

津貼及服務協議¹嚴重殘疾人士家居照顧服務

(中文譯本)

I 服務定義

簡介

嚴重殘疾人士家居照顧服務旨在透過一整套家居為本的支援服務，滿足嚴重殘疾人士²的個人照顧、訓練及護理需要，協助他們融入社羣，從而加強對他們的支援，並減輕其家人／照顧者的壓力。

目的及目標

2. 嚴重殘疾人士家居照顧服務的具體目標如下：

- (a) 為嚴重殘疾人士提供一整套家居為本的支援服務，讓他們持續留在社區中生活；
- (b) 為服務使用者的家人／照顧者提供訓練及支援，以提升其照顧能力及減輕其壓力；以及
- (c) 改善服務使用者的生活質素。

¹ 這份《津貼及服務協議》樣本只供參考之用。

² 由 2020 年 3 月起，合資格接受服務的殘疾人士亦包括被「嚴重殘疾人士家居照顧服務評估工具」評定為護理需要達中度至高度或／及功能缺損達輕中度至中度的殘疾人士。

服務性質

3. 服務營辦者須為個別服務使用者提供一系列經多專業人士參與而妥善計劃及協調的服務，以照顧他們的整體和特定需要而又有助他們持續居於社區。服務營辦者應與其他社會福利服務單位及支援機構(尤其是服務使用者的個案工作人員或任何其他為服務使用者提供服務的福利服務單位營辦者)緊密合作和協調。服務安排應切合需要，並按服務使用者及其家人／照顧者同意的方式實施。服務營辦者須提供以下核心服務：

- (a) **個案管理服務**包括但不限於為每名服務使用者制訂個人服務組合、為服務使用者提供輔導以處理其情緒／行為問題、提供晚晴教育、進行個案檢討／會議／會面、轉介服務使用者接受其他福利服務／醫療及衛生服務及協調和整合不同類別的服務，以全面滿足服務使用者的康復需要；
- (b) **個人照顧**包括但不限於位置轉移、個人衛生、餵食或協助進食、提供膳食支援／物品送遞、穿衣及更衣、淋浴或沐浴、修整儀容(包括洗髮、剪髮、剃鬚子、剪甲及如廁)、處理失禁護理的廢物及簡單保固運動；
- (c) **護理**包括但不限於進行臨牀觀察、監察血壓、脈搏、體溫及體重等生命表徵、指導服藥、胃喉餵食、泌尿導管護理、傷口護理、驗尿、造口護理、失禁護理、呼吸道護理、糖尿病護理、感染控制及腹膜透析；
- (d) **康復訓練**包括但不限於提供康復運動、一般運動及醫療和輔助醫療專業人員建議的任何其他治療運動或活動、家居環境安全評估及家居改裝評估；

- (e) **護送及 / 或接載服務** 包括但不限於到醫院 / 診所覆診、上學和到康復福利服務單位接受服務 / 參加活動，以協助他們融入社會；
- (f) **照顧者支援服務**³ 包括但不限於為家人 / 照顧者提供訓練及支援服務，例如壓力管理、輔導、技能訓練、心理社交教育、運動及基本健康建議(例如健康風險評估 / 健康監察 / 健康教育)，並轉介他們接受其他合適的服務，以提升其照顧能力；
- (g) **家居暫顧服務** 包括但不限於提供短期到戶支援服務，讓家人 / 照顧者暫時放下照顧責任，稍事歇息；以及
- (h) **其他**⁴ 包括但不限於面對面專業服務，例如到醫院進行出院評估、制訂出院安排、在接收個案期間及接收個案後進行以家居為本的評估 / 諮詢、介紹社區服務、計劃 / 活動，以及對服務使用者 / 其家人及 / 或照顧者進行關懷探訪。一般而言，由物理治療師 / 職業治療師 / 言語治療師 / 護理人員 / 個人照顧工作人員提供的服務均以一對一的形式進行。

服務對象及申請資格

4. 嚴重殘疾人士家居照顧服務的對象如下：

³ 為加強對照顧者的支援，物理治療師 / 職業治療師 / 護理人員免費向照顧者提供嚴重殘疾人士家居照顧服務。

⁴ 由物理治療師 / 職業治療師 / 言語治療師 / 治療助理員 / 護理人員 / 個人照顧工作人員進行涉及專業評估 / 意見的個案活動，例如個案檢討、品質控制、出席個案會議 / 會面、指導照顧者及為新入職的物理治療師 / 職業治療師 / 言語治療師 / 護理人員進行指導 / 個案交接 / 入職培訓、與設備供應商聯絡、安排轉介及物理治療師 / 職業治療師 / 言語治療師 / 護理人員的跟進工作(包括準備家居改裝規格詳情及安排設備報價等)，可載於補充資料。

- (a) 正在輪候嚴重肢體傷殘人士宿舍、嚴重弱智人士宿舍或嚴重殘疾人士護理院等津助住宿照顧服務的嚴重智障及／或肢體傷殘人士；
- (b) 經「嚴重殘疾人士家居照顧服務評估工具」⁵評定為合資格接受服務的智障及／或肢體傷殘人士；
- (c) 就讀嚴重智障兒童學校及／或肢體傷殘兒童學校的學生；以及
- (d) 上述服務使用者的照顧者。

寄宿在特殊學校宿舍的服務使用者只會在暫時離開宿舍返回家中居住期間獲提供服務。居於自負盈虧殘疾人士院舍的合資格服務使用者不應獲安排個人照顧、護送、接載及家居暫顧服務，原因是這類服務應屬院舍營辦者向服務使用者提供或安排的常規服務。

服務規定

5. 服務營辦者接獲直接申請或經轉介的個案後，必須進行接收評估，由一支多專業隊伍採用個案管理模式，辨識服務使用者的需要，並為其制訂個人照顧計劃，內容涵蓋服務營辦者、服務使用者及／或其家人／照顧者的意見和雙方的協議。服務營辦者可根據議定的照顧計劃，提供家居支援服務方案，以滿足服務使用者的照顧、支援、訓練和護理需要。多專業隊伍須按服務使用者每半年接受一次評估(或在個案情況有需要時增加評估次數)所得的最新情況，檢討和修訂個人照顧計劃的組成項目。

6. 服務營辦者應靈活地提供、安排或購買其他服務，以提升服務使用者在家中的生活質素。為滿足服務使用者的需要，服務營辦者應準備在星

⁵ 「嚴重殘疾人士家居照顧服務評估工具」由社會福利署(社署)康復及醫務社會服務科成立的多專業工作小組制訂，小組成員包括社會工作者、輔助醫療人員和臨牀心理學家。採用的「評估工具」參考「殘疾人士住宿服務評估工具」，涵蓋三個主要評估範疇，即護理需要、功能缺損程度及行為問題。嚴重殘疾人士家居照顧服務評估須由已完成社署認可的評估工具使用方法培訓的社會工作者或輔助醫療人員進行。

期日、公眾假期及機構常規服務時間以外的時段，提供與服務使用者及／或其家人／照顧者預先安排和議定的服務。如有需要，服務營辦者須為服務使用者安排住宿暫顧服務，以便為其照顧者提供支援和暫時減輕所受的壓力。

II 表現標準

7. 服務營辦者須符合下列表現標準：

服務量標準	服務量指標	議定水平
1	一年內提供社工介入服務(包括為服務使用者及其家人／照顧者提供輔導及支援服務)的個案總數(於 9 月 30 日及 3 月 31 日進行半年檢討)	550 宗個案
2 ⁶	一年內為滿足服務對象的所有照顧、輔導、支援、訓練和護理需要而提供的總服務次數／時數	／

⁶ 所有計入服務量標準第 2 項的服務均須備有清晰的文件記錄作為支持，包括個案記錄、報告及會議記錄／摘錄等。上述服務量標準所認可的服務指所有員工(不包括文書助理及汽車司機)為服務對象提供的面對面服務。基本上，嚴重殘疾人士家居照顧服務認可員工提供的服務次數／時數，而不是服務對象接受服務的次數／時數。如需要 2 名員工執行無法只由 1 名員工執行的照顧工作，該 2 名員工的付出可同時計入服務量標準第 2 項，但有關機構須評估使用者的實際需要並作適當記錄。

為了讓服務營辦者有更大彈性，並配合服務對象不斷轉變的需要，社署設立換算機制，即服務量標準第 2(I)項的 3 次服務可轉換為服務量標準第 2(II)項／服務量標準第 2(III)項的 1 小時服務時數，反之亦然，但有關機構須評估使用者的實際需要並作適當記錄。

服務量標準	服務量指標	議定水平
	(I) 滿足照顧需要 ⁷ 的服務次數 ⁸ ，包括服務性質所界定的個人照顧、護送服務、家居暫顧服務和個案管理服務；以及在接受服務申請時到醫院進行出院評估、安排計劃／活動、介紹社區服務及關懷探訪等。	89 351 次
	(II) 物理治療師*／職業治療師*／言語治療師提供的康復訓練服務時數 ⁹ ，包括服務性質所界定的康復訓練、照顧者支援服務*和個案管理服務；在接受服務申請時到醫院進行出院評估，以及安排計劃／活動等。	10 518 小時
	(III) 護士／保健人員提供的護理服務時數 ¹⁰ ，包括服務性質所界定的護理服務*、照顧者支援服務*和個案管理服務；在接受服務申請時到醫院進行出院評估，以及安排計劃／活動等。	5 108 小時
3	每半年或更頻密地檢討個人照顧計劃的比率 ¹¹	98%

⁷ 就護理員派送膳食／康復器材而言，指護理員將膳食／康復器材從收集點送往服務使用者住所，然後將膳食／康復器材送回收集點的過程。

⁸ 關於服務量標準第 2(I)項的服務次數，請注意以下計算方法：

每 45 分鐘的服務時間可作 1 次服務計算。如屬「超出服務時間」(少於 45 分鐘)，社署可將首 15 分鐘作額外 0.5 次服務計算，而隨後 30 分鐘則另作額外 0.5 次服務計算。

⁹ 如物理治療師／職業治療師／言語治療師以小組形式提供服務，應採用一對一原則計算服務時數。例如，1 名物理治療師為小組的 2 名服務使用者提供 1 小時康復訓練，該物理治療師提供的服務可作 1 小時的專業服務時數計算。如 2 名物理治療師為小組的 2 名服務使用者提供 1 小時的康復訓練，將作 2 小時的物理治療服務計算。物理治療師／職業治療師／言語治療師服務的時間只可按比例計算，例如 80 分鐘的服務時數等同 1.33 小時的服務。

¹⁰ 護理服務的時間只可按比例計算，例如 80 分鐘的服務等同 1.33 小時的服務。

¹¹ 個人照顧計劃指有系統地辨識服務使用者的照顧、支援、訓練和護理需要，並制訂策略以滿足其需要，以及檢討所用策略的成效。個人照顧計劃檢討的比率指該段期間已完成的計劃佔提供的計劃總數的比例。

服務量標準	服務量指標	議定水平
4	一年內舉辦的照顧者支援活動總數 ¹²	12

*不得向照顧者收取費用

服務成效標準	服務成效指標	議定水平
1	一年內滿意整體服務的服務使用者所佔比率 ¹³	80%
2	一年內滿意整體服務的家人／照顧者所佔比率 ¹⁴	80%

基本服務規定

8. 服務營辦者必須遵守下述基本服務規定：

- (a) 嚴重殘疾人士家居照顧服務每周須運作最少 6 天，每周最少 48 小時；
- (b) 註冊社會工作者(「社工」)¹⁵ (最少一人為社會工作學位持有人)、合資格護士¹⁶、註冊物理治療師¹⁷、註冊職業治療師¹⁸ 及合資格言語治療師均為本服務的必要人員；

¹² 為照顧者舉辦的計劃／活動不應在服務量標準第 2 項下作重複計算。

¹³ 滿意整體服務的服務使用者所佔的比率，指服務營辦者為收集服務使用者對服務營辦者所提供的服務／活動的意見，而進行調查／問卷調查所得的結果。

¹⁴ 滿意整體服務的家人／照顧者所佔的比率，指服務營辦者為收集家人／照顧者對服務營辦者所提供的服務／活動的意見，而進行調查／問卷調查所得的結果。

¹⁵ 就註冊社工而言，其定義受《社會工作者註冊條例》(第 505 章)所規限。

¹⁶ 護士指姓名根據《護士註冊條例》(第 164 章)第 5 條列於註冊護士名冊內，或根據該條例第 11 條列於登記護士名冊內的任何人士。

¹⁷ 就註冊物理治療師而言，其定義受《輔助醫療業條例》(第 359 章)所規限。

¹⁸ 就註冊職業治療師而言，其定義受《輔助醫療業條例》(第 359 章)所規限。

- (c) 為顧及服務的靈活性，服務營辦者可向合資格專業人士或機構聘用言語治療服務；以及
- (d) 嚴重殘疾人士家居照顧服務必須在一名註冊社工的監管和指導下營辦。

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

11. 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

12. 在指定時限內，服務營辦者每年按整筆撥款模式獲發津助(不包括租金和差餉)，並受下文第 13 段所列的原則管限。整筆撥款已考慮個人薪酬，包括供聘用註冊社工、合資格專業人士及支援人員的公積金，以及其他適用於項目營運的「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、公眾責任保險、員工的培訓費用及交通費等)及認可收費(如有的話)。獲社署認可用於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的形式發放。

13. 為審慎運用公帑，社署與服務營辦者同意根據下列原則調整服務津助額：

- (a) 假如個案數量低於議定水平的 50%，服務營辦者只會獲發津助額的 50%；
- (b) 假如個案數量達議定水平的 50%，服務營辦者只會獲發津助額的 75%；
- (c) 假如個案數量達議定水平的 75%，服務營辦者會獲發津助額的 100%；
- (d) 因應《審計署署長第六十九號報告書》的建議，社署會繼續每半年就處理的個案數目進行檢討；以及
- (e) 根據上述準則，服務營辦者的津助額會按照個別隊伍的實際表現調整每 6 個月量度一次。除服務量標準 3 外，其他服務量標準的議定水平會在服務營辦商獲發一半或四分三津助額時，按比例調整。社署啟動津助額調整機制後，會考慮服務隊每日(指定日子)處理的個案數量，以按比例計算津助額。

14. 服務營辦者可靈活使用獲發的整筆撥款，但必須遵從最新的《整筆撥款手冊》、有效的《整筆撥款通告》及社署就津助政策及程序發出的有效管理建議書及通函就使用津助所載列的指引。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」。實際撥款亦將按照議定個案水平調整。政府不會承擔因服務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、內部控制和財務申報規定

15. 服務營辦者接納《協議》後，將會每月獲發整筆撥款津助。

16. 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、內部控制和審計。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。

17. 服務營辦者須根據最新《整筆撥款手冊》訂明的規定，提交經《專業會計師條例》(第 50 章)下註冊的執業會計師審查的周年財務報告及審核的整間機構年度財務報表，而有關報告及報表須經兩名機構的授權代表(即董事會主席／機構主管／機構社會福利服務主管)簽署。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計入報告內。

防貪及誠信規定

18. 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。服務營辦者提供津助服務時，須避免及申報任何利益衝突。

19. 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—非政府機構管治與內部監控防貪錦囊》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／活動提供及維修工程管理。

V 有效期

20. 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和時間內作出相

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 天的書面通知以終止本《協議》。

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. 服務營辦者能否繼續提供下一期服務，須視乎當時的政策指引、服務需要和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。

23 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) 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

24. 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。