

二零零三年六月九日
資料文件

立法會福利事務委員會

改善家居及社區照顧服務 對在社區中居住的長者能夠達致「老有所屬」的成效

目的

本文件旨在向委員匯報改善家居及社區照顧服務對在社區中居住的長者能夠達致「老有所屬」的成效。在二零零二年進行的「改善家居及社區照顧服務之成效及使用者之滿意程度研究報告」的主要調查結果，已詳載於本文件內。

背景

2. 為長者提供的改善家居及社區照顧服務在二零零一年四月開始推行，目的是提供一套全面而切合個人需要的持續照顧和支援服務，讓獲得安老服務統一評估機制評估為身體機能中度或嚴重受損的長者繼續留在家中安渡晚年。是項服務亦提供支援予照顧體弱長者的護老者及加強家庭的凝聚力。改善家居及社區照顧服務是為希望繼續在熟悉家居環境中與家人共同生活的長者，給予一個更佳的選擇，同時為他們提供適當的服務，使其身體機能維持在最佳水平。

3. 我們已透過競投方式，向 18 區的營辦機構批出共 18 個服務合約。有關合約為期 3 年，由該 18 個服務營辦機構按照承諾向合共 1 453 名長者提供服務。鑑於需求日增，我們在二零零二年九月，藉著與營辦機構修訂合約條款，並提供額外資源，擴

展這項服務的名額至 2 189。截至二零零三年四月三十日，共 1 989 名長者正接受有關服務，佔擴大後總名額 88.8%。

4. 社會福利署（下稱「社署」）合約管理組負責督導和監察改善家居及社區照顧服務的表現，以確保由 18 個營辦機構所提供的服務符合服務合約的規定。作為監察機制的一部分，我們在二零零二年五月委託外界進行一項「服務使用者調查」。這項調查由私營機構尼爾森公司進行，藉此量度接受服務的長者及其家中的護老者對服務的滿意程度及該服務是否有效達到既定目標。

5. 為配合加強的家居服務，我們已在二零零二年八月大規模重整長者社區支援服務的工作中提升家務助理隊，俾能以持續照顧的模式為長者提供全面照顧和支援。我們已於二零零三年一月二十一日向本委員會匯報包括中心為本服務在內的重整工作最新進展。重整工作取得不少正面成效，例如 138 支家務助理隊已由二零零三年四月起提升為綜合家居照顧服務隊，以吸納家居照顧和膳食服務承辦商所服務的 3 130 宗個案。至於為體弱和殘疾服務使用者提供的服務，這些綜合家居照顧服務隊提供的服務範圍，與改善家居及社區照顧服務的服務範圍相類似。以整合模式提供服務將可確保健康狀況轉差的長者繼續由同一支隊伍照顧。

調查目的

6. 改善家居及社區照顧服務調查的目標如下：

- 評估改善家居及社區照顧服務達致政府的施政方針的程度；
- 衡量服務使用者和接受服務的家庭護老者對服務的滿意程度；及
- 就日後如何改善整體服務及由個別營辦機構所提供的服務，提供建議。

調查方法

7. 這項調查的對象為 18 區的改善家居及社區照顧服務使用者及其護老者。截至二零零二年五月三十一日，共有 1 730 名已登記的服務使用者，而其中 1 405 名同意參與這項調查。調查機構採取了合適的抽樣方法，確保有關的分析在資料統計方面準確可靠。其後，共 900 名服務使用者成功接受了訪問，其中 132 人屬身體機能嚴重受損、768 人屬身體機能中度受損，而回應率為 86.3%。另外，機構亦成功訪問了 632 名護老者，回應率為 88.5%。

8. 是次調查利用兩套不同的問卷，分別蒐集服務使用者和護老者的意見。問卷採用 1 至 5 分的評分尺度。所有服務使用者均需接受訪問前評估。如服務使用者被認為健康上或精神狀況不適宜接受訪問，便會由代答者作答。在全部 900 個服務使用者中，有 341 人（38%）須由代答者作答。尼爾森公司已採取多項措施，確保受訪者在訪問時提供可靠的答案。

調查的主要結果

9. 調查的主要結果包括下列各方面：

(a) 使用者／護老者對改善家居及社區照顧服務的滿意程度

- 91.5%使用者和 91.6%護老者對整體服務感到滿意。
- 88.3%使用者和 88.1%護老者對服務的適切性表示滿意。
- 96.3%使用者和 95.3%護老者對曾參與制訂和檢討其護理計劃表示滿意。
- 90.8%使用者和 91.7%護老者滿意使用者的尊嚴和私隱受到尊重。
- 95.2%使用者和 95.2%護老者對員工的工作態度和能力表示滿意。

- 88.5%使用者和 89.2%護老者對服務的可靠性表示滿意。
- 88.8%使用者和 90.9%護老者對服務的靈活性感到滿意。
- 84.5%使用者和 88.1%護老者認為可容易獲取所需資料和聯絡有關的營辦機構。

(b) 改善家居及社區照顧服務的成效

- 91%使用者和 92%護老者認同服務大致能夠為他們提供所需的照顧和支援服務。
- 77.2%使用者和 79.3%護老者同意服務有助改善家居安全。
- 68.7%使用者和 72.6%護老者認為服務可減少服務使用者入院留醫的次數。
- 78%使用者和 78.6%護老者同意服務有助他們學習護理健康的技能和知識。
- 68.3%使用者和 68%護老者認為服務有助改進使用者的自我照顧能力。
- 88%使用者和 85.9%護老者認同服務能夠令使用者繼續在熟悉的環境中安居。
- 68.9%使用者和 69.6%護老者認為，服務有助使用者減少入住安老院的需求。

10. 上述調查結果現摘要載於附件，以供參閱。

有關調查的觀察

11. 根據調查結果顯示，大部分使用者和護老者均滿意 18

間營辦機構所提供的改善家居及社區照顧服務。調查結果亦證實上述服務能有效支援使用者繼續在家中安居。「在熟悉的環境中安居」的項目分別獲得 88%使用者和 85.9%護老者的高度評價，足以證明有關服務可讓使用者留在他們自己選擇的環境中居住，而這正是此服務的主要目標之一。

12. 另一方面，我們留意到有 68.9%使用者和 69.6%護老者（佔三分之二受訪者數目）同意改善家居及社區照顧服務可減少使用者對安老院的需求。這是一項重要的指標，顯示長者在獲得適當的照顧和支援後，寧願選擇與家人同住而不願被送到安老院。不過，當情況改變以致服務使用者需要入住院舍接受更高程度的照顧時，入住安老院成為他們的最後選擇。

13. 在「老有所屬」和「持續照顧」這兩項重要原則主導下，改善家居及社區照顧服務已達到協助長者「老有所屬」的目標，亦即是說，他們可透過家居照顧及正式和非正式的社區支援服務，盡可能留在社區居住。令我們欣慰的是，有關服務是以具成本效益、服務使用者為本及以綜合的方式提供下，以照顧體弱長者及其家人的需要。而這亦進一步清楚顯示，院舍照顧服務應集中照顧有真正護理需要和體弱多病的長者。

總結

14. 調查結果已重新確定推行社區照顧是正確的發展方向，因為這個做法既可讓長者按本身的心願在家安享晚年，而家人希望照顧他們的意願亦可得到滿足，可說一舉兩得。透過在二零零三至零四年度內以循序漸進的過渡方式重整中心為本及家居為本服務所提供的長者社區支援服務，我們已進一步為支援長者在社區中居住奠下了穩固的基礎。展望將來，我們計劃委託機構進行一項評估重整長者社區支援服務成效的研究，以探討這些服務如何有助落實「老有所屬」的概念和促進長者的福祉。

15. 由於我們容許服務單位以循序漸進的過渡方式執行已加強的職能，並期望所有已提升功能的服務隊和中心在二零零三至零四年度最後一季前達到《津貼及服務協議》載列的表現指標和服務數字規定，再加上嚴重急性呼吸系統綜合症的爆發實際上影

響到重整服務的初期運作，我們建議在二零零四年進行有關的評估。

徵詢意見

16. 請委員閱悉有關的調查結果。

社會福利署
二零零三年六月

使用者／護老者對改善家居及社區照顧服務的滿意程度

	使用者				護老者			
	平均值 ¹	滿意 %	一般 %	不滿意 %	平均值	滿意 %	一般 %	不滿意 %
對改善家居及社區照顧服務的整體滿意程度	4.19	91.5	8.0	0.5	4.20	91.6	7.4	1.0
服務適切性	4.11	88.3	7.0	4.7	4.12	88.1	7.9	4.0
使用者／護老者的參與度	4.27	96.3	3.3	0.4	4.23	95.3	4.4	0.3
尊嚴及私隱	4.17	90.8	7.9	1.3	4.19	91.7	7.6	0.7
員工態度及工作能力	4.39	95.2	4.1	0.6	4.36	95.2	4.3	0.5
服務可靠性	4.12	88.5	9.0	2.5	4.11	89.2	9.7	1.2
服務靈活性	4.08	88.8	9.9	1.4	4.07	90.9	7.7	1.5
資料獲取度	4.02	84.5	14.2	1.3	4.09	88.1	10.6	1.3

使用者／護老者對改善家居及社區照顧服務成效的意見

	使用者				護老者			
	平均值	同意 %	一般 %	不同意 %	平均值	同意 %	一般 %	不同意 %
改善家居及社區照顧服務的整體成效	4.20	91.0	7.5	1.4	4.21	92.0	7.6	0.5
改善家居安全	3.90	77.2	16.3	6.5	3.98	79.3	17.0	3.8
減少入院留醫次數	3.69	68.7	19.2	12.1	3.76	72.6	16.7	10.6
學習護理健康技能／知識	3.90	78.0	14.0	8.0	3.92	78.6	15.3	6.1
改進自我照顧能力	3.71	68.3	22.6	9.1	3.74	68.0	24.2	7.8
在熟悉環境安居	4.09	88.0	9.8	2.2	4.05	85.9	11.8	2.3
減少入住安老院的需要	3.71	68.9	16.2	14.9	3.69	69.6	14.8	15.6

¹ 平均值是所有受訪者的平均評分，根據一個由一至五分的評分尺度計算。