

THE HONG KONG COUNCIL OF SOCIAL SERVICE

香港社會服務聯會

行政總裁： 方敏生
CHIEF EXECUTIVE: Christine M.S. FANG



香港灣仔軒尼詩道十五號溫莎公爵社會服務大廈
十一至十三樓
11-13/F Duke of Windsor Social Service Building
15 Hennessy Road, Hong Kong
Fax : (852) 2865 4916 Tel : (852) 2864 2929
E-mail: council@hkcss.org.hk

對長者住宿照顧服務的意見

香港的人口持續老化，在二零零五年約有 842,000 名 65 歲或以上的長者，當中約百分之七(約六萬人)因體弱而入住各類型由非政府機構及私營公司提供的安老院舍。居住在安老院舍的大多為身體虛弱的長者，需要別人的協助及特別護理，要令他們獲得合適的服務，如何確保照顧服務的質素極為重要。

要有效確保院舍服務的質素，實有賴政府、服務提供者及家人三方的緊密合作，缺一不可：

(一) 政府

- 制訂合適的實務守則，為安老院舍服務定下最基本的要求，並嚴格執行，包括定期和突擊到院舍巡查，並訪問院友及家人的意見。
- 制訂長期護理政策，為未來十年將至的長者人口高峰期及早策劃服務，按長者人口的上升相應增加長期護理服務的供應。由於興建及籌劃需時，安老院舍供應的規劃尤為重要。
- 在討論醫療融資的同時，亦一併探討長期護理融資的方案。現時，接近九成的安老院舍服務均有賴政府在財政上的支持(37%透過對非政府機構的津助；11%透過向私營安老院買位；40%透過發放綜援以支付長者於私營安老院中居住)，而政府的財政來源主要來自稅收。然而，當人口不斷老化，而勞動人口因出生率不斷下降而萎縮的情況下，政府對長期護理服務的津助是否能夠維持將成疑問。
現時，不少老化國家如德國、日本及韓國等已推行或正計劃推行長期護理保險，我們亦希望政府可就此進行研究及評估在本地的適用性。事實上，這些國家大多因市民在醫療保險的保障下拒絕離開醫院到需要自行繳費的安老院舍，而開始研究長期護理保險，前車可鑑，政府現時提出的醫療融資討論，必須兼顧長期護理的融資。

(二) 服務提供者

- 應盡責地確保服務的質素達到牌照的標準，甚至超越這最基本的要求，按長者的需要提供更優質的服務。以非政府機構為例，除了達到牌照的要求外，更執行十六項的質素標準，設立有系統的機制，定期收集院友及家人的意見，確保服務符合長者的需要。事實上，牌照定下的只是最低要求，但市民對院舍服務水平明顯追求更高的水平，因此非政府機構近年雖面對不斷的削資，津助額已十分貼近政府向私院買位的金額(根據整筆過撥款的中位數，護理安老院每月津助額為\$5950¹，而政府每月以\$6,016²向私院買位)，但仍盡力維持服務水準。
- 業界更應定期交流服務心得，透過互相借鑑，提升服務質素。一些良好的實例如設立家屬會，定期與院方開會，交流意見及商討如何改善服務，便值得業界參考。
- 如前述，政府正透過不同途徑資助各類型的院舍，包括津助非政府機構提供宿位、向私院買位及發放綜援以支付長者於私營安老院中居住。由於三者均涉及公帑的運用，我們建議劃一要求他們接收的長者均需要經過統一評估機制，評估長者是否適合入住該院舍，以免出現錯配的情況，令長者得不到應有的服務。
此外，現時的安老院條例只規管至護理安老院程度，故院舍如只領有安老院的牌照，便不應收納護養院，甚至療養院程度的長者，否則便應申領護養院牌照，以確保長者真正獲得符合並護理程度的照顧。
- 應考慮為較少家人探訪的院友安排外間機構或義工定期探訪服務，以能為他們帶來補充性的關顧。

(三) 家屬

- 長者入住院舍後，仍是家庭的一份子，家人應關心長者是否獲得適當的照顧，可惜現時不少家人因工作繁忙或其他原因而未有經常探望長者。在此，我們建議政府多進行公眾教育，讓家人認識到他們保護長者福祉的重要性。

¹ 此金額尚未包括 2004-05 及 2005-06 之薪酬調整及削資部份。

² 資料來源：2004-05 年管制人員報告

- 最有效確保院舍服務質素，莫過於每一位長者均有一位關心其福祉的人，代為監察院舍的服務質素。因此，我們認為所有體弱長者均應最少有一位關心其福祉的人，為他/她安排照顧及監察服務質素。然而，並非所有長者均有家屬可供協助。

現時，只有精神上無行為能力替自己作決定的成人能根據《精神健康條例》，獲委派合適人士作監護人以保障他們的福祉。但是，身體虛弱但精神仍健全的長者並不受到此條例的保障，故此，我們建議政府投放資源，成立「個案管理系統」，為沒有家屬且不受《精神健康條例》保障的體弱長者提供一名「個案經理」，而該「個案經理」可以是長者服務的專業人員，如社工、護士等。。此「個案經理」可以協助體弱長者選擇合適的安老院舍之餘，更可定期探望長者，使沒有家屬照顧的長者也可以透過「個案經理」表達他們的意見。此外，這「個案管理系統」亦可為家人提供資訊，提昇家屬為長者安排照顧及監察服務質素的能力。

二零零五年八月三十一日