

銀齡發展聯席-陳家明

本會支持「院舍住宿照顧服務券」試驗計劃的推行

銀齡發展聯席支持政府推出「院舍住宿照顧服務券」試驗計劃，因為住宿照顧服務券計劃本身是一個政策工具，透過此工具可以推動和改變目前安老服務政策處於停滯不前的窘局，同時也是改善和提升現有私營安老院服務質素的最有效政策工具。

政府可以透過住宿照顧服務券計劃，相信在五年內可以將私營市場超過七成的安老服務質素水平，達到服務券認可機構的服務水平，利用社會現有的資源擴大優質院舍的供應量，減低長者輪候住宿照顧服務的時間。

「錢跟人走」政策是解決香港人口老化唯一的長遠策略

「院舍住宿照顧服務券」試驗計劃是將政府的資助直接交付予服務使用者而非服務提供者，此舉可有效地改善現有長者住宿照顧服務政府在資源分配上的僵化做法。一方面賦予服務使用者更多的自主選擇權，由用家向服務提供機構投下信心的一票。另一方面亦可推動市場上的良性競爭，結果使慣性獲得長期穩定資源的津助機構也要參與市場上的競爭，改變資助機構由於長期不愁資源供給而缺乏自我增值的動力。使用服務券的長者由服務“使用者”的身份提升為服務“購買者”身份，這種財政支付的轉變也直接實現了為用家賦權，正所為“有得揀先至係老闆”。

「錢跟人走」的機遇與挑戰

在推行「院舍住宿照顧服務券」帶來以上益處的同時，對現有資助模式的服務提供者以及私營安老院營運者將帶來全新的挑戰。在「錢跟人走」政策實施後，固有政府資助模式的機構由於他們有良好的硬件和軟件基礎，他們有首先取得住宿券的優勢。但津助院舍也要面對有營商經驗做法靈活的私營機構的參與而多了競爭對手。而私營安老院則面對強勢的競爭對手要突圍而出可以話困難重重，但另一方面私營機構則可以透過住宿券計劃獲得較好的資源從而提升自身的競爭能力，從而提升私營安老院舍的服務質素水平，再者，透過用家的選擇刺激所有服務提供者為爭取照顧服務券的客源，而主動提升服務質素以吸引“購買者”購買自己機構的服務，在服務質素上他們需要努力讓“購買者”滿意，才能留住這些“購買者”繼續使用自己機構的服務。當機遇與挑戰同在的時候，最終受益者是服務的使用者。

推動「錢跟人走」政策的實施必須落實以下工作

1. 建立安老服務具公信力、透明的、易找尋的服務質素訊息平台；

將院舍服務質素水平數據公開透明化，輔助服務使用者及家人懂得如何選擇有質素的安老服務機構。

2. 要順利推行服務券試驗計劃，決定性因素是政策的公平性；

由於私營機構要以市值租金在私營市場租用物業營運安老院。而津助院舍則無須繳付租金，所以津助院舍實際上比私營機構多了政府在租金上的資本性投入。由於兩者在不同的起跑線上競爭，服務質素自然有高低之分。如果政府的資源分配是有資源者再給予更多的資源，只會貧者愈貧，富者愈富，而沒有政府任何資助的私營安老院僅靠綜援金提供服務，所以他們的服務質素永遠都只能排在最後。我們認為政府只要訂定服務質素標準，全面開放市場，只要達標機構都有資格參與「院舍住宿照顧服務券」試驗計劃，使不同機構都有同等的經濟誘因有能力攀上高峰。

3. 將監察院舍服務質素水平的監察權由政府部門擴展至全民監察

服務質素水平的量度不單單只靠安老院牌照部督察巡查時所記錄的數據和看到的短暫印象，服務質素的量度指標更重要的是服務使用者的滿意度，院舍日常運作的一貫表演、意外率、投訴率等綜合因素評估得出的結論。院舍參與社署推出的「服務質素計劃」由地區人士、家屬委員會、服務使用者的綜合評分達至全民監察的效果。

2016年3月20日