

關注家居照顧服務大聯盟 對「改善家居及社區照顧服務」立場書

「關注家居照顧服務大聯盟」(簡稱「關顧聯」)是由十多個長者和殘疾人士團體、民間團體和前線社工組織所組成，目的是關注家居照顧服務的問題，例如：輪候時間過長、綑綁的服務提供模式、服務人手嚴重不足、服務資源錯配、缺乏短、中及長期規劃等。

「關顧聯」最近知悉，於 2015 年 2 月 28 日合約完結的「改善家居及社區照顧服務」將以重新招標形式批出，此舉對正使用服務的體弱長者會造成嚴重的影響。我們對此表示十分關注，若重新招標後只因為競投標價差異而需要轉換新的服務機構，體弱長者在重新適應陌生的照顧者時會遇到很大的困難，亦有違當局提倡「持續照顧」的目標。

就此，我們要求：

1. 延續現有服務，反對將「改善家居及社區照顧服務」重新招標，並即時進行檢討

「改善家居及社區照顧服務」自 2001 年推行迄今，從未就服務內容或人手編制進行任何檢討，其不合時宜可見一斑。我們認為當局應延續現有服務，馬上進行檢討，正視服務使用者的需要。

2. 取消綑綁的服務提供模式，讓長者可自由選擇所需的服務項目

有經安老服務統一評估評為中度或嚴重缺損的長者雖獲分配使用「改善家居及社區照顧服務」，但由於服務須以「綑綁式」提供，因而令長者無法選取特定的服務項目。我們認為當局應取消綑綁的服務提供模式，讓長者可自由選擇所需服務項目。

3. 服務需按地區需要而作出規劃

輪候各類家居照顧服務的輪候人數在過去數年間續年遞增，例如截至 2013 年 12 月，輪候綜合家居照顧服務(普通個案)的輪候人數已高達 5200 人。值得注意的是，有部分機構不設輪候隊伍，目前的數據低估了服務的實際需要。我們認為當局應按長者人口增幅及地區特殊狀況，作出短、中及長期規劃，確保服務質素。

4. 立法會福利事務委員會盡快就家居照顧服務舉行公聽會及特別會議

家居照顧服務需求將會因人口老化而不斷增加，每年增加服務名額的小修小補，根本治標不治本。「關顧聯」促請立法會福利事務委員會盡快就家居照顧服務舉行公聽會及特別會議，邀請不同持份者作深入討論，解決現時服務所面對的問題。

5. 加強對服務質素的監察

礙於現時前線人手流失率高企，加上在資深員工已逐漸步入退休期，而新入行的員工又欠缺完善訓練的情況下，已持續影響服務質素。「關顧聯」認為當局一方面應檢討現時薪酬水平以挽留人手，另一方面應加強對服務質素的監察，以確保服務具備一定的水平。

6. 訂立輪候時間指標和定期公佈服務資料

「關顧聯」促請政府訂立各類家居照顧服務的輪候時間指標，並作出服務承諾，定期公佈服務的資料，包括服務個案數目、輪候人數和輪候時間等，讓業界更準確掌握現時服務狀況，公眾亦更理解服務營運者的困難。

完

2014年6月9日