

津貼及服務協議¹

家居支援服務

I 服務定義

簡介

家居支援服務旨在為居於社區並經評估為身體機能有輕度缺損或需更高程度照顧服務的長者、殘疾人士及有社會需要的個人及家庭提供全面服務，協助他們盡可能繼續居家安老，達至或維持最佳的活動能力，以及為照顧者提供支援服務，以紓緩他們的照顧壓力。綜合家居照顧服務隊（服務隊）應按個別服務使用者的需要提供適切的服務，以實踐「老有所屬」和「持續照顧」的理念。

目的及目標

2. 家居支援服務旨在為服務使用者提供一系列家居為本的支援服務，目標是讓服務使用者：
- (a) 留在自己選擇的安全和熟悉的社區環境生活；
 - (b) 達至和維持最佳的活動能力及獨立生活能力；
 - (c) 掌握所需技能以適應健康狀況的轉變；
 - (d) 避免過早長期入住醫院及接受院舍照顧服務；以及
 - (e) 紓緩照顧者的照顧壓力。

¹ 這份《津貼及服務協議》樣本只供參考之用。

服務對象和申請資格

3. 家居支援服務的服務使用者應在社區居住，並且沒有接受院舍服務，服務對象包括：
- (a) 長者²：年滿 60 歲或以上的人士，透過簡易標準評估工具 (interRAI™ Check-Up)³ 識別為輕度缺損或需更高程度照顧服務，或經安老服務統一評估機制評估後建議適合接受家居支援服務⁴；
 - (b) 殘疾人士⁵：殘疾人士包括智障人士、肢體傷殘人士或精神病患者。精神病患者須為精神狀況穩定及沒有攻擊性／暴力行為；以及
 - (c) 有社會需要的個人及家庭⁵：指面對離棄、突然患病、患上慢性疾病、入院留醫、監禁及死亡等而沒有或薄弱的社區支援及／或經濟上處於弱勢的個人⁶及家庭。

² 如長者有緊急需要而未能及時於進入服務前完成簡易標準評估 (interRAI™ Check-Up)，或有社會需要而即使未能通過簡易標準評估的長者，在有理據下亦可使用「家居支援服務」。

³ interRAI™ Check-Up 是一套簡易標準評估工具，旨在識別身體機能有輕度缺損的長者及其服務需要。

⁴ 經安老服務統一評估機制評估後建議適合接受「家居支援服務」或獲評定為適合「社區照顧服務」或「院舍照顧服務」的長者，皆符合家居支援服務的申請資格。

⁵ 此類別服務對象需透過社會福利服務單位的註冊社工轉介申請家居支援服務。殘疾人士、有社會需要的個人及家庭或其照顧者可透過康復服務單位（如殘疾人土地區支援中心、精神健康綜合社區中心）或個案服務單位（如綜合家庭服務中心／綜合服務中心、醫務社會服務部）申請家居支援服務，相關單位會評估申請人的需要及為合適個案轉介家居支援服務。

⁶ 有社會需要的長者應計入(a)項，而非(c)項。

服務性質和內容

4. 服務營辦者須按合資格服務使用者的服務需要，為他們提供或安排包括但不限於**膳食服務⁷**及下列各項**家居照顧服務**：
- (a) 直接照顧服務
- (i) 照顧管理和評估⁸；
- (ii) 個人照顧；
- (iii) 基本健康照顧⁹；
- (iv) 一般運動；
- (v) 家居暫託服務¹⁰；以及
- (vi) 家居環境安全評估及改善建議。

(b) 支援服務

- (i) 家務料理服務，例如家居清潔、更換床單及枕袋、購買必需品及洗衣等；

⁷ 服務營辦者為服務使用者提供膳食服務時，須按他們的需要，於上午 11 時至下午 1 時提供午餐，以及下午 4 時 30 分至 6 時 30 分提供晚餐。膳食的餐單宜定期交由註冊營養師提供意見。

⁸ 照顧管理和評估應由社工或其他專業人員（如有）進行。

⁹ 基本健康照顧包括但不限於臨床觀察及生命表徵監察，包括血壓、脈搏、體溫、體重；尿液測試、提醒服藥、透過個別指導預防及處理健康事宜及認知訓練等。

¹⁰ 家居暫託服務指為長者提供臨時或短暫的家居為本照顧服務，旨在紓緩照顧者的照顧壓力。

- (ii) 交通及護送服務；
- (iii) 安排或轉介至中心為本／院舍暫託服務¹¹；
- (iv) 安排或轉介至其他與醫療和照顧計劃相關的合適服務，例如牙科／眼科／聽力／健康檢查；西醫／中醫／藥學諮詢服務、老人精神科／臨床心理服務、疫苗接種服務、足病診療服務、哀傷輔導服務、晚期照顧及教育、法律諮詢服務、義工探訪／服務；復康器材的小型維修及保養，以及樓梯機服務等；
- (v) 輔導服務；
- (vi) 照顧幼兒；
- (vii) 照顧者支援服務和照顧者訓練；以及
- (viii) 雜項，例如為個別服務使用者提供社交及康樂活動等。

5. 服務營辦者亦可提供或安排訓練／活動／計劃¹²，以滿足服務使用者及其照顧者的需要。

¹¹ 中心為本／院舍暫託服務包括為長者及殘疾人士提供日間暫託服務、住宿暫託服務和中心為本暫託計劃／活動。

¹² 包括由(i)社工；(ii)專職醫療人員（如有）；以及(iii)其他協助人員（例如個人照顧工作員）在上述(i)或(ii)的指導下提供社交心理或健康相關的訓練／活動／計劃。每節應有3名或以上的參加者（服務使用者或照顧者），進行不少於1小時的活動。

6. 服務營辦者應靈活提供或安排其他服務（創新服務及／或增值服務），以提升服務使用者在家居環境中的生活質素。

7. 服務營辦者須安排社工或其他專業人士（如有）進行照顧管理和評估。服務營辦者須在新長者個案待進入服務後一個月內，以社會福利署（社署）家居支援服務系統（服務系統）內的簡易標準評估工具為個案完成評估。服務營辦者須按需要以簡易標準評估工具為長者服務使用者覆檢評估結果。此外，個人照顧計劃應清晰列明服務使用者經評估後的需要，以及如何滿足上述需要。由接收服務使用者的個案起計一個月內，服務營辦者須制訂個人照顧計劃，並應根據「為個別服務使用者制訂及推行照顧計劃的指引」每年最少檢討一次，以及因應服務需要的轉變而提供適切的服務。

8. 服務使用者若經定期檢視評定為不再符合資格或需要服務，服務營辦者應立即安排退出服務（以及結束有關個案），並更新服務系統內的記錄。服務營辦者在適當情況下應把服務使用者轉介至所需服務。退出服務的理由包括但不限於下列各項：

- (a) 自行退出；
- (b) 服務使用者的情況改善，因而不再符合資格或需要家居支援服務；
- (c) 有其他可供使用的正式或非正式支援；
- (d) 長期接受其他社區照顧服務／院舍照顧服務／住院／離港；或
- (e) 離世。

9. 服務營辦者應提供相關培訓，確保員工具備所需技巧以提供各項家居支援服務。照顧認知障礙症患者時，服務營辦者應聘有曾接受特別訓練的員工與患有認知障礙症的服務使用者溝通及處理其因認知障礙症引起的情緒及行為問題，例如脾氣暴躁、不切實際的恐懼、不停投訴、焦躁、四處閒蕩和攻擊行為等。

提供服務規定

10. 服務營辦者須與服務使用者在預先安排及協定下，於星期日、公眾假期及機構的非正常辦公時間提供家居支援服務，以確保服務需要（尤其是膳食）獲得充分滿足。

11. 服務營辦者須履行管理職務，包括與其他服務提供者（例如其他福利服務或醫療及保健人員）聯絡；在社工的指導下統籌義工探訪及為服務使用者舉辦社交活動；保存服務使用者、服務要求及個案檢視的記錄等。

II 服務表現標準

12. 服務營辦者須符合基本服務規定、服務量及服務成效標準，並提交季度統計報表，當中可能包括以訂明格式列出的服務使用者狀況、提供的服務、服務成效及其他所需的資料。

基本服務規定

13. 家居支援服務隊必須有註冊社工。

14. 至於由其他專業人員提供的服務，服務營辦者可向合資格的專業機構購買服務。

服務量

服務量標準	服務量指標	議定水平
1	每個服務名額 ¹³ 每月獲提供的膳食餐數	平均 28 餐 ¹⁴
2	每個服務名額 ¹³ 每月的家居照顧服務時數 ¹⁵	平均 5.5 小時 ¹⁴
3	1 年內直接照顧服務時數佔實際家居照顧服務時數的百分率	20%

¹³ 服務營辦者接收的服務使用者數目可多於分配給服務隊的服務名額總數。

¹⁴ 就服務量標準第 1 及 2 項而言，如服務營辦者未能達到提供膳食或家居照顧服務的議定水平，可透過雙向換算機制，額外提供每 1 小時的家居照顧服務以換作 3 餐（即服務量標準第 2 項的議定水平上調 1 小時，服務量標準第 1 項的議定水平下調 3 餐，如此類推），反之亦然（即服務量標準第 1 項的議定水平上調 3 餐，服務量標準第 2 項的議定水平下調 1 小時，如此類推）。舉例，如服務量標準第 1 項的實際服務量僅達每個服務名額每月 25 餐，則服務量標準第 2 項的議定水平須上調至 6.5 小時，如此類推。同樣地，如服務量標準第 2 項的實際服務量僅達每個服務名額每月 4.5 小時，則服務量標準第 1 項的議定水平須上調至 31 餐，如此類推。

¹⁵ 考慮到家居支援服務的申請者未必有轉介社工跟進，因此向輪候個案投入的專業服務時數（例如深入輔導、危機處理等）亦可計算在內。

服務量標準	服務量指標	議定水平		
		服務名額	(a) 訓練／活動／計劃數目 ¹⁷	(b) 額外訓練／活動／計劃數目 [即除服務量標準第 4(a)項之外] ¹⁷
4	1 年內的訓練／活動／計劃 ¹⁶	25 或以下	2	1
		26 至 50	4	2
		51 至 75	6	3
		76 至 100	8	4
		101 至 125	10	5
		126 至 150	12	6
		151 至 175	14	7
		176 至 200	16	8
		超過 200	18 或以上 ¹⁸	9 或以上 ¹⁹

¹⁶ 服務量標準第 4 項（即服務量標準第 4(a)項及服務量標準第 4(b)項）是**非強制規定**。如服務隊已達到服務量標準第 1 及 2 項的議定水平（不論有否根據換算機制作出調整），服務隊會獲豁免遵守服務量標準第 4 項的服務量規定。

¹⁷ 為讓服務營辦者靈活應付服務使用者不斷轉變的需要，服務量標準第 4 項設有以下換算機制：

(i) 如服務隊已達到服務量標準第 4(a)項的議定水平，則服務量標準第 1 及 2 項的議定水平分別下調至每個服務名額每月平均 **22 餐及 4.5 小時**。

(ii) 如服務隊再進一步達到服務量標準第 4(a)及 4(b)項的議定水平，則服務量標準第 1 及 2 項的議定水平分別下調至每個服務名額每月平均 **22 餐及 3.5 小時**。

¹⁸ 就服務量標準第 4(a)項而言，服務名額超過 200 個的服務隊，在一年內服務訓練／活動／計劃的數目定於 18，並就其後每多超過 100 個名額則額外提供 2 個訓練／活動／計劃。例如，服務名額介乎 201 至 300 個的服務隊，須提供 18 個訓練／活動／計劃，而服務名額介乎 301 至 400 個的服務隊，則須提供 20 個訓練／活動／計劃，如此類推。

¹⁹ 就服務量標準第 4(b)項而言，服務名額超過 200 個的服務隊，在一年內節訓

服務量 標準	服務量指標	議定水平
5	每年由接收服務使用者個案起計 1 個月內完成制訂個人照顧計劃的百分率	90%
6	1 年內檢視個人照顧計劃的百分率	90%
7	每年由長者服務使用者待進入服務後計 1 個月內以簡易標準評估工具完成評估的百分率	90%

服務成效

服務成效 標準	服務成效指標	議定水平
1	1 年內服務使用者 ²⁰ 及／或其照顧者滿意家居支援服務的百分率	80%

練／活動／計劃的數目定於 9，並就其後每多超過 100 個名額額外提供 1 個訓練／活動／計劃。例如，服務名額介乎 201 至 300 個的服務隊，須提供 9 個訓練／活動／計劃，而服務名額介乎 301 至 400 個的服務隊，則須提供 10 個訓練／活動／計劃，如此類推。

²⁰ 接受家居支援服務 3 個月或以上的服務使用者。

服務質素標準

15. 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一般責任

16. 社署會按《津貼及服務協議》(《協議》)通用章節所載的「社署對服務營辦者的一般責任」，履行職責。

IV 津助基準

17. 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

18. 服務營辦者將在指定時限內，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、專業人員及支援人員的公積金，以及其他適用於營運服務的「其他費用」（開支費用包括公用事業的收費、活動支出及行政費用、小型維修及保養開支、僱員補償保險及公眾責任保險等）及認可收費²¹（如有）。獲社署認可提供津助服務處所的租金、差餉、地稅及管理費（租金及差餉），將按實際費用另行以實報實銷形式發放。

²¹ 社署會參考「輕度缺損長者家居照顧及支援服務」(已納入「家居支援服務」)以往按住戶入息及各個服務項目收費所設定的五個共同付款級別，釐定服務使用者須就家居支援服務支付的共同付款金額。共同付款金額或會根據日後物價變動而調整。

19. 服務營辦者可靈活使用獲發的整筆撥款，但必須遵從社署就津助政策及程序向機構發出的最新《整筆撥款津助手冊》、整筆撥款通告、管理建議書及通函中所載列的指引。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」。實際津助撥款亦會按服務開展日期而調整（如適用）。政府不會承擔因服務所引致而超出核准津貼額的任何負債或財政影響的責任。

款項撥付安排、內部管控及財務申報規定

20. 服務營辦者接納《協議》並確認開展服務後，將會每月獲發整筆撥款津助。

21. 服務營辦者須負責維持完善有效的財務管理系統，包括預算規劃、推算、會計、內部管控及審計。服務營辦者須妥善備存與服務有關的收支帳簿、記錄及證明文件，以供政府代表審查。

22. 服務營辦者須根據最新《整筆撥款津助手冊》的規定，提交經《專業會計師條例》（第 50 章）所界定持有有效執業證書的會計師審查的周年財務報告及經審計的整間非政府機構（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簽署（即管治委員會主席及機構主管）。周年財務報告應以現金會計方式編製，而折舊、備付金及應計項目等非現金項目並不記入報告內。

防貪及誠信規定

23. 服務營辦者有責任確保其管理層、管治委員會成員及員工遵守《防止賄賂條例》(第201章)及相關規定。服務營辦者須禁止其成員、員工、代理人及承辦商在按照《協議》履行職責時提供、索取或收受利益。服務營辦者提供津助服務時，須避免及申報任何利益衝突。
24. 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，這些範疇包括但不限於廉政公署制定的《非政府機構的管治及內部監控防貪指南》及《與公職人員往來的誠信防貪指南》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／活動提供和維修工程管理等。

V 有效期

25. 本《協議》於指定時限內有效。如服務營辦者違反本《協議》條件的任何條款而未有按社署發出的書面通知上指定的方式及在指定時間內作出相應的補救措施，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，以終止本《協議》。
26. 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。

27. 社署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，以決定接續下一期《協議》與否。社署保留重新編配本服務的權利。
28. 若出現下列任何一種情況，社署可以立即終止本《協議》：
- (a) 服務營辦者曾經或正在作出可能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) 服務營辦者繼續營辦服務或繼續履行《協議》不利於國家安全；或
 - (c) 社署合理地認為上述任何一種情況即將出現。

VI 其他參考資料

29. 除了本《協議》外，服務營辦者亦須遵守《為服務使用者制訂和執行個人照顧計劃的指引》、《重整長者社區支援服務計劃服務規格說明》中綜合家居照顧服務隊相關章節所載列的規定／承諾，以及其申請文件、建議書及補充資料的內容（視何者適用而定）。如這些文件內容出現矛盾，則以本《協議》為準。