

中西區區議會 文化、教育、醫療、康樂及社會事務委員會第二次會議— 跟進事項
第 13 項：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
(中西區文教會文件第 15/2020 號)

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

社會福利署(社署)的書面回覆：

政府會繼續以家居及社區照顧為重點，而院舍則作為輔助的方針支援體弱長者。政府一直為長者提供各類社區照顧和支援服務，包括長者地區中心、長者鄰舍中心、長者日間護理中心、改善家居及社區照顧服務及綜合家居照顧服務等，讓他們繼續在熟悉的環境中安享晚年。在日間服務以外，各家居照顧服務隊亦設有二十四小時緊急支援服務，以電話服務為有需要的長者／照顧者提供緊急支援。

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社署津助非政府機構營辦的熱線及外展服務(服務隊)隊尋求協助。服務隊現時由東華三院負責營辦，並由註冊社工當值，為市民提供適切的援助及服務轉介。但無論如何，若市民察覺任何人士(包括迷路及懷疑患有認知障礙症的長者)有即時人身安全和醫療需要，市民應向警方尋求協助。

現時，社署中西南及離島區福利辦事處(下稱福利辦事處)在收到求助個案轉介後，會根據轉介資料內容，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並給予回覆。上述處理求助個案的機制一直行之有效，可以避免案主覆述他的困難，而個案社工亦能夠因應已有的資料和對個案的了解，與案主商討合適的福利計劃。福利辦事處會繼續留意有關機制運作情況，並因應實際需要與相關地區單位加強協作，適時作出持續改善。

社會福利署
二零二零年六月