

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

社會福利署的回覆：

(1) 社會福利署為失智長者提供的服務 (問題 1)

「居家安老為本，院舍照顧為後援」是政府的基本安老政策。社會福利署(社署)一直十分重視對長者和他們的照顧者及家人的支援，並透過區內不同的服務單位，包括綜合家庭服務中心、長者地區中心、長者鄰舍中心、家居照顧服務隊等，為他們提供協助。失智長者和他們的照顧者及家人可以因應他們的需要，直接聯絡以上單位尋求協助及 / 或服務轉介。為方便有需要的家庭，綜合家庭服務中心已在工作日晚上，週六早上及 / 或下午實施延長服務時間；而各家居照顧服務隊更設有 24 小時緊急支援，透過電話熱線為正接受服務的長者及其照顧者在突發事件時提供所需的資訊和協助。

除了上述支援服務，社署熱線[2343 2255]亦設有全日二十四小時運作的互動話音系統，讓來電者查詢福利服務資料。社署熱線社工的當值時間為星期一至星期五上午九時至下午五時，星期六上午九時至中午十二時，為有需要人士提供即時輔導、支援和諮詢服務，並安排適切的跟進服務。如市民於社工當值時間以外致電社署熱線，除了可選擇利用留言服務外，亦可選擇將電話轉駁到由東華三院營辦的熱線及外展服務隊尋求社工協助。但無論如何，若察覺遊蕩並懷疑失智長者有即時人身安全和醫療需要，市民應向警方尋求協助。

(2) 有關個案的轉介、處理及所提供的服務 (問題 3 及 4)

社署中西南及離島區福利辦事處(下稱福利辦事處)於 2020 年 2 月 25 日午後收到甘乃威 伍凱欣中西區區議員辦事處的電郵夾附信函轉介該個案，福利辦事處隨即按轉介資料內容，從既有途徑和機制搜尋個案當事人(下稱案主)是否區內福利單位的已知個案，務求儘快按案

主的已知背景和福利需要，轉交熟悉案主的福利服務單位跟進。在當天福利辦事處未能即時聯絡相關單位確定案主是否他們的已知個案，而福利專員整個下午都留守在辦公室主持工作會議，未知悉也未能接聽甘議員的連串電話。福利專員於當天晚上收到民政專員的查詢這緊急個案的處理，已即時回覆可向 24 小時值勤的警方和救護單位求助，以保障案主的即時人身安危。

翌日即 2 月 26 日的早上就以上個案是一位疑似有精神問題的獨居長者，福利辦事處經聯絡相關的服務單位後，知悉案主並不是區內福利單位的已知個案，所以按協作機制安排相關的綜合家庭服務中心及精神健康綜合社區中心合力聯手外展探訪案主，並按轉介資料聯絡大廈管理公司知情的相關人員，在保障案主的私隱原則下提供適時協助。同時，福利辦事處也聯絡區內長者地區中心，以便適時為案主提供支援。於 2 月 26 日下午進行的外展探訪，因案主外出而未能接觸，中心社工卻收集了一些有關案主情況的相關資料，並預備 2 月 27 日早上再到目的地外展探訪案主。

據知甘議員於 2 月 26 日傍晚遇見案主，並與長者地區中心直接聯絡。故此，長者地區中心的社工在傍晚成功接觸到案主，經過了兩小時的介入面談後，案主仍未自願接受醫學評估和治療，但社工取得了案主的初步信任和親人的聯絡資料。長者地區中心的社工於 2 月 27 日早上，在其他中心會員協助下再接觸到案主，並成功聯絡上她的家人，一起說服了案主到醫院接受適切評估和治療。案主經多方面聯手協助後已入住醫院，現仍留院接受治療，個案遂轉交醫務社會工作部繼續跟進。

(3) 社署及警方的協作處理在街上遊蕩失智的個案 (問題 5)

為使有福利需要的長者得到適切的服務，警務人員可以在了解被發現在街上遊蕩並懷疑失智長者的情況，並取得該長者/其家人/監護人的同意後，轉介他們往區內的綜合家庭服務中心或其他相關的合適服務單位尋求協助。一般而言，若長者是福利單位的已知個案，警務人員在知悉後亦可與該單位直接聯絡和交代事件的背景，以協助該長者盡快得到適切服務，而有關協作機制一直行之有效。然而，若警務人員

察覺遊蕩並懷疑失智長者有即時人身安全和醫療需要，應按其既定處理方法和機制安排緊急醫護服務。

(二零二零年三月二十五日收到)

中西區區議會秘書處
二零二零年三月