

津貼及服務協議¹

長者地區中心 (2023年10月1日生效) (中文譯本)

I 服務定義

簡介

1. 長者地區中心是一項地區層面的社區支援服務，為在社區生活，不論是健康的、需要照顧的或體弱的長者，以及護老者提供各種支援服務。支援服務會優先提供予需要照顧的及體弱的長者，包括患有認知障礙症的長者，以協助他們繼續在家中及社區生活。長者地區中心透過各種日常活動、計劃及偶到服務接觸個別長者，及早識別他們的服務需要，並提供適切服務及／或轉介。同時，長者地區中心須要提供長者支援服務隊的職能。服務營辦者須向在社區生活的長者及護老者提供高效和優質的綜合支援服務。跨專業團隊將與服務使用者、其家庭、朋友及整個社區合力提供有關服務。

目的及目標

2. 長者地區中心的最終目標是使長者能繼續在社區過著健康、受尊重及有尊嚴的生活，強化他們積極及有所貢獻的角色，並凝聚公眾力量，共同建立一個關懷長者的社區。

3. 長者支援服務隊的目標是為需要照顧的長者提供社交網絡及外展服務；及推廣長者義工計劃。

服務性質及內容

4. 長者地區中心提供一系列預防及發展、支援及補救層面的直接服務，包括認知障礙症照顧服務。長者地區中心與區內長者鄰舍中心、其他服務單位或界別合作識別區內長者的特式和需要，並在當區福利專員統籌下提供適切服務。此外，長者地區中心須按相關服務項目的服務規格，與區內其他服務單位協作以提供支援服務。再者，長者地區中心須與區內持份者協作，包括醫療衛生界別，例如地區康健中心／地區康健站、長者康健中心、健康外展隊、衛生署轄下之長者健康服務，以協助長者在社區安享晚年。

¹ 這份《津貼及服務協議》樣本只供參考之用。

5. 長者支援服務隊提供下列服務：
- (a) 透過外展手法識別有潛在需要照顧的長者，並持續更新有關名單；
 - (b) 為需要照顧的長者評估服務需要，並為他們安排服務；
 - (c) 招募、評估及訓練不同年齡的義工，包括個人義工及義工組織，並持續更新個人義工及義工組織名單；
 - (d) 鼓勵社區人士及義工與需要照顧的長者建立聯繫；
 - (e) 為需要照顧的長者提供支援服務，包括：
 - 透過家訪和電話聯絡，定期接觸長者；
 - 情緒支援；
 - 介紹社區資源；
 - 協助處理簡單個人需要，例如接送往返診所和處理簡單的家務；
 - 轉介長者至常規服務；以及
 - (f) 動員長者義工服務身邊的長者或其他有需要群體。
6. 服務營辦者須維持長者支援服務隊有關服務對象及義工的資料庫，為需要照顧的長者安排支援服務，並收集及分析區內需要照顧長者的統計資料。

服務對象

7. 長者地區中心的服務營辦者須為居於根據區議會劃分的某指定區域且年滿 60 歲或以上的長者提供服務。服務營辦者亦為全時間或部份時間照顧長者的正規及非正規護老者提供支援，並為整個社區提供教育性及發展性活動。
8. 長者支援服務隊的服務對象：
- (a) 60 歲或以上，居於社區內某特定服務區域，而有照顧及支援服務需要的長者，當中可能是：
 - 獨居；
 - 社交網絡薄弱；

- 健康欠佳；
- 居住環境欠佳；或
- 長期被社會孤立。

(b) 不同年齡的義工，包括：

- 願意服務需要照顧的長者的個人義工，例如婦女義工和退休人士義工，和義工組織；以及
- 願意服務有需要人士的 60 歲或以上長者義工。

II 服務表現標準

9. 服務營辦者須符合基本服務規定和服務量／服務成效標準。

基本服務規定

10. 長者地區中心須每周至少運作 6 天及每周最少 48 小時，服務時間可靈活安排以妥善滿足服務使用者的需要。

11. 長者地區中心的運作須由註冊社工監督及指導。

服務量標準

12. 服務營辦者須於每季度向社會福利署（社署）報告服務量。

服務量標準	服務量指標	議定水平
1	一年內的平均會員人數。	1 000
2	一年內的每節的平均出席人數 ^{註1} 。	130
3	一年內舉辦預防性及發展性小組 ^{註2} 、活動及計劃的總數：	330
	a. 一年內舉辦 (i) 至(vi) 類別的小組、活動及計劃的總數：	290
	(i) 滿足長者的教育及發展需要，包括認知訓練、加強長者能力及保障長者；	230
	(ii) 義工招募、發展及服務；	

^{註1} 出席人數包括實體出席和線上參與的小組、活動及計劃的人數。

^{註2} 小組包括封閉式小組(固定會員參與)，與及開放式小組，但不包括例會。

服務量標準	服務量指標	議定水平
	(iii) 推廣頤年健康教育 ^{註3} ；	40
	(iv) 推廣活躍頤年 ^{註4} ；	10
	(v) 推廣退休生活規劃 ^{註5} ；以及	6
	(vi) 推廣樂齡科技	4
	b. 滿足長者的社交及康樂需要。	40
4	一年內舉辦的支援性小組、活動及計劃的總數：	100
	a. 長者互助支援；以及	50
	b. 護老者支援服務，包括患有認知障礙症的長者的護老者，例如互助支援小組及培訓活動等。	50
5	一年內提供的補救性服務：	
	a. 有議定計劃 ^{註6} 的活躍輔導個案的每月平均數目（每月活躍輔導個案數目總和÷12）；	240
	b. 活躍輔導個案的流轉率（完結個案總數÷已處理及正在處理的活躍輔導個案總數 x 100%）；以及	20%
	c. 長者治療小組的總數。	4
6	一年內長者支援服務隊的網絡支援服務：	
	a. 透過不同方法（如外展活動）在社區接觸到而未有接受長者支援服務隊網絡支援服務的長者總數；	1,200
	b. 接受長者支援服務隊網絡支援服務的長者總數；	600
	c. 由義工提供網絡支援服務的總數；以及	3,100
	d. 長者支援服務隊及非長者支援服務隊的義工總數 ^{註7} 。	120
7	一年內服務的護老者 ^{註8} 總數。	230
8	提供予長者鄰舍中心及其他提供長者服務的單位的支援及培訓計劃或活動的總數。	12

註3 健康頤年意旨在提升長者生活質素、減低老齡疾病風險。健康頤年包括推廣健康教育、保健計劃等，其宗旨為減低老齡疾病風險、提供一般病患、以及長者營養、均衡飲食等知識。

註4 活躍頤年意旨向長者提供所需的支援、撥款和設施，促使長者透過自編小組模式加強其自主能力，從而主動組織及管理自身學習及義工事宜。

註5 退休生活規劃意旨協助將近或已退休長者擬訂退休規劃，享受更優質退休生活。退休生活規劃包括財務規劃、退休後生活適應、與家人相處技巧、發展個人興趣等。

註6 議定計劃應涵蓋服務使用者之需要、目標、已識別之行動、達到目標所需之時限、以及檢討計劃。

註7 義工包括長者義工、婦女義工、退休人士義工、以及其他義工。由每財政年度四月一日開始，重新計算義工總數。然而，前一年一直服務以及願意繼續服務之義工人數，可納入翌年之計算，但注意，每一名義工只可在每年計算一次。

註8 護老者在在此意旨有參加長者地區中心舉辦的支援小組、活動及計劃。每年結算已提供服務之護老者時，每一位護老者只可計算一次。

例：李先生曾參加於2023年11月至2024年1月舉辦的護老者支援小組，亦曾於2024年2月至2024年5月參加過兩個支援活動。當結算服務量指標6時，應把李先生的紀錄在2023年11月登記為1（在2023/24只有此項紀錄）。此外，李先生的紀錄會在2024年5月登記為1（在2024/25只有此項紀錄）。

服務量標準	服務量指標	議定水平
9	為隱蔽或需要照顧的長者提供的服務：	
	a. 每月隱蔽或需要照顧的長者活躍個案的平均數目（每月活躍個案數目總和÷12）；以及	35
	b. 一年內處理的隱蔽或需要照顧的長者個案的流轉率（完結個案總數÷已處理及正在處理的個案總數 x 100%）。	20%
10	一年內就服務推廣及／或建立策略夥伴關係而與地區持份者舉辦的活動總數 ^{註9} ，例如：大廈保安職員，以建立互信關係，推廣服務，商討合作策略，於一年內透過不同渠道接觸及辨識有需要之護老者。	24
11	一年內進行「長者健康及家居護理評估」(interRAI-Home Care version 9.3) ^{註10} 總數 ^{註11} 。	65
12	為員工提供有關認知障礙症的培訓課程總數 ^{註12} 。	21
13	為有需要的護老者 ^{註13} 提供的服務：	
	a. 一年內為有需要的護老者舉辦的支援小組總數；	6
	b. 一年內為有需要的護老者舉辦的培訓活動及計劃總數；	25
	c. 為有需要的護老者提供包括義工探訪、接送服務及短暫看顧長者服務（家居為本或中心為本）等支援服務的總數；	200
	d. (i) 一年內服務的有需要護老者總數；	100
(ii) 一年內服務的有需要護老者流轉率；	20%	

服務成效標準

13. 服務營辦者須於每三年向社署報告服務成效。

服務成效標準	服務成效指標	議定水平
1	服務使用者滿意中心服務的百分率（須進行樣本數目達400或不少於會員總數30%的調查）	70%

^{註9} 有關活動應只限地區持份者參與，而不包括為長者提供之外展及支援服務。地區持份者的例子如地區婦女團體、教會、社會保障辦事處等。與地區持份者一般電話聯絡或短暫接觸則無需計算。

^{註10} 「長者健康及家居護理評估」9.3版本或社署現時採用的「長者健康及家居護理評估」版本。

^{註11} 如未能達至議定水平，社署會考慮其實際情況如轉介的數目等。

^{註12} 每節培訓課程時間應不少於4小時，而1小時的課程應計算為0.25節。

^{註13} 有需要的護老者指照顧體弱長者(即60歲或以上行動不便、健康欠佳或患有認知障礙症的長者)而本身有殘疾、肩負重擔或已屆高齡，並有社交及情緒支援需要的護老者。

服務成效標準	服務成效指標	議定水平
2	護老者滿意中心服務的百分率 ^{註14} （須進行樣本數目不少於服務的護老者總數 30%的調查）	70%
3	長者義工滿意其義工服務及／或組織中心活動的百分率（須進行樣本數目不少於長者義工總數 30%的調查）	70%
4	護老者在接受服務後，照顧長者的壓力得以減低的百分率（平均計算所有以減低護老者壓力為目標的計劃／小組的達標水平）	70%
5	服務使用者的支援網絡得以擴大的百分率（須進行樣本數目達 400 或不少於會員總數 30%的調查）	70%
6	有需要的護老者滿意護老者支援服務的百分率	75%

質素

14. 服務營辦者須符合 16 項服務質素標準。

III 社署對服務營辦者的責任

15. 社署會按《津貼及服務協議通用章節》的規定，向服務營辦者履行「社署的一般責任」內臚列的職責。

IV 津助基準

16. 津助基準載於社署向服務營辦者發出的要約及通知書內。

津貼

17. 在指定時限內，服務營辦者將每年按整筆撥款模式獲發津助。整筆撥款已考慮個人薪酬，包括供聘用註冊社工及支援人員的公積金，以及其他適用於服務單位營運的「其他費用」（用以支付其他所有相關運作開支，包括僱員補償保險及公眾責任保險）及認可收費（如有的話）。獲社署認可提供津助活動處所的租金及差餉，將按實際費用另行以實報實銷形式發放。

^{註14} 每年結算已提供服務之護老者時，每一位護老者只可計算一次。

18. 服務營辦者可靈活使用獲發的整筆撥款，但必須遵從最新《整筆撥款手冊》、《整筆撥款通告》及社署就津助政策及程序向機構發出的有效管理建議書及通函就使用津助所載列的指引（如適用），以及個別服務相關指引。整筆撥款或會有所調整，包括因應公務員薪酬調整幅度而作出薪金調整，以及因應物價調整因素（現為綜合消費物價指數）而調整「其他費用」。政府不會承擔因計劃所引致而超出核准津助額的任何負債或財政影響的責任。

發放款項安排、內部控制及財務申報規定

19. 服務營辦者接納《津貼及服務協議》後，將會每月獲發整筆撥款津助。

20. 服務營辦者須負責維持穩健有效的財務管理系統，包括預算規劃、推算、會計、內部控制及審計。服務營辦者須妥善備存與項目有關的收支帳簿、記錄及證明文件，以供政府代表查核。

21. 服務營辦者須根據最新的《整筆撥款手冊》訂明的規定，提交由持有《專業會計師條例》（第 50 章）所界定的執業證書的會計師所審核的周年財務報告及整間機構年度財務報表，而有關報告及報表須經兩名機構授權的代表，即董事會主席／機構主管／機構社會福利服務主管簽署。周年財務報告應以現金記帳方式擬備，而折舊、員工積存休假等非現金項目不應包括在內。

防貪及誠信規定

22. 服務營辦者有責任確保其管理層、董事會成員及員工遵守《防止賄賂條例》（第 201 章）及相關規定。服務營辦者須禁止董事會成員、員工、代理人及承辦商在按照《津貼及服務協議》履行職責時提供、索取或接受利益。服務營辦者提供津助服務時，須避免及申報任何利益衝突。

23. 服務營辦者亦須參照防貪及誠信規定的相關指引，在各範疇秉持誠信，包括但不限於廉政公署制定的《防貪錦囊 - 非政府機構的管治與內部監控》及《與公職人員往來的試信防貪指南》所載的管治架構、內部監控、財務／資金管理、採購、人事管理、服務／活動提供、維修工程管理等。

V. 有效期

24. 本《協議》於指定時限內有效。如服務營辦者違反協議條件的任何條款，並且未有按社署發出的書面通知上所指定的方式及時間作出相應的補救，社署可

在該通知到期後，向服務營辦者發出通知期為 30 天的書面通知而終止本《協議》。

25. 如服務表現標準在協議期內有任何改變，社署會尋求與服務營辦者達成共識，而服務營辦者須按照指定的推行時間表達至新的要求。

26. 服務營辦者是否可繼續提供下一期服務，須視乎當時的政策指引、服務需要及服務營辦者的表現等相關考慮因素。社署保留重新編配項目的權利。

27. 若出現下列任何一種情況，社署可立即終止《協議》：

- (a) 服務營辦者曾經或正在作出可能會構成或導致發生危害國家安全罪行或不利於國家安全的行為或活動；
- (b) 繼續僱用服務營辦者或繼續履行《協議》不利於國家安全；或
- (c) 社署合理地認為即將出現上述任何一種情況。

VI 其他資料

28. 除了本《協議》外，服務營辦者亦須遵守以上第 4 段提及的《服務規格》所載列的規定／承諾，以及服務營辦者建議書和補充資料的內容（如有的話）。如這些文件內容出現矛盾，則以本《協議》為準。社署會密切監察服務營辦者有否遵守所有上述文件的規定。

（完）