

香港社會工作者總工會

地址：九龍彌敦道 322 號有樂大廈 16 字 B 室

電話：2780 2021

傳真：3019 6310

「長者住宿照顧服務」意見書

近年連串發生因安老院管理不善，危害長者生命安全事件，引起社會廣泛關注，院舍的使用者大部份是體弱及有自顧困難的長者，他們基本上沒有能力去保護自己，面對院舍服務質素下降甚或被虐待侵犯等均沒有選擇，只有無奈接受。

香港社會工作者總工會素關注服務使用者權益，對上述事件極度關注，現向立法會福利事務委員會提出以下問題：

1. 社會福利署作為安老院發牌機構，對不符合服務質素的營運者的監管，檢控及取締，有沒有具體服務流程及服務承諾？
2. 社會福利署會否對接連犯錯的安老院列入黑名單，並向公眾宣佈。促請業界自律，提高安老院服務質素；社會福利署鼓勵院友及家人投訴，有沒有讓長者及家屬清楚投訴程序及服務承諾？
3. 院舍是收費的服務，長者有其消費的權益，院友及家人有權在消費者市場中問責及要求監察，社會福利署如何與消費者委員會工作配合，保障消費者的權益？
4. 就連串不幸事件，衛生福利及食物局和社會福利署在作出檢討和修訂指引時，有否諮詢業界及有關團體，例如有沒有諮詢長者及護老者組織？

香港社會工作者總工會由去年開始分別舉行分享會，搜集院舍服務不同職級的同工意見，現就同工在業內觀察，提出建議：

1. 長者住宿照顧服務為人力資源密集的服務，護理照顧服務的好壞直接影響服務質素及長者安全，現時院舍行業護士人手普遍不足，政府應為護士培訓作出策略性安排，以抒解困局，社工總工會建議為有經驗的福利工作人員設立護

士訓練直接渠道，提供護士訓練。

2. 政府在兩區試行『安老院舍服務質素小組計劃』是值得參考的監察機制，其組成應加入長者及護老者，讓其直接參與訪查，更能提出用家意見。該機制除訪查外，應設立地區投訴渠道，方便市民提出意見及促使跟進更為快速。
3. 院舍使用者的消費權利應受重視，牌照要求是最低標準，院友及家人有權在消費者市場問責及要求監察，社會署牌照部人手有限，亦不適宜作無限制的擴展，故應作策略性的合作，透過消費者委員會的經驗和宣傳，強化院舍使用者的消費權益意識，對貨不對辦的服務，一如其他行業，由消費者自行監察，作出投訴行動，保障消費者權益。
4. 政府推出為院舍員工設立的『技能提升計劃』，但部份院舍礙於減低成本，致令人手緊點，對派出員工受訓，未必有積極的回應；政府應訂出院舍員工最基本的技能項目，並設立技能提升緩衝期，促使院舍正視訓練問題。

現時申請護理服務長者均需接受『統一評估』，受損程度為輕度的長者需留在社區中生活。如何能支援長者保持體質，留在社區，將有效減輕院舍輪候的壓力。現時社會署各區統一評估辦事處均掌握地區長者長期照顧需要的資料，故應公佈予業界參考各區長者長期照顧臨床評估 (CAPS) 的情況，以便地區商討回應策略及培訓素求。最近本會曾舉辦有關「長期照顧臨床評估跟進」的訓練，業內反應熱烈，反映社工的需要，亦看到社會署對「長期照顧臨床評估跟進」工作人員的支援及培訓不足。