

## 津貼及服務協議<sup>1</sup>

### 長者地區中心暨日間護理單位 及長者鄰舍中心 (中文譯本)

#### I 服務定義

##### 簡介

1. 長者地區中心是一項地區層面的社區支援服務，透過提供全面服務滿足健康的及體弱的長者，以及他們的非正規護老者的各種需要，包括醫療及健康、心理社交及個人照顧等方面。支援服務會優先提供予需要照顧及體弱的長者，包括患有認知障礙症的長者，以協助他們繼續在家中及社區生活。同時，長者地區中心須要提供長者支援服務隊的職能。為加強對社區的體弱的長者及護老者的服務，長者地區中心轄下設有長者日間護理單位。憑藉擁有豐富經驗及已受專業培訓的員工，以及多個網絡，長者地區中心將為長者提供多元化的直接服務，並與地區的其他長者服務合作及對其作出支援。

2. 長者鄰舍中心以鄰舍為基礎，為在社區的長者建立非正規的社區支援網絡及提供正規的社會服務。

##### 目的及目標

3. 長者地區中心及長者鄰舍中心的最終目標是協助長者在社區過著健康、受尊重及有尊嚴的生活，強化他們積極及有所貢獻的角色，並凝聚公眾力量，共同建立一個關懷長者的社區。

4. 長者日間護理單位旨在為身體機能屬中度或嚴重缺損的體弱長者(包括認知障礙症長者)於日間提供一系列以中心為本的照顧及支援服務，以協助他們保持最佳活動能力、發展潛能，以及改善生活質素，使他們在可能情況下居家安老。

5. 透過同一精簡行政架構下集合長者地區中心、長者日間護理單位及長者鄰舍中心的人力及資源，這套綜合照顧服務預期會更靈活及更能回應社區需要，為長者、護老者及整個社區提供多元化服務。

---

<sup>1</sup> 這份《津貼及服務協議》樣本只供參考之用。

## 服務性質

6. 根據「長者地區中心及長者鄰舍中心服務規格說明」(規格說明－長者地區中心及長者鄰舍中心)(第 16 及第 17 段)所訂明，長者地區中心提供一系列包括在預防及發展、支援及補救層面的直接服務，包括認知障礙症照顧服務，以及與區內其他服務界別或專業合作的間接服務。

7. 長者支援服務隊提供下列服務：

- (a) 透過外展手法識別有潛在需要照顧的長者，並持續更新有關名單；
- (b) 為需要照顧的長者評估服務需要，並為他們安排服務；
- (c) 招募、評估及訓練不同年齡的義工，包括個人義工及義工組織，並持續更新個人義工及義工組織名單；
- (d) 鼓勵社區人士及義工與需要照顧的長者建立聯繫；
- (e) 為需要照顧的長者提供支援服務，包括：
  - 透過家訪和電話聯絡，定期接觸長者；
  - 情緒支援；
  - 介紹社區資源；
  - 協助處理簡單個人需要，例如接送往返診所和處理簡單的家務；
  - 轉介長者至常規服務。
- (f) 動員長者義工服務身邊的長者或其他有需要群體。

8. 服務營辦者須維持長者支援服務隊有關服務對象及義工的資料庫，為需要照顧的長者安排支援服務，並收集及分析區內需要照顧長者的統計資料。

9. 長者鄰舍中心須為長者及整個社區提供全面服務，當中包括但不限於「規格說明－長者地區中心及長者鄰舍中心」(第 21 段)中所訂明的服務。

10. 長者日間護理單位須處理「規格說明－長者地區中心及長者鄰舍中心」(第 25 段)中的臨床問題，並按該「規格說明」(第 26 段)及此津貼及服務協議的附件中所述提供、安排及購買服務，以滿足服務使用者的個人需要。

## 服務對象

11. 長者地區中心的服務營辦者須為居於根據區議會劃分的某指定區域且年滿 60 歲或以上的長者提供服務。服務營辦者亦為全日或部份時間照顧長者的正規及非正規護老者提供支援，並為整個社區提供教育及發展性活動。

12. 長者支援服務隊的服務對象：

(a) 60 歲或以上，居於社區內某特定服務區域，而有照顧及支援服務需要的長者，當中可能是：

- 獨居；
- 社交網絡薄弱；
- 健康欠佳；
- 居住環境欠佳；或
- 長期被社會孤立。

(b) 不同年齡的義工，包括：

- 願意服務需要照顧的長者的個人義工，例如婦女義工和退休人士義工，和義工組織；及
- 願意服務有需要人士的 60 歲或以上長者義工。

13. 長者日間護理單位的準服務使用者須符合以下全部規定：

- (a) 年滿 60 歲或以上；
- (b) 健康情況穩定；
- (c) 身體機能屬中度或嚴重缺損；
- (d) 在社區居住並無接受院舍服務；及
- (e) 未能獲得護老者全時間照顧。

14. 安老服務統一評估管理辦事處安排的認可評估員確認申請資格後，服務營辦者須接收指定服務地區的長者。

15. 服務營辦者在任何時間均須在長者日間護理單位內提供至少五個日間暫託服務空位。準服務使用者須符合第 13(a)至(d)段所載的規定及有需要接受短期日間照顧服務，讓護老者在長期照顧長者中得到休息的機會。

16. 如長者日間護理單位有暫託服務空位，服務營辦者須按服務使用者或其

委託人的申請或地區機構的轉介，接收有關長者。

## II 服務表現標準

### 服務量標準

17. 服務營辦者須符合下列服務表現標準：

<b>服務量標準</b>	<b>長者地區中心的服務量指標</b> (不包括長者日間護理單位的服務量)	<b>議定水平</b>
1	一年內新登記及續會長者會員總人數	2 500
2	一年內每節的平均出席人數	200
3	一年內舉辦預防性及發展性小組 <sup>2</sup> 、活動及計劃的總數：	670 (=3a+3b)
	a. (i)滿足長者的教育及發展需要，包括健康樂頤年、終身學習及認知訓練； (ii)義工招募、發展及服務；	560
	b. 滿足長者的社交及康樂需要。	110
4	一年內舉辦支援小組、活動及計劃的總數：	250 (=4a+4b)
	a. 長者互助支援；	150
	b. 護老者支援服務，包括患有認知障礙症的長者的護老者，例如互助支援小組及培訓活動等；	100
5	一年內提供的補救性服務：	
	a. 有議定計劃 <sup>3</sup> 的的活躍輔導個案的每月平均數目（每月活躍輔導個案數目總和÷月數）；	240
	b. 活躍輔導個案的流轉率(完結個案總數÷已處理及正在處理的深入輔導個案總數 x 100%)；	20%
	c. 長者治療小組的總數。	8
6	一年內長者支援服務隊的網絡支援服務：	
	a. 透過不同方法（如外展活動）在社區接觸到而未有接受長者支援服務隊網絡支援服務的長者總數；	2 000

<sup>2</sup> 「小組」包括密閉式小組（成員固定）及開放式小組，但不包括例會。

<sup>3</sup> 計劃制訂指服務質素標準(重新排列標準)的第 11 項中概述的程序。

<b>服務量標準</b>	<b>長者地區中心的服務量指標</b> (不包括長者日間護理單位的服務量)		<b>議定水平</b>
	b.	接受長者支援服務隊網絡支援服務的長者總數；	750
	c.	由義工提供網絡支援服務的總數；	7 000
	d.	長者支援服務隊及非長者支援服務隊的義工總數。	400
7.		一年內服務的護老者總數。	400
8		提供予長者鄰舍中心及其他提供長者服務的單位的支援及培訓計劃或活動的總數。	28
9		為隱蔽或需要照顧的長者提供的服務：	
	a.	每月隱蔽或需要照顧的長者活躍個案的平均數目(每月活躍個案數目總和 ÷ 月數)	35
	b.	一年內處理隱蔽或需要照顧的長者個案的流轉率(完結個案總數÷已處理及正在處理的個案總數 x 100%)。	20%
10		一年內就服務推廣及／或建立策略夥伴關係而與地區持份者舉辦的活動總數	12
11		一年內進行「長者健康及家居護理評估」(Minimum Data Set – Home Care (MDS-HC) Version 2.0 <sup>4</sup> )的總數 <sup>5</sup>	55
12		為員工提供有關認知障礙症的培訓課程總數 <sup>6</sup> 。	21
13		為有需要的護老者提供的服務 <sup>7</sup> ：	
	a.	一年內為有需要的護老者舉辦的支援小組總數；	6
	b.	一年內為有需要的護老者舉辦的培訓活動及計劃總數；	25
	c.	為有需要的護老者提供包括義工探訪、接送服務及短暫看顧長者服務(家居為本或中心為本)等支援服務的總數；	200
	d.	(i) 一年內服務的有需要護老者總數；	100
		(ii) 一年內服務的有需要護老者流轉率；	20%
	e.	與地區持份者就服務推廣及／或建立策略伙	4

<sup>4</sup> 「長者健康及家居護理評估」2.0 版本或社會福利署現時採用的「長者健康及家居護理評估」版本。

<sup>5</sup> 如未能達至議定水平，社署會根據情況如轉介的數目等作出考慮。

<sup>6</sup> 每節培訓課程時間應不少於 4 小時，而 1 小時的課程應計算為 0.25 節。

<sup>7</sup> 有需要的護老者指照顧體弱長者(即 60 歲或以上行動不便、健康欠佳或患有認知障礙症的長者)而本身有殘疾、肩負重擔或已屆高齡，並有社交及情緒支援需要的護老者。

<b>服務量標準</b>	<b>長者地區中心的服務量指標</b> (不包括長者日間護理單位的服務量)	<b>議定水平</b>
	伴關係以採用不同方法接觸及識別有需要的護老者所舉行的活動總數；以及	
	f. 一年內為提高地區持份者(如保安員或互助委員會)的意識以便識別有需要護老者而舉行的計劃及活動總數。	8

<b>服務量標準</b>	<b>日間護理單位的服務量指標</b>	<b>議定水平</b>
1	一年內長者日間護理單位的全年平均登記率	名額的 115%
2	一年內長者日間護理單位的全年每日平均出席率	名額的 90%
3	長者日間護理單位的部份時間服務使用者在一年內使用服務的百分率	30%
4.	長者日間護理單位的服務使用者於接受服務兩周內其首個個人照顧計劃的制訂率	100%
5.	長者日間護理單位的服務使用者其個人照顧計劃在每六個月覆檢的比率	100%
6.	一年內使用日間暫託服務的服務使用者每日平均出席率	95%
7	一年內為患有認知障礙症的服務使用者及護老者舉辦認知障礙症照顧服務 <sup>8</sup> 活動的數目	視乎服務名額而定 <sup>9</sup>
8	一年內為員工安排認知障礙症照顧服務培訓的節數	視乎服務名額而定 <sup>10</sup>

<b>服務量標準</b>	<b>長者鄰舍中心的服務量指標</b>	<b>議定水平</b>
1	一年內新登記及續會長者會員總人數	800

<sup>8</sup> 認知障礙症照顧服務包括：

- (i) 向患有認知障礙症或認知缺損的服務使用者及護老者提供直接照顧服務／訓練計劃或活動以維持他們的身體機能及社交能力。
- (ii) 為護老者提供培訓活動／支援服務。

<sup>9</sup> 認知障礙症照顧服務的活動數目要求：

- (i) 20 個或以下服務名額：每年 4 項活動；21 至 39 個服務名額：每年 8 項活動；40 至 59 個服務名額：每年 14 項活動；60 個或以上服務名額：每年 18 項活動；及
- (ii) 在為患有認知障礙症的服務使用者舉行的活動中，最少應該要有 50% 屬於以下其中一項或全部性質：(1) 現實導向；(2) 感官訓練；(3) 懷緬活動；(4) 記憶／認知訓練。

<sup>10</sup> 為員工而設的認知障礙症照顧服務的培訓節數要求：少於 40 個服務名額：9 節；40 至 59 個服務名額：15 節；60 個或以上服務名額：21 節。每節培訓時數不應少於 4 小時，歷時 1 小時的培訓當作 0.25 個培訓節數計算。

<b>服務量標準</b>	<b>長者鄰舍中心的服務量指標</b>	<b>議定水平</b>
2	一年內每節平均的出席率人數	120
3	一年內舉辦小組 <sup>11</sup> 、活動及計劃的總數：	600 (=3a+3b+3c)
	a. (i)推廣長者「健康與積極樂頤年」、生理、心理及社交健康； (ii)滿足長者的教育及發展需要 (iii)滿足長者的社交及康樂需要。	420
	b. 義工招募、發展及服務；	120
	c. 提供護老者支援服務，包括互助支援小組及培訓活動等；	60
4	一年內義工總數	180
5	一年內活躍輔導個案	
	a.有議定計劃的活躍輔導個案 <sup>12</sup> 的每月平均數目（每月活躍輔導個案數目總和÷12）；	75
	b.活躍輔導個案的流轉率（完結個案總數÷已處理及正在處理的活躍輔導個案總數 x 100%）；	20%
6	一年內服務的護老者總數	180
7	為隱蔽或需要照顧長者提供的服務：	
	a. 每月有關隱蔽或需要照顧長者的活躍個案的平均數目（每月活躍個案數目總和÷月數）；	35
	b. 一年內處理隱蔽或需要照顧長者個案的流轉率（完結個案總數÷已處理及正在處理個案的總數 x 100%）。	20%
8	一年內就服務推廣及／或建立策略夥伴關係而與地區持份者舉辦的活動總數。	12
9	一年內進行「長者健康及家居護理評估」（Minimum Data Set – Home Care (MDS-HC) Version 2.0 <sup>13</sup> 的總數 <sup>14</sup> 。	35
10	認知障礙症相關服務：	
	a. 接受過認知障礙症相關訓練的人士總數；	30
	b. 認知障礙症公眾教育計劃／活動總數；	10
	c. 為患有認知障礙症長者及／或護老者提供支援及訓練的計劃／活動總數；	6

<sup>11</sup> 「小組」包括密閉式小組（成員固定）及開放式小組，但不包括例會。

<sup>12</sup> 計劃制訂指服務質素標準(重新排列標準)的第 11 項中概述的程序。

<sup>13</sup> 「長者健康及家居護理評估」2.0 版本或社會福利署現時採用的「長者健康及家居護理評估」版本。

<sup>14</sup> 如未能達至議定水平，社署會考慮其實際情況如轉介的數目等。

<b>服務量標準</b>	<b>長者鄰舍中心的服務量指標</b>	<b>議定水平</b>
	d. 為患有認知障礙症長者及／或護老者提供支援及訓練的小組總數；	3
	e. 為員工提供認知障礙症訓練的課程總數 <sup>15</sup> 。	15
11	為有需要的護老者提供的服務：	
	a. 一年內為有需要的護老者舉辦的支援小組總數；	4
	b. 一年內為有需要的護老者舉辦的培訓活動及計劃的總數；	15
	c. 為有需要的護老者提供包括義工探訪、接送服務及短暫看顧長者服務(家居為本或中心為本)等支援服務的總數；	100
	d. (i) 一年內服務的有需要的護老者總數；	50
	(ii) 一年內服務的有需要護老者的流轉率； 以及	20%
	e. 一年內為提高地區持份者(如保安員或互助委員會)的意識以便識別有需要護老者而舉辦的計劃及活動總數。	4

### 服務成效標準

18. 服務營辦者須向社會福利署(社署)報告其服務成效指標<sup>16</sup>。

<b>服務成效標準</b>	<b>長者地區中心的服務成效指標</b>	<b>議定水平</b>
1.	服務使用者滿意中心服務表示的百分率(須進行樣本數目達 400 或不少於會員總數 30%的調查)	85%
2.	護老者滿意中心服務的百分率 <sup>17</sup> 。(須進行樣本數目不少於接受服務的護老者總數 30%的調查)	80%
3.	長者義工滿意其義工服務及／或組織中心活動的百分率(須進行樣本數目不少於長者義工總數 30%的調查)	85%
4.	根據長者地區中心服務量指標第 3 項及第 4 項，長者會員參與籌劃及執行的小組、活動及計劃百分率	10%

<sup>15</sup> 每節培訓課程時間應不少於 4 小時，而 1 小時的課程應計算為 0.25 節。

<sup>16</sup> 長者地區中心(不包括長者日間護理單位)及長者鄰舍中心的服務成效指標須每三年(即 2016/17 年度、如此類推)提交一次，而長者日間護理單位的服務成效指標則須每年提交。

<sup>17</sup> 長者地區中心及長者日間護理單位的每位使用者最多只計算一名護老者。

5.	護老者在接受服務後，照顧長者的壓力得以減低的百分比率（平均計算所有以減低護老者壓力為目標的計劃／小組的達標水平）	75%
6.	服務使用者的支援網絡得以擴大的百分率（須進行樣本數目達 400 或不少於會員總數 30%的調查）	80%
7	有需要的護老者滿意護老者支援服務的百分率	75%

<u>服務成效標準</u>	<u>長者日間護理單位的服務成效指標</u>	<u>議定水平</u>
1.	護老者在接受長者日間護理單位服務後，其照顧長者壓力獲得紓緩的百分率	80%
2.	服務使用者及護老者對長者日間護理單位服務表示滿意的百分率	80%
3.	護老者參加護老者委員會的百分率	75%
4	服務使用者／護老者滿意認知障礙症照顧服務 <sup>8</sup> 的百分率 <sup>18</sup>	75%
5	服務使用者／護老者滿意言語治療服務 <sup>19</sup> 的百分率 <sup>20</sup>	75%

<u>服務成效標準</u>	<u>長者鄰舍中心的服務成效指標</u>	<u>議定水平</u>
1.	服務使用者滿意中心的百分率（須進行樣本數目達 160 或不少於會員總數 30%的調查）	85%
2.	護老者滿意中心服務的百分率（須進行樣本數目不少於接受服務的護老者總數 30%的調查）	80%
3.	長者義工滿意其義工服務及／或組織中心活動的百分率（須進行樣本數目不少於長者義工總數 30%的調查）	85%
4.	長者會員參與籌劃及執行的小組、活動及計劃百分率	10%
5.	護老者在接受服務後，照顧長者的壓力得以減低的百分率（平均計算所有以減低護老者壓力為目標的計劃／小組的達標水平）	75%

<sup>18</sup> 此服務成效指標應以評估服務使用者／護老者是否滿意認知障礙症照顧服務的問卷結果為依據。

<sup>19</sup> 言語治療服務包括言語治療師為有吞嚥困難、言語障礙及讀寫障礙的年長服務使用者提供的言語評估及治療。言語治療師提供服務期間應與服務使用者及／或護老者及專職醫療人員緊密合作。

<sup>20</sup> 此服務成效指標應以評估服務使用者／護老者是否滿意言語治療服務的問卷結果為依據。

<u>服務成效標準</u>	<u>長者鄰舍中心的服務成效指標</u>	<u>議定水平</u>
6.	服務使用者的支援網絡得以擴大的百分率（須進行樣本數目達 160 或不少於會員總數 30%的調查）	80%
7	患有認知障礙症長者的護老者滿意小組提供的支援及訓練的百分率	75%
8	有需要的護老者滿意護老者支援服務的百分率	75%

### 基本服務規定

19. 長者地區中心及長者鄰舍中心須每星期開放 12 節，由周一至周六上午八時至下午六時，及於每周其中一天下午六時至九時運作。

20. 長者地區中心及長者鄰舍中心的運作須由註冊社工監督及指導。

21. 長者日間護理單位須每星期開放 12 節，由周一至周六上午八時至下午六時運作，不包括公眾假期。服務營辦者會為有需要個案，由周一至周六的上午七時三十分至上午八時及下午六時至七時在長者日間護理單位內提供延長時間服務。

22. 長者日間護理單位應在整段服務時間安排登記護士或註冊護士當值。服務營辦者可向合資格專業團體購買由言語治療師提供的專業服務。

### 質素

23. 服務營辦者須符合社署公佈的 16 項服務質素標準。

### III 社署對服務營辦者的責任

24. 社署會按《津貼及服務協議通用章節》的規定，向服務營辦者履行「社署的一般責任」內臚列的職責。

#### IV 資助基準

25. 資助基準載於社署向服務營辦者發出的要約及通知書內。

#### 津貼

26. 在指定時限內，服務營辦者將每年按整筆撥款模式獲發資助。整筆撥款已考慮個人薪酬，包括供聘用註冊社工、合資格專業人士及支援人員的公積金，以及其他適用於服務單位營運的「其他費用」(用以支付其他所有相關運作開支，包括僱員補償保險及公眾責任保險)及認可收費(如有的話)。獲社署認可提供資助活動處所的租金及差餉，將按實際費用另行以實報實銷形式發放。

27. 服務營辦者可靈活使用獲發的整筆撥款，但必須遵從最新《整筆撥款手冊》、有效的《整筆撥款通告》及社署就津貼政策及程序向機構發出的有效管理建議書及通函就使用資助所載列的指引。整筆撥款或會有所調整，包括因應公務員薪酬調整幅度而作出薪金調整，以及因應物價調整因素(現為綜合消費物價指數)而調整「其他費用」。政府不會承擔因計劃所引致而超出核准資助額的任何負債或財政影響的責任。

#### 發放款項安排、內部控制及財務申報規定

28. 如服務營辦者接納《津貼及服務協議》，將會每月獲發整筆撥款資助。

29. 服務營辦者須負責維持穩建有效的財務管理系統，包括預算規劃、推算、會計、內部控制系統及審計。服務營辦者須妥善備存與項目有關的收支帳簿、記錄及證明文件，以供政府代表查核。

30. 服務營辦者須根據最新《整筆撥款手冊》的規定，提交經《專業會計師條例》(第 50 章)下註冊的執業會計師審查的周年財務報告及審核的整間機構年度財務報表，而有關報告及報表須經兩名機構授權的代表簽署，即董事會主席／機構主管／機構社會福利服務主管。周年財務報告應以現金記帳方式擬備，而折舊、員工積存休假等非現金項目不應計入報告內。

#### V 有效期

31. 本《協議》於指定時限內有效。如服務營辦者違反協議條件的任何條款而又未有按社署發出的書面通知上指定的方式及在指定時間內作出相應的補

救，社署可在該通知到期後，向服務營辦者發出通知期為 30 天的書面通知而終止本《協議》。

32. 如服務表現標準在協議期內有任何改變，社署會尋求與服務營辦者達成共識，而服務營辦者須按照指定的推行時間表達至新的要求。

33. 服務營辦者是否可繼續提供下一期服務，須視乎當時的政策指引、服務需要及服務營辦者的表現等相關考慮因素。社署保留重新編配項目的權利。

## V 其他資料

34. 除了本《協議》外，服務營辦者亦須遵守相關《服務規格》所載列的規定／承諾，以及服務營辦者建議書和補充資料的內容（如有的話）。如這些文件內容出現矛盾，則以本《協議》為準。社署會密切監察服務營辦者有否遵守所有上述文件的規定。

## 附件

**長者地區中心暨日間護理單位及長者鄰舍中心的優化服務**

服務營辦者應同時提供以下服務：

**(1) 認知障礙症照顧服務**

- 為有認知障礙症或認知缺損的服務使用者及護老者提供直接照顧服務/ 培訓計劃或活動以維持他們的身體機能及社交能力。
- 為護老者提供培訓活動/ 支援服務。
- 為員工安排認知障礙症照顧服務的培訓。

**(2) 言語治療**

- 言語治療師為有吞嚥困難、言語障礙及讀寫障礙的年長服務使用者提供言語評估及治療。
- 言語治療師提供服務期間應與服務使用者及／或護老者及專職醫療人員緊密合作。