

策略计划

2023-2025

策略计划

为聚焦响应社会议题、深化服务成效及探索发展机遇，本会自2023年开展三年策略计划(2023-2025)，订立四项机构策略发展方向，在人事管理、人才能力、质素管理、应用科技与数字化四个范畴，制定发展目标及详细计划，以整合机构优势，同时聚焦于照顾者支援服务、精神健康服务、扶贫服务及医社合作服务，积极响应当前社会需要，推动机构服务与时俱进。



▲ 为接听照顾者快线的同工进行专业培训及试行服务。

照顾者支援服务 伴你同行

照顾者支援服务以护老者和残疾人士照顾者为重点服务对象，透过多元化服务配套，重点响应照顾者的需要，包括提供信息和支援服务，建立社区互助网络，关注照顾者的心理健康，致力缔造照顾者友善社区。

▼ 换上全新车贴的会车，将照顾者快线带到各区。



建立快线 提供到位支援

为更快及更到位的响应照顾需要，我们特别为照顾者设立电话快线2997-8233，方便查询者与专业社工直接联络，获取信息和支援。我们同步制定快线服务接收个案及跟进流程，优化内部跨单位的转介机制，为照顾者减省申请服务的时间及程序。

为扩大服务的接触面，令更广泛的照顾者得到支援，本会在今年度完成更换41辆不同单位会车车贴，全面更新为“照顾者快线”的宣传设计，以鲜明形象走入社区不同角落，让社区人士更易辨识及接触本会照顾者服务。

培训活动 加强员工专业技能

今年我们分别举办三场内部培训活动，以增加专职同工对长者服务、复康服务、综合家庭服务，以及精神健康综合社区中心各项社区支援服务的认识和了解，协助单位同工更有效及精准物色资源，以支援不同服务对象，并提供合适的转介服务。三个培训工作坊共超过300位同工参加，满意度更达100%。

新增照顾者支援流动车及紧急居家看顾服务

获任白慈善基金冠名赞助，新推展的照顾者支援专属流动车以“早发现、早协助、早介入”为理念，主动走进社区，接触并发掘隐蔽照顾者。流动团队采用家庭为本的个案管理系统，为照顾者提供个人化评估及咨询，及时识别危机个案并进行跟进。此外，本会亦新增紧急居家看顾服务，由托护职人专责跟进，针对有突发或特定需求的照顾者，提供贴心居家看顾服务，以分担其照顾需求，至今共为51位照顾者提供累计656小时的居家喘息照顾服务。



▲ 由托护职人提供紧急居家看顾服务，包括陪诊服务，分担照护压力。

“乐在照顾”计划 推动照顾者风险筛查及评估

欣悦坊一地区支援中心（观塘东）及悦安心一严重残疾人士家居照顾服务获邀参加香港理工大学康复治疗科学系主办之赛马会“乐在照顾”计划。为期三年的计划由香港赛马会慈善信托基金捐助，透过开发照顾者风险与需求评估（CRNAT）的手机应用程序，协助社福机构识别照顾者需要，配对合适支援服务。两个单位合共招募30位照顾者参与是次计划，不但提供使用者体验回馈，更为“乐在照顾”手机应用程序的功能提出改进的意见。



▲ 本会计划团队及服务使用者出席计划的闭幕典礼暨分享会。

策略计划

► 心理健康服务 构建心理健康友善社会

面对心理健康挑战，本会认为需要社区各持份者共同参与才能建立心理健康友善社会。为着促进全人身、心、社、灵健康与及早关顾自身的情绪健康，本会采立一套自助、自学、自主的工具，协助社会人士，建立正向支持系统，不论是否正在受情绪困扰均可受益。

自我关怀 促进心理健康

我们引入“自我关怀”理论及介入手法以促进青少年心理健康，计划包括在社区内进行“儿童及青少年自我关怀与心理健康研究调查2025”、举办自我关怀活动及小组、建构网上自助资源及推广帖子，向大众传递保持个人心理健康的重要性，推广及促进自我关怀，改善心理健康，并以实证为本导向，以研究调查了解计划的成效。



▲ 小学生一同学习“自我关怀”的意义，将对对自己的祝福寄托于祝愿牌中，实践“自我关怀”。



BearYourMind x self-compassion
熊不喜歡孤單一個

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



▲ 透过建立网上自我关怀的自助资源，并定期发帖推广相关信息。

▲ 自我关怀专业培训集合来自三个核心服务的同工，参与由港大行为健康教研中心举办的工作坊。

策略计划

为让同工更掌握“自我关怀”之介入手法及一致性，本会与香港大学行为健康教研中心合作，为同工提供实证为本的自我关怀专业培训，以促进工作成效，应对不断变化和日益复杂的社会需求。过去一年的受惠人数共12,951人次。



- ▲ 学成后，同工透过不同服务，将自我关怀信息带入中、小学及社区，促进社会精神健康。



- ▲ 同工透过静观训练，学习面对负面情绪。

以爱建家 携手纾解照顾压力

过去一年，精神健康服务以“强化家庭关系”与“肯定照顾者付出”为核心理念，透过多元活动响应家中照顾者在身心支援与社会认同上的需求。当中包括重点活动“LOVE+爱添家”，为家中不同成员特别设计多元的活动包括男士手机摄影工作坊、女士化妆与护肤工作坊及儿童社交活动等，让参加者暂时放下家庭重担，重拾与家人的关系。此外，我们透过多元渠道，包括在线讲座及派发“圣诞节照顾者自我关怀包”等为照顾家庭带来更多关怀与支持。



- ▲ 参加者齐聚观塘海滨平台，在船只与城市天际线的映衬下，留下珍贵合影，见证一家人同行的照顾旅程。

策略计划

▶ 医社合作 识别潜在健康风险

为推动长者获得更全面的社会与健康照顾服务，本会透过医社合作服务模式，善用机构资源和优势，促进内部单位间的协作交流，并透过香港理工大学护理学院团队的支持，提升同工对健康筛查工具的认识与应用能力。



▲ 参观钻石山家庭药房，了解本会的基层医疗健康服务。

举办“游学团” 深入了解基层医疗

本会为充分发挥多元化服务优势，于2024年11至12月举办两场“医社合作”游学团，43位同工一起参观本会中医诊所及家庭药房，深入了解基层医疗服务，透过善用资源创造更多内部合作机会。同期举行的“Service Market Place”展示本会九个医社合作单位的服务，包括慢阻肺复康、脑退化检测及社区健康筛查等，促进跨单位认识，达成合作意向，吸引约70位同工参与。

▼ 获理大世卫组织社区健康服务合作中心的支持，举办长者综合护理（ICOPE）框架培训工作坊。



▲ 举办“Service Market Place”促进跨单位协作。

为提升同工专业知识，我们与香港理工大学世界卫生组织社区健康服务合作中心合作，于2025年3月举办长者综合护理（ICOPE）框架培训工作坊。20位同工完成课程后获颁证书，并为至少八位长者完成健康筛查实习，学习及早识别潜在健康风险，制定个性化照护方案，为未来在社区推动整合照护奠定基础。

“气定神闲”

慢性阻塞性肺病家居复康训练计划

医社合作开创新的支援模式，根据病患的个人状况，提供由确诊到康复的全程支援。在本港年过70岁的长者中，就有9%的人患有慢性阻塞性肺病。因应社区对慢阻肺病、肺气肿及慢性支气管炎患者欠缺足够支援，本会的长者照顾服务与基督教联合医院合作，于2024年6月1日展开计划，由医生转介个案，为观塘及黄大仙区患者提供家居复康训练服务。参与计划的长者可接受为期三个月或以上服务，服务团队由社工、物理治疗师及护士组成，藉专业评估及介入，减少患者因病情恶化而入院的风险、改善患者活动能力、提升患者整体生活质素。

计划开展至今，年度总服务人次为947人，超过90%服务使用者表示自理能力得以提升；100%认同维持运动习惯有助减低气促入院的机会。有患上慢阻肺病超过五年的服务使用者去年曾五次气促而入院，自去年11月加入服务后，每周有治疗师助理指导运动及进行呼吸训练，更学会自行调整呼吸及马上用药，至今没有入院纪录。



▲ 物理治疗师向长者即场示范有关慢阻肺病的呼吸运动。

拓展合作网络 加强医社协作

藉着社区教育和健康推广，提高市民预防疾病的意识，是医社合作的重要目标之一。2024年10月，日间社区康复中心获医院管理局九龙中医院联网邀请，参与“世界中风关注日”活动，于伊利沙伯医院摆设互动摊位及服务信息介绍。是次活动与三间九龙中医院联网医院合作，向院内医护人员、病人及其照顾者介绍本会有关残疾人士社区支援的服务，受惠人次超过800人。



▲ 中心团队上门探访长者，关注长者的家居设备及需要。



▲ 举办互动摊位，向医院内的病人及家属介绍本会的服务。

策略计划

▶ 扶贫服务 提供机会自力更生

政府统计处数字显示，2025年香港第二季失业率为3.7%，虽然失业率没有显著提高，但根据香港贫穷状况报告*推算，本港整体贫穷率达20.2%，即逾139万人处于贫穷状态。低失业率加上高贫穷率，反映非经济活动人口，如家庭主妇、残疾人士及长者等贫穷率高，而且在职贫穷问题严重。有见及此，本会开展一系列扶贫工作，为贫穷人士提供机会，走出困境。

多元服务协作 支持妇女及残疾人士就业

本会集合残疾人士综合服务、家庭及社区服务、环保及绿色生活服务，透过内部协作推动扶贫工作，为基层妇女及残疾人士提供技能培训及工作机会。

为支援基层妇女就业，我们推出基层就业支援计划，首阶段针对本会内部空缺，服务单位为受训后的基层妇女提供试工或实习机会，建立支持基层就业的内部文化。计划将推广至外间雇主，并加入残疾人士参与，令更多人士受惠。

专为残疾人士提供培训及就业机会的“洗得掂”智。取洗衣服务，于本会过渡性房屋岳庭居及宝庭居设立洗衣房，由残疾人士综合服务学员协助营运，至今共有八名学员参与清洁、购置洗衣液，提供洗衣及送递服务等工作。

而促进扶贫与共融的商社计划，获阳光房地产基金免租赞助，于将军澳新都城中心一期开设C+MALL。店名中的“+”代表为妇女及残疾人士创造更多机会，店内售卖他们制作的产品，培训他们成为售货员及处理店务等，共有60名学员及基层妇女参与。



▲ 残疾人士综合服务的学员协助清洁洗衣店。



▲ 妇女学习制作贺年糖果，并于C+MALL出售。



▲ 学员协助清洁店铺及清点存货。

*乐施会“香港贫穷状况报告2024”



劳工及福利局局长孙玉菡先生JP参观C+MALL，了解商店的运作。

赛马会跃见新生活 助基层家庭“升阶”脱贫

“成家”社会房屋项目贤庭居于2023年起参与“赛马会跃见新生活”计划，透过托儿服务、高息活期储蓄户口、定期与家庭能力顾问会面等，订定及执行人生规划及善用发展基金为自己增值，助贫困家庭“升阶”，达到自给自足和自力更生的目标，能够长期、可持续地改善生活。至今共有126名住户受惠，计划除增强他们的经济能力外，更为他们建立信心及互助网络，积极投入社区。



“赛马会跃见新生活”透过工作坊，与参加者讨论其人生规划。

**在机构发展层面，本会致力发展
人事管理、人才培养、质素管理及应用科技与
数字化四大策略方向，配合各方的资源作长远发展。**

人事管理策略

为增加机构吸纳人才的机会，与各大学及大专院校建立合作关系，提供实习机会，增加学生对社会服务及机构的认识；主动参与各大招聘活动，制作机构宣传短片，让更多有志投身社会服务界的各类人才认识机构，增加招聘能力。

人才培养策略

建立有系统的发展人才计划及专业交流机会，加强对管理人员的培训，透过建立创新学习平台及思维模式，鼓励持续学习、创新文化及协作能力，为机构建立人才库及承传计划，令机构服务更具稳定性及竞争力。

▶ 本会举办不同的培训课程，鼓励同工持续进修。



质素管理策略

检视现有危机处理机制的适切性及可执行性，了解及提升同事对危机处理及响应社区事故的能力，加强相关培训，不断优化改进达致完善治理。

应用科技与数字化策略

培养数字创新文化，建立Project Donuts在线学习平台，鼓励同工持续学习，引入及优化机构数码系统与工具，提升网络安全意识，改善服务策略及治理工作。

