



長者安居服務協會 藉耆安鈴長者熱線而提供 的生命關懷服務

馬錦華
總幹事
二零零七年五月三十日

長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

一線通平安鐘
Personal Emergency Link

www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線： 2338 8312



Senior Citizen Home Safety Association

24小時緊急支援
24-hour Emergency Helpline: **2338 8312**
傳真
Facsimile: 2338 8312

The Story of finding Safety and Calm 的故事

長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

一線通平安鐘
Personal Emergency Link

www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線： 2338 8312



源自一個寒冷天氣的悲劇

一九九六年一月至二月
香港氣溫持續涼、凍及濕冷，溫度排
在六度至八度間
連續多天、報章佈導百多名獨居
長者，
露宿者因天氣嚴寒而
暴斃
亦有鄰居因嗅到臭味而發現有長者失

長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

一線通平安鐘
Personal Emergency Link

www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線： 2338 8312



長者的多元化需要

滿有需要的長者

- 日常生活資訊
- 愛護與關懷
- 具身體需要、如厚衣、棉被等
- 醫療及健康關顧
- 安全家居
- 家居關懷及支援
- 緊急支援 家居危機與意外
- 金錢
- 與家人的和諧相處
- 社會接觸和社群活動

長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

一線通平安鐘
Personal Emergency Link

www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線： 2338 8312



協會核心服務——一線通平安鐘服務

- 廿四小時緊急支援
- 基本個案管理服务，如提示服務等
- 轉介醫院
- 出院後的支援跟進

→ 鼓勵長者可獨立生活



長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

一線通平安鐘
Personal Emergency Link

www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線： 2338 8312



一線通平安鐘服務

- 即時的個人服務和援助
- 通知其親人或子女其現時情況
- 將其醫療報告傳真至接收醫院之急症室
- 至零七年四月底，累積用者共93,114人，現時活躍用者有51,217人，年齡由7歲至109歲；而先後共收到2,095,787求助，及送了118,367人次入急症室



長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

一線通平安鐘
Personal Emergency Link

www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線： 2338 8312



1878 238 耆安鈴長者熱線服務

- 首條雙向溝通的長者熱線，於九九年開辦
- 電話輔導及熱線服務
- 及早辨別自殺傾向或情緒極度困擾者
- 提供生活資訊
- 轉介予其他社會服務



長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線： 2338 8312



1878 238 耆安鈴

- 每天朝十晚八
- 星期日及假期如常、年終無休
- 免費服務
- 截至零七年四月三十日、共收到來電90,161個及提供13,730次輔導服務
- 由受訓義工和專業社工提供服務
- 服務義工包括長者



長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線： 2338 8312



耆安鈴一分為三的重要服務

- 1. 接聽長者及其護老者的來電
 - -- 提供有關日常生活的資訊
 - -- 表達情緒和困擾
 - -- 提供電話輔導
 - -- 安排轉介其他相應服務
- 自九九年開始至今，其收到來電逾90,161個



長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線： 2338 8312



耆安鈴一分為三的重要服務

- 2. 長者電話慰問服務
 - -- 透過受訓義工—工的定期慰問，於長者情緒出現困擾前已能辨識其需要而提供適時介入
 - -- 義工可於家內、辦公室內甚或公幹時致電慰問
 - -- 目前有超過六千多名來自平安鐘或其他服務單位轉介的長者接受定期服務，累積慰問已逾250萬次



長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線： 2338 8312



耆安鈴一分為三的重要服務

- 3. 耆安鈴愛心提提您服務
 - -- 定時制作由名人預錄的訊息，包括寒冬提示、防騙、小心中暑、主題式內容、甚至是一些協會新服務資訊等
 - -- 按不同時節向51,500平安鐘用者發放有關資訊
 - -- 長者聽後，可按一重聽、又可按八與耆安鈴姑娘聯絡，表達需要



長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線： 2338 8312



耆安鈴一分為三的重要服務

- 3. 耆安鈴愛心提提您服務
 - -- 服務透過自動語音回應系統提供，減免長者要按不同功能鍵才能獲得有關訊息。
 - -- 又為受話者提供一接駁聯繫，以解其各項需要
 - -- 透過有心人的提示，他們真會重視且跟隨



長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線： 2338 8312

一線通義工關顧網絡

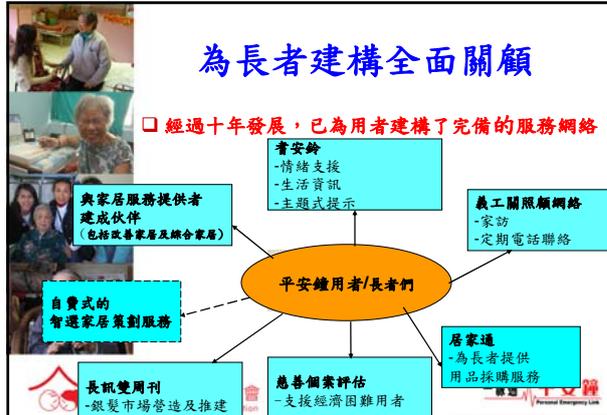
- 於九七年開始
- 服務內容包括送贈物資、探訪、陪診,及跟進耆安鈴有需要的長者等
- 到目前已有超過八百名義工
- 義工包括退休人仕、在職人仕、家庭主婦、學生、企業義工等
- 至零七年四月底,共有義工826名,服務耆安鈴長者270人




www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線: 2338 8312

為長者建構全面關顧

□ 經過十年發展,已為用者建構了完備的服務網絡



www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線: 2338 8312

九九年(國際關注長者年唯一新增之長者服務)

- 成立全港第一條雙向溝通之耆安鈴熱線,並定名為「耆安鈴」長者熱線。主要服務由經訓練的數百位義工及多名專責社工負責提供




www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線: 2338 8312

零二年

- 在美國運通慈善基金的資助下,開展獨居長者最渴求的耆安鈴長者電話慰問服務。至今每星期都有超過六千名登記長者收到來自義工的定期慰問,並開創於工作場所在公餘時間亦可關懷長者的突破。



www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線: 2338 8312

零七年

- 開展智選家居照護策劃服務
- 申請基金資助,計劃開展醫護專線服務,預期於零七年七月於東九龍區開展



www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線: 2338 8312

歷年獲得的獎項

- 2003年最佳伙伴合作獎(運通)
- 2003年最佳義工服務機構獎(運通)

都是與耆安鈴服務有關



www.schsa.org.hk 捐款及查詢熱線: 2338 8312



其他相關推動策略

- 1、**媒體報導/見報率**
十年來合共1,539次，零七年至四月份已有307次，相比九六年只有不足40次
- 2、定期舉辦推廣活動，讓更多長者及護老者善用此服務，包括以貼紙給予長者貼於電話柄上、或是以月歷等張示熱線號碼等、並與電台合辦廣播節目(如珍愛生命系列)等，以收宣傳之效。

 長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

一線通 平安鐘
Personal Emergency Link

www.schsa.org.hk

捐款及查詢熱線：2338 8312



歡迎分享及提供寶貴意見

透過本服務，協會能及早色別，盡早介入、並為有情緒困擾者提供短期電話輔導或轉介其他單位之深入輔導服務。

 長者安居服務協會
Senior Citizen Home Safety Association

一線通 平安鐘
Personal Emergency Link

www.schsa.org.hk

捐款及查詢熱線：2338 8312