

東華三院社會服務科安老服務部
對「長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃」意見

2015年3月11日

東華三院社會服務科藉立法會福利事務委員會特別會議的討論，就「長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃」，表達以下的關注及建議：

1. 獨立個案管理服務

個案管理員需為住宿照顧服務券使用者提供六個月的選配院舍服務和進入院舍後最少提供一個月的跟進服務。在試驗計劃下，有關個案管理服務初步建議由負責轉介院舍服務的負責工作人員(RW)提供。惟現時長者地區中心及長者鄰舍中心需協助推行多個新項目，包括：「長者社區照顧服務券試驗計劃」、「綜援長者廣東及福建省養老計劃」及關愛基金的「為低收入家庭護老者提供生活津貼計劃」等，在提供長期護理轉介服務時，容易令負責工作人員出現角色混淆。因此，建議試驗計劃的個案管理服務可由獨立機構提供，使能為長者及家人提供專業而中立的建議及選配服務，同時避免個案管理機構既為個案管理單位，亦為服務提供者所潛在的利益衝突問題。

2. 邀請長者參與之機制

根據「長者社區照顧服務券試驗計劃」，社署會按長期護理服務中央輪候冊上的先後次序向合資格長者發出邀請信，邀請其參與試驗計劃。首批被邀請的長者因輪候多年，大部份已使用其他服務、或有其他支援，甚至有部份於輪候期間已逝世，導致參與回應率低。在前線的經驗中，長者如遇身體狀況突然轉弱或剛離院而需入住院舍，較有急切需要使用住宿服務，惟考慮公平原則，建議本試驗計劃可考慮首階段邀請長期護理服務中央輪候冊上，評估結果只有住宿照顧需要，或評估顯示同時需要住宿照顧及社區照顧服務，但長者只選擇住宿照顧服務的長者參與計劃，次階段才邀請其餘在長期護理服務中央輪候冊上的合資格長者，並按其輪候次序發出邀請，以有效地邀請較有急切需要住宿照顧服務的長者參與試驗計劃。另在邀請合資格長者參與試驗計劃時，可參考「關愛基金」的參與邀請機制，將有關邀請信直接發給合資格長者，讓長者及其家人能第一時間得悉有關試驗計劃。

3. 引伸住宿暫托

試驗計劃下，長者可有六個月冷靜期去選擇院舍。冷靜期內長者在中央輪候冊內將被列作「非活躍」個案，若長者在冷靜期決定退出本試驗計劃，可恢復原本在中央輪候冊上的狀態。由於現時住宿暫托服務的需求相當殷切，長者或會利用冷靜期在院舍暫住而非真正有長期住宿需要，參與計劃的院舍變相提供住宿暫托服務，未能縮短長期護理服務的輪候時間。

4. 服務監察

試驗計劃下所設立的資訊及通訊科技平台，應清楚顯示各認可院舍的服務內容、其他雜項及增值項目的收費價目，以增加服務透明度，並建議社署加強服務質素監察，確保認可院舍的服務質素。

5. 宣傳策略

由於試驗計劃將在全港 18 區推行，建議社署多方位宣傳，如透過電視、電台作宣傳，提升公眾對計劃的認識；在地區上連繫不同持份者舉辦簡介會，以增加計劃推行的順暢度。

6. 優化長者社區照顧服務券試驗計劃

「長者社區照顧服務券試驗計劃」仍在推行中，而本試驗計劃則預計於 2015/16 年度推行，由於兩項計劃的服務對象基本相同，但服務券價值不同，相信「長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃」的推行，對「長者社區照顧服務券試驗計劃」的推行帶來衝擊。建議未來的「長者社區照顧服務券計劃」除提供部份時間的日間護理服務，亦提升至可選擇全時間日間護理服務模式，更有效支援居家長者，以免長者及家人因院舍能提供 24 小時服務，而作出不必要或過早進入住宿服務。

7. 居家安老為本，院舍照顧在後

試驗計劃下，院舍券使用者若在冷靜期後選擇不再使用院舍照顧服務，可選擇使用社區照顧服務券以作後援。由於政府提倡「居家安老為本，院舍照顧為後援」的政策方針，故建議鼓勵合資格長者應先使用社區照顧服務券，當社區照顧服務不足以支援長者留在社區居住，才使用住宿照顧服務券作服務銜接。

8. 資產審查及層遞式制度之原則

現時「長者社區照顧服務券試驗計劃」分 5 級收費，而將推行的「長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃」則分 8 級收費，建議未來統一資產審查原則，劃一兩服務的收費級別，減低服務券使用者和家人對兩項計劃收費模式感到混亂及產生誤解。