

# 長者殘疾暫託少人用 涉自設關卡揀客趕客

## 申訴署揭申請程序繁瑣 列25建議促改善

申訴專員公署昨日發表《支援長者及殘疾人士照顧者的暫託服務》的主動調查行動報告，發現服務使用率差異極大，資源分配不均，部分服務單位不但欠缺積極，更涉嫌揀客、自設關卡、企圖阻撓照顧者申請服務。公署向社署提出共25項主要改善建議。

●香港文匯報記者 張茗

香港「以老護老」、「以老護殘」、「以殘護殘」現象日益嚴重，照顧者因缺乏支援，在多重壓力下釀成悲劇的情況時有發生。過去3年，全港至少發生15宗相關慘案。數據顯示，照顧者平均每星期需投入超過60小時照顧工作，部分更達70小時至80小時，全年無休、身心俱疲，極需喘息機會。

申訴專員陳積志昨日表示，公署對現屆政府加強對照顧者的支援措施予以肯定，惟提供暫託服務的單位，都是透過不同形式的政府撥款，直接或間接獲得公帑而提供暫託服務，市民絕對有權要求這些收到公帑資助的單位為照顧者提供合理及應有的服務。

### 資源分配不均未盡其用

公署是次主動調查發現，本港為長者及殘疾人士照顧者而設的暫託服務，使用率偏低，長者服務平均使用率僅50%至60%，殘疾人士服務更低至10%至20%，個別單位、地區的服務使用率低於10%甚至是0%，反映資源未盡其用。

### 額外自費檢查 玩殘被照顧者

為了解暫託服務查詢及申請實際情況，公署在去年9月至12月期間，進行隱蔽電話偵查行動，以照顧者身份致電46間提供暫託服務的單位，就服務空缺、申請程序、配套及收費方面進行查詢。結果發現，近37%的服務單位要求申請人必須親身到單位與職員會面，以評估其身體及精神狀況，再決定是否接納申請。這種疑似自設關卡、揀客行為，對急需服務的照顧者而言，此類要求無疑增添麻煩，可能導致其無法及時獲得支援。

雖然社署要求申請人獲得服務前需進行基本身體健康檢查，但調查發現超過17%的服務單位要求申請人在基本檢查之外，仍需自費進行額外醫療檢查，包括肺部X光、血液及尿液檢驗、物理

治療評估甚至精神健康評估。公署質疑這些額外檢查的必要性，認為不僅增加照顧者的財政負擔，更要讓年老或殘疾的被照顧者奔波勞累。

### 查詢系統混亂 大條道理「無空缺」

社署設立的「暫託服務查詢系統」旨在方便照顧者查詢空缺，但偵查行動顯示，超過43%的服務單位回覆「無空缺」，與系統顯示的「有空缺」不符；近20%的單位以不接受短期服務、申請時間太急、人手不足等理由拒絕明確回覆空缺情況。部分單位更錯誤認為「預約使用者未開始服務前，系統應顯示為空缺」，導致系統資訊混亂。

此外，部分服務單位職員態度冷淡，接聽查詢電話時僅表示「自行向社工查詢」便匆匆掛線；僅約20%的單位提供院車接送服務，僅個別單位可協助電召車輛，讓有經濟困難、行動不便的人士可能會因為昂貴的士費用放棄使用該服務，顯示相關配套不足。

公署針對暫託服務的申請程序、資訊發放、服務配套、監察規劃及宣傳推廣等方面提出25項建議，包括檢視與申請人預先會面的必要性；若對申請者基本檢查外增加額外檢查項目應提出理據並先獲得社署批准；探討制定預先登記機制；繼續定期進行抽樣電話調查等。



●調查顯示本港為長者及殘疾人士照顧者而設的暫託服務，使用率偏低。

香港文匯報記者涂穴 攝

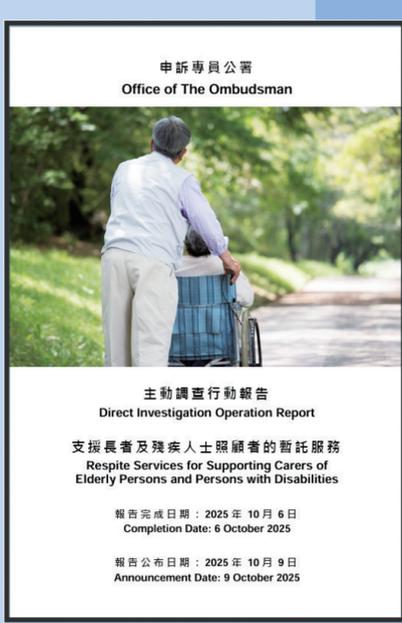


▲數據顯示，照顧者平均每星期需投入超過60小時照顧工作。

香港文匯報記者涂穴 攝

▶申訴專員公署昨日發表《支援長者及殘疾人士照顧者的暫託服務》的主動調查行動報告。

申訴專員公署網站圖片



### 2018/19年度至2024/25年度長者及殘疾人士暫託服務使用率

類別	整體平均使用率	最高平均使用率(地區)	最低平均使用率(地區)
長者日間暫託服務	51.8%	137.5%(大埔區)	20.1%(油尖旺區)
長者住宿暫託服務	63.4%	76.9%(離島區)	44%(北區)
殘疾人士日間暫託服務	18.9%	62.6%(中西區)	3.6%(葵青區)
殘疾人士住宿暫託服務	11.2%	25.8%(油尖旺區)	0%(灣仔區)

註：已剔除2021/22年度及2022/23年度受新冠疫情期間社交距離措施影響令使用率偏低的數據  
資料來源：申訴專員公署  
整理：香港文匯報記者 張茗

## 社署：部分改善措施落實或進行中

香港文匯報訊（記者 張茗）就申訴專員公署對社署支援長者及殘疾人士照顧者的暫託服務提出25項建議，社會福利署昨日回應表示全部接納，並正積極跟進公署提出的改善建議，部分措施已落實或進行中。

首先，署方要求所有安老院、殘疾人士院舍及日間護理中心/服務單位，必須運用其「偶然空置」名額提供暫託服務，並重新檢視各區宿位分布與使用情況，作出相應調配，以平衡資源。

### 促服務單位簡化申請程序

為提高服務透明度與效率，社署提醒服務單位必須按時更新「暫託服務/緊急住宿空置名額查詢系統」資料，同時簡化申請程序，避免在基本身體檢查外施加額外要求。

此外，社署積極透過宣傳與活動推動暫託服務。署方舉辦暫託服務參觀及體驗活動，鼓勵照顧者及早認識服務，建

立信心。截至今年6月底，已舉辦超過270場相關活動。

同時，社署大力推廣「24小時照顧者支援專線」（182 183），透過專線為有需要人士配對日間或住宿暫託服務。數據顯示，經專線轉介的個案由運作首半年的18宗，大幅增至今年8月底的逾240宗。

社署亦會持續擴展服務網絡，提供殘疾人士日間暫託服務的地點在兩年間由逾40個增至70個；長者日間暫託服務地點由約50個增至超過300個，遍布全港，方便照顧者按地區選用服務。

對有個別地區暫託宿位使用率偏低的現象，社署解釋，暫託服務屬備用性質，需求較難預測且變化大，與長期住宿照顧服務不同。署方在不同地區設置宿位，旨在應對突發需要，確保長者或殘疾人士能及時獲得合適照顧。

署方將檢討「偶然空置」宿位的計算方式，以更準確反映實際需求。

## 護理中心使用率見「零」 經監察督導大幅改善

香港文匯報訊（記者 張茗）根據申訴專員公署的主動調查行動報告顯示，長者及殘疾人士暫託服務的使用率偏低且不同地區的差距極大，個別單位甚至全年乏人問津。整體而言，長者日間暫託服務於調查涵蓋的4個年度平均使用率為51.8%，但大埔區的使用率高達137.5%，油尖旺區卻僅得20.1%。有一間津助日間護理中心於2021/22年度的使用率竟為「零」，社署於2022年與相關單位檢討服務協議時要求對方呈交行動改善方案，之後兩個年度的使用率才分別提高至14.4%及50.5%。雖然地區間存在極大差異，但自2018/19年度起，大埔區仍有25個新增服務名額，反而油尖旺區卻有20個新增服務名額，令人質疑現有資源未被充分利用。

在殘疾人士暫託服務方面，住宿服務的平均使用率為11.2%，油尖旺區25.8%使用率已是最高，灣仔區卻是0%。報告指一間津助殘疾人士院舍的住宿暫託服務於2022/23年度的使用率為「零」，社署向單位提供推廣服務的建議，以及安排單位出席所屬地區康復服務協調委員會，向區議員、醫管局、學校或家長會代表等地區持份者介紹服務，下一個年度的使用率提高至4.2%。

申訴專員陳積志指出，使用率為「零」的單位在社署督導下隨即有改善，甚至大幅提升，反問：「究竟係唔開唔做，定係事在人為？」他認為社署必須制定可行措施，增加服務單位積極性，並大力加強監察。

### 議員冀檢討暫託服務監察機制

香港文匯報訊（記者 張茗）立法會議員、民建聯福利事務發言人李世榮對部分服務單位欠缺積極，拒絕接受申請等情況感到失望。他強調，香港已步入人口老化社會，社會對照顧服務只有增無減，認為調查數據指部分暫託服務使用率偏低，不足以反映相關服務沒有需求。

除了申訴專員公署的建議外，李世榮期望特區政府善用每年5億元撥款開支以用作於十八區設立一站式照顧者支援服務中心，以全港至少三四十萬名照顧者作為服務對象，提供暫託服務、照顧者休息空間及照顧技巧指導等。他同時建

議透過增加資助額等以提高服務單位積極提供服務的誘因。

李世榮又建議政府檢視現行各區的服務中心使用情況並積極作出調整，例如將青少年中心改造為綜合服務中心，日間服務長者並附設暫託服務，夜間則作為青少年的聚腳地等；社署亦必須監察服務單位的跟進個案進度，包括要求對方提交個案紀錄以優化及改善服務等。

### 業界建議懲罰長期拒收者

香港安老服務協會永遠榮譽主席李輝指出，在「離院長者綜合支援計劃」下，一些私營院舍會提供兩個資助暫託



●申訴署揭露部分暫託服務單位要求申請者進行自費額外檢查，加重照顧者負擔。

香港文匯報記者涂穴 攝

宿位，但均長期爆滿，認為社署可在服務需求大的地區良性鼓勵私營院舍接納長者，提供更多資助暫託宿位。

至於調查發現資源分配不均、部分服務單位拒收長者等，她認為社署應對做得好的服務單位予以鼓勵，同時懲罰長期拒收長者單位。

路向四肢傷殘人士協會總幹事周達標表示，現時有暫託服務的單位遠離市區，部分更位處山上兼沒有無障礙公共交通工具直達，嚴重窒礙使用輪椅人士接受服務，因此建議服務單位提供專車接載服務。他同時指出，假日的日間暫託服務需求與日俱增，惟相關服務嚴重缺乏，促請政府盡快在各區殘疾人士地區支援中心增設相關服務。



●調查顯示僅約兩成的服務單位提供院車接送服務，顯示相關配套不足。

香港文匯報記者涂穴 攝

## 推《消除障礙》指南 平機會詳列個案及改善建議

香港文匯報訊（記者 張茗）香港平機會昨日宣布推出第二屆「通用設計嘉許計劃」，以進一步鼓勵香港不同類型處所提升暢通易達程度。該會並同時推出《消除障礙：平機會個案的反思與總結》指南（《指南》），首次透過檢視《殘疾歧視條例》相關投訴個案，總結出一些在運作及態度方面的常見障礙並製成指引，期望透過引述真實個案及提供具體改善建議，與嘉許計劃相輔相成，進一步推廣通用設計的理念。

平機會主席林美秀在記者會上表示，平機會一直關注殘疾人士的需要，透過不同工作推動他們在社會的平等參與，包括於去年推出首屆「通用設計嘉許計劃」，表揚在採納通用設計方面有傑

出表現的公營及私營機構，分享創造共融環境的良好常規，以鼓勵其他機構開展或繼續提升暢通易達程度。

因各界對第一屆嘉許計劃的鼎力支持，平機會遂推出「通用設計嘉許計劃2026/27」。

她表示，今屆嘉許計劃新增了公私營住宅樓宇及高等教育院校兩個組別，務求進一步更廣泛覆蓋市民日常生活中經常接觸到的環境，例如居住、上班、上學、用膳、購物及消遣娛樂等活動場所。今屆嘉許計劃亦增設「雙連金獎」及「持續進步獎」兩個全新獎項，以鼓勵上屆得獎者持續提升處所及服務的連通性。

平機會亦期望藉着推出《指南》帶出硬件與軟件

同樣重要的信息，讓服務提供者及處所負責人注意在運作及態度上有否造成一些無形障礙，因而為不同需要人士在獲得及享用服務，以及進出處所方面造成不利。林美秀期望《指南》能與嘉許計劃相輔相成，進一步推動不同機構在硬件及軟件採納通用設計的理念，構建連通的理想城市。

在平機會接獲的投訴中，涉及《殘疾歧視條例》一直佔多數。《指南》是平機會首次檢視《殘疾歧視條例》相關的投訴個案，識別出在運作及態度上較常見的障礙並羅列在《指南》中，透過指引形式就消除這些障礙提出具體建議，供服務提供者與處所管理者參考，從而改善及提升服務質素和態度。



●平機會推出第二屆「通用設計嘉許計劃」及《消除障礙：平機會個案的反思與總結》指南。