



社區及院舍照顧員總工會 (職工盟屬會)

Community Care and Nursing Home Workers General Union

九龍油麻地彌敦道 557-559 號永旺行 19 字樓 電話：2770 8668 傳真：2770 7388

19/F., Wing Wong Commercial Bldg., 557-559 Nathan Rd., Kln. H.K. Tel:2770 8668 Fax:2770 7388

立法會 CB(2)2397/05-06(05)號文件

立法會福利事務委員會

家居照顧人手不足 員工工作量超負荷

2006 年 6 月 12 日

在長者照顧服務中，主要分為兩類，一類為院舍照顧服務，分別由政府資助的社會服務機構及私營之院舍提供；另一類便是家居照顧服務，過往一直被稱為家務助理隊，現易名為綜合家居照顧服務，同時政府為體弱及傷殘人士提供家居改善服務，以競投模式 3 年合約，推行服務。政府資助的機構提供上門的照顧、清潔服務和護理服務等，主要照顧在家的長者及其他有需要之人士。

過往全港合共有 132 隊家務助理隊，在 2003 年初因為社署一連串削減社會福利服務撥款要求機構進行服務整合，將家居綜合照顧服務、長者中心的膳食服務與機構院舍服務人手合併。現時全港只有 60 隊綜合家居照顧隊及 18 隊家居改善服務隊，為全港長者及有需要的人士提供服務。雖然政府推出的家居改善服務是為了照顧較為體弱的長者，但數量並不足夠。這些機構逐步削減人手，而剩餘人手調到其他單位工作，院舍廚房同時承擔社區膳食供應量，甚至院舍內工友兼負送飯工作，將服務人手壓至縮無可縮，員工工作量超負荷，服務質素是否能確保實在令人質疑。

另一方面家居改善服務以三年合約模式，服務使用者、員工、機構每隔一個時候，需要重新適應及建立服務關係，大部份地區綜合隊服務的工作量更超負荷一倍以上，情況反映現時員工面對工作量日益增加甚至出現不勝負荷的情況。

工會一直關注改善、及綜合家居服務人手不足的問題，以致工傷率及職業病不斷有惡劇化上升趨勢，故在 05 年 10 月至 12 月期間，本會進行「家居照顧員工作風險評估問卷調查」，成功訪問了 321 位改善、及綜合家居服務員，涉及的服務單位佔所有服務單位一半，調查結果顯示她/他們無論工作環境、工作量、工作狀況及身體勞損問題均甚為嚴重，情況實在令人擔憂。

強行加快輪候冊，不顧員工安全

社署近年鼓勵長者留在社區生活，因而停止安老宿位的輪候及收緊院舍護理的申請資格，令家居清潔服務及送飯服務最快輪候時間分別超過 18 個月及 4 個月，另一方面，員工的工作量亦因而大大增加。



社區及院舍照顧員總工會 (職工盟屬會)

Community Care and Nursing Home Workers General Union

九龍油麻地彌敦道 557-559 號永旺行 19 字樓 電話：2770 8668 傳真：2770 7388

19/F., Wing Wong Commercial Bldg., 557-559 Nathan Rd., Kln. H.K. Tel:2770 8668 Fax:2770 7388

在人手編制方面，雖然有 6 成員工表示機構有合適的人手安排，但仍然有 4 成員工表示沒有合適編制，有部份員工表示即使向機構反映人手問題後亦得不到改善。

攜帶物件超負荷 9 成身體出問題

在本會調查所得，約 90%員工在每日工作中（工作時間約 9-10 小時）也需要攜帶 5-8 公斤以上的物品，物品包括磅、沙包、血壓計、洗傷口藥包、血糖機、手套、圍裙及水鞋等等。

另一方面方面，約 8 成員工表示身體有不同程度的勞損，當中以腰背、膝部、腳蹠、手腕、肩膀的位置尤其嚴重，更有受訪者表示身體疼痛情況需要服止痛藥，才得以舒緩。

工傷事故亦經常發生，在受訪者當中曾經工傷的員工多達 4 成多，相比起其他行業，工傷個案更為嚴重！

除了一般護理工作外，部份員工需負責送飯服務，有員工表示送飯工作比上門家居服務更辛勞，原因是每次飯壺數量由 8-20 個不等，有部份機構沒有提供合適的交通工具，有員工需要徒步上落 50 多層樓送飯或乘坐巴士送飯。

40-50 歲員工工傷、勞損率最高

在調查中發現，40-50 歲的員工工傷、勞損率最高，而當中又以 1-5 年年資的員工為主，以上情況反映了年資較淺的員工，反而工傷、勞損情況最多，原因可能是他/她們的入職及在職培訓不足，加上，密集的工作及服務指引不清，亦是導致工傷意外及勞損頻生的原因。

工會要求：

1. 政府必須提供足夠資源給予社區照顧服務；
2. 社署必須監察機構人手運用問題，避免影響其他服務；
3. 社署應按服務需求，規訂適當的人手比例；
4. 從速檢討整筆撥款制度。