



Senior Citizen Home Safety Association

長者社區照顧服務券試驗計劃
長者安居協會的意見

就「長者社區照顧服務券試驗計劃」(試驗計劃)，長者安居協會(協會)歡迎政府盡快落實有關計劃，讓長者及其家人有大多自主權及更多的選擇，可按自己的需要，選擇適合的服務。然而，協會認為下列各點有可更完善空間，並提出相關議建以作考慮。詳情如下：

1. 試驗計劃中的「個案管理」，能協助服務使用者更有效地使用服務券。然而，協會認為首階段試驗計劃強制服務使用者使用由服務提供者提供的「個案管理」服務，存在角色衝突問題，可能損害長者權益。

協會建議，首階段試驗計劃中的「個案管理」，應由政府部門或獨立機構負責，減少角色衝突問題，讓服務使用者安心聽取中立的專業意見。

2. 根據政府提交立法會的文件，首階段試驗計劃未詳列的監管措施，令人擔心難以保障參與試驗計劃機構的服務質素。

協會建議，政府應盡快於首階段詳列監管機制，例如訂立服務提供者參加計劃的篩選準則、定期巡查的密度及內容、成為「個案管理」人員的資格等。

3. 由於業界正面對人才不足問題，令相關服務的質素受到影響，甚至有供不應求的問題，協會旗下「管家易」家居服務，因人手不足及配對問題，每月約三成服務需求未及回應。

協會擔心首階段的服務券金額，不足以讓長者獲取良好質素的服務。協會建議，政府應提高服務券金額，保障長者可獲良好質素的服務支援。同時亦可藉此吸引更多人才、提高服務質素，幫助減輕現時業界缺乏人才等問題，推動業界健康發展。

誠希當局考慮並接納上述意見，推動社會服務發展，讓有需要人士獲得更高質素的支援。如有任何問題，歡迎致電 2952 1802 與本人聯絡。

長者安居協會
營運總監 吳家雯
二零一二年四月十六日