

津贴及服务协议

整笔拨款照顾者支持专线

(中文译本)

I. 服务定义**简介**

2020年7月，劳工及福利局委聘香港理工大学顾问团队进行「香港长者及残疾人士照顾者的需要及支持顾问研究」(顾问研究)，就香港长者和残疾人士的无薪非正式照顾者的需要和支持进行研究。顾问研究建议政府提供专为照顾者而设的服务，包括专线电话，以为照顾者提供更多支持，同时加强他们照顾长者和残疾人士的能力。

目的及目标

2. 照顾者支持专线(照顾者专线)旨在透过电话咨询、辅导、即时外展及转介合适单位等服务，为照顾者提供适时及有效的介入服务，以及纾缓照顾者因具挑战的照顾情况或照顾过程中出现的变化而导致照顾的压力。

服务对象

3. 照顾者专线的主要服务对象为需要服务信息或协助的长者及残疾人士¹照顾者，年龄、性别和种族不限。

服务性质及内容

4. 照顾者专线以协调方式与不同服务单位 / 界别合作，以支持有需要的服务使用者，并为有需要的照顾者转介各种合适服务。透过社会工作者(社工)作出即时及个人化的需要评估和介入(包括危机介入)，照顾者专线须为有需要的服务使用者提供以下主要服务，以便及早识别他们的福利需要：

(a) 专线服务

- (1) 由注册社工提供 24 小时服务；
- (2) 透过电话为照顾者提供响应服务使用者需要的专业意见或辅导；
- (3) 处理有关服务信息的查询；
- (4) 如需要跟进介入，则转介²有需要人士到社会福利署(社署) / 政府及非政府机构³的服务单位；

¹ 残疾人士的定义为有以下各类残疾的人士，例如(a)注意力不足 / 过度活跃症；(b)自闭症；(c)听障；(d)智障；(e)肢体伤残；(f)精神病；(g)特殊学习困难；(h)言语障碍；(i)器官残障；以及(j)视障。

² 一般情况下，在服务单位确认收到转介及接收个案(例如发出回条)前，照顾者专线应继续跟进服务使用者的福利事宜。如照顾者专线未有在指定回复时间内收到转介回条，照顾者专线须与相关服务单位联络以作跟进。

³ 社署及非政府机构的服务包括长者地区中心、长者邻舍中心、残疾人士地区支持中心、综合家庭服务中心、精神健康综合小区中心或家居照顾服务等。

(b) 外展服务

- (1) 以外展方式支持和评估，以及 / 或陪同有需要的长者 / 残疾人士前往住宿暂顾服务单位或其他合适个案⁴的地方；
- (2) 如个案需要长期跟进，继续透过外展服务跟进并转介个案至其他服务单位⁵；以及

(c) 支持服务

- (1) 提供各种支持以便利照顾者使用暂托服务，包括：
 - 协助有需要的照顾者在有需要时使用暂托服务；以及
 - 为需要接受紧急住宿暂顾服务的长者或残疾人士(特别是行动不便者)及其有经济困难的照顾者提供交通津贴⁶；
- (2) 与各提供暂托服务单位建立伙伴和有效的合作关系，以确保有需要的长者 / 残疾人士成功获安排 / 接受日间或住宿暂顾服务单位的服务，以及就暂托服务向社署提供相关意见(如有)；

⁴ 涉及(i)怀疑虐儿或虐老；(ii)突发精神病；(iii)性暴力；(iv)自杀及(v)法定程序的个案除外。这些个案会以其他现有机制处理，而社署会不时向服务营办者提供相关指引。

⁵ 例如，提供附带个案管理服务的小区支持服务，包括综合家庭服务中心、长者地区中心、长者邻舍中心、残疾人士地区支持中心、严重残疾人士家居照顾服务及严重肢体伤残人士综合支持服务等。

⁶ 这是社署每季向服务营办者提供的中央项目拨款(中央拨款)，中央拨款须作检讨，并会反映在 2025-26 年度的中央项目。服务营办者须就中央项目的使用情况提交季度报告。

- (3) 与提供主流福利⁷ / 健康 / 教育 / 房屋 / 交通 / 创新科技服务的各个服务提供商建立转介机制 / 网络，以加强照顾者照顾长者 / 残疾人士的能力；以及
 - (4) 定期推广照顾者专线的服务，透过派发传单、张贴海报、举办活动，以及将提供最新信息的服务网页链接到「照顾者信息网」，务求以不同渠道提醒照顾者使用专线的服务。此外，服务营办者可在社工评估后，考虑邀请合适的义工作为第二层支持人员，负责跟进简单和直接的查询电话。
5. 服务营办者须与社署保持紧密联系及 / 或定期与社署会面，以确保照顾者专线在任何时候都运作畅顺，并能满足服务使用者的实际需要。

II. 服务表现标准

6. 服务营办者须符合服务表现标准，包括基本服务规定、服务量标准及服务成效标准。

基本服务规定

7. 服务营办者须遵守下列基本服务规定，即照顾者专线须：
- (a) 全年每天24小时运作；
 - (b) 由注册社工⁸处理所有需要辅导服务的来电；以及

⁷ 主流福利服务提供商例如综合家庭服务中心、长者地区中心、残疾人士地区支持中心、家长 / 亲属资源中心、家居照顾服务、日间照顾服务、自闭症人士支持中心、香港撒玛利亚防止自杀会自杀危机处理中心、少数族裔外展队及「融汇—少数族裔人士支持服务中心」等。

⁸ 注册社工指《社会工作者注册条例》(第 505 章)所界定者。

-
- (c) 在一名注册社工(学位持有人)的监督及指导下运作，而该名社工须具备不少于五年的社会工作实务经验。

服务量标准

<u>服务量标准</u>	<u>服务量指标</u>	<u>议定水平</u>
	专线服务	
1(a)	首两个财政年度内营运的电话线路最低数目	30 条
1(b)	首两个财政年度后营运的电话线路最低数目	20 条
2	一年内，在有需要持续辅导／福利服务并转介接受跟进服务的来电总数中，于来电翌日获转介至合适服务单位的百分比	90%
	外展服务⁹	
3	一年内，在外展个案总数中，职员于 60 分钟内到达外展现场的个案百分比	80%
4	一年内，在需要跟进服务的外展个案总数中，于外展服务翌日获转介至合适服务单位的个案百分比	90%
5	一年内，在需要紧急暂托服务的长者／残疾人士总数中，获提供护送服务的人数百分比	90%
	支持服务	
6	一年内，在查询暂托服务信息的来电总数中，于来电同日获提供暂托服务空置名额信息的来电百分比	90%
7	一年内，为推广照顾者专线服务而举办的宣传活动／项目 ¹⁰ 总数	12

⁹ 外展服务指前往护老者和残疾人士照顾者的住所或服务单位以外的其他地方进行探访。

¹⁰ 宣传活动可以不同方式举办，例如与其他组织／服务单位合作、在地区会议上推广服务，或透过互联网或社交媒体宣传等。

服务成效标准

<u>服务成效</u> <u>标准</u>	<u>服务成效指标</u>	<u>议定水平</u>
1	一年内，照顾者表示专线服务所提供的信息／辅导有用的百分比	80%
2	一年内，需要服务(包括外展／转介服务)的照顾者在接受有关服务后表示满意的百分比	80%

扩展服务

8. 如来电总数超出现有实体线路总数的容量而情况持续，服务营办者须按运作需要逐步增加实体线路，并调配人手作为临时措施，及时应对服务需求急增的情况，以维持专线服务有效运作。若情况持续超过一个月而有充分理由，社署会检讨是否需要按单位成本比例增拨资源，惟有关申请须获社署署长批准。

质素

9. 服务营办者须符合 16 项服务质素标准。

III. 社署对服务营办者的责任

10. 社署会按《津贴及服务协议(《协议》)通用章节》的规定，向服务营办者履行「社署对服务营办者的一般责任」内所列的职责。

IV. 资助基准

11. 资助基准载于社署向服务营办者发出的要约及通知书内。

津贴

12. 在指定时限内，服务营办者将在每年按整笔拨款模式获发资助。整笔拨款已考虑个人薪酬，包括供聘用合资格专业人士和支持人员的公积金，以及适用于营办项目的其他费用(用以支付其他所有相关运作开支，包括雇员补偿保险、公众责任保险、义工训练及其他津贴，以及人员的交通费等)及认可收费(如有的话)。获社署认可提供资助活动的处所的租金及差饷，将按实际费用另行以实报实销形式发放。

13. 服务营办者可灵活使用获发的整笔拨款，但必须遵从社署就津助政策和程序发出的最新《整笔拨款手册》、《整笔拨款通告》、有效管理建议书及通函中所载列的指引。整笔拨款或会有所调整，包括因应公务员薪酬调整幅度而作出薪金调整，以及因应物价调整因素(现为综合消费物价指数)而调整其他费用。政府不会承担因计划所引致而超出核准资助额的任何负债或财政影响的责任。

发放款项安排、内部控制及财务申报规定

14. 如服务营办者接纳《津贴及服务协议》(《协议》)，将会每月获发整笔拨款资助。

15. 服务营办者须负责维持稳健有效的财务管理系统，包括预算规划、推算、会计、内部控制及审计。服务营办者须妥善备存与项目有关的收支账簿、记录及证明文件，以供政府代表查核。

16. 服务营办者须根据最新的《整笔拨款手册》所载规定，向社署提交整间非政府机构(机构)的周年财务报告及年度财务报表，而有关报告及报表须分别经持有《专业会计师条例》(第 50 章)所界定的执业证书的执业会计师审查及审核，并由两名机构授权代表(即董事会主席 / 机构主管 / 机构社会福利服务主管)签署。服务营办者须于周年财务报告的中央项目中汇报交通津贴的收支情况。周年财务报告应以现金记账方式拟备，而折旧和员工积存休假等非现金项目不应计入报告内。

防贪及诚信规定

17. 服务营办者有责任确保其管理层、董事会成员及员工遵守《防止贿赂条例》(第 201 章)及相关规定。服务营办者须禁止董事会成员、员工、代理人及承办商在按照《协议》履行职责时提供、索取或接受利益。服务营办者提供资助服务时，须避免及申报任何利益冲突。

18. 服务营办者亦须参照防贪及诚信规定的相关指引，在各范畴秉持诚信，包括但不限于廉政公署制定的《非政府机构的管治及内部监控防贪指南》及《与公职人员往来的诚信防贪指南》所载的管治架构、内部监控、财务 / 资金管理、采购、人事管理、服务 / 活动提供、维修工程管理等。

V. 有效期

19. 本《协议》于指定时限内有效。如服务营办者违反本《协议》条件的任何条款而又未有按社署发出的书面通知上指定的方式及在指定的时间内作出相应的补救措施，社署可在该通知到期后，向服务营办者发出通知期为 30 天的书面通知而终止本《协议》。

20. 若出现下列任何一种情况，社署可立即终止《协议》：

- (a) 服务营办者曾经或正在作出可能构成或导致发生危害国家安全罪行或不利于国家安全的行为或活动；
- (b) 服务营办者继续营办服务或继续履行《协议》不利于国家安全；或
- (c) 社署合理地认为上述任何一种情况即将出现。

21. 如服务表现标准在协议期内有任何改变，社署会寻求与服务营办者达成共识，而服务营办者须按照指定的推行时间表达至新的要求。

22. 服务营办者是否可继续提供下一期服务，须视乎当时的政策指引、服务需要及服务营办者的表现等相关考虑因素。社署保留重新编配项目的权利。

VI. 其他数据

23. 除了本《协议》外，服务营办者亦须遵守相关《服务规格》所载列的规定 / 承诺，以及服务营办者建议书和补充资料的内容(如有的话)。如这些文件内容出现矛盾，则以本《协议》为准。社署会密切监察服务营办者有否遵守所有上述文件的规定。