

**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)

勞工及福利局及社會福利署的回覆：

6 月 3 日致勞工及福利局及社會福利署的來信收悉。

正如社會福利署於 2020 年 6 月的回覆中指出，社署熱線(2343 2255)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隊(服務隊)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，方便來電者可在任何時間透過這熱線接觸當值社工。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。

勞工及福利局
社會福利署
二零二零年十月