

照顧者支援專線182 183

服務簡介

服務目的

社會福利署委聘東華三院營辦「照顧者支援專線 182 183」(專線)，於 2023 年 9 月全面投入服務。專線 24 小時運作，由專業社工接聽，旨為減輕照顧者在日常生活照顧工作的壓力和負擔，並持續提升他們的照顧能力。專線為照顧者提供即時電話支援，進行危機介入，亦為處於緊急情況而沒有支援的照顧者提供外展服務。熱線亦會按個別情況轉介有需要的照顧者至社會福利服務單位，接受適切的跟進服務。

由專線設立的「摯安 Zone」，是為聽力或語言障礙人士而設的 WhatsApp 支援服務，服務號碼為 5322 2183。服務目的是透過建立無障礙的求助平台，讓有需要的服務使用者以文字與專線社工進行對話，以獲得適切的支援服務。

服務對象

專線的服務對象為照顧者，包括：

- 護老者；
- 殘疾人士的照顧者；及
- 精神復元人士的照顧者等。

服務內容

專線會提供以下服務：－

- 按照顧者的需要提供各項支援照顧者的社區資源資訊；
- 為處於困境的照顧者提供情緒支援；

- 即時評估來電照顧者的狀況及需要，從而轉介適合的社會福利及支援服務；
- 為有緊急需要的個案提供外展探訪服務；
- 與日間／住宿暫託服務的單位保持密切聯繫和建立網絡合作關係，為有需要的長者和殘疾人士配對合適的暫託服務；以及
- 為有經濟困難的照顧者提供交通津貼，協助他們護送有需要的長者和殘疾人士接受暫託服務。

服務費用

全免

聯絡及查詢

地址：香港上環普仁街 12 號黃鳳翎紀念大樓六字樓
(轉交照顧者支援專線辦事處)

電話：182 183

社會福利署
康復及醫務社會服務科
2025年11月