

香港防止虐待長者協會
提交立法會福利事務委員會
檢討綜合社會保障援助計劃小組委員會
於二零零七年四月二日舉行的會議
就討論「綜合社會保障援助計劃下牙科治療費用津貼的發放事宜」意見書

現時的綜合社會保障援助計劃（以下簡稱為綜援）下，牙科治療費用津貼的發放，從政府今天呈交立法會的文件上，表面上對長者而言，一切安排好像已經處理得盡善盡美；但從本會長者的求助、意見及日常工作過程或經驗告訴我們，現時制度內裡其實是千瘡百孔。往往可能因為一些細節或制度；或保障辦事處人員的執行態度，將那些貧困有牙齒問題的長者，折騰得死去活來。單在今次會議大部份團體及政府的文件的中，已充分反映社會福利署那種毫無彈性及官僚的處理態度。

特首曾在施政報告提出的「社區安老理念」政策。可惜，社會福利署一直故步自封。施政報告的理念與部份實際執行上，彷彿好像「思覺失調」那樣。

本港大部份長者，因為並無參與任何退休保障的計劃；或他們所參與的退休保障的計劃，無法滿足其生活上的基本需要。故此，他們只有選擇依靠綜援計劃來生活。那麼，如果他們牙齒有毛病，我們綜合社會保障援助（綜援）計劃又做得不好，就會直接影響那些長者的福祉，損害他們的權益及健康，令他們寢食難安，難以安享晚年。

本會對現時的綜合社會保障援助（綜援）計劃，對長者提供牙科治療費用津貼的發放，有以下的不滿及建議：

1. 政策宣傳不足，猶如「鬼鼠津貼」

本會長者的求助、意見及日常工作過程或經驗中告訴我們，佔九成半的領取綜合社會保障援助（綜援）計劃的長者，他們都不知道可以申請「牙科治療費用津貼」。

無論在現時由社會福利署，印發給領取綜合社會保障援助（綜援）計劃受助長者的通知書、社會福利署保障辦事處內、各社會福利署或非政府機構的綜合家庭服務中心內、各長者地區中心或長者鄰舍中心內；及各醫院管理局的普通科或專科門診等地方。社會福利署都從沒有文字、宣傳海報告知市民有這津貼可供申請。

縱使，政府今天向立法會提供的文件中告訴我們，2005-2006 年度有 3720 位綜合社會保障援助（綜援）計劃受助長者，獲發牙科治療費用津貼。但按現時綜合社會保障援助（綜援）計劃受助長者的比例，該數字佔的數目，連一成也沒有。而且，本會更有理由相信，上述所指的 3720 位獲發牙科治療費用津貼的受助人中，居住在安老院舍的人數是為數不少的。

再者，根據紀錄本會同工在本年的三月下旬，曾在立法會議員辦事處職員及記者陪同下，分別向四間社會福利署及非政府機構的綜合家庭服務中心；及四間長者地區中心或長者鄰舍中心當值職員；及社會福利署所謂的 24 小時熱線 23432255 內，查詢所謂社會福利署認可的牙科診所資料（如地址及電話），得到的社工回應竟是他們：「什麼都不知道」或「沒有該等牙科診所記錄的資料」。

本會更發現，直到二零零七年三月二十八日為止，在社會福利署的網頁內，亦沒有該等相關的資料記載，供市民參閱。

2. 申請手續麻煩，折騰長者，影響長者生活

其實綜合社會保障援助計劃下，牙科治療費用津貼的申請程序，並非政府今天向立法會提供的文件中告訴我們那麼簡單。一般而言，綜合社會保障援助（綜援）計劃受助長者，須先到那些所謂政府認可的診所，排期 2-3 星期，然後「自費」（40-120 元不等），索取一份估價單，再將那份估價單交回所屬區域的社會福利署保障辦事處人員，再等待（2-3 星期）社會福利署保障辦事處發放牙科治療費用津貼。在時間上，快則 4-6 星期，慢則 2-3 個月。正所謂：「牙痛慘過大病」。如果要等那麼長的時間，才可解決牙痛問題，受助長者定必茶飯不思、生不如死。再者，現時綜合社會保障援助（綜援）計劃的發放的金額，只能勉強維持基本生存須要。當長者到那些所謂政府認可的診所，索取估價單的費用要用長者支負，對他們來說是十分沉重的經濟負擔。以貧病長者而言，120 元已足夠他們購買 5-8 餐餸了。有腦袋的人都會明白，那些估價單費用對領取綜合社會保障援助（綜援）計劃長者的影響。

3. 制度欠缺彈性及職員態度官僚

綜合社會保障援助（綜援）計劃，其中功用是照顧長者的基本生活需要。本會亦相信計劃的原意亦是這樣。可惜，歷史告訴我們，在執行政策的社會福利署保障辦事處的部份前線人員，往往在處理個案的時候，都過份官僚及欠缺靈活的彈性，間接令到受助的長者折騰得死去活來。另外，本會亦收到很多長者或其家人反映，社會福利署保障辦事處的人員態度令到受助的長者感到不舒服。本會同工亦曾與社會福利署保障辦事處溝通，根據錄音紀錄發覺部份保障部人員態度十分囂張及漠視求助人的需要。情況以土瓜灣的保障辦事處及荃灣保障辦事處為甚。

本會認為當有一些特殊個案的時候，社會福利署保障辦事處人員，應以人為本，彈性處理。否則，那個表面上完善的保障制度，可能因一些前線執行人員而弄至蒙羞；再者，本會亦希望前線的保障部人員，待人處事的態度亦顧及受助者的感受，否則那會直接影響別人的感受及被別人投訴。

4. 所謂認可的牙科診所數目不足，輪侯期長

從政府今天呈交立法會的文件的第五段告訴我們，綜合社會保障援助（綜援）計劃受助長者，須先到那些所謂政府認可的診所，索取一份估價單。但事實上，那些所謂政府認可診所的數目不多，往往長者要跨區求診，非常不便。再加上輪候人數眾多，排期須時。而且，跨區求診的交通費用，亦令長者帶來沉重的經濟負擔。

5. 服務盲點，折騰長者

在現時的綜合社會保障援助計劃下，牙科治療費用津貼的資助範圍，並不包括「脫牙」。每當綜合社會保障援助（綜援）計劃受助長者牙齒有毛病的時候，如果他們須要「脫牙」，他們須要到別的診所進行「脫牙」。但進行的診所（全香港的 8 間診所）每間每星期只有大概 120 個「脫牙」名額，根本無法滿足實際須要。本會收到大量長者投訴，他們均指無法在該等診所取得籌號「脫牙」，而且地區並不方便，以九龍西區為例，只有九龍城的李基紀念醫局牙科診所，對居於深水埗區的受助人而言，已經非常不便。

上述的原因可見，政府根本沒有認真及正視，綜合社會保障援助計劃下的受助人的牙齒健康問題及服務。本會現就有關問題，作出以下的建議：

1. 立即在綜合社會保障援助（綜援）計劃受助長者的通知書、社會福利署保障辦事處內、各社會福利署或非政府機構的綜合家庭服務中心內、各長者地區中心或長者鄰舍中心內；及各醫院管理局的普通科或專科門診等地方。社會福利署都從以文字及宣傳海報方式，告知市民有這津貼可供申請。
2. 申領牙科治療費用津貼的估價費用，應得到發還給受助人。
3. 應放寬制度給受助人，令市民可以到私人的牙科診所作報價及求診（包括「脫牙」）。