

香港長者及殘疾人士照顧者的需要及支援顧問研究 -建議總覽 -

支援和照顧長者及殘疾人士是香港社會福利制度的重要部分。安老事務委員會已於 2017 年制定了《安老服務計劃方案》。此外，政府亦於 2020 年 7 月公布了新的《殘疾人及康復計劃方案》。勞工及福利局於 2020 年 7 月委託香港理工大學顧問團隊，就香港長者和殘疾人士的無薪非正式照顧者（簡稱「照顧者」）的需要和支援進行顧問研究，並於 2022 年 6 月布研究報告，以下為撮要。報告詳情可參考以下連結：

[https://www.lwb.gov.hk/tc/other_info/2.%20Carer%20Study-Main%20Report%20\(Chi\)_2022.05-r.pdf](https://www.lwb.gov.hk/tc/other_info/2.%20Carer%20Study-Main%20Report%20(Chi)_2022.05-r.pdf)

整體建議

一個全面的以照顧者為中心的整體政策框架將有助於訂立照顧者支援服務的優次，以更協調、全面及實證為本的方式發展和提供照顧者支援服務。制定和有效地實行政策框架，可以進一步協調、促進和確保照顧者持續獲得適切的資源及支援，制定照顧者政策也可使政府更容易向照顧者、持份者和公眾表明特區政府對照顧者支援的關注。

以照顧者三層支援模式的綜合政策框架

- 1) 提升照顧者能力
- 2) 鼓勵家庭及非正式支援
- 3) 服務整合

提升照顧者能力、鼓勵家庭和非正規支援，及服務整合
的協作模式（照顧者三層支援模式）



第一個策略方向: 提升照顧者能力

目標：提高照顧者尋求幫助的意識和意願，向他們提供關於可用資源或支援的資訊，以及提高其知識和自我管理能力，使照顧者更能應對照顧過程中的各種挑戰，從而提升護老者及殘疾人士照顧者的能力。

政策建議

1. 提升照顧者對服務資訊的重視和認識，並使照顧者和相關人士更主動尋求協助和善用現有服務
 - 資訊發放、照顧者關注週、增強照顧者對現有社區支援服務的認識
2. 檢視現有網站，鼓勵非政府機構/社企/企業以可持續的模式建立照顧者為本的資訊平台
3. 提供照顧者為本的培訓和介入服務，以提升照顧者的身心健康、自我管理和應對壓力的能力，並增強其照顧能力

第二個策略方向: 鼓勵家庭及非正式支援

目標：鼓勵更多家庭成員分擔照顧責任，加強鄰里互助，並在職場中營造一個照顧者友善的工作環境。

政策建議

4. 促進家庭為本的支援及朋輩照顧者間的互助，在人生照顧歷程各階段支援照顧者
 - a) 推廣公眾教育活動及家庭教育，鼓勵每位家庭成員參與照顧工作
 - b) 加強推廣照顧者咖啡室/茶座計劃，長者及康復服務以外的服務組織（例如其他社會福利服務單位、社區會堂／中心、綜合服務中心等）均可加入並舉辦照顧者咖啡室／茶座。
 - c) 推廣社區為本照顧者朋輩支援計劃，以支援處於不同照顧歷程的照顧者。
5. 締造照顧者友善社區
 - a) 鼓勵商界締造照顧者友善的環境，以實踐「環境、社會及企業管治（ESG）」的標準，投資者以此標準評估是否應投資某公司的做法愈趨普遍。
 - b) 推廣照顧者友善社區的理念，以提升在鄰里間對照顧者的敏感度和認知。
 - c) 整合及提升社區照顧服務的種類及便捷程度，安老服務及康復服務在支援照顧者方面或有整合空間，因為兩組照顧者在照顧歷程中都有類似的支援需要。
6. 設計和推廣照顧者友善的工作環境，以幫助照顧者在工作與照顧者角色之間取得平衡

- a) 幫助機構挽留優秀員工，避免他們因沉重的照顧負擔而離職。鼓勵僱主認同照顧者的角色，為他們提供一個互助的環境，以減輕照顧者的壓力。
- b) 促進照顧者友善的職場環境的發展，相關措施包括彈性工作安排，例如：在家工作、兼職工作、彈性工作時間、以及重新聘請已無需照顧家人的員工。
- c) 加強年輕照顧者的朋輩支援網絡，並提供渠道讓照顧者紓發情緒表達意見

第三個策略方向: 服務整合

目標：及時和有效地識別高危照顧者，整合以照顧者為本的服務，促進不同界別、專業、公私營機構之間的多方協作，採用靈活創新的模式（包括善用科技）以提供可持續的照顧者支援。

政策建議

- 7. 建立自我評估工具，以提高照顧者對其需要、危機識別和管理，及現有支援服務的認識**
 - a) 開發一項可供照顧者自我評估其需要及風險程度的工具，以網上形式進行，方便照顧者隨時隨地使用。
 - b) 通過宣傳提高對工具認識及使用，特別是隱蔽於社區或不視自己為照顧者的人士，可以主動識別自己的風險因素，繼而在有需要時尋求專業協助。
 - c) 將照顧者與合適的服務機構配對，評估工具透過與資訊平台相連接，可以使照顧者從合適的服務機構獲取有關資訊及資源。
- 8. 識別高危照顧者並提供及時支援**
 - a) 加強現有熱線服務，例如設立照顧者專線，以應對照顧者的需要，尤其是高危照顧者。
 - b) 建立專業團隊和高素質的義工服務隊提供緊急支援
 - c) 透過推廣提高認識和使用率
- 9. 提升照顧者對輔助科技的認識、接觸和使用，以減輕照顧者壓力，提升照顧能力，並改善生活質素**
 - a) 利用線上及線下方式進一步引入輔助科技及加強轉介
 - b) 提供更多租借輔助科技用品的途徑，包括考慮把社區券的使用範圍擴大到租用輔助科技產品，並可在不同地區提供不同類型的產品和租用服務。
 - c) 促進照顧者和照顧對象對使用輔助科技的信心和動力，向照顧者提供培訓以便他們正確解讀網上資訊，並就選擇適合其照顧工作的產品作出明智決定。
- 10. 加強暫託服務的可及性和多樣性，以支援有突發需要的照顧者**
 - a) 向照顧者提供暫託服務的資訊和教育，須加強向照顧者提供鄰近暫託服務及其申

請程序的資料，及教導照顧者使用暫託服務。

- b) 鼓勵和監察暫託服務機構，當局應鼓勵他們提供暫託服務，同時要監察機構以確保他們提供有質素的暫託服務。
- c) 增加暫託服務的多樣性，提升服務使用率，並加強連繫照顧者與服務提供機構。
- d) 協調及整合現有服務和資源，提升服能力
- e) 促進私營機構、社會企業和慈善機構提供暫託服務，社區券或可以把有需要的照顧者與這些機構連繫起來。

11. 提供合適的服務、社區券及現金的組合以支援照顧者護老者

- a) 社區券兌現，由於非正式護老者可提供某些家居照顧服務，此選項讓使用者可兌現社區券內某些特定服務的價值，並使用兌現金額自行安排相關服務。
- b) 現金津貼，直接以現金援助護老者，其中一個例子是「為低收入家庭護老者提供生活津貼試驗計劃」。

護老者論壇

2022 年 10 月 21 日(五) | 上午 10:00 - 12:30 | Zoom 網上視像會議

報名連結

<https://www.hkfws.org.hk/carers-support/events/carers-forum>

查詢及聯絡

香港家庭福利會

電話：2711 2488

網址：[hkfws.org.hk/carers-support](https://www.hkfws.org.hk/carers-support)

