

照顾者支援专线182 183

服务简介

服务目的

社会福利署委聘东华三院营办「照顾者支援专线 182 183」(专线)，于 2023 年 9 月全面投入服务。专线 24 小时运作，由专业社工接听，旨在减轻照顾者在日常生活照顾工作的压力和负担，并持续提升他们的照顾能力。专线为照顾者提供即时电话支援，进行危机介入，并为处于紧急情况而没有支援的照顾者提供外展服务。热线亦会按个别情况转介有需要的照顾者至社会福利服务单位，接受适切的跟进服务。

由专线设立的「挚安 Zone」，是为听力或语言障碍人士而设的 WhatsApp 支援服务，服务号码为 5322 2183。服务目的是透过建立无障碍的求助平台，让有需要的服务使用者以文字与专线社工进行对话，以获得适切的支援服务。

服务对象

专线的服务对象为照顾者，包括：

- 护老者；
- 残疾人士的照顾者；及
- 精神復元人士的照顾者等。

服务内容

专线会提供以下服务：—

- 按照照顾者的需要提供各项支援照顾者的社区资源资讯；
- 为处于困境的照顾者提供情绪支援；

- 即时评估来电照顾者的状况及需要，从而转介适合的社会福利及支援服务；
- 为有紧急需要的个案提供外展探访服务；
- 与日间／住宿暂託服务的单位保持密切聯繫和建立网络合作关系，为有需要的长者和残疾人士配对合适的暂託服务；以及
- 为有经济困难的照顾者提供交通津贴，协助他们护送有需要的长者和残疾人士接受暂託服务。

服务费用

全免

联络及查询

地址：香港上环普仁街 12 号黄凤翎纪念大楼六字楼
(转交照顾者支援专线办事处)

电话：182 183

社会福利署
康復及医务社会服务科
2025年11月