

香港社區組織協會

出席立法會討論長者長期護理及院舍服務小組會議提交文件

日期：2014年5月26日

院舍長者對安老院服務 (私院及輪候資助) 的意見

個案一

長者姓名: 羅婆婆 (82 歲)

背景:

羅婆婆為單親母親，兒子因為生計三十多年前移居菲律賓，已成家立室。羅婆婆為獨居長者，她患有心臟病/黃斑點病變/白內障(已輪候 2 年尚未動手術)，近兩年多次進出醫院，社協曾轉介她的個案申請陪診服務，但由於長者中心規定申請長者必須乘搭的士往返醫院，而羅婆婆又沒有出現行動不便的狀況(中心解釋是沒有使用輪椅)，所以該中心最終認為羅婆婆並不符合申請陪診服務。

入住私型院舍

由於羅婆婆感到身體健康狀況下降，又未能申請合適的社區照顧服務，她最少兩次向社協幹事表示想申請安老院舍事宜；主因是視力十分模糊，又多次入院治療，經過多番爭扎和與在港僅有一位親友商量後，她選擇入住在屋邨附近的安老院舍，她綜援金約為 6200 元，但每月院費要近 8000 元，院費超出綜援約 2 千，即要動用自己微少的積蓄，而對老人家而言，她們認為少量的積蓄是將來以支付殮葬費的，所以內心感到很不安。

如何應對

羅女士到目前為止已入住院舍若大半年時間，最初因為經常入院接受檢查，她知道自已無法自我照顧，雖然內心很難受，也只能接受被別人照顧的現實。直到最近三、四個月，體力逐漸回復，亦已不用使用成人尿片，但院舍仍然收取她每月 6,000 多至 8,000 的費用，她不明白，為何每月的收費有那麼大的出入？負責人解釋因為她的綜援金額根本不夠支付院費的「正價」，需要從尿片費中扣除之前所欠的；羅婆婆再一次感到壓力，向社協求助。

買位院舍是出路嗎

社署經常提及長者可以選擇買位院舍以加快享用「福利」的時間，意思就是鼓勵長者申請輪候買位院舍（即私營院舍，如沒有指定，一般輪候時間為一年左右）加以減輕經濟負擔，又明顯縮短申請資助院舍的時間（一般超過三年的輪候時間）社協向安老服務統一評估辦事處個案社工提出「轉隊」時，該名社工卻不太願意，認為羅婆婆需要親身確認轉隊的決定是否屬實，他再解釋深水埗區的買位院舍質素跟目前羅婆婆住的院舍差不多，恐怕羅婆婆真的轉院後認為情況沒有改善，所以希望她能先選定指定院舍，才值得申請轉隊。

個案二

長者姓名：李婆婆 (90 歲)

背景:

李婆婆六十多歲申請來港與丈夫團聚，不料與丈夫重逢後事與願違，奶奶亦沒有善待她；她曾經在公園睡過，幸得有心人協助成功申請公屋，直到目前為止住了二十多個年頭。李婆婆在港沒有親人，她身軀瘦削，經檢查後是患了骨質疏鬆症，亦有白內障，雖然十多年前已接受了手術，但更換了的人造晶體似乎又再次失效了，九旬的李婆婆，腰骨痛得要命，她每天大部份時間都只能躺臥在床上休息，如是精神好一點就可以起床，或是慢慢推著輪椅背走到屋邨公園和老友記談談天。社工和探訪她的義工們都很想幫助她，並詢問她為何不申請入住護老院，她不斷重覆一次出院被安排入住護老院被護理員虐待的經驗，認為一個老人如果沒有家人照料，院舍的員工是不會善待這些老人的。經過很長時間的陪伴和解釋，她才願意輪候政府資助的安老院，但因為輪候時間太長，就算李婆婆每天掙扎求存，輪候政策都不能正視有急切需要長者的需要而彈性作出資源調配，都只能靠一些教會義工協助購物及定時探訪，而其他正式資助服務亦因為服務人手太多而不能協助李婆婆減輕生活負擔。

個案三：

長者姓名：鄭婆婆 (95 歲)

背景：

婆婆年輕時與丈夫很努力工作，儲了一點金錢更置了自己的物業。除著年紀漸大，失去工作能力，丈夫十多年前去世，又沒有兒女，因為婆婆不想靠政府生活所以賣掉樓宇改為租住，面對不斷加租的問題。婆婆雖然沒有長期病患，卻患有嚴重耳鳴，已起越九旬的她堅持要照顧自己。由於租金升幅實在太厲害，一所套房已超每月四千元，超過綜的金額；社工近年協助她申請公屋，最近“上樓”，婆婆很高興，終於可以安居樂業；另一方面，卻要面對大年紀為她帶來的挑戰——曾經在屋內多次發生點意外，試過站立不穩被熱水燙傷；在梯級之間跌倒；因為頸部有劇痛在床上動彈不得。社工要替她通知平安鐘服務公司安排送院，又轉介長者中心社工跟進評估申請輪候院舍服務，但遭拒絕，原因是社工認為她沒有長期病患及沒有行動不便。

個案四

長者姓名： 男性

事主為 年長綜援人士，因事主年多前因中風而入住北區醫院，期後因療養了數個月再入住何文田療養醫院，事主期後遷入深水埔樂齡護老院，根據事主提交院方的紀錄副本，事主繳交了按金 8000 元，事主對護老院的 (食物質素/洗澡安排/職員態度/電話被偷/使用 DVD) 等均有意見，於 2014 年 2 月 9 日遷入另一安老院，事主曾於(8/3/2014)由友人陪同回院，要求取回其按金(8000 元)。本會

社工吳衛東先生曾與蔡院長通電話，當時蔡院長表示事主未有事先通知，以至要沒收事主 4600 元月租，惟事主表示離院前一個月已通知貴院負責人寶儀小姐。

社協提問

一) 安老服務政策制定目的何在？是從長者需要為出發點，還是從整體資源為出發點？漠視了體弱長者的即時需要？

二) 目前輪候機制是必須經由統一評估辦事處處理，以 MDS - HC 問卷評估報告作為對輪候者是否符合接受長期護理服務的標準；但是不少長者在考慮申請安老院舍前已經歷很大掙扎，當迫於無奈接受自己需要被人照顧時，卻最少等三年才能獲得資助院舍的服務，試問長者已步入體弱階段，他們還能等多少個三年？

三) 社協接觸不少長者個案當有意申請統一評估時，在未被評估時已被社工口頭拒絕，或提出消極的回應，社工憑一次家訪已經認為長者並不是「需要個案」，最終評估結果是「不合格」申請輪候。社協認為這份評估已沿用 14 年，過分著重身體殘缺的比重，卻忽略了一般退化及缺乏親人照顧所衍生的生活困難，是漠視了獨居老年人的感受和需要；

四) 安老服務政策認為大部份長者不想入住安老院舍，直指他們的意願是留在社區安老，只要有適當的社區照顧服務便能達到目的；可是社協亦接觸不少個案申請社區照顧服務被拒，會以人手不足、輪候時間長、長者拒絕配合中心的行政措施等理由。政府根本沒有誠意妥善解決安老問題，就院舍宿位數量及社區照顧服務名額數量均不能滿足老年人口的需要，缺乏長遠人口政策及服務規劃是原凶；

五) 約八成居於私營院舍為領綜援長者，可是對其服務質素都感沒有保障；目前巡察機制只著重消防安全和人手比例的要求，卻忽略了管理質素的條件，私營院舍往往因為經營困難而聘請質素欠佳的員工，亦出現虐待長者的情況，長者消極看待入住護理院舍的需要，實在是扭曲整體院舍服務的真像，對於有良心經營服務的私營營運商極不公平；社署作為監管機構卻沒有研究作出更積極的監管措施，是一種疏忽和對保護長者尊嚴的漠視；

香港社區組織協會(建議)：

一) 檢討輪候機制，要求增加資助宿位及社區照服務名額的時間表，縮短輪候時間(2014 年 4 月 30 日全港輪候安老院人口為 29450 人，平均輪候時間為 33 個月，未來 3 年政府只增建約 2000 個資助宿位)；

二) 落實訂立長遠策略，針對護老行業老化及缺乏吸引力的現像，研究是否可增加直接向員工提供額外資助增加行業的競爭力。

三) 考慮直接增加住私院長者的綜援金，現時資助安老院成本為 14000 元，尚未計 2000 元宿費，買位院每宿位成本為 9000 元)，若以此比較私院基層長者綜援金只有 4000 - 6000 元)，明顯基於成本而造成資助與私院間服務質素的差別，未能保障長者尊嚴；

四) 研究如何加強對買位院舍的資助模式，針對改善質素，減少與資助院舍準則的差別，保障住客安全及保障長者尊嚴；

關注精神病康復者權益會: 有關殘疾私營院舍 建議

1. 評估殘疾人士住宿需要及有關開支，檢討現時住宿服務，包括服務名額及服務模式；
2. 增加資助殘疾院舍宿位；
3. 發牌時要求私營殘疾院舍包含復康元素的活動或訓練，並聘請專業人士駐舍，如社工、護士或職業治療師；
4. 監察私營殘疾院舍膳食質素及濫收費用問題。

香港老人權益聯盟
香港社區組織協會
安老服務關注組
院舍服務關注組
關注精神病康復者權益會
2014年5月26日