

澳門特別行政區 養老保障機制及 2016至2025年 長者服務十年行動計劃

老有所養、老有所屬、老有所為

澳門特別行政區政府
2016年4月

目錄

前言	4
----------	---

第一章 澳門特區養老保障機制	6
----------------------	---

1.1 機制背景	6
1.2 機制宗旨	6
1.3 適用對象	7
1.4 機制構成	8
1.5 理念原則	8

第二章 澳門特區養老保障機制的政策框架	10
---------------------------	----

2.1 政策框架組成	10
2.2 範疇目標	11

第三章 2016 至 2025 年長者服務十年行動計劃	13
-----------------------------------	----

3.1 規劃時限	13
3.2 “醫社服務”範疇	13
3.2.1 防病及宣傳	13
3.2.2 治療	20
3.2.3 復康與長期照顧	25
3.3 “權益保障”範疇	33
3.3.1 法律保障	33
3.3.2 經濟保障	35
3.3.3 社會氛圍	40

3.4 “社會參與”範疇	43
3.4.1 持續教育	43
3.4.2 義務工作	46
3.4.3 社會資本	48
3.4.4 資訊傳播	51
3.4.5 文娛康體	55
3.4.6 公民參與	58
3.5 “生活環境”範疇	59
3.5.1 交通與出行	59
3.5.2 建築與住房	67
3.6 深化跟進議題	72
第四章 協作、推行與評檢	73
4.1 統籌、協調及執行系統	73
4.1.1 行政長官	73
4.1.2 養老保障機制跨部門策導小組 (簡稱：策導小組)	73
4.1.3 跨部門執行小組	73
4.1.4 長者事務委員會	73
4.2 監測、評估及檢討機制	74
4.2.1 評檢系統：	74
4.2.2 結構與運作：	74
4.3 公眾參與	75

前言

根據本澳人口的預測數據顯示，澳門特區年滿 65 歲長者人口的比例將由 2014 年佔總人口的 8.4%，增加至 2036 年的 20.7%，亦即屆時本澳每 5 位市民當中便有一位是長者。由此可見，本澳在未來二十年裡，將會面臨人口快速老齡化的社會現象。

有見及此，特區政府於 2012 年成立了由 13 個公共部門組成的“澳門養老保障機制跨部門研究小組”（下稱“研究小組”），負責就制訂系統性的養老保障機制，展開綜合調研和提出具體措施建議，以全面應對人口老齡化的機遇和挑戰。為此，研究小組在總結國際社會在應對人口老齡化方面的相關政策經驗，以及對本澳社會的實際情況進行了整體評估後，於 2015 年 7 月編製了“澳門特別行政區養老保障機制政策框架及 2016 至 2025 年長者服務十年行動計劃（草案）”，並開展了有關的公眾諮詢工作。其後，特區政府在根據社會大眾的意見，進一步優化和完善有關政策框架和行動計劃相關內容的基礎上，編製了本政策文件。

本政策文本明確以“醫社服務”、“權益保障”、“社會參與”、“生活環境”等四大範疇及其下十四個次範疇所組成的政策框架作為指導本澳養老保障服務發展的政策方針，以及提出首個長者服務十年行動計劃，當中涵蓋了 2016 至 2025 年的 400 多項與長者日常生活息息相關的方案措施。

特區政府期望透過制定“**澳門特區養老保障機制**”，加強社會大眾對人口老齡化的了解和關注，結合個人、家庭、社區、政府和社會整體等多方力量，共同應對人口老齡化的發展需要，構建“老有所養、老有所屬、老有所為”的共融社會。事實上，建構不分年齡，人人共享的澳門特區，是我們的共同理想。為此，特區政府呼籲本澳居民齊心合力，為個人的老年生活及早做好準備，履行對家中親長的照顧責任，同時發揮鄰舍的互助精神。而特區政府亦將持續優化和發展各類型的長者服務，好讓我們的長者在可能的情況下留在熟悉的家居及社區環境中生活，同時實踐老有所為，躍動耆年的理想老年生活。

社會文化司司長
譚俊榮

- ※ 基於環保，本政策框架及行動計劃僅備有少量的印刷文本，有需要的市民可致電 83997705 與社會工作局長者服務處聯絡，安排索取。此外，市民亦可到社會工作局網頁 (www.ias.gov.mo) 或澳門長者服務資訊網 (www.ageing.ias.gov.mo) 下載。

第一章 澳門特區養老保障機制

1.1 機制背景

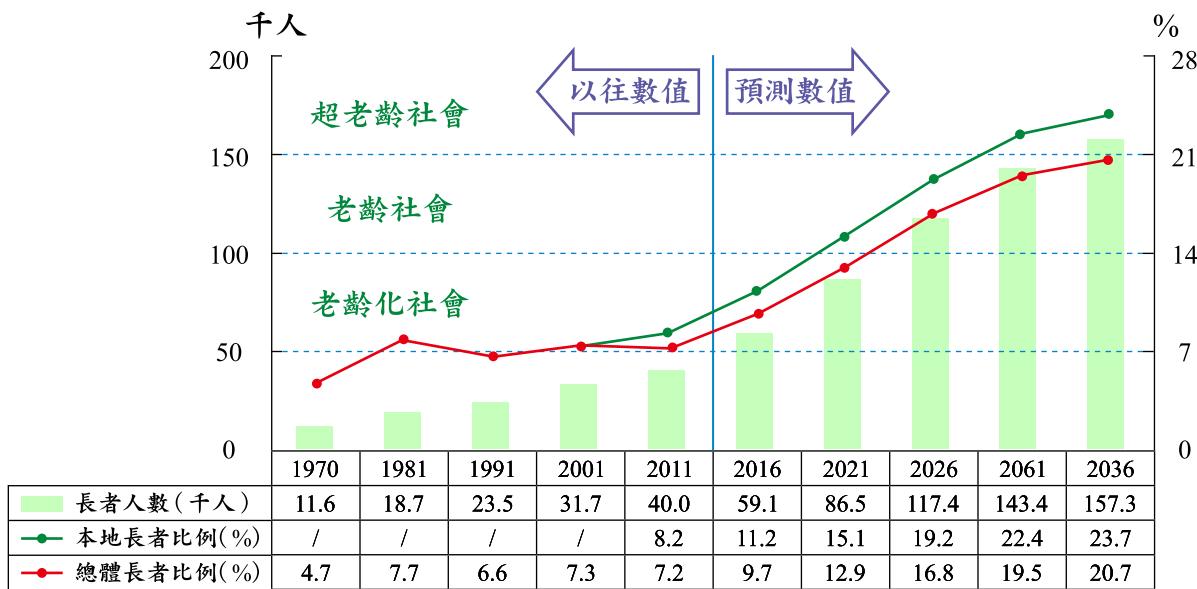
人口老化始於二十世紀的人口結構轉變趨勢。根據聯合國定義，人口老化是指一個社會的總人口中，老年人口所佔比例增多的現象。

按照聯合國的界定，當一個社會年滿 65 歲及以上人口佔總人口的比例達到 7%，即已步入老齡化社會（ageing society）；若比例達到 14% 則成為老齡社會（aged society）；若超過 20% 則為超老齡社會（hyper-aged society）。

而截至 2014 年年底，本澳總人口估計約有 636 200 人，當中約 53 600 人（佔總人口的 8.4%）為 65 歲及以上的長者。按照最新的人口推算數字，到 2036 年時本澳總人口將增至 759 900 人，當中長者人口將劇增至 157 300 人（佔總人口的 20.7%）（見圖一）。由此可見，本澳將有很大機會成為一個超老齡社會。

因此，特區政府透過“澳門養老保障機制跨部門研究小組”，制定了“澳門特區養老保障機制”和 2016 年至 2025 年長者服務十年行動計劃的具體措施，以全面地回應人口老齡化為本澳帶來的機遇和挑戰，以及保障全體居民的福祉。

圖一、澳門人口老化趨勢及預測



資料來源：統計暨普查局《人口老化的趨勢與挑戰》

1.2 機制宗旨

“澳門特區養老保障機制”的設立是為了落實“家庭照顧，原居安老；積極參與，躍動耆年”的政策方針，致力構建一個“老有所養、老有所屬、老有所為”的共融社會，透過個人、家庭、社區、政府和社會整體的多方合作與共同承擔，確保長者在生理需要、身心安全、社會歸屬、個人尊嚴和自我實現等方面，獲得充分的保障和適切的支持。

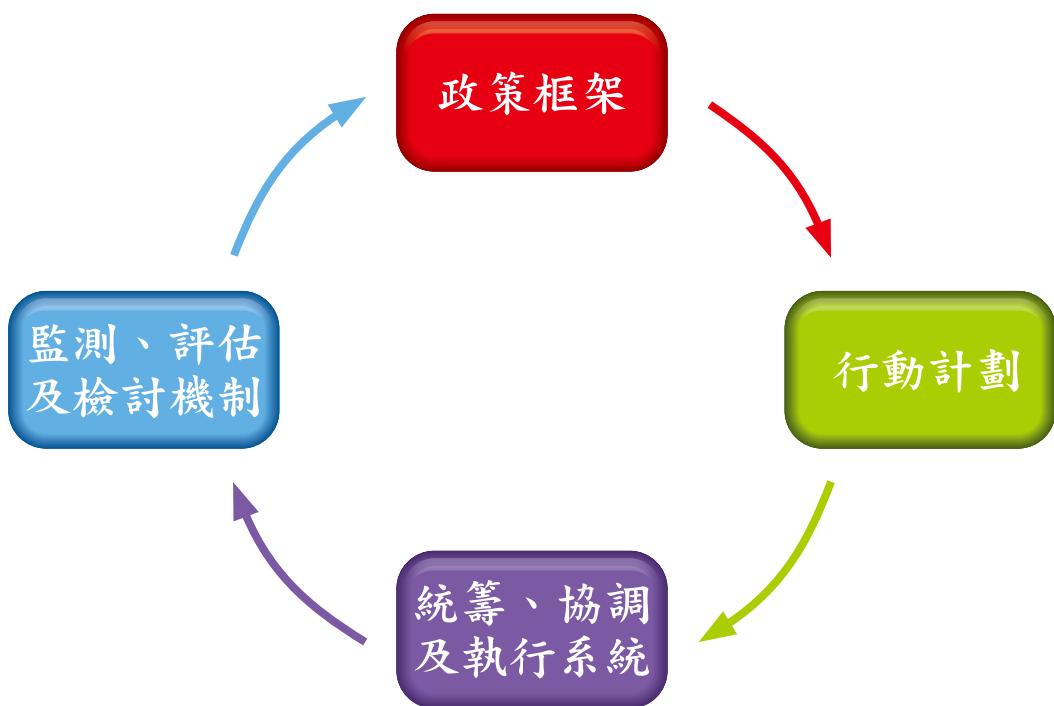
1.3 適用對象

機制所指的“長者”為年滿 65 歲及以上的本澳居民，但並不妨礙個別政策和服務計劃因應情況，在適用對象方面所作的特別安排。

1.4 機制構成

“澳門特區養老保障機制”是由“政策框架”、“行動計劃”、“統籌、協調及執行系統”和“監測、評估及檢討機制”四個部分組成。

圖二、澳門特區養老保障機制的構成



1.5 理念原則

澳門特區養老保障機制依循下列的七項理念原則，引領各項政策與相關計劃的規劃和實施工作：

一、尊老護長：認同和肯定長者在過去以至現時對家庭及社會發展作出的積極貢獻，承傳並彰顯敬老精神，保障長者的獨立自主與生活尊嚴；

- 二、匯入主流：貫徹“老齡主流化”的實施，將長者事務納入社會整體規劃，在施政工作之中充分關注和積極考慮長者群體的需要和意見，以及有關政策和計劃對長者帶來的影響；
- 三、共同承擔：強調個人、家庭和社會的多方合作，重視養老的個人責任和家庭支持的核心價值，透過公共資源的適當投放，協助居民為老年生活早作準備，支援長者及其家庭在力所能及的情況下獨立生活和照顧親長，並為有特別需要的長者，尤其缺乏他人協助的體弱和獨居／雙老家庭提供所需服務；
- 四、社會共融：促進不同世代之間的接觸和溝通，推動長幼互助、鄰舍守望和社會關懷，營造良好環境支持長者融入家庭和社區生活；
- 五、平等公正：確保長者不會因為種族、國籍、膚色、性別、語言、社經背景、宗教信仰、政治見解、意識形態或其他身份等任何區別而受到不平等和不公正的待遇；
- 六、實證為本：在政策制定和執行的過程之中，重視透過調查研究與社會諮詢等適當方法，充分掌握、分析和評估包括長者在內各持份者的意見和建議，確保社會資源的有效運用，保證各項施政計劃能夠切合長者的實際需要，取得良好的實施成果；
- 七、持續發展：遵行審慎理財和量入為出等基本原則，保障長者政策和相關服務的可持續發展，平衡和照顧不同世代之間的負擔和福祉。

第二章 澳門特區養老保障機制的政策框架

2.1 政策框架組成

由“醫社服務”、“權益保障”、“社會參與”和“生活環境”四大範疇及其下十四個次範疇組成，是指導本澳未來養老保障政策發展的政策方針。具體組成如下：

表一、澳門特區養老保障機制的四大範疇及十四個次範疇

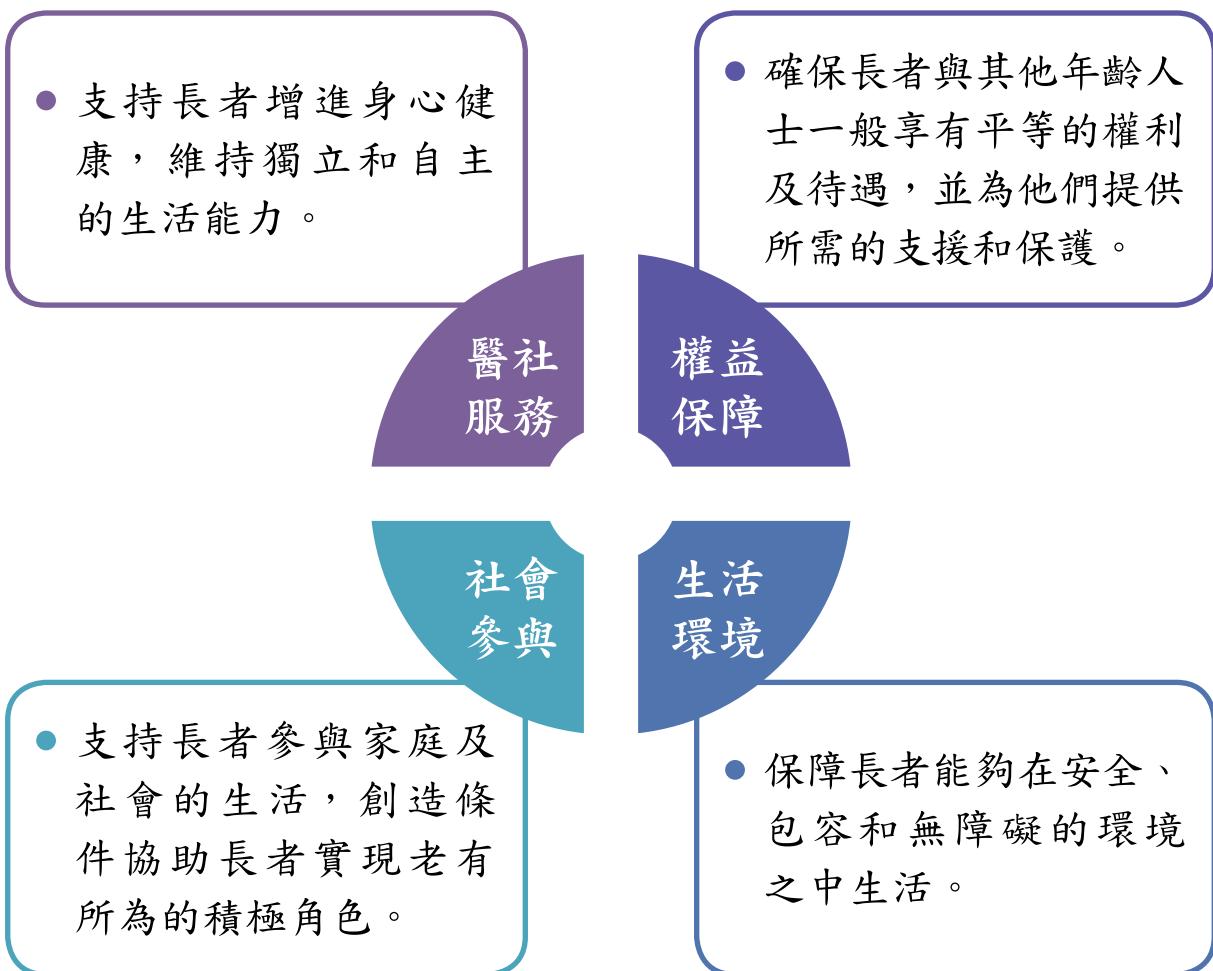
主範疇	次範疇
醫社服務	防病及宣傳
	治療
	復康與長期照顧
權益保障	法律保障
	經濟保障
	社會氛圍
社會參與	持續教育
	義務工作
	社會資本
	資訊傳播
	文娛康體
	公民參與
生活環境	交通與出行
	建築與住房

2.2 範疇目標

澳門特區養老保障機制政策框架就“醫社服務”、“權益保障”、“社會參與”、以及“生活環境”四大範疇，訂定下列的範疇目標，作為未來長者服務的長遠發展願景：

- 一、醫社服務：支持長者增進身心健康，維持獨立和自主的生活能力。為此，將積極透過防病及宣傳、治療、復康與長期照顧，為長者提供適當的預防、治療及康復性服務，協助長者建立健康和愉快的老年生活。
- 二、權益保障：確保長者與其他年齡人士一般享有平等的權利及待遇，並為他們提供所需的支援和保護。為此，將致力通過法律保障、經濟保障及社會氛圍，營造公平及友善的生活環境，保障長者的基本需要，維護長者的生活尊嚴。此外，亦將協助年青居民及早規劃，為老年生活做好終身的準備。
- 三、社會參與：支持長者參與家庭及社會的生活，創造條件協助長者實現老有所為的積極角色。為此，將致力透過持續教育、義務工作、社會資本、資訊傳播、文娛康體及公民參與，協助長者維持活躍的生活方式，同時彰顯長者對社會的貢獻。
- 四、生活環境：保障長者能夠在安全、包容和無障礙的環境之中生活。為此，將積極通過交通與出行、建築與住房，方便長者出行，並在良好的物理和社會環境裡與他人互動與交流。

圖三、澳門特區養老保障機制四大範疇目標



第三章 2016 至 2025 年 長者服務十年行動計劃

3.1 規劃時限

“澳門特區養老保障機制”內涵長者服務十年行動計劃，是上述政策框架目標的具體落實，本行動計劃所指的十年是 2016 至 2025 年，並分為短、中及長期三個階段。當中，短期指 2016 至 2017 年，中期指 2018 至 2020 年，長期指 2021 至 2025 年。上述三個階段所述的各項措施，在行動計劃正式啟動後將因應具體情況，有序開展籌備工作並陸續予以推行。

3.2 “醫社服務”範疇

3.2.1 防病及宣傳

目標：協助長者維護和提升健康水平，儘量避免或緩減因為急性及慢性疾病或意外事件等引致的傷害和失能，預防有關問題對長者生活的獨立自主造成不良影響。策略包括：

- ◆ 增強包括長者在內之全年齡人士對自我健康管理的能力；
- ◆ 減低長者患病及意外受傷的風險因素；
- ◆ 掌握居民身心健康狀況。

現行 / 持續措施：

- ◆ 設立“體育健康諮詢站”，方便包括長者在內之本澳居民參加體育運動鍛煉，學習和認識更多的體育運動項目，得到免費的身體素質監測、專業的運動建議和飲食健康資訊；
- ◆ 提供大眾體育健身興趣班予包括長者在內之本澳居民參與；
- ◆ 持續支持長者服務機構於設施內開辦不同的健康講座，提升長者自我健康管理的能力；此外，澳門理工學院長者書院亦為學員提供中醫基礎、養生營養藥膳、心理養生及保健按摩課程；
- ◆ 於氹仔設立“老人保健站”為區內長者提供適切的醫療保健措施，如心理諮詢門診、護理服務和社區服務、健康檢查、常見疾病和慢性病的預防及診治、化驗和輔助檢查等，並提供藥物諮詢和管理服務，以及定期在社區舉辦各類健康教育講座，促進區內長者健康；
- ◆ 於衛生中心推行長者身、心、社、靈之護理評估，成立“老人保健小組”，以對長者的身心狀態有更全面剖析，持續推動長者醫療護理服務的發展，加強醫療護理服務的適用性；
- ◆ 於衛生中心設立“老人保健”和“老人護理諮詢服務”，推行糖尿病和高血壓控制計劃的各項活動，致力增加社區對高血壓和糖尿病的防治和關注；
- ◆ 舉辦“慢性病自我管理培訓課程”及“慢性病自我管理組長培訓計劃”，讓患有慢性病之長者可藉課程學習自我管理病情的技巧方法，從而減少併發症的發生；

- ◆ 透過慢性病防制委員會重點加強預防癌症、心血管疾病、糖尿病和慢性呼吸道疾病的宣傳，進一步完善慢性病數據庫，全面分析和監測疾病盛行情況及發展趨勢；
- ◆ 透過健康城市委員會繼續以學校健康促進和健康大廈作為切入點，推行健康城市計劃，定期開展中學生健康調查、監測小學生體重，以及倡設健康小賣部和舉辦水果 FUN 享日，推動學校健康促進計劃。同時，通過共同改善大廈環境，開展煙草控制和推廣健康生活模式，致力減低疾病的發病率；
- ◆ 於仁伯爵綜合醫院設立“藥物資訊站”方便市民可透過輸入藥物名稱或掃瞄醫院處方藥單查閱藥物的成分名稱、藥物劑型及劑量、常用適應症、常見副作用、服藥方法、儲存方法及注意事項等資訊。另外，於“專科門診藥房藥物諮詢室”提供藥物諮詢服務，向市民提供包括如何正確服用藥物、儲存方法、藥物和藥物間以及藥物和食物間交互作用、服用藥物遇到不良反應及如何處理等資訊，加強包括長者在內之本澳居民對藥物的認識及用藥安全；
- ◆ 為長者免費提供流感疫苗和肺炎鏈球菌疫苗接種，增加長者流行病的疫苗接種率，提升長者的抵抗力，持續減低他們患病的機會；
- ◆ 長期照顧服務機構設置防疫主任，提升設施內長者疾病預防和感染控制；
- ◆ 透過推行失智症宣傳教育工作，提升市民大眾對失智症的認識；

- ◆ 透過資助民間機構，推動失智症服務工作，提升市民對失智症的認識，加強照顧者對照顧失智症患者的認知和技巧，增進社會服務專業人員推行失智症服務的能力；
- ◆ 透過研究掌握居住於社區的長者和使用長期照顧服務長者的健康狀況；
- ◆ 持續開辦“職安健培訓證書課程”，以助增強包括長者在內的全年齡人士自我工作安全和健康管理能力，提升其預防工作意外和職業病的職安健意識；
- ◆ 透過多種職安健宣傳刊物，為包括長者在內的全年齡人士提供相關的職安健訊息和工作安全指引；
- ◆ 持續對各類型工作場所進行職業安全健康巡查，並監督其遵守職業安全健康相關法規的情況；
- ◆ 透過《醫療統計》及《澳門市民體質監測》等定期評估及分析長者身心健康的相關數據，適時針對報告結果調整與長者健康的相關政策。

行動計劃措施：

► 短期階段

- ◆ 於“體育健康諮詢站”為長者特別增設健康諮詢及身體狀況檢測服務，增強長者對自我健康狀況的認知；
- ◆ 將“體育健康諮詢站”推廣至長者服務機構內，為長者提供便利的健康諮詢及身體狀況檢測服務；
- ◆ 鼓勵長者培養運動的習慣，包括加強長者體育鍛鍊的



相關宣傳；加大推廣澳門系列健身操當中針對 60 歲及以上老年人群的身心特別編製的老年保健操，及開設大眾體育健身興趣班，鼓勵長者恆常進行低強度的健身運動，保持關節靈活柔韌；

- ◆ 加強為長者開辦養生保健範疇的課程，以及為長者提供健康諮詢輔導服務，如透過澳門理工學院校長者書院及長者服務機構等開辦與健康相關課程，以及開展包括藥物安全、飲食營養、心理精神健康及物理治療等諮詢服務；
- ◆ 加強透過不同形式宣傳渠道推廣均衡飲食、適當運動及預防疾病等健康生活及防病訊息，如於澳門理工學院校長者書院、學校及社會服務設施舉辦相關講座及工作坊；
- ◆ 將“慢性病自我管理培訓課程”及“慢性病自我管理組長培訓計劃”推廣至長者服務機構，增強機構長者健康管理的能力；
- ◆ 轉介經醫生或護士評估後會參與出院計劃的病人至衛生中心或受資助民間機構接受到戶支援服務，以增加長者及其護老者對各科藥物的認識，提升長者用藥的安全度；
- ◆ 根據《2015 年澳門市民體質監測》有關長者體質監測的結果，為全澳長者作針對性地開展相應的工作計劃；
- ◆ 加強巡查工作場所，監督場所設立安全健康的工作環境，減低長者工作意外受傷或患上職業病的機會；

- ◆ 研究設計針對在職長者的職安健講座和宣傳刊物，以及加強長者職安健宣傳活動的深廣度，協助和鼓勵僱主為年長僱員設立安全健康的工作環境。

► 中期階段

- ◆ 開展慢性病監察工作，建立包括長者在內的本澳慢性病發病率、患病率和致病因素的資料庫，持續收集和完善資料庫內各項資料，評估和監測本地由慢性非傳染性疾病造成的死亡狀況及主要危險因素，為制定相關政策提供依據；
- ◆ 協同長者服務機構推行自我健康管理宣傳教育活動，向市民推廣有關訊息；
- ◆ 檢討長者參與康體活動方面之成效，為未來設計及開辦更多元化和更適合長者參與的康體活動提供參考依據，讓長者可以得到鍛鍊的機會和渠道，引導長者養成終身體育的健康生活模式；
- ◆ 出版《2015年澳門市民體質監測》相關刊物並上載至網站，在整理已收集之居民健康數據的同時，深化公眾對本澳居民體質的認識，鼓勵其更多關注個人健康；
- ◆ 進行《2020年澳門市民體質監測》，提升對居民之健康狀況的認識；
- ◆ 對居於社會房屋的長者開展抽查式入戶調查，以評估長者的社會、經濟、健康等狀況；
- ◆ 開展對家居護老者的宣傳教育，向其提供職安健培訓，以改善家居護老者對職安健的認識，提升他們照顧長者的能力；



- ◆ 分析本澳全年齡工作人士工作意外相關數據，探尋工作意外發生機會較高之行業，優先為其編制工作指引，以期更有效保障僱員的安全；
- ◆ 根據長者僱員工作受傷及患職業病之數據，研究長者友善工作環境內容，為較多長者從事的行業（如物業管理行業）制定職安健的工作環境指引，減低長者工作時受傷的機會；
- ◆ 整合及分析長者工作意外受傷和職業病數據資料，更新針對年長僱員的相關宣傳教育內容，使長者職安健訊息能緊貼社會狀況並適時調整。

► 長期階段

- ◆ 設立慢性病監測信息機制，促進與醫療衛生相關之決策、宣傳及評估，以進一步推動醫療服務發展；
- ◆ 建立“澳門長者健康生活專案”，透過跨部門合作模式為促進長者健康生活開展專項活動及系列計劃；
- ◆ 建立有效的資料庫和系統，增加市民對慢性病傳染病的行為風險因素及早期病徵的警覺性，通過全新及加強的預防措施減少居民的早逝及提高生活質素，長遠減少政府的醫療負擔；
- ◆ 根據《2020 年澳門市民體質監測》有關長者體質監測的結果，為全澳長者作針對性地開展相應的工作計劃；
- ◆ 出版《2020 年澳門市民體質監測》相關刊物並上載網站，整理已收集之居民健康數據同時，深化公眾對本澳居民體質的認識，鼓勵其更多關注個人健康；

- ◆ 收集及分析長者工作意外受傷及職業病的數據，用於規劃及檢討針對年長僱員之職安健政策，並適時更新有關條文及法規，務求減低有意繼續工作之長者在職場因工受傷或患上職業病之機會。

3.2.2 治療

目標：協助長者儘量控制因病引致的傷害及失能情況。策略包括：

- ◆ 保障長者不會因任何情況無法獲取適當的醫療；
- ◆ 強化長者醫療服務水平；
- ◆ 平衡公私營醫療服務參與，於社區醫療服務中推動家庭醫學的發展。

現行 / 持續措施：

- ◆ 全澳衛生中心已於 2015 年 4 月試行長者保健區服務計劃，由專科護士、醫生、藥劑師、心理治療師和醫務社工組成專業的團隊，為長者提供健康檢查、諮詢和綜合評估等服務，有需要時作出跟進和將其轉介至相關醫療服務範疇的部門；
- ◆ 透過設立老人專科門診、老人記憶門診、老人住院病區、社區綜合病區和老人科跨部門工作小組，逐步開展綜合性治療；
- ◆ 透過跨部門協作，在新規劃的公共房屋設計中，因應需要預留空間提供醫療服務，提高基層醫療系統於公共房屋之覆蓋，令更多居住於公共房屋的長者受惠；

- ◆ 與非牟利醫療機構合作，經衛生局評估後，為包括長者在內的有需要的人士提供家居護理服務；
- ◆ 於仁伯爵綜合醫院實施長者優先就診計劃，按照實際情況，安排有需要的長者在較早的時段覆診，確保長者得到優先的診治；
- ◆ 於衛生中心設置老人便利服務，長者藥物使用諮詢專道和自助掛號機，讓長者優先掛號、領取藥物和諮詢用藥等事項，優化就診流程，適當縮短輪候和排隊時間。此外，每位衛生中心醫生增加一節門診專門服務長者，亦安排講座由護士向長者講解健康教育；
- ◆ 與民間機構合作，透過復康巴士及愛心護送服務為行動不便人士提供日間來往於居所與醫院或衛生中心的接送服務；
- ◆ 推出“澳門衛生局資訊站”手機應用程式及設立“輪候查詢熱線”，方便包括長者在內的病患，即時查詢各聯網醫療機構的輪候人數，通過自行安排時間，選擇到不同的醫療機構就診，縮短等候時間；
- ◆ 設立送外就診制度，在無法提供必需的醫療護理服務時予以補充，獲批對象醫療費用由澳門特區政府全數支付，並適量津貼往返交通、膳食費等；
- ◆ 購買民間機構之醫療服務，延長非緊急診症時間，增設夜診服務，促進長者更多的選擇使用初級醫療服務設施，讓長者能在區內接受所需服務；
- ◆ 建立公營醫院及私營旋轉門機制，讓病情非緊急之長者患者可先在初級衛生醫療保健場所接受治療，在病

情反覆時才由社區醫生轉介到醫院接受較專門之護理服務，使醫療資源能被更充分及更有效率地使用，減少資源錯配及患者分配不均的情況；

- ◆ 加強公私營醫療市場合作並發揮社區醫療資源作用，以提升社會醫療服務之綜合水平，推出“醫療補貼計劃”，補助居民的醫療開支；
- ◆ 舉辦家庭醫學國際交流、和學術研討等活動；並派遣醫護人員參與培訓課程，提升社區醫療相關人員的專業性。

行動計劃措施：

► 短期階段

- ◆ 按序落實《完善醫療系統建設方案》內各項醫療建設，包括離島醫療綜合體內的急症醫院、綜合醫院和康復醫院等，應付日益龐大的服務需求，推動未來澳門醫療服務的發展；
- ◆ 按規劃於離島綜合醫院加強放射治療服務，以處理因長壽而逐漸多發的腫瘤疾病個案，讓患者可及時取得適切的治療；
- ◆ 邀請專家團隊對仁伯爵綜合醫院老人科作出長遠規劃，制訂本澳長者醫療服務的策略和方向，應對未來人口老化帶來的各種服務需求；
- ◆ 強化診察及治療循環系統疾病的能力，重點提升本澳醫護人員於處理複雜心血管手術之技術水平，以期加快患者的恢復速度；



- ◆ 擴展初級衛生保健網絡服務，包括在下環街社會服務綜合大樓、路環石排灣、青洲坊等設立新的衛生中心陸續投入服務，以增加居民使用社區醫療服務的機會，推動未來澳門醫療體系的服務發展；
- ◆ 繼續促進衛生中心提供之社區初級保健服務的供應充裕，持續為有需要人士作健康檢查、診治和慢性病控制，保障居民健康；
- ◆ 增加民間和非牟利團體的門診、檢驗和醫院專科服務名額，增加長者使用社區醫療的機會，鼓勵長者善用社區醫療服務；
- ◆ 培訓長者相關專科如老人科、腫瘤科、心臟科、心理精神科、糖尿病科、骨科、耳鼻喉科等專業醫護人員，以滿足長者醫療需求之增長，提升長者醫療服務的整體水平；
- ◆ 提供誘因，吸引在外求學之醫療專業畢業生及在外地執業之醫療專業人士回澳工作；並對非執業醫療專業畢業生提供培訓，增加醫療人力資源的供應；
- ◆ 提升醫療專業人員的專業資格、職業道德操守等相關規範，以強化社區醫療專業人員的醫療服務水平。

► 中期階段

- ◆ 加強老人科專科門診及老人記憶門診，亦成立老人科跨部門工作小組，逐步為有需要長者開展綜合性治療，促進長者醫療服務更趨專門化；

- ◆ 建立全澳個人電子病歷，方便醫生向長者問診時能夠對症下藥，也減輕長者複述自己病歷的壓力。未來會積極優先整合政府醫療機構、鏡湖醫院和科大醫院的病歷資料，以令更多長者能受惠於醫療資訊互通所帶來的便利；
- ◆ 持續推行並檢討“醫療補貼計劃”及其成效，提升居民使用社區醫療服務的意欲；
- ◆ 收集“長者優先就診計劃”的應診病患人次數據，考慮研究服務之成效，為未來計劃之實行及發展方向提供依據；
- ◆ 尋求增加各醫護人員學額，持續培訓並吸納更多學生成為醫生、護士、物理治療師等專業醫護人員，以增加相關人力資源供應；
- ◆ 致力發揮各級護理人員的資源和支援力量，持續加強護理隊伍之建設，以維持醫療人力資源供應充足；
- ◆ 持續檢討醫療專業人員職業道德守則，並為社區醫療專業人員提供進修資助，以期更有效監管及提升社區醫護人員的醫護能力及職業操守，讓長者病患者能使用更有質素之社區醫療服務。

► 長期階段

- ◆ 計劃構建無牆醫院及無縫社區的整合性醫療照顧服務，以社區為基礎，採用家居服務的模式提供包括老人科、社區護理、物理治療等服務，促進公私營醫療之相互配合，善用私營醫療的靈活性，整合公私營醫療服務資源，為有需要長者提供更有系統及完備之醫療服務；

- ◆ 研究將老人全科門診推廣至各區衛生中心，讓長者能在區內獲取所需醫療服務；
- ◆ 研究將全澳個人電子病歷資料推廣至社區全科醫生診所，以令更多長者能受惠於醫療資訊互通所帶來的便利。

3.2.3 復康與長期照顧

目標：協助長者在可能範圍內回復、維持或提升獨立和自主生活的能力，並為有需要的長者提供所需服務，創造條件支持他們安全地繼續留在家居和社區中生活。策略包括：

- ◆ 協調醫療及照顧系統，確保照護無縫銜接，減低長者重新入院的需要；
- ◆ 增加體弱長者接受長期照顧服務的機會；
- ◆ 強化家庭及長者原居安老的能力；
- ◆ 確保長者臨終前的生活質素和生命尊嚴；
- ◆ 增強長者照護人力資源的培訓，提升照護長者的能力和專業水平。

現行 / 持續措施：

- ◆ 因應社會趨向老齡化的衛生服務需要，仁伯爵綜合醫院將推出全新的“長者健康支援熱線”計劃，主動了解長者病情，作出適當、及時的跟進和轉介；

- ◆ 透過“康復醫院”提供過渡安排予即將回歸社區之長者，以及透過“病人出院計劃”和“電話隨訪服務”跟進出院病人的康復狀況；
- ◆ 設立癌症病人資源中心，為癌症患者及其護理者提供較全面之治療、照護、保健等相關資訊；
- ◆ 透過醫社合作機制，為患有低溫症的獨居長者於離開醫院前的健康評估及轉介服務，讓有需要的長者可緊急入住院舍或即日獲得家援服務；
- ◆ 資助“康寧中心”為癌症末期患者提供住院式服務的舒緩治療及善終服務。透過專業團隊向患者及家屬提供身、心、社、靈各方面的整體照顧及支持服務；
- ◆ 透過家援服務和長者日間護理服務為有需要的體弱長者提供適切的社區長期照顧服務；
- ◆ 透過組織義工探訪或電話慰問、24小時呼援服務，強化獨居長者及兩老家庭的居家安全；
- ◆ 於長者日間中心和長者日間護理中心內配置社工或心理輔導員，開展長者精神健康及護老者支援服務，為護老者提供不同的照顧技巧培訓，情緒支援和建立護老者支援小組，提升家庭護老功能；
- ◆ 透過統一評估及中央轉介機制，讓有需要使用日間護理或院舍服務的長者，能公平地使用服務，並於輪候期間，對有緊急入住及處於貧困狀況的長者提供院費援助，協助他們暫時入住及使用私營安老院的照顧服務；
- ◆ 制定家援服務、日間護理和院舍服務的準則，並對服務使用者在使用社區長期照顧服務後，再度入住醫院的頻次進行監管，提升對體弱長者的照護功能；

- ◆ 透過社區教育和培訓，提升居民和護老者對失智症患者的照顧能力；
- ◆ 於日間護理服務或院舍設施，設置照顧失智症患者的專區；
- ◆ 於一間安老院舍增設失智症日間護理服務，以及協助一間長者日間護理中心轉型為專為失智症患者及家屬提供服務的日間護理中心；
- ◆ 訂定各項長者服務的運作要求，配置所需的人力及相關資源，包括：服務運作手冊、人員比例、間格設計，服務表現要求和資助制度等，提升整體的服務成效；
- ◆ 透過社區教育方式，鼓勵長者服務機構組織社區活動，推廣睦鄰互助；並開展和強化隱蔽長者的發掘、輔導和支援服務；
- ◆ 支持長者服務機構舉辦有關生死教育的活動和計劃；
- ◆ 透過長者服務宣傳，提升長者及社會人士對長者服務的認識，同時推動社會服務機構或部門的服務轉介，支援有需要的長者。

行動計劃措施

► 短期階段

- ◆ 加強“離院支援計劃”的深廣度，包括：繼續推行“病人出院計劃”和“電話隨訪服務”；
- ◆ 加強與非牟利機構的合作，為仁伯爵綜合醫院出院病人及其他居於社區且行動不便的病人提供免費的家居

護理服務；增加康復醫院及相關醫療設施的供應，以提供過渡安排予即將回歸社區之長者，減低長者重新入院的需要；

- ◆ 於癌症病人資源中心增加護士、社工、營養師、心理諮詢師、物理治療師等護理人員，以應對未來日益增多的包括長者在內癌症患者之身心需要；
- ◆ 提供健康教育，向病人或社區的護理提供者作出支援，或為長者回歸社區前提供過渡安排，提升居於社區之體弱長者的健康狀況；
- ◆ 加強對居住於舊式樓宇體弱長者所需的服務，減低長者使用服務時的障礙，尤其為獨居和體弱的長者提供個案管理和外展支援等服務；
- ◆ 研究引入失智症的防走失呼援服務，提升對失智症患者及其家庭的支援；
- ◆ 制訂失智症服務的規劃和開設專門的失智症服務設施，為失智症長者及其家庭提供所需的照顧及支援服務；
- ◆ 關顧長者情緒及精神層面的健康發展，加強長者心理輔導，精神健康與生命教育服務；
- ◆ 檢討各類長者服務機構的服務標準、人員配置、間格規劃等準則，尤其在新建的設施規劃和資源配置中予以落實執行；
- ◆ 設立長者長期照顧的優質服務和評審機制；
- ◆ 透過支持長者服務機構開展人員培訓、購買設備及改

善環境，於長者院舍發展善終服務，同時於社區中推動有關生死教育、善終服務和善別輔導的工作；

- ◆ 透過社區教育及推廣活動，加強社會人士對臨終服務之認識；
- ◆ 在現存及新建的長者院舍內增設暫顧及康復宿位，回應體弱長者對院護服務的短期入住需要，提升體弱長者健康復元的機會，減低長者對長期照顧服務的需要；
- ◆ 研究進一步優化各類社區長期照顧服務之間的協作分工，加強對體弱長者的離院支援和家居照顧服務功能；
- ◆ 跟進內地建院的各項籌劃工作；
- ◆ 透過拓展復康巴士服務，引入新的接送範圍，支援體弱長者的出行需要；
- ◆ 制訂復康巴士服務質素標準指引及評鑑機制，提高服務質素；
- ◆ 定期為長期照顧服務人員提供進修機會，積極強化有關人員的照護執行能力；
- ◆ 為長者服務機構的員工和家居照顧者提供持續培訓，優化護理服務水平；
- ◆ 因應長者服務發展的人力資源需求，透過增撥資源，為長者服務機構增配相關人員；
- ◆ 支持民間服務機構為護老者舉辦護老培訓和護老者宣傳教育工作，提升家庭的護老功能。

► 中期階段

- ◆ 建立療後護理系統，增設社區綜合病區，配備簡易的物理治療服務以協助病人更快返回社會；
- ◆ 開展第一次「長者生活狀況及服務需求研究」；
- ◆ 離島醫療綜合體康復醫院的落成，將為更多經醫院治療後但仍需接受康復護理的人士提供住院式服務；
- ◆ 拓展善終服務規模，未來持續資助康寧中心提供善終服務，提升中心服務之質與量；
- ◆ 建構社區防走失和個案通報機制，與相關部門探討走失個案的協尋和通報機制；
- ◆ 培訓長期照顧服務設施的專業人士，以便開展失智症篩檢工作，儘快為有需要的長者配對相關服務；
- ◆ 增設一間失智症日間護理及護老支援服務中心；
- ◆ 按長期照顧服務的規劃比率，逐步增加長者院舍、長者日間護理中心和家居照顧及支援服務等名額，並按實際狀況適時檢討有關規劃指標；
- ◆ 全面於長者長期照顧服務體系推行統一評估及中央轉介機制，透過中央機制的服務分流，縮短體弱長者輪候長期照顧服務的時間；
- ◆ 透過統一評估工具對申請入住和使用長期照顧服務使用者之資料進行分析，檢視及評估體弱長者對復康與長期照顧的服務需要；



- ◆ 建構統一評估及中央轉介機制輪候資訊平台；
- ◆ 全面推行長期照顧服務的優質管理和評審機制，確保服務使用者能夠獲得良好的照護服務；
- ◆ 優化長者服務機構的表揚和投訴機制，透過服務使用者的回饋及意見，推進及完善長者服務的質素表現水平；
- ◆ 協調和整合家居照顧與日間護理等相關服務，建立無縫的社區長期照顧服務支援網絡，為有需要的長者提供更完整的照護服務；
- ◆ 研究設立護老者津貼，支持家庭照顧，原居安老；
- ◆ 研究引入新式的緊急呼援服務系統，提升在戶外對長者的緊急支援；
- ◆ 開展第一次「長者長期照顧服務規劃研究」，以提升家居照顧及社區支援服務之質量，適度調整各類長期照顧服務的規劃指標和人力資源配置，並檢討家援、日間護理和院舍服務等相關指標；
- ◆ 配合內地建院籌劃工作的進度，落實各項具體事工；
- ◆ 提供復康巴士與公交樞紐的接駁，方便體弱長者公交出行；
- ◆ 檢視現時長者往來住處及社區或復康服務單位的交通模式，以設計更多便利長者之復康巴士服務路線，便利長者出行；

- ◆ 通過跨部門合作，評估及前瞻長者服務的人力需求，以掌握護理人力之供求情況，適時採取配合措施，確保護理人員的供應；
- ◆ 強化培訓力度，持續提升醫療專業人員對善終服務的認知和專業水平，加強他們對病患者及其家屬之生理及心理支援；
- ◆ 透過專業培訓，提升專業人員對失智症患者的個案管理能力。

► 長期階段

- ◆ 資助非牟利機構開展相關康復服務，以助更多大病初癒之長者恢復身心健康；
- ◆ 研究將康復治療服務推廣至各區衛生中心，讓長者能在區內獲取所需康復服務；
- ◆ 研究將個人電子病歷適用範圍擴展至受政府資助的長者院舍，有利於醫療體系及長期住宿照顧體系的資訊互通，以令長者能獲得更妥善的醫療照護服務；
- ◆ 透過失智症長者資料庫，掌握失智症長者的服務現況和服務需要，並根據有關資料，規劃失智症服務政策和計劃；
- ◆ 建立長期照顧個案管理系統和覆檢制度，有效管理服務資源；
- ◆ 進一步加強社會人士對臨終服務之認識，提升社區對臨終人士，尤其長者的關注和支持，進一步擴大善終

服務的規模，讓更多有需要的長者接受有關支援服務；

- ◆ 開展「2026 至 2035 年失智症服務十年規劃政策藍圖研究」；
- ◆ 檢討長者長期照顧服務的服務素質和評審機制；
- ◆ 評估暫顧及康復服務成效；
- ◆ 開展第二次「長者生活狀況及服務需求研究」及第二次的「長者長期照顧服務規劃研究」；
- ◆ 因應人口普查結果，結合本澳實際狀況，探討 2026 至 2035 十年的長者服務發展需求。

3.3 “權益保障”範疇

3.3.1 法律保障

目標：確保除法律特別賦予長者的權利外，長者在平等的條件下享有法律為本澳居民規定的權利。策略包括：

- ◆ 確保長者於不同法律程序得到公平公正的處理

現行 / 持續措施：

- ◆ 政府資訊中心為包括長者在內的市民提供免費法律諮詢，協助市民解決問題；
- ◆ 在法律訴訟過程中，為經濟能力不足的居民提供司法援助；

- 
- ◆ 開展立法保障長者權益，確保長者生活福祉；
 - ◆ 定期以不同方式及渠道向公眾推廣法律常識，讓公眾更清楚了解法律賦予居民的權利與義務。

行動計劃措施：

► 短期階段

- ◆ 開展長者權益保障法律的普法和宣傳工作，推動市民大眾和社會各界持續關注和尊重長者的權益；
- ◆ 逐步落實長者權益保障法律的配套措施，如建立個案管理系統、加強對長者的保護措施、設立傑出長者表彰計劃、增設長者事務委員會的長者代表、構建相關的長者資料庫等；
- ◆ 制訂「老齡主流化檢視清單」，為公共部門制訂政策／服務提供指引；
- ◆ 設立長者勞動法例諮詢及投訴優先窗口，舉辦勞動法例專場講解會，協助長者認識勞動法例以保障其勞動權益；
- ◆ 設立處理歧視長者個案優先窗口，加快處理長者於工作間遭受不公平待遇的情況，支援長者爭取其工作自由與應得權益；
- ◆ 為長者服務工作人員提供預防及處理疏忽照顧及虐待長者等問題的專業培訓，同時加強對有關長者的保護措施。

► 中期階段

- ◆ 完成落實長者權益保障法律的各項具體配套措施；
- ◆ 設立長者工作意外及職業病個案優先處理機制，以面對未來本澳居民就業年期延長，長者勞動人口增多所帶來的勞資關係挑戰；
- ◆ 加強監察長者就業狀況、待遇等，以避免其於工作期間之權利及應得待遇被剝削；
- ◆ 持續推展保護長者免受不當對待的防治措施，收集相關數據研究進一步強化有關工作的發展方案。

► 長期階段

- ◆ 檢討和優化長者權益保障法律的普法和宣傳工作；
- ◆ 評估長者權益保障法律的配套措施成效，進一步完善有關工作；
- ◆ 根據評估結果，加強防治疏忽照顧及虐待長者等問題的各項措施。

3.3.2 經濟保障

目標：支持長者就業和再就業，並為長者提供基本的生活保障。
策略包括：

- ◆ 配合長者就業意願，提升長者受僱的條件和能力；
- ◆ 持續優化社會保障制度，保障長者的基本生活，並以更多保障模式分散養老風險；

- ◆ 鼓勵公共及私人實體對長者提供收費及其他優惠；
- ◆ 提高居民對退休生活準備的意識，推動他們及早進行生涯規劃。

現行 / 持續措施

- ◆ 為家團收入在最低維生指數以下的長者及其家庭提供各類經濟援助；
- ◆ 實施工作收入補貼臨時計劃，支援包括長者在內之在職低收入人士；
- ◆ 執行《勞動關係法》保障長者於求職時免受年齡歧視；
- ◆ 提供職業轉介服務、求職須知資訊及職業培訓課程予包括長者在內之本澳居民；
- ◆ 定期舉辦理財講座，提升包括長者在內的居民對退休生活準備的意識；
- ◆ 透過不同方式及渠道推廣退休生活準備的相關資訊，提升包括長者在內的本澳居民的理財能力以及對生涯規劃的認識及關注；
- ◆ 為兒童及青少年提供生涯規劃及生命歷程教育；
- ◆ 透過頤老咭的措施，推動公共及私人實體為長者提供服務優惠；
- ◆ 推動電信營運商推出供長者使用的電信服務優惠計劃；
- ◆ 長者在使用公共文娛康體設施及服務享有免費或折扣優惠。

行動計劃措施

► 短期階段

- ◆ 設立長者就業服務優先窗口，優先為長者提供職業諮詢與指導服務。此外，亦透過舉辦講座或工作坊，鼓勵企業、社會夥伴或服務機構為長者就業提供支援；
- ◆ 新增長者的職業培訓課程。同時，透過加強資助的形式，鼓勵社團開辦以長者為對象的職業培訓課程，增加長者再培訓的機會；
- ◆ 以生命教育的理念，加強於幼兒階段至高中教育階段推動生涯規劃教育，因應學生不同發展階段的需要開展不同的輔導活動，讓學生能夠懂得從小開始規劃人生；
- ◆ 舉辦以長者為對象的理財訓練課程，提升長者之理財策劃能力；
- ◆ 透過舉辦職業生涯規劃講座及活動和派發宣傳單，提升本澳居民對生涯規劃的認識及關注，尤其為 50 歲或以上中壯年準退休人士提供職業生涯規劃的支援服務，為他們預備過渡至退休生活的準備及調適提供諮詢和指導；
- ◆ 開展「澳門居民老年生活準備與終身發展」的專題研究；
- ◆ 研究提高長者的資產淨值上限，以降低長者申請社會房屋之障礙，避免長者因為資產總值略高而未可通過租金較低廉之社會房屋之申請門檻，減少其租金支出，紓緩長者之退休生活壓力；

- ◆ 持續提供長者使用各類公共服務的優惠措施，包括公共體育設施網絡內各游泳設施；於長者社區服務中心為長者開辦不同的免費體育運動興趣班，如“八段錦”班等；另外，亦為長者參與文化活動或購買文化產品提供免費或折扣優惠（例如免費參觀指定展覽館或博物館、購買文化局出版物享有折扣優惠等）；
- ◆ 為參與職業培訓課程或職安健培訓課程的長者提供免費或減費優惠；
- ◆ 持續推動電信營運商為長者提供電信服務的折扣優惠，特別是有關數據使用量方面的優惠。

► 中期階段

- ◆ 全力推動《非全職工作制度》法案的制訂，對非全職工作進行規範，協助已退休或準退休過渡人士可透過更彈性的工作模式繼續就業；
- ◆ 檢視現行長者延續就業的鼓勵法規措施，以及開展專題研究長者延續就業及彈性退休政策措施，提升長者繼續工作意欲以及消除長者繼續工作的障礙；
- ◆ 研究影響長者參與有償工作的主要因素及其參與程度，以適時調整或開展對有意繼續就業之長者的相關支援措施；
- ◆ 研究企業聘用長者的工作津貼計劃，以評估透過工作津貼提升企業聘用長者意欲的可行性，持續完善長者就業支援服務；
- ◆ 研究開辦長者社會企業，提供長者發揮所長的機會；



- ◆ 進行社會保障基金與財政盈餘掛鈎可行性研究和草擬執行藍圖，透過立法及設立撥款機制，優化第一層社會保障制度，提升社會保障系統的可持續性；
- ◆ 建立並運行非強制性中央公積金制度，鼓勵居民透過有關供款計劃未雨綢繆，充實其未來退休時的經濟實力；
- ◆ 研究構建社會保障制度整體調整機制和執行藍圖，包括供款比例、供款金額、給付金額等調整指標和定期檢測安排，以維持制度的穩健；
- ◆ 開展設立「逆按揭計劃」的可行性研究；
- ◆ 設計及推行退休生活準備教育，以向居民推廣生涯規劃的重要性及實踐方法，推動社會及個人的退休保障責任；
- ◆ 根據澳門居民老年生活準備與終身發展的專題研究結果，開展及完善退休準備及相關的教育和推廣計劃；
- ◆ 檢討及更新頤老咁計劃；
- ◆ 規劃並加強各項鼓勵公私營機構為長者提供更多優惠的推廣計劃。

► 長期階段

- ◆ 研究推動機構設立適合長者的工作職位，增加長者就業機會，讓更多長者可透過工作獲取收入；
- ◆ 優化長者就業支援服務及相關法規，如完善職前及就業輔導、職業培訓、就業配對服務等，致力提升長者

的受僱能力，為長者締造更多機會，支持他們於職場繼續作出貢獻；

- ◆ 考慮優化與長者參與有償工作相關之法例，務求更全面地保障有意繼續就業之長者的勞動權益；
- ◆ 優化社會保障基金撥款機制，確保在人口老化所帶來的合資格長者福利受益人數增長下，得以持續及健康地運作；
- ◆ 立法建立及運作社會保障制度調整機制，以適時回應經濟變動所帶來的物價上揚壓力，並在鼓勵居民為自己退休生活負責的前提下，逐步建立保障系統的獨立運作能力；
- ◆ 優化雙層式社會保障制度，進一步擴大其覆蓋面，以持續響應並實踐世界銀行所倡議的五條支柱保障之“基礎保障”，鼓勵居民更積極為自己的退休生活負責；
- ◆ 全面地於本澳學校推行生涯規劃的工作。

3.3.3 社會氛圍

目標：確認長者在過去及現在為本澳社會發展作出的貢獻，彰顯長者的正面形象，傳承孝悌的社會價值。策略包括：

- ◆ 營造尊老護長的環境。

現行 / 持續措施：

- ◆ 向年滿 65 歲或以上的永久性居民發放敬老金，表達對

長者關懷和敬意；

- ◆ 與民間機構合作開展各項敬老文化的社區教育和推廣計劃，以推廣和深化尊老護長的社會風氣；
- ◆ 提供頤老咭優惠措施；
- ◆ 組織慶祝“國際長者節”系列活動，宣揚全城敬老的社會訊息。

行動計劃措施

► 短期階段

- ◆ 設立“澳門長者日”，表彰長者貢獻，提升長者的正面形象；
- ◆ 設立表揚長者僱員及長者友善僱主的鼓勵計劃，以表彰尊老行徑，鼓勵其他機構仿效；
- ◆ 持續推動敬老文化的社區教育和推廣計劃，包括透過電視、海報等媒體宣傳，以及出版長者口述歷史書籍，肯定長者的工作能力和貢獻，傳頌尊老護老的價值，提升社會的敬老風氣；
- ◆ 鼓勵學校德育工作小組透過主題活動或展覽提升校園尊老敬老文化，並推動學生會組織關懷長者的服務學習活動，將敬老價值與學習相結合；
- ◆ 逐步修訂《品德與公民》教材，向在學青少年灌輸有關和諧家庭、敬老護幼、關懷長者和尊重生命等主題和內容，以培養學生尊老護老的精神和價值觀；
- ◆ 於公務人員前線接待技巧培訓課程中加入接待長者的

技巧訓練，增加其對長者需要的敏感度，從而構建敬老文化；

- ◆ 推動政府部門、民間機構及私營企業在接待長者服務方面，賦予長者優先或專有服務的權利；
- ◆ 推動電訊營運商設立長者專櫃，培訓前線人員接待長者的技巧，提升尊老護老的社會氛圍。

► 中期階段

- ◆ 推廣並深化“澳門長者日”的計劃內容，動員更多的政府部門、民間機構及私營企業參與，推出更多措施宏揚敬老文化；
- ◆ 以“孝道文化”為主題，組織跨年齡和跨界別的交流、對話與聯合活動，推動和鞏固孝道文化在當今社會的持續發展；
- ◆ 完成由小學至高中的《品德與公民》教材的修訂工作，並全面推行至各學校使用。此外，亦會為教育工作者設計以敬老護老為主題的教學設計和實例分享，提升有關的教學質量；
- ◆ 透過組織成果分享會，展示學校實踐相關尊老護長主題活動及以長者為對象的服務學習計劃，推廣更多青年及學校參與關懷長者之義務工作；
- ◆ 參照世界衛生組織的政策指引，全面檢討營造尊老護長社會氛圍的各項措施，推動敬老文化的進一步發展。

► 長期階段

- ◆ 預計於 2020 年完成課程改革之法規文件，將營造尊老護長的社會氛圍價值觀滲入不同教育階段之基本學力要求中；
- ◆ 《品德與公民》教材將根據課程改革之法規內容，以及品德教育的發展需要，定期對教材的內容設置進行檢討及修訂；
- ◆ 按照中期檢討成果，整合及完善相關政策，多方面推動孝道文化，進一步鞏固和發展尊老護長的社會氛圍。

3.4 “社會參與” 範疇

3.4.1 持續教育

目標：回應長者的學習需要，支持長者持續增長知識水平。策略包括：

- ◆ 確保長者不會因知識及技能差距而不能參與社會並進行相關活動；
- ◆ 推動長者教育的連貫、持續及應用。

現行 / 持續措施：

- ◆ 支持民間機構開辦各類型適合長者的課程；
- ◆ “持續進修發展計劃”為每名年滿 15 歲的澳門居民提供定額的進修資助；

- ◆ 透過“支持長者及殘疾人士學習”專項資助，資助私立教育機構或社團開辦有助長者改善身體素質的體育運動及保健知識類的課程；
- ◆ 持續提供資源協助未能完成小學、中學的長者參與沒有年齡限制的回歸教育；
- ◆ 透過長者服務機構舉辦各類的長者課程，以及透過支持專門機構開展持續教育，為長者提供各類持續進修的課程；
- ◆ 透過“長者導師培訓計劃”，鼓勵和資助長者服務機構推動各類長者課程和進修活動；
- ◆ 透過“終身學習獎勵計劃”鼓勵包括長者在內的居民積極學習；
- ◆ 聘請合資格的長者擔任澳門理工學院長者書院的導師及導師助理，讓有才華的長者可透過工作發揮所長；
- ◆ 鼓勵支持機構聘請長者擔任各類課程或興趣班的有償導師。

行動計劃措施

► 短期階段

- ◆ 為提升長者課程質量，將訂立“長者課程指南”，就長者課程的種類、師資、設備等進行具體規範，為有意開辦長者課程的民間機構提供指引；
- ◆ 除透過持續推行“持續進修發展計劃”，為15歲或以上澳門居民提供學習資助外，亦將推出以長者為對

象的學習資助方案，支持和鼓勵長者持續學習的良好風氣；

- ◆ 透過澳門理工學院長者書院及支持民間機構開展各類長者課程和進修活動，建立多元化和多層次的長者學習環境，如：完善澳門理工學院長者書院的設備及課程規劃，為長者提供更優質和更舒適的學習環境。此外，增設長者持續教育機構，增加長者參與學習活動的機會；
- ◆ 檢討“支持長者及殘疾人士學習”專項資助的成效，持續鼓勵私營教育機構開辦具系統性及延續性的課程，增加長者學習的選擇，讓長者能通過學習提升生活質素；
- ◆ 優化“終身學習獎勵計劃”，例如簡化報名程序、調整獎項等。同時，將增設“終身學習專項活動獎”獎項，特別嘉許參與有關語言、個人護理、義務工作及資訊科技四類學習活動的長者，鼓勵其終身學習；
- ◆ 優化“長者導師資助計劃”，鼓勵學有所成的長者參與導師工作，如推薦合適的澳門理工學院長者書院畢業生到民間機構擔任長者導師；
- ◆ 定期舉辦包括藝術作品展覽、書法國畫雅集等主題活動，提供長者展示才能和實踐所學的機會；
- ◆ 協調電信營運商於長者服務機構舉辦工作坊或講座，向長者推廣電信服務的使用知識。

► 中期階段

- ◆ 因應社會發展需要，檢討“長者課程指南”，以提升其應用能力，擴闊其覆蓋範圍及適用性，提升長者持續教育之質素；

- ◆ 定期檢討“終身學習專項活動獎”獎項的學習活動類型，因應實際需要進行調整或更新；
- ◆ 優化“支持長者及殘疾人士學習”專項資助，研究擴闊資助範圍，增加長者學習的選擇；
- ◆ 建立長者導師資料庫，有效運用長者資源。

► 長期階段

- ◆ 根據“長者課程指南”的檢討結果及實際使用情況，修訂“長者課程指南”，以配合社會發展的需要；
- ◆ 持續透過推行新階段之“持續進修發展計劃”，並定期作階段性評估以檢視計劃之成效，為長者提供學習資助，以及多元學習平台，提升長者之個人素養和技能。

3.4.2 義務工作

目標：支持長者能夠繼續以其知識、經驗、能力參與社會。策略包括：

- ◆ 透過義務工作延續長者對社會的貢獻；
- ◆ 保障長者透過義務工作貢獻社會的自由和權利。

現行 / 持續措施：

- ◆ 支持長者服務機構組織及培訓長者參與義務工作，延續長者對社會貢獻；例如：透過長者服務機構或長者持續教育機構等，組織及培訓長者義工，鼓勵長者義

工參與各項的義務工作，包括：探訪獨居長者或年老夫婦，參與不同的社區服務；

- ◆ 長者持續教育機構如澳門理工學院長者書院及成人教育中心等，組織或優化長者義工隊，鼓勵長者學員參與義務工作；
- ◆ 透過義工嘉許資助活動，表揚長者義工無私的精神。

行動計劃措施

► 短期階段

- ◆ 為長者服務機構人員提供專門培訓，提升有關人員組織和推動長者義工服務計劃的專業能力；
- ◆ 為非牟利長者義工組織提供與組織及運作相關之支援服務，提升其擴展義工規模之便利性，以期增加長者參與義工服務之機會。

► 中期階段

- ◆ 推動跨機構及跨界別的義工交流計劃，提升長者義工的服務質量；
- ◆ 建構全澳長者義工資訊平台；
- ◆ 支持長者服務機構開拓長者義工服務，提升長者參與義務工作的意欲、機會及信心；
- ◆ 研究設立長者義工培訓和發展機制，更好地支持和鼓勵長者參與義工服務。

► 長期階段

- ◆ 從政策、資源、培訓、交流、推廣和嘉許等方面，支持長者服務機構開拓長者義工計劃，提升長者參與義務工作的意欲、機會及信心；
- ◆ 制訂長者義工發展的長遠策略。

3.4.3 社會資本

目標：支持長者充分拓展人際關係網絡，透過與他人的聯繫和互動，促進與同輩和跨代之間的相互支持。策略包括：

- ◆ 協助長者拓展社交網絡及社區支持；
- ◆ 鼓勵跨代共融。

現行 / 持續措施：

- ◆ 於長者社區中心、體育設施、文化場館等舉辦多元化之長者活動，增加長者參與社會的機會及擴闊其社交圈子；
- ◆ 透過各項獨居長者服務計劃，發掘並接觸獨居長者，協助他們拓展人際網絡，融入社會生活，避免成為隱蔽長者；
- ◆ 支持民間機構，讓長者組織及設計不同關注社區的活動，促進長者對社區參與的程度。支持民間機構組織長者成立事務小組，針對社會事務設計不同的活動，提升長者社會參與的能力；

- ◆ 透過專項資助計劃，推動不同青年單位或學校，設計不同的青年與長者互動活動，提升兩代或多代的認識，加強跨代共融關係；
- ◆ 透過“青年義工獎勵計劃”及“暑期義工計劃”組織、培訓及鼓勵青少年參與義務工作，當中包括探訪長者，增進跨代的交流及強化青年敬老的意識。

行動計劃措施

► 短期階段

- ◆ 加強社區獨居或體弱長者支援配套服務，尤其關注居住於唐樓和缺乏子女支援的獨居或體弱長者；
- ◆ 設立“獨居長者資料庫”，掌握獨居長者的生活現況和服務需要，以作規劃獨居長者的服務政策和相關計劃的參考；
- ◆ 透過跨代的文化知識傳承，促進代際間的相互了解和包容。例如編制長者口述歷史書籍、組織年青人與長者分享科技和社會新知等；
- ◆ 邀請年長人士與青年分享生活和工作經驗，以助青年規劃其生涯發展；
- ◆ 透過“學校發展計劃”，鼓勵青少年參與長者義務工作，並透過培訓的方式，加強青年與長者溝通和服務長者技巧；
- ◆ 強化“暑期義工計劃”內容，增加參與活動之青年於長者服務實踐所學的機會，於實習過程學習與長者溝通之技巧，提升他們對長者的關懷；

- ◆ 透過長者服務機構、長者持續教育機構與青年團體或學校合作方式，邀請合適的長者學員到中小學與學生聚會，或透過長幼合作的活動，讓年輕學生有更多機會接觸長者並與之對談交流，增進雙方的了解。此外，亦會於中小學展出長者藝術作品，令年青學生知悉並欣賞長者的才華，以建立年青人對長者的正面觀感；
- ◆ 組織青年學生前往長者院舍及相關機構進行文藝演出活動，以促進青年與長者之文化交流；
- ◆ 在各類長者服務中心開展專項的活動計劃，積極協助長者增進人際交往，拓展社交範圍；
- ◆ 透過設置親子館，提供安全、舒適的遊戲空間及活動內容，讓包括祖孫關係的家人感受共同遊戲的樂趣，共度愉快時光。在協助彼此建立良性互動的同時，促進跨代共融。

► 中期階段

- ◆ 研究長者的生活現況，設計合適之社區活動，促進其更多參與社會，以建立社區支援網絡；
- ◆ 於青年義務工作培訓課程中增設長者義務工作的專項培訓，並持續檢討青年義務工作培訓課程之內容，以優化青年義工對長者的義務工作質素及服務內容；
- ◆ 鼓勵學生會組織開展“三代共融代際學習計劃”，增強青年與長者互相學習及溝通機會；

- ◇ 加強各級學校和長者服務機構的連結，透過跨代共融的資助計劃，為青少年學生和長者之間的互動交流和提供機會。

► 長期階段

- ◇ 開展系列計劃，促進和深化跨代共融的社會和文化氛圍。如澳門理工學院長者書院與學院內部學術單位、部門或學生會等共同組織年青學生與長者學員共同參與的活動，藉此營造和諧的校園文化；
- ◇ 檢討“學校發展計劃”資助的運作情況，研究增加資助金額及措施，同時研究修訂相關資助章程，以持續推動校本化之德育工作，促進學校開展更多以尊老護老為主題之活動，包括鼓勵青年參與關懷長者之義務工作等，強化學生的敬老觀念。

3.4.4 資訊傳播

目標：協助長者便捷地獲取所需的社會資源、服務和活動等訊息。

策略包括：

- ◇ 協助長者加強應用資訊科技的條件；
- ◇ 建立無障礙資訊傳播的多元化渠道。

現行 / 持續措施：

- ◇ 透過政府資訊中心向包括長者在內的市民提供一站式政府資訊服務，包括行政手續查詢，以及代辦各類政府訊息宣傳資訊；

- 
- ◆ 透過長者持續教育機構舉辦多層次的資訊科技課程；
 - ◆ 鼓勵及支持民間機構舉辦各式的資訊科技課程，如電腦班或數碼電話使用，提升長者認識，並支持民間機構因應開辦相關課程所需購置的電腦設備；
 - ◆ 開辦流動應用軟件技術培訓計劃，為本澳培育流動應用軟件開發人才，藉以推動相關行業的持續發展，有利於開發更多適合長者及殘疾人士使用的應用程式；
 - ◆ 推出“澳門衛生局資訊站”手機應用程式、網頁、設置於各醫療機構的電子顯示屏、廿四小時就診輪候查詢熱線等多元渠道，讓包括長者在內的人士即時查詢各聯網醫療機構的輪候人數；
 - ◆ 於“澳門衛生局資訊站”手機應用程式推出個人輪候情況查詢，透過掃描衛生局發出的單據上的二維碼(QR Code)，可查詢急診、門診、院內藥房輪候情況，以及相關的藥單資訊。同時發佈衛生局的最新消息，讓居民掌握衛生範疇的最新資訊，亦提供藥物事務、私人醫務等資訊。

行動計劃措施

► 短期階段

- ◆ 於文化場館提供便利長者使用之服務及設備，包括安排工作人員協助長者使用電腦設備；購置具備放大瀏覽功能的字體放大機、微縮閱讀機及其他輔助器材；提供語音導賞設備。以及製作專門為長者而設、字體較大的宣傳品及導賞小冊子等，優化文化設施及服務，以利長者使用；

- ◆ 開辦如“社交網絡平台”及流動數碼裝置如平板電腦、智能電話、使用各種應用程式等資訊科技課程，使長者可以透過新媒體與親朋聯繫交流，並鼓勵長者認識網上公共服務及網上資源；
- ◆ 在開辦資訊科技相關培訓項目時，加入無障礙網頁設計內容，推動更多適合長者及殘疾人士使用的網站及應用程式推出。如在流動應用軟件技術培訓計劃加入無障礙網頁設計的專題內容；
- ◆ 於不同非牟利機構舉辦各類型的資訊科技課程和相關活動，增加長者學習資訊科技的機會和選擇；
- ◆ 協調電訊營運商於長者服務機構開辦應用程式使用的培訓課程；
- ◆ 於“支持長者及殘疾人士學習資助”計劃中增設電腦課程的資助項目；
- ◆ 支持長者服務機構透過培訓及增添電腦科技設備，提升長者對資訊科技的認識以及對電腦科技的運用；
- ◆ 研究資助缺乏經濟條件的長者購置基本的電子設備；
- ◆ 增加養老保障系統的網上及電子化自助機服務的功能，便利包括長者在內的本澳居民了解與退休保障相關之服務內容；
- ◆ 建立長者福利和服務的綜合資訊平台，加強長者對福利服務的認識；
- ◆ 開發社會房屋輪候查詢系統之無障礙設計，以便長者使用；

- ◆ 向資訊科技業界推廣無障礙網頁設計，推動更多適合長者及殘疾人士使用的網站及應用程式推出（如：舉行講座、工作坊）；
- ◆ 各政府部門入口網站及專題網站符合《政府部門網站規範指引》之要求，適當加入無障礙功能，並分析各部門的執行情況，以增加長者透過網絡獲取政府資訊的機會，鼓勵他們應用更多資訊科技以便利生活。

► 中期階段

- ◆ 檢討資訊科技課程於提升長者能力方面之成效，以設計更適合長者之電腦課程；
- ◆ 檢討資訊科技產品設置資助計劃之成效，確保長者能有機會接觸及學習使用電子設備；
- ◆ 檢視及改善長者服務機構的資訊無障礙設備與條件；
- ◆ 檢討社會房屋輪候無障礙查詢系統功能於促進資訊流通方面的成效，以持續改善系統，便利長者使用；
- ◆ 開展長者資訊應用及需要之研究，探討長者對資訊科技的認識，困難和需要；
- ◆ 研究開展獎勵計劃，推動私人企業建設無障礙網頁或開發資訊科技應用程式，以便包括長者及殘疾人士在內的市民更容易獲得服務及相關資訊；
- ◆ 各政府部門入口網站及專題網站符合萬維網聯盟（W3C）制定的《無障礙網頁內容指引》2.0版標準的設計要求；

- ◆ 透過跨部門合作，制作適用於本澳的無障礙網頁指引。

► 長期階段

- ◆ 根據長者資訊應用及需要之研究結果，制定有助長者生活的政策措施；
- ◆ 優化各項電子化渠道及整合其服務功能，如配合 E-PASS 及流動化裝置工具，為包括長者在內的本澳居民提供安全及個人化的流動資訊及服務，以加強對養老保障的訊息及資訊推廣，令退休保障訊息能有效地帶入社區；
- ◆ 構建更多電子化資訊渠道同時，定期為新增及改良的電子化養老保障資訊服務功能製作宣傳推廣活動，以期讓長者知悉並加以應用，則可進一步推動電子化服務之發展及訊息無障礙流通；
- ◆ 推動受政府資助的民間社團及社會各界採用無障礙網頁設計，以便包括長者及殘疾人士在內的市民能透過網頁獲取政府及相關服務的資訊。

3.4.5 文娛康體

目標：為長者提供多元化的文康活動，支持他們充實餘暇，促進身心發展。策略包括：

- ◆ 拓展適合長者的文化、康樂及體育活動。

現行 / 持續措施：

- ◆ 每月在不同社區舉行“大眾康體日”，以深入社群的方式，鼓勵全澳居民及長者參與體育運動；
- ◆ 與長者體育組織及民間社團合作舉辦如“全澳長者運動日”的大眾體育活動，組織長者參與體育活動，增加長者體育活動的參與機會及選擇，並於其他大眾體育活動上優化可讓長者參與的元素，將長者參與體育活動的活躍形象透過活動向公眾展示；
- ◆ 為65歲以上長者提供大眾體育健身興趣班自動續期服務；
- ◆ 於合適的文化活動設延伸活動供長者參與；
- ◆ 組織樂文團體前往長者服務機構表演，讓長者能便利地欣賞文化藝術節目；
- ◆ 透過支持民間機構舉辦各項文化、康樂、體育課程、導師培訓或比賽，提升長者對有關課程認識。

行動計劃措施

► 短期階段

- ◆ 在大眾體育相關法規的框架下，資助民間社團開展更多包括長者為對象的大眾康體活動；
- ◆ 支持長者服務機構優化服務環境及設備，滿足長者文娛康體活動；
- ◆ 於文化場館開辦課程及講座，提升長者對文化藝術的興趣及鑑賞能力；



- ◆ 於合適的文化場所提供長者活動專場，為長者參與文化藝術活動時視情況提供免費參觀、導覽服務等便利及支援措施，增加其參加意欲；
- ◆ 於長者服務中心舉辦相關延伸文藝活動，於日間時段演出針對長者的部分節目，以鼓勵長者參與社會文化活動，提升他們的文化參與意願；
- ◆ 考慮資助藝團舉辦針對長者的相關服務或活動，以貼近長者的興趣習慣為原則，吸引長者參加文娛活動。

► 中期階段

- ◆ 因應《2015 年澳門市民體質監測》報告中有關長者體質的數據，有針對性地開展適合長者參與的大眾康體活動；
- ◆ 優化長者服務機構的環境及配套，創造更佳條件為長者提供文康與體育活動；
- ◆ 向長者服務工作人員提供專業培訓，提高他們在設計和推行相關活動方面的知識和能力。

► 長期階段

- ◆ 通過合辦、協辦及資助等方式，為包括長者在內的全澳市民舉辦更多元化的大眾康體活動，增加長者參與體育活動的機會及選擇，豐富其餘暇生活，提升生活素質。

3.4.6 公民參與

目標：支持長者就長者政策及其關心的公眾議題發表意見，以核心持份者的身份積極參與其中。策略包括：

- ◆ 確保長者於政策制定過程的均衡參與，重視長者提出的意见和建議。

現行 / 持續措施：

- ◆ 透過長者服務機構於設施內向長者講解社會時事；
- ◆ 透過各類技術支援和資助計劃，鼓勵長者服務機構組織長者參與社會事務；
- ◆ 舉辦專門的意見收集和諮詢專場，聽取長者對相關政策和服務的意見和建議；
- ◆ 透過政府資訊中心為包括長者在內的市民提供投訴及建議轉介服務，協助市民向特區政府各公共部門反映問題或表達意見；
- ◆ 與非牟利組織合作為選民登記提供集體預約選民登記服務，並透過活動及各區設置的流動選民登記站，方便各區長者就近辦理選民登記。

行動計劃措施

► 短期階段

- ◆ 在長者事務委員會中增設傑出長者委員，參與長者服務政策規劃；

- ◆ 於長者服務機構設立恆常化的長者意見收集機制，尤其有關長者權益、政策和服務的意見；
- ◆ 在公共房屋政策制定的諮詢過程中，收集長者事務委員會意見，以提升政策對長者的關注度；
- ◆ 鼓勵長者服務機構透過設立服務使用者意見小組，聽取長者對機構服務發展的意見，優化長者服務素質；
- ◆ 支持長者服務機構推動公民活動；
- ◆ 透過長者服務網絡，適時向長者傳遞政府施政及社會訊息。

► 中期階段

- ◆ 研究構建更有效的渠道及機制，更多收集及聽取長者對政府施政，尤其是長者權益、政策和服務的意見，以對有關政策服務進行檢視及調整。

► 長期階段

- ◆ 加強教育及宣傳長者參與對政策制定的重要性，鼓勵長者更多發表意見及參與政策制定的相關討論。

3.5 “生活環境” 範疇

3.5.1 交通與出行

目標：提供便捷的交通工具及便利的出行條件，方便長者擴展活動空間和參與社會生活。策略包括：

- ◆ 確保長者出行安全；
- ◆ 保障長者出行便利，鼓勵長者出行；
- ◆ 提升居民使用公共交通工具的文明素質；
- ◆ 優化無障礙運輸交通工具的配置及使用。

現行 / 持續措施：

- ◆ 透過定期舉辦“交通安全講座”及每年舉行“交通安全嘉年華”等，持續運用多元化宣導工具，向社會大眾宣揚交通安全及交通事務等訊息，鼓勵從自身做起，守法守規，有禮出行；
- ◆ 持續增加低地台及可供輪椅停靠巴士，逐步以低地台、低排放巴士進行老舊車輛的汰舊換新，致力提升車廂設施及服務水平。由 2013 年至 2014 年期間，巴士公司新引入低地台及可供輪椅停靠巴士達 180 多台，務求便利不同人士選乘公交服務。而截至 2014 年 12 月，設有輪椅停靠位置的巴士佔所有營運巴士約三成，而低地台巴士則佔四成多；
- ◆ 所有巴士內設立四個專用“愛心座”及配備視訊及語音報站設施，以便長者使用；
- ◆ 持續優化車站設施及巴士線網系統，配合長者搭乘需要，逐步提高巴士覆蓋率；
- ◆ 透過“長者車資優惠計劃”鼓勵長者出行；
- ◆ 檢討的士數量，2014 年年底至 2015 年年初即將投入 200 部的士，預計 2015 年上半年，的士數量將增至 1

280 部，進一步便利不同人士使用的士出行；

- ◆ 籌備開展特別的士招標的前期準備工作，儘快完善特別的士的發牌制度，更好地配合社會發展及回應市民的出行，當中將全力推動設立無障礙的士及相關設備（如電子發聲咪錶），以照顧長者及殘疾人士出行需要；
- ◆ 完善慢行交通，構建安全、舒適及無障礙的步行網絡，2011 年至 2014 年期間，澳門特區政府已持續開展或完成 26 項行人天橋、行人設施及步行環境優化工程；
- ◆ 於行車天橋、隧道、行人道等設置無障礙設施，並合理佈設行人橫道發聲系統、行人道導盲設施等；
- ◆ 在公共工程及服務公開招標過程中，特區政府針對行人天橋、隧道、公共停車場等設施的公開招標條文，均已加入無障礙的要求；
- ◆ 持續計劃及開展構建步行系統，以便利包括長者在內之本澳居民徒步出行，針對澳門半島及離島不同情況，對新舊過路設施進行優化及串聯，在澳門半島方面，現已完成“山邊街美化及新口岸和松山行人通道計劃”的第一區及第二區工程，並已開展第三區工程；並正進行“愕街自動扶梯系統”的建造工程規劃；在離島方面，“望德聖母灣大馬路步行系統”已投入使用，現正於氹仔建造兩組步行系統，分別是氹仔湖畔花園至龍環葡韻步行徑及小潭山觀景台，務求為市民提供更便捷及更舒適的出行體驗；
- ◆ 定期檢討“愛心座”的設置及應用情況，持續推行敬老尊老的讓座文化；

- ◆ 推動業界定期舉辦培訓課程，加強培訓巴士及的士司機使用無障礙設備的技巧和知識。

行動計劃措施

► 短期階段

- ◆ 研究增加巴士車廂內“愛心座”數量，提升公眾讓座文化，確保身心障礙者和老弱婦孺搭乘公交的便利和舒適；避免他們於搭乘公交時因行車時車輛晃動而受傷；
- ◆ 配合交通政策措施的推出，透過長者服務機構適時向長者發佈相關交通資訊，令長者更掌握路面情況，以提升長者對道路安全的關注；
- ◆ 鼓勵長者透過參與“巴士之友”活動，認識巴士服務，關心交通事務；
- ◆ 逐步以低地台、低排放巴士進行老舊車輛的汰舊換新，致力提升車廂設施質素及服務水平；
- ◆ 檢視長者使用公交服務時的出行現況，檢討並改善交通場站內外的無障礙設施，改善候車空間，優先更換離島舊式候車亭，並為具條件的候車亭加裝座椅，以照顧年長及行動不便步行者到站候車與乘車的需求，提升長者使用公交服務的體驗；
- ◆ 持續優化巴士路線，關注長者集中居住地的線網分佈，適時調整及增加公交服務，以配合長者日常出行及就診需要，包括逐步為新開發地區增闢巴士路線，以提高巴士路網的覆蓋率；

- ◆ 按照公交實際需要，除逐步增加巴士車輛數量及營運班次外，將落實行車稽核與監控、提升準點性，縮短長者及公眾的候車時間，便利搭乘；
- ◆ 定期檢討並調節的士的合理數量，開展的士數量調整原則的研究工作，從人口增長比例、入境澳門旅客增長比例、空駛率等檢討的士數量，逐步解決長者搭乘的士的困難；
- ◆ 按年改造現有具條件之行人天橋或隧道的無障礙設施設置，以使行動不便之長者可安全過路；
- ◆ 優先在行人量較高的重要場站、學校、醫院及主要公園周邊，拓寬行人道空間、改建行人道設施與強化無障礙設施，完善人車分隔功能，以提升長者的出行安全度及便利度；
- ◆ 全澳所有新增之交通燈組均會安裝發聲提示設備，亦會合理佈設行人道導盲設施等，讓長者及其他殘障人士可安全過路；
- ◆ 推動業界加強培訓巴士及的士司機使用無障礙設備的技巧和知識及敬老護老概念，改善他們的駕駛態度，鼓勵其照顧長者乘車出行需要；
- ◆ 以宣導教育提升社會大眾對長者及其他殘疾人士之出行需要的關注；
- ◆ 定期為長者舉辦“交通安全講座”，透過講解、話劇及有獎問答遊戲等互動形式，為長者提供交通安全宣傳推廣服務，便利及吸引長者認識交通安全訊息；

- ◆ 計劃安排長者參觀活動，並籌建交通展覽室，讓包括長者在內的公眾參觀後增加對本澳交通環境的認識；
- ◆ 持續對包括長者在內之全年齡人士開展有關交通安全之推廣教育及活動，透過製作交通安全標語、張貼海報、播放短片等，以貼近生活的方法，持續通過不同渠道，包括報章雜誌、電視電台廣播、互聯網等，有計劃、持續地針對當前特定的主題向包括長者在內的公眾宣揚交通安全或交通事務的訊息，且會隨著路面狀況及居民交通使用模式和習慣之轉變，革新並深化交通宣傳教育重點內容，以期與時並進，積極提升長者及其他道路使用者的交通安全意識，提醒他們要注意交通安全。

► 中期階段

- ◆ 完善智能管理系統，以科學化技術加強對公交服務的監控，以促進公交服務之持續優化；
- ◆ 配合未來輕軌營運，將推動智能卡在巴士、輕軌間的共用，推動公交電子票證在區域間的整合使用，以及逐步推行輕軌與巴士之間的轉乘優惠；
- ◆ 檢討“長者車資優惠計劃”於便利長者出行方面之成效，適時修訂內容以讓更多長者受惠；
- ◆ 致力透過法規及技術層面改善的士的服務品質，持續優化的士服務的質與量，方便乘客選乘安全可靠之的士服務；
- ◆ 研究擬定的士營運管理相關規範，當中包括考慮引入智能管理系統的可行性，應用科學化的派遣與管理技

術，優先改善地區派車不均的情況，並落實的士服務品質的監管，以提升長者使用的士服務的體驗；

- ◆ 完善優化各車站所配備之轉乘設施，讓包括長者在內的全年齡居民能夠更安全便利地使用公交設施；
- ◆ 配合輕軌發展進程，將根據長者等居民對公交網絡之需求，逐步完善公共交通網絡建設，並檢討巴士數量及其營運班表，為長者提供更優良方便之交通環境；
- ◆ 檢討購買巴士之準則，考慮把低地台設計列為新購中巴及大巴的購車規定準則，藉以增加本澳的低地台巴士數量，方便有需要長者搭乘；
- ◆ 全面檢視無障礙的士數量及應用情況，研究增加無障礙的士數量，以較全面的車輛覆蓋，增加長者使用無障礙的士的機會，方便長者及其他有需要人士使用；
- ◆ 持續檢視行人系統的無障礙設計，以利長者、殘疾人士及行動不便者使用，照顧不同道路使用者的需要；
- ◆ 研究長者之出行模式及潛在出行風險因素，以更適切的服務配置來滿足長者的出行安全需要；
- ◆ 監察和檢討“愛心座”之使用情況，以設計或修訂“愛心座”的具體使用守則，持續推動敬老尊老的讓座文化。

► 長期階段

- ◆ 為長者構建更友善之交通安全環境，保障長者出行安全；
- ◆ 持續推動“公交優先”政策，制定對長者搭乘便利的轉乘措施，以更便捷之交通服務鼓勵長者出行；

- ◆ 強化公交服務之無障礙元素，促進車站持續貫徹無障礙設計，增加低地台巴士之覆蓋率，以促進長者之出入無障礙；
- ◆ 透過部門間協作，探尋在行人系統應用新的無障礙技術之可行性，繼續積極考慮鋪設更多無障礙行人輔助設施，並改善現時有條件的過路設施之無障礙效益，以提升包括長者在內的本澳居民使用過路設施的安全和便利；
- ◆ 為配合未來輕軌發展及新填海區的發展需要，將對巴士路線進行整合調整，並根據長者等居民對公交服務之需求，檢討巴士數量及其營運班表，進一步優化公共交通系統，增強公交服務之覆蓋範圍，構建大型交通樞紐，提供更多元化之交通服務，務求構建無縫整合之巴士服務系統，以方便長者出行；
- ◆ 全面構建以輕軌為主幹，巴士及的士為基礎，步行系統為輔助的綠色交通系統，為居民提供多元出行方式，促成宜行宜遊之“綠色交通城市”願景；
- ◆ 定期檢討電子票證的應用情況，持續優化輕軌與巴士間的轉乘服務，逐步實現澳門公交一卡通，免卻長者使用零錢付款，又或轉換付款工具之不便，為長者出行提供更多選擇；
- ◆ 完成現時所有有條件的過路設施之無障礙改造，關注尤其是弱勢用路人士出行情況，以提升包括長者在內的本澳居民使用過路設施的安全和便利；
- ◆ 構建新區完善的步行系統，結合城市規劃，打造新興地區及新城填海區完善的步行系統，以構建綠色低碳

交通體系，務求方便長者生活的出行需求，完善長者出行體驗；

- ◆ 構建敬老讓座之社會氛圍及文化。

3.5.2 建築與住房

目標：保障長者建築及住房方面的安全和通達，完善相關配套，方便長者原居安老。策略包括：

- ◆ 保障長者居所安全；
- ◆ 促進適合長者居住的房屋供應；
- ◆ 建立有利家庭照顧及養老之居住環境；
- ◆ 提升長者居所的社會連繫；
- ◆ 強化長者於居所的獨立生活能力；
- ◆ 優化無障礙的輔助設施與生活環境。

現行 / 持續措施：

- ◆ 長者家團申請社會房屋時，在計算配屋優先權獲得額外分數，申請較能優先獲得分配；
- ◆ 透過對願意與長者共同居住及生活的家團給予優先分配經濟房屋，鼓勵與長者共同居住；
- ◆ 於社會房屋內，因應實際情況，分配或調遷獨居長者到適合的房屋，以減低長者因單位環境不合適及或支援不足而發生家居意外的機會；

- 
- ◆ 透過支持民間機構為獨居長者家居進行評估及環境改善，確保其家居安全；
 - ◆ 透過平安通呼援服務增加長者與外界接觸，提升長者家居安全；
 - ◆ 透過跨部門協作，在新規劃的公共房屋設計時，因應需要預留社會設施空間予長者服務機構作長者日間中心之用，提升長者服務系統在公共房屋覆蓋；
 - ◆ 除興建一般社會房屋和經濟房屋外，亦有提供適合長者居住的社會房屋，設計將廁所門加寬及面積加大、設有防滑地磚、浴室加裝坐椅、使用大按鈕開關掣、全屋無門檻設計、煙霧感應器、24小時平安鐘呼援系統、配套有長者日間中心服務等，務求加強對長者生活需要的關顧，使入住的長者在舒適而安全的環境中生活；
 - ◆ 對公共房屋的興建，根據已制訂的《公共房屋設計及建造指引》，公共房屋室內外的公共地方均須考慮無障礙設施的應用，包括坡度、扶手、導盲磚等；
 - ◆ 對政府新籌設的長者服務設施，參考無障礙的要求設計。透過資助方式及在條件許可下，優化受資助的長者服務設施之無障礙空間；
 - ◆ 每年於社會房屋舉行工作坊或其他推廣活動等，向包括長者在內的所有屋邨住戶介紹屋邨設施及配套服務，如無障礙設施配置、長者設施服務內容、家居安全評估及改善服務、防風、防火、環境衛生及治安等，以便居民能認識相關服務配套，以協助他人或自行使用。同時，提升長者家居安全意識，以減低長者於社會房屋發生家居意外的機會。

行動計劃措施

► 短期階段

- ◆ 完成《澳門無障礙及通用設計規範指引》；
- ◆ 在規定期限後，所有新公共工程及政府資助的工程項目均須遵照《澳門無障礙及通用設計規範指引》進行設計及建設。同時，所有公共部門檢視現存接待公眾的地方及設備是否符合《澳門無障礙及通用設計規範指引》的要求，並逐步完善公眾接待的物理環境及輔助設施，以逐步提升本澳公共部門的無障礙及通用設計環境；
- ◆ 提升長者服務設施之無障礙元素，為長者提供無障礙的通行環境和便利條件；
- ◆ 於文化局轄下設施及場館中逐步增設無障礙設備，包括添置升降機、提供輪椅租用服務、增設無障礙通道等，以便長者出入及使用有關設施；
- ◆ 檢討社屋制度，修改社會房屋申請的相關法例，研究對願意與年長直系親屬共同申請社會房屋及願意對長者作出照顧，且符合社屋入住條件的申請家團提供額外的分數，使其可較早獲分配社會房屋；
- ◆ 優化及拓展“長者家居安全評估及家居環境改善服務計劃”，為貧困的長者家庭、獨居長者或年老夫婦戶提供家居安全評估及資助有需要的長者戶改善家居環境；
- ◆ 優化和增強緊急呼援服務對長者居家生活的關顧及支援；

- 
- ◆ 拓展和深化家居照顧和支持服務的項目與內容，加強對長者於居所獨立生活的支援；
 - ◆ 加強社會房屋物業管理工作的判給審批及監察其清潔工作，在開展公開招標判給程序時，按承投規章規定，有意承投參與社會房屋的屋邨物業管理工作的公司必須對屋邨公共地方的衛生及清潔負責，並受密切監察，以免細菌、病毒、蚊蟲的滋生，以降低住戶因居住環境衛生引發疾病的發生機會；
 - ◆ 重新編製《公共房屋設計及建造指引》，確保大廈內公共地方的可通達，提高經濟房屋單位室內的可改動性，並在社會房屋單位室內引入不同程度的無障礙設施，令公共房屋設計可滿足不同失能程度長者的住房需要；
 - ◆ 參考《公共房屋設計及建造指引》的經驗，編製《社會房屋翻新工程指引》，旨在對舊有尤其是無障礙設施不足的社屋，在進行社屋單位翻新工程時，逐步按實際情況增設輔助設施，如清拆浴缸、安裝浴室扶手、防滑地磚等，提高長者居所可居性；
 - ◆ 開發並建立社會房屋長者資料數據庫程式，記錄長者入住趨勢、經濟來源、家庭狀況等資料，以更有效評估及調整不同程的無障礙設施的社會房屋單位之供應量；
 - ◆ 透過家居安全的宣傳教育工作，提升市民對長者家居安全的意識；
 - ◆ 透過支持長者服務機構，舉辦不同的社區活動，提升長者及居民對長者友善社區認識；



- ◆ 透過培訓長者服務機構人員，加強他們對無障礙環境之認識，及提升他們對相關工作之能力；
- ◆ 推動無障礙環境之社區教育和推廣計劃，透過舉辦社區展覽、工作坊等，讓包括長者在內的社會大眾認識其所在社區的無障礙設施及其應用方法，鼓勵居於同一社區內之鄰舍為長者提供相關的便利措施。

► 中期階段

- ◆ 向業界推廣並鼓勵具條件的非公共部門建築物根據《澳門無障礙及通用設計規範指引》進行設計及建設。同時，鼓勵業界針對現存設施進行改善工程及增設輔助設備，以逐步提升全澳無障礙及通用設計環境；
- ◆ 檢討現時支援獨居長者服務之成效，研究強化服務支援能力，擴大服務內容，提升獨居長者的生活質素；
- ◆ 檢討《公共房屋設計及建造指引》及《社會房屋翻新工程指引》，以持續評估指引之適用性及有效程度，因應實際情況作修訂，以期使指引更緊貼未來長者住屋設計的需求；
- ◆ 收集社會房屋長者住屋數據資料，進行整合及分析，豐富社會房屋長者資料數據庫之內容，以更好評估長者住屋需求，調整不同程度的無障礙設施社會房屋單位之供應量。

► 長期階段

- ◆ 持續就新規劃或改建的公共建築工程融合無障礙設施的設置，為長者提供安全及便利的無障礙設置使用環境；

- 
- ◆ 總結指引執行的經驗，研究透過修法、立法或其他方式強制全澳工程必須遵照《澳門無障礙通用設計規範指引》進行設計及建設；
 - ◆ 所有新規劃的社會房屋，將進行單位需求評估，適當增加社會房屋單位室內的無障礙設施，務求日後的社會房屋單位及設施更能顧及長者及行動不便人士的需要；
 - ◆ 在土地發展計劃中充分諮詢各方意見，適當預留地方興建各類設施，以協調長者居所周邊服務之規劃發展。

3.6 深化跟進議題

除了上述各個範疇的行動計劃外，對於一些較為複雜和影響較深的長者服務議題，特區政府將在行動計劃開展的過程中對有關議題開展進一步的研究，同時因應情況逐步深化並提出更多的可行處理方案。



第四章 協作、推行與評檢

4.1 統籌、協調及執行系統

為有效落實及適時調整養老保障機制與長者服務十年行動計劃，特區政府將通過下列安排，持續推進有關工作：

4.1.1 行政長官：負責領導和監察十年行動計劃的推行。

4.1.2 養老保障機制跨部門策導小組（簡稱：策導小組）：

負責十年行動計劃的統籌，協調和促進澳門特區養老保障機制政策目標的落實，致力推行長者服務十年行動計劃的相關措施。

此外，策導小組亦可視乎工作需要，向上級機關建議新增成員，同時，亦可邀請相關的公共部門、私人實體及學者專家等列席會議，參與有關工作。

4.1.3 跨部門執行小組：

策導小組下設由各個參與部門所屬的領導或主管人員組成的跨部門執行小組，負責根據策導小組的決議，協調具體的工作計劃，開展跨部門的合作項目，亦可因應工作需要，設立專責工作小組跟進有關工作。

4.1.4 長者事務委員會：

就十年行動計劃的進展發表意見，因應情況需要提出改善建議。當委員會討論有關事宜時，跨部門策導小組的所有組成部門均須參與有關會議，回應和跟進相關意見。

4.2 監測、評估及檢討機制

在長者服務十年行動計劃執行期間，策導小組會對有關工作進行階段性的評估，以便持續監測項目的開展情況，評估具體成效及檢討相關安排，透過客觀評檢，促進行動計劃在回應長者需要和社會發展方面的系統效能。

4.2.1 評檢系統：

為確保十年行動計劃的各個項目能夠順利執行，澳門特區養老保障機制將透過評檢系統，按行動計劃的推行時間定期進行各層次的評估工作，同時亦會透過公眾參與，讓市民大眾，包括長者及其照顧者提供意見和回饋評價，以便匯集各方智慧，完善服務計劃，提高執行能力。

4.2.2 結構與運作：

評檢系統由年度評檢、中期評估及十年總結等部分組成，分別於每年、第五年及第十年進行，並在完成後對外公佈結果。特區政府將根據有關評檢結果的客觀實證資料，以及因應長者需要及社會發展的情況，調整及更新養老保障機制的政策框架及長者服務十年行動計劃的內容。

4.2.2.1 年度評檢：

各個參與及執行長者服務十年行動計劃的公共部門，須於每個年度完結前，向策導小組匯報該年的工作進度、成果和檢討意見，以及未來兩年的行動計劃。而策導小組將在年度完結後緊隨年度的第一季內向長者事務委員會引介情況，聽取意見，並在其後向行政長官提交年度評檢報告。

4.2.2.2 中期評估：

長者服務十年行動計劃開展後第五年，策導小組將會開展中期評估，結合持份者意見調查、部門評估和其他研究方法，對行動計劃的執行情況進行全面評檢，同時因應長者需要和社會發展，調整隨後五年的行動計劃，使能與時並進。策導小組在完成上述工作後，將在第五年完結後緊隨年度的第一季內向長者事務委員會引介情況，聽取意見，並在其後向行政長官提交中期評估報告。

4.2.2.3 十年總結：

長者服務十年行動計劃完結後，策導小組將對有關計劃的各項工作進行總結，並在完成上述工作後向長者事務委員會引介情況，聽取意見，並在其後向行政長官提交十年總結報告。此外，策導小組亦須在行動計劃開展後的第八年，即 2023 年開始準備 2026 至 2035 年的新一個十年行動計劃，藉以確保兩個行動計劃之間的無縫銜接。

4.3 公眾參與

澳門特區政府在執行長者服務十年行動計劃的過程，尤其於階段性的評估工作中，將會通過各種適當方式，例如服務使用者回饋、面談訪問、焦點小組、問卷調查和民意分析等，充分聽取核心持份者和社會各界的意見及建議，以讓公眾監督，共同推動各項計劃的有效執行及完善發展。



澳門特別行政區政府社會工作局 印製