

立法會張國柱議員辦事處--長者社區照顧服務關注組(下稱「關注組」)

## 對「長者社區照顧服務券試驗計劃」立場書

社會福利署(下稱「社署」)於本年4月公佈第一階段「長者社區照顧服務券試驗計劃」(下稱「試驗計劃」)的認可服務提供者名單，為期兩年的試驗計劃將於2013年9月隨之展開。關注組有以下意見：

### **1. 個案管理者與服務提供者須分開，以收真正監察之效**

關注組曾於去年12月4日去信社署建議當局應趁著試驗計劃，在3個不同地區試驗推行3種不同的「個案管理」模式：(1) 由服務提供者進行個案管理；(2) 由社署屬下單位(例如擴大照顧券辦事處(Voucher Office)的功能)執行個案管理；(3) 由社署委託一個獨立於服務提供者的機構(例如學院、學會等)執行個案管理。然後隨之研究，在哪一種運作模式中，最能發揮到個案管理在維護長者在選擇長期照顧服務上的權益，然後在以後的服務套用該種模式。

惟社署回覆指「所有服務內容由同一機構負責營運及提供，故此不涉及財務問題，在護理規劃及服務提供方面亦不涉及利益衝突。另外，由於獲揀選的服務提供機構均具備提供長者照顧服務經驗的非政府機構及社會企業，因此，個案管理工作交由這些服務提供機構進行並無不妥」，可見當局輕視個案管理對試驗計劃上中立與監察的重要性。

在個案管理工作上，個案經理要能夠肩負評估長者健康狀況與服務所需，指導長者選擇合適服務提供機構，發揮從旁監察服務執行情況確保資源用得其所的功能，且能以中立的第三者作出客觀和具公信力的協調或訟裁，避免利益衝突。故此關注組認為個案管理者與服務提供者必須清楚分開，才能收真正監察之效。

### **2. 啟動中期檢討機制，檢視推行情況**

現時專業人士，如：物理治療、職業治療及護理人手不足問題嚴重，以個人照顧工作員為例，空缺率和流失率分別為12.4%和23.4%。換言之，即使長者持有服務券，也未能購買到所需的服務，這顯示政府在人手規劃上的不足；此外，許多長者單位均表示廚房空間不足，以某區的綜合家居照顧服務隊為例，單位的廚房原只作提供約50個飯餐，卻被迫提供100飯餐，實難有空間騰出廚房應付額外的需要，這也顯示了政府在場地規劃上的漏洞。在護理人力資源訓練和提供、服務和場地均未到位的情況下，可以預見，政府在推行試驗計劃時，將會對前線員工造成額外工作負擔與壓力，影響服務的運作和質素，情況不容忽視。故此關注組認為社署應啟動中期檢討機制，在試驗計劃推行半年後便要檢視推行情況，且

要確保每項服務以標準的人手編制運作，以維護服務質素和員工的職業健康。

### **3. 成立諮詢架構，邀請不同持份者**

長者是服務的最終使用者，家人是最關心長者的人，社工是聯繫服務與長者的核心環節，他們最能掌握長者的需要及何謂適切的服務，因此，在推行試驗計劃前，必須成立具代表性的，有不同持份者參與的諮詢架構，一同建構、持續地檢討政策方向及內容。持份者應包括社會服務機構代表、前線同工、長者及家屬、護老者代表等。

關注組一直關注試驗計劃的事態發展，並透過不同途徑向政府一再強調，在缺乏長遠而全面的規劃下，不能貿然推行，否則勢必對香港長者服務，以至整體社會福利服務的發展帶來深遠的影響。試驗計劃推行在即，關注組要求當局必須正視業界對計劃的憂慮，並盡快就長者社區照顧服務訂立中、長期的規劃，確保服務質素。

~完~

2013年6月