

香港社會服務聯會
向立法會福利事務委員會
提交的意見書

「改善家居及社區照顧服務」資助模式及服務競爭性投標
2014年6月5日

「改善家居及社區照顧服務」的現況

現時全港共有十四間營運機構為 5,600 位長者提供「改善家居及社區照顧服務」，有關合約將於 2015 年二月屆滿。同時政府於 2014 年財政預算中，增撥一億七千多萬元，增加 1,500 個名額，並加強新增及現有約 5,600 個服務名額的服務範疇，提升對居家體弱長者的支援，業界表示歡迎增加有關資源及服務名額。

然而執行上，政府打算將現有約 5,600 個服務名額，再次以競爭性投標方式揀選營運者，並以合約金額方式撥款，批出三年合約。業界十分關注合約到期後的處理，期望政府儘快將目前「改善家居及社區照顧服務」納入整筆撥款項目中，毋須再在合約期限完結後，重複以競爭性投標重新分配服務。業界意見如下：

以人為本的體弱長者家居照顧服務，不應每三年進行一次競投程序

業界認為以人為本的到戶照顧服務，不應以有時間限制的形式推出。特別於安老服務，服務提供者與體弱長者需時間建立信任的工作關係，才能達致有效的持續照顧。根據政府「社區照顧為本，院舍照顧為輔」的安老服務方針，「改善家居及社區照顧服務」為社區照顧服務的重要環節，有助長者居家安老，減少不必要或延遲長者入住院舍。於人口高齡化的趨勢下，服務供求只會有增無減，但現時服務受制於合約，須每三年進行一次競投程序，長遠局限長期護理服務整體發展。

一直以來，營運機構須定期接受社會福利署的服務表現監察制度評審，以確保服務質素，而營運機構一直有達標的服務表現。業界認為現有的服務，已經歷多年運作，監察制度相對完善，則毋須採用週期性及競爭性投標的方式，處理服務監管。

轉換良好服務表現的營運機構，對長者及護老者造成不必要的憂慮

對長者而言，優質服務建基於服務的專業及穩定性；長者安心使用服務建基於對營運機構運作的熟識度、與護理員工建立的關係與信任。假若於合約期後需轉換機構及服務提供者，會使長者難以適應。體弱長者需要個人貼身的護理，如洗澡、更換尿片及扶抱等高度個人護理服務，當中牽涉很多信任、私隱、密切的身體接觸。對患有認知障礙症的長者影響尤其明顯，亦會為其家人及照顧者帶來壓力。

業界認為重複進行競爭性投標，無助提高服務成本效益及質素，反之會對長者及員工造成負面影響。服務開辦至今已經有 13 年，服務名額今年將達到 7,100 個。如政府繼續重複進行競爭性投標，受影響的長者人數只有不斷增加。最保守估計，數年後將會有過萬的長者及護老者受影響。

前線同工對服務缺乏穩定性常感不安，無法安定下來投身安老服務

服務需每三年進行一次投標，同工之發展及工作穩定性難以得到保障，減低前線同工留任服務的意欲。臨近合約完結期時，更容易造成人手流失；同時因剩餘合約期短，亦難以招聘人手，填補空缺，於人手不足的情況下，更增加工作人員的壓力，造成惡性循環，影響服務質素之餘，亦使到服務經驗難以傳承。

由於「改善家居及社區照顧服務」撥款協議，屬合約金額方式，員工薪金參考「綜合消費物價指數」調整，增加幅度一般比整筆撥款項目為低，造成「同工不同酬」的情況。若營運機構希望於招聘市場上維持競爭力，需由機構補貼薪酬差異，形成不公平的營運環境。

我們立場如下：

政府儘快將目前「改善家居及社區照顧服務」納入整筆撥款項目中，毋須再在合約期限完結後，重複以競爭性投標重新分配服務，並依循社會福利署現行之服務表現監察制度監管服務。

- 完 -