

香港防止虐待長者協會

提交立法會福利事務委員會

檢討綜合社會保障援助計劃小組委員會

於二零零六年二月二十八日舉行的會議

就討論「長者、殘疾人士及兒童的基本生活需要及長期個案補助金的發放事宜」意見書

現時的綜合社會保障援助（綜援）計劃，表面上來看，對於長者而言，一切安排好像已經處理得盡善盡美；但從長者的求助、意見及日常工作過程或經驗告訴我們，現時的綜合社會保障援助（綜援）計劃，制度內裡其實是千瘡百孔。往往可能因為一些細節或制度；或保障辦事處人員的執行態度，將一些求助的貧病長者，折騰得死去活來。部份個案更可能因此成為人間悲劇。

我們的長者，大半生勞累貢獻社會，香港才有今天的成就，大家應該好讓他們安享晚年。可惜，本港大部份長者，因為並無參與任何退休保障的計劃；或他們所參與的退休保障的計劃，無法滿足其生活上的基本需要。故此，他們只有選擇依靠綜援計劃來生活。

根據衛生福利食物局和社會福利署向立法會提供的資料所知，本港現時大約二十萬一千九百四十六位長者，現時依靠綜援為生（佔綜援受助人數的比率為 37.4%）。那麼，如果我們綜合社會保障援助（綜援）計劃做得不好，就會直接影響二十萬長者的福祉，損害他們的權益，令他們難以安享晚年。

本會對現時的綜合社會保障援助（綜援）計劃，對長者提供的援助，有以下的不滿及建議：

1. 申請制度僵化

現時每當長者申請綜合社會保障援助（綜援）的時候，如果長者有子女的話（無論子女是否有能力供養他），社會福利署保障辦事處人員都會向求助的長者要求索取，有關他們每位子女所寫，無法或並無供養他們的信件。否則，他們無法或較困難可以成功申領綜援。可惜，有很多希望申領綜援長者的子女，可能因為種種理由（如面子、與長者的關係惡劣及父母的免稅額等理由），拒絕為他們的父母提供任何無法或並無供養他們的信件，導致很多長者因此無法成功申領綜援。本會在二零零五年共收到八百多個該類個案。這些長者，現在只有依靠七百零幾元的高齡津貼（生果金）或傷殘津貼或拾紙皮或拾汽水罐，以節衣縮食方式為生。這些個案經常在我們日常生活及傳媒報導上看到，但情況一直未有改善。

本會建議當有每當長者申請綜合社會保障援助（綜援）的時候，如果發現長者的子女拒絕為他們的父母提供任何無法或並無供養他們的信件。社會福利署保障辦事處人員應彈性處理；或建議申請的長者向社會福利署或非政府機構的求助，再由這些社工作調查及轉介到社會福利署保障辦事處，支持長者有關綜合社會保障援助（綜援）的申請。

2. 醫療服務支援不足

現時每位綜合社會保障援助（綜援）受助的長者，每當生病的時候，他們都可接受由而醫院管理局免費接受急症室、專科及普通科門診服務、日間醫院及住院的服務。醫療援助服務上，表面來看好像已經全面覆蓋，但事實並非如此；本會在二零零六年一月曾向六千名六十五歲以上居住在深水、觀塘、葵青及東區長者做過調查，發現七成半被訪長者有看中醫的習慣，但當中只有不足一成長者在醫院管理局門診看過中醫。主要因為不知道有中醫服務或交通不便，而超過三成長者表示，看中醫佔每月支出一成至兩成，顯示中醫支出對長者是一項重要負擔。長者較信賴中醫作治療及調理健康，但現時只有三間醫管局轄下醫院設立中醫門診服務，根本無法滿足大部分長者的需求，而綜合社會保障援助（綜援）受助的長者到私人執業中醫求診，亦無任何援助，令他們的生活加重負擔。

本會建議政府加速在各區設立中醫門診服務的計劃，而在過渡期間，政府應借助私人執業中醫的服務網絡，資助接受綜援的長者到私人執業中醫接受治療，資助額等同於現時政府中醫門診的收費。

3. 保障辦事處人員對政策理解不足，浪費公帑及折騰長者

現時每位綜合社會保障援助（綜援）受助的長者，爲了保障他們的人生安全，他們都可以申請「平安鐘」。在制度上，受助的長者他們可以選擇以買機形式（一次過付款，永久保用）或租機形式使用「平安鐘」服務（每月繳交 100 元月費）。但每當有區議員或社工協助長者；及長者個人向社會福利署保障辦事處人員反映申請「平安鐘」的時候（根據紀錄），部份社會福利署保障辦事處人員，他們都會告訴那些協助者或長者指聲稱，只可以租機形式，或不可以買機，又稱如果買機後，保養會有問題。本會認爲那一些社會福利署保障辦事處人員，明顯地對政策理解不足，浪費公帑及折騰長者（情況以觀塘區的保障辦事處較爲嚴重）；本會曾向其中一間提供「平安鐘」服務的機構「長者安居服務協會」求証，該會明確指出，綜合社會保障援助（綜援）受助的長者，以一次過付款買機形式，是永久保用的。再者，如果以租機形式使用「平安鐘」服務，那位長者須每月付款每月繳交 100 元月費，那麼間接地每月都要麻煩長者去付款。同時，如果那位使用「平安鐘」服務的長者，他個人以租機形式使用「平安鐘」服務超過 25 個月的話，社會福利署每月資助的金錢，不是還要比買機還要高嗎？這不是浪費大家的公帑嗎？如果不是浪費公帑，難道社會福利署保障辦事處人員質疑，那些申請平安鐘服務的長者壽命不超過 25 個月嗎？

任何人都會希望所有長者都能夠長命百歲，故此，爲了有效地善用政府資源，本會建議社會福利署保障辦事處，在處理每位綜合社會保障援助（綜援）受助的長者申請使用「平安鐘」的時候，都能夠效法房屋署那樣，全部以買機方式處理。

4. 長者毫無尊嚴地殮葬

現時社會福利署向已身故高齡受助人的家庭，提供的最高殮葬津貼金額爲\$10,310 元；實際上是無法解決先人殮葬的問題，往往在取得殮葬津貼後，後人都要支付部份的費用，才可以選擇以火葬方式及無宗教儀式的情況下，解決殮葬問題。本會過去曾收到很多長者或先人家屬向我們反映，希望老伴的殮葬，能夠在殯儀館設靈、土葬形式處理、或及希望替老伴做一些宗教儀式才入土爲安。可惜現時社會福利署的殮葬津貼，根本無法滿足他們這卑微的要求，甚至漠視先人宗教的需要。

爲了考慮到長者或後人的意願；及尊重其宗教，本會建議社會福利署應考慮提高殮葬津貼金額，令後人可替其先人，安排宗教儀式及土葬儀式，令先人可以有尊嚴地及尊重其宗教的情況下離開。一般而言，現時火葬收費最少爲\$20,000 元，而土葬則爲\$30,000 元。

5. 院舍資助不足，長者間接被虐

現時在安老院舍居住的長者，大部份都是依靠綜援來繳交院舍費用的。可惜，由於現時資助的安老院舍只是佔少部份。本港大部份安老院都是私營的，而收費都是較資助安老院的收費爲高。往往入住私營安老院，領取綜援的長者，每當長者多用尿片或多服營養食品等，他們或其家人每月都要補貼院舍內的生活費，更甚者，有長者欠院舍錢；或家人向外借錢給院舍，這些情況，各大傳媒亦經常見到，情況亦非冰山一角。當中更有個案，由於資源不足，院舍間接虐待了長者（如一日只可換一次尿片或以報紙當尿片用）。

本會建議在入住安老院舍的長者方面，社會福利署亦盡量了解其院舍上的收費需要。對被迫(申請入住資助安老院須輪候 3 年或以上)入住私人安老院舍的長者，應相應增加撥款，使其生活得以改善。

6. 制度欠缺彈性及職員態度官僚

綜合社會保障援助(綜援)計劃，其中功用是照顧長者的基本生活需要。本會亦相信計劃的原意亦是這樣。可惜，歷史告訴我們，在執行政策的社會福利署保障辦事處的部份前線人員，往往在處理個案的時候，都過份官僚及欠缺靈活的彈性，間接令到受助的長者折騰得死去活來；就以過去的一個月為例，本會其中處理部份綜援受助長者的求助個案，求助人因為意外(被打荷包)、不幸(被人入屋行劫)或其他特殊情況，綜援受助人須緊急支援。可惜，每當這些長者向保障部辦事處人員反映及求助的時候，這些人員明確告訴求助人，保障財物是自己的責任，無法緊急作出援助，即使區議員及社工介入，亦是無異。亦由於他們這些長者為綜合社會保障援助(綜援)計劃的受助人，所以其他的緊急基金亦不接受他們申請。其中兩宗在觀塘區發生的個案，直到被傳媒曝光及介入後，求助人才突然社會福利署保障辦事處職員收到通知，獲批准發放即時援助。長者才不致餓死。而整個過程香港有三間報館記者親眼目睹。這真的有如都市神話。而該個案亦同樣是發生在觀塘區的保障辦事處內

另外，本會亦收到很多長者或其家人反映，社會福利署保障辦事處的人員態度令到受助的長者感到不舒服。本會同工亦曾與社會福利署保障辦事處溝通，根據錄音紀錄發覺部份保障部人員態度十分囂張及漠視求助人的需要。情況以觀塘區的秀茂坪保障辦事處及深水 區的石硤尾保障辦事處為甚。

本會認為當有一些特殊個案的時候，社會福利署保障辦事處人員，應以人為本，彈性處理。否則，那個表面上完善的保障制度，可能因一些執行人員而弄至蒙羞；再者，本會亦希望前線的保障部人員，待人處事的態度亦顧及受助者的感受，否則那會直接影響別人的感受及被別人投訴。

7. 長者綜合家居照顧服務不足，綜援制度僵化無力支援

香港社會服務聯會資料所知，全港現大約有四千多位獨居、兩老同住、行動不便及無自顧能力的長者，正在輪候「長者綜合家居照顧服務」(送飯、家居清潔及陪診服務)。大部份長者對於現時的「長者家居照顧服務」深感不滿意。大部份不滿意的長者主要居住於深水 區及官塘區；長者主要不滿那些受政府資助提供服務的長者機構，輪候時間太長。就以官塘區牛頭角下村為例，提供服務的機構每當長者要求「送飯」服務，平均要等 6 至 9 個月，而家居清潔及家居護理服務的輪候時間更長達 18 至 24 個月；深水 區而言，家居清潔的輪候時間更是遙遙無期，甚至有些受政府資助提供服務的機構同工，會直接以服務飽和為由，拒絕向有需要的長者提供服務。現在問題日益嚴重，而且有惡化跡象。

由於家居的環境清潔衛生，會直接影響長者的身心健康(如呼吸道及心理健康)。可惜，現時那些綜合社會保障援助(綜援)受助的長者，當他們對自己的家居環境清潔衛生忍無可忍的時候，而他們又無能力清潔(如獨居或傷殘的長者)及在無止境等待「長者綜合家居照顧服務」的時候。在現行的機制下綜合社會保障援助(綜援)計劃的資助金額，內容是不包括「長者綜合家居照顧服務隊」以外的清公司或機構。試問有什麼人可以接受 18 至 24 個月才做一次家居清潔服務呢？當然有人可以說長者至行做清潔，但當你是一位傷殘或體弱多病的長者，就會明%那些等待、憂慮及無奈等心情。

本會建議正在輪候「長者綜合家居照顧服務」(送飯、家居清潔及陪診服務)的時候，社會福利署亦盡量了解其生活上的需要。政府應資助長者接受其他機構或再培訓局，使用家居清潔服務(不少於每月一次)，以保障長者的身心健康(如呼吸道及心理健康)。每月資助使用家居清潔服務的金額上限為港幣五十元。

8. 綜合社會保障援助(綜援)計劃的資助，並未與時並進

現時每位綜合社會保障援助(綜援)受助的長者，他們如有的電器或傢俱需要，他們是可以向社會福利署保障辦事處人員申請購買那些物品的津貼。可惜，那些物品的津貼，每種都是有上限的金額，而上限的往往是無法購買有關的物品，需要那些貧病的長者再要節衣縮食，才可以購買有關的物品。本會以深水 的白田 的昌田樓、運田樓及快將入伙的石硤尾 多棟大廈為例，這些公屋的設計是要安

裝高壓的電熱水爐，以現時最平價的供應商（中華電力）為例，高壓的電熱水爐現時價格，最平宜也要港幣 1075 元（形號為電寶牌 HPU6.5）。但現在社會福利署保障辦事處，這種電熱水爐的資助上限的金額竟為港幣 950 元，即變相求助的長者自己要負港幣百多元。那些社會福利署保障辦事處人員有否知道，這百多元可能已經是一位貧病五天的買錢。由於深水埗的石硤尾快將入伙（大約本年四月開始入伙），本會預計將會有四百多名的面對那個困境。

本會建議社會福利署保障辦事處，在處理那些長者申請電器或傢俱需要的時候，應留意市價，與時並進。否則那就會間接成為虐待長者的兇手；另外，本會曾發現有社會福利署人員曾經協助長者尋找二手的電器。本會對此行為有所保留。原因是當那些舊電器如果發生意外的時候，是否由轉介人員負上全部責任呢？本年一月本會已收到兩宗在觀塘區的長者求助，他們家中的舊洗衣機及雪櫃，是由社會福利署人員替他找來的，不過用了一個多月就壞了。而洗衣機更因漏電發生小型的火警。那麼轉介人員在轉介時有否考慮安全的問題呢及負上全部責任呢？

9. 搬遷費用名存實亡

在政府所提供給立法會文件顯示，在綜援計劃內的長者，當搬遷時是可以發放搬遷津貼的。但本會近日收到來自石硤尾邨多座七層大廈百多名的長者求助，他們無法得到社會福利署的搬遷津貼；再者，他們的傢俬電器已非常陳舊即使拆去，也無法駁回。他們感到十分徬徨。

本會同工曾在本年二月二十七日向深水埗區福利專員辦事處查詢有關情況。根據紀錄該辦事處職員竟然告訴我們在傢俬電器方面，他們會協助長者找一些舊電器，但強調安全方面，他們不會負上責任。同時他們對為長者購買新的傢電明確有所保留。我們非常關注那些電器發生意外時，究竟那位轉介的社工或保障部人員是否應負上全部責任呢？難道長者無權選擇的嗎？再者，政府文件顯示是有津貼的，現實好像與政府文件的內容，一個向左走、一個向右走的那樣。

本會要求衛生福利及食物局能立即跟進有關之問題；同時希望該局向立法會所提供的內容全是屬實，所言非虛。

最後，除了上述各段，本會認為香港號稱國際大都會，又稱有完善的保障制度，但為何現在還有長者在街中拾紙皮、拾汽水罐、居住籠屋，甚至鬪街呢？這不是香港的恥辱嗎？這明顯是我們的那個保障制度支援無力。

從上述各段可見，綜援制度根本無法提供基本的生活需要，極其只可說是提供生存的需要。由於現時經濟已經改善，通漲亦開始浮現，政府應立即恢復 1999 至 2003 年削減的綜援金額，恢復各項特別津貼，以改善長者的生活水平。

28-02-2006