

## 「安老服務計劃方案」－「制訂建議階段」

### 工作坊

### 背景資料及討論大綱

#### 前言

安老事務委員會籌劃的「安老服務計劃方案」已於二零一五年一月底完成第一階段，即「訂定範疇階段」的公眾參與活動。安老事務委員會參考了顧問團隊所整理及分析的意見之後，歸納出持份者所關注的六項範疇，進行第二階段－「制定建議階段」的公眾參與活動，進一步和持份者商議及探討可考慮的方案。

「安老服務計劃方案」的主要範圍包括：

一、「長者」的定義及安老服務的目標服務使用者

二、安老服務

- 積極樂頤年
- 社區支援及照顧服務
- 照顧者支援
- 住宿照顧服務
- 各項安老服務的銜接
- 服務質素監管機制

三、人力及培訓問題

四、處所及空間

五、安老服務的可持續融資安排

六、其他課題

- 安老服務和其他界別、政策局及部門的銜接
- 計劃服務的模式
- 資訊科技及訊息發放
- 認知障礙症患者服務
- 對少數族裔的支援
- 善終照顧

安老事務委員會按不同範疇，根據上一階段所得的意見，列舉相關問題，透過工作坊、研討會等形式，邀請相關的持份者商議具體的方案，作進一步的考慮。

## 資訊科技及訊息發放

### 安老服務資訊發放及互通

#### 背景

現時不同持份者如長者、護老者以及業界人士可透過不同途徑獲得安老服務的相關資料（服務內容、服務提供者名單、名額、收費等）。這些途徑包括聯絡就近的服務單位（例如：綜合家庭服務中心／綜合服務中心、醫務社會服務部、長者地區中心、長者鄰舍中心等），或正跟進其個案的負責工作人員（**Responsible Worker**）。另外，社會福利署（社署）及部份服務提供者亦會透過網頁，為持份者提供各安老服務的資訊。

#### 現時提供的資訊種類

*由社署進行編配的資助安老服務*：這些服務主要包括資助院舍照顧服務（各類資助護理安老宿位、資助護養院宿位）、以中心為本的資助社區照顧服務（長者日間護理中心），以及有家居照顧元素的資助社區照顧服務（改善家居及社區照顧服務、綜合家居照顧服務（體弱個案）、長者社區照顧服務券試驗計劃）。這些服務的基本資料（服務範疇、資助服務的收費安排）、服務提供者名單，以及輪候人數及時間會上載至社署網頁，供長者、護老者及業界參考。在作出轉介或協助長者申請服務時，服務單位或負責工作人員一般會參考社署網頁上的資訊。

*其他資助安老服務*：對於並非由社署進行編配的資助安老服務（例如：綜合家居照顧服務（普通個案）、日間暫託服務、緊急住宿服務、住宿暫託服務、護老者支援服務等），社署會在其網頁上提供有關服務的簡介及服務提供者名單。就緊急住宿服務、住宿及日間暫託服務而言，社署亦會提供有關服務的空置名額資料，惟有關資料並非實時資訊。長者／護老者在自行申請服務，以及服務單位／負責工作人員在作出轉介時，一般需要聯絡提供有關資助服務的單位，以了解最新的狀況。

*非資助安老服務（包括各類型的自負盈虧及私營院舍和社區照顧服務）*：就院舍照顧服務而言，社署已在其網頁上載提供非資助服務的院舍名單、地點、服務名額及其他相關資料<sup>1</sup>等。部份服務營辦者亦會自設網站，提供其服務的資料。由於社署和服務營辦者網站上的資料並非實時資料，長者、護老者，以及作出轉介的服務單位和負責工作人員需要在安排入住前聯絡院舍以獲取最新資訊。至於非資助社區照顧服務，其資訊發放安排亦與非資助院舍照顧服務相若，惟由於社區照

---

<sup>1</sup> 就院舍照顧服務而言，這包括最低及最高住院費用、私營院舍的持牌人士、持牌公司、牌照有效日期、參與的認證計劃、認證有效日期、檢控記錄以及每間院舍所遞交的簡介表格等。

顧服務目前並無發牌機制，部份正提供非資助服務但未有向社署提供相關資訊的單位或不會出現於社署網頁上。因此，在作出服務轉介前，服務單位和負責工作人員在參考社署網頁之外，亦需留意其所屬地區是否有其他服務提供者。

#### 社署和資助服務提供者之間的供應及空缺通報機制

服務營辦者必須按《長期護理服務登記及編配程序手冊》(《程序手冊》)，在服務使用者離開服務後兩個工作天內，填妥呈報表格，通知社署。接收個案方面，在收到社署的轉介後，一般須在 7 個工作天內接收個案並向有關長者提供服務。

社署已在 2014 年 11 月重新開發一個新的長期護理服務編配系統，新系統會提供追查和記錄系統，以監察所遞交的表格或文件；接受透過電子方式傳遞資料；及設立監察制度，確保工作流程符合《程序手冊》所載的程序及時限的規定。計劃在 2017 年第一季投入服務，包括提供平台讓非政府機構的轉介辦事處及服務提供者可透過電子方式進行服務申請及編配的程序；以及可在網上查詢申請狀況和加強統計報表功能等<sup>2</sup>。

#### 第一組討論問題：社會福利署、業界及醫療系統的內部資訊流通

1. 各界別互通長期護理服務使用資訊系統是否可行？有何具體建議？

---

<sup>2</sup> 政府帳目委員會第六十三號報告書，取自：  
[http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/pac/reports/63/m\\_8a.pdf](http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/pac/reports/63/m_8a.pdf)

## 長者使用個人電腦及互聯網的情況

隨著資訊科技的普及，越來越多長者使用電腦及互聯網進行通訊、交誼、娛樂及處理日常事務等活動。以 65 歲及以上的長者而言，由 2005 到 2014 年的 9 年之間，在這個年齡組別當中，懂得使用電腦人士由 3.9% 增加至 23.5%；在 12 個月之內有使用電腦的 65 歲及以上長者亦由 2005 年的 3.2% 升至 2014 年的 19.8%。至於使用互聯網方面，則由 2005 年的 2.6% 上升至 2014 年的 24.0%<sup>3,4,5</sup>。

除了個人電腦外，數碼產品亦是近年十分普遍的溝通、資訊及娛樂工具。智能手機的使用情況在 45 - 64 歲人士中亦越趨流行，滲透率由 2012 年的 40.8% 上升至 2014 年的 78.6%。而在 65 歲以上長者中，有 24.3% 擁有智能手機，相比於 2012 年的 6.9%，升幅約 3.5 倍<sup>6</sup>。政府的較長遠目標，是在 3 年內有 50% 的長者曾使用互聯網、智能手機或平板電腦<sup>7</sup>。

事實上，本港互聯網服務的平均連線速度一直在世界排名位列前茅；而上網費用亦屬全球最低地區之一。截至 2015 年 2 月，住戶寬頻使用率及流動電話滲透率分別為 83.3% 及 237.4%，屬全球最高之列<sup>8</sup>。但根據一項 2013 的調查顯示，在受訪的 887 位 60 歲或以上的長者中，有超過一半（57.2%）從未接觸過智能手機。沒有使用智能手機的主要原因，有一半的受訪者是因為害怕不懂操作。在有使用的長者當中，有超過七成的受訪者覺得可以增加朋友間的溝通<sup>9</sup>。這項調查顯示長者在資訊科技的能力和應用上，仍未能普及；而且可能會減少他們與親友聯繫及擴闊生活圈子的途徑。

### 「數碼 21」資訊科技策略

「數碼 21」資訊科技策略是香港政府在資訊及通訊科技發展的藍圖，首份「數碼 21」資訊科技策略於 1998 年公布。政府亦於 2004 年 7 月 1 日成立資訊科技總監辦公室，負責統領政府內外推行資訊及通訊科技。除了在政府內部提供資訊

---

<sup>3</sup> 政府統計處主題性住戶統計調查第二十三號報告書：資訊科技的使用情況和普及程度。取自：  
<http://www.statistics.gov.hk/pub/B11302232005XXXXB0100.pdf>

<sup>4</sup> 政府統計處主題性住戶統計調查第四十三號報告書：資訊科技的使用情況和普及程度。取自：  
<http://www.statistics.gov.hk/pub/B11302432009XXXXB0100.pdf>

<sup>5</sup> 政府統計處主題性住戶統計調查第五十四號報告書：資訊科技的使用情況和普及程度。取自：  
<http://www.statistics.gov.hk/pub/B11302542015XXXXB0100.pdf>

<sup>6</sup> 同上。

<sup>7</sup> 立法會資訊科技及廣播事務委員會 2014 年 5 月 12 日會議紀要，取自：  
<http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/itb/minutes/itb20140512.pdf>

<sup>8</sup> 香港－優越的資訊及通訊科技樞紐，取自：  
[http://www.ogcio.gov.hk/tc/facts/doc/Fact\\_Sheet-HK\\_as\\_ICT\\_Hub-TC.pdf](http://www.ogcio.gov.hk/tc/facts/doc/Fact_Sheet-HK_as_ICT_Hub-TC.pdf)

<sup>9</sup> 香港耆康老人福利會「長這使用智能手機」調查暨「長者活動搜尋器」長者專用流動應用程式發佈會新聞稿（2014）。取自：  
<http://www.sage.org.hk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=d144e7dc-1a17-499f-a5e7-eac0578eeade>

科技服務及支援外，政府資訊科技總監辦公室亦負責根據「數碼 21」資訊科技策略制定資訊及通訊科技政策、策略、計劃和措施，並會為政府就資訊及通訊科技所作的投資負責。推動「數碼共融」是「數碼 21」資訊科技策略的五個主要工作範疇之一。資訊科技總監辦公室在 2008 年成立數碼共融專責小組，鼓勵和協助弱勢社群融入資訊社會，其中長者屬於最優先需要照顧的社群之一<sup>10</sup>。

#### 推動長者應用資訊及通訊科技的措施

資訊及通訊科技可擴闊長者生活空間、協助他們融入社會和提升他們的生活質素。為推動長者在日常生活中更積極應用資訊及通訊科技，資訊科技總監辦公室推出了多方面的措施，協助和鼓勵長者掌握資訊，減低長者的數碼隔閡，包括：

- 「*長青網*」：2010 年由資訊科技總監辦公室委託香港耆康老人福利會開發的長者專門網站，一站式提供切合長者需要及興趣的資訊，並於 2012 年加入了更多有趣的內容和功能。
- *撥款資助非牟利機構舉辦相關活動*：2012 年共撥款 84 萬元，資助三間社會服務機構舉辦多項活動，提高長者在使用數碼設備和電子服務方面的認知和知識。超過 38 000 名長者參加了有關活動，包括資訊及通訊科技培訓課程和研討會、平板電腦借用服務、長幼共融外展活動等，以擴闊社交圈子和促進他們與年青一代溝通。活動亦已培訓了約 1 000 名掌握有關技巧的長者，讓他們推動和協助其他長者應用資訊及通訊科技<sup>11</sup>。
- *智醒長者嘉許計劃*：政府資訊科技總監辦公室於 2012 年 12 月推出了首屆全港性的「智醒長者」嘉許計劃，表揚在日常生活中積極使用資訊及通訊科技的長者。共有 123 間長者中心參與計劃，及有接近 2 000 名長者獲頒發獎項。此外，亦舉辦了「長者數碼生活博覽」，展示長者可如何享受數碼生活<sup>12,13</sup>。
- *長者數碼外展計劃*：有鑑於不少長者教育水平偏低（未受教育率達 24.5%），仍有很多長者難以掌握數碼資訊。此外，約有 4% 的長者長期居於院舍。資訊及科技總監辦公室在 2014 年為院舍長者及「隱蔽」長者舉辦數碼外展計劃。透過三間長者服務機構設計的多項活動，接觸這批長者，教導他們使用平板電腦，引起他們對使用資訊及通訊科技的興趣。至 2014 年底，共探訪 38 間安老院，服務了約 1000 名院舍長者及約 110 名「隱蔽」長者。而新一

<sup>10</sup> 立法會資訊科技及廣播事務委員會文件，取自：

<http://www.legco.gov.hk/yr06-07/chinese/panels/itb/papers/itb0709cb1-441-1-c.pdf>

<sup>11</sup> 資訊科技總監辦公室網頁，取自：[http://www.ogcio.gov.hk/tc/community/elderly\\_promotion/](http://www.ogcio.gov.hk/tc/community/elderly_promotion/)

<sup>12</sup> 資訊科技總監辦公室網頁，取自 [http://www.ogcio.gov.hk/tc/community/smart\\_elderly/](http://www.ogcio.gov.hk/tc/community/smart_elderly/)

<sup>13</sup> 立法會資訊科技及廣播事務委員會，取自：

[http://www.digital21.gov.hk/sc/relatedDoc/download/Progress\\_DI\\_2013\\_c.pdf](http://www.digital21.gov.hk/sc/relatedDoc/download/Progress_DI_2013_c.pdf)

輪的計劃會在 2015 年下半年展開，將服務擴展至接受日間護理服務及家居護理服務的長者<sup>14</sup>。

### 資訊科技支援長者在社區獨立生活

資訊科技除了可以加強長者的社交網絡之外，還可以透過運用科技，研發長者輔助設施，協助他們更容易在社區中獨立生活。除著人口逐漸老化，美國科技及老齡中心（US Centre for Technology and Aging）提出七項和長者生活息息相關及將會快速發展的科技範疇，包括：優化施藥程序、遙距監察病人、輔助技術、遙距培訓及督導、病症管理、認知功能訓練和評估及社區聯繫等。而其中優化施藥程序及遙距監察病人更被視為最早發展的環節<sup>15</sup>。

資訊科技總監辦公室亦透過開發數碼共融流動應用程式支援計劃，鼓勵長者服務機構研發長者輔助程式，例如：長青活動搜尋器<sup>16</sup>，腦退化一按知等<sup>17</sup>；其他非政機構研發的有平安鐘<sup>18</sup>、隨身寶<sup>19</sup>等長者輔助科技器材。這些運用資訊科技，輔助長者在社區生活的措施／器材，除了加強長者在社區生活的支援外，亦可讓家人在照顧長者時，更為安心。

另外，政府設立的一所研發中心夥拍房屋協會和理工大學設立了一個模擬家居（「智型居」），示範不同有助居家安老的技術，以介紹如何以科技改善長者生活質素，例如提供視像通話及屋邨廣播的無線網狀網絡、利用射頻識別系統以記錄長者使用屋邨設施情況的鎖匙牌和讀出屋邨公告或社區活動等資料的閱讀器、便携式互動桌面遊戲裝置以加強長者腦部訓練、電子健康檢測站等<sup>20</sup>。

---

<sup>14</sup> 立法會資訊科技及廣播事務委員會，取自：

<http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/itb/papers/itb20150413cb4-725-7-c.pdf>

<sup>15</sup> Long Term Care and Technology, International Federation on Ageing. 2012 Senior Government Officials Meeting。取自：

<http://www.ifa-fiv.org/wp-content/uploads/2012/11/som-2012-ltc-and-technology-final-report.pdf>

<sup>16</sup> 「長青活動搜尋器」協助長者搜尋本地超過 190 間長者中心及康樂及文化事務署 所舉辦的活動資訊。應用程式提供不同形式的搜尋方法，使長者更容易讀取適合 自己的活動資訊。

[http://www.ogcio.gov.hk/tc/community/develop\\_mobile\\_apps/2013/funded\\_mobile\\_apps/doc/M A-35\\_content\\_tc.pdf](http://www.ogcio.gov.hk/tc/community/develop_mobile_apps/2013/funded_mobile_apps/doc/M A-35_content_tc.pdf)

<sup>17</sup> 資訊科技總監辦公室，取自：[http://www.ogcio.gov.hk/tc/community/develop\\_mobile\\_apps/2014/](http://www.ogcio.gov.hk/tc/community/develop_mobile_apps/2014/)

<sup>18</sup> 為長者及有需要人士提供 24 小時全面支援及關懷服務

<https://www.schsa.org.hk/tc/services/pel/introduction/index.html>

<sup>19</sup> 「一掣式」操作戶外平安鐘，一按「平安掣®」直駁 24 小時呼援及關懷服務熱線中心

<https://www.schsa.org.hk/tc/services/mls/introduction/index.html>

<sup>20</sup> 政府新聞公報，取自：<http://www.info.gov.hk/gia/general/201504/22/P201504220278.htm>

## 資訊科技在安老服務的應用

### 創新及科技基金

創新及科技基金由政府於 1999 年撥款 50 億元成立，由創新科技署管理。基金設有不同的計劃，包括在 2011 年推出的公私營機構試用計劃，可為原來獲基金資助並已完成研發的項目提供額外資助，用以製作工具／原型／樣板和和公營機構進行試用。基金資助的其中一些和長者服務相關的項目包括利用射頻識別系統的可穿戴式電子產品監測易迷路的長者、藥物標籤閱讀器及社區長者資訊系統等<sup>21</sup>。

#### 第二組討論問題：資訊科技在提供長者服務及和服務使用者溝通方面的應用

1. 是否有機制，可吸納日新月異的科技優勢，改善提供服務的模式、監管及系統管理？
2. 有甚麼策略可以加強長者對資訊科技的認識及減低他們使用資訊科技的障礙？隨着長者日漸熟悉資訊科技，安老服務可如何配合？
3. 如何在積極樂頤年、社區支援服務、社區照顧服務及安老院舍照顧服務等四個安老服務範疇，加強發展和應用科技（例如：運用服務使用者資訊系統及醫健通等，加強建立長者社會網絡、評估及訓練認知功能、提供諮詢及督導、管理用藥及護理方案等）？

香港大學顧問團隊

2015 年 6 月

---

<sup>21</sup> 同上。