

策略計劃

2023-2025

策略計劃

為聚焦回應社會議題、深化服務成效及探索發展機遇，本會自2023年開展三年策略計劃(2023-2025)，訂立四項機構策略發展方向，在人事管理、人才能力、質素管理、應用科技與數碼化策略四個範疇，制定發展目標及詳細計劃，以整合機構優勢，同時聚焦於照顧者支援服務、精神健康服務、扶貧服務及醫社合作服務，積極回應當前社會需要，推動機構服務與時並進。



▲ 為接聽照顧者快線的同工進行專業培訓及試行服務。

▶ 照顧者支援服務 伴你同行

照顧者支援服務以護老者和殘疾人士照顧者為重點服務對象，透過多元化服務配套，跨單位協作，重點回應照顧者的需要，包括提供資訊和支援服務，建立社區互助網絡，關注照顧者的心理健康，致力締造照顧者友善社區。

▼ 換上全新車貼的會車，將照顧者快線帶到各區。



建立快線 提供到位支援

為更快及更到位回應照顧需要，我們特別為照顧者設立電話快線2997-8233，方便查詢者與專業社工直接聯絡，獲取資訊和支援。我們同步制定快線服務接收個案及跟進流程，優化內部跨單位的轉介機制，為照顧者減省申請服務的時間及程序。

為擴大服務的接觸面，令更廣泛的照顧者得到支援，本會在今年度完成更換41輛不同單位會車的車貼，全面更新為「照顧者快線」的宣傳設計，以鮮明形象走入社區不同角落，讓社區人士更易辨識及接觸本會照顧者服務。

策略計劃

培訓活動 加強員工專業技能

今年我們分別舉辦三場內部培訓活動，以增加專職同工對長者服務、復康服務、綜合家庭服務，以及精神健康綜合社區中心各項社區支援服務的認識和了解，協助單位同工更有效及精準物色資源，以支援不同服務對象，並提供合適的轉介服務。三個培訓工作坊共超過300位同工參加，滿意度更達100%。

新增照顧者支援流動車及緊急居家看顧服務

獲任白慈善基金冠名贊助，新推展的照顧者支援專屬流動車以「早發現、早協助、早介入」為理念，主動走進社區，接觸並發掘隱蔽照顧者。流動團隊採用家庭為本的個案管理系統，為照顧者提供個人化評估及諮詢，及時識別危機個案並進行跟進。此外，本會亦新增緊急居家看顧服務，由託護職人專責跟進，針對有突發或特定需求的照顧者，提供貼心居家看顧服務，以分擔其照顧需求，至今共為51位照顧者提供累計656小時的居家喘息照顧服務。



▲ 由託護職人提供緊急居家看顧服務，包括陪診服務，分擔照護壓力。

「樂在照顧」計劃 推動照顧者風險篩查及評估

欣悅坊一地區支援中心（觀塘東）及悅安心一嚴重殘疾人士家居照顧服務獲邀參加香港理工大學康復治療科學系主辦之賽馬會「樂在照顧」計劃。為期三年的計劃由香港賽馬會慈善信託基金捐助，透過開發照顧者風險與需求評估（CRNAT）的手機應用程式，協助社福機構識別照顧者需要，配對合適支援服務。兩個單位合共招募30位照顧者參與是次計劃，不但提供使用者體驗回饋，更為「樂在照顧」手機應用程式的功能提出改進的意見。



▲ 本會計劃團隊及服務使用者出席計劃的閉幕典禮暨分享會。

策略計劃

精神健康服務 構建精神健康友善社會

面對精神健康挑戰，本會認為需要社區各持份者共同參與才能建立精神健康友善社會。為着促進全人身、心、社、靈健康與及早關顧自身的情緒健康，本會採立一套自助、自學、自主的工具，協助社會人士，建立正向支持系統，不論是否正在受情緒困擾均可受益。

自我關懷 促進精神健康

我們引入「自我關懷」理論及介入手法以促進青少年精神健康，計劃包括在社區內進行「兒童及青少年自我關懷與精神健康研究調查2025」、舉辦自我關懷活動及小組、建構網上自助資源及推廣帖子，向大眾傳遞保持個人精神健康的重要性，推廣及促進自我關懷，改善精神健康，並以實證為本導向，以研究調查了解計劃的成效。



▲ 小學生一同學習「自我關懷」的意義，將對自己的祝福寄託於祈願牌中，實踐「自我關懷」。



BearYourMind x



自我關懷自助練習
Self-compassion Practices



從內心出發，實踐自我關懷



我們都一樣，你並不孤單



▲ 透過建立網上自我關懷的自助資源，定期發帖推廣相關資訊。

▲ 自我關懷專業培訓集合來自三個核心服務的同工，參與由港大行為健康教研中心舉辦的工作坊。

策略計劃

為讓同工更掌握「自我關懷」之介入方法及一致性，本會與香港大學行為健康教研中心合作，為同工提供實證為本的自我關懷專業培訓，以促進工作成效，應對不斷變化和日益複雜的社會需求。過去一年的受惠人數共12,951人次。



▲ 學成後，同工透過不同服務，將自我關懷信息帶入中、小學及社區，促進社會精神健康。



▲ 同工透過靜觀訓練，學習面對負面情緒。

以愛建家 攜手紓解照顧壓力

過去一年，精神健康服務以「強化家庭關係」與「肯定照顧者付出」為核心理念，透過多元活動回應家中照顧者在身心支持與社會認同上的需求。當中包括重點活動「LOVE+ 愛添家」，為家中不同成員特別設計多元的活動包括男士手機攝影工作坊、女士化妝與護膚工作坊及兒童社交活動等，讓參加者暫時放下家庭重擔，重拾與家人的關係。此外，我們透過多元渠道，包括線上講座及派發「聖誕節照顧者自我關懷包」等為照顧家庭帶來更多關懷與支持。



▲ 參加者齊聚觀塘海濱平台，在船隻與城市天際線的映襯下，留下珍貴合影，見證一家人同行的照顧旅程。

策略計劃

► 醫社合作 識別潛在健康風險

為推動長者獲得更全面的社會與健康照顧服務，本會透過醫社合作服務模式，善用機構資源和優勢，促進內部單位間的協作交流，並透過香港理工大學護理學院團隊的支援，提升同工對健康篩查工具的認識與應用能力。



▲ 參觀鑽石山家庭藥房，了解本會的基層醫療健康服務。

舉辦「遊學團」 深入了解基層醫療

本會為充分發揮多元化服務優勢，於2024年11至12月舉辦兩場「醫社合作」遊學團，43位同工一起參觀本會中醫診所及家庭藥房，深入了解基層醫療服務，透過善用資源創造更多內部合作機會。同期舉行的「Service Market Place」展示本會九個醫社合作單位的服務，包括慢阻肺復康、腦退化檢測及社區健康篩查等，促進跨單位認識，達成合作意向，吸引約70位同工參與。

▼ 獲理大世衛組織社區健康服務合作中心支持，舉辦長者綜合護理（ICOPE）框架培訓工作坊。



▲ 舉辦「Service Market Place」促進跨單位協作。

為提升同工專業知識，我們與香港理工大學世界衛生組織社區健康服務合作中心合作，於2025年3月舉辦長者綜合護理（ICOPE）框架培訓工作坊。20位同工完成課程後獲頒證書，並為至少八位長者完成健康篩查實習，學習及早識別潛在健康風險，制定個人化照護方案，為未來在社區推動整合照護奠定基礎。

「氣定神閑」 慢性阻塞性肺病家居復康訓練計劃

醫社合作開創嶄新的支援模式，根據病患的個人狀況，提供由確診到康復的全程支援。在本港年過70歲的長者中，就有9%的人患有慢性阻塞性肺病。因應社區對慢阻肺病、肺氣腫及慢性支氣管炎患者欠缺足夠支援，本會的長者照顧服務與基督教聯合醫院合作，於2024年6月1日展開計劃，由醫生轉介個案，為觀塘及黃大仙區患者提供家居復康訓練服務。參與計劃的長者可接受為期三個月或以上服務，服務團隊由社工、物理治療師及護士組成，藉專業評估及介入，減少患者因病情惡化而入院的風險、改善患者活動能力、提升患者整體生活質素。

計劃開展至今，年度總服務人次為947人，超過90%服務使用者表示自理能力得以提升；100%認同維持運動習慣有助減低氣促入院的機會。有患上慢阻肺病超過五年的服務使用者去年曾五次氣促而入院，自去年11月加入服務後，每周有治療師助理指導運動及進行呼吸訓練，更學會自行調整呼吸及馬上用藥，至今沒有入院紀錄。



▲ 物理治療師向長者即場示範有關慢阻肺病的呼吸運動。

拓展合作網絡 加強醫社協作

藉着社區教育和健康推廣，提高市民預防疾病的意識，是醫社合作的重要目標之一。2024年10月，日間社區康復中心獲醫院管理局九龍中醫院聯網邀請，參與「世界中風關注日」活動，於伊利沙伯醫院擺設互動攤位及服務資訊介紹。是次活動與三間九龍中醫院聯網醫院合作，向院內醫護人員、病人及其照顧者介紹本會有關殘疾人士社區支援的服務，受惠人次超過800人。



▲ 舉辦互動攤位，向醫院內的病人及家屬介紹本會的服務。



▲ 中心團隊上門探訪長者，關注長者的家居設備及需要。

策略計劃

扶貧服務 提供機會自力更生

政府統計處數字顯示，2025年香港第二季失業率為3.7%，雖然失業率未有顯著提高，但根據香港貧窮狀況報告*推算，本港整體貧窮率達20.2%，即逾139萬人處於貧窮狀態。低失業率加上高貧窮率，反映非經濟活動人口，如家庭主婦、殘疾人士及長者等貧窮率高，而且在職貧窮問題嚴重。有見及此，本會開展一系列扶貧工作，為貧窮人士提供機會，走出困境。

多元服務協作 支援婦女及殘疾人士就業

本會集合殘疾人士綜合服務、家庭及社區服務、環保及綠色生活服務，透過內部協作推動扶貧工作，為基層婦女及殘疾人士提供技能培訓及工作機會。

為支援基層婦女就業，我們推出基層就業支援計劃，首階段針對本會內部空缺，服務單位為受訓後的基層婦女提供試工或實習機會，建立支持基層就業的內部文化。計劃將推廣至外間僱主，並加入殘疾人士參與，令更多人士受惠。

專為殘疾人士提供培訓及就業機會的「洗得掂」智。取洗衣服務，於本會過渡性房屋邑庭居及寶庭居設立洗衣房，由殘疾人士綜合服務學員協助營運，至今共有八名學員參與清潔、購置洗衣液，提供洗衣及送遞服務等工作。

而促進扶貧與共融的商社計劃，獲陽光房地產基金免租贊助，於將軍澳新都城中心一期開設C+MALL。店名中的「+」代表為婦女及殘疾人士創造更多機會，店內售賣他們製作的產品，培訓他們成為售貨員及處理店務等，共有60名學員及基層婦女參與。



▲ 殘疾人士綜合服務的學員協助清潔洗衣店。



▲ 婦女學習製作賀年糖果，並於C+MALL出售。

▲ 學員協助清潔店鋪及數點存貨。

*樂施會「香港貧窮狀況報告2024」

策略計劃



勞工及福利局局長孫玉菡先生JP參觀C+MALL，了解商店的運作。

賽馬會躍見新生活 助基層家庭「升階」脫貧

「成家」社會房屋項目賢庭居於2023年起參與「賽馬會躍見新生活」計劃，透過託兒服務、高息活期儲蓄戶口、定期與家庭能力顧問會面等，訂定及執行人生規劃，善用發展基金為自己增值，助貧困家庭「升階」，達到自給自足和自力更生的目標，能夠長期、可持續地改善生活。至今共有126名住戶受惠，計劃除增強他們的經濟能力外，更為他們建立信心及互助網絡，積極投入社區。



「賽馬會躍見新生活」計劃透過工作坊，與參加者討論其人生規劃。

**在機構發展層面，本會致力發展
人事管理、人才培訓、質素管理及應用科技與
數碼四大策略方向，配合各方的資源作長遠發展。**

人事管理策略

為增加機構吸納人才的機會，與各大學及大專院校建立合作關係，提供實習機會，增加學生對社會服務及機構的認識；主動參與各大招聘活動，製作機構宣傳短片，讓更多有志投身社會服務界的各類人才認識機構，增加招聘能力。

人才培訓策略

建立有系統的發展人才計劃及專業交流機會，加強對管理人員的培訓，透過建立創新學習平台及思維模式，鼓勵持續學習、創新文化及協作能力，為機構建立人才庫及承傳計劃，令機構服務更具穩定性及競爭力。

本會舉辦不同的培訓課程，鼓勵同工持續進修。



質素管理策略

檢視現有危機處理機制的適切性及可執行性，了解及提升同事對危機處理及回應社區事故的能力，加強相關培訓，不斷優化改進達致完善管理。

應用科技與數碼策略

培養數碼創新文化，建立Project Donuts線上學習平台，鼓勵同工持續學習，引入及優化機構數碼系統與工具，提升網絡安全意識，改善服務策略及管理工作。

