

討論文件

中西區文教會文件第 15/2020 號

社會福利署提供甚麼的 24 小時服務及如何處理求助失智的長者個案

背景：

收到居民求助要求處理區內一名患上失智或精神不穩定及健康問題的獨居長者，而且該長者經常在街上遊蕩，有時晚間會在居住的大廈叫囂，影響鄰居。

本人致電及致函要求社署緊急處理，因為該獨居長者有失智的情況，而且在街上遊蕩十分容易發生危險。可是因為政府因疫情問題，公務員在家中工作，結果在致函當日的下午五時才有社署的工作人員接聽本人的求助電話，本人要求社署即時處理有關的個案，並要求社署即日回覆可以如何跟進個案。

可是，本人在翌日上午約 11 時才收到社署專員的來電表示跟進。之後西區恩悅中心主任致電本人表示，社署將這個案轉由她們跟進，但由於個案不是她們負責的區域，又轉到另一個單位跟進。本人即是向恩悅中心葉姑娘表示本人想直接與負責個案的社工聯繫，要求負責個案的社工聯絡本人，可以令本人向該負責社工簡述個案情況，因為本人知悉該長者樣貌及在那裏遊蕩。

由於個案長者經常在街上遊蕩，社工上門基本很難找到該長者。本人等待了多時仍未有負責的社工與本人聯絡。

之後，本人發現該長者再在街上遊蕩，本人致電恩悅葉姑娘表示為甚麼沒有跟進個案的社工與本人聯絡，葉姑娘表示負責社工可能會在明天才會上門家訪探訪個案。

其後，要本人直接打電話找負責的社工，要求即時一同在街上處理這個案，不要等候到明天家訪，結果負責該個案社工願意即時到街上現場，最終本人與負責的社工與該長者面談了二小時，面談過程該社工表現出專業的水準，這是值得贊許。最終長者獲得的適切的服務及跟進。

但社署及負責機構對處理這些個案的警覺性十分之低，令人十分失望。

社署專員向本人說如果有緊急情況，應該致電警方求助。這種官僚作風也令人十分失望。警方是否會即時處理在街上遊蕩的失智長者？這些長者是那些不同的社會服務及醫療服務？

問題：

1. 請問社署在甚麼情況下才會提供 24 小時的服務？
2. 請問警方如何處理在街上遊蕩失智的長者？
3. 請問社署簡述上述個案處理的情況及時序？有甚麼可以改善的地方令受助者更快可以得到適必的服務？
4. 請問社署如何處理個案轉介到區內不同的服務單位？
5. 請問社署及警方如何協作處理在街上遊蕩失智的個案？

動議：

中西區區議會文教醫康社委員會強烈要求社署改善 24 小時的緊急服務及處理求助個案的程序

動議人：甘乃威

和議人：伍凱欣

文件提交人：

伍凱欣 甘乃威

(二零二零年三月七日收到)

二零二零年三月九日