خدمات برائے عمر رسیدہ افراد کے لیے معیاری نگہداشت کے جائزہ کی ضرورت کا طریقہ کار

社會福利署
Social Welfare Department

Urdu (Pakistan) 巴基斯坦文

Standardised Care Need Assessment Mechanism for Elderly Services

社會福利署
Social Welfare Department

خدمات برائے عمر رسیدہ افراد کے لیے معیاری نگہداشت کے جائزہ کی ضرورت کا طریقہ کار

سوشل ویلیئر ڈپارٹمنٹ کی طرف سے خدمات برائے عمر رسیدہ افراد کے لیے معیاری نگہداشت کے جائزہ کی ضرورت کے طریقہ کار (SCNAMES) اور سبسڈی شدہ طویل مدتی نگہداشت کی خدمات کے لیے نافذ کردہ مرکزی انتظاری فہرست (CWL) واحد داخلی مقامات پر سبسڈی شدہ طویل مدتی نگہداشت (LTC) کے لیے جائزہ اور اندراج کی سہولت فراہم کرتے ہیں کہ عمر رسیدہ افراد کو درخواستیں تیار کرنے، انتظاری فہرست بنانے اور ایسی خدمات کی تفویض کی سہولت فراہم کی جا سکے۔

عمر رسیدہ افراد کو سبسڈی شدہ LTC خدمات کے حصول کے لیے درخواست دینے کے وقت ایک معیاری دیکھ بھال کی ضرورت کے جائزہ کے عمل سے گزرنے کی ضرورت پڑتی ہے، تاکہ ان کی LTC ضروریات کا جائزہ لیا جائے اور اس جائزہ کے نتائج کے مطابق موزوں خدمت کے ساتھ ان کی مماثلت قائم کی جائے۔

سوال 1 عمر رسیدہ افراد کے لیے خدمات کی ضروریات کا جائزہ کیسے لیا جائے اور ان کی LTC خدمات سے کیسے مماثلت کس طور قائم کی جائے؟

SCNAMES کے تحت، تسلیم شدہ جائزہ کنندگان بین الاقوامی سطح پر تسلیم شدہ تشخیصی ٹول کے ساتھ عمر رسیدہ افراد کی نگہداشت کی ضروریات کا جائزہ لیتے ہیں جس کا نام ”interRAI-ہوم کیئر“ (interRAI-HC) ہے اور ان کی موزوں LTC خدمات کے ساتھ مماثلت قائم کی جاتی ہے۔

جولائی 2021 سے، سوشل ویلفیئر ڈیپارٹمنٹ نے اپ ڈیٹ شدہ SCNAMES کا نفاذ کیا ہے جس میں جائزہ جاتی ٹول کو کم از کم ڈیٹا سیٹ-ہوم کیئر ورژن 2.0 (MDS-HC 2.0) سے interRAI-ہوم کیئر ورژن 9.3 (interRAI-HC 9.3) میں بدل دینے کا عمل شامل ہے۔ مماثلتی طریقہ کار کی سروس کو بھی اپ ڈیٹ کر دیا گیا ہے۔

اپ ڈیٹ شدہ SCNAMES کے تحت، روزمرہ کی سرگرمیوں کی عملی کارکردگی میں خرابی کے پیش نظر جامع جائزوں، طبی خواص اور عمر رسیدہ افراد کے لیے دیکھ بھال کی ضروریات کی جانچ کاری کی جاتی ہے۔ کاگنیٹیو امپیئرمنٹ، ماحولیاتی خطروں اور نگہداشتی فرد کی حالت جیسے دیگر عوامل کو بھی پیش نظر رکھا جاتا ہے، تاکہ مختلف درکار شدہ LTC خدمات کی عمدہ طور پر شناخت کی جائے، اور ان کی موزوں خدمات کے ساتھ مماثلت قائم کی جائے۔

◎ تسلیم شدہ جائزہ کنندگان

تسلیم شدہ جائزہ کنندگان میں سماجی کارکنان، نرسیں، پیشہ ور تھراپسٹس اور فزیوتھراپسٹس، وغیرہ شامل ہوتے ہیں۔ انہوں نے جائزہ جاتی ٹول کے استعمال کی تربیتی اور مطلوبہ منظوری حاصل کی ہوتی ہے۔

◎ تشخیص کے ایریاز

جائزہ کنندگان درخواست دہندگان کی روزمرہ کی زندگی، ادراک اور ابلاغ، جذبات اور طرز عمل، جسمانی افعال، صحت کی حالت، معاشرتی مدد اور رہائشی ماحول وغیرہ کی سرگرمیوں کے حوالے سے جامع جائزہ لیتے ہیں تاکہ ان کی LTC ضروریات کی شناخت کی جا سکے۔

◎ خدمات سے مماثلت

عمر رسیدہ افراد درخواست دے سکتے ہیں اور جائزہ جاتی نتائج کی بنیاد پر LTC خدمات کی انتظاری فہرست میں شامل ہو سکتے ہیں۔ ایسے عمر رسیدہ افراد جو RCS کے ساتھ مماثلت قائم کر لیتے ہیں تو، وہ اسی دوران یا بیک وقت، RCS کے ساتھ ساتھ CCS کے لیے بھی درخواست دینے کے تنہا مجاز ہیں۔ اس طرح کا انتظام عمر رسیدہ افراد کو ان کے جانے پہچانے گھر اور معاشرتی ماحول میں نگہداشت سے متعلق خدمات حاصل کرنے اور اپنی زیادہ سے زیادہ ممکنہ فعالیاتی سطح کو برقرار رکھنے کے قابل بناتا ہے۔

Standardised Care Need Assessment Mechanism for Elderly Services

The Standardised Care Need Assessment Mechanism for Elderly Services (SCNAMES) and the Central Waiting List for Subsidised Long Term Care Services (CWL) implemented by the Social Welfare Department provide assessment and registration for subsidised long term care (LTC) services at single entry points so as to facilitate elderly persons in making applications, waitlisting and allocation of such services.

Elderly persons are required to undergo standardised care need assessment at the time of their application for subsidised LTC services, with a view to assessing their LTC needs and matching them with appropriate service according to the assessment results.

Q1 How to assess the service needs of elderly persons and match them with LTC services?

Under the SCNAMES, accredited assessors assess the care needs of elderly persons with an internationally recognised assessment tool named "interRAI-Home Care" (interRAI-HC) and match them with appropriate LTC services.

Since July 2021, the Social Welfare Department has implemented the updated SCNAMES, including the updating of the assessment tool from the Minimum Data Set-Home Care version 2.0 (MDS-HC 2.0) to the interRAI-Home Care version 9.3 (interRAI-HC 9.3). The service matching mechanism has also been updated.

Under the updated SCNAMES, comprehensive assessments are conducted taking into account the impairment in functional performance of daily activities, clinical characteristics and care needs of the elderly persons. Due considerations are also given to other factors like cognitive impairment, environmental risks and carer's condition, so as to better identify the various LTC service needs of the elderly persons, and match them with appropriate services.

◎ Accredited Assessors

Accredited assessors include social workers, nurses, occupational therapists and physiotherapists, etc. They have received training and obtained the required accreditation on the use of the assessment tool.

◎ Areas of Assessment

Assessors conduct comprehensive assessments on the applicants' abilities in activities of daily living, cognition and communication, emotion and behaviour, physical functioning, health condition, social support and living environment, etc., so as to identify their LTC needs.

◎ Service Matching

Elderly persons may apply and waitlist for LTC services based on the assessment results. For elderly persons matched with RCS, they may also apply for CCS solely or at the same time, in addition to RCS. Such an arrangement enables the elderly persons to receive care support services in their familiar home and community environment and to maintain their maximum level of functioning.

SCNAMES درج ذیل سبسڈی شدہ LTC خدمات کے لیے درخواستوں کا احاطہ کرتا ہے:

(I) کمیونٹی کیئر سروسز (CCS):

- انٹیگریٹڈ ہوم کیئر سروسز (نازک کیسز)، اینہانسڈ ہوم اینڈ کمیونٹی کیئر سروسز اینڈ ڈے کیئر سنٹرز/یونٹس برائے عمر رسیدہ افراد

(II) رہائشی نگہداشتی خدمات (RCS):

- عمر رسیدہ افراد کے لیے نگہداشتی و دیکھ بھال گھر (مالی اعانت سے قائم نگہداشتی و دیکھ بھال گھر، کانٹریکٹ ہومز، نجی گھر جو کہ اینہانسڈ بوٹ پلیس سکیم اور گوانڈڈونگ میں ریزیڈینشل کیئر سروسز سکیم میں گوانڈونگ کے اندر قائم گھر برائے عمر رسیدہ افراد میں شریک ہوں)
- نرسنگ ہومز (مالی اعانت سے قائم نرسنگ ہومز، کانٹریکٹ ہومز اور نرسنگ ہوممز میں نرسنگ ہوم پلیس پرچیز سکیم میں شریک ہوں)

سوال 2 کسی عمر رسیدہ شخص کو کب اور کس طرح درخواست دینی چاہیے؟

جب کوئی عمر رسیدہ فرد یعنی مرد/خاتون اپنی نگہداشت کے انتظامات کے بارے میں فکر مند ہو جائے جب کہ اس مرد/خاتون کی صحت کی حالت بگڑتی ہے اور بذات خود وہ مرد/خاتون یا اس مرد/خاتون کا خاندان اس کی دیکھ بھال کا اہل نہ رہے......

مرحلہ 1	ایک درخواست پیش کریں	عمر رسیدہ فرد یا اس مرد/خاتون کا گھرانہ کسی میڈیکل سروس یونٹ کے ذمہ دار/حوالہ جاتی کارکن، ایک انٹیگریٹڈ فیملی سروس سنٹر یا کسی ڈسٹرکٹ میں قائم ایلڈرلی سروس یونٹ کو سبسڈی شدہ LTC خدمات کے لیے درخواست پیش کر سکتا ہے۔
مرحلہ 2	ابتدائی چھان پھٹک	ذمہ دار/حوالہ جاتی کارکن ابتدائی چھان پھٹک کرواتا ہے اور عمر رسیدہ شخص کو جائزہ کے لیے پیش کرتا ہے جیسا کہ موزوں ہو۔
مرحلہ 3	جائزہ کا انعقاد	جائزہ کنندہ گھر پر دورہ کر کے اور رو برو انٹرویو کے ذریعے جائزہ کے عمل کو سر انجام دیتا ہے۔
مرحلہ 4	تشخیص کے نتائج کی وضاحت	ذمہ دار/حوالہ جاتی کارکن عمر رسیدہ شخص کے سامنے جائزہ کے نتائج کی تفصیل بیان کرتا ہے اور مماثلتی خدمات کی وضاحت کرتا ہے۔
مرحلہ 5	نگہداشتی منصوبہ کی تشکیل	ذمہ دار/حوالہ جاتی کارکن عمر رسیدہ شخص کے لیے نگہداشتی منصوبہ تیار کرتا ہے اور موزوں مماثلتی خدمات کے لیے درخواست دینے میں اس مرد/خاتون کی مدد کرتا ہے۔ عمر رسیدہ افراد جن کا LTC کی ضروریات کے لیے جائزہ لیا جائے وہ موزوں سبسڈی شدہ LTC خدمات کے لیے درخواست دے سکتے ہیں۔

سوال 3 اگر کوئی عمر رسیدہ شخص RCS کی انتظاری فہرست میں رہنے کے دوران کمیونٹی میں رہنا چاہے تو وہ مرد/خاتون کیا کر سکتا یا سکتی ہے؟

اپ ڈیٹ شدہ SCNAMES کے تحت، عمر رسیدہ افراد جو RCS اکی انتظاری فہرست میں ہوں وہ ذمہ دار/حوالہ جاتی کارکنان سے تقاضا کر سکتے ہیں کہ وہ ان کی RCS درخواست کی کیفیت کو ان کی اپنی رضامندی سے RCS میں داخلہ کی پیشکش سے قبل «غیر فعال» سے بدل دیں۔ اگر بعد ازاں ان کی صحت کی حالت بگڑ جائے یا دیگر حالات پیدا ہو جائیں تو، وہ کسی بھی وقت اپنی درخواست کی حیثیت کو دوبارہ «فعال» میں تبدیل کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں، اور انہیں ان خدمات کے دوبارہ حصول کے لیے کسی قطار میں لگنے کی ضرورت نہیں پڑتی ہے۔

The SCNAMES covers applications for the following subsidised LTC services:

(I) Community Care Services (CCS):

- Integrated Home Care Services (Frail Cases), Enhanced Home and Community Care Services and Day Care Centres/Units for the Elderly

(II) Residential Care Services (RCS):

- Care and Attention Homes for the Elderly (subvented Care and Attention Homes, Contract Homes, Private Homes participating in the Enhanced Bought Place Scheme and Elderly Homes in Guangdong participating in the Residential Care Services Scheme in Guangdong)
- Nursing Homes (subvented Nursing Homes, Contract Homes and Nursing Homes participating in the Nursing Home Place Purchase Scheme)

Q2 When and How should an elderly person make the application?

When an elderly person worries about his/her care arrangement as his/her health condition is deteriorating and the care need cannot be coped with by himself/herself or his/her family......

Step 1	Raise a Request	An elderly person or his/her family raises a request for subsidised LTC services to a responsible/referring worker of a Medical Social Services Unit, an Integrated Family Service Centre or an elderly service unit in the district.
Step 2	Initial Screening	Responsible/referring worker conducts initial screening and refers the elderly person for arrangement of assessment as appropriate.
Step 3	Conduct Assessment	Assessor carries out the assessment through home visit and face-to-face interview.
Step 4	Explain the Assessment Result	Responsible/referring worker explains to the elderly person the assessment result and service matched.
Step 5	Formulate a Care Plan	Responsible/referring worker draws up a care plan for the elderly person and assists him/her to apply for suitable service. The elderly persons assessed to have LTC needs may apply for appropriate subsidised LTC services.

Q3 What can an elderly person do if he/she wants to remain living in the community while waitlisting for RCS?

Under the updated SCNAMES, elderly persons waitlisting for RCS may request their responsible/referring workers to change the status of their RCS application to “inactive” on their own accord before offered with admission to RCS. If their health conditions subsequently deteriorate or there are other circumstances, they may at any time request to change their application status back to “active” without the need to queue for the services all over again.

سوال 4 ایک عمر رسیدہ فرد CCS کی انتظاری فہرست میں رہتے ہوئے کیا کر سکتا یا سکتی ہے اگر اس مرد/خاتون کی صحت کی حالت بگڑنے لگ جائے؟

اپ ڈیٹ شدہ SCNAMES کے تحت، اگر عمر رسیدہ افراد کا پہلے ہی interRAI-HC 9.3 کی جانب سے CCS کے ساتھ مماثلت کے لیے جائزہ لیا گیا ہو اور انہیں انتظاری فہرست میں ڈال دیا گیا ہو تو، اور ان کی حالت بعد ازاں بگڑ جائے تو، وہ دوبارہ جائزہ کی درخواست دے سکتے ہیں۔ اگر متعلقہ عمر رسیدہ افراد کا RCS سے مماثلت کے لیے دوبارہ جائزہ لیا جائے اور ان کو انتظاری فہرست میں رکھا جائے تو، ان کی CCS کے لیے اصل درخواست کی تاریخ سبسڈی شدہ RCS کے لیے انتظاری فہرست میں استعمال ہو گی، قطع نظر اس کے کہ وہ انتظاری فہرست میں ہوں، وصول پا رہے ہوں یا انہوں نے سبسڈی شدہ CCS وصول پانا بند کر دیا ہو۔ مذکورہ بالا معاہدہ مزید موثر العمل نہیں رہتا ہے اور جب ان کو RCS میں داخلہ کی پیشکش کی جائے، قطع نظر اس کے کہ وہ آیا وہ پیشکش کو قبول کرتے ہیں۔

سوال 5 دوبارہ جائزہ لینے کی ضرورت کب ہونی چاہیے؟

جائزہ جاتی نتائج 12 مہینوں کے لیے موثر العمل ہیں۔ عام حالات میں، اس مدت کے اندر دوبارہ جائزہ کا انعقاد عمل میں نہیں لایا جائے گا۔

اگر درخواست دہندگان کو ان کی صحت کی حالتوں یا جائزہ کے بعد کی صورت حال کے باعث کسی اور قسم کی LTC سروس درکار ہو تو، ذمہ دار/حوالہ جاتی کارکن کے لییے دوبارہ جائزہ لیا جا سکتا ہے تاکہ درخواست دہندگان کی LTC ضروریات کی دریافت کو یقینی بنایا جا سکے یا درخواست دہندگان کے لیے انتظاری فہرست میں موجود سروس(سروسز) میں ردوبدل کیا جا سکے جیسا کہ مناسب ہو۔

درخواست دہندگان کے جائزہ نتائج کو درست ہونا چاہیے تاکہ خدمات کی وصول یابی سے قبل تصدیق ہوسکے کہ پیش کردہ خدمات ان کے لیے موزوں ہیں؛ بصورت دیگر، ان کے لیے دوبارہ جائزہ لینے کی ضرورت پڑتی ہے۔

سوال 6 کیا جائزہ کے نتائج اور خدمات کی مماثلت پر اختلاف رائے سے نپٹنے کا کوئی طریقہ کار موجود ہے؟

درخواست دہندگان یا خدمات فراہم کنندگان جو جائزہ کے نتائج اور خدمات کی مماثلت پر اختلاف رائے رکھتے ہوں، ان کے لیے SCNAMES کے تحت قبل از اپیل مذاکرات کاری اور اپیل کے ذرائع دستیاب ہیں۔ ابتدائی مرحلے میں غیر متفقہ ایریاز کی تصریح اور حل کو بروئے کار لایا جائے گا اور ضرورت پڑنے پر دوبارہ جائزہ کا انعقاد عمل میں لایا جائے گا۔

مشورہ 1

درخواست دہندگان کے لیے جو خدمات برائے CWL پا رہے ہوں قبل اس کے کہ اپ ڈیٹ شدہ SCNAMES (جائزہ شدہ از MDS-HC 2.0) لیا جائے، ان کی CWL میں پہلے سے خدمات سے مستثنی دیاا جائے گا حتی کہ داخلہ سے قبل جائرزہ کے وقت interRAI-HC کی طرف سے تازہ ترین جائزہ یہ سفارش کرے کہ انہیں «زائد نگہداشتی درجہ» کا سروس آپشن دیا جائے۔

مشورہ 2

سبسڈی شدہ LTC خدمات کے لیے درخواست کا جائزہ بلا معاوضہ ہے۔

Q4 What can an elderly person do if his/her **health condition deteriorates** while **waitlisting for CCS**?

Under the updated SCNAMES, if elderly persons are first assessed by interRAI-HC 9.3 to match with CCS and are put on the waiting list, and their health conditions subsequently deteriorate, they can request for a re-assessment. If the concerned elderly persons are re-assessed subsequently to match with RCS and are put on the waiting list, their original application date for CCS will be used to waitlist for subsidised RCS, irrespective of whether they are waitlisting, receiving or have ceased receiving subsidised CCS. The above arrangement is no longer valid when they are offered with admission to RCS, irrespective of whether they accept the offer.

Q5 When should a **re-assessment** be required?

The assessment results are valid for 12 months. Under normal circumstances, re-assessment will not be conducted within this period.

If applicants need to receive another LTC service type due to significant changes in their health conditions or circumstances after the assessment, the responsible/referring worker may arrange re-assessment to ascertain the applicants' LTC needs or adjust the service(s) to be waitlisted for the applicants as appropriate.

Applicants should have valid assessment results to confirm that the services offered are suitable for them before their admission to services; otherwise, they are required to receive re-assessment.

Q6 Is there a mechanism to deal with disagreement over **assessment results** and **services matched**?

For applicants or service providers who disagree with the assessment results and services matched, there are pre-appeal mediation and appeal channels under the SCNAMES. Clarification and resolution of disagreed areas will be carried out at the initial stage and re-assessment will be arranged as necessary.

Tips 1

For applicants having been on the CWL for services before the implementation of the updated SCNAMES (assessed by MDS-HC 2.0), their services already in CWL will be grandfathered unless the latest assessment result by interRAI-HC at the time of pre-admission assessment recommends a service option of "higher care level".

Tips 2

The assessment for application for subsidised LTC services is free of charge.

معیاری نگہداشت کی ضرورت کے جائزہ کے انتظامی دفاتر (خدمات برائے عمر رسیدہ افراد)

سوشل ویلفیئر ڈیپارٹمنٹ نے ہانگ کانگ، ایسٹ کوولون، ویسٹ کوولون، نیو ٹیرٹوریز ایسٹ اور نیو ٹیرٹوریز ویسٹ کے علاقوں میں پانچ کثیر انضباطی معیاری نگہداشت کی ضرورت کے جائزہ کے انتظامی دفاتر (خدمات برائے عمر رسیدہ افراد) [SCNAMO(ES)s] قائم کیے ہیں۔ ان کے بنیادی اوصاف جائزوں کے انعقاد اور معیار کا جائزہ لینا ہے، اپیل کے لیے درخواستوں سے نپٹنا ہے، جائزہ کاروں کو تربیت فراہم کرنا ہے اور CWL کا نفاذ، وغیرہ کرنا ہے۔

انکوائری

(1) معیاری نگہداشت کی ضرورت کے جائزہ کا انتظامی دفاتر (خدمات برائے عمر رسیدہ افراد)

ہانگ کانگ	معیاری نگہداشت کی ضرورت کے جائزہ کا انتظامی دفتر (خدمات برائے عمر رسیدہ افراد) (ہانگ کانگ) (سروس ایریاز: (Central, Western and Islands District, Eastern and Wanchai District, Southern District ٹیلیفون نمبر: 2546 7491 | فیکس نمبر: 2543 7495 | ای میل پتہ: scnamoeshkenq@swd.gov.hk
ایسٹ کوولون	معیاری نگہداشت کی ضرورت کے جائزہ کا انتظامی دفتر (خدمات برائے عمر رسیدہ افراد) (ایسٹ کوولون) (سروس ایریاز: (Kwun Tong District, Wong Tai Sin and Sai Kung District ٹیلیفون نمبر: 2350 4116 | فیکس نمبر: 2320 2644 | ای میل پتہ: scnamoesekenq@swd.gov.hk
ویسٹ کوولون	معیاری نگہداشت کی ضرورت کے جائزہ کا انتظامی دفتر (خدمات برائے عمر رسیدہ افراد) (ویسٹ کوولون) (سروس ایریاز: (Kowloon City and Yau Tsim Mong District, Sham Shui Po District ٹیلیفون نمبر: 2399 2356 | فیکس نمبر: 2390 2459 | ای میل پتہ: scnamoeswkenq@swd.gov.hk
نیو ٹیرٹوریز ایسٹ	معیاری نگہداشت کی ضرورت کے جائزہ کا انتظامی دفتر (خدمات برائے عمر رسیدہ افراد) (نیو ٹیرٹوریز ایسٹ) (سروس ایریاز: (Shatin District, Tai Po and North District, Yuen Long District ٹیلیفون نمبر: 2607 1215 | فیکس نمبر: 2699 7846 | ای میل پتہ: scnamoesnteenq@swd.gov.hk
نیو ٹیرٹوریز ویسٹ	معیاری نگہداشت کی ضرورت کے جائزہ کا انتظامی دفتر (خدمات برائے عمر رسیدہ افراد) (نیو ٹیرٹوریز ویسٹ) (سروس ایریاز: (Tsuen Wan and Kwai Tsing District, Tuen Mun District ٹیلیفون نمبر: 2439 4754 | فیکس نمبر: 2439 0175 | ای میل پتہ: scnamoesntwenq@swd.gov.hk

(2) سبسڈی شدہ یونٹس بحوالہ خدمات برائے عمر رسیدہ افراد (ڈسٹرکٹ ایلڈرلی کمیونٹی سنٹرز، نیبرہڈ ایلڈرلی سنٹرز، وغیرہ)

(3) میڈیکل سوشل سروس یونٹس

(4) انٹیگریٹڈ فیملی سروس سنٹرز/انٹیگریٹڈ سروس سنٹرز سوشل ویلفیئر ڈیپارٹمنٹ اینڈ نان-گورنمنٹل آرگنائزیشنز

(5) سوشل ویلفیئر ڈیپارٹمنٹ ہاٹ لائن: 2343 2255

(6) سوشل ویلفیئر ڈیپارٹمنٹ: https://www.swd.gov.hk

ہوم پیج برائے سوشل ویلفیئر ڈیپارٹمنٹ
(خدمات برائے عمر رسیدہ افراد)

جون 2021

Standardised Care Need Assessment Management Offices (Elderly Services)

The Social Welfare Department has set up five multi-disciplinary Standardised Care Need Assessment Management Offices (Elderly Services) [SCNAMO(ES)s] in the regions of Hong Kong, East Kowloon, West Kowloon, New Territories East and New Territories West. Their main roles are to arrange assessment and quality review, deal with requests for appeal, train assessors and implement the CWL, etc.

Enquiry

(1) Standardised Care Need Assessment Management Offices (Elderly Services)

Hong Kong	Standardised Care Need Assessment Management Office (Elderly Services) (Hong Kong) (Service areas: Central, Western and Islands District, Eastern and Wanchai District, Southern District) Tel. No.: 2546 7491 | Fax No: 2543 7495 | Email address: scnamoeshkenq@swd.gov.hk
East Kowloon	Standardised Care Need Assessment Management Office (Elderly Services) (East Kowloon) (Service areas: Kwun Tong District, Wong Tai Sin and Sai Kung District) Tel. No.: 2350 4116 | Fax No: 2320 2644 | Email address: scnamoesekenq@swd.gov.hk
West Kowloon	Standardised Care Need Assessment Management Office (Elderly Services) (West Kowloon) (Service areas: Kowloon City and Yau Tsim Mong District, Sham Shui Po District) Tel. No.: 2399 2356 | Fax No: 2390 2459 | Email address: scnamoeswkenq@swd.gov.hk
New Territories East	Standardised Care Need Assessment Management Office (Elderly Services) (New Territories East) (Service areas: Shatin District, Tai Po and North District, Yuen Long District) Tel. No.: 2607 1215 | Fax No: 2699 7846 | Email address: scnamoesnteenq@swd.gov.hk
New Territories West	Standardised Care Need Assessment Management Office (Elderly Services) (New Territories West) (Service areas: Tsuen Wan and Kwai Tsing District, Tuen Mun District) Tel. No.: 2439 4754 | Fax No: 2439 0175 | Email address: scnamoesntwenq@swd.gov.hk

(2) Subsidised Elderly Service Units (District Elderly Community Centres, Neighbourhood Elderly Centres, etc.)

(3) Medical Social Services Units

(4) Integrated Family Service Centres/Integrated Service Centres of Social Welfare Department and Non-governmental Organisations

(5) Social Welfare Department Hotline: 2343 2255

(6) Social Welfare Department Homepage: https://www.swd.gov.hk

Social Welfare Department Homepage (Elderly Services)

June 2021