

津貼及服務協議

整筆撥款照顧者支援專線

(中文譯本)

I. 服務定義**簡介**

2020 年 7 月，勞工及福利局委聘香港理工大學顧問團隊進行「香港長者及殘疾人士照顧者的需要及支援顧問研究」(顧問研究)，就香港長者和殘疾人士的無薪非正式照顧者的需要和支援進行研究。顧問研究建議政府提供專為照顧者而設的服務，包括專線電話，以為照顧者提供更多支援，同時加強他們照顧長者和殘疾人士的能力。

目的及目標

2. 照顧者支援專線(照顧者專線)旨在透過電話諮詢、輔導、即時外展及轉介合適單位等服務，為照顧者提供適時及有效的介入服務，以及紓緩照顧者因具挑戰的照顧情況或照顧過程中出現的變化而導致照顧的壓力。

服務對象

3. 照顧者專線的主要服務對象為需要服務資訊或協助的長者及殘疾人士¹照顧者，年齡、性別和種族不限。

服務性質及內容

4. 照顧者專線以協調方式與不同服務單位／界別合作，以支援有需要的服務使用者，並為有需要的照顧者轉介各種合適服務。透過社會工作者(社工)作出即時及個人化的需要評估和介入(包括危機介入)，照顧者專線須為有需要的服務使用者提供以下主要服務，以便及早識別他們的福利需要：

(a) 專線服務

- (1) 由註冊社工提供 24 小時服務；
- (2) 透過電話為照顧者提供回應服務使用者需要的專業意見或輔導；
- (3) 處理有關服務資訊的查詢；
- (4) 如需要跟進介入，則轉介²有需要人士到社會福利署(社署)／政府及非政府機構³的服務單位；

¹ 殘疾人士的定義為有以下各類殘疾的人士，例如(a)注意力不足／過度活躍症；(b)自閉症；(c)聽障；(d)智障；(e)肢體傷殘；(f)精神病；(g)特殊學習困難；(h)言語障礙；(i)器官殘障；以及(j)視障。

² 一般情況下，在服務單位確認收到轉介及接收個案(例如發出回條)前，照顧者專線應繼續跟進服務使用者的福利事宜。如照顧者專線未有在指定回覆時間內收到轉介回條，照顧者專線須與相關服務單位聯絡以作跟進。

³ 社署及非政府機構的服務包括長者地區中心、長者鄰舍中心、殘疾人士地區支援中心、綜合家庭服務中心、精神健康綜合社區中心或家居照顧服務等。

(b) 外展服務

- (1) 以外展方式支援和評估，以及／或陪同有需要的長者／殘疾人士前往住宿暫顧服務單位或其他合適個案⁴的地方；
- (2) 如個案需要長期跟進，繼續透過外展服務跟進並轉介個案至其他服務單位⁵；以及

(c) 支援服務

- (1) 提供各種支援以便利照顧者使用暫託服務，包括：
 - 協助有需要的照顧者在有需要時使用暫託服務；以及
 - 為需要接受緊急住宿暫顧服務的長者或殘疾人士(特別是行動不便者)及其有經濟困難的照顧者提供交通津貼⁶；
- (2) 與各提供暫託服務單位建立伙伴和有效的合作關係，以確保有需要的長者／殘疾人士成功獲安排／接受日間或住宿暫顧服務單位的服務，以及就暫託服務向社署提供相關意見(如有)；

⁴ 涉及(i)懷疑虐兒或虐老；(ii)突發精神病；(iii)性暴力；(iv)自殺及(v)法定程序的個案除外。這些個案會以其他現有機制處理，而社署會不時向服務營辦者提供相關指引。

⁵ 例如，提供附帶個案管理服務的社區支援服務，包括綜合家庭服務中心、長者地區中心、長者鄰舍中心、殘疾人士地區支援中心、嚴重殘疾人士家居照顧服務及嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務等。

⁶ 這是社署每季向服務營辦者提供的中央項目撥款(中央撥款)，中央撥款須作檢討，並會反映在 2025-26 年度的中央項目。服務營辦者須就中央項目的使用情況提交季度報告。

- (3) 與提供主流福利⁷／健康／教育／房屋／交通／創新科技服務的各個服務提供者建立轉介機制／網絡，以加強照顧者照顧長者／殘疾人士的能力；以及
 - (4) 定期推廣照顧者專線的服務，透過派發傳單、張貼海報、舉辦活動，以及將提供最新資訊的服務網頁連結到「照顧者資訊網」，務求以不同渠道提醒照顧者使用專線的服務。此外，服務營辦者可在社工評估後，考慮邀請合適的義工作為第二層支援人員，負責跟進簡單和直接的查詢電話。
5. 服務營辦者須與社署保持緊密聯繫及／或定期與社署會面，以確保照顧者專線在任何時候都運作暢順，並能滿足服務使用者的實際需要。

II. 服務表現標準

6. 服務營辦者須符合服務表現標準，包括基本服務規定、服務量標準及服務成效標準。

基本服務規定

7. 服務營辦者須遵守下列基本服務規定，即照顧者專線須：
- (a) 全年每天24小時運作；
 - (b) 由註冊社工⁸處理所有需要輔導服務的來電；以及

⁷ 主流福利服務提供者例如綜合家庭服務中心、長者地區中心、殘疾人士地區支援中心、家長／親屬資源中心、家居照顧服務、日間照顧服務、自閉症人士支援中心、香港撒瑪利亞防止自殺會自殺危機處理中心、少數族裔外展隊及「融匯－少數族裔人士支援服務中心」等。

⁸ 註冊社工指《社會工作者註冊條例》(第 505 章)所界定者。

- (c) 在一名註冊社工(學位持有人)的監督及指導下運作，而該名社工須具備不少於五年的社會工作實務經驗。

服務量標準

<u>服務量標準</u>	<u>服務量指標</u>	<u>議定水平</u>
	專線服務	
1(a)	首兩個財政年度內營運的電話線路最低數目	30 條
1(b)	首兩個財政年度後營運的電話線路最低數目	20 條
2	一年內，在有需要持續輔導／福利服務並轉介接受跟進服務的來電總數中，於來電翌日獲轉介至合適服務單位的百分比	90%
	外展服務⁹	
3	一年內，在外展個案總數中，職員於 60 分鐘內到達外展現場的個案百分比	80%
4	一年內，在需要跟進服務的外展個案總數中，於外展服務翌日獲轉介至合適服務單位的個案百分比	90%
5	一年內，在需要緊急暫託服務的長者／殘疾人士總數中，獲提供護送服務的人數百分比	90%
	支援服務	
6	一年內，在查詢暫託服務資訊的來電總數中，於來電同日獲提供暫託服務空置名額資訊的來電百分比	90%
7	一年內，為推廣照顧者專線服務而舉辦的宣傳活動／項目 ¹⁰ 總數	12

⁹ 外展服務指前往護老者和殘疾人士照顧者的住所或服務單位以外的其他地方進行探訪。

¹⁰ 宣傳活動可以不同方式舉辦，例如與其他組織／服務單位合作、在地區會議上推廣服務，或透過互聯網或社交媒體宣傳等。

服務成效標準

<u>服務成效</u> <u>標準</u>	<u>服務成效指標</u>	<u>議定水平</u>
1	一年內，照顧者表示專線服務所提供的資訊／輔導有用的百分比	80%
2	一年內，需要服務(包括外展／轉介服務)的照顧者在接受有關服務後表示滿意的百分比	80%

擴展服務

8. 如來電總數超出現有實體線路總數的容量而情況持續，服務營辦者須按運作需要逐步增加實體線路，並調配人手作為臨時措施，及時應對服務需求急增的情況，以維持專線服務有效運作。若情況持續超過一個月而有充分理由，社署會檢討是否需要按單位成本比例增撥資源，惟有關申請須獲社署署長批准。

質素

9. 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

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

IV. 資助基準

11. 資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

12. 在指定時限內，服務營辦者將在每年按整筆撥款模式獲發資助。整筆撥款已考慮個人薪酬，包括供聘用合資格專業人士和支援人員的公積金，以及適用於營辦項目的其他費用(用以支付其他所有相關運作開支，包括僱員補償保險、公眾責任保險、義工訓練及其他津貼，以及人員的交通費等)及認可收費(如有的話)。獲社署認可提供資助活動的處所的租金及差餉，將按實際費用另行以實報實銷形式發放。

13. 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和程序發出的最新《整筆撥款手冊》、《整筆撥款通告》、有效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。政府不會承擔因計劃所引致而超出核准資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

14. 如服務營辦者接納《津貼及服務協議》(《協議》)，將會每月獲發整筆撥款資助。

15. 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。

16. 服務營辦者須根據最新的《整筆撥款手冊》所載規定，向社署提交整間非政府機構(機構)的周年財務報告及年度財務報表，而有關報告及報表須分別經持有《專業會計師條例》(第 50 章)所界定的執業證書的執業會計師審查及審核，並由兩名機構授權代表(即董事會主席／機構主管／機構社會福利服務主管)簽署。服務營辦者須於周年財務報告的中央項目中匯報交通津貼的收支情況。周年財務報告應以現金記帳方式擬備，而折舊和員工積存休假等非現金項目不應計入報告內。

防貪及誠信規定

17. 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《協議》履行職責時提供、索取或接受利益。服務營辦者提供資助服務時，須避免及申報任何利益衝突。

18. 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《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、維修工程管理等。

V. 有效期

19. 本《協議》於指定時限內有效。如服務營辦者違反本《協議》條件的任何條款而又未有按社署發出的書面通知上指定的方式及在指定的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 天的書面通知而終止本《協議》。

20. 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。

21. 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。

22. 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。

VI. 其他資料

23. 除了本《協議》外，服務營辦者亦須遵守相關《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。