

香港大學社會工作及社會行政學系

黃敬歲

就立法會福利事務委員會於 2006 年 3 月 21 日會議

議程「私營殘疾人士院舍」陳述意見

前言

本人對於當局就監管殘疾人士私營院舍（下稱「私院」）服務質素的迅速回應表示欣賞，這亦顯示當局對改善私院使用者生活質素的承擔。本人藉此機會就私院的服務質素保證及草議條例過程須注意的事項兩方面，陳述以下意見。

院舍的服務質素保證

1. 「硬件」、「軟件」同樣重要

當局或會根據社會福利署於二零零二年三月發出的《殘疾人士院舍實務守則》（下稱「《實務守則》」）作為私院發牌條件的藍本，但此《實務守則》的內容，只詳列「硬件」的最低服務標準，如建築及防火要求、樓面面積、衛生設備及膳食提供最低標準指引，但「軟件」的服務質素，如服務使命、工作人員的素質（包括他們的操守、價值觀、態度、專業知識及技巧運用等）、家舍氣氛、及工作人員與使用者的相處等，卻著墨甚少。本人認為服務「軟件」才是專業服務質素的關鍵。因此，**希望當局在考慮監管私院服務質素時，加入「軟件」元素。**

2. 服務內容須全面，以滿足不同殘疾類別及年齡人士的需要

現時私院同時收納不同類別的殘疾人士，包括智障人士、精神病患者、肢體傷殘人士及中風人士等。使用者年齡亦不一，有些是成年人，有些卻是學童（資料來源：立法會 CB(2)1389/05-06(03)號文件）。更有私院在其宣傳單張上列出收納對象的年齡由 3 歲至 65 歲。

由於不同類別的殘疾人士的需要有很大分別，所需的醫護程度及醫療設備均不同。年齡差別更不容忽視，一位 10 歲的殘疾兒童與一位年近 60 的殘疾成人的身心需要大有分別。另外，我們必須注意，大多數殘疾人士或兒童會終生入住院舍，因此，院舍服務必須因應使用者不同的人生階段而提供適切服務，助其身心健康發展。故當局在草議條例及實務守則時，必須**要求私院提供全面服務，並需要引入跨專業（如輔導、醫護、物理治療及職業治療等）項目。**

3. 服務質素保證須符合廿一世紀的標準

殘疾人士服務的使命在於提升殘疾人士的生活質素，讓他們活得有尊嚴及享有平等權利及機會¹。因此，住宿服務的目標不能單單為殘疾人士提供三餐一宿，反之，服務應提供醫療、康復及發展性活動/服務²。除此之外，綜合海外有關殘疾人士住宿服務的文獻，住宿服務的質素標準及原則有以下數項：

- 1) 具尊嚴地生活；
- 2) 將約束性環境減至最低；
- 3) 使用者的個人私隱得到保障；
- 4) 使用者個人的生活方式及習慣得到尊重；
- 5) 使用者或其家人/監護人享有足夠選擇；
- 6) 使用者或其家人/監護人享有自主性及決定權；
- 7) 使用者能享受如一般人的社區及社交生活；
- 8) 使用者的潛能及能力得到發展及提升；及
- 9) 使用者的情感需要得到照顧。

值得注意，隨著社會不斷文明，我們的思維及殘疾概念亦持續演變及進步，所以當局在草議條例及實務守則時，**需考慮實務守則的服務標準有調節的空間，以便服務質素得到持續上調。**

草議條例過程注意事項

1. 草議過程與各方保持密切溝通

¹ 世界衛生組織 2006-2011 殘疾及康復行動計劃 (Disability and Rehabilitation WHO Action Plan 2006-2011)

² 世界衛生組織及多個國際性殘疾組織的指引中，均有提出此等標準

正如上文所述，院舍服務牽涉跨專業合作及使用者的參與，本人鼓勵當局在草議條例及實務守則的過程中，**與業界、使用者及其家屬保持緊密溝通**，以確保條例及實務守則內容充份包含有關人士及團體的意見。

2. 草議過程須具透明度及分階段接受諮詢

建議當局在草議條例及實務守則的過程中，**透過互聯網上載及發放最新消息及文件，並分階段接受諮詢**，好讓有關團體提供即時及適切的回應及意見。

結語

安老院發牌制度自 1996 年成立至今已近十年，可惜期間不斷仍有長者被虐的情況出現。前車可鑑，本人希望今次當局在考慮監管殘疾人士私院的過程中，汲取經驗，倒塞安老院發牌的漏洞，為殘疾人士提供真正優質的住宿服務。

香港大學社會工作及社會行政學系
社工導師
黃敬歲

2006 年 3 月 21 日