

立法會福利事務委員會

第二階段長者社區照顧服務券試驗計劃補充資料

2016年1月11日的立法會福利事務委員會(委員會)會議上，討論了第二階段「長者社區照顧服務券試驗計劃」(試驗計劃)，委員會要求政府在會後提供下列資料：

- (a) 社會福利署(社署)將成立的中央工作組的組成、員工編制(包括專業人員數目)及功能；
- (b) 個案管理的未來發展及中央工作組會如何參與其中；
- (c) 除了要證明具備最少十二個月提供長者社區照顧服務的經驗外，政府對私營機構成為認可服務提供者會否設有其他要求；
- (d) 實務守則及監察認可服務提供者的機制；
- (e) 相對於第一階段，第二階段試驗計劃將提供的新增服務；以及
- (f) 社署在第一階段試驗計劃進行突擊探訪和抽樣檢查的次數、涉及認可服務提供者的數目及有關探訪和檢查的結果。

本文件提供所要求的資料。

社署將成立的中央工作組

2. 在第二階段試驗計劃，社署將成立一個中央工作組，以加強對認可服務提供者的服務監察及為服務券持有人提供協助。除了監察認可服務提供者外(詳見下文第七及八段)，中央工作組還會作為有意使用服務券長者的第一個聯絡點，並會聯同負責工作人員向服務券持有人提供專門支援和協助，包括提供認可服務提供者的資訊、協助長者決定是否申請服務券、選擇合適的認可服務提供者及服務組合，以及協助長者在有需要時轉換認可服務提供者等。中央工作組將主要由社工組成。社署現正擬訂中央工作組的人手編制，待有關資料齊備會向委員會提交。

## 個案管理的未來發展及中央工作組會如何參與其中

3. 正如第一階段，第二階段試驗計劃的認可服務提供者須統籌和監察所有服務券持有人個人護理計劃的制定、推行、完成和檢討。社署在第二階段成立中央工作組，將使服務券持有人在選擇認可服務提供者及服務組合時，得到進一步的支援和協助。政府在考慮社區照顧服務券計劃的未來路向時，將會參考中央工作組實際運作時所取得的經驗(包括那些與個案管理範疇有關的經驗)，以及第二階段試驗計劃評估研究的結果。

### 對私營機構成為認可服務提供者的要求

4. 在第一階段試驗計劃，我們邀請了具備社區照顧服務或住宿照顧服務經驗的非政府機構及非牟利機構（包括社會企業）成為認可服務提供者。香港大學秀圃老年研究中心（研究中心）在第一階段試驗計劃的中期評估報告中，建議鼓勵更多非政府機構和社會企業加入成為認可服務提供者，也讓私營機構加入，從而增加服務提供者的數目，以改善服務質素，並讓服務更趨多元化。我們會在第二階段擴大認可服務提供者的類別，加入私營機構，讓具備連續最少十二個月直接提供長者社區照顧服務經驗的私營機構也可參加第二階段試驗計劃。就社區照顧服務經驗的要求而言，私營機構須在三類核心照顧服務當中具備至少兩類，分別為：(a)由物理治療師／職業治療師提供的康復運動；(b)由註冊／登記護士提供的特別／基本護理；以及(c)由保健員／起居照顧員提供的個人照顧。申請成為第二階段認可服務提供者的機構將須提交年報、服務單張、職員僱用記錄、服務記錄等文件，以證明機構符合有關服務經驗的要求。

### 實務守則及監察認可服務提供者的機制

5. 政府十分重視試驗計劃下的服務監察工作。按照第一階段安排，社署將在第二階段發出服務規格說明，詳述認可服務提供者須遵守的服務及營運規定。為確保服務質素，認可服務提供者須聘用專業人員（即物理治療師、職業治療師、護士或社工），統籌和監察每名服務券持有人個人護理計劃的制定、推行、完成和檢討。在社署提出要求時，認可服務提供者須提交個別服務券持有人的個人護理計劃供社署審核和監察。

6. 在第二階段內，認可服務提供者可於社署認可的核准收費上限之內，就個別社區照顧服務項目作定價。為保障服務券持有人的權益，認可服務提供者須經公眾渠道及平台公開和更新服務資料，包括服務組合及每項服務券服務的價目表，以確保資訊透明。

7. 社署將繼續監察個別認可服務提供者的服務質素，包括到各提供中心為本及家居為本服務的處所，進行突擊探訪及抽樣檢查；訪問服務券持有人；查核相關記錄和檔案，例如服務組合、付款及服務時數記錄；以及進行投訴調查。此外，社署會檢查認可服務提供者向使用者發出的收據，把服務項目及開支與服務提供者的建議價目表相對照。認可服務提供者須遵守獎券基金的相關規定。

8. 在試驗計劃下，所有認可服務提供者均須簽署服務協議，並須遵守詳載於服務規格說明的條款及條件。社署可以書面方式向認可服務提供者就試驗計劃的推行發出指令或指示，而認可服務提供者須承諾完全遵守所有此等指令及指示。如發現認可服務提供者未能按議定的服務範圍、水平、服務量及質素提供服務或採取糾正措施，社署可暫停或終止其作為認可服務提供者的資格。

## 第二階段試驗計劃相對於第一階段將提供的新增服務

9. 在第一階段試驗計劃，所有服務券持有人均獲提供單一價值的服務券（6,250 元，按 2015-16 年度的價格水平計算）。第一階段是為使用部分時間社區照顧服務的使用者而設，認可服務提供者在單一模式（即日間照顧（部分時間））及混合模式（即日間照顧（部分時間）及家居照顧）下，須為服務券持有人提供達到下列最少服務量的服務：

單一模式	混合模式
<ul style="list-style-type: none"><li>每週提供不少於五節而又不多於七節的日間照顧服務（每節不少於四小時）</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>每週提供不少於兩節而又不多於五節的日間照顧服務（每節不少於四小時）；以及</li><li>每月提供不少於八小時的直接家居照顧服務</li></ul>

10. 按照研究中心的建議，即根據服務使用者的服務使用模式來設定不同的服務券價值，第二階段將提供五種不同價值的服務券（即 8,300 元、7,000 元、6,250 元、5,000 元及 3,500 元，按 2015-16 年度的價格水平計算），以配合個別人士的需要。第二階段的服務券持有人將可按照個別不同的需要，自由選擇單一中心為本的社區照顧服務（全日或部分時間）、單一家居為本的社區照顧服務或兩者的混合模式。認可服務提供者可於社署認可的核准收費上限之內就個別社區照顧服務項目定價（如送飯服務、復康運動、個人照顧服務、護理服務、家務料理及暫託服務等）；而服務券持有人則可根據本身的需要，選擇合適的服務券價值和服務項目。雖然認可服務提供者具有上述靈活性，但就選擇使用單一中心為本服務並以最高的服務券價值（即 8,300 元，按 2015-16 年度的價格水平計算）接受服務的服務券持有人而言，認可服務提供者必須向服務券持有人提供全日服務，即每週提供不少於十二節（每節不少於四小時）的中心為本服務。

11. 在第一階段的認可服務範圍之外，我們在第二階段加上住宿暫託服務作為認可服務項目之一。服務券持有人可使用其每月的服務券價值購買住宿暫託服務。

### **社署在第一階段試驗計劃進行突擊探訪和抽樣檢查的次數、涉及認可服務提供者的數目及有關探訪和檢查的結果**

12. 第一階段試驗計劃於 2013 年 9 月推出，認可服務提供者的 62 個服務單位於 2013 年 9 月至 12 月期間先後展開服務。截至 2015 年 12 月底，社署合共向所有這些認可服務提供者進行了 279 次覆核探訪，其中 261 次為突擊探訪。社署每次進行上述覆核探訪時均有抽樣檢查有關記錄及檔案。進行覆核探訪期間，社署沒有收到服務券持有人或其照顧者對認可服務提供者的 62 個服務單位提出任何投訴，亦未發現有關服務有任何違規情況。

勞工及福利局  
社會福利署  
2016 年 2 月