



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

安老服務大倒退 長者員工同遇困境

整筆過撥款實施 8 年後，工會最近經多個月搜集社區照顧及安老院舍服務資料實況，撰寫成報告書向社會表達，藉此引發公眾關注和討論現時資助安老服務困境實況。自社福界機構實施整筆過撥款制度之後，長期定影員工或合約員工在這制度下工作壓力倍增、工作士氣低落、員工流失率高、工傷勞損嚴重外，加上現時本港經濟蓬勃，社福機構無論招聘專業或非專業職位均面對困難，服務質素面臨困境，雖然政府分別在 07-09 兩年度增加撥款 6 億給機構作提升服務之用，但現行撥款機制下，機構擁有資源運用的絕對權力，政府增加資源後，機構也未必將獲得的額外款項用於挽留員工使服務質素有所改善。

另一方面，使用服務人士特別是長者要適應或面對不斷更換執行服務員工面孔，使彼此溝通出現障礙，引發服務投訴事件亦增多。本會於 07 年 6 月至 08 年 4 月向近 200 位任職照顧員會員，搜集在社區照顧及院舍服務實況，當中包括近 90 間護理及一般院舍運作情況，和近 30 隊家居照顧隊服務情況，以下是報告書分成兩部份：

第一部份：【安老院舍服務困境現況】

自從 2002 年社署在安老院舍實施持續照顧模式，體弱轉差長者無需轉院，但政府並沒有因此增加服務資源。03 年社署亦推行老人宿舍及一般安老院舍轉型為護理院舍服務，而這些宿位以競投院舍價格 \$5800 元為一床計算，與現有護理院舍津貼額有一段很大距離。在上述二項政策實施，加上整筆撥款制度同期進行下，大部份安老院舍祇可維持法定基本人手，院舍服務基本照顧、護理質素下降，從下列日常照顧工作上顯示出來。

個人衛生：由於體弱長者漸多需要由照顧員協助沐浴眾多，日間短短 2 小時沐浴流程內，平均每位照顧員需負責 10 至 20 位傷殘、缺損院友服務。夜更人手更短缺下照顧員不能維持在 2-3 小時為體弱長者換片及轉身，所以出現皮膚轉差和壓瘡問題。

餵飯：大部份院舍在早、午、晚三餐出現餵飯人手不足，導致院友體重和健康下降。有部份院舍要求家人或其傭工到院舍餵飯，甚至有機構找尋院舍義工協助餵飯，但這些人手是不穩定亦影響長者健康。

運動不足：雖然部份院舍設有物理/職業治療服務，但服務空間有限，獲得服務院友也有限，要維持院友健康以較慢下降，照顧員在日常工作也兼負部份運動，但人手不足下，明顯體弱院友健康變差速度也快，同時間也增加護理工作量。

日常照顧：部份院友雖然身體衰退，但他/她頭腦清醒和仍有個人能力，例如：大小便控制能力，但需要照顧員協助如廁，照顧人手不足，不能滿足這些院友，這些院友唯有提早使用紙尿片來解決問題，變成傷害院友身心犧牲品。

痴呆照顧：這些院友在院舍所佔比例也不少，痴呆院友出走院舍問題日漸增加，院舍以確保院友安全前題下，儘量使用約束物品來解決問題，痴呆院友變差速度更快。

收費：在整筆撥款實施前，所有院友出外覆診均由院舍員工負責，但新津助模式實施後，大部份院友覆診需要由義工或其親人負責，否則院舍代院友購買陪診服務，更有轉型院舍加設收洗衣費、茶點費。另外院舍自從實施到診醫生服務後，院友需負責診金和藥費額外支出。出外活動也以自負盈虧模式，亦變相剝奪院友出外活動機會，另外小部份亦增加洗傷口換症收費。上述收費措施，令部份靠綜援金渡日院友其零用金也花光。

人手流失：在持續照顧和院舍服務轉型下，工作量倍增，無論專業員工或非專業員工，同樣面對沉重工作量，不少資深員工被迫離開多年工作崗位，加上整筆撥款實施後，合約化、管理主義抬頭，更令新入職者失去留下服務意慾，騎牛搵馬心態，無心服務侵蝕整行發展，服務質素可想而知。

員工：不少機構以低薪合約員工代替長期員工，院舍內大部份員工均面對工傷、勞損困擾，專業護理人手短缺外，連前線照顧員工也出現招聘困難，護理和照顧質素下降已經成不爭事實。

其他：院友跌倒和其他意外頻增、派錯藥、膳食質素差、家人投訴不繼增加。這些因素社署應否負起責任，和解決方法。

第二部份：【綜合家居照顧服務之實況】

在香港為長者提供的社區照顧服務中，主要分為兩類，第一類便是家居照顧服務，過往一直被稱為『家務助理隊』，已經於數年前易名為『綜合家居照顧服務』。另一類為社區內體弱長者照顧服務，名為『改善家居照顧服務』。

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。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。由於整筆撥款制度同期進行下，大部份綜合家居照顧隊及改善家居及社區服務隊祇可維持法定基本人手，加員工面對合約制，服務人手流動性高，與使用服務長者關係疏離，往往出現服務評估不足，與服務個案身體衰退未能配合，祇有懂得投訴個案長者獲得服務，而弱勢服務個案長者往往被機構魚肉，服務質素是否能確保，實在令人質疑！

由綜合家居照顧隊為居住於社區內長者提供的服務主要可區分為以下五大類：送飯服務、護送及陪診、個人照顧、家居清潔、基本護理。

送飯服務：在整筆過撥款制度下，機構以慳資源原則前題，加上近年本港『通貨膨脹』嚴重，所有食物價格升幅大增，大部份社會服務機構以集體採購低價食物材料制作，令膳食質素下降，同時削減提供茶點、水果、湯水、節令食譜次數。部份機構沒有設立聽取使用服務長者對膳食調查，被自稱有『服務宗旨』及『社會良心』的社會服務機構『多層剝削』。

例証 1：有社會服務機構由原來每星期五天送飯時贈送老火湯水，減少為每星期一次的『滾湯』，因為社署並無強制規定送飯時必須要贈送湯水。

例証 2：有社會服務機構由原來每日送飯時贈送時鮮水果，減少為每星期一次的水果，因為社署並無強制規定送飯時必須要贈送水果。

例証 3：有社會服務機構取消每星期額外的『糖水』或『中式涼茶』或『蛋糕餅乾』等小點心，因為社署並無強制規定。

例証 4：有社會服務機構取消中華文化過年時節『加餸』安排，因為社署並無強制規定過節做節時必須要『加餸』，部份長者更有一年多未體會時節過節氣氛，因為農曆新年、端午節、中秋節、冬至、團年等中國傳統節日再無『加餸』。

例証 5：有社會服務機構因為人手嚴重不足，安排獨居長者每日只送一餐飯，因為『長者唔係食好多，中午食唔晒可以留番夜晚食，夜晚食唔晒可以留番聽朝食』。完全不顧長者的健康及飲食衛生。

例証 6：有不少機構為節省人手在送飯時，亦為需要洗衣長者收集污衣，往往污衣與食物同放在送飯小籃車裡，十分不衛生。

例証 7：有不少機構在削減使用車輛送飯，要求員工以步行拖着小籃車送飯，食物暴露在日曬雨淋下，食物衛生令人懷疑！

護送/陪診：綜合家居服務人手嚴重不足的問題，以及中心車油費非常高貴，所以只是給職員運送文件或接載高層職員之用，引致護送或陪診服務形成嚴重的『服務倒退』。

例証 1：社會服務機構人手嚴重不足不能安排職員護送覆診，於是不經長者同意之下申請義工陪診！另一方面其他社會服務機構『長者支援網』又表示長者已經接受綜合家居照顧服務，一人不可使用二類服務，不能安排義工陪診。長者變人球，陪診員難求！

例証 2：社會服務機構人手嚴重不足，不能按已約之覆診日期護送長者覆診，不經長者同意更改已約之覆診日期，不顧長期病患之長者藥物是否足夠服食。

例証 3：社會服務機構安排義工陪診，義工對長者病歷毫不知情，可能在身上有『心臟起搏器』長者身傍使用手提電話。

例証 4：社會服務機構安排義工陪診，義工不會詢問長者近日身體有什麼變化，因為對長者過往病歷毫不知情，醫生問症一問三不知，嚴重影響長者身體健康。

例証 5：社會服務機構人手嚴重不足，常出現職員一人同時護送兩位長者覆診，常出現顧此失彼的情況。

例証 6：有社會服務機構從前每次覆診安排中心車接載長者，現所有長者一視同仁，一蓋乘坐公共交通工具，不論長者是否行動不便，不論長者是否需要使用輪椅代步。

例証 7：有社會服務機構如有長者通報身體不適，一蓋不會安排約期門診服務及護送陪診，只有所謂『良心建議』：

- 1) 協助致電救護車，安排送急症室求醫！
- 2) 提有『平安鐘』的長者，自行按救命鐘求助！

個人照顧：長期嚴重的『服務倒退』，因為人口老化，需要個人照顧的長者日多，長者因年紀大或長期病患而致身體機能減退，以及自我照顧能力喪失，必須協助個人料理如洗澡，修剪手腳甲，理髮等服務。

例証 1：有社會服務機構從前每星期安排三次每次一小時洗澡，現削減為每星期三次每次半小時洗澡。

例証 2：有社會服務機構每位長者每星期只安排一次一小時或半小時的洗澡服務。

例証 2：有社會服務機構從前每星期或每兩星期修剪手腳甲，現削減為每月一次或每季一次，即每三個月一次。

例証 4：有社會服務機構從前每月或每兩月安排理髮，現因工作量大增而人手不足，長者要自動要求才安排理髮；部份行動不便的長者更要輪候義工上門理髮。

家居清潔：但求有做好過無做，部份服務安排非常可怕，長者年紀越長行動越差，但服務安排卻越來越少。

例証 1：有社會服務機構從前每星期安排替長者家居清潔，長者年紀越大反而削減為每兩星期一次，更甚者每月一次。識投訴長者可以要求額外服務，有家傭的長者也會獲得服務，社會資源被濫用比比皆是的情況。

例証 2：更有社會服務機構每位長者只安排每兩個月或三個月安排一次每次一小時之家居清潔服務。

例証 3：有社會服務機構如遇有區議會、義工團體、學生義工等等免費家居清潔服務，會不經長者同意替長者申請報名，又不經長者同意自動減掉該月份之家居清潔服務。

基本護理：基本護理包括：藥物處理、量血壓、量體溫、磅重、清理便壺、更換尿片、驗尿、胰島素注射等等。以上服務是為有特別需要之長者提供，但現實情況令人擔憂！

例証 1：有社會服務機構爲了節省時間會在送飯時順便爲長者量血壓、清理便壺、更換尿片等等，嚴重影響長者用膳時衛生情況以及量度血壓之真實數據。

例証 2：有社會服務機構因種種原因，如滿足社會福利署規定之『加權分』要求，由毫無專業知識或護理人員訓練的社會工作員及文員等職員替長者執藥，全無正確使用藥物或監察藥物精神。

例証 3：有社會服務機構因爲無專業醫護人員監察，經常發生『派錯藥』事件。

令人感嘆的是時代大進步，服務大倒退！現可由以上種種服務實況了解香港長者生活之悲哀，本港社會服務自欺欺人上下瞞騙之悲哀！所謂以服務爲本及優質服務之社會服務是時候好好反思！

本會強烈要求：

1. 儘快檢討人手，並立即改善安老服務的人手比例
2. 定立標準薪酬，改善人手流失問題，挽留願意留在服務職位的員工，長遠制定新的人手編制
3. 社署加強監管，杜絕機構濫收費用
4. 監管膳食質素
5. 徹底檢討整筆過撥款機制，監察機構資源運用

2008年5月8日