

賽馬會齡活城市計劃 觀塘區「長者及年齡友善」2021 更新行動方案

目的

本文件旨在徵求委員同意，通過「賽馬會齡活城市計劃」的「觀塘區『長者及年齡友善』2021 更新行動方案-草擬」，以提交更新行動方案予「世衛網絡」。

背景

2. 「觀塘區『長者及年齡友善』2021 更新行動方案-草擬」是香港理工大學 - 賽馬會齡活城市計劃專業支援團隊在 2019 年至 2021 年期間，根據「賽馬會齡活城市計劃」(JCAFC)與觀塘區議會、長者服務機構，及多個區內長者群組進行交流及諮詢等草擬而成。

3. 行動方案主要有兩個目的：1) 讓區內有關持份者持續關注長者及年齡友善的需要和作出跟進行動；2) 觀塘區作為聯合國世界衛生組織的全球關愛老人城市和社區網絡（「世衛網絡」）(the Global Network for Age-friendly Cities and Communities) 的成員，定期更新社區的長者及年齡友善計劃，與其他成員社區互相參考。

4. 觀塘區第一份行動方案「2016 行動方案草擬」(2016 版行動方案)經觀塘區議會討論後，於 2017 年向「世衛網絡」提交，並在觀塘區議會推動下，透過各有關部門和地區持份者的努力合作，多方面的長者及年齡友善服務和措施逐漸加強和改善。根據「世衛網絡」的預期，各社區宜因應自身的變遷和發展，於 3 年至 5 年後提交更新方案，保持與其他成員互相參考。

5. 由於賽馬會齡活城市計劃已於 2021 年 12 月結束，機構現向觀塘區議會提供「2021 更新行動方案草擬」作為參考(請參閱附件一)，期望於通過後向「世衛網絡」提交。

徵詢意見

6. 請委員考慮通過「賽馬會齡活城市計劃」的「觀塘區『長者及年齡友善』2021更新行動方案-草擬」(附件一),以提交更新行動方案予「世衛網絡」。

觀塘區議會秘書處

2022年7月

賽馬會齡活城市計劃 觀塘區「長者及年齡友善」2021 更新行動方案-草擬

簡介

此份行動方案是根據「賽馬會齡活城市計劃」(JCAFC) 過去在觀塘區進行的地區「長者及年齡友善」程度評估(註一)、向區內長者群組諮詢所得意見，和觀塘區議會秘書處收集的長者及年齡友善地區措施等草擬而成。

行動方案主要有兩個目的：1) 讓區內有關持份者持續關注長者及年齡友善的需要和作出跟進行動；2) 觀塘區作為聯合國世界衛生組織的全球關愛老人城市和社區網絡(「世衛網絡」)([the Global Network for Age-friendly Cities and Communities](#))的成員(註二)，定期更新社區的長者及年齡友善計劃，與其他成員社區互相參考。

觀塘區第一份行動方案「2016 行動方案草擬」(2016 版行動方案)經觀塘區議會討論後，於2017年向「世衛網絡」提交，並在觀塘區議會推動下，透過各有關部門和地區持份者的努力合作，多方面的長者及年齡友善服務和措施逐漸加強和改善。根據「世衛網絡」的預期，各社區宜因應本身的變遷和發展，於3年至5年後提交更新方案，保持與其他成員互相參考。

2019年至2021年期間，香港理工大學 - JCAFC 專業支援團隊與觀塘區議會、長者服務機構，及多個區內長者群組(註三)進行交流及諮詢，現在向觀塘區議會提供「2021 更新行動方案草擬」作為參考，期望於商議和通過後向「世衛網絡」提交，並邀請有關持份者參與貢獻。JCAFC 將於2021年12月結束，然而有關持份者將會繼續向地區作出支援，部份工作亦會以其他方式延續。

(註一) 觀塘區分別於2015年和2018年進行基線研究和終期研究，有關結果請[按此參閱](#)

(註二) [觀塘區](#)於2017年加入網絡

(註三) 參與諮詢的長者群組包括：基督教家庭服務中心真光苑長者地區中心-觀耆友善聯席，香港基督教服務處-長者評議會(樂暉、順利)，保良局劉陳小寶地區長者中心-觀塘東安老服務聯盟

1. 室外空間和建築					
社區需要/問題	建議行動	優先次序	達成指標	相關持份者	持續跟進
1. 增加長者外出活動的暢達程度	1.1 藍田德田邨德義樓與德樂樓之間的通道建議增設斜路 1.2 定期檢查鋪路磚是否平坦並進行維修 1.3 設立通報機制，遇上升降機塔維修或損壞停止使用時，能夠盡早通知居民安排進出，和盡快通知維修服務	**	<ul style="list-style-type: none"> • 新增設施的數量，及其維護保養頻率 	<ul style="list-style-type: none"> • 路政署 • 區議會 	
2. 增加長者外出活動的暢達程度	2.1 加快在適當位置落實「人人暢道通行」計劃當中長者常到位置的設施		<ul style="list-style-type: none"> • 列出設施內容 • 落實設施的時間表 • 設施的宣傳和指引 	<ul style="list-style-type: none"> • 路政署 • 區議會 	

2. 交通					
社區需要/問題	建議行動	優先次序	達成指標	相關持份者	持續跟進
<p>1. 彩福邨的居民前往聯合醫院的不便：</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 除了 28 號巴士外沒有其他方便的交通選擇 ○ 冠忠無障礙巴士固定路線共 12 站達到聯合醫院但並不經過平山一帶屋苑 	<p>1.1 在彩福邨和其他「盲點」加設可達聯合醫院的車站</p> <p>1.2. 津貼第三方營運復康巴士穿梭服務，增加固定接載點（例如鄰近長者服務中心）</p> <p>1.3. 增加復康巴士電召服務的可負擔程度</p>	***	<ul style="list-style-type: none"> ● 車次頻密度 ● 新路線/車站數量 	<ul style="list-style-type: none"> ● 運輸署 ● 勞工及福利局 ● 志願機構 <p>*「香港復康會」，「冠忠無障礙」等</p>	
<p>2. 長者過馬路危機意識不足，時常有闖紅燈或亂過馬路等行為</p>	<p>2.1. 提升過路燈的提示聲，令弱聽長者清楚聽到過馬路時間提示</p> <p>2.2. 透過不同媒體/教育活動教育長者和他們的家人朋友，增加安全意識</p> <p>a. 更新及推廣《道路使用者守則》，關注長者使用道路的安全指示</p> <p>b. 傳達安全資訊的電視廣告</p> <p>2.3. 在長者服務機構附近安裝延長行人綠燈時間裝置，讓長者掌握過路尚餘的時間（例如翠屏邨、啟業邨、和樂邨附近）</p>	***	<ul style="list-style-type: none"> ● 減少長者馬路意外 ● 安全資訊的多樣性；能否多方面滲透長者的生活 ● 延長行人綠燈時間裝置的使用情況 	<ul style="list-style-type: none"> ● 長者中心 ● 政府新聞處 ● 運輸署 ● 立法會交通事務委員會 ● 其他志願團體 	<p>跟進 2016 版行動方案 1.1 項</p>

<p>3. 更多交通設備融入新科技，方便大部份乘客，部份長者卻因不適應而造成困擾</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 例如九巴流動應用程式的廣告過多亦影響使用感受，特別對長者用家 	<p>3.1. 考慮長者用家的能力，改善使用介面，方便對智能電話不熟悉的使用者。例如「香港乘車易」流動應用程式有「長者模式」（加大字體、加入朗讀功能等）方便長者使用</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 流動應用程式的準確性，及改進情況 • 收集使用者的意見反饋 	<ul style="list-style-type: none"> • 巴士公司 • 廣告商 	
---	--	--	--	---	--

3. 房屋					
社區需要/問題	建議行動	優先次序	達成指標	相關持份者	持續跟進
<p>1. 舊樓維修需求大，很多長者沒有能力自行維修，亦不知道如何尋找最適切的服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「租者置其屋」長者住戶，不受惠於公營房屋的維修福利，需要自行承擔房屋維修或改裝費用 ○ 「市區重建局—有需要人士維修自住物業津貼計劃」可幫補部份家居維修，惟指定的承辦商收費較昂貴 ○ 例如瑞和街，月華街，恒安街，宜安街等舊樓地區 	<p>1.1. 資助義工維修隊，及鼓勵有經驗的長者參與義工隊</p> <p>a. 例如「房協愛心隊」，「建祝義工隊」，公僕義工隊幫助維修家居等</p> <p>1.2. 鼓勵企業以不同方式回饋社會，藉此履行企業社會責任(CRS)</p> <p>a. 例如中電義工隊提供義工服務幫助社區的弱勢社群，香港賽馬會社區資助計劃「專才義工網」等</p> <p>1.3. 長者中心幫忙整合家居維修的資料供長者選擇</p>	<p>***</p> <p>**</p> <p>**</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 義工隊的質量 ● 維修服務多樣性和選擇 ● 長者能否承擔維修服務費用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 長者服務機構 ● 屋宇署 ● 立法會發展事務委員會 	<p>跟進 2016 版行動方案 3.2 項</p>
<p>2. 居家安老 Ageing-in-Place 政策自 2013 年推出之後，只有香港房屋協會以「樂得耆所」計劃落實推行，而只有 20 個屋邨受惠，其餘約 200 多公共屋邨的居家安老及鄰舍</p>	<p>2.1. 房委會成立居家安老指導組織作出計劃指引</p> <p>2.2. 地區人士、機構或區議會向公共屋邨管理處提供當地長者居家需要的資訊</p> <p>2.3. 各區公共屋邨管理處按條件和當地需要制定居家安老計劃和按時推行</p>	<p>**</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 指引範圍與原定居家安老政策的配合 ● 地區資訊涵蓋範圍 ● 計劃推行進度 	<ul style="list-style-type: none"> ● 房屋委員會 ● 公共屋邨管理處 ● 區議會 ● 地區服務機構 	<p>跟進 2016 版行動方案 3.2 項及 3.3 項</p>

<p>照顧卻未有清楚的指標，相關服務零散而成果不明確。</p>					
---------------------------------	--	--	--	--	--

4. 社會參與					
社區需要/問題	建議行動	優次次序	達成指標	相關持份者	持續跟進
<p>1. 觀塘區文娛設施供不應求，若舉行大型文化活動必須跨區；小型社區會堂（或稱社區中心）租用情況也十分緊張，籌辦適合長者的節目資源有限</p> <p>○ 「東九文化中心」落成後需要方便長者參與和使用</p>	<p>1.1. 「東九文化中心」將會增設多類型的表演設施，期望包括一些長者友善的元素：</p> <p>a. 長者友善的設施，方便行動不便者（加強九龍灣港鐵站與東九文化中心的連通性）</p> <p>b. 多元的文化節目及不同類型的表演團體，令所有年齡界別的人士都有機會欣賞，參與文化活動，例如：支持學校和青年團體與長者的交流活動，推動區內長幼共融；保留一些設施給本地長者服務團體，讓他們踏足專業場地表演</p>	<p>***</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 前往東九文化中心的交通選擇 ● 年齡友善設施/文化活動數量 ● 使用次數 ● 文化中心的使用群組（年齡）比例 ● 跨代活動數量 	<ul style="list-style-type: none"> ● 康樂及文化事務署 ● 民政事務總署 ● 長者服務機構 ● 表演團體 	<p>跟進 2016 版行動方案 4.1 項</p>

<p>2. 提高隱蔽長者的社會參與，特別留意以下幾個類別的長者：</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 獨居 ○ 雙老 ○ 體弱 ○ 語言/文化方面有障礙（例如少數族裔） ○ 缺乏家庭支援 ○ 居於安老院舍 	<p>2.1. 以家訪/探訪安老院舍的模式發掘及評估有需要的隱蔽長者</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 關注長者的情緒支援問題 b. 關注護老者的需要 c. 評估和轉介 d. 與區內團體合作帶動共融交流（例如學校，青年團體） e. 傳達多元活動資訊予隱蔽長者 <p>2.2. 提供接載服務或交通折扣，方便行動不便的長者出入家居，採購生活用品</p>	<p>**</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 隱蔽長者的案件數量 ● 長者使用服務的便利、可負擔程度 	<ul style="list-style-type: none"> ● 康樂及文化事務署 ● 社會福利署 ● 長者服務機構 ● 運輸署 ● 巴士公司 ● 志願機構 	<p>跟進 2016 版行動方案 4.1 項</p>
---	--	-----------	--	--	----------------------------

5. 尊重和社會包容					
社區需要/問題	建議行動	優先次序	達成指標	相關持份者	持續跟進
<p>1. 欠缺因應長者需求而安排的優先服務</p> <p>○ 關愛座·關愛專線等</p>	<p>1.1. 體諒長者體弱的需要，提供優先服務增加他們日常生活的便利</p> <p>a. 推廣/增加優先輪候或長者排隊專線等便利措施</p> <p>i. 郵局、銀行、超市...等等增加關愛櫃檯/專線</p> <p>ii. 推廣社署「長者咭計劃」，相關活動「長者日」優惠消費等</p> <p>1.2. 改善參與機構的員工態度，營造真正的長者友善服務</p> <p>a. 九巴在車長訓練中加入試穿 Eldpathy「長者體驗衣」，令車長更加體諒年長乘客</p>	***	<ul style="list-style-type: none"> 實踐長者優先的服務種類/項數 	<ul style="list-style-type: none"> 社會福利署 銀行 超市 郵局 巴士公司 	跟進 2016 版行動方案 5.2 項
<p>2. 減少有關長者的刻板負面形象；減輕年齡歧視</p>	<p>2.1. 讓各年齡層親自接觸長者，減少受刻板形象影響</p> <p>a. 促進長幼共融活動，年青學生藉此與更多長者交流（例如探訪活動）</p> <p>b. 長者以不同形式貢獻社會爭取他人認同</p> <p>c. 鼓勵長者尊重和體諒他人；讓公眾理解關愛座不等於長者座位</p>	***	<ul style="list-style-type: none"> 達成個案 共融活動的類型和質量 長者自我觀感的改變 主流媒體描繪長者的方式 	<ul style="list-style-type: none"> 學校 志願團體 僱員再培訓局 有關社企 	跟進 2016 版行動方案 5.1 項

	2.2. 協助長者提升自我效能感參與義工活動/繼續就業發揮所長 b. 退休後培訓其他技能/興趣充實生活				
3. 為長者友善而設計的生活用品和經營模式未見普及	3.1 嘉許或獎勵實踐年齡友善的企業 a. 研發及設計長者友善產品 b. 例如賽馬會「全城·長者友善」計劃鼓勵公司及機構推行長者及年齡友善文化	**	<ul style="list-style-type: none"> • 參與企業數量 • 設計特定產品/服務的設計 • 長者使用者的意見反饋 	<ul style="list-style-type: none"> • 香港社會服務聯會 • 區內機構和企業 	跟進 2016 版行動方案 5.2 項

6. 公民參與和就業					
社區需要/問題	建議行動	優先次序	達成指標	相關持份者	持續跟進
1. 年長人士有興趣繼續運用和發展他們的才華和優勢；透過持續進修和再就業的機會對社會作出貢獻	1.1. 組織長者義工網絡並提供培訓和服務配對 a. 例如觀塘花園大廈義工隊 b. 邀請長者作為特定培訓活動的師友 (mentor) 提供專才指導	***	<ul style="list-style-type: none"> 心理效能感和社交網絡的提升 參與長者人數 參與機構數目和配對服務項數 培訓活動的種類 	<ul style="list-style-type: none"> 社會福利署 市區重建局 區內社企 長者服務機構 區內中小學 	跟進 2016 版行動方案 6.3 項
	1.2. 支持有能力和意願的長者再就業；同時鼓勵僱主聘請長者及提供在職培訓 a. 「中高齡就業計劃」 / 「後 50 · 愛增值」 / 「後 50 · 實習生計劃」 提供持續就業機會 b. 參考/推廣「長者學苑」計劃提供多種課程和活動學習新科技和知識 c. 「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」 長者學習知識發展新技能	**			跟進 2016 版行動方案 6.1 項及 6.2 項
	1.3. 支持服務/支援長者的社企 a. 例如：社創基金(ISE Fund)/「銀杏館」推動長者就業	**			跟進 2016 版行動方案 6.1-6.3 項

	<p>b. 聘用或邀請長者直接參與/統籌活動，可以親手推動社區年齡友善</p>				
	<p>1.4. 創造讓長者參與社區發展的機會 a. 例如口述歷史戲劇計劃，由長者親身演繹自己經歷和故事，令年青人了解長輩的成長過程</p>	<p>***</p>			<p>跟進 2016 版行動方案 6.3 項</p>
<p>2. 僱主對聘請長者僱員有較多顧慮 ○ 為高齡員工購買僱員補償保險比較貴和麻煩；受傷風險較高；與年輕僱員易有磨擦等</p>	<p>2.1. 增加對年長僱員的保障（補貼/保險） 2.2. 幫助配對有意聘請年長僱員的僱主，和想繼續就業的長者</p>	<p>**</p>	<p>● 保障的工作性質的範圍</p>		

7. 訊息交流					
社區需要/問題	建議行動	優先次序	達成指標	相關持份者	持續跟進
1. 介紹和促進有能力的年長人士使用科技平台/電子媒體以獲得資訊	<p>1.1. 推廣及設計有關預防疾病，或其他資訊的流動應用程式；追求實用性及年齡友善度，令長者真正受惠</p> <p>a. 例如醫管局 HA Go 流動應用程式</p> <p>b. 社署「長者咭計劃」流動應用程式</p> <p>1.2. 設計容易使用的流動應用程式，滿足長者的特殊需要（例如：運動、飲食、社區資訊及資源等）</p> <p>1.3. 設立長者優惠：免費/豁免部分上網費用</p>	***	<ul style="list-style-type: none"> 長者對科技的認識、使用程度 新安裝上網設施數量（例如在長者服務機構） 資訊類別 受惠人數 	<ul style="list-style-type: none"> 社會福利署 醫院管理局 電子媒體服務供應商 長者服務機構 資訊科技企業或技術人員 	跟進 2016 版行動方案 7.1 項及 7.3 項
2. 資訊發放渠道應配合不同年長人士的生活習慣；除了推廣更為方便快捷的科技通訊外，有需要保留傳統的資訊傳遞方法	<p>2.1. 長者服務機構安裝上網服務</p> <p>2.2. 舉辦課程教導長者使用</p> <p>a. 推廣科技通訊的同時，亦要留意資訊過濾，避免聽信錯誤的訊息</p> <p>i. 例如疫情嚴峻的時候，很多防疫資訊依靠網路、社交媒體交換流通；若長者只依靠傳統傳媒，在預防措施、收集資訊上會面對更多困難</p>	***	<ul style="list-style-type: none"> 設施及課程數量 受惠人數 普及程度 	<ul style="list-style-type: none"> 長者服務機構 政府宣傳部門 	跟進 2016 版行動方案 7.2 項及 7.3 項

	2.3.加強資訊整合/或簡化，讓長者有效尋找所需資源				
<p>3. 整體來說少數族裔長者面臨語言交流、文化不同的多重障礙，接收醫療服務/社會福利服務更加困難</p> <p>○ 例如接受防疫資訊上比起普通長者更加困難。</p>	<p>3.1. 政府部門和長者機構更積極接觸本地少數族裔組織，透過不同的渠道宣傳</p> <p>a. 「支援少數族裔長者認知無障礙計劃」：增加南亞裔長者及其照顧者對認知障礙症的認識，及早識別和支援</p> <p>3.2. 加強翻譯及資訊整合，讓長者有效尋找所需資源</p>	**	<ul style="list-style-type: none"> ● 受惠人數 ● 使用服務的長者人數 	<ul style="list-style-type: none"> ● 長者服務機構 ● 社會福利署 	

8. 社區與健康服務					
社區需要/問題	建議行動	優先次序	達成指標	相關持份者	持續跟進
1. 現有社區健康照顧 (例如：長者健康中心) 供應量遠未能應付實際需求 ○ 投放更多資源在社區健康服務 (例如長者健康中心)	1.1. 縮短輪候長者健康中心的入會時間，促進長者認識和使用地區長者健康中心	***	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供服務種類 ● 受惠人數 ● 長者使用者的意見反饋 ● 得到醫療支援的難易度、申請手續時間、輪候時間 	<ul style="list-style-type: none"> ● 衛生署 ● 長者服務機構 ● 社會福利署 ● 支援團體 	跟進 2016 版行動方案 8.1 項及 8.7 項
	1.2. 推廣「醫社合作」模式，加強長者健康的社區支援；同時增加對有關機構 (例如「銀鈴護士站」) 的實質支援，包括場地、設備、人力、技術培訓	**			
	1.3. 增設「銀鈴護士站」免費護理服務	**			
2. 醫療券 對患有長期或慢性疾病長者的資助不足 (例如自費藥物並不包括在內) ；此外有長者被誘騙不當使用醫療券	2.1. 在醫療券的定額資助之外增設指定藥品津貼 2.2. 提供醫療券使用指引，讓長者充分和正確地使用，以免過度累積或受騙而浪費	**			
3. 社區對隱蔽長者的支援服務較為不足	3.1. 調查隱蔽長者家庭地點和提供支援服務 (例如家訪、長者暫託服務、補貼院舍服務等)	**			跟進 2016 版行動方案 8.1-8.3 項

<p>4. 公立醫院藥袋只顯示藥物學名，以英文為主的標示令很多長者疑惑</p>	<p>4.1. 藥袋上加上中文的藥物用途（例如：退燒 / 止痛）協助長者掌握服藥資訊</p>	<p>**</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 更改醫院藥袋用字，長者更容易掌握用藥情況 		
---	--	-----------	--	--	--