及支援。再者，他們建議建立照顧者互助網絡。
- (五) **最優先推行的政策建議—兒童及家庭服務的全面規劃**：最優先推行的政策建議是增強兒童及家庭服務人手，其次是就兒童及家庭服務進行全面檢討，再者是全面檢視各類型服務的銜接、分工及協作。

31. 聚焦小組討論涉及「服務及政策規劃」、「強制舉報虐兒」、「兒童發展服務」、「照顧者及家庭支援」、「特殊教育需要（SEN）服務」、及「兒童住宿服務」六個服務類別，工作小組歸納出參加者對於服務上的意見和建議：

#### *在服務及政策規劃方面的施政建議*

32. 現時各項兒童及家庭服務缺乏全面和統一的服務提供資訊，例如各區服務的輪候人數、剩餘名額、預計輪候時間等數據，降低資源的分配效率；其次，部份服務的提供者之間欠缺良好的溝通渠道和標準機制，以致服務協調及銜接出現障礙。此外，社福界與教育界協調不足、新服務宣傳有限，亦是業界面臨的問題。最後，由於服務缺乏整體和長遠的規劃，兒童和家庭服務需在不同單位之間轉介，容易出現服務斷層。為了紓緩上述問題，工作小組提出以下建議：

- (一) **整合及開放服務提供的資訊及數據**：政府應整合各類兒童及家庭服務的資訊，並建立數據分享平台，讓服務提供者及服務使用者均能夠掌握各區服務的實際使用情況，包括服務類型、使用人數、剩餘名額、預計輪候時間等重要資訊。
- (二) **強化各類型服務在地區的協調**：政府應定期舉辦跨服務單位的協調會議，讓不同持份者就個案處理和服務規劃等事宜進行溝通交流。會議可分區進行，邀請區內的前線工作人員參與，直接聽取他們的意見和了解現況，有助制定合適的協作機制，完善服務銜接。
- (三) **建立統一的服務評估工具**：政府應協助各個服務建立統一而清晰的服務評估工具，這對於學前康復服務及兒童住宿服務等尤其重要，令服務系統具有明確的分流及銜接機制，為不同需要的兒童及家庭提供相應程度的服務，並恰當分配資源。
- (四) **促進教育界和社福界的協作**：建議促進教育界和社福界的緊密協作，建立交流溝通機制，定期交流學校社會工作的服務規劃、運作及與教育界合作狀況。此外，政府應建立工作小組檢視《學校社會工作服務跨專業合作指引》，以釐清機構駐校社工與學校不同專業人員、以及學校自聘社工的角色、分工及協作。
- (五) **加強新服務的宣傳工作**：政府應加強新服務或熱線推出時的跨部門溝通和宣傳工作，確保服務單位和市民能及時獲悉並使用這些資源，提高處理個案的效率。
- (六) **制訂服務發展藍圖**：政府應根據服務數據制訂兒童及家庭社會服務發展藍圖，當中可包括短期、中期及長期策略。此外，政府也應就兒童及家庭方面的配套進行整體規劃，包括人手編制、跨專業協作模式、住宿照顧服務等，以應對新舉報機制帶來的需求增長，確保兒童服務質素。

### 在強制舉報虐兒方面的施政建議

33. 在舉報虐兒個案的關鍵環節如舉報門檻、機制及責任分工等缺乏統一和明確的指引，導致前線教師和社工難以有效配合和協作。另一方面，有社工擔心教師未能準確掌握嚴重個案的定義和舉報條件，或會過度舉報輕微懷疑個案，對公共資源構成負擔。為了紓緩上述問題，工作小組提出以下建議：
- (一) **制定統一舉報定義及指引**：建議政府為《強制舉報虐兒條例》制定統一的舉報定義和門檻，列明構成虐兒及豁免條件，為前線人員提供清晰指引，避免判斷出錯。此外，應制訂明確指引列明不同機構專業人士在個案處理的職責分工和程序。
  - (二) **提供對前線人員的培訓**：為相關機構的前線人員提供定期培訓，提升他們辨別和處理虐兒個案的專業知識和能力。
  - (三) **成立專責多專業團隊**：政府應考慮成立專責的多專業團隊，集中處理懷疑虐待兒童個案及「多專業個案會議」，提供完善的舉報機制及相關配套，應付未來個案增加的情況。另外，現有服務過於零散，需要善用資源為個案提供完整跟進服務，包括安排家務指導員協助家長掌握教育和照顧兒童技巧，以及規定施虐者參與輔導計劃等。
  - (四) **為虐兒個案提供完整服務配套**：善用現有資源為虐兒個案提供完整配套，包括安排家務指導員協助家長掌握教育和照顧技巧，以及規定施虐者參與「施虐者輔導計劃」。
  - (五) **全面規劃個案處理程序**：為個案處理程序制定清晰指引及職責分工，提供完整跟進服務，例如安排家務指導及跟進施虐家長的管教情況。

### 在兒童發展服務方面的施政建議

34. 現有兒童社會服務存在多方面的不足和缺口，涵蓋幼兒、小學及社區層面的服務均出現不同程度的問題。主要問題包括：幼兒駐校社工服務缺乏完善配套及支援系統、私立幼稚園未獲服務涵蓋；小學社工服務缺乏整體規劃、質素參差、定位模糊及與其他階段存在斷層；校本支援服務成效受質疑、資助模式影響規劃；以及社區支援服務不足，疫情下兒童發展需求殷切但缺乏適切服務。這些問題反映現有兒童社會服務有待全面優化和完善。為了紓緩上述問題，工作小組提出以下建議：
- (一) **完善幼兒駐校社工配套**：制定明確指引，規定幼稚園為駐校社工提供獨立工作空間、電腦等基本設施，以及合理的服務時段安排，為他們創造有利工作環境，協助學前兒童及鞏固家庭關係。
  - (二) **統一小學社工服務**：將小學社工服務納入社會福利署管理範圍，提升服務銜接及連貫性，統一及標準化小學社工的定位和規劃，避免服務斷層。

- (三) **設立兒童發展中心**：在各區設立 3-6 歲兒童發展服務中心，參考「賽馬會童亮計劃」模式，為家長和幼兒提供發展活動及親子互動技巧培訓。中心還可提供家長教育，加強家長在兒童發展、教養技巧等方面的知識和能力，為社區提供兒童早期發展支援。

#### *在照顧者及家庭支援方面的施政建議*

35. 現有政策未能提供全面的照顧者支援，忽視兒童照顧者的需要及精神健康。另外，幼兒託管服務供不應求，服務時段未能配合在職人士，而社區保姆的人手短缺，質素參差而備受質疑。家庭教育方面，政府資源投放不足，專業培訓亦有不足，現有課程欠周全。為了紓緩上述問題，工作小組提出以下建議：

- (一) **全面檢討綜合家庭服務中心（IFSC）的服務模式**：政府需要全面檢討綜合家庭服務中心（IFSC）的服務模式，並制定改進策略，探討如何優化 IFSC 的組織架構和服務分配。將 IFSC 的服務根據服務範疇或群體進行分拆及分工，有助於讓社工專注於特定的服務範疇，從而提升服務質素及效率。
- (二) **檢討暫託服務的名額及時段**：政府應該檢討幼兒託管服務的服務時段，將其延長至下午六至七時，避免出現照顧空窗期的情況。同時，政府應加大力度增設資助幼兒中心及幼兒照顧服務名額，以提高整體服務供應量，滿足在職家長迫切而龐大的幼兒照顧需求。
- (三) **完善課後託管服務**：建議包括增設幼兒中心和課後託管中心名額、延長服務時段至下午七時、改善幼兒及課後託管工作的薪酬福利，以及增加人手。此外，開拓一站式綜合照顧服務模式，涵蓋日間託管、護理、膳食等範疇。另外，在社區保姆方面，建議包括完善社區保姆註冊制度，以及為保姆提供系統化專業培訓，提升服務專業水平。另外，上調保姆服務獎勵金，增加服務人手供應。
- (四) **提升社區保姆的服務質素**：政府須完善社區保姆註冊制度，制定一套明確統一的註冊標準和要求，對保姆的學歷、工作經驗、培訓資格等作出明確規範，確保社區保姆的質素。同時，政府應為社區保姆提供有系統及標準化的專業培訓，提升他們的照顧技能和專業水準，確保他們能給予幼兒適切的照顧，從而提升照顧者的信心。
- (五) **加強家庭教育**：建議包括開設親職教育中心，研究家庭教育課程，及讓學校社工主動介入高危家庭。政府可成立專門為 0 至 6 歲幼兒家庭提供服務的專責單位，以及從孕期和嬰兒早期主動接觸並支援少數族裔家庭，提供專門的親職教育、語言學習和文化適應方面的協助。另外，於計劃推出的家庭資訊平台上，加入讓照顧者尋求支援的功能。同時，通過媒體宣傳正面管教理念。

## 在特殊教育需要 (SEN) 兒童服務方面的施政建議

36. 學前特殊教育需要兒童在服務層面面臨多重困難。首先，特殊教育需要兒童等候兒童體能智力測驗中心評估的時間過長，延誤了及早識別和介入的時機，而政府亦缺乏統一的評估服務來識別特殊教育需要或發展遲緩的幼兒。其次，學前康復服務的輪候時間過長，服務供應不足且資訊不透明，未能滿足有需要兒童的治療需求。此外，學前融合教育的資源不足，特殊學校學額供不應求，加上專業人手短缺，種種問題阻礙了特殊教育需要兒童獲得適切的學前支援。為了紓緩上述問題，工作小組提出以下建議：

(一) **統一 SEN 評估機制及縮短評估時間**：政府應增加兒童評估服務的資源和人手，從而縮短評估時間，使 SEN 兒童能夠及早獲得所需的服務和支援。此外，統一兒童評估標準及工具，確保兒童完成評估後能無縫銜接到不同的服務，從而優化資源的運用。為了進一步加快整個評估流程，建議提供額外資源給幼稚園駐校社工服務，讓專業人士進行初步評估和撰寫報告。這些措施將幫助兒童及早獲得必要的介入和支援。

(二) **建立中央化的個案管理及資訊平台**：設立特殊教育兒童個案管理及資訊平台，提供實時服務資訊，增加透明度。各部門須加強資訊交流，全面掌握不同區域的實際需求。

(三) **全面檢討及調整學前兒童康復服務的資源分配**：政府應全面檢討現有的學前康復服務，並探討如何整合這些資源以提高效率。同時，應根據不同地區的需求進行資源分配，確保資源投放與需求匹配，並縮短學前康復服務的輪候時間。為了確保服務質素，應設置名額上限，如超出名額，則需要增加人手及資源。這將確保所有地區的兒童都能公平地獲得康復服務，減少因輪候時間過長而延誤治療的情況。

(四) **加強各持者的協作及溝通**：政府應促進持份者就個案處理和服務規劃溝通和交流，建立合適協作機制，並加強教育局、醫管局和社會福利署的部門合作，制定全面支援兒童及家庭的政策框架。

(五) **檢視服務申請表格的用字**：政府及服務機構檢視服務的申請表格是否帶有敏感性用字，並統一使用較為中立的用語，令家長及照顧者較易接納。

## 在兒童住宿服務方面的施政建議

37. 兒童住宿服務面臨嚴重的人手短缺及服務質素參差問題。前線員工工作量過重，而薪酬待遇卻與工作量不成比例，亦缺乏專業培訓。此外，寄養家庭的申請門檻過低，部分家長欠缺相應資格及培訓，配對機制亦有不足之處。另外，現行服務長期未經檢討，未能切合不同需要，特別是缺乏為特殊需要兒童及離院青年提供過渡期支援。為了紓緩上述問題，工作小組提出以下建議：

- (一) **提高寄養家長的質素**：政府應優化寄養服務相關的制度，包括更新《寄養服務程序手冊》，明確寄養家長的基本條件和職責，加強申請人背景審查。政府亦須提供持續支援和監察機制，包括提供寄養家長的培訓課程、提供諮詢服務及 24 小時熱線支援、定期安排家訪。此外，應加大招募寄養家庭的宣傳力度。
- (二) **加強及增設兒童住宿服務**：政府應為離院青年提供全面過渡支援服務，包括經濟援助、過渡宿舍安排、升學就業輔導及心理輔導等。另外，政府應加強院舍對兒童精神健康的支援，增聘臨床心理學家提供評估及治療服務，加強員工專業培訓，改善院舍環境設施，為有需要服藥的兒童提供配對監測服務等，以提升相關服務質素，令兒童健康成長。
- (三) **整體檢討兒童住宿服務**：政府應全面檢討兒童住宿服務，將「促進回家團聚」列為重點目標，制定相關支援措施及評估機制，強化跨專業協作。同時應建立標準化評估程序，完善服務分流機制，優化不同服務之間的銜接。另外，透過社會教育活動及改善住宿環境等，重塑服務正面形象。制定完善培訓計劃，資助進修專業資格。重視員工參與決策，營造互相尊重的工作氛圍。
- (四) **增加及挽留服務人手**：政府應審視薪酬水平並參考市場數據作出調整。同時制定完善在職培訓計劃，資助進修專業資格，優化員工發展階梯。重視員工參與決策，舉辦員工論壇和活動，培養互相尊重的正面工作文化氛圍。透過全面改善措施，解決人手短缺問題。

## 5. 專有所為

38. 香港社福界心連心大行動的「專有所為」工作小組透過聚焦小組討論和問卷調查，收集了香港社福界及教育界對於人力資源的意見。共有 61 位來自社福機構／服務單位／提供社會工作訓練相關院校的參加者參與了討論，並收集了 58 份問卷回應。這些討論和調查為政策制定者和服務提供者提供了有價值的參考，以改進政策和服務，確保社福界得到穩定的人力資源供應，以推動社會福利服務的長遠健康發展。
39. 綜合聚焦小組討論及問卷調查，香港社福界在人力資源方面遇到的困難如下：
- (一) **人手招聘方面**：香港社福界工作的薪酬及待遇競爭力不足，不少服務類別（如安老服務、精神健康服務）的工作艱辛，但在薪酬待遇上不及政府機構或私人公司，以致員工流失率甚高。在院舍方面，前線工作需要密集勞動，但薪酬待遇未能相稱，令求職者缺乏興趣投身院舍工作，而且院舍工作的形象亦因受負面報導影響而有損，更令求職者卻步。另外，對於招聘特定群體，例如婦女、中年人士、退休人士等，社福機構一般難以接觸，亦未有準備為他們提供適當的工作安排和支援，難以吸引他們求職。至於在輸入外勞方面，社會福利署提供的配套及支援有限，亦未為外勞配額分配機制和申請條件訂立清晰的準則，令社福機構需要付出額外的經濟成本，也難以就外勞人手規劃長遠的措施。

- (二) **人力培訓方面**：現時社福界在院校培訓、在職培訓及外地人才培訓方面均遇到困難。在院校培訓方面，現時院校的培訓內容與前線服務的連結部份有待加強，因其過於注重知識灌輸，溝通及服務實踐技巧的培養略為不足。政府雖有增加學額，但供需落差嚴重，長者服務、精神科護理、職業治療等範疇人手長期供應不足。在在職培訓方面，社工在職深造及培訓機會匱乏，缺乏政府或僱主資助，本港僅有少數院校開辦深造課程，名額有限且學費高昂。在外地人才培訓方面，香港與內地專業資格認證制度及文化背景有別，外勞的經驗未必適用於香港。
- (三) **人力及資源管理方面**：首先，社福機構的年輕人才越趨短缺，因為他們傾向進入大機構或政府部門工作，非牟利機構被視為缺乏專業性和社會地位。其次，社會服務界各機構開發的資源缺乏有效的匯集和共享平台，導致資訊流通效率低，影響服務質素及創新發展。不同服務單位或機構的服務目標不同，協作交流困難。此外，五億專項基金旨在支援社福機構發展，但其具體運作細節及審批準則等尚未完全明確，業界缺乏充足資訊，難以評估申請機會。而部份社福機構的退休政策欠靈活，亦進一步加深其人手短缺問題。
- (四) **政策方針方面**：整筆撥款為社福機構的人力資源規劃帶來挑戰，例如整筆撥款陸續將無時限的服務轉為有時限效期的服務協議合約形式，使機構的長遠人力規劃更困難，亦影響人才培訓及員工的歸屬感；其次在此制度下，機構內同工不同酬的情況亦影響了人手穩定性及行業吸引力。再者，近年社會福利署的資助政策要求社福機構詳細申報人手支出和成本分攤，增加了機構的行政成本和運營壓力，對中小型機構影響尤大。而在院舍人手方面，監管部門巡查過嚴，缺乏對前線員工的專業尊重，而執法標準含糊不清，增加了員工的精神壓力，加劇院舍的人手流失問題。最後，在整體規劃上，政府在人力資源規劃和預測方面不足，未能準確評估供求情況，數據滯後於實際情況，難以有效應對人力資源挑戰。

40. 綜合研究結果及實際狀況，小組就人手招聘、人力培訓、人力及資源管理、政策方針四方面，提出政府可以優先推行的重點政策或服務建議：

#### *優先推行的政策或服務—人手招聘方面*

- (一) **吸納特定群體力入社福界**：施政建議包括積極協助社福機構吸納年青人、婦女、中年人士、退休人士等潛在群體進入社福界就業。對於年青人，政府應協助社福機構推行有薪實習計劃，以及安排導師在實習過程中幫助學生釐清其生涯規劃。對於婦女、中年人士、退休人士等群體，政府應該協助社福機構定期在社區舉辦招聘會、透過宣傳活動幫助他們了解行業的工作性質和就業前景。同時，社福機構亦應提供彈性的工作模式，例如半天工作安排、彈性上班時間、設立託兒空間等，令特定群體的員工可平衡工作和家庭生活，增加工作吸引力。
- (二) **改善院舍工作的形象**：施政建議包括協助院舍完善設施和營造良好工作環境，全面提升服務質素，以及積極運用科技減輕員工的體力勞動工作，提高工作效率。同時大力推廣院舍服務的專業形象及工作意義，提升其社會地位。

### 優先推行的政策或服務—人力培訓方面

- (三) **完善院校培訓**：施政建議包括為院校與社福業界建立緊密溝通渠道，讓院校更了解業界期望畢業生所具備的知識和技能，從而調整課程設計及教學內容。包括在課程中加入更多實務內容，例如實地考察、實習機會、工作坊等，確保學生能勝任前線工作。在實習方面，政府應鼓勵院校增加更多社福機構的實習機會，讓學生體驗社福工作性質及運作模式，吸引更多年輕人投身相關工作。在院舍工作培訓方面，院校應安排更多機會讓學生了解各職位的功能及性質，培養他們正確的工作期望，例如安排學生與物理治療師、職業治療師等交流。

### 優先推行的政策或服務—人力及資源管理

- (四) **檢討退休政策**：施政建議包括適當延長退休年齡，為不同界別及工種制定合理的退休年齡上限，同時配合誘因吸引員工延遲退休，例如提供具吸引力的薪酬福利，以及設立獎勵機制鼓勵僱主優先聘用延遲退休的員工。另外，政府可鼓勵已退休人士以兼職或臨時合約模式重投業界，院校亦可與人力資源公司合作，聘請前線經驗豐富的退休員工擔任導師。
- (五) **整合服務資訊及數據**：建議整合各項服務的資訊，並建立數據分享平台，以供服務提供者瀏覽各區服務的實際使用情況，包括服務類型、使用人數、剩餘名額、預計輪候時間等資訊。建立健全的數據庫有助服務機構掌握各區的服務需求，並據此適當分配資源和人手。

### 優先推行的政策或服務—政策方針方面

- (六) **完善成本分攤機制**：施政建議包括簡化成本分攤機制，減省社福機構的行政開支，讓更多資源可用於改善前線服務質素，並適度放寬不同資助項目限制，提高資源運用靈活性，避免人力資源運用受阻。此外，政府應參考不同服務類別的人手開支及營運模式訂立合理分攤準則，確保標準切合實際需要。
- (七) **完善院舍監管機制**：施政建議包括就院舍的監管和巡查提供清晰的執法標準，同時加強監管人員的培訓，增進他們對規例原意以及機構運作的理解。
- (八) **檢討服務的長遠需求**：施政建議包括研究及分析業界所面對的問題，例如透過各類研討會與業界溝通，了解其實際需求，並制訂切合需要的長遠規劃並制訂全面的支援配套，從根本改善現況。

41. 此外，小組在人手招聘、人力培訓、人力及資源管理、政策方針四方面還提出了其他政策或服務建議：

#### *其他政策或服務建議—人手招聘方面*

- (一) **檢視薪酬**：施政建議檢視社福機構的薪酬和福利政策，確保機構能提供具市場競爭力的待遇水平，相關措施可包括參考政府職系薪酬指標、設立花紅制度、調整年假等，以吸引和挽留人才。另外，政府應與年輕一代的員工溝通，制定切合新世代需求的人力資源政策。
- (二) **拓展職涯發展機會**：施政建議包括考慮資助社福機構為員工建立多元的職涯發展機會和培訓，確保他們具備應對不同工作需求的專業知識和技能。同時，機構亦應加以配合，釐定清晰的晉升階梯，令員工有事業發展的目標。
- (三) **吸引海外及內地人才，並提供支援措施**：施政建議包括吸納已獲取香港認可資歷的內地及境外社會服務專才來港發展，例如包括社工、物理治療師、護士等專業職位。同時，政府需就補充勞工優化計劃制訂嚴謹的認證及培訓機制，確保各地人才的資歷及服務質素符合香港水平。此外，政府應加強對勞務公司的監管，以及為社福機構提供清晰的外勞輸入指引，並在整個過程中給予全面支援。另一方面，政府需要平衡本地人才的就業機會，以避免引發過度競爭。

#### *其他政策或服務建議—人力培訓方面*

- (四) **增加學額**：施政建議包括增加資助及調整課程學額，以及鼓勵內地、「一帶一路」地區及海外的學生來港升學。另外，因應院舍條例，可考慮將主管資格認證直接納入社工培訓課程。
- (五) **加強在職培訓**：施政建議包括開設跨專業培訓課程、為中層管理人員提供管理及領導培訓、資助員工到海外實習交流等。同時，政府需支援機構鼓勵員工參與培訓，例如提供假期及減少工作量。此外，政府應規定受訓員工在完成培訓後必須留任一段時間，減少機構疑慮。
- (六) **外勞及少數族裔培訓**：施政建議包括加強文化適應培訓、開放實習職位予外地員工、協助少數族裔融入工作環境等。

#### *其他政策或服務建議—人力及資源管理方面*

- (七) **檢討人手編制**：施政建議包括提高服務人手比例，引入更多跨專業人才，以及增聘助理級職位支援專業人員。

- (八) **善用五億專項基金**：短期內，政府應鼓勵機構與有相似需求及服務模式的機構配對合作，共同善用基金發展較大規模的項目。以及安排資訊科技及財務顧問為有需要的機構提供免費諮詢服務。另外，政府應鼓勵和支持機構引入自動化系統、建立企業資源規劃系統及開發共享資訊平台，並協助強化服務單位的數碼設施。中期措施方面，政府應安排人員協助社福機構全面檢視和完善其行政管理系統和組織架構，以及為機構員工提供相應的科技培訓。長期措施方面，政府須協助機構更新硬件設施，以及協助社福機構與大專院校、研究機構等建立夥伴關係，合作進行服務評估和研究，推動創新的服務和培訓模式。

#### *其他政策或服務建議—政策方針方面*

- (九) **調整院舍條例**：施政建議包括簡化院舍條例，為已擁有多年實務經驗的資深員工提供獲豁免部分課程或直接評審的機會，讓院舍能夠更快聘請主管級別人員。政府亦可考慮與專業機構商討簡化長者入院的評審程序，以減省投放在評審程序的人手和時間，令院舍可運用相關資源於前線服務。
- (十) **評估社區需求及服務效益**：施政建議包括精準估算和分析社區需求和資源配對，有助政府制訂更具前瞻性的規劃。此外，政府應採用全面的評估方法，衡量投資於社會服務所能節省的社會成本，從而正視社會服務的重要性及其長遠價值。
- (十一) **促進跨界別交流**：施政建議包括為業界建立跨界別溝通平台，加強鼓勵同工交流協作，透過集思廣益完善服務模式。
- (十二) **加強社福機構的合作**：施政建議包括為不同社福機構搭建合作橋樑，例如帶領規劃和興建一站式綜合社福服務大樓，匯聚各類服務，提高服務效率和發揮資源的最大效益。

# 老有所依

## 第一章

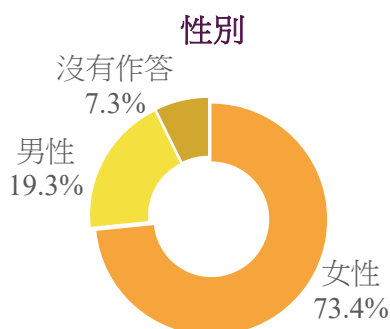
### 1.1 研究方法

- 1.1.1 為向行政長官表達本港社會服務之政策及服務建議，香港社福界心連心大行動-「老有所依」工作小組分別舉行問卷調查及共識工作坊，收集香港社福界對長者服務範疇的意見。
- 1.1.2 小組於 2024 年 2 月至 3 月進行了專家調查、網上問卷調查及共識工作坊，收集香港社福界對 2024 年施政報告的意見和建議，令政府能為長者服務制訂更適切的發展方向。
- 1.1.3 小組於 2024 年 2 月 16 日至 2 月 22 日進行專家調查，收集了專家對長者服務的意見，並回顧了 2023 年的調查結果及 2023 年施政報告內容，以選取重要議題。
- 1.1.4 此外，小組於 2024 年 2 月 28 日至 3 月 16 日進行網上問卷調查，旨在了解社福界對長者服務及對象的優次及意見，總共收集了 259 份回應。是次網上問卷調查探討最迫切需要關注的長者服務類別及對象，並了解其他長者服務業界關注的課題及有關長者服務的新建議。
- 1.1.5 其後，小組於 2024 年 3 月 26 日上午及下午舉行了兩節共識工作坊，共有 52 人參與，參加者主要來自社區服務單位及院舍服務單位，當中包括前線社工同工、前線非社工同工及董事局成員、管理層人員或督導社工。共識工作坊旨在聚焦及深化討論可行的建議，小組根據意見問卷調查的結果，介紹焦點問題，並邀請參加者就以下服務範疇進行討論及提出服務建議，兩大服務範疇包括：  
(一) 長者社區服務；以及 (二) 長者院舍相關服務。
- 1.1.6 本章將分別列出意見問卷調查及共識工作坊的結果，並根據這些結果提出施政建議

## 1.2 問卷調查—受訪者背景

1.2.1 小組總共收集到 259 位社福界人士的回應。在性別方面，在 259 位受訪者之中，73.4%為女性，19.3%為男性，7.3%則沒有作答。

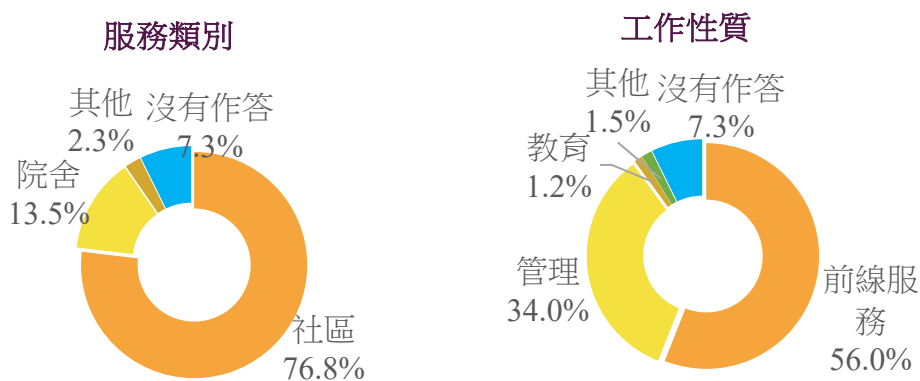
圖 1.1 受訪者的性別



基數：259 名受訪者

1.2.2 在服務類別方面，在 259 位受訪者之中，約四份之三（76.8%）服務於社區，逾一成（1%）在院舍服務，2.3%在其他類別服務，7.3%則沒有作答。在工作性質方面，逾五成（56.0%）受訪者為前線服務員工，其次為機構管理人員（34.0%），其餘則屬於教育（1.2%）或其他性質（1.5%）的工作人員，7.3%則沒有作答。

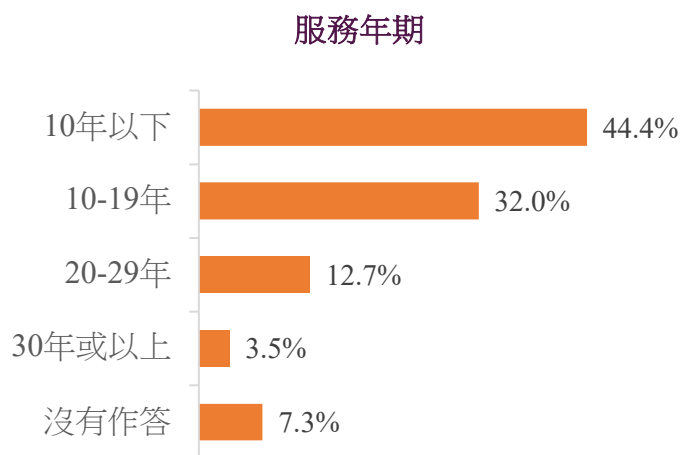
圖 1.2 受訪者的服務類別及工作性質



基數：259 名受訪者

1.2.3 逾四成（44.4%）受訪者的服務年期為 10 年以下，32.0%為 10 至 19 年，12.7%為 20 至 29 年，3.3%為 30 年或以上，7.3%則沒有作答。在有作答的受訪者之中，平均服務年期為 10.5 年。

圖 1.3 受訪者的服務年期



基數：259 名受訪者

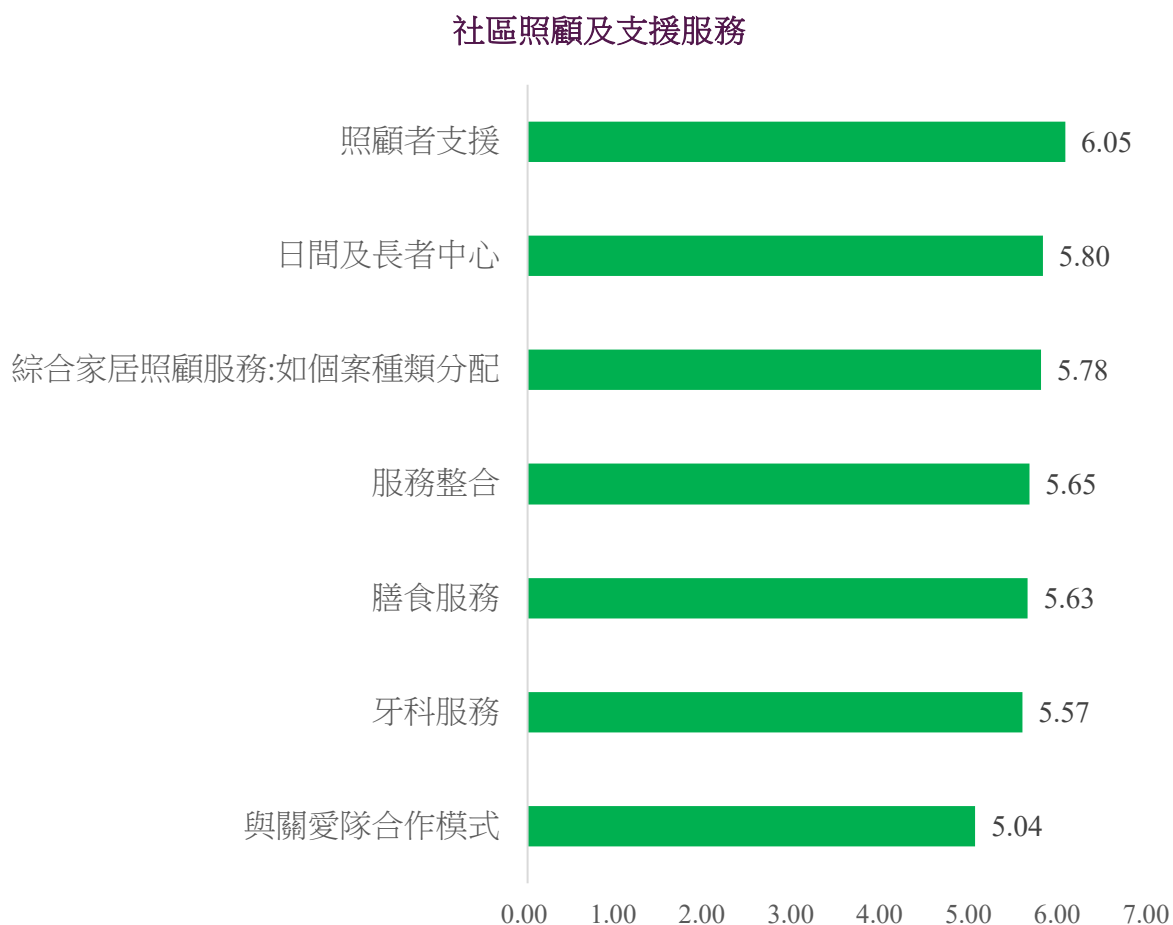
## 1.3 問卷調查—最迫切需要關注的長者服務議題

1.3.1 問卷調查收集社福界人士對社區照顧及支援服務、院舍照顧、整體服務、服務群組及其他議題的意見。

### 社區照顧及支援服務

1.3.2 在社區照顧及支援服務方面，受訪者就七項相關長者服務議題的重要性提供意見，以1分至7分為評分標準，1分為最不重要，4分為一般，7分為最重要。調查收到246項回應，結果顯示，以平均分數而言，首三項較為重要的長者服務議題依次為照顧者支援（6.05）、日間及長者中心（5.80）及綜合家居照顧服務（5.78）。

圖 1.4 最迫切需要關注的長者服務議題（社區照顧及支援服務）



基數：246 名受訪者

1.3.3 總共有 49 位受訪者提出其他在社區照顧及支援服務方面需要關注的課題，由於受訪者可填寫多於一個答案，經分析後得出 71 個回應。其他長者服務業界關注的課題大致可分為五類，包括：

- 家居及社區照顧服務：現有家居及社區照顧服務並未完善，例如缺乏暫託服務、上門照顧服務、接送服務等。
- 服務資源和人手：服務供不應求的問題未有改善，前線人手、營運成本短缺，而照顧需求不斷增長，服務輪候時間非常漫長。
- 服務統籌與整合：政府需要檢討服務的統籌與整合，包括區域劃分方式、服務評估準則、個案管理機制等。
- 長者身心健康：長者的心理健康備受關注，尤其是獨居或有認知障礙症的長者，現時對他們及其照顧者的支援並未完善，例如缺乏生死教育、社區活動等。
- 創新服務模式：政府需要規劃創新服務模式，包括普及樂齡科技、提供 24 小時社區支援、服務「年輕長者」、醫社合作等。

## 院舍照顧

1.3.4 在院舍照顧方面，受訪者就九項相關長者服務議題的重要性提供意見，以1分至7分為評分標準，1分為最不重要，4分為一般，7分為最重要。調查收到259項回應，初步結果顯示，以平均分數而言，首三項較為重要的長者服務議題依次為腦退化症院友（6.10）、院舍人手（6.03）及私院服務質素（5.95）。

圖 1.5 最迫切需要關注的長者服務議題（院舍照顧）



基數：259 名受訪者

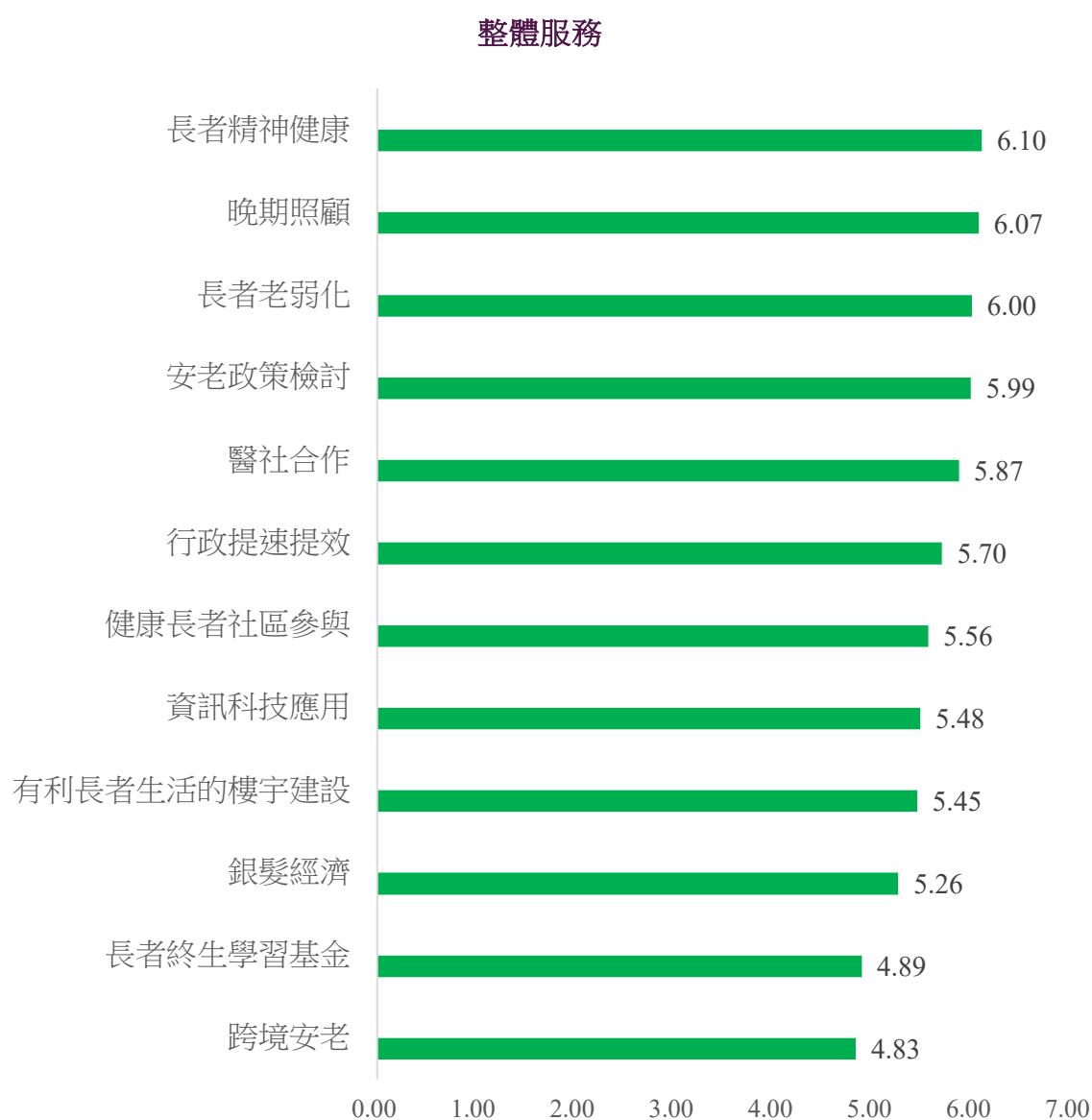
1.3.5 總共有 65 位受訪者提出其他在院舍照顧方面需要關注的課題，由於受訪者可填寫多於一個答案，經分析後得出 85 個回應。其他長者服務業界關注的課題大致可分為六類，包括：

- 服務規劃：長者院舍的輪候情況漫長，政府須審視其入住審批流程和進度查詢機制。另外，亦應就長者的殯葬安排，以及將來香港的院舍與大灣區院舍融合的相關事宜進行規劃。
- 服務質素：在院舍質素方面需要關注的包括其收費、膳食、康樂活動、員工，以及現行監管措施對院舍營運的影響。
- 長者身心健康：除了生理健康，長者的心理健康亦應受到社會關注，包括如何維持長者的尊嚴，以及提供情緒輔導等。
- 科技應用：政府須規劃護理工作上的科技應用，包括普及使用樂齡科技、以數碼系統簡化登記程序等。
- 家庭支援及合作：院舍與長者家屬間的溝通有待改善，政府須規劃如何更進一步支援家屬及院舍，包括檢討轉院機制。
- 院舍環境：院舍的安全和衛生狀況備受關注，政府須計劃如何支援院舍重建及增設設施。

## 整體服務

1.3.6 在整體服務方面，受訪者就十二項相關長者服務議題的重要性提供意見，以 1 分至 7 分為評分標準，1 分為最不重要，4 分為一般，7 分為最重要。調查收到 243 項回應，初步結果顯示，以平均分數而言，首五項較為重要的長者服務議題依次為長者精神健康（6.10）晚期照顧（6.07）、長者老弱化（6.00）、安老政策檢討（5.99）及醫社合作（5.87）。

圖 1.6 最迫切需要關注的長者服務議題（整體服務）



基數：243 名受訪者

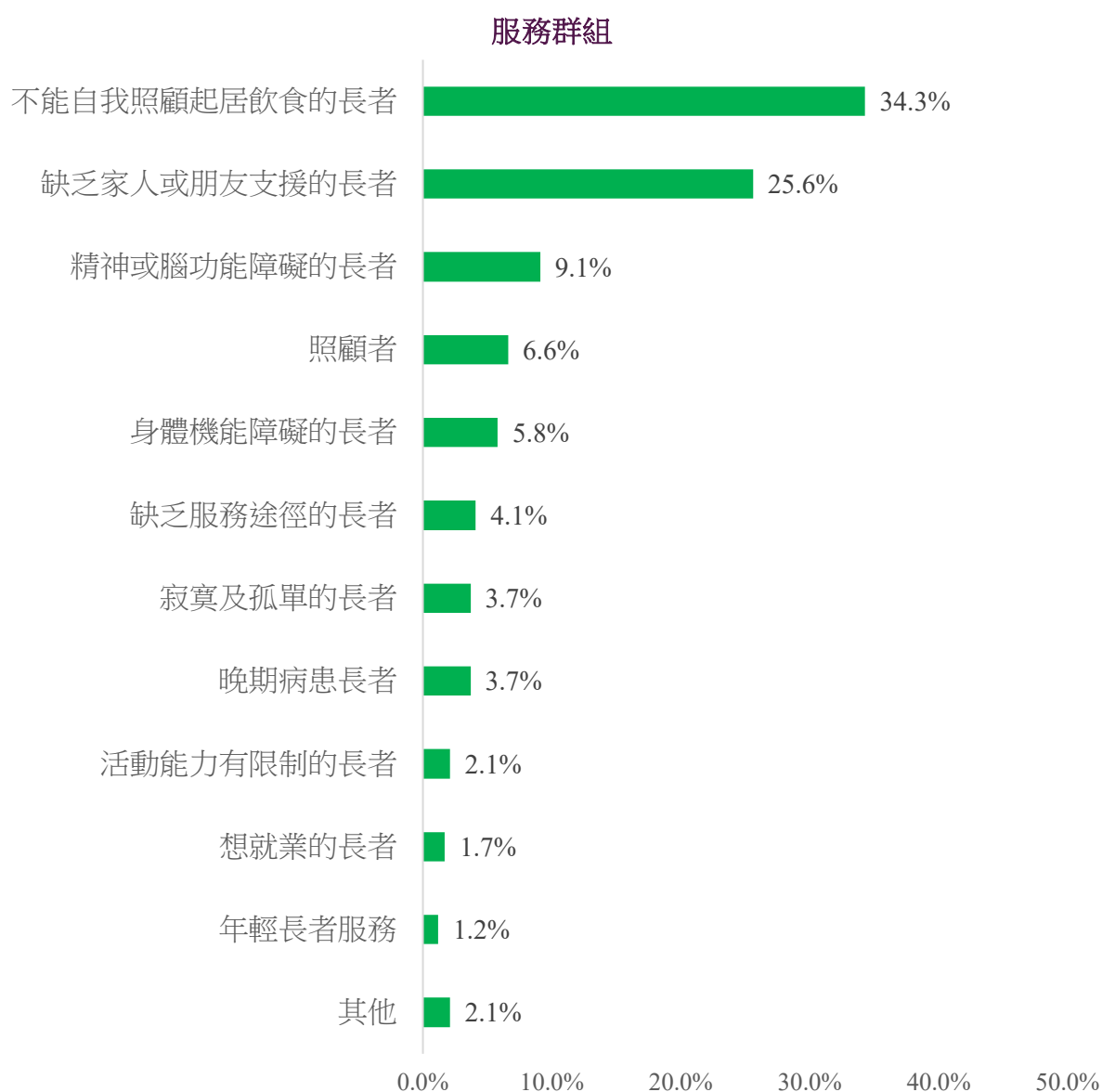
1.3.7 總共有 8 位受訪者提出其他在整體照顧服需要關注的課題，由於受訪者可填寫多於一個答案，經分析後得出 9 個回應。其他長者服務業界關注的課題大致可分為三類，包括：

- 社會觀念和態度：部分長者在生活上遇到被歧視的狀況，須探討如何為他們建立自信，例如推動長者就業、參與社區活動等。
- 全方位支援：須探討推行夜託長者服務是否可行，以及如何支援長者規劃退休生活。
- 服務規劃：政府須檢討服務規劃，包括服務評估準則、輪候機制、公私營合作模式等。

## 1.4 問卷調查—當資源有限時需要關注的服務群組

1.4.1 受訪者被問及當資源有限時，應該將資源投放在哪一類群組。調查收到 242 項回應，逾三成（34.3%）認為應該將資源放在不能自我照顧起居飲食的長者，其次為缺乏家人或朋友支援的長者（25.6%）及精神或腦功能障礙的長者（9.1%），而其他需要關注的服務群組包括照顧者（6.6%）、身體機能障礙的長者（5.8%）等。

圖 1.7 當資源有限時需要關注的服務群組



基數：242 名受訪者

## 1.5 其他意見及服務方向

### 新建議

1.5.1 總共有 44 位受訪者提出對長者服務的新建議。受訪者提出的新建議可分為五個方向，包括：

- 發展社區支援網絡：設立社區飯堂、鄰里支援服務、關愛隊支援服務等，全方面支援長者，同時設長者議會及更多長者活動中心，讓長者參與地區事務。
- 完善基本照顧服務：增設替假照顧者（或稱社區保姆）及提供上門暫託服務，以加強支援照顧者。另外，可考慮革新長者膳食提供模式，例如派發速凍餐。
- 應用創新科技：以創新科技便利護理工作及社區長者，例如普及樂齡科技。
- 優化服務配對及管理：設立網上預約系統、24 小時服務熱線、評估及轉介服務等，以便有效配對及跟進個案。
- 檢討服務供給及資源分配：增設年輕長者服務單位，以及確保每個服務範疇都獲得足夠資源。

### 其他意見

1.5.2 總共有 14 位受訪者提出對長者服務的其他意見。受訪者提出的新建議可分為三個方向，包括：

- 發展社區互助網絡：成立屋邨／屋苑義工隊，全方位支援長者。
- 增加人力資源：為婦女提供照顧員課程，同時推行彈性工作時間，以鼓勵更多有家庭照顧責任的婦女投身照顧工作。
- 完善長者活動及設施：增設更多長者活動場地，以及提供多方面的長者持續進修課程。

## 1.6 共識工作坊—社區照顧及支援服務

### 簡介

- 1.6.1 共識工作坊中，參加者就「長者社區服務」及「長者院舍相關服務」進行了一系列討論。小組從「服務變化和迫切問題」及「服務建議」兩方面歸納出參加者的服務建議。
- 1.6.2 在第一組有關「長者社區服務」的共識工作坊之中，參加者討論的議題包括：  
（一）照顧者支援；（二）日間及長者中心；（三）綜合家居照顧服務；及  
（四）服務整合及資源調配。

### 服務變化和迫切問題

#### 照顧者支援

- 1.6.3 服務現時欠缺到戶支援元素，未能解決大量照顧者外出工作時的困難，因此對中心提供到戶長期支援服務的需求迫切。
- 1.6.4 應急支援不足，現有熱線及關愛隊服務未能即時紓緩照顧者的壓力，且缺乏透明度，轉介合作困難，未能提供適切支援。
- 1.6.5 日間暫託中心的人手和名額嚴重不足，以致輪候時間過長，難以應付龐大需求，未能為照顧者提供足夠的喘息機會。另外，日間暫託中心在資源分配上有失衡情況，地區劃分錯配令長者需要長途跨區接送，增加照顧者的負擔。
- 1.6.6 政府應為低收入照顧者提供財政資助，協助他們應付照顧開支，減輕經濟負擔。

#### 日間及長者中心

- 1.6.7 長者日間中心（Day Care Centre for the Elderly，DCC）缺乏常規社工及專業治療師人手，需要修訂人手編制，增加人手。
- 1.6.8 人口老化令服務需求不斷增加，然而長者鄰舍中心的場地卻未有相應擴充，尤其缺乏廚房等設施。場地設施不足使中心無法達到舉辦長者活動的津貼及服務協議（Funding and Service Agreement，FSA）的要求。
- 1.6.9 由於人口日趨老化，令服務個案變得更為複雜，長者鄰舍中心及長者地區中心原本為長者提供的康樂活動已不再完全適用。

## 綜合家居照顧服務

- 1.6.10 現有服務（如家居看護等）無法應付不斷增長的需求，同時短期住宿及即時支援服務短缺，影響對長者的生活照顧。
- 1.6.11 現時家居照顧服務的申請資格只限於中度或以上缺損的長者，未能為輕度缺損但仍需要全人支援服務的長者提供照顧。此外，服務僅着重生理需求，忽視了長者的心理、社交等元素。

## 服務整合及資源調配

- 1.6.12 近年長者服務需求快速轉變，服務整合顯得更為重要。政府可參考新加坡的服務整合政策，將日間護理、暫託服務和院舍等不同服務整合。
- 1.6.13 在現有機制下，由於缺乏有效的資訊共享和協調機制，長者難以靈活地過渡到不同的服務模式，例如居家服務、日間中心和院舍之間的服務過渡。此外，服務輪候時間漫長，未能適時回應長者的突發需求，且在轉介服務時亦欠缺良好的銜接安排。
- 1.6.14 在安老院舍方面，長者對入住院舍的意願不高，對相關資源亦掌握不足，以致成功配對的個案不多。
- 1.6.15 不同社區服務有多種資助模式，影響機構營運，亦令服務使用者難以使用。
- 1.6.16 服務計劃過於零散，例如社區照顧服務券、資助服務、家居維修等同時推行，長者容易混淆，反而未能充份受惠。
- 1.6.17 人手編制不足，包括專業人手如運動治療師、社工等，難以應付日益增加的情緒及精神健康個案。

## 服務建議

### 照顧者支援

- 1.6.18 在社區支援方面，優化暫託及暫宿服務，包括增加暫託服務的名額和資源、由特定單位負責提供即時及短期的暫宿服務。
- 1.6.19 考慮為中低收入的照顧者提供津貼或資助，減輕他們的經濟負擔。
- 1.6.20 區分一般照顧者和需要支援的照顧者，因為兩者的需要不盡相同，需因應不同照顧者的需要，調撥適當的資源及提供不同類型的支援。

## 日間及長者中心

- 1.6.21 加強不同長者中心及場地地區層面的協作及統籌，互相開放場地，供彼此共享使用，並可與其他場地如青年中心等合作，發揮協同效益。各服務單位的定位應有明確劃分，避免資源重疊。
- 1.6.22 長者鄰舍中心（Neighbourhood Elderly Centre，NEC）及長者地區中心（District Elderly Community Centres，DECC）在增設新服務時，也需要增加相應數目的人手。
- 1.6.23 與社區中心合作開拓更多人力資源，包括在日間中心引入義工，以協助一對一支援。特別可以吸引「年輕長者」（Young old）參與義工服務，並因應其能力和喜好，為他們設計合適而有意義的義工角色，例如擔任長者導師或協助簡單的接送工作，提升他們的投入感。
- 1.6.24 此外，建議可以利用公園或其他公共場所，舉辦活動來招待和聯繫社區內的長者。透過這些活動，長者不僅可以獲得關懷和支援，同時也可以建立社區聯繫和網絡。
- 1.6.25 長者中心需要根據長者需求的轉變而調整服務定位，例如舉辦更適合長者的康樂活動，並根據新定位進行人力和資源規劃。

## 綜合家居照顧服務

- 1.6.26 在家居照顧及支援方面，建議優化綜合家居照顧服務。首先，需要檢視和優化現行的家居服務資助評估機制，考慮放寬評估標準，讓輕度缺損的長者可獲得預防性的家居支援服務。此外，須確保獲批的照顧時數能符合長者的實際需要，避免資源錯配。在人手方面，為應付日益增加和複雜的個案需求，需要增加家居照顧服務的人手及資源投放，包括增聘社工及醫護人員，組成跨專業團隊處理高風險或複雜個案。
- 1.6.27 結合家居及社區為本的服務模式，運用社區義工協助照顧長者，讓長者有更多社交、外出機會。有些長者對政府或機構可能缺乏信任，但對社區內的人手卻較有信心。因此，可以動員社區內的人力資源，以一種更直接和親和的方式去服務長者。
- 1.6.28 此外，建議推出創新的服務模式，例如運用 Uber 點對點接送，為長者提供較為靈活、具彈性的外展支援，突破傳統家居服務的固有框架。

## 服務整合及調資源調配

- 1.6.29 在服務的整體目標方面，安老服務應以長者或服務對象的福祉為依歸，尊重他們的真正需求和感受，而不應純粹追求達到數字上的目標。例如除了單純的個案數字外，更應關注個案的實質需要和長者的生活質素等。

- 1.6.30 在服務統籌模式方面，推行個案統籌管理模式，由個案經理負責管理及跟進同一個案，確保服務的連貫性和持續性。同時加強對有特殊需要的長者（如獨居、體弱、自殺高危等）的支援服務。
- 1.6.31 政府應更有系統地收集和分析相關數據，包括不同地區的長者人口及需求情況等，作為規劃安老院舍和服務的依據。只有透過準確的數據分析，才能掌握實際需求，進行合理的資源調配。
- 1.6.32 為服務設立退出機制，讓經過機構評估為狀況良好的服務使用者得以離開服務，以減少個案累積，這樣不但能夠減輕機構員工的工作量，亦能使資源能夠集中於有更迫切需要的長者。
- 1.6.33 促進跨界別及跨單位的協作，加強不同政府部門和服務單位之間的溝通與合作，例如借鑑內地經驗，建立一站式綜合長者服務，協助長者及其家人了解和安排各項服務，同時促進單位協作。此外，須檢視及整合現有的長者服務項目，提高資源運用效益。
- 1.6.34 建議不同機構之間應設立更直接的聯繫渠道，以即時掌握其他單位的服務情況和個案分佈，從而適當分配人手和資源，讓個案資料得以順利傳遞和過渡。
- 1.6.35 建議增加預防性及主動介入式服務，例如推廣極樂頤年（Active Ageing）及認知障礙友善社區等，提供預防長者出現缺損的風險。
- 1.6.36 推動大灣區養老。由於香港長者在當地接受醫療服務的費用較高，政府可考慮為他們提供適量的財政支援，同時優化服務銜接機制，鼓勵更多長者北上養老。

## 1.7 共識工作坊—院舍照顧

### 簡介

- 1.7.1 在第二組有關「長者院舍相關服務」的共識工作坊之中，參加者提及的議題包括：(一) 人力資源；(二) 環境和設備；(三) 管理機制；及(四) 巡查制度。

### 服務變化和迫切問題

#### 院舍改善工程

- 1.7.2 部分老舊院舍環境擁擠、設施殘舊，影響長者的居住環境。然而，目前申請裝修經費的審批過程漫長，加上重建工程本身需時，可能長達十年以上，這大大影響了院舍的營運和長者的生活。

- 1.7.3 很多院舍缺乏專門照顧認知障礙症長者所需的儀器及設備。雖然現時已有一些專門照顧認知障礙症長者的先導院舍，但這仍未普及化。許多認知障礙症長者仍需要與其他非認知障礙症長者共同生活，產生不少衝突。

#### 院舍人手壓力及員工質素

- 1.7.4 院舍在招聘前線人員如護理員 (PCW)、登記護士 (EN)、服務員、司機等均有困難。其中登記護士流失率特別高，因為相較於醫院的登記護士，院舍的登記護士薪酬普遍較低，而且職業階梯較不清晰，所以他們大多都以成為註冊護士 (RN) 或轉職醫院為目標，院舍難以留住人手。
- 1.7.5 雖然有不少院舍考慮引入外勞，但這涉及其他相關成本，例如培訓及住宿費用，往往令院舍營運機構卻步。而且現時外勞引入計劃只限於外勞護理員，未能即時有效紓緩其他崗位的人手壓力。
- 1.7.6 由於人手不足，員工經常需要處理職責範疇以外的工作，導致工作量增加及工時不穩定，不少員工因為難以承受壓力而選擇離職。
- 1.7.7 近年新入職的護士需要更多培訓，尤其大多是應屆畢業生，還未充分掌握實際工作技能。而相比在醫院或醫療機構工作的護士，院舍的登記護士應對能力較弱。另外，不少院舍工作人員接受認知障礙症相關的培訓不足，掌握的知識有限，未能為認知障礙症長者提供適切的照顧。

## 社會對護老行業的觀感

- 1.7.8 社會大眾普遍對護老行業持有負面印象，認為是一種地位較低、薪酬待遇較差的「厭惡性」行業，這令不少人尤其是年輕一代對投身護老工作卻步。即使有年輕人選擇加入，不少在實際工作中接觸到餵飯、換尿片等「厭惡性」工作後，仍難以接受，通常在任職不久後便辭職。

## 轉院制度

- 1.7.9 現有的院舍轉院機制過於嚴格，而社署提供的資源和援助非常有限，即便面對一些不合理的投訴，院舍亦難以為相關院友安排轉院，只能處於被動位置或被逼妥協，繼而助長業內的投訴風氣，對員工造成極大壓力。

## 牌照部巡查

- 1.7.10 近年牌照部巡查變得更嚴格和挑剔，包括在不合理的時間例如清晨時分進行巡查、使用過於嚴苛的方式檢查、執法人員每次巡查標準不一、執法人員態度不友善等，為前線員工帶來很大壓力，甚至影響院舍運作。
- 1.7.11 監管人員執法過度嚴苛，沒有考慮和理解院舍的實際運作，例如只根據員工上下班打卡時間判斷院舍人手比例是否符合標準，使院舍與監管部門之間產生一定的對立感，並且令院舍員工認為巡查目的只是為了檢控違規，而非透過彼此合作來改善院舍服務。

## *服務建議*

- 1.7.12 參加者在共識工作坊中亦相應提出針對人力資源、環境和設備、管理機制及巡查制度方面的建議。

## *人力資源方面：*

### 檢討薪酬和晉升機制

- 1.7.13 將院舍各個崗位的薪酬提升至不低於市場同等職位，增加薪酬競爭力。同時，建立清晰的職業晉升階梯，例如讓資深保健員晉升為高級保健員等，擴大員工的事業發展空間，吸引院舍員工留在護老行業持續發展，而非轉職到其他工作領域，如醫院等。

## 擴展保健員（HW）培訓內容

- 1.7.14 在保健員培訓中加入更多護理相關知識和技能訓練，同時提供進修途徑，令他們能夠成為高級保健員，從而擴大他們的職責範疇，分擔登記護士的工作。這不但有助填補登記護士的人手短缺情況，減輕整體人手壓力，還能有效降低人力成本。

## 培訓現有照顧者

- 1.7.15 院舍可善用現有資源增加人手，例如招募過去曾照顧長者的義工，並提供適當培訓和支援，鼓勵他們參與院舍工作。同時加強跨機構合作，由專業團隊到院舍提供諮詢和指導服務。

## 加強對外勞計劃的支援

- 1.7.16 在外勞引入計劃上，政府可以為院舍提供更多支援，例如在培訓費用方面提供適當的補助，甚至承包外勞入職前的培訓，以減輕院舍的負擔。
- 1.7.17 政府亦應深入了解院舍的實際需求，將外勞計劃的適用對象由護理員擴展至其他職位，例如護士、醫護支援人員，以有效紓緩院舍短期內的人手壓力。

## **環境和設備方面：**

### 改善院舍的環境和設施

- 1.7.18 政府應該簡化和加快院舍申請裝修的審批流程，使院舍能夠及時改善老舊設施。
- 1.7.19 即使無法進行大規模裝修，政府也應該資助院舍進行一些局部的環境美化工作，如修葺漏水情況、更換門窗等，或者協助院舍租用額外空間，如倉庫等，以緩解院舍擁擠的情況，讓長者生活環境更加舒適。

### 引入高科技設備

- 1.7.20 引入更多電子化、高科技設備，例如參考日本的電子巡房和電子送餐系統，不僅可以有效減輕人手壓力，也能減少前線員工的體力勞動和工作量。
- 1.7.21 這些科技也能為護老工作塑造年輕、專業的形象，擺脫過往「社會地位較低」、「厭惡性」等負面印象，從而吸引更多年輕人投身護老行業。

## 建立專門照顧認知障礙症長者的院舍

- 1.7.22 政府應協助建立專門照顧認知障礙症長者的院舍，以確保認知障礙症長者得到更適切的照顧。同時，政府應成立專責小組，集中資源為前線員工提供諮詢服務和認知障礙症相關的專業培訓，提升他們的照護能力。
- 1.7.23 增加可提供認知障礙症培訓的機構，並為報讀人士提供學費資助，目的是希望每一間安老院舍都設有至少一名專業照顧認知障礙症長者的職員。

### **管理機制方面：**

#### 建立更人性化和靈活的管理機制

- 1.7.24 建立靈活的轉院機制，讓家屬和院舍更容易為有需要的院友安排轉院，減少院舍和院友及其家人之間的矛盾，同時讓院舍在面對不合理的投訴時打破僵局，重拾主導權。
- 1.7.25 院舍應建立更人性化管理系統，主動提前了解個案情況，避免接收無法照顧的院友。

### **巡查制度方面：**

#### 改善牌照部巡查標準

- 1.7.26 政府應制定統一的院舍運作守則，為執法人員提供明確的標準和依據，確保他們在巡查過程中，採用相同的評估標準，讓院舍有例可循，減輕前線員工的壓力。另外，應盡量避免巡查對院舍的日常運作造成太大影響，例如避免在員工用餐時段進行巡查等。除了檢控違規行為外，執法人員在巡查過程中，也應記錄和表揚院舍的良好運作方法，以鼓勵院舍與監管部門積極合作。

## 1.8 施政建議

### 簡介

- 1.8.1 小組綜合問卷調查及共識工作坊的結果，並本着「全人護理新視野」、「照顧者服務新思維」、「資源運用新角度」及「制度政策新檢視」這四大原則，在社區照顧及院舍服務兩個範疇均提出三方面的施政建議。

### 社區照顧方面

- 1.8.2 在社區照顧方面，小組提出以下的施政建議：

#### **施政建議一：促進護有所援**

- 1.8.3 在照顧者支援服務方面，政府需要更加關注服務的可及性、突發性及前瞻性。
- 1.8.4 在服務的可及性方面，政府應該增加到戶服務。香港社會服務聯會（社聯）在2021年發表的《照顧者喘息需要研究》指出，上門暫託服務是照顧者較希望得到的喘息支援服務，而部份受訪者亦有相同意見。這項服務能夠讓長者在熟悉的家居環境得到照顧，亦令有需要的照顧者獲得喘息機會。此外，政府亦可與服務機構合作，發掘社區內適合的人力資源，例如「畢業照顧者」、家庭主婦、年輕長者、關愛隊成員等，並向他們提供系統培訓，使其成為「替假護老者」，為有需要的照顧者提供到戶服務，包括家居協助、看顧及陪伴長者、協助外出購物、陪診等。
- 1.8.5 在服務的突發性方面，政府應該加強緊急住宿或暫託服務。現時院舍的暫託宿位不足，未能照顧有突發需要的長者或照顧者。政府可參考向晴軒的服務模式，安排特定單位負責提供緊急住宿或宿託服務，以應付在未來不斷上升的服務需求。
- 1.8.6 在服務的前瞻性方面，政府應該擴大教育服務的範圍，使各個階段的照顧者都得到充足的資訊，提升照顧信心與能力。對於預備照顧者或新手照顧者，可在醫院或其他公共機構派發單張，或建立網上平台，介紹照顧相關資訊，包括增加照顧知識、尋求支援、緊急求助的途徑等。同時，應提升照顧者進行照顧規劃的意識，例如照顧項目及模式、照顧分工、理財規劃等，並在有需要時尋求適當的資源和協助。此外，應推廣「預設照顧計劃」，鼓勵處於晚期照顧、仍有自決能力的長者與照顧者和醫護人員溝通，商討日後不能自決時所採取的醫療和照顧計劃，以減少遺憾和照顧者的壓力。

## **施政建議二：加強居家安老**

- 1.8.7 政府應採取多管齊下的方法，從各方面增添護理及照顧人手，包括改善薪酬、開辦培訓課程等措施，紓緩業界人手短缺的困境，以及提升人力質素。須全面改善照顧行業員工的薪酬福利及事業發展前景，提高業界的薪酬競爭力及吸引力，以留住人手及吸引更多年輕人投身照顧工作。其次，政府應透過關愛隊的社區網絡，發掘社區內的「畢業照顧者」，並藉服務機構的系統培訓，使他們成為照顧人員，以善用其豐富的照顧經驗及知識。此外，政府應為業界制訂完善的員工培訓及持續進修計劃，確保各職級人手的質素，並推廣有關照顧的知識，協助服務機構向員工、義工以至外傭等傳授專業照顧技巧。
- 1.8.8 政府應在不同機構之間設立更直接的聯繫渠道，讓個案資料得以順利傳遞及過渡，以即時掌握其他單位的服務情況和個案分佈，從而適當分配人手和資源。另一方面，亦應更有系統地收集和分析相關數據，包括不同地區的長者人口及需求情況等，作為規劃安老服務的依據。
- 1.8.9 此外，政府應革新長者膳食提供模式。首先，政府可考慮普及派發速凍餐，例如在各區設立更多速凍餐自助提取服務，使有需要的長者更容易取得膳食。其次，可考慮增設社區飯堂，例如與社區小店合作，邀請其成為社區飯堂，有需要的長者可憑券前往用餐。另一方面，政府亦可促成院舍與社區飯堂合作，定期帶院友到社區飯堂享用晚膳。社區飯堂計劃既能令長者有機會在用膳時互相交流，擴展他們的人際網絡，對社區經濟亦有好處。
- 1.8.10 政府應與服務機構合作，共同制定合理的服務退出評估機制，讓情況良好的長者退出服務項目，騰出資源予有迫切需要的人士使用，提升社會服務及資源的使用效益。

## **施政建議三：改善服務整合及分工**

- 1.8.11 政府應改善服務整合及明確界定各項服務的分工。政府需要視乎長者的實際需要，整合部份服務，例如在「社區照顧」方面，現時社會福利署不允許長者同時使用「家居」服務（包括「綜合家居照顧服務」及「改善家居及社區照顧服務」）及「中心」服務（主要為「長者日間護理中心」），缺乏彈性。事實上有長者的確同時需要上述兩類服務的支援，因此政府應整合「家居」服務及「中心」服務，令兩類服務可以互補不足，更好地承托長者的照顧需要。另一方面，長者地區中心、長者鄰舍中心及長者活動中心的定位不清晰，包攬過多服務，令人手難以負荷，政府應重新檢討這些中心的服務定位，並進行人手及資源規劃，以免其因服務種類過多而影響服務質素。
- 1.8.12 政府應加強地區不同長者中心場地的統籌及協作，例如互相開放場地，供彼此共享使用，避免資源重疊而造成浪費。並可於青年社區中心等公共場所舉辦戶外活動，以聯繫長者，讓他們獲得支援及建立網絡。

- 1.8.13 政府應就服務對象提供明確指引，讓機構可根據有不同身體機能缺損程度的服務對象，包括「普通個案」、「體弱個案」及「輕度缺損長者」，給予相應的服務，令安老服務有明確的分流機制，提升社會資源的使用效益。
- 1.8.14 政府應在服務機構之間建立有效的資訊共享和協調機制，讓長者能夠靈活地過渡到不同的服務模式，例如居家服務、日間中心和院舍之間的服務過渡。
- 1.8.15 政府應在服務中加強醫社合作，例如在綜合家居照顧服務中，可增聘社工及醫護人員，組成跨專業團隊處理高風險或複雜個案。
- 1.8.16 另外，政府應促進公私營協作，例如資助有緊急或特殊暫託需要的長者接受私營院舍的服務，令他們不至失去服務承托。

### *院舍照顧方面*

- 1.8.17 在院舍照顧方面，小組提出以下的施政建議：

#### **施政建議四：關注院舍的腦退化症長者**

- 1.8.18 政府應推行專為腦退化症長者服務的試點專業護理院舍。現時的院舍絕大部份採用「融合模式」照顧腦患退化症的院友，即是讓他們與其他非腦退化症長者一起生活，並提供同等服務。有見及此，建議政府並行「專門服務」，為腦退化症長者設立試點專業護理院舍，並為院舍員工專業培訓，為院友提供全面的一站式服務，以改善他們的身體機能，減慢衰退。
- 1.8.19 此外，政府應考慮逐步在安老院舍推行「一院一專門人員」，目標是每一間安老院舍都設有至少一名專業照顧認知障礙症長者的職員。

#### **施政建議五：改善院舍監管機制**

- 1.8.20 政府應制定統一的院舍運作守則，為執法人員提供明確的標準和依據，確保他們在巡查過程中，採用相同的評估標準，讓院舍有例可循，減輕前線員工的壓力。
- 1.8.21 政府應就巡查建立「可讚可彈」機制。執法人員在巡查過程中，除了檢控違規行為外，也應記錄和表揚院舍的良好運作方法，以減少監管部門與院舍的對立，而且能夠鼓勵院舍積極合作。
- 1.8.22 政府應減少巡查寺院舍日常運作的影響，例如避免在清晨或員工用餐時段進行巡查。

## **施政建議六：院舍制度檢視**

- 1.8.23 政府應為院舍員工建立清晰的職業晉升階梯，例如可讓資深保健員晉升為高級保健員，並在保健員培訓中予以配合，加入更多護理相關知識和技能訓練，同時提供進修途徑，從而擴大他們的職責範疇，分擔登記護士的工作。這樣能夠吸引院舍員工留在護老行業持續發展，也能減輕整體的人手壓力。
- 1.8.24 政府應為院舍服務建立轉院及退院機制，讓家屬和院舍更容易為有需要的院友安排轉院或退院，減少院舍和院友及其家人之間的矛盾。
- 1.8.25 政府應加快改善院舍的環境和設施，例如可簡化和加快院舍申請裝修的審批流程，使院舍能夠及時改善老舊設施。並可考慮資助院舍進行局部的環境美化工作，如修葺漏水情況、更換門窗等，或者協助院舍租用額外空間，以緩解院舍擁擠的情況，讓長者的生活環境更加舒適。
- 1.8.26 政府應建立完善的投訴處理程序。社會福利署可在院舍與院友或其家屬發生糾紛時，以第三方角色介入處理，協助雙方脫離僵局。

## **創新服務建議**

- 1.8.27 除了上述的施政建議，小組亦擬提出以下的創新服務建議：

### **建議一：長者社交平台**

- 1.8.28 政府可考慮設立 24 小時在線社交平台，滿足長者社交需求，消除孤獨感，尤其是居住離長者中心較遠的長者。形式可包括視像聊天、線上課程和娛樂平台，切合長者數碼使用習慣。

### **建議二：照顧者哀傷輔導**

- 1.8.29 照顧者於長者離世後，容易感到孤立，甚至產生自殺念頭。因此，政府可考慮為他們提供哀傷輔導服務，協助其重建生活目標，適應新生活。

### **建議三：長者服務平台**

- 1.8.30 政府應設立一站式的網上服務平台，為長者提供更有彈性的外展支援，包括點對點接送服務。

# 貧有所扶

## 第二章

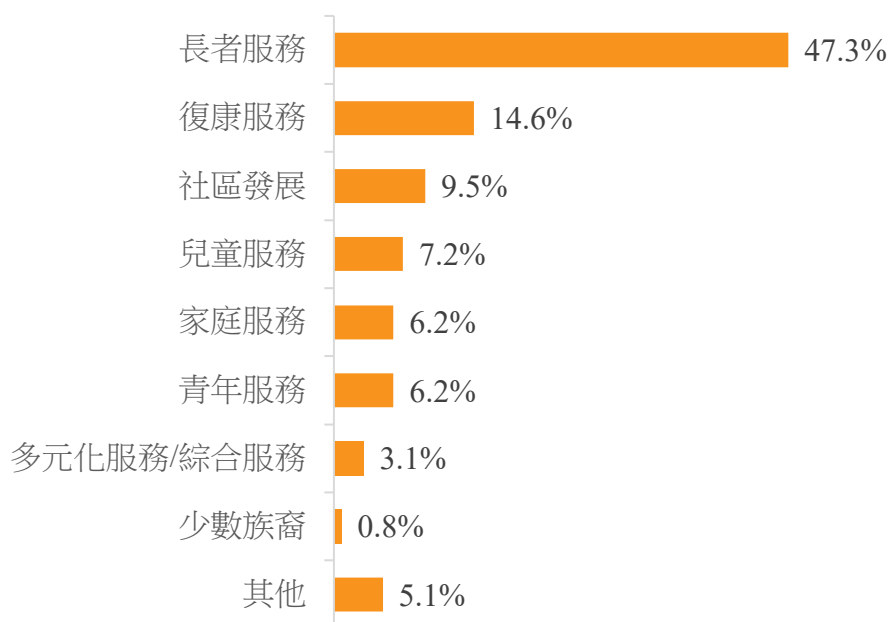
### 2.1 研究方法

- 2.1.1 為向行政長官表達本港社會服務界對政策及服務的建議，香港社福界心連心大行動—「貧有所扶」工作小組分別進行了問卷調查及聚焦小組討論，收集香港社福界就扶貧政策的意見。
- 2.1.2 問卷調查在 2024 年 3 月 23 日至 4 月 16 日期間發放給社福界人士填寫，邀請他們就需要優先處理的貧窮議題提供意見，包括貧窮社群、貧窮問題的層面、政策和服務(勞工就業、教育升學、社會福利、醫療服務及房屋服務)。共收集了 1,048 份回應，這些回應提供了更廣泛的觀點和意見，可以更好地了解社區對於有扶貧的需求和期望。
- 2.1.3 在 2024 年 4 月 29 日，工作小組舉行了 3 個聚焦小組討論，共有 77 位來自 38 個非牟利機構及自助組織的參加者參加了討論。討論的議題聚焦於以下幾個貧窮組群：劏房家庭、低收入家庭、貧窮長者，以及其他貧窮群體，並對現有貧窮政策進行評估和提出建議。
- 2.1.4 這些聚焦小組討論和問卷調查的結果將為政策制定者和服務提供者提供重要的參考。他們能夠從參加者的觀點和建議中進行多角度分析，以制定更有效的政策和改進現有服務。這些結果的用途在於幫助決策者更好地了解社區的需求，並根據這些需求制定相應的政策和服務，以提供更優質和適切的扶貧服務，並促進社會的發展和福祉。
- 2.1.5 本章將分別列出意見問卷調查及聚焦小組的結果，並根據這些結果提出施政建議。

## 2.2 問卷調查—受訪者背景

2.2.1 問卷調查總共收到 1048 位受訪者的回應。在 1048 位受訪者中，最多受訪者於長者服務相關的機構工作，有近五成（47.3%），其次為復康服務（14.6%）及社區發展（9.5%）。其餘受訪者則從事兒童服務（7.2%）、家庭服務（6.2%）、青年服務（6.2%）、多元化服務/綜合服務（3.1%）、少數族裔（0.8%）及其他類別服務（5.1%）。可見調查包括了不同服務機構的人員，涵蓋社福界各持份者。

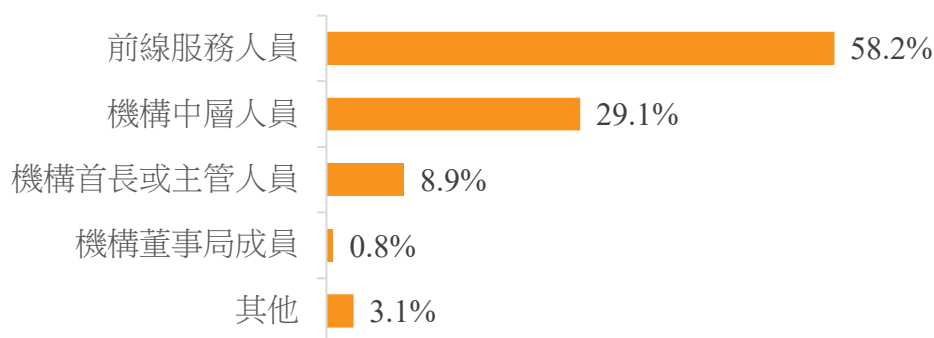
圖 2.1 受訪者的所屬服務機構



基數：1,048 名受訪者

2.2.2 在所屬社福機構職位方面，近六成（58.2%）為前線服務人員，近三成（29.1%）為機構中層人員，8.9%為機構首長或主管人員，0.8%為機構董事局成員，另有 3.1%為在其他職位工作的人士。

圖 2.2 受訪者的所屬社福機構職位



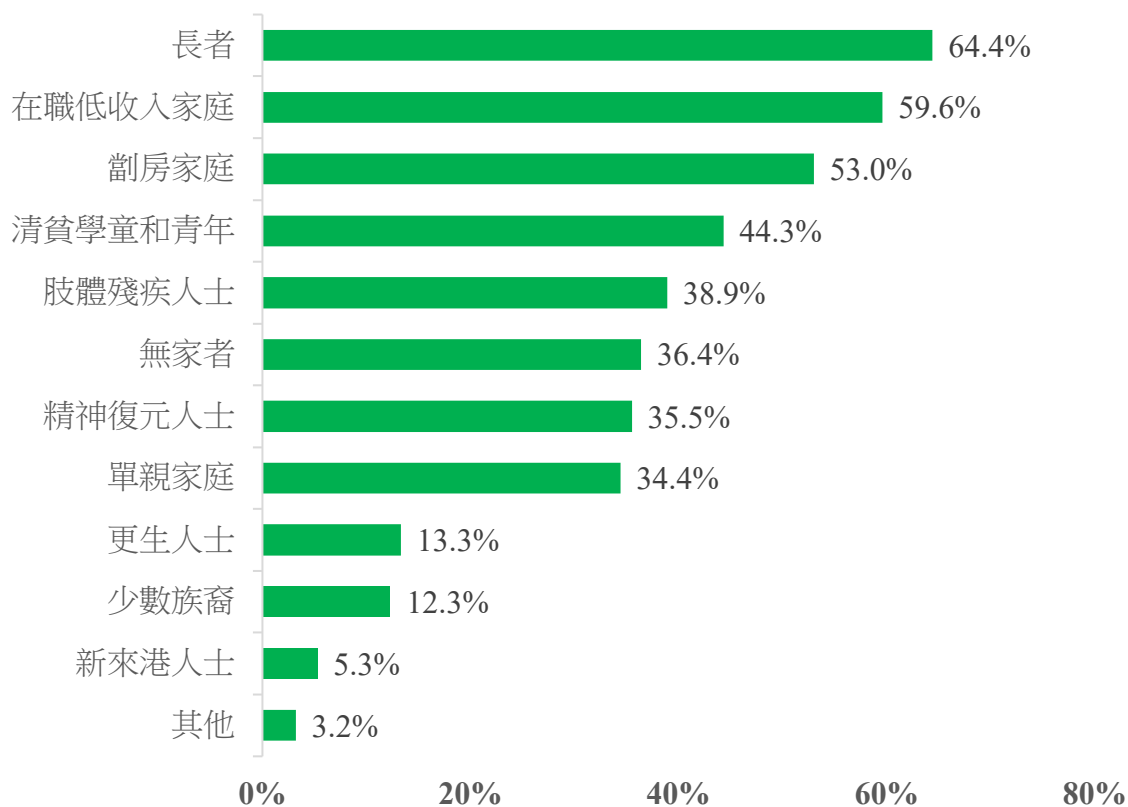
基數：1,048 名受訪者

## 2.3 問卷調查—最需要優先處理的議題

### 最需要優先關注的貧窮問題

2.3.1 受訪者被問及政府應優先處理哪些社群的貧窮問題，以達到精準扶貧的目標。最多受訪者選擇的首五個社群為長者（64.4%）、在職低收入家庭（59.6%）、劏房家庭（53.0%）、清貧學童和青年（44.3%）及肢體殘疾人士（38.9%）。

圖 2.3 政府應優先關注的社群（最多選五項）

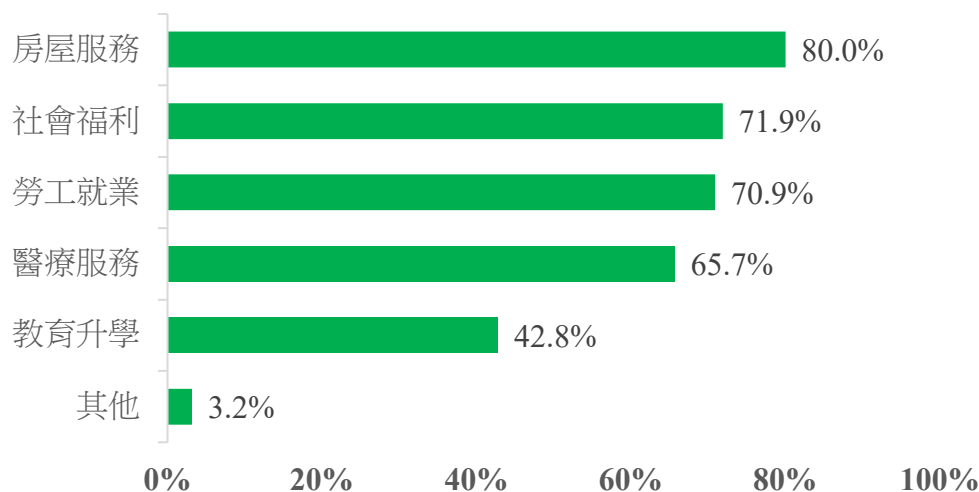


基數：1,048 名受訪者

## 處理貧窮問題方面

2.3.2 受訪者被問及政府應從哪方面着手處理貧窮問題，以達到精準扶貧的目標。最多受訪者選擇的是房屋服務（80.0%），其次為社會福利（71.9%）及勞工就業（70.9%），其餘的則包括醫療服務（65.7%）、教育升學（42.8%）及其他方面（3.2%）。

圖 2.4 政府應著手處理貧窮問題的方面（最多選五項）

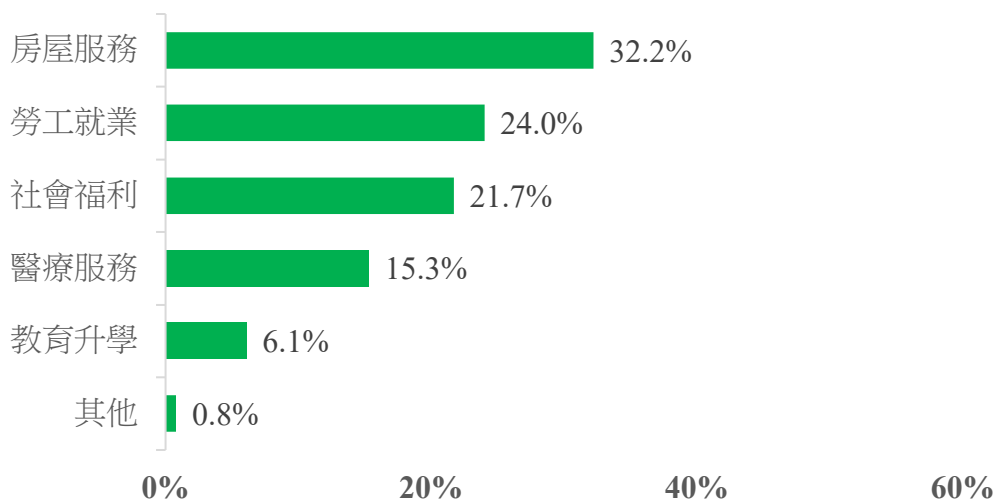


基數：1,048 名受訪者

## 最需要優先處理的貧窮問題

2.3.3 此外，受訪者需要為所選擇的方面排列優先次序。較多受訪者認為房屋服務（32.2%）是政府在貧窮問題中最應該優先着手處理的方面，其次為勞工就業（24.0%）及社會福利（21.7%），再其次則為醫療服務（15.3%）、教育升學（6.1%）及其他方面（0.8%）。

圖 2.5 政府應著手處理貧窮問題的方面（最優先）



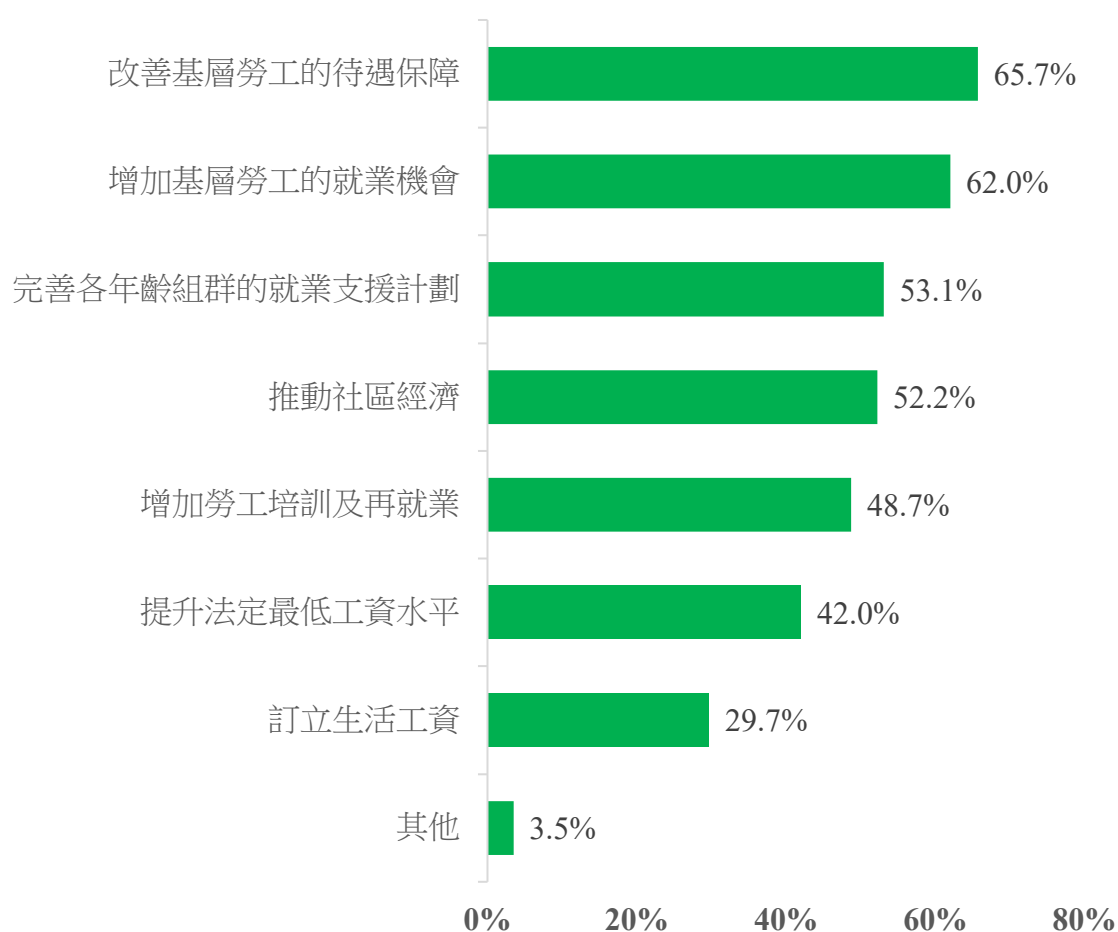
基數：1,048 名受訪者

## 2.4 問卷調查—最能有效紓緩本港貧窮狀況的政策和服務

### 勞工就業方面

2.4.1 在勞工就業方面，受訪者被問及有哪些政策和服務能有效紓緩香港的貧窮狀況。結果顯示，首三項受訪者認為有效的政策和服務包括改善基層勞工的待遇保障（65.7%）、增加基層勞工的就業機會（62.0%）及完善各年齡組群的就業支援計劃（53.1%）。

圖 2.6 能有效紓緩貧窮狀況的政策和服務 - 勞工就業方面（最多選五項）

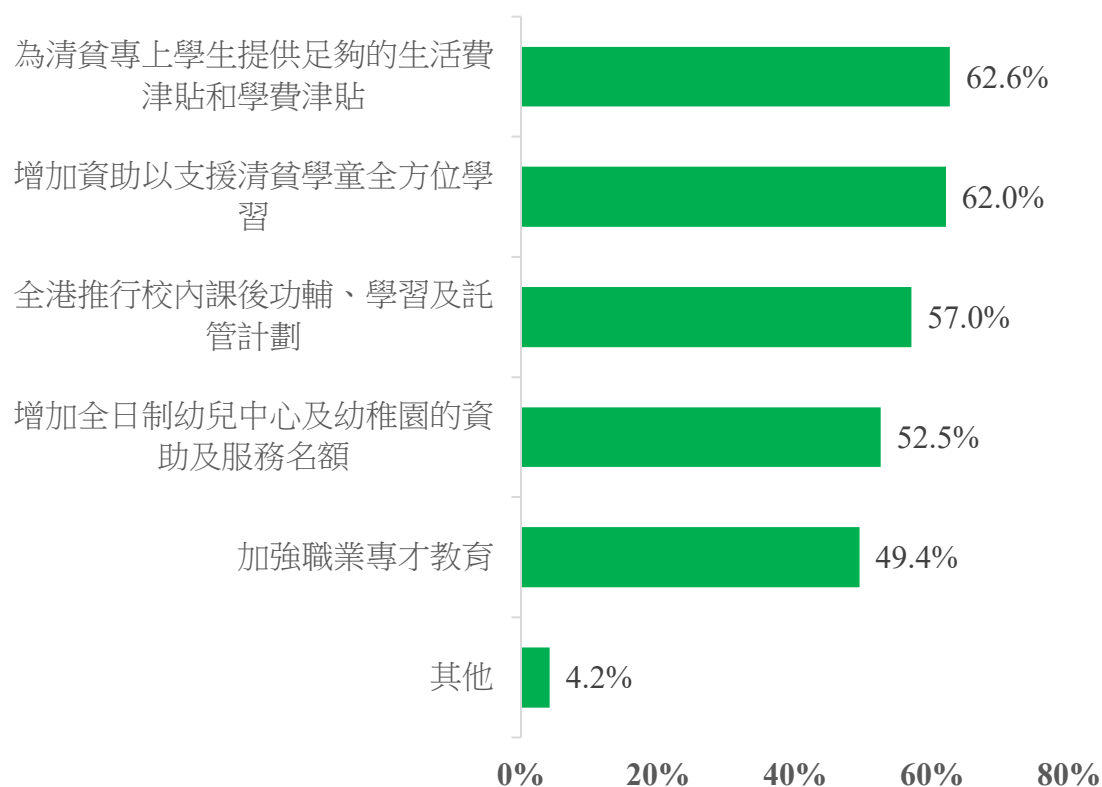


基數：1,048 名受訪者

## 教育升學方面

2.4.2 在教育升學方面，受訪者被問及有哪些政策和服務能有效紓緩香港的貧窮狀況。結果顯示，首三項受訪者認為有效的政策和服務包括為清貧專上學生提供足夠的生活費津貼和學費津貼（62.6%）、增加資助以支援清貧學童全方位學習（62.0%）及全港推行校內課後功輔、學習及託管計劃（57.0%）。

圖 2.7 能有效紓緩貧窮狀況的政策和服務 – 教育升學方面（最多選五項）

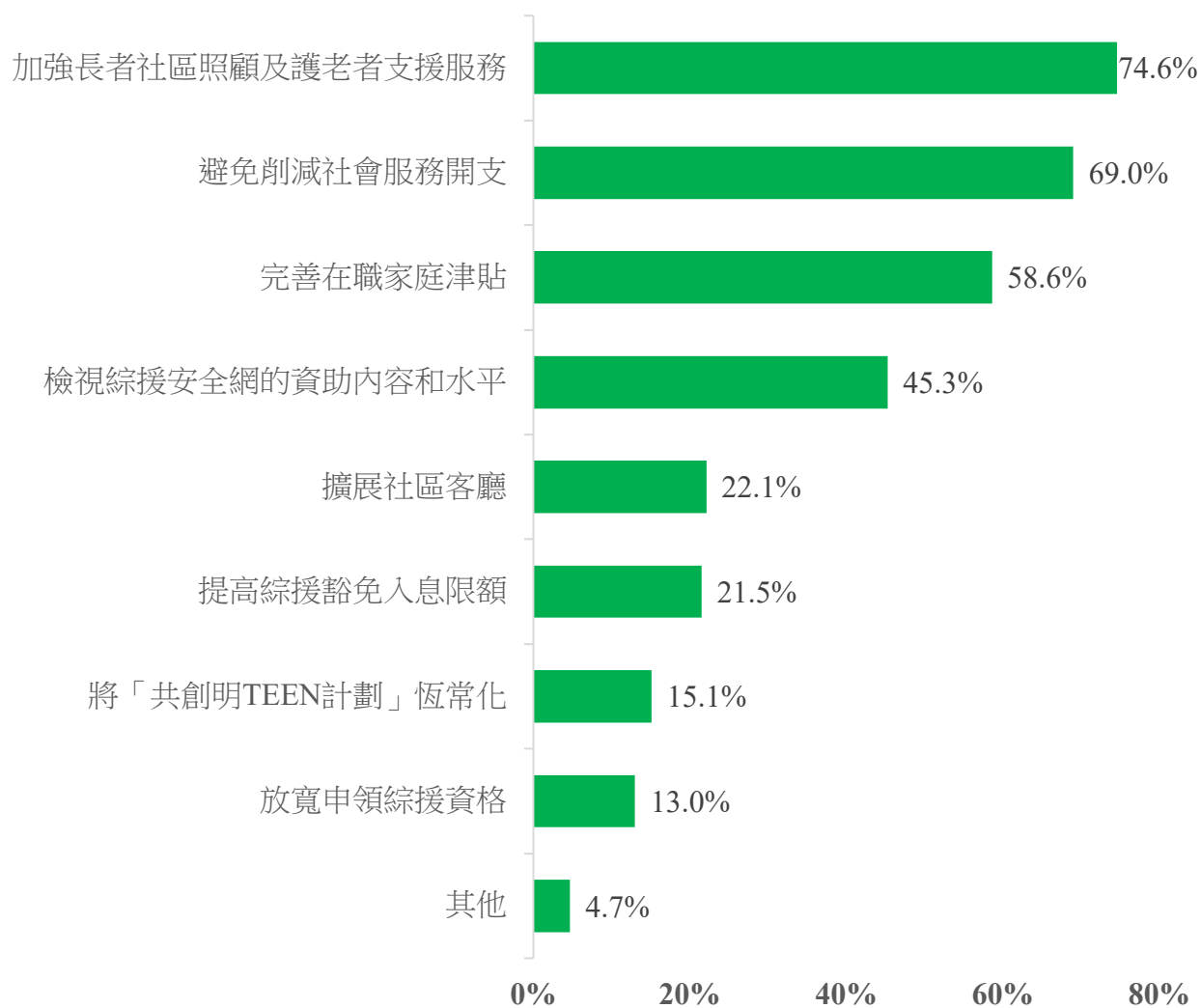


基數：1,048 名受訪者

## 社會福利方面

2.4.3 在社會福利方面，受訪者被問及有哪些政策和服務能有效紓緩香港的貧窮狀況。結果顯示，首三項受訪者認為有效的政策和服務包括加強長者社區照顧及護老者支援服務（74.6%）、避免削減社會服務開支（69.0%）及完善在職家庭津貼（58.6%）。

圖 2.8 能有效紓緩貧窮狀況的政策和服務 - 社會福利方面（最多選五項）

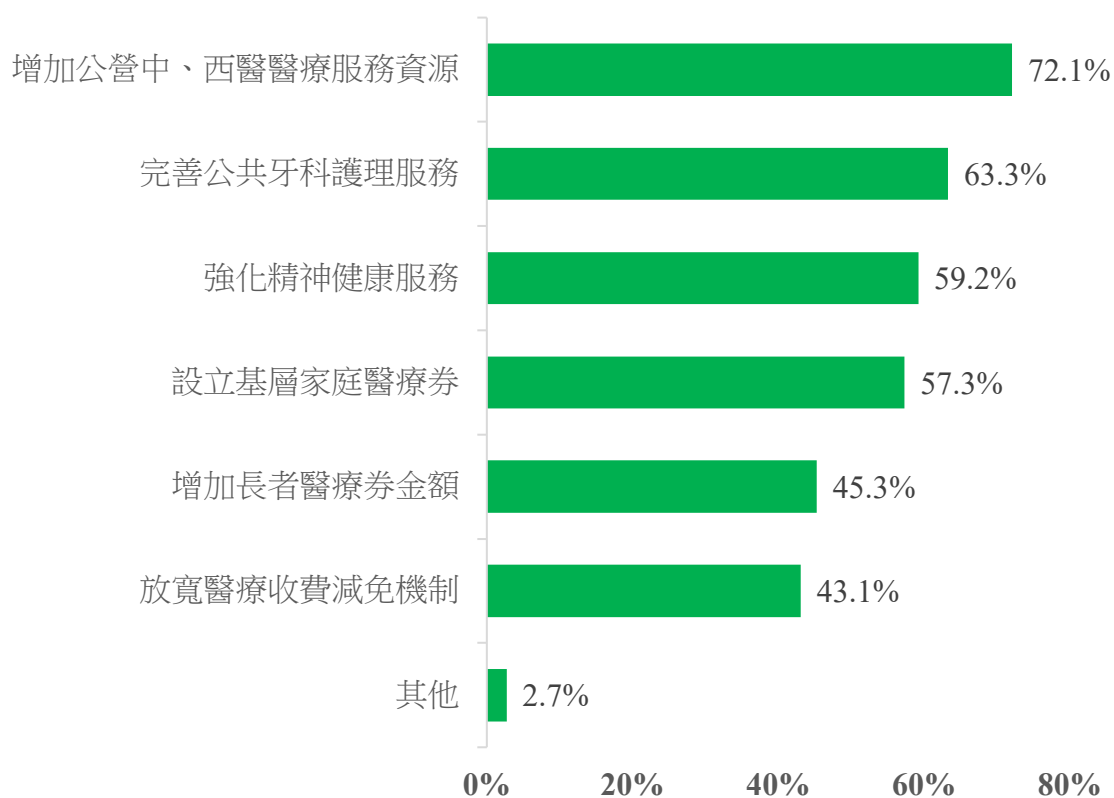


基數：1,048 名受訪者

## 醫療服務方面

2.4.4 在醫療服務方面，受訪者被問及有哪些政策和服務能有效紓緩香港的貧窮狀況。結果顯示，首三項受訪者認為有效的政策和服務包括增加公營中、西醫醫療服務資源（72.1%）、完善公共牙科護理服務（63.3%）及強化精神健康服務（59.2%）。

圖 2.9 能有效紓緩貧窮狀況的政策和服務 – 醫療服務方面（最多選五項）

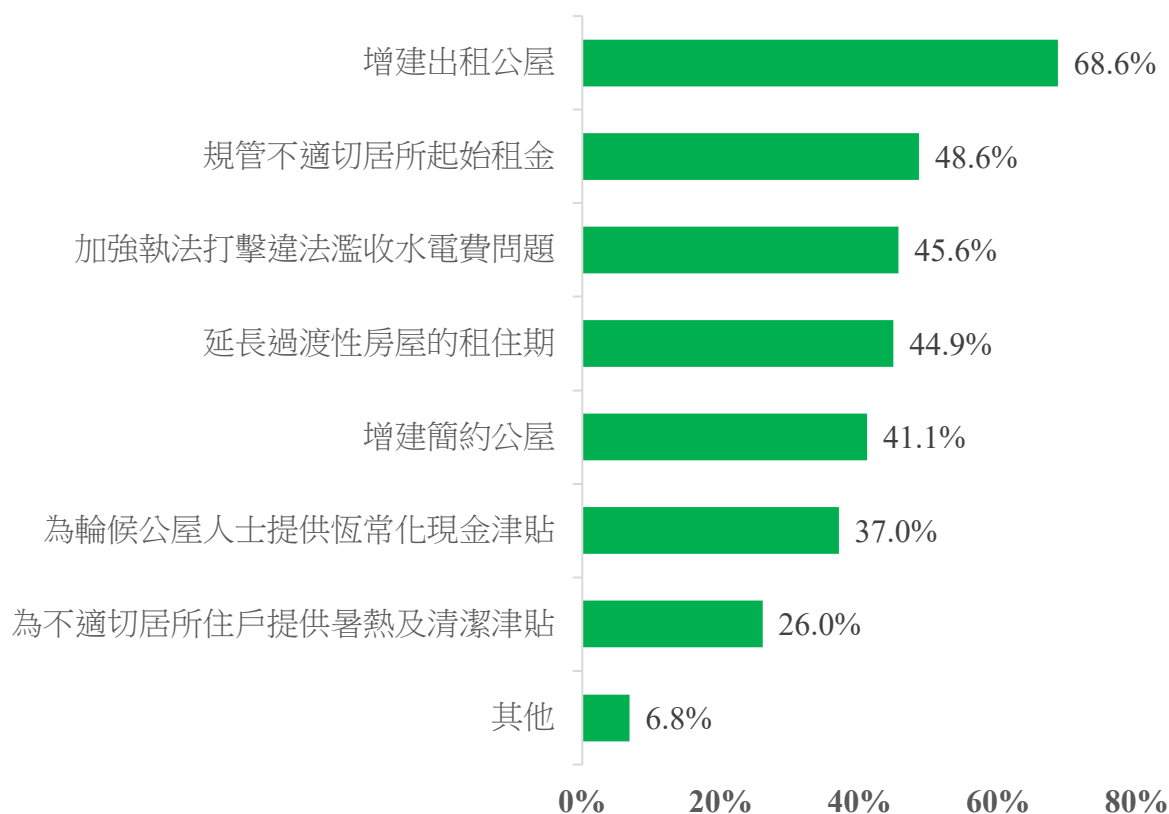


基數：1,048 名受訪者

## 房屋服務方面

2.4.5 在房屋服務方面，受訪者被問及有哪些政策和服務能有效紓緩香港的貧窮狀況。結果顯示，首三項受訪者認為有效的政策和服務包括增建出租公屋（68.6%）、規管不適切居所起始租金（48.6%）及加強執法打擊違法濫收水電費問題（45.6%）

圖 2.10 能有效紓緩貧窮狀況的政策和服務 – 房屋服務方面（最多選五項）

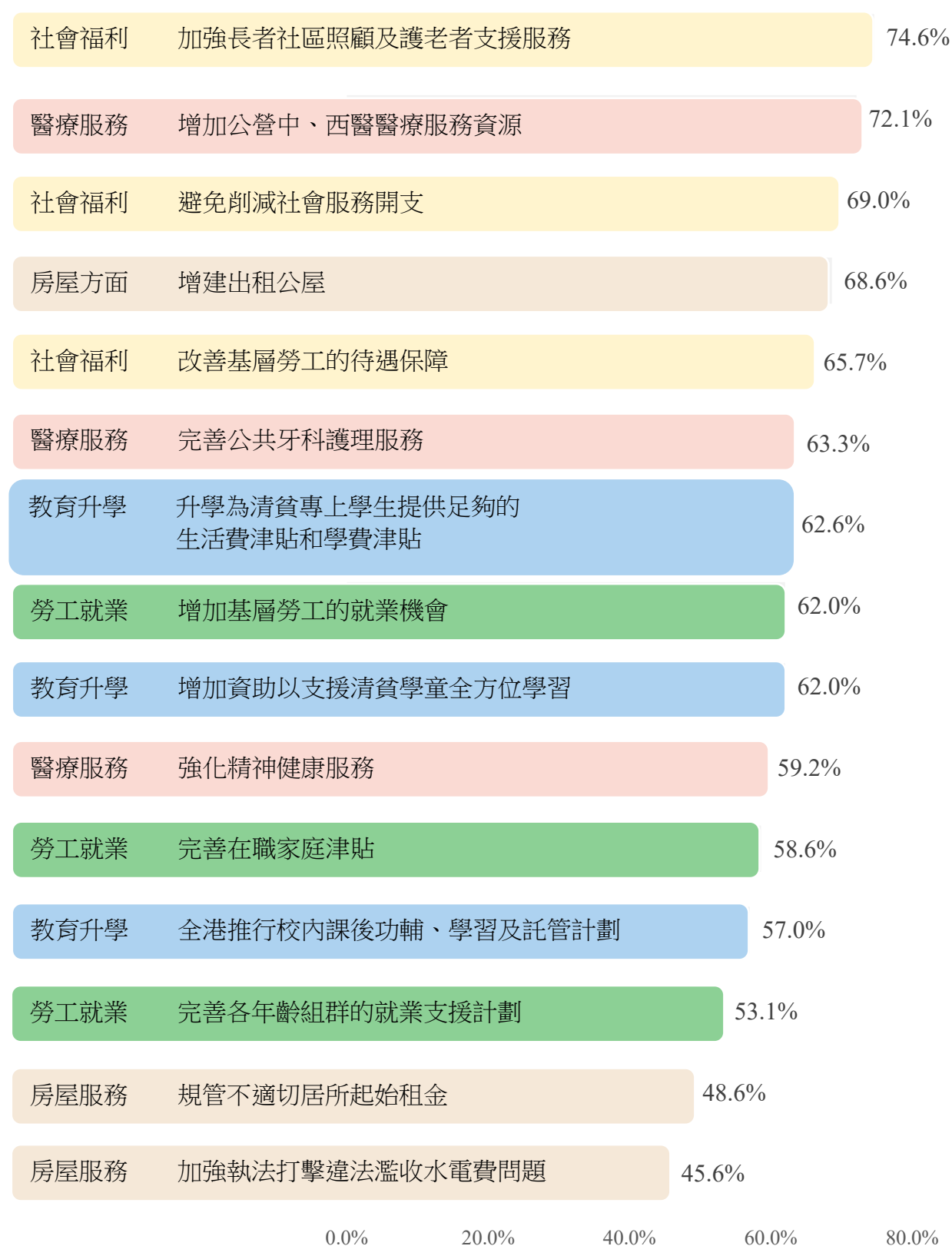


基數：1,048 名受訪者

## 總結

- 2.4.6 在眾多項政策或服務建議中，以下是 15 項受訪者認為最能有效紓緩貧窮狀況的政策或服務。
- 2.4.7 在社會福利方面，受訪者建議政府加強長者社區照顧及護老者支援服務，避免削減社會服務開支，以及完善在職家庭津貼，以保障弱勢群體的生活質素，提供穩定的社會福利資源。
- 2.4.8 在醫療服務方面，受訪者認為應增加公營中、西醫醫療服務資源，完善公共牙科護理服務，以及強化精神健康服務，以提升公共醫療系統的容量和效能，確保市民獲得更好的醫療服務。
- 2.4.9 在房屋方面，受訪者建議政府增建出租公共房屋及臨時房屋，提供更多可負擔的住房選擇，並重點規管不適切居所的起始租金，以及加強執法打擊違法濫收水電費問題，保障租戶權益，減輕住戶的經濟壓力。
- 2.4.10 在教育方面，受訪者強調應為清貧專上學生提供足夠的生活津貼和學費資助，增加資助以支援清貧學童全面學習，以及推行全港校內課後功課輔導、學習及託管計劃，確保所有學生無論家庭背景都能獲得公平的教育機會和全面的學習支援。
- 2.4.11 在勞工就業方面，受訪者建議政府改善基層勞工的待遇保障，增加基層勞工的就業機會，以及完善在職家庭津貼，為他們創造穩定的收入來源，幫助基層勞工實現經濟自主。
- 2.4.12 綜上所述，受訪者建議政府在不同領域推出一系列綜合措施，按優次而言，包括加強長者社區照顧及護老者支援服務、增加公營中西醫醫療服務資源、避免削減社會服務開支、增建出租公屋、改善基層勞工的待遇保障、完善公共牙科護理服務、為清貧專上學生提供足夠的生活津貼和學費資助、增加資助以支援清貧學童全面學習、增加基層勞工的就業機會、強化精神健康服務、完善在職家庭津貼、推行全港校內課後功課輔導、學習及託管計劃、完善各年齡組群的就業支援計劃、規管不適切居所的起始租金和加強執法打擊違法濫收水電費問題。這些措施旨在全面改善市民的居住環境、健康、福利支援、教育機會和就業狀況，提高整體社會的公平性和福祉。

圖 2.11 最需要優先處理的十五項建議



基數：1,048 名受訪者

## 2.5 聚焦小組—對貧窮組群的服務建議

### 簡介

- 2.5.1 在聚焦小組討論中，討論的議題聚焦於以下幾個貧窮組群：劏房家庭、貧窮家庭、貧窮長者，以及其他貧窮體，並對現有貧窮政策進行評估和提出建議。這些討論議題旨在探討這些特定群體所面臨的困境和需求，並提出相應的政策和措施，以改善他們的生活狀況和社會參與度。討論的目的是為了建立一個更具包容性和公平性的社會，確保這些弱勢群體能夠獲得應有的支持和機會。
- 2.5.2 小組從「服務變化和迫切問題」及「服務建議」兩方面歸納出參加者對不同群體的關注和相關的服務建議。

### 劏房家庭

#### 服務變化和迫切問題

- 2.5.3 「劏房家庭」面對的服務變化和迫切問題涉及六方面，包括：（一）獨居長者；（二）居住環境；（三）生活費用；（四）社會支援；（五）劏房定義；及（七）社區客廳的規劃。

#### 獨居長者問題：

- 2.5.4 有「無家長者」入住過渡性房屋後，不止有屋可住，管理機構還會舉辦活動供住客參加，而且住客包含長幼，長者能通過參加活動（例如義工）認識鄰居，互相幫助，獲得成功感，開拓社交圈子，減少孤獨感。

#### 居住環境欠佳：

- 2.5.5 大部份劏房位於日久失修的樓宇之內，有些甚至是僭建而來，樓房結構欠佳，家居設備問題（例如漏水、水喉破損、冷氣機故障等）叢生，卻無法得到業主的維修保養，安全成疑，加上衛生欠佳，木虱老鼠十分常見，令居民寢食難安。此外，劏房居住環境擠迫，生活質素低下，嚴重影響年輕人成長和家庭關係，因此必須正視相關問題。

#### 生活費用昂貴：

- 2.5.6 香港生活費用昂貴，在飲食方面尤甚。據傳媒報導，不少劏房居民選擇等到街市快將打烊時，才去購買便宜但非新鮮的食物，其營養價值大打折扣，長遠影響健康。

#### 社會支援不足：

- 2.5.7 劏房家庭得到的社會支援並不足夠，尤其是有非永久性香港居民成員的家庭，例如單非及雙非家庭，雖然新推行的社區客廳能夠支援他們，但因身份問題而無法受惠於其他常設服務。故此，個別服務機構也只能以有限方式支援這些家庭，例如向他們提供超市禮券。

### 劏房定義受關注及租約執行有待改善：

- 2.5.8 政府就《行政長官 2023 年施政報告》第六章的內容在同年 11 月成立「解決劏房問題」工作組，研究為「劏房」居住環境設定最低標準，例如樓宇安全、消防及衛生要求、居住面積等，以及針對不合最低標準的「劏房」提出取締方法，這些政策引人關注。此外，即使在「『劏房』租務管制條例」生效之後，仍有不少劏房業主拒絕向租戶提供租約，令租戶的權益缺乏保障。

### 社區客廳規劃及服務規模，應按各區需要而定：

- 2.5.9 社區客廳旨在為劏房家庭提供生活空間，但各區劏房數目及需求各有不同。因此，社區客廳的數目及服務內容應根據各區的具體情況規劃及調整。
- 2.5.10 總括而言，劏房家庭面臨多重挑戰，包括獨居長者的孤獨感、居住環境欠佳、生活費用昂貴、社會支援不足、租金高昂等問題，嚴重影響了劏房家庭的生活質素和福祉。因此，政府和相關機構需要採取積極措施，提供針對性的支援和改善方案，以保障劏房家庭的基本生活條件，促進他們的身心健康和社會融合。

### 服務建議

- 2.5.11 參加者就「劏房家庭」提出的建議涉及三方面：（一）房屋服務；（二）生活環境；及（三）政策制訂。

### 房屋服務：

#### 加強推行過渡性房屋及簡約公屋

- 2.5.12 政府應該繼續加強推行過渡性房屋及簡約公屋，令劏房家庭及居於不適切居所的人士有機會轉換到較舒適的環境居住，相對廉宜的租金亦有助減輕劏房家庭的經濟壓力，而且過渡性房屋的主辦機構往往會舉辦活動供居民參與，促進居民彼此交換資訊，建立社會支援網路，對於減少獨居長者的孤獨感尤其有效。

#### 整合過渡性房屋及簡約公屋

- 2.5.13 政府應該整合過渡性房屋及簡約公屋。現時過渡性房屋及簡約公屋皆可以幫助劏房家庭暫時搬離劏房，惟兩者在租住年期和租金上有競爭關係，而且住客重疊，故此建議政府可在未來整合兩種房屋措施，令更多劏房家庭受惠。

#### 為搬離劏房的住戶提供支援服務

- 2.5.14 對於搬離被定義為劣質劏房的住戶，政府應提供安置支援，尤其對家長是雙程證的兒童及青少年，應酌情幫助。

## 建立跨部門合作，加快劏房家庭「上樓」

- 2.5.15 政府應建立跨部門合作，如促進教育局、社會福利署等合作規劃，以加快劏房家庭遷至過渡性房屋或簡約公屋。部份劏房家庭由於子女教育、鄰里關係等因素，而拒絕搬離原區，繼續居住在惡劣的劏房環境之中，這對子女以及家庭成員的身心健康和發展均可能帶來不良影響。有鑑於此，政府應該鼓勵教育局、社會福利署等合作，向正在輪候公屋的劏房家庭宣傳遷往的住屋地區之設施、服務和社區支援，或考慮增加其他誘因，例如交通補貼等，以減少搬遷為劏房家庭帶來的不便和釋除他們的疑慮。對於已搬進過渡性房屋或簡約公屋的劏房戶，政府應盡快向他們分配鄰近地區의 公屋，其次可鼓勵居民轉區，並提供支援以減少其搬遷成本。

## **生活環境：**

### 推行專為劏房家庭而設的家居環境改善計劃

- 2.5.16 政府可以為劏房家庭提供家居環境改善資助。很多劏房的家居設施（如牆壁、電掣、電線等）日久失修，業主少有主動承擔維修事宜，但劏房家庭的收入有限，難以支付家居修繕費用。因此，對於經社工考察而評估為生活環境惡劣的劏房家庭，政府可以提供資助，以支付改善家居安全的相關費用，如維修電掣、購買電燈等，使這些劏房家庭能夠生活在安全的環境中。
- 2.5.17 此外，樓宇的整體安全亦應納入考慮，對消防要求應有所規管及從事改善工作，並致力提升劏房家庭居民的家居安全意識，鼓勵他們遇到問題時向樓宇管理方反映，或可考慮成立大廈清潔隊等，改善樓宇的整體衛生情況。
- 2.5.18 有意見指相關計劃令劏房環境改善後，反而促使業主趕走原有租戶，以賺取更高租金，而且對於僭建單位亦難以進行大規模維修，因此建議該計劃可以只限於油漆工作及購買家居用品（例如空氣清新機、抽濕機等）。

### 完善社區客廳的地點規劃

- 2.5.19 政府設立社區客廳的目的為居於狹小環境的住戶和劏房家庭提供生活的延伸空間，故此應該根據地區的劏房數目設定相應比例的社區客廳數量及佔地面積，在選址上亦應毗鄰劏房密集地帶，以方便劏房家庭享用此政策提供的設施和空間。
- 2.5.20 調查區內劏房家庭的人口特徵，並據此提供相應的核心設施和服務，例如洗衣機、煮食空間或設備、兒童休憩空間等。
- 2.5.21 考慮少數族裔的需要，在社區客廳加入文化共融元素。

### 善用室外公共空間，增加休憩地方

- 2.5.22 政府應該善用室外的公共空間，為居於不適切居所或劏房的家庭及兒童提供休憩場所，讓他們在這些空間內互相交流，加強彼此的社會支援網絡，兒童亦可以在此玩耍，促進其身心健康發展。

## 政策制訂：

### 明確界定「劏房」

- 2.5.23 政府應該對「劏房」提供明確定義，以指引日後的施政方向，例如若要取締劏房，就必須先明確定義「劏房」，才能有效執行。
- 2.5.24 在定義方面，涵蓋的範疇則應該廣闊一點，例如可參考聯合國「適切居住權」的內容，在居住權保障、基本服務與設施、可負擔性、居所適切性、住屋機會、地點等訂立標準，或參考香港社會服務聯會（社聯）對劏房的定義<sup>1</sup>，為將來施政提供指引。此外，有意見指寮屋、村屋劏房、沒有租約的劏房等亦應包括在「劏房」的定義之內。

### 規管不適切居所的起始租金

- 2.5.25 政府應該規管不適切居所的起始租金。現時政府雖有推出簡約公屋等房屋措施，但對調節劏房租金的作用有限，因此政府有需要重點規管租金方面的事務。

### 確保「『劏房』租務管制條例」切實執行

- 2.5.26 政府應該確保「『劏房』租務管制條例」能夠切實執行，例如可以規定業主就劏房向政府登記，並必須與租戶簽訂租約，列明租期、優先續租權及加租幅度等，以保障劏房戶的權益。
- 2.5.27 其次，政府應該加強宣傳，提醒劏房戶向業主取回租單，必要時可向差餉物業估價署投訴，以保障自己的租住權益。
- 2.5.28 此外，政府需要主動加強巡查及檢控，向違反條例的業主罰款，加強條例的阻嚇力。

---

<sup>1</sup>根據社聯的定義，劏房包括：分間單位、板間房、床位、閣仔、天台建築物、臨屋及寮屋。參考自：  
[https://www.hkcss.org.hk/upload/prs/SDU%20research%2020220126\\_v2%20\(final\).pdf](https://www.hkcss.org.hk/upload/prs/SDU%20research%2020220126_v2%20(final).pdf)

## 貧窮家庭

### 服務變化和迫切問題

- 2.5.29 貧窮家庭面對的服務變化和迫切問題涉及五方面，包括：（一）經濟及就業困難（二）精神健康及社會壓力；（三）照顧壓力；（四）教育資源差距；及（五）子女身心發展。

#### 經濟及就業困難

- 2.5.30 貧窮家庭在疫情後面臨失業或收入大幅下降的危機。現行的在職家庭津貼及兒童津貼設有工時要求，使工時不穩定的貧困家庭難以獲得這些支援。此外，家庭成員患病需長期休息，但現時缺乏持續的財政支援。
- 2.5.31 身體殘疾或精神健康欠佳的人士在就業方面處處碰壁，只能擔任基層服務工作，一旦社會經濟狀況不佳，他們是首先被裁員的對象；面臨家暴的婦女在等候離婚手續完結期間，難以申請綜援或其他資助，缺乏經濟支援；未獲取香港永久居民身份證的單非或雙非家庭無法受惠於政府的各項補貼和資助，如消費券、在職家庭津貼、兒童津貼等，只能依靠不足以維持基本生活的綜援，對兒童影響尤大；居住於偏遠地區或將被拆遷社區的基層家庭，面對另覓居所的壓力和沉重的搬遷費用。
- 2.5.32 社會上有不少隱蔽的「N 無人士」，他們是未能受惠於社會福利的邊緣群體。經社會服務機構派發 N 無基金，他們向社會服務機構尋求協助，令機構得以掌握他們的情況，給予適切幫助。

#### 精神健康及社會壓力

- 2.5.33 貧窮不僅帶來經濟壓力，還給貧窮家庭帶來沉重的精神負擔。長期的貧困環境容易讓家庭成員產生自卑感和缺乏自尊。此外，許多基層家庭生活於狹小擁擠的環境中，不利身心健康，容易引發家庭矛盾和衝突。新移民家庭因語言和生活習慣等文化差異，加上缺乏融入社會的支援，面臨更嚴峻的困境。

#### 照顧壓力

- 2.5.34 貧窮家庭經常缺乏足夠的照顧支援，無論是單親、與長者同住、有長期病患或幼童的家庭，照顧壓力都十分沉重。為了照顧子女，不少父母只能放棄全職工作，從事臨時散工或兼職，導致收入不穩定。部分家長更會將子女獨留在家或帶到工作場所，存在疏忽照顧的風險。特別是有 0 至 6 歲幼童的貧困家庭，雖然社區保姆可提供支援，但名額有限，且大部分家庭仍無法獲得課後託管服務。

#### 教育資源差距

- 2.5.35 貧窮家庭在教育資源方面較其他家庭缺乏，基層家庭難以負擔補習班、興趣班等額外開支，直接影響子女的學習表現和未來發展。新移民學生欠缺教育資助，加上新移民家長在支援子女學習非母語科目時面臨語言文化障礙，困難重重。

## 子女身心發展

- 2.5.36 貧窮家庭的兒童及青少年在身心發展上面臨多重障礙。貧窮家庭難以負擔私人醫療服務開支，只能依賴公立醫療服務，但輪候時間長，子女往往未能及時獲得適切的輔導和治療，導致病情惡化。另外，對於有特殊教育需要的兒童及青少年，相關評估程序冗長，即使確診後，家長也難以負擔所需的專科醫療費用。
- 2.5.37 貧困環境對青少年的價值觀和品格發展帶來負面影響，較易出現誤交損友、違法或偏差行為，而且基層青年普遍社交能力和自信心較低，缺乏人生規劃和支援，就業前景堪憂。更甚的是，近年愈來愈多兒童及青少年沉迷電子產品，服務單位難以接觸他們。

## 服務建議

- 2.5.38 參加者就貧窮家庭提出的建議涉及以下方面：（一）針對弱勢群體的支援；（二）政策制定中的民眾參與；（三）提升經濟及就業支援；（四）縮小教育資源差距；（五）加強健康發展保障；及（六）提供靈活的家庭教育及工作支援。

## 針對弱勢群體的支援

- 2.5.39 在制定相關扶貧政策時，政府應特別關注弱勢群體，包括新移民家庭、持有雙程證的家長及其香港兒童及青少年（單非／雙非家庭）、有殘疾及特殊需要人士的家庭等，因應他們的實際需要給予針對性的支援，例如為新移民家庭提供語言和文化課程，協助他們融入社區生活。同時為了加強對單非/雙非家庭的支援，社會服務機構可以考慮鼓勵單非/雙非家長參與社區活動，以加強他們的社區支援網絡，亦能從中獲得更多資訊，有助於他們尋找和申請所需的服務。此外，政府亦應考慮酌情批核過渡性房屋的申請。

## 加強政策制定中的民眾參與

- 2.5.40 另外，過往政府制定政策時較多依賴內部決策，未有充分考慮基層市民和前線人員的第一身意見。故此，政府可考慮定期邀請社福機構、前線服務使用者等相關持份者就不同議題進行聚焦小組討論，讓政策制定過程更能貼地反映民生需要，提升政策效能。

## 提升經濟及就業支援

- 2.5.41 政府應提高現有的福利津貼水平，並放寬申領資格，確保所有基層家庭不論家庭狀況及就業情況，均能獲得足夠經濟支援，應付基本生活開支。同時政府應協助一些正在求職的父母申請社區保姆，減輕他們照顧子女的壓力，使他們能夠專注於求職。
- 2.5.42 政府應為暫時失去經濟來源或需長期休息的家庭成員提供持續的現金援助，減輕他們的經濟壓力。另一方面，政府有必要投放更多資源，為基層家庭提供全面的就業輔導及培訓，開拓不同的就業途徑和職業發展空間，協助他們自力更生，擺脫經濟困境。同時亦應鼓勵僱主聘請有特殊需要的殘疾及復元人士，讓他們可以融入社會。

## 縮小教育資源差距

- 2.5.43 基層兒童和青少年正值人生發展的關鍵階段，政府有必要為他們提供更多支援和機會。在教育方面，政府可考慮資助他們參與課外學習活動及興趣班，避免因家庭經濟環境而影響學習和個人發展。同時政府亦應規管補習社收費水平，減輕基層家庭的教育經濟負擔及紓解教育落差。在就業方面，政府應協助提升基層青年的軟技能，例如溝通、領導及解難能力等，提升他們競爭力和就業能力。同時，定期舉辦交流團及體驗活動等，開拓他們的視野，協助他們了解不同的升學和就業機會。

## 加強健康發展保障

- 2.5.44 在健康發展方面，政府應為基層兒童及青少年提供更多運動設施和資助，締造良好的運動環境，維持他們的身心健康。而在醫療保健方面，亦應增加基層兒童在眼科、牙科方面的保健資助。另外，貧窮家庭容易衍生心理健康問題，政府應加強投放資源於公共醫療體系，特別是精神科及輔導服務，縮短輪候時間，確保基層家庭能及時獲得所需的心理治療和情緒支援。同時，亦可在社區層面提供更多資源，資助相關的非政府機構為基層家庭提供輔導及心理健康服務。

## 提供靈活的家庭教育及工作支援

- 2.5.45 除了精神支援，政府亦應針對基層家長提供更多家庭教育的資源，例如舉辦工作坊等，協助他們掌握正確管教子女的知識和技巧，促進子女的健康成長。此外，學校或機構可考慮為他們提供彈性的兼職工作機會，在增加家庭收入之餘，亦可讓他們更易騰出時間與子女參與校內活動。

## 貧窮長者

### 服務變化和迫切問題

- 2.5.46 貧窮家庭面對的服務變化和迫切問題涉及四方面，包括：（一）身心健康；（二）住屋問題；（三）經濟狀況；及（四）照顧者困境。

### 身心健康

#### 健康風險

- 2.5.47 不少長者靠拾荒維生，不但對他們的身體健康造成負擔，還令他們飽受歧視和處於被社會邊緣化的困境，加上缺乏正常社交生活，容易感到無助和孤獨。此外，他們無法負擔足夠營養的食物，即使生病，也因為缺乏醫療保障而選擇不求醫或自行減少藥物劑量，形成惡性循環，身心健康每況愈下。

#### 缺乏醫療保障

- 2.5.48 長者一般難以承擔私家醫院的費用，因此只能選擇公立醫療服務。然而，公立服務輪候時間長，長者的病情容易在等候期間惡化。此外，使用網上預約系統對於缺乏科技能力的長者來說十分困難，亦有長者表示醫院熱線難以接通。其次，公立醫院就安排預設醫療指示所提供的支援有限，長者難以善用服務。

#### 參與健身的障礙

- 2.5.49 現時長者要使用政府的社區健身設施往往面臨重重障礙。例如使用設施前需參加課程獲取證書，但課程名額有限，需要進行抽籤，而過程中往往涉及網上登記程序，對於缺乏電腦操作知識或未能負擔相關開支的長者而言，無疑構成了障礙。

#### 特殊長者群體的需求

- 2.5.50 某些長者群體需要特別關注，例如戒毒康復的長者，容易出現復吸、抑鬱等問題，需要專業的心理輔導和社會支援網絡。另外，近年越來越多長者的子女或照顧者移居外地，長者失去家庭支援網絡，容易出現孤獨、無助感，日常起居無人照料，身心狀況令人擔憂。
- 2.5.51 另外，高齡清潔工因長期的勞動容易患有痛症，但公立醫院的服務輪候時間較長，以致病情拖延而變得更嚴重。

### 住屋問題

#### 住屋供應不足

- 2.5.52 貧窮長者中有不少是露宿者，流離失所，亦有部分居於過渡性房屋，在短時間內多次搬遷，過程費時費力，裝修和搬遷的費用亦增加了長者的經濟負擔。即使有長者後來獲派公屋，在輪候公屋期間的生活開支已耗盡大部分積蓄。

## 不安全的住屋環境

- 2.5.53 不少舊區的樓宇失修，為長者的居家安全帶來隱患，亦令長者日常出入變得非常困難。例如一些居於唐樓的長者，由於沒有電梯，需要聘請專人協助上落樓梯，費用加重了長者的經濟負擔。雖然政府過去曾推行改善家居設施計劃，但在計劃完結後沒有持續跟進和資助。而現時雖陸續出現不少長者友好的智能家居產品，但價格往往高昂，超出基層長者的負擔能力。

## **經濟狀況**

### 長者生活津貼限制

- 2.5.54 現時長者生活津貼的入息上限過於嚴苛，很多長者即使只是從事基層工作，收入微薄，但仍然超出入息上限，無法領取津貼。因此，為免影響領取資格，長者會運用各種手段轉移資產，避免儲蓄，甚至虛報資產或放棄工作，變相阻礙了他們脫離貧窮，違背制度的原意。另外，現時政府將各類津貼的審批掛鈎，例如殘疾長者只能在傷殘津貼和長者生活津貼之間二擇其一，忽略了有雙重需要的長者。

### 工作及退休保障不足

- 2.5.55 許多長者仍具備工作能力和意欲，不少公司亦願意聘請他們，但現行的強積金和勞工保險計劃在他們六十五歲後便不再生效，大大削弱了他們的保障，導致很少長者願意繼續工作。此外，現行的強積金計劃以市場化模式運作，回報波動和涉及管理成本，未能真正確保基層長者獲得足夠的退休保障。

### 夾心長者的困境

- 2.5.56 部分長者過去由於各種原因，如入息超標等，未能獲派公屋。他們退休後雖然有一些積蓄，但金額有限，未能應付沉重的租金、醫療及生活開支。然而，資產水準又令他們超出領取各樣津貼的資格，因此，他們欠缺收入來源，生活極其拮据。而隨著香港人口老化和家庭規模縮小，這類夾心長者的數目將持續增加。

## **照顧者困境**

### 財政及身心負擔

- 2.5.57 不少照顧者，如子女，同時要兼顧工作和照顧長者的責任，負擔極為沉重。有些照顧者不得不放棄工作或轉為兼職，以騰出時間照顧長者，導致家庭收入大幅減少。此外，有照顧者聘請家務助理分擔照顧工作，但這增加了額外的開支，加上要負擔長者龐大的醫療開支，包括住院、藥物、營養品等支出，財政及身心負擔不容忽視。

## 照顧者津貼不足

- 2.5.58 現時「以老護老」或「以老護殘」的個案相當普遍，不少長者需要照顧其他長者或殘疾的家人，對他們造成了巨大的身心及財政負擔。然而，這些照顧者不可同時領取照顧者津貼和長者生活津貼，許多照顧者於是選擇領取長者生活津貼，變相令他們作為照顧者的身份並沒有得到支援。

## 服務建議

- 2.5.59 參加者就貧窮長者的身心健康、住屋問題、經濟狀況及照顧者困境方面提出建議。

## 全面改善長者的身心健康

- 2.5.60 政府應採取全面措施改善長者的身心健康狀況。首先，加強長者醫療保障，為長者提供更多醫療保健資助項目，並增撥資源予公營醫療系統，縮短輪候時間。政府亦可向社福界及前線同工推廣基本護理知識，鼓勵他們及早察覺長者健康問題並作出介入。此外，政府應簡化使用運動設施的程序並提供技術支援，鼓勵長者養成運動習慣，預防疾病。其次，應善用社區資源，透過關愛隊定期家訪貧窮長者，持續關注其健康狀況。同時，政府可考慮向高齡清潔工提供痛症支援，令他們得到及時的治療。最後，鼓勵年輕長者參與社區工作，建立社交網絡並賺取適度收入。

## 改善住屋及經濟壓力

- 2.5.61 在住屋方面，政府應推出樓宇及家居改善計劃，包括資助長者改善家居設施及購買智能家居產品，以及資助舊區唐樓進行樓宇維修及加裝長者友好設施如電梯等。在經濟方面，政府應多管齊下紓緩長者的經濟壓力。首先，政府應檢討津貼審批機制，讓真正有需要的長者獲得資助，並持續跟進長者群體的教育水平和收入模式變化，適時調整津貼發放準則。
- 2.5.62 此外，加強長者工作及退休保障，包括將強積金及勞工保險的覆蓋年齡延長，鼓勵長者繼續工作。長遠而言，需為所有長者提供基本退休金。另外，政府應推動長者理財教育，開辦相關課程及提供諮詢服務，協助有意利用資產投資但缺乏經驗的長者。

## 全面支援照顧者

- 2.5.63 在照顧者方面，政府應增加暫託長者服務名額，加強社區活動如聚會等，讓照顧者獲得喘息空間。另一方面，政府應為照顧者提供更全面的財政支援，包括提高現有津貼金額、開設醫療資助計劃，並讓「以老護老」的照顧者可同時領取長者津貼／綜援及照顧者津貼。

## 現有扶貧政策及其他群體

- 2.5.64 參加者就「現有扶貧政策及其他群體」提出的意見涉及三方面，包括（一）共創明 Teen 計劃；（二）社區客廳計劃；（三）在校課後託管服務。

### 服務變化和迫切問題

#### 共創明 Teen 計劃

- 2.5.65 目前計劃的學額人數有限，無法支援所有有需要的貧窮學童。
- 2.5.66 目前計劃友師在與年輕人互動和支持他們方面有待加強。例如友師欠缺對於年輕人需求的深入了解，以及缺乏足夠的陪伴機制。

#### 社區客廳計劃

- 2.5.67 目前只有一間社區客廳，在未來也只計劃增加幾間，供不應求。
- 2.5.68 社區客廳主要針對基層家庭而設，對於單身人士有一定的排斥情況。
- 2.5.69 某些地區如東區等缺乏容納空間大的場地開設社區客廳，難以覆蓋該區的劏房家庭。

#### 在校課後託管服務

- 2.5.70 政府計劃全天候提供「在校課後託管服務」，但部份學校難以聘請額外的校工以作配合，令兒童全日的活動範圍也只能局限在課室。
- 2.5.71 學校在延長校舍開放時間方面有困難，例如無法安排足夠老師看管學生，導致師生比例偏低，難以照顧每位學生的需求。再者，學生長時間留在學校，未能在課後時間發展其他興趣，可能對他們的成長產生負面影響。

#### 政策方針

- 2.5.72 政府雖積極採取措施，但僅處理個別問題，缺乏全面審視，未能根本地解決貧窮問題。貧窮與其他社會問題互相關聯，例如住屋問題是貧窮的主要原因之一，年輕一代因住屋和生活開支無力照顧父母，導致貧窮長者問題。
- 2.5.73 現有扶貧政策鼓勵市民維持低收入、低資產以符合資格獲取社會福利，違背自力更生的價值觀。此外，扶貧政策的申請程序過於複雜繁瑣，需要大量行政資源識別申請對象，令有迫切需要需要的群體難以受惠。

## 服務建議

- 2.5.74 參加者就現有扶貧政策提出建議，包括（一）共創明 Teen 計劃；（二）社區客廳計劃；（三）在校課後託管服務；及（四）改革政策方針。

### 共創明 Teen 計劃

- 2.5.75 政府可以考慮將共創明 Teen 計劃擴展至小學，增加名額，令更多貧窮家庭的兒童受惠。此外，建議計劃加強鼓勵友師與學員持續交流，以便經驗傳承。
- 2.5.76 政府應加強計劃的陪伴機制，確保不同行業的友師能真正深入了解和貼身陪伴學員。
- 2.5.77 如未能招募足夠的友師，機構的個人發展活動對兒童及青少年成長亦有效用。

### 社區客廳計劃

- 2.5.78 政府應評估社區內基層家庭的密集區，根據實際需要規劃社區客廳的設施和地點。在更接近基層家庭居住的地方設立社區客廳，可以減少他們的交通成本。
- 2.5.79 除了開設新的客廳，政府亦可考慮善用一些現有的場地，提供更多空間給基層家庭，例如於週末開放學校、公共圖書館給 SEN 小朋友作活動場所。
- 2.5.80 政府應調整社區客廳的服務方針，建立對單身人士包容性更高、更友好的服務，使服務能被充分使用。此外，政府可考慮在社區客廳附近設立延伸服務點，確保更多有需要的市民受惠。

### 在校課後託管服務

- 2.5.81 政府應積極擴大託管服務的範圍和名額，以滿足家庭需求。
- 2.5.82 政府應開設小組或小班模式，讓老師能提供更貼身和針對性的課業支援。
- 2.5.83 政府應協助學校聘請兼職校工看顧兒童。
- 2.5.84 政府應簡化「在校課託服務」的行政程序，並以系統化方式管理及評估計劃，吸引更多學校參與，協助更多有需要的學童。

### 改革政策方針

- 2.5.85 政府應更全面和長遠地看待貧窮問題，並採取預防性措施，積極防貧，而不只是等到問題出現後才處理。
- 2.5.86 政府應從根本上改變思維，不僅依賴公屋等政策扶助基層市民，亦要致力保障每個市民的基本醫療和住屋需求，從而促進消費，帶動經濟，形成良性循環。

## 2.6 施政建議

### 簡介

- 2.6.1 綜合問卷調查及聚焦小組的結果，小組就不同的貧窮組群（包括劏房家庭、貧窮家庭及貧窮長者）及現有扶貧政策（包括共創明 Teen 計劃、社區客廳及在校課後託管服務），歸納出以下重點政策或服務建議：

### 劏房家庭

- 2.6.2 以下五項是有關改善劏房家庭問題的措施建議：

#### (一) 「解決劏房問題」工作組須明確界定「劏房」

政府的「解決劏房問題」工作組應儘快對「劏房」提供明確定義，以指引未來的施政方向。若推出劏房取締方案，須有明確的「劏房」定義才能有效執行。建議政府參考聯合國「適切居住權」的內容或香港社會服務聯會對劏房的定義，涵蓋居住權保障、基本服務與設施、可負擔性、居所適切性、住屋機會及地點等標準，亦確保寮屋、村屋劏房、沒有租約的劏房等包括在內。

#### (二) 增加過渡性房屋和簡約公屋的供應及支援

政府應增加過渡性房屋和簡約公屋的供應，使劏房家庭及居於不適切居所的人士有機會轉換到較舒適的環境居住，減輕生活壓力。政府應整合過渡性房屋及簡約公屋政策，促進跨部門合作，加快劏房家庭遷至公屋。同時，政府應為搬離劏房的住戶提供安置支援，對於困難的單非／雙非家庭，應酌情安置，以免租戶無力承擔合規劏房而流離失所。

#### (三) 確保「『劏房』租務管制條例」切實執行及立法起始租金

政府應監察「劏房」租務管制條例的切實執行。例如，規定業主為劏房向政府登記並與租戶簽訂租約，列明租期、優先續租權及加租幅度等，以保障劏房家庭的權益。政府還需透過加強宣傳提高劏房住戶的意識，提醒劏房住戶取回租單，或向差餉物業估價署投訴。此外，政府應主動加強巡查及檢控，對違反條例的業主罰款。同時，政府應立法管制劏房的起始租金。

#### (四) 為低收入劏房住戶推行家居環境改善計劃

政府應為劏房家庭提供家居環境改善資助。對於經社工考察而評估為生活環境惡劣的劏房家庭，政府可以提供資助，以支付改善家居安全的相關費用，使劏房家庭能夠生活在安全的環境中。

## (五) 支援家長非香港居民的香港兒童及青少年

現時有不少香港兒童及青少年居住於劏房，因未滿十八歲，且家長非香港居民，未能申請過渡性房屋或公屋。而許多家長只有雙程證，不能在港工作，加上多為單親，導致家庭陷入赤貧狀況。政府應酌情為他們提供房屋、經濟及教育方面的支援。

- 2.6.3 綜上所述，政府應採取多管齊下的措施來全面支援劏房家庭，包括明確界定「劏房」、監察「劏房」租務管制的實施、增加過渡性房屋和簡約公屋的供應及相關支援、為低收入劏房住戶推行家居環境改善計劃、以及支援單非及雙非兒童及青少年。這些措施能為劏房家庭提供更好的住屋選擇和居住環境，從而提高他們的生活質素。

### 貧窮家庭

- 2.6.4 以下五項是有關改善貧窮家庭問題的措施建議：

#### (一) 加強就業支援和職業發展服務

政府應為貧窮家庭成員提供就業輔導服務，協助他們尋找工作，創造更多就業機會，藉此自力更生，擺脫經濟困境。同時應發展就業資訊網絡，確保有需要的群體能充分獲取相關資訊，善用現有資源。另外，政府可以設立措施鼓勵僱主聘用殘疾人士及精神復元人士，例如規定公私營機構須有一定比例的員工來自這些群體。這樣的措施可幫助他們融入社會及提高就業機會。

#### (二) 提升心理健康支援

政府在 2023 施政報告提及到 2024 年內會在地區康健中心推出評估心理健康的先導計劃，及早跟進高風險的個案和提供轉介服務。政府亦可考慮分配資源給公立醫療系統及社福機構，提供情緒輔導、心理諮詢及精神科治療等服務。讓兩方互相合作，縮短相關服務的輪候時間，確保家庭能夠及早獲得支援。政府亦應加強關注新移民家庭的精神健康，透過社區活動協助他們建立支援網絡，協助他們獲取相關支援資訊及提升他們融入社會的機會。

#### (三) 鼓勵父母參與家庭教育計劃

政府在 2023 施政報告提及到會在 2024 年推出全新家庭教育推廣計劃，資助社福機構設立家庭教育項目。政府可以分配資源，鼓勵學校及社福機構合作，提供靈活的課程時間和地點，以便他們能夠參與家庭教育項目。同時為有需要的父母提供一些具有彈性的工作機會，例如擔任社工助理等，鼓勵他們了解更多兒童管教知識同時賺取額外收入，幫補家計。

#### (四) 重新推出「N 無生活津貼」

政府應該進行全面的研究和評估，以了解香港的社會經濟狀況和貧困問題，包括收入差距、貧窮率、低收入家庭數量等。根據這些數據，重新推出「N 無生活津貼」，確保可以提供更全面的支援給被社會福利政策忽略的邊緣群體。同時，政府應建立監測和評估機制，監察政策的實施效果，並根據需要進行調整和改進。

#### (五) 加強基層兒童及青少年全人發展支援

政府應從政策層面介入，規管補習社的收費水平，推行小班教學，在校內提供課後功輔支援，減輕基層家庭教育方面的經濟負擔。政府同時亦應與非政府組織和社會企業加強合作，加強對基層青少年的輔導工作、培訓青少年的軟實力，例如職場溝通技巧等。同時並為他們開放更多交流機會，例如到大灣區等地參與交流活動，幫助他們開拓視野，了解不同的就業選擇，為將來生涯作好規劃。

2.6.5 綜上所述，政府應採取多管齊下的措施全面支援基層家庭，協助他們自力更生。在就業方面，除了增加輔導及資訊支援外，更應鼓勵僱主聘用弱勢社群，為他們創造更多就業機會。同時加強心理健康支援服務，縮短輪候時間，並特別關注新移民家庭的精神健康需要。另外，政府應資助社福機構開設靈活的家長教育課程，鼓勵基層父母參與，並為他們提供具彈性的就業機會，舒緩照顧壓力。此外，政府應重新推出「N 無津貼」，全面支援被忽略的邊緣群體。最後，政府亦應從政策層面介入，規管降低補習社收費，推行小班教學，在校內提供課後功輔支援，並加強支援基層青少年的全人發展，協助他們拓闊視野及規劃將來。

### 貧窮長者

2.6.6 以下四項是有關長者身心健康的施政建議：

#### (一) 加強長者醫療保障

雖然政府現時計劃擴大「長者醫療券」的適用範圍以及增加醫療券金額，然而，政府仍有需要特別為貧困長者提供更多醫療保健資助項目，減輕他們的經濟負擔。另外，建議政府增加對地區康健中心及其合作的私家診所的支援，鼓勵基層以上的長者轉移至地區康健中心尋求醫療服務。同時，亦應適當地增加公營醫療系統的資源，以滿足基層長者的醫療需求。此外，政府應安排向社福界及其他前線同工推廣基本護理知識，讓他們可以更早察覺長者異常的身體狀況並作出介入，或教導長者簡單的護理方法，預防更嚴重的病患。

## **(二) 完善長者運動設施**

政府應簡化長者使用社區健身設施的程序，以及提供免費的電腦操作支援，為長者參與運動創造更多便利條件。此外，政府亦應向長者加強宣傳運動對身心健康的好處，鼓勵長者養成恆常運動的習慣，提升健康水平，主動預防疾病，長遠可減輕公共醫療系統的負擔。

## **(三) 對貧窮長者進行家訪**

政府應善用現有的社區資源，例如關愛隊，或與關愛隊合作，定期家訪貧窮長者，持續照顧和跟進他們的健康及心理情況。尤其是某些有特殊需要的長者群體，包括戒毒康復長者及獨居長者。

## **(四) 鼓勵長者參與社區工作**

政府可鼓勵年輕長者參與社區工作，幫助他們建立社交網絡，紓緩孤獨感。同時，為參與社區工作的長者提供適度的津貼，作為經濟上的鼓勵和支持，紓緩他們部分的經濟壓力。

2.6.7 以下三項是有關長者住屋及經濟狀況的施政建議：

### **(一) 樓宇及家居改善計劃**

政府應為居住於舊區唐樓的長者提供支援，包括資助他們改善家居設施，同時資助法團進行樓宇維修及加裝電梯等長者友好的設施。其次，政府可考慮補貼長者購入智能家居產品，進一步確保居家安全。

### **(二) 檢討社會福利津貼審批機制**

政府應檢討津貼審批機制，例如放寬津貼門檻，讓更多貧困長者獲得經濟援助。此外，隨著香港人口教育程度和就業模式改變，未來的長者群體的收入水平和生活開支模式也會有所不同，政府須持續檢視津貼發放準則，適當調整資格門檻，確保有需要的長者能獲得資助。其次，政府應獨立審批每類津貼，包括長者生活津貼、照顧者津貼和殘疾津貼，容許有多重需要的長者領取多於一項的津貼，確保他們得到足夠支援。

### **(三) 加強長者工作及退休保障**

除了透過稅務扣減鼓勵僱主為長者作強積金自願性供款，政府亦應進一步修訂現行法例，將強積金及勞工保險計劃的覆蓋年齡由六十五歲延長至較高的年齡，例如七十歲，確保在職長者可獲得基本的退休保障及工傷賠償，以鼓勵他們繼續留在勞動市場，維持社會生產力。此外，政府亦應考慮推動強積金制度「公營化」，減少退休金的波動因素，確保能為長者提供基本的退休保障。

2.6.8 以下兩項是有關照顧者的施政建議：

**(一) 加強長者社區照顧支援服務**

政府應增加暫託長者服務的名額，讓其照顧者可獲得一些喘息空間。其次，政府應在社區層面資助社區中心或非政府機構為照顧者舉辦更多活動，例如聚會、興趣班等，讓照顧者與其他同路人交流、建立支援網絡，紓緩照顧工作的壓力。

**(二) 加強照顧者支援服務**

政府應為照顧者提供更全面的財政支援，包括增加目前政府發放的照顧者津貼，以及增設醫療資助，亦應考慮讓「以老護老」的照顧者能夠同時獲發長者津貼/綜援及照顧者津貼，協助他們應付日常開支。

2.6.9 以下是有關安老政策的施政建議：

**(一) 推動大灣區養老**

大灣區的護理設施完善，而且生活成本較香港低，對很多長者來說是容易負擔的環境。推動大灣區養老可以讓香港政府把有限資源集中協助真正貧困的長者，達到精準扶貧。雖然政府於去年的施政報告中已提出於2024年內把「廣東院舍照顧服務計劃」擴展至由內地機構營辦的指定安老院，使長者到大灣區城市養老有更多選擇，但未有配合其他支援措施及誘因吸引長者到內地。政府應加強與內地機構合作，協助這些長者在大湾区安頓，以及集中鼓勵身體和經濟狀況理想的長者前往大灣區養老，減輕香港各公共系統的負擔。

2.6.10 綜上所述，為改善貧窮長者的生活質素，政府應從以下幾個層面進行施政。首先，在醫療保障方面，擴大醫療券的適用範圍及增加資助，促進地區康健中心和私家診所合作，適時增加公營醫療系統的資源，並加強前線社福工作者的護理知識。其次，應簡化長者使用社區健身設施的程序，提供免費電腦操作支援，並加強宣傳運動的好處以鼓勵長者養成運動習慣。在身心健康及社區支援方面，政府應為長者安排定期家訪，特別關注有特殊需要的長者，包括戒毒康復長者及獨居長者。亦應鼓勵長者參與社區工作以建立社交網絡，並為其提供經濟支援，減少孤獨感和經濟壓力。在住屋方面，政府應推行樓宇及家居改善計劃，資助改善家居設施及樓宇維修，以及加裝長者友好的設施，並補貼長者購入智能家居產品。在經濟方面，政府應檢討社會福利津貼審批機制，放寬津貼門檻，獨立審批各類津貼，確保有需要的長者能獲得充分資助。在長者工作及退休保障方面，政府應延長強積金及勞工保險計劃的覆蓋年齡，推動強積金制度公營化，確保長者的基本退休保障。對於照顧者，政府應增加暫託服務名額，並資助社區活動，提供更全面的財政支援，允許「以老護老」的照顧者同時獲發多項津貼。最後，推動大灣區養老，加強與內地機構合作，協助長者在大湾区養老，集中資源幫助真正貧困的長者，減輕香港公共系統的負擔。透過這些全面而具體的施政措施，我們能夠有效提升貧窮長者的生活質素，確保他們得到足夠的關懷和支持，進一步建立一個更加包容和和諧的社會。

## 現有扶貧政策及其他群體

2.6.11 以下三項是有關改善貧窮家庭問題的措施建議：

### (一) 擴展共創明 Teen 計劃至小學

政府應將共創明 Teen 計劃擴展至小學階段，增加名額，使更多貧困家庭的兒童受惠。此計劃應鼓勵友師與學員將來持續交流，以便經驗傳承，確保計劃的可持續性和影響力。

### (二) 評估和規劃社區客廳

政府應評估社區內基層家庭的密集區，根據實際需要規劃社區客廳的設施和地點。在接近基層家庭居住的地方設立社區客廳，減少他們的交通成本，並靈活設立適合該區居民的設施。

### (三) 擴大和優化在校課後託管服務

政府應積極擴大課後託管服務的範圍和名額，以滿足家庭需求。協助學校開設小組或小班模式，讓老師能提供更貼身和針對性的課業支援。同時，政府應簡化託管服務的行政程序，以系統化模式管理及評估計劃，吸引更多學校參與，協助更多有需要的學童。

2.6.12 綜上所述，政府應改善現有扶貧政策，全面支援貧困家庭。在共創明 Teen 計劃方面，政府應擴展計劃至小學階段，增加名額，讓更多貧困家庭的兒童受惠，同時鼓勵友師與學員的經驗傳承。在社區客廳方面，政府應評估基層家庭密集區，規劃設立更多社區客廳，減少交通成本。此外，在課後託管方面，政府應擴大服務的範圍和名額，開設小組或小班模式，簡化行政程序，以系統化方式管理及評估計劃，吸引更多學校參與，協助更多有需要的學童。透過這些多元化的支援措施，全面舒緩貧困家庭的生活困境，提升他們的生活質素和自力更生的能力。

# 障有所援

## 第三章

### 3.1 研究方法

- 3.1.1 為向行政長官表達本港社會服務之政策及服務建議，香港社福界心連心大行動-「障有所援」小組分別舉行問卷調查及聚焦小組，收集香港社福界對康復及精神健康服務範疇的意見。
- 3.1.2 康復及精神健康服務小組於 2024 年 3 月至 4 月分別舉行了意見問卷調查及聚焦小組，收集香港社福界對 2024 年施政報告的意見和建議，令政府能為康復及精神健康服務制訂更適切的發展方向。
- 3.1.3 小組於 2024 年 3 月 18 日下午舉行了五個聚焦小組，共有 107 人參與，參加者主要來自社區服務單位及院舍服務單位，當中包括前線社工同工、前線非社工同工及董事局成員、管理層人員或督導社工。聚焦小組旨在聚焦及深化討論可行的建議，小組邀請參加者就以下服務範疇進行討論及提出服務建議，兩大服務範疇包括：(一) 智障人士服務；(二) 學前教育及自閉症人士服務；(三) 其他殘疾人士服務服務；(四) 精神病康復服務；以及 (五) 精神健康推廣及傳承。
- 3.1.4 其後，小組根據聚焦小組所得的政策建議設計問卷，並於 2024 年 4 月 12 日至 4 月 26 日進行意見問卷調查，旨在為政策建議排列優先次序，總共收集了 321 份回應。是次意見問卷調查探討了針對不同康復及精神健康服務類別最優先推行的政策建議。
- 3.1.5 本章將分別列出聚焦小組及問卷調查的結果，並根據這些結果提出施政建議。

## 3.2 聚焦小組一對各項康復及精神健康相關議題的討論

### 簡介

- 3.2.1 在聚焦小組中，參加者就「智障人士服務」、「學前教育及自閉症人士服務」、「其他殘疾人士服務」、「精神病康復服務」、及「推廣及傳承」進行了一系列討論。小組歸納出參加者對服務的意見及建議。

### 智障人士服務

- 3.2.2 參加者就四方面提供了意見及建議，包括（一）服務規劃及改進（二）社區支援；（三）人手招聘及培訓；以及（四）科技應用。

### 服務規劃及改進：

- 3.2.3 政府需全面規劃康復服務，按照服務使用者的不同年齡和階段，為他們提供切合需要的服務。現時不同年齡層的服務使用者常混雜在同一服務單位，現時沒有考慮到智障人士在不同年齡階段的不同服務需求，如庇護工場沒有退休年齡，而同一宿舍的舍友的年齡可以由 18 歲至 88 歲不等，未能妥善照顧他們在不同人生階段的獨特需要。建議全面檢視智障服務規劃，引入生涯規劃概念，提供智障人士的「分齡」服務。
- 3.2.4 特殊需要信託於 2018 年推出至今，使用不足一百宗，家屬反映入場門檻偏高且欠缺彈性，影響參與意欲。建議檢視此制度成效並出優化方案，如增加彈性及降低入場門檻。
- 3.2.5 為協助智障人士融入社區獨立生活，建議改善對智障人士的資訊傳遞，包括地圖上增設圖文簡易的標示，以及提供圖文簡易版的社區資源的資訊，確保智障人士獲得信息，實現無障礙生活環境。
- 3.2.6 建議社署加強與地區支援中心協作，透過資訊分享或轉介向地區支援中心提供地區上隱蔽智障人士及高危照顧者資訊，讓服務提供者可主動作出支援，預早識別危機情況。

### 社區支援：

- 3.2.7 建議政府各部門增聘智障人士，為他們創造更多就業機會。建議為企業提供誘因，鼓勵企業與非政府機構轄下的庇護工場合作發展可持續性的就業崗位，如洗衣隊、洗碗隊。
- 3.2.8 建議檢討「綜合社區康復中心試驗計劃」（ICRC）的成效，以便進一步優化及擴展服務。加大資源投入能夠支援更多有居家的嚴重殘疾人士。
- 3.2.9 探討增設個人生活助理，以協助智障人士進行生涯規劃，加強居家支援，以及提供照顧者訓練等。不少智障人士及家庭照顧者在缺乏社區支援情況下，才無奈選擇申請院舍服務，唯部份院舍服務輪候時間動輒十年以上，家庭照顧者承擔長期照顧壓力，以致身心俱疲。因此建議參考外國經驗，為智障人士配對「個人生活助理」，除了為家庭照顧者提供喘息空間外，亦可讓智障人士盡可能地享受社區生活，延後或無需使用宿舍服務。此外，個人生活助理可以成為智障人士可信賴的支援，陪伴他們面對成長及發展階段的轉變，例如從學校轉到社區及居家安老，有助整個家庭順利過度及經歷生活中的不同挑戰。
- 3.2.10 加強對胃造口嚴重智障人士支援。現時為胃造口嚴重智障人士提供的家居為本支援服務嚴重短缺，建議增加服務人手及名額。
- 3.2.11 社署於 2023 年推出兩間綜合社區康復中心試驗計劃（ICRC），為期三年，唯服務需求殷切，建議盡快進行服務檢討，務求盡早推出新計劃以回應嚴重殘疾人士在社區生活的支援需要。

### 人手招聘及培訓：

- 3.2.12 建議全面為服務檢討人手編制。現行的人手編制長期未經檢討及調整，以致目前的資源分配未能配合服務使用者的服務需求，如服務使用者的老齡化、多重神經發展障礙及自閉症譜系障礙人士急增、展能中心需要支援大量智障兼自閉症人士。建議全面檢視現行的人手編制及各項服務的人手比例，以確保機構有足夠人手及資源應付服務使用者日益改變的需要。建議參考特殊學校人手編制，增加導師及社工人手，加強個別化支援服務。亦建議增加院舍前線護理員人手以應付智障人士老齡化的趨勢。
- 3.2.13 建議提升服務人手的專業性，以處理服務需要及法規要求，如輔助宿舍現時只有一名保健員，建議升級為登記護士，透過提昇人手專業化應對智障人士老齡化及殘疾人士院舍條例實務守則的各項規定。又如庇護工場現時主要是導師提供訓練，建議升級為社工，以提昇訓練的專業性。

- 3.2.14 建議大專院校社工系、護理系及相關學科的課程加入認識康復服務內容，如安排參觀探訪或工作實習，期望透過了解增加行業吸引力，令畢業生日後增加機會投身康復服務。

### 科技應用：

- 3.2.15 鑑於院舍在智障人士老齡化下醫療護理需求大增，護理照顧人手面對沉重壓力，外出就診亦面對租借交通工具困難。建議推動院舍善用科技處理醫療護理需求，如透過遙距醫療（視像會診）減少外出就診的人手及交通安排。建議加強醫社合作，如地區康健中心為服務單位提供外展支援服務。

### 學前教育及自閉症人士服務

- 3.2.16 在學前教育方面，參加者主要就社區支援、針對個別群體的服務及全面服務檢討提供建議；而在自閉症人士服務方面，參加者則主要就服務模式及照顧者支援提供建議。

### 社區支援：

- 3.2.17 加強緊急暫託服務，每區一個服務隊，為不同區域有需要的家庭，特別是有特殊需要學童家庭提供支援，延長辦公時間，並提供 24 小時的緊急支援。
- 3.2.18 加強支援非華語學童及家庭的服務，提供更多支援少數族裔及非華語有特殊學習需要學童的培訓和資源予老師及治療師，發展及提供適合非華語學童及家庭的訓練及評估工具。

### 縮短輪候特殊學習需要評估時間：

- 3.2.19 對於有特殊教育需要的兒童，建議政府檢討康復服務轉介機制，改善分流工作，優化資源分配，減輕輪候時間過長的問題。另一方面，容許兒童評估中心以外的專業人士為學童進行評估，以簡短的評估版本為支援需要較低的學童進行評估，加快評估效率，以縮短輪候時間。
- 3.2.20 建議政府增設「評估學券制度」（Voucher System）讓學童可以在非牟利機構或私營的學前機構進行評估，分擔兒童評估中心的輪候壓力。
- 3.2.21 培訓其他專業人士例如：護士、職業治療師、言語治療師、物理治療師等進行評估，評估員不只局限於臨床心理學家及教育學家，而專業人員受培訓後可為兒童進行評估。同時，政府亦需要制定明確及統一的評估流程、標準及培訓課程。

### 全面檢討學前康復服務：

- 3.2.22 建議整體檢視和優化學前康復服務的資源分配模式，需要合理調配人力資源，避免某些服務類別出現資源供不應求的情況，同時避免其他服務類別出現資源閒置的不平衡現象。目前的學前康復服務需要進行檢討，因為到校服務（OPRS）和特殊幼兒中心（S位）的輪候人數相對較多，而幼稚園暨幼兒中心兼收計劃（I位）和早期教育及訓練中心服務（E位）的輪候人數相對較少。同時，某些服務單位甚至缺乏服務使用者使用的情況。並且需要重新評估資源分配，以確保服務提供者能夠有效滿足不同服務類別的需求，並避免資源的浪費和閒置。詳細的建議包括：
- 3.2.23 建議將服務整合，將綜合E位轉型為S位，同時增加S位學額。重新調配E位的資源至S位，以避免過度分配資源給E位，並加強對S位的支援。這樣的調整能夠更有效地運用資源，提供更適切的支持。
- 3.2.24 現有情況顯示O位的服務負荷過重，根據I位校長的反饋，兒童評估中心（CAC）和評估員傾向將個案分配至O位，認為I位的效用有限。此外，隨著第一層支援服務的常規化，O位的服務負荷進一步加重。因此，有必要重新評估I位和O位的角色和責任分配，以確保服務能夠有效運作並減輕O位的負擔。
- 3.2.25 政府應取消及放寬I及E位輪候服務學童學習津貼（TSP）的入息審查，讓所有輪候的學童都能夠得到TSP訓練，及早介入。

### 自閉症人士服務：

- 3.2.26 為自閉症人士建立生涯規劃系統及個案管理，由專職社工協助他們銜接升學及轉換工作；並可考慮在個案管理系統運用資訊科技及人工智能，分析個案需要及改善介入措施。

### 照顧者支援：

- 3.2.27 加強照顧者支援，增撥資源予家長資源中心，加強中心的人手編制，提供更多分流和支援服務予照顧者。並擴展緊急暫託服務和社區保姆服務，紓緩照顧者的壓力。

## 其他殘疾人士服務

- 3.2.28 在這個範疇，參加者就三方面提供了意見及建議，包括（一）社區設施及配套；（二）政府資助；以及（三）就業支援。

### 社區設施及配套：

- 3.2.29 檢討並更新屋宇署設計手冊通用設計的標準和指引，透過諮詢殘疾人士，以確保必須遵守的標準與時並進，符合殘疾人士的需求。此外，建議公屋及私人樓宇都需規定有固定比例的單位套用通用設計為藍本。
- 3.2.30 統一公屋改裝無障礙設施的時間表和指標，例如收到個案後完成改裝的時間，以及檢視房屋署無障礙主任的實際情況。
- 3.2.31 增設出行津貼，促進公共交通工具的暢通易達環境，包括在固定的巴士班次設有更多的輪椅位置，並可以透過應用程式查詢有關資料。在地鐵中增加設有多個輪椅位置的車箱；以及提供誘因吸引的士司機接載殘疾人士。
- 3.2.32 在公共廁所增設無障礙設備，利用科技令設備更便利輪椅使用者，並需提升廁所空間舒適度和衛生水平。
- 3.2.33 與運輸署加強溝通，提高提高批核殘疾人士上落車證明書的透明度，以及制訂上訴機制，方便機構為服務使用者提供接送服務。

### 政府資助：

- 3.2.34 將現時透過綜合社會保障援助計劃（綜援）和關愛基金資助殘疾人士的醫療開支和輔助器材費用等納入常規化撥款，不受入息影響。現時當殘疾人士入息超過指定水平時，會影響他們領取這些資助，令他們對就業感卻步，因此應將醫療及器材方面的資助與綜援分拆。
- 3.2.35 建議政府更新和提高審批資助輔助器材和設備的標準和透明度，因現行的資助上限已無法完全支付實際開支。

### 就業支援：

- 3.2.36 建議為聘請殘疾人士的企業提供稅務扣減優惠，以鼓勵他們聘用殘疾人士。並且，政府應考慮為企業機構設立聘用殘疾人士的法定配額，尤其是較大的機構，以促進殘疾人士就業。

- 3.2.37 建議勞工處建立殘疾人士的職業配對平台，協助殘疾人士尋找適合的工作職缺，充分發揮他們的能力。現時殘疾人士能透過就業展才能計劃獲得就業機會，而聘用殘疾人士的僱主能最高於九個月津貼期內共獲發放 60,000 元津貼。然而，現時「展能就業科」的求職平台，會混合其他健全人士及中年就業計畫的求職者。因此，建議建立專為殘疾人士而設的職業配對平台，讓不同類別的殘疾人士尋找更易就業。並且，政府應考慮延長九個月的津貼期限，並加強跟進殘疾人士的就業狀況。同時，鼓勵推行在家工作模式，以幫助殘疾人士克服交通不便的問題，提供更多的就業機會。

## *精神病康復服務*

- 3.2.38 在這個範疇，參加者就四方面提供了意見及建議，包括（一）人手招聘及培訓；（二）服務規劃及改進；（三）住宿及社區支援；以及（四）照顧者支援。

### 人手招聘及培訓：

- 3.2.39 考慮增加精神科社工等專門職系，以穩定社會服務機構的人手供應，以及檢討薪酬制度，例如增加高級社工職位。
- 3.2.40 透過線上培訓課程，為前線同工及教師提供有關基本精神健康評估及復原模式的內容，以增進他們對精神健康的認識。

### 服務規劃及改進：

- 3.2.41 加強外展服務，如設立一站式社區精神健康中心、增加職業治療和物理治療等職系的支援，並加強與醫管局及私營診所合作，以應對現有資源不足的問題。建議政府應加強資源投放於流動宣傳車服務上，增撥更多人手及經費，雖然流動宣傳車能有效接觸潛在服務使用者，但缺乏後續資源進一步深入發展服務。
- 3.2.42 根據人口統計數字來規劃人手及服務，而非臨時應變，例如需要全面檢討住宿服務、決定機構與教育局合作製作的教材套的面世時間等。
- 3.2.43 政府應盡快落實轉介穩定的精神病患者至普通科私家醫生跟進。對於已於精神科專科門診覆診超過兩年，而情況穩定的患者，可考慮將他們轉介至普通科醫生繼續跟進，釋放精神科門診的資源，縮短輪候時間。

### 住宿支援：

- 3.2.44 參考海外的「長者村」模式，為有輕微需求的精神復元人士提供中途宿舍和長期護理院之間的居住選擇。建議發展「復康人士村」，當中有提供基本的支援，提供基本的支援服務和人手照顧，同時社區設計亦能配合他們的需要。讓復康人士可以在一個配備適度支援服務的社區環境下，過著自主的生活，以充實精神復元人士的權利和選擇。

### 照顧者支援：

- 3.2.45 《施政報告 2023》中提及為「關愛隊」隊員提供精神健康支援培訓。建議政府同時為自助組織提供精神健康支援培訓，加強支援自助組織，包括增加資源、加強培訓自助組織的員工，並新增家屬的平輩支援員，使自助組織能夠更好地協助照顧者。
- 3.2.46 增加照顧者津貼的金額，以紓緩照顧者的財政壓力，並協助他們應對醫療及照顧所需。同時，應降低津貼的申請門檻，確保更多有需要的照顧者能夠獲得相應的津貼支援，讓他們能夠更有效地照顧家庭成員並減輕財務負擔。

### 精神健康的推廣及傳承

- 3.2.47 在這個範疇，參加者就三方面提供了意見及建議，包括（一）學校教育；（二）社會意識；以及（三）社區資源。

### 學校教育：

- 3.2.48 建議促進教育局或相關部門重新研究現有精神健康的教育資源及課程，由初小引入情緒健康教育，把精神健康素養成為課程內容，促使兒童以及青少年循序漸進覺察、認識及應對不同精神健康情況，例如認識情緒、如何保持良好精神健康、認識精神疾病及治療方法。同時建議邀請專家分析學生精神健康壓力情況，為每間學校提供針對性建議，平衡課業壓力與精神健康。

### 社會意識：

- 3.2.49 重新建構精神健康推廣定位，加強推廣正面精神健康（Mental Wellbeing），由辨識有精神健康需要或問題趨向至建立精神健康友善社會文化，消除負面標籤，確立每個人都需要關心自身精神健康的訊息。
- 3.2.50 持續進行與增加線上線下精神健康宣傳，增加精神健康教育於對不同社群的觸及率。就線下而言，由 2019 年開始營運的推廣精神健康流動宣傳車服務，有鑑於其社區中提升公眾對精神健康之關注的成效，惠及社區中隱蔽甚至較為居住偏遠地區公眾。建議再增撥更多資源於服務中，例如增設朋輩支援員，並與社區不同團體協作。政府可考慮以不同文化藝術活動為媒介，設計社區為本的精神健康活動，例如新生精神康復會聯同香港藝術中心及香港房屋協會開展的「心靈友善屋邨」計劃，以靜觀藝術活動，提升居民的身心靈健康，並加強與社區連繫。
- 3.2.51 就線上而言，使用新興社交平台推動精神健康推廣，邀請明星或網紅拍攝有關精神健康短影片，例如曾經歷情緒低谷的過來人分享，引起大眾共鳴。善用品牌營造及廣告推廣，準確策劃社交媒體互動，加強受眾觸及率。消除大眾對精神健康的負面標籤，令更多人願意接觸和探討這個議題。

- 3.2.52 透過日常生活容易傳遞的方法，具針對性地傳播精神健康資訊，例如學校發出家長通告，以提升家長對子女精神健康的認識，或以明星推廣等。

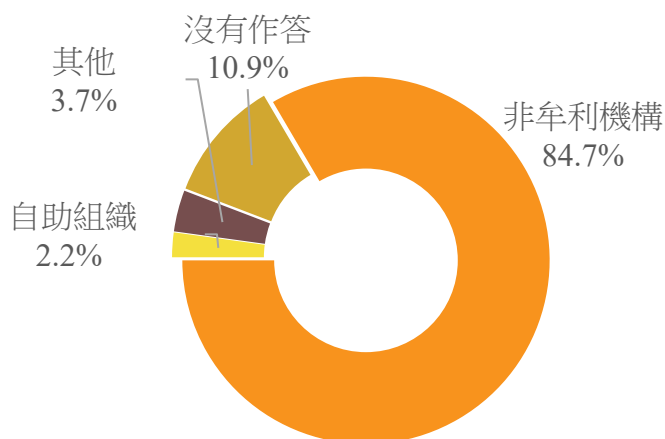
### 社區資源：

- 3.2.53 鼓勵設立社區專屬空間。參考現時針對青少年所設的「平行心間」，可於社區中設立針對不同特定族群的社區專屬空間。提供一個安全舒適的空間給予不同社區族群，輔以不同類型身心健康活動或社區輔導，於輕鬆自在的氣氛鼓勵公眾提升身心健康，同時加強大眾求助動機，自主自在的處理自身情況。
- 3.2.54 近年支援青少年精神健康備受關注，期望設計青少年友善精神健康服務，掌握青少年喜好，結合線上線下資源提供更具吸引力和有效的服務，持續增加青少年精神健康素養。
- 3.2.55 家長和教師於青少年精神健康支援扮演重要角色，建議加強家長和教師培訓，增加個人對精神健康的敏銳度，識別精神健康的警號，及早發現精神疾病的早期徵狀及有效的治療方法，以關懷及接納的態度協助青少年面對不同的精神健康狀況。
- 3.2.56 檢視現有精神健康三層介入服務的可及性。建議設立平台整合現有服務，使精神健康有需要人士能夠即時精準的接觸服務，同時考慮利用即時通訊軟件或新興熱門平台，提供更大動機予公眾人士方便的接收精神健康服務資訊。
- 3.2.57 加強與不同持份者的合作。與會者分享「醫社合作模式」能有效加強精神健康基層支援，建議精神健康介入策略可以促進醫療體系的參與；教育局在香港中小學推廣精神健康方面扮演著相當重要的角色，故建議進一步與非政府團體合作，於政策目標與實踐上加強精神健康推廣，能夠有效促使學校配合。

### 3.3 問卷調查—受訪者背景

3.3.1 在所屬機構的類別方面，在 321 受訪者之中，逾八成（84.7%）受訪者來自非牟利機構，有少數的受訪者屬於自助組織（2.2%）及其他組織（3.7%），另有約一成（10.9%）的受訪者沒有作答。

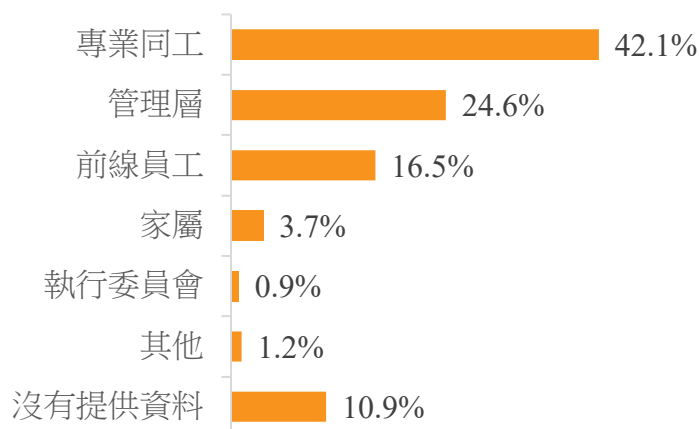
圖 3.1 受訪者所屬機構的類別



基數：321 名受訪者

3.3.2 在所屬社福機構職位方面，在 321 位受訪者之中，略超過四成（42.1%）為專業同工，近兩成半（24.6%）為機構管理層人員，逾一成（16.5%）為前線員工，其餘則為家屬（3.7%）、執行委員會成員（0.9%）及其他職位的人士（1.2%），約一成（10.9%）的受訪者沒有作答。

圖 3.2 受訪者所屬的社福機構職位



基數：321 名受訪者

## 3.4 最優先推行的政策建議

- 3.4.1 以下部份會顯示政策建議優先次序的平均分數，平均分數最小的為最優先推行的政策建議，平均分數最大的則為最非優先推行的政策建議。

### 智障人士服務

- 3.4.2 在智障人士服務方面，受訪者就十二項智障人士政策建議排列優先次序，以 1 分至 12 分為評分標準，1 分為最優先，12 分為最非優先。調查收到 321 項回應，結果顯示，以平均分數而言，首三項最需要優先推行的政策建議為「全面檢視各項智障服務的人手比例，如展能中心及院舍的服務，可參考特殊學校人手編制及建議增加前線護理員人手」(2.2 分)、「全面檢視智障服務規劃，引入生涯規劃概念，提供智障人士的「分齡」服務」(4.1 分)及「提升服務人手的專業性，以處理服務需要及法規要求」(4.2 分)。

圖 3.3 智障人士服務—最優先推行的政策建議



基數：321 名受訪者

## 學前教育及自閉症人士服務

- 3.4.3 在學前教育及自閉症人士服務方面，受訪者就九項學前教育及自閉症人士服務相關的政策建議排列優先次序，以 1 分至 9 分為評分標準，1 分為最優先，9 分為最非優先。調查收到 321 項回應，結果顯示，以平均分數而言，首三項最需要優先推行的政策建議為「加強緊急暫託服務，每區設立一隊服務隊，為各地區有需要的家庭，特別是有特殊需要學童家庭提供支援」（2.8 分）、「延長緊急暫託服務時間，提供 24 小時的緊急支援」（3.9 分）及「檢討有特殊教育需要的兒童康復服務轉介機制，優化資源分配」（4.0 分）。

圖 3.4 學前教育及自閉症人士服務—最優先推行的政策建議



基數：321 名受訪者

## 其他殘疾人士服務

3.4.4 在其他殘疾人士服務方面，受訪者就十項其他殘疾人士服務相關的政策建議排列優先次序，以 1 分至 10 分為評分標準，1 分為最優先，10 分為最非優先。調查收到 321 項回應，結果顯示，以平均分數而言，首三項最需要優先推行的政策建議為「就《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》展開全面檢討，並以「通用設計」的標準、指引和概念作更新」（3.7 分）、「增設出行津貼，並促進各條鐵路出入口的暢通易達環境」（4.3 分）及「統一公屋改裝無障礙設施的時間表和指標，並確保公屋的無障礙協調主任發揮有效功能」（4.4 分）。

圖 3.5 最優先推行的其他殘疾人士服務的政策建議



基數：321 名受訪者

## 精神病康復服務

- 3.4.5 在精神病康復服務方面，受訪者就八項精神病康復服務相關的政策建議排列優先次序，以 1 分至 8 分為評分標準，1 分為最優先，8 分為最非優先。調查收到 321 項回應，結果顯示，以平均分數而言，首三項最需要優先推行的政策建議為「考慮增加精神科社工等專門職系，以穩定社會服務機構的人手供應，以及檢討薪酬制度，例如增加高級社工職位」（2.7 分）、「加強精神健康綜合社區中心外展服務，包括增加職業治療和物理治療等職系的支援」（3.7 分）及「加強與醫管局及私營診所合作，以應對現有資源不足的問題」（3.9 分）。

圖 3.6 最優先推行的精神病康復服務的政策建議



基數：321 名受訪者

## 精神健康推廣及傳承

- 3.4.6 在精神健康推廣及傳承方面，受訪者就十項精神病康復服務相關的政策建議排列優先次序，以 1 分至 10 分為評分標準，1 分為最優先，10 分為最非優先。調查收到 321 項回應，結果顯示，以平均分數而言，首三項最需要優先推行的政策建議為「重新建構精神健康推廣定位，加強推廣正面精神健康，確立每個人都需要關心自身精神健康的訊息」（2.9）、「增撥精神健康流動宣傳車服務，如增設朋輩支援員；與社區不同團體協作，設計社區為本精神健康活動」（4.8 分）及「建議加強家長和教師培訓，明白及早介入的重要性，並以關懷及接納的態度協助青少年面對不同的精神健康狀況」（4.9 分）。

圖 3.7 最優先推行的精神健康推廣及傳承的政策建議



基數：321 名受訪者

## 3.5 施政建議

- 3.5.1 綜合研究結果及現實狀況，工作小組建議最優先推行以下四項重點政策及服務：

### 最優先推行的施政建議一：優化智障人士服務規劃

- 3.5.2 政府應全面檢視智障人士服務規劃，建議透過全面設立中央個案管理系統，並引入「生涯規劃」及「分齡服務」等要素，以規劃整體智障人士服務。以下是詳細的服務規劃建議：
- 3.5.3 首先，建議全面設立中央個案管理系統，由個案經理密切跟進殘疾人士的狀況。現時多以中心為本提供服務，缺乏中央的個案管理系統，導致服務使用者有可能無法銜接至下一階段的服務，進而導致隱蔽殘疾人士的出現。殘疾人士地區支援中心由二零二四年四月開展離校生專隊為特殊學校離校生提供支援服務及個案管理。然而，並未全面建立中央個案管理系統跟進所有的殘疾人士。因此，建議政府分享已登記的殘疾人士的資訊給服務提供者，例如精神健康綜合社區中心及地區康健中心，使他們能夠主動聯絡殘疾人士，為他們建立個案，並提供支援。
- 3.5.4 另外，透過個案管理系統能夠引入「生涯規劃」的元素，並提供「分齡服務」。於服務使用者不同的人生階段，個案經理會評估個別需要，而轉介及銜接智障人士至不同服務，如技能訓練、住宿服務、及就業支援。同時，個案管理系統可以更適切地提供「分齡服務」，例如當服務對象逐漸年老時，個案經理可轉介他們至提供更多照顧人員的院舍。當殘疾人士於不同階段在發展、就業及照顧等方面遇到困難時，個案經理能夠提供最適合的支援及進行服務轉介。

### 最優先推行的施政建議二：增設「評估學券制度」

- 3.5.5 建議增設「評估學券制度」，讓輪候評估的學童能在非牟利或私營機構進行評估，以加快評估速度。為此，政府需要公開兒童體能智能測驗中心的評估方法，以統一評估方式。另外，建議政府加強評估機制後，考慮定期為有特殊學習需求的兒童進行簡易評估，以跟進兒童接受服務後的學業及發展情況。詳細的建議如下：
- 3.5.6 「評估學券制度」能夠加快評估的速度。目前中小學生如懷疑有發展障礙，會經由學校教師進行初步評估並轉介至教育局的專業評估服務。教育局的評估服務並沒有輪候時間長的問題出現；學前兒童則轉介至母嬰健康院，有需要時需進一步轉介至兒童體能智力評估中心接受評估。然而，輪候評估需時長達半年至一年，延誤學前兒童接受服務的時間。因此，建議增設「評估學券制度」讓輪候評估的學童能在非牟利或私營機構進行評估，並允許兒童評估中心以外的專業人士進行評估。

- 3.5.7 另外，為了推行「評估學券制度」，政府有必要制定特殊教育學生的評估方法，並公開使用統一的評估工具。同時應制定明確的評估評估程序和標準，以支援有特殊教育需要的學生。目前評估方法的可及性與透明度較低，導致非牟利或私營機構難以進行評估。根據兒童體能智力評估中心官方網頁顯示，評估量表均需要付費才能獲得，包括讀寫障礙及早識別量表、學前兒童綜合發展量表、粵語詞彙理解測驗等量表。然而，並未公開標準的評估程序以及完整的評估方法，例如，並未明確列明白閉症、專注不足/過度活躍症的評估方法。因此，建議政府免費地公開評估中心所使用的評估工具。同時，應制定明確的評估程序，列明評估發展障礙時應使用的評估量表及其評估標準，以配合「評估學券制度」的推行及加快評估輪候時間。

### *最優先推行的施政建議三：建設暢通易達環境*

- 3.5.8 建議政府對於《暢通無阻的通道 2008》設計手冊展開全面檢討，並考慮將某些通用設計的元素從僅參考性質改為必須遵從的要求。例如，可以規定所有梯級的出入通道在屋苑內都必須提供斜台或斜路，以進一步確保公共和私人樓宇都配備暢通無阻的通道。

### *最優先推行的施政建議四：加強對殘疾人士的就業支援*

- 3.5.9 探討引入聘用殘疾人士的配額制度的可行性，為聘請殘疾人士的企業提供稅務扣減優惠，尤其是較大機構，以鼓勵更多企業聘用殘疾人士，並促進殘疾人士就業及社會共融。
- 3.5.10 勞工處應建立殘疾人士的職業配對平台，協助殘疾人士尋找適合的工作職缺，充分發揮他們的能力。現時殘疾人士能透過就業展才能計劃獲得就業機會，而聘用殘疾人士的僱主能最高於九個月津貼期內共獲發放 60,000 元津貼。然而，現時「展能就業科」的求職平台，會混合其他健全人士及中年就業計畫的求職者。為進一步方便殘疾人士求職及就業，建議建立專為殘疾人士而設的職業配對平台，讓不同類別的殘疾人士尋找更易就業。此外，政府應考慮延長九個月的津貼期限，並加強跟進殘疾人士的就業狀況。
- 3.5.11 此外，工作小組在各個服務類別也提出其他施政建議：

### *其他智障人士服務的施政建議*

- 3.5.12 社區支援方面，政府應檢視並擴大「綜合社區康復中心試驗計劃」，提供更多家居支援服務名額，讓更多智障人士能夠在社區內獲得適當的照顧。此外，政府各部門及企業亦應為智障人士提供更多就業機會，協助他們在社區中自力更生。對於有特殊需要的嚴重智障人士，例如需要胃造口者，則應加強為他們提供家居支援服務。同時，政府亦應檢討並擴展「綜合社區康復中心計劃」，盡早推出新計劃以回應那些需要在社區生活的嚴重殘疾人士的需求。

- 3.5.13 在人才招聘及培訓方面，政府須全面檢視現有的人手編制及各服務的人手比例，增聘更多導師、社工以及前線護理人員，以應付不斷改變的服務使用者需求。同時，政府亦應提升服務人手的專業水平，例如在輔助宿舍增聘註冊護士、在庇護工場增聘社工等。此外，大專院校的相關課程亦應加入認識康復服務的內容，以增加這個行業的吸引力。
- 3.5.14 在科技應用層面，政府應推動院舍應用科技來處理醫療護理需求，例如利用遙距視像會診等，藉此減輕人手負擔。與此同時，政府亦應加強醫療及社會服務之間的合作，讓地區健康中心能夠為院舍提供外展支援服務。

### 其他學前教育及自閉症人士服務的施政建議

- 3.5.15 在學前康復服務的評估方面，為了推行「評估學券制度」，政府有必要制定特殊教育學生的評估方法，並公開使用統一的評估工具。同時應制定明確的評估評估程序和標準，以支援有特殊教育需要的學生。建議政府免費地公開評估中心所使用的評估工具。同時，應制定明確的評估程序，列明評估發展障礙時應使用的評估量表及其評估標準。
- 3.5.16 參考台灣的評估方法，《特殊教育學生及幼兒鑑定辦法》列明評估需包括特殊才能、學術能力、身體殘障，以及每學年進行評估報告及檢討。而《高級中等以下學校及幼兒園身心障礙學生及幼兒鑑定評估人員資格權益及培訓辦法》列明身心障礙學生的評估基準、評估程序，以及評估人員的資格及培訓方法。並且，學校教師及特殊教育教師會根據報告擬定個別化教育計畫（IEP），每個學期檢討該計劃一次。
- 3.5.17 另外，在加強特殊學習需求的評估機制後，應考慮使用評估機制持續追蹤有特殊學習需求的兒童的學業和發展狀況，尤其是當兒童升學的階段。評估報告將有助於日後的服務跟進、銜接，以及制定適合該兒童的康復和發展方案。目前學前兒童升小學的跟進服務相對不足，評估中心僅跟進並安排有嚴重學習困難及身體障礙的學童入讀特殊學校。然而，大部份接受學前康復服務的孩童需要主動向特殊教育需要統籌主任或學校提供過往評估摘要以獲跟進。而評估摘要未能反映學童接受服務後的改善情況。因此，建議使用評估機制持續追蹤有特殊學習需求的兒童的學業和發展情況，以提供最新的個案資訊讓相關機構和學校進行服務跟進，順利銜接，並制定適合該兒童的個別化康復和發展方案。定期評估亦能夠用作檢視學前復康服務的成效，以作為服務改進的參考。
- 3.5.18 在學前康復服務方面，建議從整體檢視及優化服務資源分配。建議執行以下的具體措施，包括：將綜合教育訓練中心學額轉為特殊幼兒中心學額，並增加相關學額名額；以及重新檢視並明確劃分早期教育及訓練中心與普通幼稚園暨幼兒中心的職責分工。同時，應考慮取消或放寬早期教育及訓練中心和綜合教育訓練中心為有需要學童提供學習津貼時的入息審查資格。
- 3.5.19 在自閉症人士服務方面，為自閉症人士建立生涯規劃及個案管理系統，由專責社工協助銜接升學及就業，並可運用資訊科技分析個案需要及改善介入措施。

- 3.5.20 在社區支援方面，應加強緊急暫託服務，每區設一服務隊，為有需要的家庭特別是有特殊需要學童家庭提供支援，延長服務時間並提供 24 小時緊急支援。另外，應加強支援非華語學童及家庭，提供更多資源予老師及治療師。而在照顧者支援方面，增撥資源予家長資源中心，加強人手編制及服務。另外，應擴展緊急暫託及社區保姆服務，紓緩照顧者壓力。

#### *其他殘疾人士服務的施政建議*

- 3.5.21 在社區無障礙設施方面，政府應統一公屋改裝無障礙設施的時間表和指標，例如規定收到個案後須在限期內完成改裝工程，並檢視房屋署無障礙主任的實際運作情況，確保機制有效運作。此外，政府應增設出行津貼，促進公共交通工具的暢通易達環境，包括在固定巴士班次增加輪椅位置，並提供應用程式查詢相關資料；在地鐵中增加設有多個輪椅位置的車箱；以及提供誘因吸引的士司機接載殘疾人士。在運輸配套方面，政府應與運輸署加強溝通，提高批核殘疾人士上落車證明書的透明度，以及制訂上訴機制，方便機構為服務使用者提供接送服務。另外，政府亦應在公共廁所增設無障礙設備，利用科技令設備更便利輪椅使用者，並提升廁所空間舒適度和衛生水平。
- 3.5.22 在政府資助方面，建議將現時透過綜合社會保障援助計劃及關愛基金資助殘疾人士的醫療開支和輔助器材費用等納入常規化撥款，不受入息影響。現時當殘疾人士入息超過指定水平時，會影響他們領取這些資助，令他們卻步就業，故應將醫療資助與綜援金額分拆。此外，政府亦應更新和提高審批資助輔助器材和設備的標準和透明度，因現行的資助上限已無法完全支付實際開支。

#### *其他精神病康復服務的施政建議*

- 3.5.23 在服務規劃及改進方面，政府應加強外展服務，如設立一站式社區精神健康中心、增加職業治療和物理治療等職系的支援，並加強與醫管局及私營診所合作，以應對現有資源不足的問題。另外，政府應根據人口統計數字來規劃人手及服務，而非臨時應變，例如需要全面檢討住宿服務、決定與教育局合作製作的教材套面世時間等。此外，政府應加強資源投放於流動宣傳車服務上，增撥更多人手及經費，雖然這項服務能有效接觸潛在服務使用者，但缺乏後續資源進一步深入發展服務。最後，政府應盡快落實轉介穩定的精神病患者至普通科私家醫生跟進。
- 3.5.24 在人手招聘及培訓方面，政府應考慮增加精神科社工等專門職系，以穩定社會服務機構的人手供應，並檢討薪酬制度，例如增加高級社工職位等。此外，政府亦應透過線上培訓課程，為前線同工及教師提供有關基本精神健康評估及復原模式的內容，以增進他們對精神健康的認識。

- 3.5.25 在照顧者支援方面，政府除了在《施政報告 2023》中提及為「關愛隊」隊員提供精神健康支援培訓外，亦應為自助組織提供相關的培訓，加強支援自助組織，包括增加資源、加強培訓員工，並新增家屬的平輩支援員，使自助組織能夠更好地協助照顧者。另外，政府亦應增加照顧者津貼的金額，以紓緩照顧者的財政壓力，並協助他們應對醫療及照顧所需；同時降低津貼的申請門檻，確保更多有需要的照顧者能夠獲得相應的津貼支援。

### 其他精神健康推廣及傳承的施政建議

- 3.5.26 在學校教育方面，政府應推動教育局重新檢視現有的精神健康教育資源和課程，由小學階段開始將情緒健康教育納入正規課程，讓學童循序漸進地認識和應對不同的情緒及精神健康的問題，例如學習認識情緒、維持良好精神健康、認識精神疾病和治療方法等。此外，政府亦應邀請專家分析學生的精神健康壓力情況，為每間學校制定針對性的建議，平衡學業壓力與精神健康需要。
- 3.5.27 在提升社會意識上，政府應重新定位精神健康推廣的角度，強調推廣正面積極的精神健康（Mental Wellbeing）觀念，而非單純辨識精神健康問題，以建立一個精神健康友善、無負面標籤的社會文化為目標。政府亦應加大線上線下宣傳力度，提高不同社群對精神健康的關注。在線下方面，可藉著 2019 年開始運作的推廣精神健康流動宣傳車服務擴大服務範疇，增聘朋輩支援員、與社區團體合作等。另外，亦可透過文化藝術活動推廣精神健康意識。在線上方面，則可善用新興社交媒體平台、品牌營銷及廣告推廣等手段，提高受眾觸及率。同時，亦應利用日常生活的渠道傳播精神健康資訊，例如在學校發出家長通告等。
- 3.5.28 在加強社區資源方面，政府可參考現有「平行心間」的模式，於社區內為不同特定群組設立專屬空間，提供一個安全舒適的環境進行身心健康活動和輔導。另外，亦應特別關注青少年的精神健康需要，設計具吸引力並融合線上線下資源的青少年精神健康服務。同時加強家長和教師的培訓，提高他們對精神健康問題的敏感度和處理手法。此外，政府也應檢視現有三層精神健康服務的可及性，建立整合平台並利用即時通訊軟件等新興渠道，方便公眾獲取相關資訊和服務。最後，政府應加強與不同持份者如醫療體系、教育界等的合作，共同推動精神健康教育和介入工作。

### 其他施政建議

- 3.5.29 政府可考慮推出青年心理健康服務券先導計劃。有鑑於近年青年在就業期間承受相當壓力，包括文化適應困難、情緒或飲食問題等，故建議政府考慮推出青年心理健康服務券先導計劃，對象為 18 至 29 歲的青年，提供三次心理輔導服務，青年可使用服務券形式使用私人心理輔導服務。

# 家有所聚

## 第四章

### 4.1 研究方法

- 4.1.1 為向行政長官表達本港社會服務之政策及服務建議，香港社福界心連心大行動 - 「家有所聚」小組分別舉行聚焦小組及意見問卷調查，收集香港社福界就兒童及家庭政策的意見。
- 4.1.2 「家有所聚」小組於 2024 年 3 月至 4 月分別舉行了意見問卷調查及聚焦小組，收集香港社福界對 2024 年施政報告的意見和建議，令政府能為兒童及家庭服務制訂更適切的发展方向
- 4.1.3 小組於 2024 年 3 月 14 日至 3 月 26 日共舉行了九個聚焦小組，共有 96 人參與，參加者主要來自社區服務單位及院舍服務單位，當中包括前線社工同工、前線非社工同工及董事局成員、管理層人員或督導社工。聚焦小組旨在聚焦及深化討論可行的建議，小組邀請參加者就以下服務範疇進行討論及提出服務建議，六大服務及政策範疇包括：（一）政策全面檢討；（二）《強制舉報虐兒草案》；（三）兒童發展服務；（四）照顧者支援；以及（五）特殊教育需要（SEN）兒童服務；以及（六）兒童住宿服務。
- 4.1.4 其後，小組根據聚焦小組所得的政策建議設計問卷，並於 2024 年 4 月 12 日至 4 月 26 日進行意見問卷調查，旨在為政策建議排列優先次序，總共收集了 267 份回應。是次意見問卷調查探討了針對不同兒童及家庭服務類別最優先推行的政策建議。
- 4.1.5 本章將分別列出聚焦小組及問卷調查的結果，並根據這些結果提出施政建議。

## 4.2 聚焦小組一對各項兒童與家庭相關議題的討論

### 簡介

- 4.2.1 在聚焦小組中，參加者就「服務及政策規劃」、「強制舉報虐兒」、「兒童發展服務」、「照顧者支援」、及「特殊教育需要（SEN）兒童服務」、「兒童住宿服務」進行了一系列討論。小組從「迫切問題」及「服務及政策建議」兩方面歸納出參加者的服務建議

### 服務及政策規劃

#### 面臨的問題和困難

##### 缺乏全面和統一的服務提供資訊

- 4.2.2 政府現時未有向社福機構和服務申請者提供全面和統一的服務提供資訊。以學前康復服務為例，社會福利署的網頁未有顯示各項服務的輪候人數及預計輪候時間等事項的準確數據；而在兒童住宿服務方面，亦未有一個數據化的中央系統，供社工查閱各個宿舍的剩餘名額。資訊不透明的情況令服務申請者難以有效選擇合適的服務，亦不利服務提供者將個案分流，影響資源分配的效率。
- 4.2.3 由於缺乏準確的數據統計，現行服務資源的分配機制尚未完善。例如學前康復服務的各區輪候時間及服務需求存有差異，部份地區供不應求的情況嚴重，這反映服務數據的整合及透明度和資源的合理分配確有必要。

#### 服務協調及銜接問題

- 4.2.4 目前部份服務出現服務銜接的障礙，例如在學前康復服務方面，到校學前康復服務、幼兒園支援服務、特殊幼兒中心的服務提供者之間，在服務銜接和個案轉介方面出現明顯障礙，由於欠缺良好的溝通渠道和標準機制，增加了前線同工的協調工作負擔。
- 4.2.5 而現時社會福利署與不同服務單位之間的會議是獨立進行的，間接妨礙了資訊共享。另外近年新增多項服務，使整個學前服務系統變得複雜。參加者普遍支持建立一個協作交流平台，以優化服務的銜接和處理個案的效率。

#### 社福界與教育界協調不足

- 4.2.6 教育局給予幼稚園及小學了大量不同的獨立資助，學校因而承受沉重行政壓力，並影響整體規劃及協調。為配合大量的獨立資助計劃，學校需統籌大量活動安排，往往在最後才能與社福界接洽，導致社工難以獲得足夠的籌備和提供服務的時間。

## 新服務宣傳不足

- 4.2.7 政府在制定政策時未充分考慮到服務單位和市民的實際需求，加上部門間缺乏協調，造成資源的錯配和浪費。再者，政府不同部門在推出新服務或熱線時，缺乏有效的跨部門溝通和宣傳，使服務單位和市民難以獲得最新資訊，無法充分使用這些資源。

## 服務缺乏整體和長遠的規劃

- 4.2.8 政府的服務規劃缺乏整體考慮，不同服務單位各自為政，沒有整全和連貫的服務鏈，兒童和家庭需在不同服務單位之間轉介，服務容易斷層。

## 服務及政策建議

- 4.2.9 政府應整合各類兒童及家庭服務的資訊，並建立數據分享平台，讓服務提供者及服務使用者均能夠掌握各區服務的實際使用情況，包括服務類型、使用人數、剩餘名額等重要資訊。建立完善的數據分享平台有助服務機構掌握各區的服務需求，適當分配資源和人手，亦能讓服務使用者根據實際情況安排申請不同服務。
- 4.2.10 政府應定期舉辦跨服務單位的協調會議，讓不同持份者就個案處理和服務規劃等事宜進行溝通和交流。會議可分區進行，邀請區內的前線工作人員參與，直接聽取他們的意見和了解現況，有助制訂合適的協作機制，完善服務銜接。
- 4.2.11 政府應協助各項服務建立統一和清晰的服務評估工具，這對於學前康復服務及兒童住宿服務等尤其重要，令服務系統具有明確的分流及銜接機制，為不同需要的兒童及家庭提供相應程度的服務，恰當分配資源。
- 4.2.12 政府應促進教育界和社福界的緊密協作，建立交流溝通機制，定期交流學校社會工作的服務規劃、運作及與教育界合作狀況。此外，政府應建立工作小組檢視《學校社會工作服務跨專業合作指引》，以釐清機構駐校社工與學校不同專業人員、也包括學校自聘社工的角色、分工及協作。此外，政府應重新檢視社會福利署及教育局提供予學校的資源，由政府牽頭制定統一的服務方案和標準，提升整體服務的連貫性。
- 4.2.13 政府應加強新服務或熱線推出時的跨部門溝通和宣傳工作，確保服務單位和市民能及時獲悉這些資源，提高處理個案的效率。
- 4.2.14 在完善服務數據後，政府可根據這些資訊制定兒童及家庭社會服務發展藍圖，當中可包括短期、中期及長期策略，不僅處理目前的問題，也能以預防的角度關注家庭的整體需求。此外，政府也應就兒童及家庭方面的配套進行整體規劃，包括人手編制、跨專業協作模式、住宿照顧服務等，以應對新舉報機制帶來的需求增長，確保兒童服務質素。

## 強制舉報虐兒草案

### 面臨的問題及困難

#### 法規缺乏明確指引

- 4.2.15 目前在舉報虐兒個案的關鍵細節，包括舉報門檻、舉報機制以及責任分工等方面，仍然缺乏統一的定義和明確的指引，引起前線教師和社工的憂慮。
- 4.2.16 強制舉報制度、運作模式、培訓需求等配套支援仍然不足，各業界就舉報責任、舉報門檻等關鍵問題尚未達成共識。社工擔心教育界會過度舉報較輕微的個案。
- 4.2.17 部分社工擔心，若教師未能準確掌握嚴重個案的定義和舉報條件，可能會過度舉報一些輕微懷疑個案，對公共資源構成負擔。
- 4.2.18 在舉報虐兒個案時，由於缺乏明確的職責劃分，可能出現相互推卸責任的情況，阻礙了社工和教師之間的良好合作。根據社工反映，學校在處理懷疑虐兒個案時，效率有待提高。此外，教職員有時會自行報警，卻沒有與社工進行適當溝通。

#### 處理個案的配套不足

- 4.2.19 舉報個案大增導致人手不足問題，「多專業個案會議（Multi-disciplinary case conference）」耗費大量人力協調，而未來個案增多後，恐會難以負荷，拖慢虐待兒童個案的處理程序。
- 4.2.20 虐兒個案的後續支援及跟進不足。在展開「多專業個案會議」後，並未提供強制性的育兒技巧課程給予候審或已判刑的家長。同時，並沒有就虐兒個案進行後續審查，未能了解個案的後續管教情況有否改善。

### 服務及政策建議

- 4.2.21 建議政府為《強制舉報虐兒條例》制定統一的舉報定義和門檻，當局需要列明何種情況和程度構成必須舉報的虐兒個案，以及豁免強制舉報的條件，讓前線人員有清晰指引可從，避免因個人主觀判斷而產生漏報或過度舉報的情況。同時，應制訂明確指引列明不同機構或專業人士在處理過程中的職責分工和個案處理程序。同時，建議為各相關機構的前線人員提供定期培訓，以提升他們辨別和處理虐兒個案的專業知識和能力。
- 4.2.22 政府應考慮成立專責的多專業團隊，集中處理懷疑虐待兒童個案，提供健全舉報機制的人力、培訓、資金等配套，以應付未來上升的懷疑虐兒個案。

- 4.2.23 現有服務過於碎片化，需要善用現有資源為虐兒個案提供完整的配套措施。可安排家務指導員協助家長掌握教育和照顧兒童的技巧，並且規定施虐者參與「施虐者輔導計劃」。
- 4.2.24 總結，強制舉報虐兒的系統需要全面規劃。建議應為個案處理程序制定清晰的指引及職責分工，並考慮成立專責的多專業團隊集中處理懷疑虐待兒童個案及「多專業個案會議」，以及提供完整的跟進配套服務，例如安排家務指導員協助家長掌握照顧兒童的技巧，及跟進施虐家長的管教狀況。

## 兒童發展服務

### 面臨的問題及困難

#### 幼兒及小學駐校社工服務配套不完善

- 4.2.25 幼兒駐校社工服務正規化後，仍然缺乏完善的配套設施和支援系統，導致前線社工在提供服務時面臨重重阻礙，部分幼稚園更未能為他們準備合適的工作環境和時段，令服務難以有效開展。
- 4.2.26 目前，幼兒駐校社工服務僅提供予 700 多所政府資助的幼稚園，未包括私立幼稚園。這導致私立幼稚園缺乏駐校社工的參與，無法及早識別具有潛在風險的幼兒及家庭，也無法提供其他積極的教育支援。
- 4.2.27 小學社工服務缺乏整體規劃，由於採取校本運作模式，每間小學的社工服務存在差異，服務質量參差不齊。
- 4.2.28 幼稚園、小學、中學之間社工服務存在明顯斷層，小學的社工服務未能與幼稚園和中學的個案銜接。
- 4.2.29 小學社工服務的定位模糊不清，專業性和獨立性受到限制。小學社工尤如教學助理，被學校安排負責看管有特殊需要的學生，而不能專注於跟進高危家庭個案及有高風險的學童的個案。
- 4.2.30 校本支援服務的成效備受質疑。儘管教育局為小學投放了不少資金援助，但仍有家長反映，學校對特殊教育需要學生的支援嚴重不足，各校提供的服務有明顯差異。很多家長表示不了解學校是否設有「特殊教育需要統籌主任」(Special Educational Needs Coordinator, SENCO)，負責支援有特殊需要的學生。同時，學校透過資助外判的培訓和支援服務質素參差，未能有效滿足這些學生的需求。

- 4.2.31 資助模式存有缺陷及缺乏整體服務規劃。教育局向幼稚園及小學提供大量不同的獨立資助，學校因而承受沉重的行政壓力，並影響整體規劃及協調。為配合大量的獨立資助計劃，學校需統籌大量活動安排，往往最後才能與社福界接洽，導致社工難以獲得足夠的服務時間。學校往往只能草率地安排一、兩次社福活動及服務，難以提供切合學生和家長需要的優質服務。應重新審視資助模式及校本支援服務的成效，並完善服務規劃校本支援服務的整體規劃，以確保學校能提供切合學生和家長需求的優質服務。

### *兒童發展服務的迫切需要*

- 4.2.32 疫情期間，兒童在社交、語言等範疇的發展大受影響，現有的社區預防及支援服務嚴重不足。幼稚園駐校社工亦難以兼顧能力稍弱幼兒的需要。另一方面，社區上缺乏針對性的親職教育服務，對家長的支援不足，故此不少家長可能仍然採取不當的管教方式，最終影響兒童健康成長。

### *政策和服務建議*

- 4.2.33 建議制定明確的指引，規範幼稚園為駐校社工提供基本工作配套，包括獨立工作空間、電腦等設施，以及合理的服務時段安排，為他們創造有利的工作環境，使幼兒駐校社工能有效發揮其職能，協助學前兒童成長及鞏固家庭關係。
- 4.2.34 為解決現時小學社工服務出現的斷層和缺失，建議將小學的社工服務納入社會福利署的服務範圍，如此則能提升服務的銜接及連貫性，統一及標準化小學的社工服務，使服務有明確的定位和規劃。
- 4.2.35 在各區設立 3 至 6 歲兒童發展服務中心，以參考「賽馬會童亮計劃」為基礎，為家長和幼兒提供活動，包括遊戲、運動、閱讀故事，協助兒童全面發展。家長透過活動能學習與孩子互動的技巧。服務中心還可以提供家長教育，加強家長在兒童發展、教養技巧等方面的知識和技能，為社區提供兒童早期發展支援。

### *照顧者及家庭支援*

#### *面臨的問題及困難*

#### *幼兒照顧服務不完善*

- 4.2.36 雖然政府於 2023 年計劃逐步增設資助幼兒中心及幼兒照顧服務名額，但仍未足夠應付在職照顧者對服務的急切需求。再者，幼兒中心在聘請合資格的照顧人員方面遇到重重挑戰，照顧人手長期不足不但加重了現有員工的工作負擔，也直接影響了中心為幼兒提供的照顧服務質素。

- 4.2.37 現時幼兒照顧服務的時段未能貼合照顧者需求。尤其是在下午六時至七時這個時間段，是大部分幼兒照顧服務機構的休息時間，但也是工作時段和家長到學校接其他孩子的高峰期，導致家長難以安排孩子獲得妥善的照顧，出現照顧空窗期。
- 4.2.38 服務供不應求影響了在職照顧者的就業意欲，許多照顧者不得不離開工作留在家中照顧幼童，對香港整體的人力資源供應構成了負面影響。亦有許多家庭只能依賴外籍家庭傭工或私人託管服務來解決幼兒照顧需要，其費用對家庭構成了沉重的經濟負擔。

### *社區保姆質素參差*

- 4.2.39 即使有政府資助的「鄰里支援幼兒照顧計畫」，但同樣是名額有限，社區保姆一直供不應求，儘管政府於去年上調服務獎勵金，仍未能增加服務供應，無法滿足實際需求。
- 4.2.40 現時缺乏對社區保姆的專業培訓，導致服務質素參差不齊，無法滿足家長的期望，難以完全放心將子女託付給社區保姆。因此，社區託管服務的名額即使增加，也未能被完全善用。

### *缺乏家庭教育*

- 4.2.41 目前政府集中資源於危機應對類型的服務，例如兒童院舍等，但早期介入和預防措施如家長教育則較少。不少家長缺乏正確的育兒知識和技巧，導致不當的管教模式，影響兒童身心發展。雖然政府已計劃於下半年提供資源推動家長教育，但目前該範疇仍未受社會各界重視。
- 4.2.42 現時社工及教師皆缺乏家庭教育的相關專業知識，即使學校將家庭教育外判給非政府機構，其執行及效果也未盡理想。雖然政府已有計劃資助服務機構開展有系統的校本家長教育課程或活動，但未有列明為學校或機構提供相應支援，例如家庭教育指引、教師及社工專業培訓等。
- 4.2.43 現有的家長教育內容仍未完善，例如針對 0 至 6 歲特殊教育需求兒童家庭的親職教育大多只著重於兒童的學習培訓，而忽略親職教育、婚姻輔導、生命教育等其他方面。另外，居港的少數族裔家庭除了可能對本地的家庭價值觀和管教模式存有疑慮外，還面對語言和文化障礙，加劇了管教子女的困難，亦限制了他們獲取家庭教育資訊的渠道。此外，針對少數族裔家庭的全面家庭教育及支援仍然缺乏。

### *綜合家庭服務中心的服務範圍過於廣泛*

- 4.2.44 綜合家庭服務中心（Integrated Family Service Centres, IFSC）的服務範圍廣泛，前線員工需處理各種大小事務，限制了他們專注於特定對象或需要的能力，並缺乏針對性的培訓和專業發展機會。

- 4.2.45 處理高危個案的員工需要更系統化的在職培訓和臨床督導，目前的基本網上培訓並不足以應付需求。

### 政策和服務建議

- 4.2.46 政府必須制定更全面的措施支援兒童照顧者，照顧他們的精神健康需要。除提供專業心理輔導服務外，亦應協助他們建立支援網絡，讓他們獲得情緒和精神上的支持。學校社工更應主動關注和評估有需要家長的精神狀況，適時介入，紓緩他們的壓力和負擔。
- 4.2.47 在幼兒託管服務方面，政府應檢討服務時段，避免出現照顧空窗時間。同時持續增加資助幼兒中心及服務名額，提高整體供應量。此外，政府必須著手解決幼兒中心長期人手短缺的困局，包括支援中心開拓招聘渠道及培訓人才、改善僱員薪酬待遇，以提高行業吸引力。至於課後託管方面，應將有限資源優先分配到學前兒童的課後託管服務。同時，政府應將課後託管服務恆常化，令更多家庭受惠。
- 4.2.48 政府需要全面檢討綜合家庭服務中心（IFSC）的服務模式，並制定改進策略，探討如何優化綜合家庭服務中心的服務設計和運作模式。將 IFSC 的服務根據服務範疇或群體進行細緻劃分，有助讓社工專注於特定的服務範疇，從而提升服務質素及效率。
- 4.2.49 在家庭教育方面，政府應重整資源，投放更多在預防性質的工作如家庭教育上，包括開設親職教育中心，提供多元化課程及活動，培訓家長管教技巧及育兒知識，並透過學校等途徑廣泛傳播。政府可成立專責單位專門為 0 至 6 歲幼兒家庭提供服務。此外，從孕期和嬰兒早期開始接觸並支援少數族裔家庭，提供專門的親職教育，並配合語言學習和文化適應方面的協助。另一方面，學校社工亦應主動接觸高危家庭，因應個別需要提供適切支援。政府亦可於未來推出的一站式家庭資訊平台上，加入讓照顧者尋求支援的功能。與此同時，政府可利用不同的媒體宣揚正面管教理念，推動社會重視家長教育。
- 4.2.50 政府應推動照顧者友善的僱傭政策和措施，鼓勵僱主提供彈性工時、遠距工作等友善安排，讓照顧者可兼顧工作和家庭責任。

## 特殊教育需要 (SEN) 兒童服務

### 面臨的問題及困難

#### 輪候評估的時間過長

- 4.2.51 SEN 的兒童等待兒童體能智力測驗中心 (Child Assessment Centre, CAC) 評估時間過長，這會延誤兒童獲得「識別」與「介入」的時機，亦無法及時因應兒童的情況提供支援及照顧。此外，政府缺乏足夠及統一的評估服務來識別 SEN 或發展遲緩的幼兒。

#### 學前康復服務輪候時間過長及資訊不透明

- 4.2.52 目前學前康復服務的輪候時間過長，現有服務資源分配機制不完善，各區輪候時間及需求有差異，部分地區供不應求，例如北區及新界西，輪候時間較大部分其他地區長。
- 4.2.53 社會福利署提供的輪候資訊缺乏透明度，其網頁僅顯示最後一批獲編配服務者的申請日期，無法提供輪候人數及預計輪候時間的準確數據，資訊不透明的情況導致家長難以選擇合適服務，亦不利於個案分流至其他服務類別，影響資源運用的效率。
- 4.2.54 大量特殊教育 SEN 學童僅能獲得到校學前康復服務，部分更在升讀幼稚園高班前仍未能獲取特殊幼兒中心學位的支援。即使最終獲配學位，但由於輪候時間過長，他們或已錯失訓練的黃金階段。

#### 「第一層支援服務」恆常化及與「到校學前康復服務」合併的影響

- 4.2.55 「第一層支援服務」(Tier 1 Services) 恆常化並與「到校學前康復服務」(On-site Pre-school Rehabilitation Services, OPRS) 合併後，未獲配額外資源，導致 OPRS 的資源和人力減少，整體服務壓力增加。
- 4.2.56 自從「第一層支援服務」與「到校學前康復服務」合併後，學前兒童康復服務系統更為複雜。這使轉介單位 (例如駐校社工及綜合家庭服務中心) 難以全面掌握相關資訊，因而令家長接收到的資訊更加混亂。

#### 學前康復服務的資訊混亂

- 4.2.57 家長對評估、派位、服務選擇等方面感到困惑，缺乏清晰指引，頻繁申請服務。而前線社工有需要清楚了解不同服務的內容及運作機制，才能為家長提供適切的諮詢及建議，這不但增加前線同工的行政壓力，也延誤學童獲得支援的時機。

### 學前康復服務缺乏跨服務單位的協作和溝通

- 4.2.58 學前康復服務提供者之間在服務銜接和個案轉介方面出現障礙，缺乏良好溝通渠道和標準化機制，增加前線同工的協調工作負擔。

### 校本服務對 SEN 兒童的支援不足

- 4.2.59 儘管教育局為小學投放了不少資金援助，但仍有家長反映，學校對 SEN 學生的支援嚴重不足，各校提供的服務有明顯差異。
- 4.2.60 很多家長表示不了解學校是否設有特殊教育需要統籌主任（SENCO），負責支援有特殊需要的學生。同時，學校透過資助外判的培訓和支援服務質素參差，未能有效滿足這些學生的需求。

### 政策和服務建議

- 4.2.61 政府必須建立統一的兒童評估標準和工具，縮短評估時間，及早識別兒童需要並提供所需服務和支援。此外，評估後應能無縫銜接不同服務，優化服務資源運用。評估工作可由專業人士在幼稚園階段先行初步評估，以加快評估流程。
- 4.2.62 政府應建立中央化的特殊教育（SEN）兒童個案管理及資訊平台，讓不同服務提供者可登入查閱及更新個案資料，簡化行政程序。此外，平台應提供即時服務資訊如名額和評價等，增加家長選擇的透明度。各部門亦須加強資訊交流，全面掌握各區特殊教育（SEN）兒童的實際需求。
- 4.2.63 在學前康復服務方面，政府應全面檢討現有各項服務，整合資源以提高效率。同時，應按不同地區的實際需求，調整資源分配及名額上限，如超出名額上限，則須增加人手和資源，以確保服務質素。
- 4.2.64 政府應定期讓不同持份者就特殊教育（SEN）兒童個案處理和服務規劃進行溝通交流，制定合適的協作機制，促進服務銜接。另外，教育局、醫管局和社會福利署之間亦應加強跨部門合作，建立全面支援特殊教育（SEN）兒童及家庭的政策框架。
- 4.2.65 政府及服務機構應檢視服務的申請表格是否帶有敏感性用字（例如傷殘），並統一使用較為中立的用語，令家長及照顧者較易接納。
- 4.2.66 政府需要加強特殊教育（SEN）學童在不同學習階段及轉校後的校本及社區支援服務銜接。期望推動「一幼稚園一社工」計劃，為他們提供穩定支援。對 18 歲過渡至成人服務的特殊教育（SEN）青年，應提供過渡服務協助適應服務變化。

- 4.2.67 政府應推行「以家庭為本」的服務模式，確保特殊教育（SEN）兒童及其家人獲得全面支援，包括財政津貼、跨專業評估和治療等。同時從預防著手，提供更多親職教育資源。綜合青少年服務中心亦應增設服務支援特殊教育（SEN）兒童家庭。
- 4.2.68 有關特殊教育（SEN）兒童住宿服務，政府需明確規劃並定期檢討各兒童之家的運作模式，加強對特殊教育（SEN）兒童的支援和人手配套，確保所有兒童能夠獲得適切照顧。另外，應改善宿舍環境和設施，提供適合特殊教育（SEN）兒童的生活和治療空間，並增加前線工作人員的人手比例。

## 兒童住宿服務

### 面臨的問題及困難

#### 兒童住宿服務的人力資源短缺

- 4.2.69 院舍的前線照顧員工的工作量極為繁重，需要輪班工作提供每天 24 小時的照顧服務，惟其職級最高只能達至社會工作助理，薪酬與工作量不成正比，因此院舍難以聘請前線照顧員工。有參加者指出部份兒童之家的前線照顧人手對兒童的比例高達 17.5 對 80，如分為早、中、夜三更計算，則一個前線照顧員工需要照顧十多個兒童，工作量極大。
- 4.2.70 近年接受住宿照顧的兒童及青少年的情緒和行為問題日益增加及複雜化，有院舍甚至有七成服務使用者需要服用精神科藥物。這為前線員工的工作帶來更大挑戰，卻未能獲得相應的專業培訓和支援，使他們難以擔任相關工作。

#### 寄養家庭申請門檻過低及質素存疑

- 4.2.71 寄養家庭的申請門檻過低，申請者不需要具備相關的專業資格，只需出席一節寄養服務前訓練工作坊，亦無須定期接受培訓。這樣的安排難以確保寄養家長有足夠的知識和能力妥善照顧寄養兒童。其次，政府近年放寬了寄養家庭的申請資格，容許一些條件未必合適的人士成為寄養家長，例如單身人士、缺乏過夜照顧兒童經驗或在職人士等，令服務機構在篩選上更加困難。
- 4.2.72 另外，服務機構只能根據寄養家庭的簡單資料進行配對，未能透徹了解家庭的實際情況和背景，存在一定的風險。即使進行家訪，也未必能完全掌握不同家人的狀況。此外，政府沒有訂立詳細和清晰的指引以界定寄養家庭必須承擔的責任。
- 4.2.73 同時需要考慮更新《寄養服務程序手冊》（Manual of Procedures For Foster Care Service）的內容，缺乏清晰的指引以界定寄養家庭必須承擔的具體責任，出現部分家庭將照顧兒童的責任外判給外傭等，並沒有親自履行職責。

## 檢討報告未有實行時間表

- 4.2.74 兒童住宿照顧及相關服務檢討委員會於 2023 年發佈了《兒童住宿照顧及相關服務第二階段檢討報告》，全面檢視院舍及家舍形式照顧服務和寄養服務，並提出多項建議，惟政府未就實行建議訂立時間表。

## 政策和服務建議

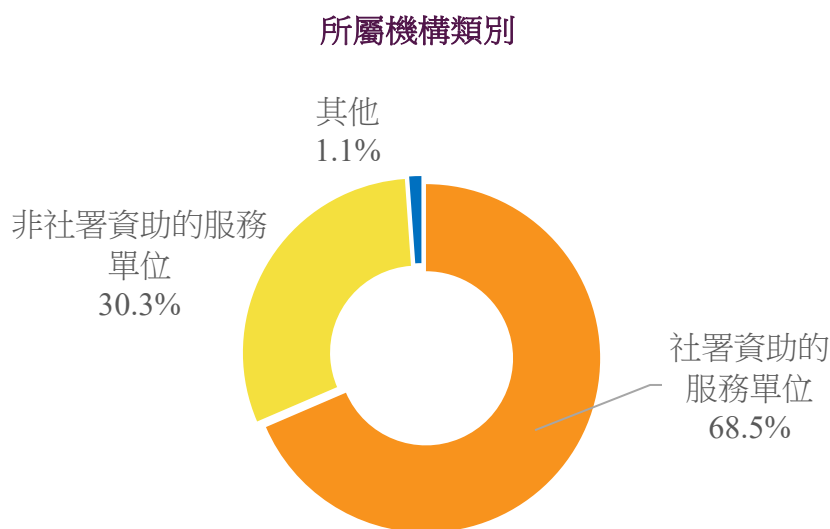
- 4.2.75 政府應設立增加及挽留服務人手的政策，建議向院舍的前線照顧員工發放津貼，例如通宵照顧服務津貼，因此提高員工的實際收入，從而吸引並挽留人才投身這行業。同時，政府亦應增加兒童院舍的人手比例，尤其是夜間當值員工的人手安排。因晚間較為容易出現突發情況，若缺乏人手實難以應付，因此調高人手編制實有需要，以確保兒童的安全。
- 4.2.76 由於使用住宿服務的兒童通常面對家庭變故，他們的需要較為複雜，服務機構須投放更多精力及專業知識去照顧，因此必須配備足夠的專業人手，提供適當的支援服務。除增聘人手外，政府亦應改善前線社工、照顧工作人員、社區保姆和兒童住宿服務人員的薪酬福利待遇，降低人才流失率。
- 4.2.77 政府可在政策層面上提高寄養家長的質素，社會福利署應與各服務機構商討，更新現有的《寄養服務程序手冊》，制訂一套統一和嚴謹的寄養家庭標準及機制。同時，可參考國外經驗，設立寄養家庭註冊制度，要求有意願成為寄養家庭的人士，必須定期參與培訓，並通過評核後先可以註冊，確保寄養兒童得到適當及優質的照顧。此外為確保更新後的《寄養服務程序手冊》能貫徹執行，政府應加強宣傳，讓服務機構和準備入行的人士清楚了解相關規定，建立持續進修的文化。
- 4.2.78 為應對殘疾、有特殊需要及青年人士的需求，政府應加強家居暫託服務，為照顧者提供短期居家托管服務。這可讓照顧者獲得適當的休息時間，避免因長期照顧而身心疲累，影響照顧質素。同時針對殘疾或有特殊需要人士，增設切合其需要的專門住宿服務。這些專門服務包括寄養服務、兒童之家及中途宿舍等，讓有不同需要的人士均可獲得最合適的照顧。
- 4.2.79 另外，政府需為年滿 18 歲的殘疾或有特殊需要青年增設過渡期宿舍服務。透過這些過渡期宿舍，青年人可獲得適當的支援及訓練，協助他們日後能夠獨立自主生活，融入社會。除此之外，政府亦應加強為殘疾或有特殊需要年青人提供職業培訓及就業支援服務。透過提供適切的職業訓練及就業配對，協助他們增強就業能力，為將來投身社會工作作好準備。

- 4.2.80 政府有需要制訂一套全面及統一的兒童住宿服務標準，當中涵蓋服務範疇、人手編制要求、照顧人員資格要求、設施規格等各個層面，使所有院舍均須遵從相同標準，確保提供優質一致的服務。同時，應成立專責的監管機構，負責定期審核各院舍的營運及服務質素。
- 4.2.81 另外，政府應加強院舍管理問責制度，要求管理層更須定期接受培訓，提升機構管治能力，並安排適當的人手調配及資源管理職責，以確保服務質素。同時亦應考慮為各類兒童住宿服務人員制訂強制性專業資格認證，以提升和確保照顧人員的專業水平及質素，讓服務使用者得到適當的照顧。

## 4.3 問卷調查—受訪者背景

4.3.1 在所屬機構類別方面，在 267 位受訪者之中，近七成（68.5%）受訪者於社署資助的服務單位工作，其餘的受訪者工作於非社署資助的服務單位（30.3%）及其他組織（1.1%）。

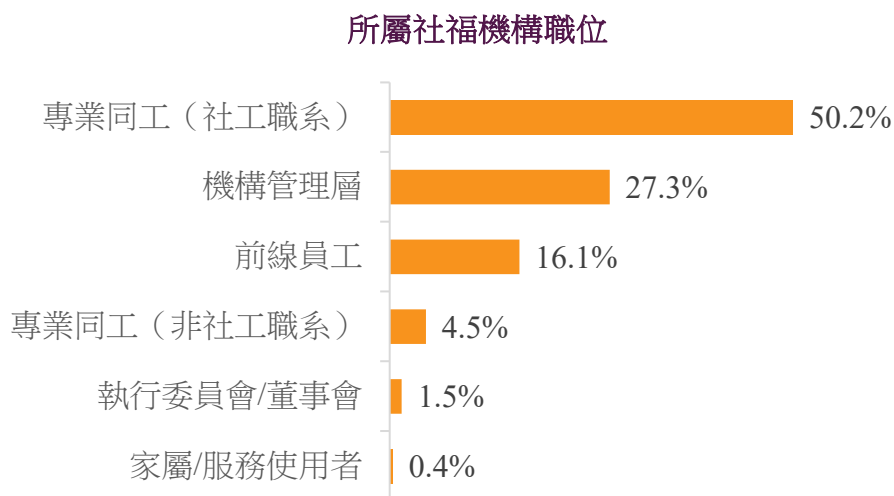
圖 4.1 受訪者所屬機構的類別



基數：267 名受訪者

4.3.2 在所屬社福機構職位方面，約五成（50.2%）為專業同工（社工職系），近三成（27.3%）為機構管理層人員，其次為前線員工（16.1%）。其餘的受訪者為專業同工（非社工職系）（4.5%）、執行委員會成員（1.5%）及家屬（0.4%）。

圖 4.2 受訪者所屬的社福機構職位



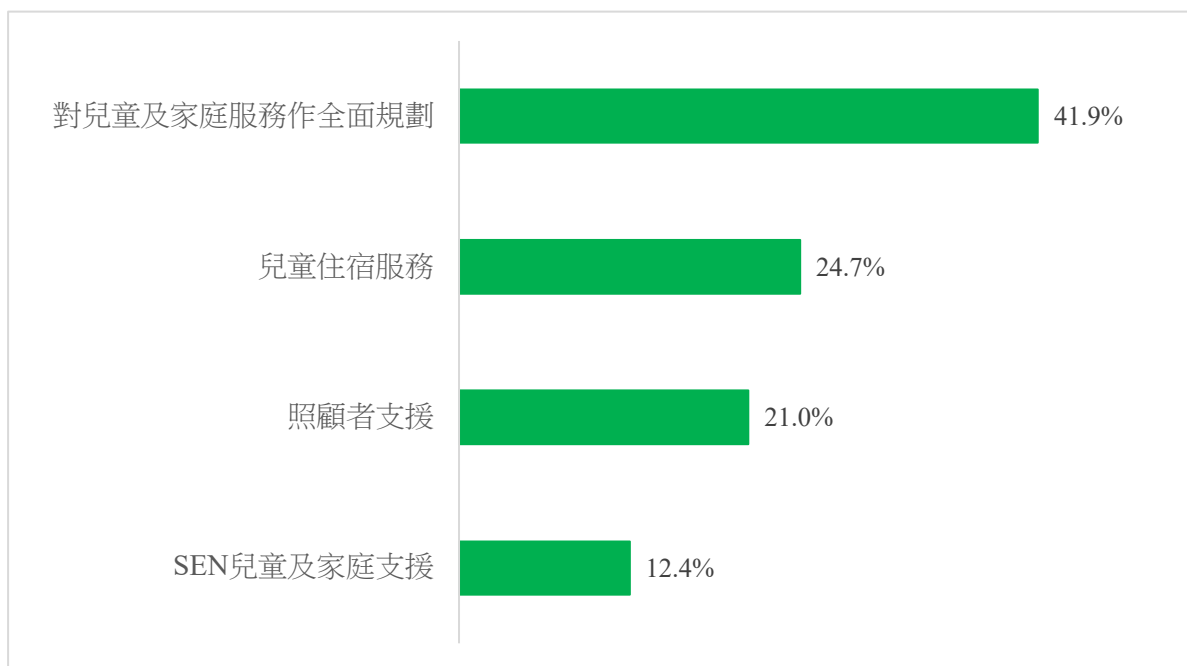
基數：267 名受訪者

## 4.4 需要逼切關注的議題及政策推行的優先次序

### 需要逼切處理的服務類別

- 4.4.1 受訪者被問及政府需要逼切處理的服務類別的優先次序，1 分為最優先，4 分為最非優先。調查收到 267 項回應，結果顯示，最多受訪者認為最優先逼切處理的服務類別為對兒童及家庭服務作全面規劃（41.9 %），其次為兒童住宿服務（24.7%）及照顧者支援（21.0%），較少受訪者認為是 SEN 兒童及家庭支援。

圖 4.3 需要逼切處理的服務類別

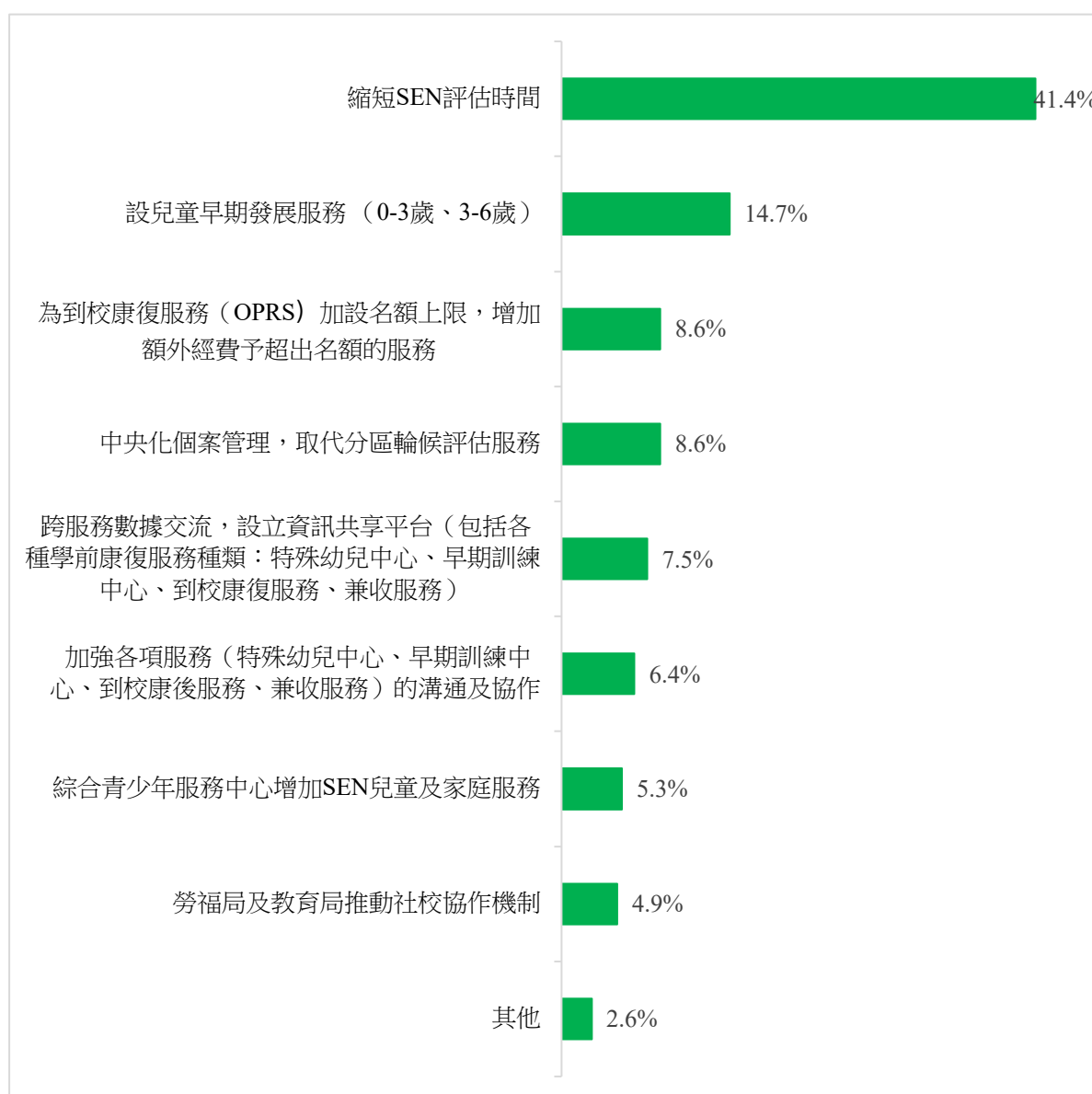


基數：267 名受訪者

## 兒童及家庭服務特殊教育需要 (SEN) 兒童及家庭支援

- 4.4.2 在特殊教育需要 (SEN) 兒童及家庭支援方面，受訪者被問及政策建議的優先次序。調查收到 266 項回應，結果顯示，最多受訪者認為縮短特殊教育 (SEN) 評估時間為最優先推行的政策 (41.4%)。其次為設立兒童早期發展服務 (14.7%)，第三是為到校康復服務 (OPRS) 加設名額上限，增加額外經費予超出名額的服務 (8.6%) 及中央化個案管理，取代分區輪候評估服務 (8.6%)。

圖 4.4 特殊教育需要 (特殊教育 (SEN) 兒童及家庭支援 - 最優先推行的政策建議

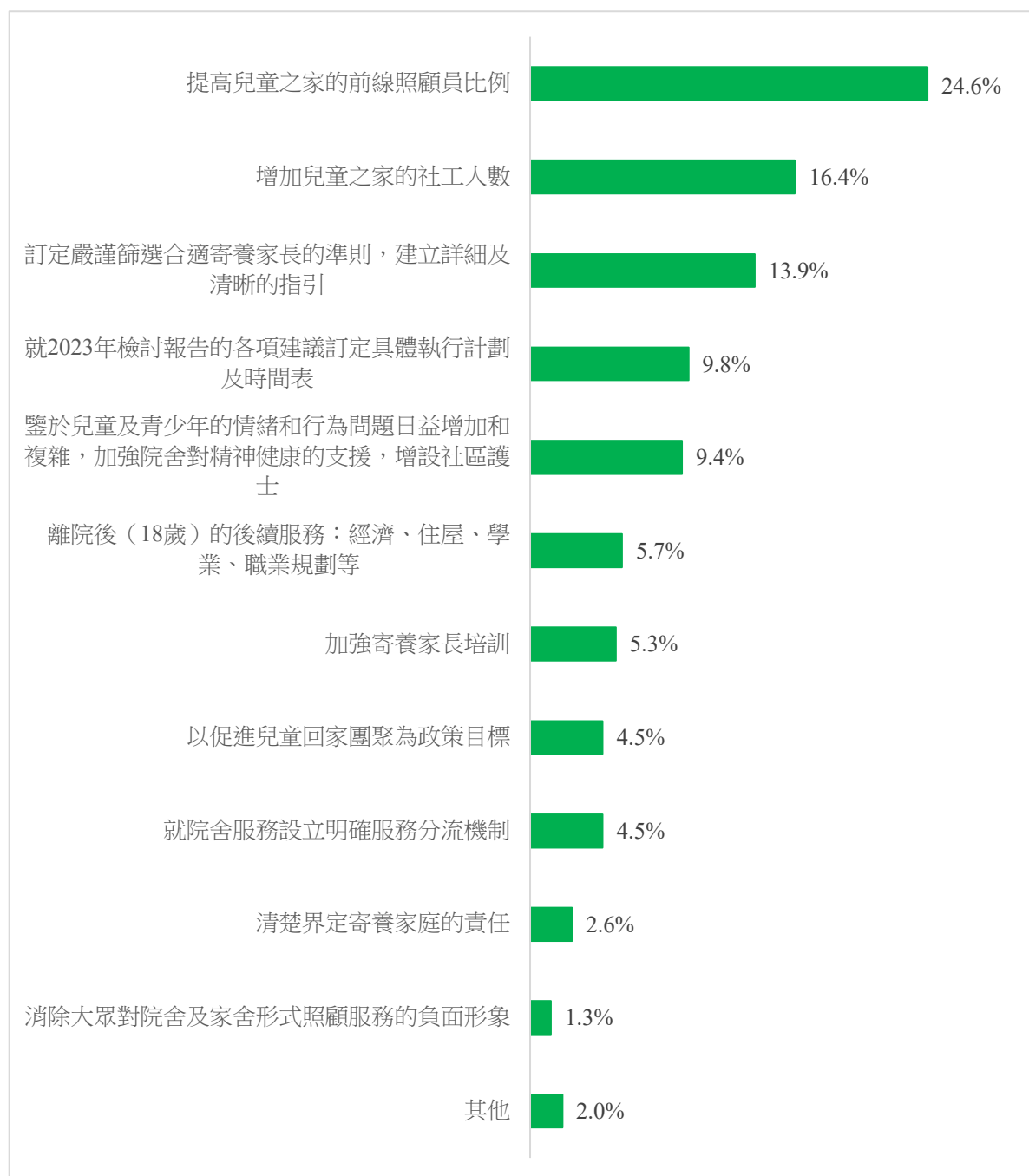


基數：267 名受訪者

## 兒童住宿服務

- 4.4.3 在兒童住宿方面，受訪者被問及政策建議的優先次序。調查收到 244 項回應，結果顯示，最多受訪者認為提高兒童之家的前線照顧員比例（24.6%）是最應優先推行的政策。其次為增加兒童之家的社工人數（16.4%）及訂定嚴謹篩選合適寄養家長的準則，建立詳細及清晰的指引（13.9%）。

圖 4.5 兒童住宿服務 - 最優先推行的政策建議

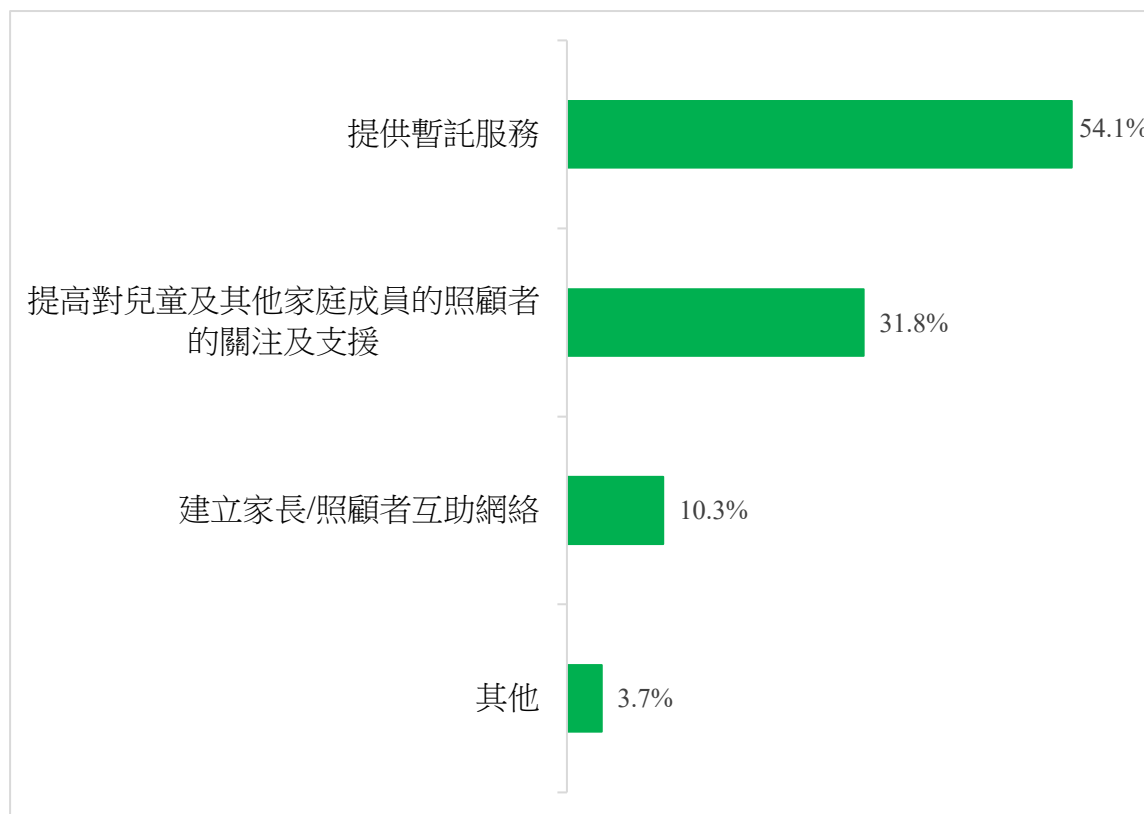


基數：244 名受訪者

## 照顧者及家庭支援

- 4.4.4 在照顧者支援方面，受訪者被問及政策建議的優先次序。調查收到 242 項回應，結果顯示，最多受訪者認為提供暫託服務（54.1%）為最應優先推行的政策，其次為提高對兒童及其他家庭成員的照顧者的關注及支援（31.8%），接下來則為建立家長/照顧者互助網絡（10.3%）。

圖 4.6 照顧者及家庭支援 - 最優先推行的政策建議

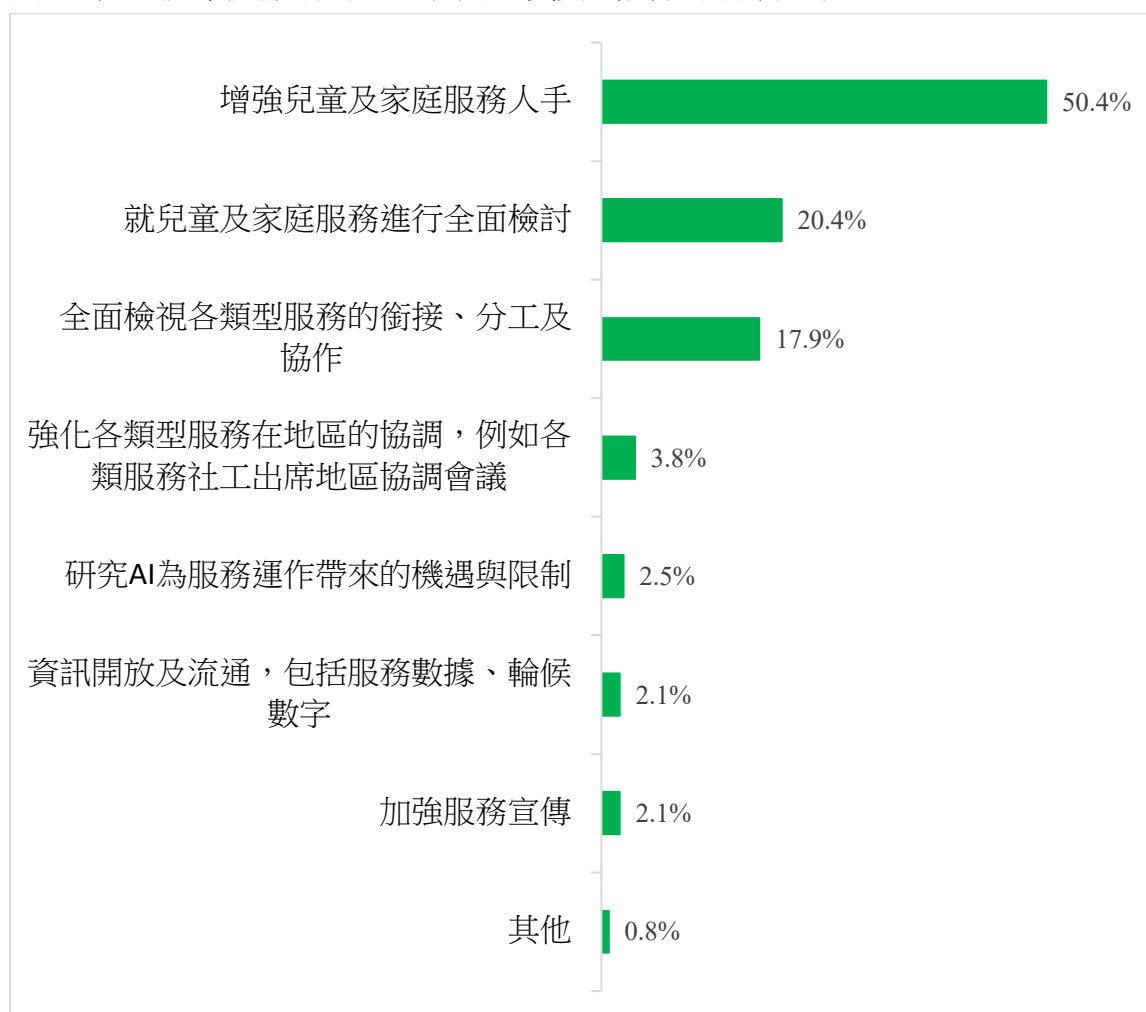


基數：242 名受訪者

## 兒童及家庭服務的全面規劃

- 4.4.5 在兒童及家庭服務的全面規劃方面，受訪者被問及政策建議的優先次序。調查收到 241 項回應，結果顯示，最多受訪者認為增強兒童及家庭服務人手（48.2%）為最應優先推行的政策。其次為就兒童及家庭服務進行全面檢討（20.4%）及為全面檢視各類型服務的銜接、分工及協作（17.9%）。

圖 4.7 兒童及家庭服務的全面規劃 - 最優先推行的政策建議



基數：241 名受訪者

## 4.5 施政建議

- 4.5.1 綜合聚焦小組討論及問卷調查結果，小組歸納出以下六方面的重點政策及服務建議。

### 服務及政策規劃

- 4.5.2 **整合及開放服務提供資訊及數據**：建議整合各類兒童及家庭服務的資訊，並建立數據分享平台，讓服務提供者及服務使用者均能夠掌握各區服務的實際使用情況，包括服務類型、使用人數、剩餘名額、預計輪候時間等重要資訊。建立完善的數據分享平台有助服務和資源能使服務機構能掌握各區的服務需求，適當分配資源和人手，亦能讓服務使用者根據實際情況安排申請不同服務。
- 4.5.3 **強化各類型服務在地區的協調**：建議定期舉辦跨服務單位的協調會議，讓不同持份者就個案處理和服務規劃等事宜進行溝通交流。會議可分區進行，邀請區內的前線工作人員參與，直接聽取他們的意見和了解現況，有助制訂合適的協作機制，完善服務銜接。
- 4.5.4 **建立統一的服務評估工具**：建議協助各項服務建立統一而清晰的服務評估工具，這對於學前康復服務及兒童住宿服務等尤其重要，令服務系統具有明確的分流及銜接機制，為不同需要的兒童及家庭提供相應程度的服務，恰當分配資源。
- 4.5.5 **促進教育界和社福界的協作**：建議促進教育界和社福界的緊密協作，建立交流溝通機制，定期交流學校社會工作的服務規劃、運作及與教育界合作狀況。此外，政府應建立工作小組檢視《學校社會工作服務跨專業合作指引》，以釐清機構駐校社工與學校不同專業人員、以及學校自聘社工的角色、分工及協作。此外，政府應重新檢視社會福利署及教育局提供予學校的資源，由政府牽頭制定統一的服務方案和標準，提升整體服務的連貫性。
- 4.5.6 **加強新服務的宣傳工作**：建議加強新服務或熱線推出時的跨部門溝通和宣傳工作，確保服務單位和市民能及時獲悉並使用這些資源，提高處理個案的效率。
- 4.5.7 **制訂服務發展藍圖**：建議政府根據服務數據制訂兒童及家庭社會服務發展藍圖，當中可包括短期、中期及長期策略。此外，政府也應就兒童及家庭方面的配套進行整體規劃，包括人手編制、跨專業協作模式、住宿照顧服務等，以應對新舉報機制帶來的需求增長，確保兒童服務質素。

### 強制舉報虐兒

- 4.5.8 **制定統一舉報標準和程序**：為《強制舉報虐兒條例》制定統一的舉報定義和門檻，明確列明何種情況須舉報，以及豁免條件，為前線人員提供清晰指引。此外，應制訂明確指引列明各機構和專業人士在處理程序中的職責分工。

- 4.5.9 **提供前線人員培訓：**為相關機構的前線人員提供定期培訓，提升他們辨別和處理虐兒個案的專業知識和能力。
- 4.5.10 **成立專責多專業團隊：**建議成立專責的多專業團隊，集中處理懷疑虐待兒童個案及「多專業個案會議」，應付未來個案增加的情況。為團隊提供足夠人力、培訓和資金等配套。
- 4.5.11 **為虐兒個案提供完整服務配套：**善用現有資源為虐兒個案提供完整配套，包括安排家務指導員協助家長掌握教育和照顧技巧，以及規定施虐者參與「施虐者輔導計劃」。
- 4.5.12 **全面規劃個案處理程序：**為個案處理程序制定清晰指引及職責分工，提供完整跟進服務，例如安排家務指導及跟進施虐家長的管教情況。

### 兒童發展服務

- 4.5.13 **完善幼兒駐校社工的配套：**制定明確指引，規定幼稚園為駐校社工提供獨立工作空間、電腦等基本設施，以及合理的服務時段安排，為他們創造有利工作環境，協助學前兒童及鞏固家庭關係。
- 4.5.14 **統一小學社工服務：**將小學社工服務納入社會福利署管理範圍，提升服務銜接及連貫性，統一及標準化小學社工的定位和規劃，避免服務斷層。
- 4.5.15 **設立兒童發展中心：**在各區設立3至6歲兒童發展服務中心，參考「賽馬會童亮計劃」模式，為家長和幼兒提供發展活動及親子互動技巧培訓。中心還可提供家長教育，加強家長在兒童發展、教養技巧等方面的知識和能力，為社區提供兒童早期發展支援。

### 照顧者及家庭支援

- 4.5.16 **全面檢討綜合家庭服務中心（IFSC）的服務模式：**政府需要全面檢討綜合家庭服務中心（IFSC）的服務模式，並制定改進策略，探討如何優化IFSC的組織架構和工作分配。將IFSC的服務根據服務範疇或群體進行細緻劃分，有助於讓社工專注於特定的服務範疇，從而提升服務質素及效率。
- 4.5.17 **檢討暫託服務的名額及時段：**政府應該檢討幼兒託管服務的服務時段，將其延長至下午六至七時，避免出現照顧空窗期的情況。同時，在增設資助幼兒中心及幼兒照顧服務名額方面加大力度，以提高服務的整體供應量，滿足在職家長迫切而龐大的幼兒照顧需求。
- 4.5.18 **完善課後託管服務：**政府需檢討課後託管的服務時段，尤其增加在下午六時至七時這個服務空窗期間提供服務，確保兒童能獲得適當的照顧和活動安排，便利在職照顧者。同時，建議政府將課後託管服務恆常化，而非僅為期一年的臨時性服務，使更多有需要的家庭能夠持續受惠，照顧者能為重新投入工作作長遠規劃。

- 4.5.19 **提升社區保姆的服務質素：**政府須完善社區保姆註冊制度，制定一套明確統一的註冊標準和要求，對保姆的學歷、工作經驗、培訓資格等作出明確規範，確保社區保姆的質素。同時，政府應為社區保姆提供有系統及標準化的專業培訓，提升他們的照顧技能和專業水準，確保他們能給予幼兒適切的照顧，從而提升照顧者信心。
- 4.5.20 **加強家庭教育：**政府應將更多資源投放於預防性質的家庭教育工作，以提升家長的管教技巧和知識，長遠減輕危機應對類型服務的負擔。政府可考慮開設親職教育中心，並研究不同類型更加有針對性和深度的課程和活動，內容包括家庭溝通技巧、孩子不同階段的成長需求、新手父母育兒知識等，幫助家長明確父母角色，並通過學校等管道廣泛傳播給家長。另外，政府可於計劃推出的一站式家庭及婦女資訊平台上，加入讓照顧者尋求支援的功能。同時，通過媒體宣傳正面管教方法，推動社會重視家長教育。

### 特殊教育需要 (SEN) 兒童服務

- 4.5.21 **統一 SEN 評估機制及縮短評估時間：**為了提升 SEN 兒童的識別和支援效率，政府應增加兒童評估服務的資源和人手，從而縮短評估時間，使兒童能夠及早獲得所需的服務和支援。此外，統一兒童評估標準及工具，確保兒童完成評估後能無縫銜接到不同的服務，從而優化資源的運用。為了進一步加快整個評估流程，建議提供額外資源給幼稚園駐校社工服務，讓專業人士進行初步評估和撰寫報告。這些措施將幫助兒童及早獲得必要的介入和支援。
- 4.5.22 **建立中央化的個案管理及資訊平台：**為了提高 SEN 兒童服務的透明度和效率，建議建立一個 SEN 兒童的個案管理及資訊平台。該平台應允許不同服務提供者（如學前康復服務、幼兒支援服務等）登入、查閱及更新個案資料，從而簡化行政程序。平台還應提供服務資訊，包括名額數量、空缺情況及服務評價等，為家長及社工提供透明的輪候系統，協助家長選擇合適的服務。此外，應加強社署和教育局等部門之間的資訊交流，確保各部門掌握最新、準確的 SEN 兒童需求及康復資料。這將大大提高資源利用效率，使家長和兒童更快地獲得適當的支援。
- 4.5.23 **全面檢討及調整學前兒童康復服務的資源分配：**政府應全面檢討現有的學前康復服務，包括「幼稚園暨幼兒中心兼收弱能兒童計劃」、「地區言語治療服務隊」及「到校學前康復服務」等，並探討如何整合這些資源以提高效率。同時，應根據不同地區的需求進行資源分配，確保資源投放與需求匹配，並縮短學前康復服務的輪候時間。為了確保服務質素，應設置名額上限，如超出名額，則需要增加人手及資源。這將確保所有地區的兒童都能公平地獲得康復服務，減少因輪候時間過長而延誤治療的情況。
- 4.5.24 **加強各持份者的協作及溝通：**政府應促進持份者就個案處理和服務規劃溝通和交流，建立合適協作機制，並加強教育局、醫管局和社會福利署的部門合作，制定全面支援兒童及家庭的政策框架。

- 4.5.25 **檢視服務申請表格的用字：**有參加者表示部份服務的申請表格用字令家長或照顧者抗拒，例如使用「傷殘」等。建議政府及服務機構檢視服務的申請表格是否帶有敏感性用字，並統一使用較為中立的用語，令家長及照顧者較易接納。

## 兒童住宿服務

- 4.5.26 **提高寄養家長的質素：**政府應優化寄養服務相關制度，包括更新《寄養服務程序手冊》，列明寄養家長的基本條件和職責，加強申請人背景審查。同時完善寄養家長的培訓課程，針對不同需要設計專門課程，由專業人員提供指導。政府亦須提供持續支援和監察機制，定期安排家訪、提供諮詢服務及 24 小時熱線支援。最後應加強宣傳及招募工作，尋找合適的家庭成為寄養家庭，以提高整體服務素質。
- 4.5.27 **加強及增設兒童住宿服務：**對於離院青年，政府應提供全面過渡支援服務，包括經濟援助、過渡宿舍安排、升學就業輔導及心理輔導等，並增加資源投放，培訓專業人員，促進不同界別合作，開拓多元化過渡服務。另外，政府應加強院舍對兒童精神健康的支援，增聘臨床心理學家提供評估及治療服務，加強員工專業培訓，改善院舍環境設施，為有需要服藥的兒童提供配對監測服務等，以提升相關服務質素，協助孩子健康成長。
- 4.5.28 **整體檢討兒童住宿服務：**政府應全面檢討兒童住宿服務，將「促進回家團聚列」為重點目標，制定相關支援措施及評估機制，強化跨專業協作。同時應建立標準化評估程序，完善服務分流機制，優化不同服務之間的銜接。另外透過社會教育活動、改善住宿環境和加強溝通等措施，重塑服務正面形象，贏得市民信任。綜合多管齊下，有效規劃資源投放，為兒童營造有利成長的環境。
- 4.5.29 **增加及挽留服務人手：**政府應審視薪酬水平並參考市場數據作出調整，改善員工福利待遇包括醫療保險、宿舍等，設立獎勵機制嘉許員工表現。同時制定完善在職培訓計劃，資助進修專業資格，優化員工發展階梯。重視員工參與決策，舉辦員工論壇和活動，培養互相尊重的正面工作文化氛圍。透過全面的措施，從薪酬福利、培訓發展以至工作環境等多方面改善，有效解決人手短缺問題，吸引人才投身服務行列。

# 專有所為

## 第五章

### 5.1 研究方法

- 5.1.1 香港社福界心連心大行動—「專有所為」工作小組於 2024 年 3 月至 4 月分別舉行了聚焦小組討論和問卷調查，收集香港社福界及教育界對 2024 年施政報告的意見和建議，以使政府能為人力資源制訂更適切的發展方向。
- 5.1.2 小組於 2024 年 3 月至 4 日舉行了 6 場聚焦小組討論，共有 61 人參與，參加者主要來自社福機構及大專院校，討論的議題包括增加業界人力及提供晉升階梯的建議、「整筆撥款手冊」的更新要求對機構人力發展的影響、應用五億元專項基金的措施、運用資訊科技及大數據應對業界人力短缺的方法、對發展跨服務領域的意見等。
- 5.1.3 同時，小組於 2024 年 3 月至 4 月亦進行了問卷調查，以開放式問題收集機構／單位對人力資源相關議題的意見，訪問對象為社福界及大專教育界人士，關注的議題與聚焦小組討論相同，最後總共收集了 58 份回應。
- 5.1.4 小組期望這些聚焦小組討論和問卷調查的研究結果能夠為政府和服務提供者提供有價值的參考，從參加者的觀點和建議中進行多角度的考慮和分析，以制定更有效的政策和改進服務，以確保社福界得到充足的人力資源供應。

## 5.2 研究關注的議題

### 簡介

- 5.2.1 在聚焦小組討論及問卷調查之中，工作小組和參加者討論了多個與人力資源相關的重要議題。工作小組從研究結果中歸納出社福機構及大專院校在人手招聘、人力培訓、人力及資源管理及政策方針上面對的困難。
- 5.2.2 針對上述的困難，工作小組根據參加者的意見，從多方面討論穩定社福機構及院舍醫護人手供應的建議，包括增加人手招聘的方法、加強人力培訓、改善人力及資源管理措施，以及調整政策方針。

## 5.3 人手招聘

### 業界面對的困難

#### 薪酬及待遇競爭力不足

- 5.3.1 有不少參加者表示因薪酬待遇欠佳及職涯發展不明朗，許多社會工作學位的畢業生在安老界別工作一至兩年便離職，員工流失率甚高。其次，在精神健康服務方面，服務內的工作艱辛且薪酬待遇欠佳，難以吸引年輕一代，導致精神健康綜合社區中心難以吸引和留住人才。
- 5.3.2 在院舍方面，前線工作需要密集勞動，工作時間長，體力耗損大，但薪酬待遇未能相稱，令求職者對投身院舍工作缺乏興趣。而院舍在招聘物理治療師、言語治療師、臨床心理學家等專業人士時亦遇到困難，因為這些專業人士對薪酬和職涯發展有較高期望，但服務機構難以提高薪酬待遇，以致相關職位無法長期留住人手。
- 5.3.3 另一方面，部份社福機構有見員工流失率高，便不願意投放資源培訓員工和提供專業發展機會。故此，求職人士認為在社福機構工作缺乏職涯發展機會，晉升空間有限，對相關職位望而卻步。

#### 難以招聘特定群體

- 5.3.4 社會上一些特定群體，例如婦女、中年人士、退休人士等，是社福界可以吸納為員工的潛在人才資源。然而，這些人士普遍對社福界以至就業市場缺乏認識，社福機構難以接觸他們。其次，中年人士即使有經濟需求，也通常選擇保安等工作，未必會考慮任職於社福界。此外，不少社福機構未有準備為退休人士提供適當的工作安排和支援，難以吸引他們求職。

## 自由職業的吸引力

- 5.3.5 由於人手短缺但服務需求未減，部分社工轉為自由職業者以獲得更好的薪酬和工作彈性。這導致社福機構難以穩定招聘和留住全職員工，增加了人手管理的難度和成本。

## 行業形象受負面報導影響

- 5.3.6 傳媒對院舍事故的負面報導加深了大眾的誤解，雖然主要發生在私營機構，但整個行業因此受到不公平的負面觀感影響。

## 輸入外勞的配套及支援問題

- 5.3.7 有些社福機構有輸入外勞成為院舍護理員，惟其工作經驗未必適用於香港，而社會福利署提供的配套及支援有限，因此機構需要自行投入額外的資源、人力和時間去管理，包括聯絡內地仲介公司、提供在職培訓、安排住宿、管理紀律問題等。這些都超出了機構員工日常的職責範疇，也給機構帶來了額外的經濟負擔。而且，社會福利署在外勞配額分配機制和申請條件上的準則有欠清晰，社福機構每年獲批的配額不穩定，難以就外勞人手規劃長遠的措施，例如增設員工宿舍等。

## 薪酬和職涯發展方面的建議

### 檢視薪酬

- 5.3.8 政府應檢視社福機構的薪酬和福利政策，確保機構能提供具市場競爭力的待遇水平，相關措施可包括參考政府職系薪酬指標、設立花紅制度、調整年假等，以吸引和挽留人才。另外，應為前線服務單位、特別職位、偏遠地區員工提供特別薪酬或福利。
- 5.3.9 另外，政府應與年輕一代的員工溝通，了解他們對工作與生活平衡、彈性工時和個人發展空間等方面的期望，制定切合新世代需求的人力資源政策。

### 拓展職涯發展機會

- 5.3.10 政府可考慮資助社福機構為員工建立多元的職涯發展機會和培訓，確保他們具備應對不同工作需求的專業知識和技能。同時，機構亦應加以配合，釐定清晰的晉升階梯，令員工有事業發展的目標。此外，除了為社工職級增設晉升階梯外，政府亦應為其他職級如院舍保健員等設立相應的晉升階梯，例如可增設高級保健員等職位，以支援前線工作，同時讓資深及優秀人員均有事業發展出路。
- 5.3.11 政府可考慮增設社工助理或青年工作助理等輔助職位，支援前線工作，同時為年輕人提供切入點累積經驗，但政府須界定其職能定位及培訓需要。

## 招聘途徑和行業形象方面的建議

### 吸納特定群體加入社福界就業

- 5.3.12 對於年青人，政府應協助社福機構推行有薪實習計劃，包括幫助機構與中學及高等院校配對，以及安排導師在實習過程中幫助學生釐清其生涯規劃。計劃可以讓學生提早體驗社福界的工作，以深入了解每個崗位的發展前景和工作內容。另外，對於學業成績暫時未達護理專業要求的中學生，可以鼓勵他們將來進入社福醫療機構擔任醫療健康服務的相關崗位，再逐步晉升到更專業的職位。
- 5.3.13 政府應積極推動婦女、中年人士、退休人士等潛在群體在社福機構就業，例如定期在社區舉辦招聘會、透過宣傳活動幫助他們了解行業的工作性質和就業前景。同時，社福機構亦應提供彈性的工作模式，例如半天工作安排、彈性上班時間、設立託兒空間等，令員工可平衡工作和家庭生活，以吸引婦女、中年人士、退休人士等投入社福界，為業界供應穩定的人力資源。

### 吸引海外及內地人才

- 5.3.14 政府可考慮吸納已獲取香港認可資歷的內地及境外社會服務專才來港發展，例如社工、物理治療師、護士等專業職位，均可在考慮範圍內。為配合輸入外地人才的政策，政府需就補充勞工優化計劃制訂嚴謹的認證及培訓機制，規範外地專才在港執業的標準和程序，確保其資歷及服務質素符合香港水平。同時，政府需要平衡本地人才的就業機會，以避免引發過度競爭。
- 5.3.15 政府應加強對勞務公司的監管，確保這些公司轉介的人員質素達標，合作模式亦能配合本港機構的營運需要。同時，政府應為社福機構提供清晰的外勞輸入指引，並在整個過程中給予全面支援，包括為外勞提供適當培訓、安排住宿，以及協助機構了解內地勞務法律和合約條款等。

### 改善院舍工作的形象

- 5.3.16 政府應協助院舍完善設施和營造良好工作環境，全面提升服務質素，以及積極運用科技減輕員工的體力勞動工作，提高工作效率。同時大力推廣院舍服務的專業形象及工作意義，提升其社會地位。

## 5.4 人力培訓

### 業界面對的困難

#### 院校培訓問題

- 5.4.1 現時院校的培訓內容與前線服務的連結部份有待加強，因其過於注重知識灌輸，溝通及服務實踐技巧的培養略為不足。另外，亦有意見認為院校課程中的實習時數有限，難以讓學生充分體驗不同服務範疇的實際工作環境和要求。
- 5.4.2 政府有增加學額，但供需落差嚴重，精神科護理、職業治療等範疇人手長期供應不足。長者服務需求大增，但相關專業學額的供應不足，難以提供足夠人手支援業界。再者，部份培訓院校為爭取學額而大幅降低收生要求，削弱課程質素。

#### 在職培訓問題

- 5.4.3 社工在職深造及培訓機會匱乏，缺乏政府或僱主資助，本港僅有少數院校開辦深造課程，名額有限且學費高昂。在院舍方面，新修訂的院舍條例對部分職位訂立特定資歷要求，現有員工需完成認可課程，過程需時兩至三年，艱辛漫長。亦有參加者表示自費修讀的學術資格未必獲僱主認可，無助於提升職位及薪酬，缺乏專業發展階梯，難以建立明確的事業發展前景。

#### 外地人才培訓

- 5.4.4 香港與內地專業資格認證制度差異大，外勞經驗未必適用於香港。此外，外勞文化背景和價值觀差異，難以融入香港社會，需額外<sup>1</sup>在職培訓學習本地行業文化及操作模式。而機構需自行投入資源管理和培訓外勞，增加經濟負擔。

### 院校培訓方面的建議

#### 增加資源

- 5.4.5 政府有需要重新審視各專業範疇的人力需求，因應實際情況增加資助及調整課程學額，特別是自資社工課程，以及專業學位課程，包括精神科護理、職業治療等。
- 5.4.6 政府可以鼓勵內地、「一帶一路」地區及海外的學生來港升讀大專院校的學士或副學士課程，讓他們的知識和技能更貼合香港機構所需，畢業後成為社福業界穩定的人力資源供應。

## 與業界溝通

- 5.4.7 政府、院校與業界應緊密溝通，定期檢視並調整課程內容及設計，包括邀請業界人士到院校向導師分享實務經驗，讓院校更了解業界期望畢業生具備的知識和技能，從而調整課程設計及教學內容，確保畢業生的知識裝備切合業界的實際需求。

## 調整課程內容

- 5.4.8 院校應加強實務技能的培訓，例如進行實地考察、提供更多實習機會、安排前線員工作實時指導、邀請前線經驗豐富的業界人士擔任導師或舉辦工作坊、培養溝通技巧等，確保學生畢業後能應付前線工作，靈活應對不同的服務對象。
- 5.4.9 院校應為學生預留空間探索及消化所學，並與業界合作，深入研究年輕人對社福工作認知不足問題，從根源解決問題。
- 5.4.10 在社工培訓方面，因應院舍條例，院校可考慮直接納入主管資格相關培訓課程，讓畢業生日後較易晉升到主管職級，避免機構出現因員工進修而斷層的問題。
- 5.4.11 在院舍工作方面，院校應安排更多機會讓學生與不同專業範疇如物理治療師等交流，了解各專業的工作性質及要求。同時培養學生正確的工作期望，加強他們投身社會福利界的決心和動力。

## 增加實習機會

- 5.4.12 院校應增加不同類型服務範疇的實習機會，包括規定學生到社福機構實習，讓他們能夠體驗和了解社福工作的性質和營運模式，有助應付業界的燃眉之急，亦能吸引更多年輕人日後投身相關工作。

## 在職培訓方面的建議

### 全面人才培育策略

- 5.4.13 政府可資助院校開設僱主認可的跨專業培訓課程，並資助機構為有意涉足其他專業範疇的員工提供培訓，協助他們擴闊事業發展出路，培訓跨專業人才，令業界的人力資源得到充份運用。
- 5.4.14 為確保社福界未來有足夠的領導人才和專業知識，政府應提供針對中層管理人員的管理和領導才能培訓。同時，應鼓勵機構建立人才傳承計劃，讓資深前線人員傳授寶貴經驗予後輩，確保機構運作的可持續性。

- 5.4.15 在院舍員工的在職培訓方面，政府應持續推行「院舍員工培訓資助計劃」，資助院舍為前線員工提供在職培訓，強化他們的專業知識和技能，讓員工在其專業領域有不斷提升的機會，長遠鼓勵他們繼續在社福界發展。

#### *培訓支援配套*

- 5.4.16 機構應給予員工修讀培訓課程的友善條件，包括假期安排及減少工作量，鼓勵員工積極參與培訓。
- 5.4.17 政府可以推動機構在培訓課程中建立師徒制度，透過配對導師與學員，讓導師能夠根據學員的個人潛質提供個人化指導及支持，從而促進知識和經驗的傳承。同時，學員也能透過諮詢、分享及角色扮演等方式來學習，實現個人目標。
- 5.4.18 「院舍員工培訓資助計劃」應設立短期及中長期目標。短期內，應該專注於培訓新員工提供基礎服務的能力，讓他們能夠盡快進入服務崗位，紓緩人手壓力。中長期目標則應著重實施知識管理，以確保知識不會流失，包括針對員工較弱的範疇作重點培訓，以及鼓勵機構管理級人員定期以一對一方式指導員工，將知識和經驗傳承給新一代。

#### *限制培訓後留在原有機構*

- 5.4.19 政府可以參考醫護人員培訓和專職護理員培訓計劃的做法，規定參與培訓的員工在培訓完結後必須留在原有機構或社會福利界工作一段時間，減少資源浪費，亦能夠保障機構的人力資源，從而鼓勵機構參與。

#### *內地、海外交流實習*

- 5.4.20 政府應資助機構員工到海外實習交流，深入學習當地優秀的服務模式，將所學應用於帶回本地機構，提升服務質素。
- 5.4.21 香港機構應舉辦更多內地交流活動、互訪計劃，增進雙方對彼此的文化、制度、服務模式、實務操作模式、專業資格認證等方面的認識，為日後的合作做好準備。

#### *外勞及少數族裔培訓方面的建議*

- 5.4.22 院校應加強文化適應方面的培訓，例如在培訓課程中加入更多有關香港社會的內容，幫助外勞及少數族裔員工了解本地的社會文化和價值，協助他們融入工作環境，從而更好地服務香港社群。

- 5.4.23 機構可以開放一些助理級別的工作崗位供外地人員作實習用途，協助他們熟習香港的工作模式，以及達至香港的執業標準。同時，機構亦須致力建立共融的職場文化，讓外地實習生感到被尊重和接納，才能長遠留住人手。

## 5.5 人力及資源管理

### 業界面對的困難

#### 年輕人手短缺

- 5.5.1 年輕人傾向進入大機構或政府部門工作，非牟利機構被視為缺乏專業性和社會地位。安老院舍、殘疾人士院舍、精神健康宿舍等前線護理人員職位嚴重短缺，服務對象需求增加但人力編制未調整，影響服務質素和持續發展。

#### 機構間協作困難

- 5.5.2 社會服務界各機構開發的資源缺乏有效的匯集和共享平台，導致資訊流通效率低，影響服務質素及創新發展。不同服務單位或機構的服務目標不同，協作交流困難。例如，目前多數服務設施獨立運作，即使有單位嘗試合作，也需投入大量人力物力，在資源短缺的情況下，對機構是一種負擔。
- 5.5.3 在資源日漸緊絀的情況下，機構難以進行有效的人手調配、知識管理和員工培訓，影響機構的服務質素和持續發展。業界投入大量資源開發各類網上資料庫、教材和服務指引，但使用率不高。個案資訊、服務經驗和創新模式難以在同工間分享，進一步限制了服務質素的提升和持續發展。

#### 五億專項基金運作細節不明確

- 5.5.4 五億專項基金的具體運作細節及審批準則等尚未完全明確，業界缺乏充足資訊，難以評估申請機會。在提出具體計劃時，機構缺乏參考指引，無從了解相關要求及期望水平。

#### 退休政策欠靈活

- 5.5.5 近年部份員工選擇提早退休，進一步加劇社福機構的人手短缺問題。惟退休政策僵硬，未能根據實際需求靈活調整，難以吸引和挽留退休人士。

### 人手編制方面的建議

- 5.5.6 政府應根據機構的運作需求及市場要求檢討服務人手編制，提高服務人手比例，讓機構能夠獲得更多經常資助撥款以安排足夠人手應付日常營運。

- 5.5.7 政府應在人手編制中引入更多跨專業範疇的人才，以及增聘助理級職位支援專業人員，減輕專業人員的行政工作負擔，讓他們能專注於專業範疇的工作，提升整體服務效率。

## 退休安排方面的建議

### 延長退休年齡

- 5.5.8 政府應配合實際人力需求狀況，適當延長退休年齡，紓緩業界人手短缺的問題，並促進經驗傳承，例如為不同界別及工種制定合理的退休年齡上限，由 65 歲至 70 歲不等。而該退休年齡應作為一個參考範圍，機構可按員工的健康狀況及工作表現靈活決定是否延長服務年期，而非一刀切規定。
- 5.5.9 除了提供延遲退休的選項，政府亦應配合誘因吸引員工延遲退休，例如提供具吸引力的薪酬福利及晉升發展機會。
- 5.5.10 另一方面，政府應設立調解機制及獎勵政策，鼓勵僱主優先考慮聘用願意延展工作年期的人士。

### 協助退休人士轉型

- 5.5.11 政府應制定機制鼓勵已退休人士以兼職或臨時合約模式重投業界，以善用他們的經驗。政府亦應完善工作轉介系統，協助希望繼續服務業界的退休人士任職於體力勞動較少的服務和工種。
- 5.5.12 院校亦可與人力資源公司合作，聘請前線經驗豐富的現職或退休社工擔任導師，紓緩院校導師不足的問題。

## 五億專項基金方面的建議

### 短期措施

- 5.5.13 機構共同善用基金：政府可鼓勵機構與有相似需求及服務模式的機構配對合作，共同善用基金發展較大規模的項目，以吸引更多系統發展商，發揮資源共用效益。為此，政府需促進跨機構溝通，讓機構互相掌握各自現有的資源，促使它們與合適的機構配對合作。
- 5.5.14 技術支援：政府應安排資訊科技及財務顧問為有需要的機構提供免費諮詢服務。資訊科技顧問可協助機構評估現有系統的狀況，了解機構的具體需求，為機構度身訂造最合適的資訊系統方案，包括選擇適當的硬件、軟件、系統設定等；財務顧問則應指導機構如何有效運用基金，規劃資源分配，確保資金用得其所。

- 5.5.15 自動化系統：鼓勵和支持機構引入自動化系統為五億基金的首要任務之一。例如引入自動上傳血壓記錄的雲端系統、使用人工智慧工具（AI Tools）編排工作輪班時間表等，分擔前線人員的行政工作，短期內紓緩人手壓力和減低人力成本，提升營運效率。
- 5.5.16 資源規劃系統：政府應鼓勵和支持社福機構建立企業資源規劃（Enterprise Resource Planning, ERP）系統，以全面完善機構的管理和運作流程。企業資源規劃系統能將機構的財務管理、人力資源、項目管理、服務記錄、個案管理等各項功能整合，提升數據準確性、工作效率和服務銜接。
- 5.5.17 資源共享平台：政府應與業界合作開發共享資訊平台，如記錄服務使用者資料的系統，並讓社福機構互通使用，以便機構了解每個服務使用者的需求和狀況，提供更有效的介入和支援措施，完善服務銜接。同時政府須確保數據安全，防止資訊外洩或被盜取。
- 5.5.18 強化服務單位的數碼設施：政府需要協助服務單位強化其服務場地的數碼設施，提升工作效率，同時能為社福行業塑造專業形象，吸引更多年輕人加入社福行業。

#### *中期措施*

- 5.5.19 提升管理效率：政府應安排人員協助社福機構全面檢視和完善其行政管理系統和組織架構，例如簡化行政程序、建立完善的政策和指引、制訂明確的職責分工、加強不同部門之間的協調和溝通等，提升組織的管理和監管效率。
- 5.5.20 科技培訓：隨著資訊科技系統在社福界的廣泛應用，政府應為機構員工提供相應的科技培訓，確保他們具備運用新系統的知識和技能，發揮新系統的最大效用。

#### *長期措施*

- 5.5.21 創新服務：政府應協助社福機構與大專院校、研究機構等建立夥伴關係，合作進行服務評估和研究，深入了解服務使用者的需求，以及機構在提供服務時所面對的各種困難，從而推動創新的服務模式和人員培訓課程。
- 5.5.22 持續投資：政府必須確保為基金持續注資，維持基金的可持續性和穩定性，讓機構能夠按項目優次逐步進行人員培訓、系統完善、基建提升等工作。

## 5.6 人力及資源管理

### 業界面對的困難

#### 整筆撥款帶來的挑戰及不確定性

- 5.6.1 整筆撥款陸續將無時限的服務轉為有時限效期的服務協議合約形式，續期與否取決於服務需求轉變及機構服務表現，使機構的長遠人力規劃更困難，亦影響人才培訓及員工的歸屬感。
- 5.6.2 其次，在整筆撥款之下，各社福機構可自行調整職員的薪酬及福利水平，機構間的薪酬福利差異除加劇職員的流動性外，同工不同酬亦影響了職員的穩定性及投身社福界的動力。
- 5.6.3 社會福利署每五年重新檢視服務合約，增加機構營運的不確定性，使其難以就未來服務方向及人力資源進行長遠規劃。而且當服務合約被終止時，機構只獲較短的通知期，可能無法即時妥善安置員工，導致人才流失。再者，私營機構因成本調整彈性較高而較容易中標，對社福機構造成競爭壓力，影響其服務存續。另外，通知期過短對服務使用者和機構造成困擾，增加了運營壓力。

#### 成本分攤機制增加行政成本

- 5.6.4 社會福利署的資助政策要求社福機構詳細申報人手支出和成本分攤，增加了機構的行政成本和運營壓力，對中小型機構影響尤大。其次，社福機構使用不同的分攤模式，缺乏統一標準，影響財務數據準確性和撥款分配。部分中小型機構缺乏專業人手進行成本預算和分攤，費時費力，影響服務質量。再者，成本分攤會阻礙機構在服務計劃的創新構思、與其他界別／機構的協作、申請外界資源的動機，而機構內部員工的協作、工作崗位互換也會因此變得保守。

#### 院舍監管部門巡查過嚴

- 5.6.5 院舍監管部門巡查過嚴，缺乏對前線員工專業的尊重，而執法標準含糊不清，增加了員工的精神壓力。另外，為配合監管要求，額外的文書工作進一步增加了工作負擔，分散了用於提供服務的資源。

#### 社福界缺乏長遠的人力資源規劃

- 5.6.6 政府在制定相關政策時缺乏長遠和全面的規劃，如撥款提供培訓計劃，由於人手短缺，社福機構無法讓員工抽空接受培訓，反而增加了前線員工的壓力。再者，社福服務的需求與日俱增，但機構資源未能與需求相符，政府期望在減少資源下提升服務質素，為機構帶來龐大的營運壓力。

- 5.6.7 科技應用滯後，現有設備多來自其他國家，不完全適用於本地，缺乏相關人員培訓，難以有效應用設備。
- 5.6.8 社會福利署在人力資源規劃和預測方面不足，未能準確評估供求情況，數據滯後於實際情況，難以有效應對人力資源挑戰。

## 完善制度方面的建議

### 完善成本分攤機制

- 5.6.9 政府應簡化成本分攤機制，減省社福機構的行政開支，讓更多資源可用於改善前線服務質素，並適度放寬不同資助項目限制，提高資源運用靈活性，避免人力資源運用受阻。
- 5.6.10 此外，政府應根據不同服務類別的人手開支及營運模式訂立合理分攤準則，並定期檢視及調整分攤機制，配合營運模式的轉變，確保標準切合實際需要。

### 完善院舍監管機制

- 5.6.11 政府應就院舍的監管和巡查提供清晰的執法標準，同時加強監管人員的培訓，增進他們對規例原意以及機構運作的理解，讓監管工作能夠貫徹始終，發揮應有的作用。

### 調整院舍條例

- 5.6.12 在人手聘請方面，政府可考慮簡化院舍條例，為已擁有多多年實務經驗的資深員工提供獲豁免部分課程或直接評審的機會，讓院舍能夠更快聘請主管級別人員。
- 5.6.13 在行政方面，政府亦可考慮與專業機構商討簡化長者入院的評審程序，包括縮短評審周期和簡化申請程序等，以減省投放在評審程序的人手和時間，令院舍可運用相關資源於前線服務。

## 長遠規劃方面的建議

### 檢討服務面臨的問題和長遠需求

- 5.6.14 政府應投放資源研究及分析業界所面對的問題，包括透過各類研討會與業界溝通，了解其實際需求，並制訂切合需要的長遠規劃並制訂全面的支援配套，從根本改善現況。再者，人手短缺、制度不完善、政策執行不力等問題相互影響、扣連，政府必須從多方面檢視問題及進行全面改革，方能真正解決社福業界當前面對的種種困境。

### 評估社區需求及服務效益

- 5.6.15 政府應精準估算和分析社區需求和資源配對，例如在人口老化和自殺率高的區域，應該投放更多資源。這有助政府制訂更具前瞻性的規劃，而非依賴陳舊和制約的人手編制作資源分配。
- 5.6.16 此外，政府應採用全面的評估方法，衡量投資於社會服務所能節省的社會成本，從而正視社會服務的重要性及其長遠價值。精準的評估對政府的資源投放亦有益處，例如協助政府衡量某項服務能夠減少社會負擔，令服務能更效紓緩社會問題。

## 業界協作方面的建議

### 促進跨界別交流

- 5.6.17 政府應為業界建立跨界別溝通平台，加強鼓勵同工交流協作，透過集思廣益完善服務模式。同時加強推廣平台，例如定期舉辦分享會和研討會，提升業界對平台的認受性和使用率。

### 加強社福機構的合作

- 5.6.18 政府應成為不同社福機構之間的合作橋樑，例如帶領規劃和興建一站式綜合社福服務大樓，匯聚各類服務，提高服務效率和發揮資源的最大效益。

## 5.7 施政建議

5.7.1 綜合聚焦小組討論及問卷調查結果，工作小組在人手聘用、人力培訓、人力及資源管理和政策方針四方面歸納出各項重點政策及措施建議。

5.7.2 在人手聘用方面，政府應該檢視社福界的薪酬和職涯發展，協助社福界開拓招聘途徑和改善行業形象；在人力培訓方面，政府應該協助調整院校的課程內容和加強社福機構的在職培訓；在人力及資源管理方面，政府應協助社福機構善用人力資源，以及適當運用五億專項基金以提升工作效率和服務質素；在政策方針方面，政府應該完善現有制度、制訂長遠規劃，以及致力促進業界交流和協作。

### 人手聘用

5.7.3 在人手聘用方面，工作小組認為政府可以優先推行以下兩項施政建議：

- **吸納特定群體加入社福界**：政府應積極協助社福機構吸納年青人、婦女、中年人士、退休人士等潛在群體進入社福界就業。對於年青人，政府應協助社福機構推行有薪實習計劃，包括幫助機構與中學及高等院校配對，以及安排導師在實習過程中幫助學生釐清其生涯規劃。對於婦女、中年人士、退休人士等群體，政府應該協助社福機構定期在社區舉辦招聘會、透過宣傳活動幫助他們了解行業的工作性質和就業前景。同時，社福機構亦應提供彈性的工作模式，例如半天工作安排、彈性上班時間、設立託兒空間等，令員工可平衡工作和家庭生活，以吸引婦女、中年人士、退休人士等投入社福界。
- **改善院舍工作的形象**：政府應協助院舍完善設施和營造良好工作環境，全面提升服務質素，以及積極運用科技減輕員工的體力勞動工作，提高工作效率。同時大力推廣院舍服務的專業形象及工作意義，提升其社會地位。

5.7.4 此外，其他有關人手聘用的施政建議包括：

- **檢視薪酬**：政府應檢視社福機構的薪酬和福利政策，確保機構能提供具市場競爭力的待遇水平，相關措施可包括參考政府職系薪酬指標、設立花紅制度、調整年假等，以吸引和挽留人才。另外，政府應與年輕一代的員工溝通，了解他們對工作與生活平衡、彈性工時和個人發展空間等方面的期望，制定切合新世代需求的人力資源政策。

- **拓展職涯發展機會**：政府可考慮資助社福機構為員工建立多元的職涯發展機會和培訓，確保他們具備應對不同工作需求的專業知識和技能。同時，機構亦應加以配合，釐定清晰的晉升階梯，令員工有事業發展的目標。除了為社工職級增設晉升階梯外，政府亦應為其他職級如社工助理、輔助服務員等設立相應的晉升階梯，支援前線工作，同時讓資深及優秀人員均有事業發展出路。
- **吸納海外及內地人才，並提供支援措施**：政府可考慮吸納已獲取香港認可資歷的內地及境外社會服務專才來港發展，例如包括社工、物理治療師、護士等專業職位。為配合輸入外地人才的政策，政府需就補充勞工優化計劃制訂嚴謹的認證及培訓機制，規範外地專才在港執業的標準和程序，確保其資歷及服務質素符合香港水平。此外，政府應加強對勞務公司的監管，以及為社福機構提供清晰的外勞輸入指引，並在整個過程中給予全面支援，包括為外勞提供適當培訓、安排住宿，以及協助機構了解內地勞務法律和合約條款等。同時，政府需要平衡本地人才的就業機會，以避免引發過度競爭。

## 人力培訓

5.7.5 在人力培訓方面，工作小組認為政府可以優先推行以下的施政建議：

- **調整院校的課程內容**：政府須為院校與社福業界建立緊密溝通渠道，讓院校更了解業界期望畢業生所具備的知識和技能，從而調整課程設計及教學內容，包括在課程中加入更多實務內容，例如實地考察、實習機會、工作坊等，確保學生能勝任前線工作。在實習方面，政府應鼓勵院校增加更多社福機構的實習機會，讓學生體驗社福工作性質及運作模式，吸引更多年輕人投身相關工作。在院舍工作培訓方面，院校應安排更多機會讓學生了解各職位的功能及性質，培養他們正確的工作期望，例如安排學生與物理治療師、職業治療師等交流。最後，政府應與院校合作，深入研究年輕人對社福工作認知不足的狀況，從根源解決問題。

5.7.6 此外，其他有關人力培訓的施政建議包括：

### 院校培訓方面：

- **增加學額**：政府須投放更多資源於社福界人手的院校培訓。政府應深入評估各專業領域的人力需要，並因應實際情況增加資助學額。特別是自資社工課程，以及專業學位課程如精神科護理及職業治療等。此外，政府可鼓勵內地、「一帶一路」地區及海外的學生來港修讀大專院校的學士或副學士課程，以確保他們的知識和技能更貼近香港機構的需求，畢業後成為業界穩定的人力資源供應。

- **修訂院舍主管格認證**：在社工培訓方面，因應院舍條例，政府可考慮讓院校在社工學士或副學士課程中加入主管資格認證，讓學生日後不需離開工作進修才能晉升主管職級，確保機構能維持穩定人手。

#### 在職培訓方面：

- **規劃全面的人才培訓**：政府可以資助院校開設獲僱主認可的跨專業培訓課程，並資助機構員工參與培訓，培訓跨專業人才，讓業界人力資源得到充分運用。此外，為確保社福界未來領導人才及專業知識儲備充足，政府應為中層管理人員提供管理和領導才能培訓。同時，應鼓勵機構建立人才傳承計劃，讓資深員工將寶貴經驗傳授予後輩，維持機構的可持續人才供應。另一方面，政府未來應繼續推行現有的「院舍員工培訓資助計劃」，強化院舍員工的專業知識和技能，讓他們在專業領域不斷提升，鼓勵他們繼續在社福界發展。與此同時，政府須為外勞及少數族裔員工提供針對性的培訓，包括文化適應培訓，以及開放更多外地人員實習崗位，協助達至香港的執業標準。
- **提供配套措施**：除了投入資源外，政府亦須配合相應配套措施，以鼓勵僱主及員工積極參與培訓。政府應支援機構為員工提供參與培訓課程的友善條件，例如減少行政工作及以假期彌補培訓時間等。此外，政府可推動機構在培訓課程中建立師徒制度，讓導師能根據學員個人潛質提供個人化的指導及支持，同時讓學員透過多元化方式如諮詢、分享及角色扮演等學習，提升學員興趣及成功感。在「院舍員工培訓資助計劃」方面，政府應設立短期及中長期目標，短期應專注培訓新員工的基礎服務能力，讓他們盡快投入工作以紓緩人手壓力；中長期目標則應著重讓員工維持良好的知識及技能水平，包括針對員工較弱的範疇作重點培訓，以及鼓勵管理層以一對一方式指導員工。

## 人力及資源管理

5.7.7 在人力及資源管理方面，工作小組認為政府可以優先推行以下兩項施政建議：

- **檢討退休政策**：政府應適度延長不同界別及工種的退休年齡上限，同時授予機構自主性，按個別員工的健康及工作表現靈活決定是否延長服務年期。此外，政府應提供誘因如具吸引力的薪酬福利及晉升機會，吸引員工延遲退休，並設立獎勵機制鼓勵僱主優先聘用願意延長工作年期的人士。另一方面，政府也可以鼓勵退休人士以兼職或臨時合約模式重投業界，善用他們的經驗。政府亦應協助機構完善工作轉介系統，幫助退休人士投身較少體力勞動的職位，例如院校擔任導師，紓緩導師短缺問題。

- **整合服務資訊及數據**：建議整合各項服務的資訊，並建立數據分享平台，以供服務提供者瀏覽各區服務的實際使用情況，包括服務類型、使用人數、剩餘名額、預計輪候時間等資訊。建立健全的數據庫有助服務機構掌握各區的服務需求，並據此適當分配資源和人手。

5.7.8 此外，其他有關人力及資源管理的施政建議包括：

- **檢討人手編制**：政府應根據機構的運作需求及市場要求，檢視並提高服務人手編制比例，讓機構獲得更多常規資助款項以安排足夠員工應付日常營運。政府亦應在人手編制中安排更多跨專業人才，及增設助理級職位協助專業人員，緩解專業人員的行政工作，提升服務質素。
- **適當運用五億專項基金**：從短、中、長期妥善規劃五億專項基金的用途，包括：
  - **短期措施**：政府需鼓勵社福機構與具有類似需求和服務模式的其他機構配對合作，共同發展較大規模的項目，達至資源共用的效益。為此，政府需促進跨機構溝通，讓各機構了解對方的資源狀況，從而找到合適的合作夥伴。與此同時，政府應鼓勵社福機構優先將基金應用於以下三個範疇：（一）引入自動化系統，例如在護理院舍使用雲端自動上傳病人健康數據，減輕前線人員的工作壓力；（二）採用企業資源規劃（Enterprise Resource Planning）系統，將不同範疇的功能整合，完善服務管理；（三）開發業界共享數據系統，完善服務銜接。此外，政府須安排資訊科技及財務顧問為有需要的機構提供免費諮詢服務，為它們度身訂造合適的方案，確保有效運用和分配基金資源。此外，政府需要協助服務單位強化其服務場地的數碼設施，提升工作效率，同時能為社福行業塑造專業形象，吸引更多年輕人加入社福行業。
  - **中期措施**：政府需協助社福機構全面檢視和改善其現有的管理系統和組織架構，提升機構的營運效率。包括精簡行政程序、制訂清晰的政策指引和職責分工、加強部門間協調和溝通渠道等，全面完善組織的管理和監管機制。另一方面，隨着資訊科技在社福界的廣泛應用，政府應為前線員工提供相應的科技培訓，確保他們能熟練運用新系統和設備，充分發揮五億元基金所帶來的裨益。
  - **長期措施**：政府亦需協助機構與大專院校、研究機構等建立夥伴關係，合作研究服務使用者的需要及機構在服務提供上的困難，從而推動創新的服務模式和人員培訓課程。最後，政府必須確保為基金持續注資，維持基金的可持續性和穩定性，讓機構能按既定計劃逐步完成硬件升級、系統提升、人員培訓等各項工作。

## 政策方針

5.7.9 在政策方針方面，工作小組認為政府可以優先推行以下三項施政建議：

- **完善成本分攤機制**：政府應簡化成本分攤機制，減省社福機構的行政開支，讓更多資源可用於改善前線服務質素，並適度放寬不同資助項目限制，提高資源運用靈活性，避免人力資源運用受阻。此外，政府應參考不同服務類別的人手開支及營運模式訂立合理分攤準則，定期檢視及調整分攤機制，配合營運模式的轉變，確保標準切合實際需要。
- **完善院舍監管機制**：政府應就院舍的監管和巡查提供清晰的執法標準，同時加強監管人員的培訓，增進他們對規例原意以及機構運作的理解，讓監管工作能夠貫徹始終，發揮應有的作用，並促進院舍和監管人員的互相理解，減少院舍工作人員因監管壓力過大而離職。
- **檢討服務的長遠需求**：政府應投放資源研究及分析業界所面對的問題，包括透過各類研討會與業界溝通，了解其實際需求，並制訂切合需要的長遠規劃並制訂全面的支援配套，從根本改善現況。

5.7.10 其他有關政策方針的施政建議包括：

- **調整院舍條例**：在人手聘請方面，政府可考慮簡化院舍條例，為已擁有多多年實務經驗的資深員工提供獲豁免部分課程或直接評審的機會，讓院舍能夠更快聘請主管級別人員。在行政方面，政府亦可考慮與專業機構商討簡化長者入院的評審程序，包括縮短評審周期和簡化申請程序等，以減省投放在評審程序的人手和時間，令院舍可運用相關資源於前線服務。
- **評估社區需求及服務效益**：政府應精準估算和分析社區需求和資源配對，例如在人口老化和自殺率高的區域，應該投放更多資源。這有助政府制訂更具前瞻性的規劃，而非依賴陳舊和制約的人手編制作資源分配。此外，政府應採用全面的評估方法，衡量投資於社會服務所能節省的社會成本，從而正視社會服務的重要性及其長遠價值。精準的評估對政府的資源投放亦有益處，例如協助政府衡量某項服務能夠減少的社會負擔，令服務能更有效舒緩社會問題。
- **促進跨界別交流**：政府應為業界建立跨界別溝通平台，加強鼓勵同工交流協作，透過集思廣益完善服務模式。同時加強推廣平台，例如定期舉辦分享會和研討會，提升業界對平台的認受性和使用率。
- **加強社福機構的合作**：政府應成為不同社福機構之間的合作橋樑，例如帶領規劃和興建一站式綜合社福服務大樓，匯聚各類服務，提高服務效率和發揮資源的最大效益。

# 總結

## 第六章

### 6.1 總結

- 6.1.1 在 2024 年 3 月至 5 月期間，「心連心」收集了香港社福界對 2024《施政報告》的意見和建議，關注範疇繼續集中於五大社福主題：「老有所依」（長者服務）、「貧有所扶」（扶貧）、「障有所援」（復康及精神健康）、「家有所聚」（兒童及家庭）、「專有所為」（人力資源）。
- 6.1.2 五個工作小組就五個主題舉行了多場聚焦小組／共識工作坊，並進行問卷調查，過程中得到業界人士及服務使用者的積極參與，總計有 393 名人士參與聚焦小組／共識工作坊，1,953 名人士參與問卷調查，參與人數比去年更多，體現了社福界「共謀共議為社群」的精神和努力。
- 6.1.3 在收集業界的意見後，「心連心」在 2024 年 6 月 18 日舉行了「心連心·惠民生暖民心」分享交流會，共有 1000 多名社福界人士參與，他們來自超過 220 間社福機構及地區團體，當中包括社福機構的董事局成員、管理層及前線員工等業界人士和關心社福政策的人士，多位立法會議員及區議員亦有出席是次活動。此外，分享交流會亦得到香港特別行政區政府的積極響應，勞工及福利局局長、勞工及福利局常任秘書長、社會福利署署長等合共 34 位官員親臨現場聆聽意見，並積極與參加者分享和交流。
- 6.1.4 在分享交流會中，「心連心」五個工作小組和社署均坦誠分享在公眾參與活動中所收集的意見，「共謀共議為社群」，業界人士亦踴躍參與，就不同的福利措施出謀劃策，而各政府官員、立法會議員和區議員亦貼地聆聽業界的心聲，一同共謀分享對社會福利的規劃，將資源用於最有迫切需要的地方。由此可見，是次活動能夠連繫各界，以「心連心」，推動實踐「惠民生·暖民心」的工作。

## 附件一：「心連心・惠民生暖民心」分享交流會主要程序

### 2024 年行政長官施政報告：「心連心・惠民生暖民心」分享交流會 主要程序

勞工及福利局、社會福利署和香港社福界心連心大行動於 2024 年 6 月 18 日在九龍新蒲崗七寶街 2 號東華三院東蒲胡李名靜體育館舉行『2024 年行政長官施政報告：「心連心・惠民生暖民心」分享交流會』，共有來自超過 220 間社福機構以及來自地區團體的代表合共一千多人參加，多位立法會議員以及區議員亦有出席是次活動。活動的主要程序如下：

時間	程序
14:00 – 14:30	登記入座
14:30 – 14:45	<u>社福施政添幸福</u> 1. 香港社福界心連心大行動主席 <b>管浩鳴議員, BBS, JP</b> 致歡迎詞 2. 主禮嘉賓香港特別行政區政府勞工及福利局局長 <b>孫玉菡先生, JP</b> 致詞  大合照
14:45 – 16:00	<u>共謀共議為社群 – 分享</u> 主持：香港社福界心連心大行動交流會統籌 <b>譚贛蘭教授, GBS, JP</b> 分享講者： 1. <b>周燕雯教授</b> （老有所依） 2. <b>劉洗靜儀女士</b> （貧有所扶） 3. <b>吳兆文教授</b> （障有所援） 4. <b>洪雪蓮教授</b> （家有所聚） 5. <b>林景怡博士</b> （專有所為） 6. <b>社會福利署地區福利專員</b> （地區福利措施諮詢會意見分享）
16:00–16:15	茶敘
16:15–17:00	<u>共謀共議惠社群 – 答問環節</u> 主持：香港社福界心連心大行動交流會統籌 <b>譚贛蘭教授, GBS, JP</b> 分享講者： 1. <b>周燕雯教授、婁振陽先生、李淑霞女士</b> （老有所依） 2. <b>劉洗靜儀女士、施麗珊女士</b> （貧有所扶） 3. <b>吳兆文教授、朱世明先生、程志剛先生</b> （障有所援） 4. <b>洪雪蓮教授、廖錦鳳女士</b> （家有所聚） 5. <b>林景怡博士、楊建霞女士、雷慧靈博士</b> （專有所為）

時間	程序
17:00–17:30	<p data-bbox="448 219 1054 255">「<b>心連心</b>」<b>惠民生•暖民心</b>→<b>共創美好明天</b></p> <p data-bbox="448 259 823 295">分享、答問及交流 - 講者：</p> <ol data-bbox="448 300 1347 506" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="448 300 1278 336">1. 香港特別行政區政府勞工及福利局局長<b>孫玉菡先生, JP</b></li> <li data-bbox="448 340 1230 376">2. 香港社福界心連心大行動主席<b>管浩鳴議員, BBS, JP</b></li> <li data-bbox="448 380 1347 416">3. 香港特別行政區政府勞工及福利局常任秘書長<b>劉焯女士, JP</b></li> <li data-bbox="448 421 959 456">4. 社會福利署署長<b>李佩詩女士, JP</b></li> <li data-bbox="448 461 1331 497">5. 香港社福界心連心大行動交流會統籌<b>譚贛蘭教授, GBS, JP</b></li> </ol>

## 附件二：「心連心・惠民生暖民心」分享交流會勞工及福利局及社會福利署代表出席名單

### 2024 年行政長官施政報告：「心連心・惠民生暖民心」分享交流會 勞工及福利局及社會福利署代表出席名單

#### 勞工及福利局

- |              |                   |
|--------------|-------------------|
| 1. 孫玉菡先生, JP | 勞工及福利局局長          |
| 2. 劉焱女士, JP  | 勞工及福利局常任秘書長       |
| 3. 何啟明先生, JP | 勞工及福利局副局長         |
| 4. 傅曉琳女士     | 勞工及福利局局長政治助理      |
| 5. 梁振榮先生, JP | 勞工及福利局副秘書長（福利）1   |
| 6. 羅荔丹女士     | 署理勞工及福利局副秘書長（福利）2 |
| 7. 陳偉偉先生     | 勞工及福利局康復專員        |
| 8. 方兆偉先生     | 勞工及福利局局長政務助理      |
| 9. 莊子為先生     | 勞工及福利局局長新聞秘書      |

#### 社會福利署

- |               |                      |
|---------------|----------------------|
| 10. 李佩詩女士, JP | 社會福利署署長              |
| 11. 黃燕儀女士, JP | 社會福利署副署長（行政）         |
| 12. 黃國進先生     | 社會福利署副署長（服務）         |
| 13. 甄麗明女士     | 社會福利署助理署長（安老服務）      |
| 14. 鄒鳳梅女士     | 社會福利署助理署長（家庭及兒童福利）   |
| 15. 關淑儀女士     | 社會福利署助理署長（牌照及規管）     |
| 16. 翁應輝先生     | 社會福利署助理署長（策劃及發展）     |
| 17. 陳麗珠女士     | 社會福利署助理署長（青年及感化服務）   |
| 18. 梁綺莉女士     | 社會福利署助理署長（康復及醫務社會服務） |
| 19. 馬秀貞女士     | 社會福利署助理署長（社會保障）      |
| 20. 鍾玉芳女士     | 社會福利署首席行政主任（人力資源管理）  |
| 21. 林文儀女士     | 社會福利署中西南及離島區福利專員     |
| 22. 胡美卿女士     | 社會福利署東區及灣仔區福利專員      |
| 23. 梁保華先生     | 社會福利署觀塘區福利專員         |
| 24. 吳偉龍先生     | 社會福利署黃大仙及西貢區福利專員     |
| 25. 張織雯女士     | 社會福利署九龍城及油尖旺區福利專員    |
| 26. 余偉業先生     | 社會福利署深水埗區福利專員        |

27. 馮淑文女士 社會福利署沙田區福利專員
28. 馮曼瑜女士 社會福利署大埔及北區福利專員
29. 石陳麗樺女士 社會福利署元朗區福利專員
30. 黃少芬女士 社會福利署荃灣及葵青區福利專員
31. 高文麗女士 社會福利署署理屯門區福利專員
32. 陳倩儀女士 社會福利署總社會工作主任（機構策劃及統籌）
33. 黃鳳儀女士 社會福利署高級社會工作主任（機構策劃及統籌）
34. 張家弘先生 社會福利署社會工作主任（機構統籌）

## 附件三：「心連心・惠民生暖民心」分享交流會答問環節 意見匯集

### 2024 年行政長官施政報告：「心連心・惠民生暖民心」分享交流會 「共謀共議惠社群」 - 答問環節意見匯集

時間：2024 年 6 月 18 日下午 5 時至下午 5 時 30 分

地點：九龍新蒲崗七寶街 2 號東華三院東蒲胡李名靜體育館（東蒲）

交流會參加者在提問環節提出的問題及意見整理如下：

機構單位／代表	問題	意見分享
香港弱智人士家長聯會代表	／	<ul style="list-style-type: none"> <li>建議政府增加福利給老齡的智弱人士，令他們能夠安度晚年。</li> <li>部份機構在智障人士求職時需要他們出示證明報告書，惟一些中年的智障人士並沒有該份報告書，補領需時至少一年，故建議放寬求職要求，讓這些智障人士都能夠順利就業，並體諒智障人士的學習速度，給予足夠的培訓時間。</li> </ul>
單非與雙非家長代表	／	<ul style="list-style-type: none"> <li>建議允許單非與雙非家長在香港工作，例如香港政府可與中央政府溝通，允許這些家長得到香港身份，讓他們能夠照顧子女及自力更生。避免等到這些家長到 60 歲才批出單程證身份證，他們取得身份證後就可以工作，靠自己工作脫貧。</li> </ul>
香港社區組織協會代表	<ul style="list-style-type: none"> <li>有關照顧者的政策會由政府哪一個部門負責執行？</li> <li>政府會否准許有較輕度案底記錄的更新人士申請為保健員？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現時單親住戶申請在職家庭基本津貼及中額津貼的每月工時要求均在 72 小時以下，建議在職長者住戶申請基本津貼的每月工時要求由 144 小時調整至 72 小時。</li> </ul>

機構單位／代表	問題	意見分享
香港聖公會多元文化外展服務隊代表	／	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 就少數族裔的外展服務，應加強對前線服務提供者的培訓，例如在大專院校加設以少數族裔為對象的課程單元，提升他們對於少數族裔文化的認識及服務他們的信心。</li> <li>• 指出一些少數族裔人士在原居地已有專業資格（例如醫生），但在香港卻未能獲得認證，導致他們難以就業。建議為高學歷的少數族裔人士設立求職支援計劃及由香港檢測和認證局定期審核海外專業資格。</li> </ul>
香港小童群益會代表	／	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 扶貧政府需要需要綜合考慮不同家庭的情況，例如針對一些多元匱乏家庭，包括貧困家庭中的特殊教育需求兒童，因此當中有些服務的縫隙是需要填補的。現有政策較多關注在託管服務，釋放婦女的勞動力。但政策亦需要促進家庭良好的管教和親子關係。</li> <li>• 建議幼兒中心接受的服務對象擴展至零至二歲的兒童，以提供全面支持。</li> </ul>
香港青年協會代表	／	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 青年就業期間承受相當的壓力，包括文化適應困難、情緒或飲食問題等。建議政府考慮推出青年心理健康服務券先導計劃，對象為 18 至 29 歲的青年，提供三次心理輔導服務，青年可採用服務券形式使用私人心理輔導服務。</li> <li>• 計劃有助減少青年精神健康問題惡化的機會，同時令中小企業的員工亦能夠得到心理輔導支援。</li> </ul>
非長者人士代表	／	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討非長者一人上樓計劃，令有需要人士可盡早「上樓」，解決住屋問題。</li> </ul>

機構單位／代表	問題	意見分享
香港菩提學會代表	／	<ul style="list-style-type: none"> <li>現時院舍員工、護士及保健員未必有充足知識照顧有不同病患的院友，例如日益增加的精神病患長者。建議設立分科院舍照顧有特殊需要的長者，或在「一院一社工」的基礎上，在院舍增加一名精神科護士，以更好地照顧有精神病患的長者。</li> </ul>
善導會代表	／	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府需要整合現有服務，建議在未來除了提出服務建議之外，需要找出服務的效果，以確認需要重點推行的服務，以造福社會。</li> </ul>