

回應鄧家彪議員於2014年6月5日提出有關

「改善家居及社區照顧服務」的資助模式及服務競爭性投標事宜

1. 為何綜合家居服務(體弱個案)服務可以常規化但改善家居及社區照顧服務卻需以合約方式營運?

在改變公共服務提供模式及引入福利服務競爭性投標的大前提下，政府在2001年以合約的形式招標營運「改善家居及社區照顧服務」，目的是以一個可行而又可持續的資助模式，為體弱長者提供綜合服務，使長者能留在家中安老，並且能夠達到以公共資源用於幫助有需要人士時做到物有所值的政策目的。

與此同時，政府正重整全港的長者社區支援服務，涵蓋範圍包括將當時受津助的家務助理隊提升為綜合家居照顧服務隊，並在提升服務隊的功能後再編配額外服務名額，為體弱個案提供服務。兩個服務在不同時段透過不同資源推行，故其資助模式並不一樣。

2. 當局有沒有委託學術機構作研究，以證明競爭性投標能提升「服務質素」；如有，結果如何？

政府在2002年5月曾委託一間私營機構尼爾森公司進行了一項「服務使用者調查」。調查顯示，超過90%服務使用者和護老者均滿意18隊服務隊所提供的「改善家居及社區照顧服務」。此外，報告亦證實上述服務能有效支援服務使用者繼續在家中安老，其中「在熟悉的環境中安居」這項目，「改善家居及社區照顧服務」分別獲得88%使用者和85.9%護老者的高度評價。

3. 當局有否評估自2005年起一直參與服務，表現穩定的服務使用者、員工及機構，對社區照顧的長遠規劃和發展所帶來的好處；而當局又有否研究競投對營辦機構、服務使用者以及相關職員所帶來的影響？

服務透過招標揀選合適的服務提供者，除可讓服務提供者提供更具彈性的服務以提高服務質素外，亦容許更多機構在符合服務質素規格要求下有機會參與提供有關服務。「改善家居及社區照顧服務」由2005年開始一直透過服務合約的模式批出服務。

一般而言，當在現有服務合約完結前，政府給予足夠的時間讓正在營辦服務的機構準備，亦會在新的合約內要求新服務提供者於安排交接的時段及正式經營服務後，向服務使用者及其家人解釋他們營運的理念，服務運作安排等事宜。

4. 根據2001年3月社會福利署向立法會介紹之文件[CB(2)975/00-01(07)]，當時，納入競爭性投標還有長者日間護理服務，為何最終沒有落實？

我們需要時間探討利用新設的中心，來為當時由非政府機構營辦的設施進行服務重整的可行性。

5. 當局堅持改善家居及社區照顧服務進行競爭性投標，是否由於簽訂某些國際協議(如世界貿易組織之政府採購協議)，或者是基於審計署或申訴專員公署的調查報告所要求的補救措施？

雖然與長者社區照顧服務沒有直接關係，但值得一提的是在2002年審計署署長報告書第5章有關「長者住宿服務」的報告中曾指出，提供長者住宿服務方案的成本效益包括在可行的情況下，應以公開招標方式承辦有關服務。

6. 安老事務委員會委託香港大學在2011年的《長者社區照顧服務顧問研究》內，在第16及第21節提及「部門需要檢討現行的服務投標機制」及研究將「綜合家居服務(普通個案)跟「改善家居及社區照顧服務」的服務隊合併。當局有否跟進有關建議，如否，這是否不尊重報告呢？

政府已就《長者社區照顧服務顧問研究》的各項建議作出檢視，並按緩急先後，逐步改善相關的社區照顧服務，包括已於2013年9月開始推行的長者社區照顧服務券試驗計劃、延長長者日間護理中心的服務時間等。此外，跟進今年施政報告所提及的措施，政府亦已委託安老事務委員會在兩年內籌劃「安老服務計劃方案」，為安老服務的長遠發展作出規劃。