

立法會福利事務委員會
2016年2月6日特別會議

第二階段長者社區照顧服務券試驗計劃

補充資料

於2016年2月6日立法會福利事務委員會(委員會)特別會議上，討論了第二階段「長者社區照顧服務券試驗計劃」(試驗計劃)。委員要求政府在會後提供下列補充資料：

- (a) 在社會福利署(社署)轄下將成立的中央工作組，每名社工須處理的個案量；及
- (b) 流程圖，以顯示第二階段試驗計劃的工作流程，當中應包括：
 - (i) 就參加第二階段試驗計劃的長者在資助長期護理服務中央輪候冊上的申請作出的安排；
 - (ii) 處理在第二階段試驗計劃所接獲的申請；
 - (iii) 處理服務券持有人轉換至另一個認可服務提供者的要求；
 - (iv) 處理投訴的程序；以及
 - (v) 監察認可服務提供者的服務質素及審核其帳簿等。

本文件提供所要求的資料。

中央工作組的個案量

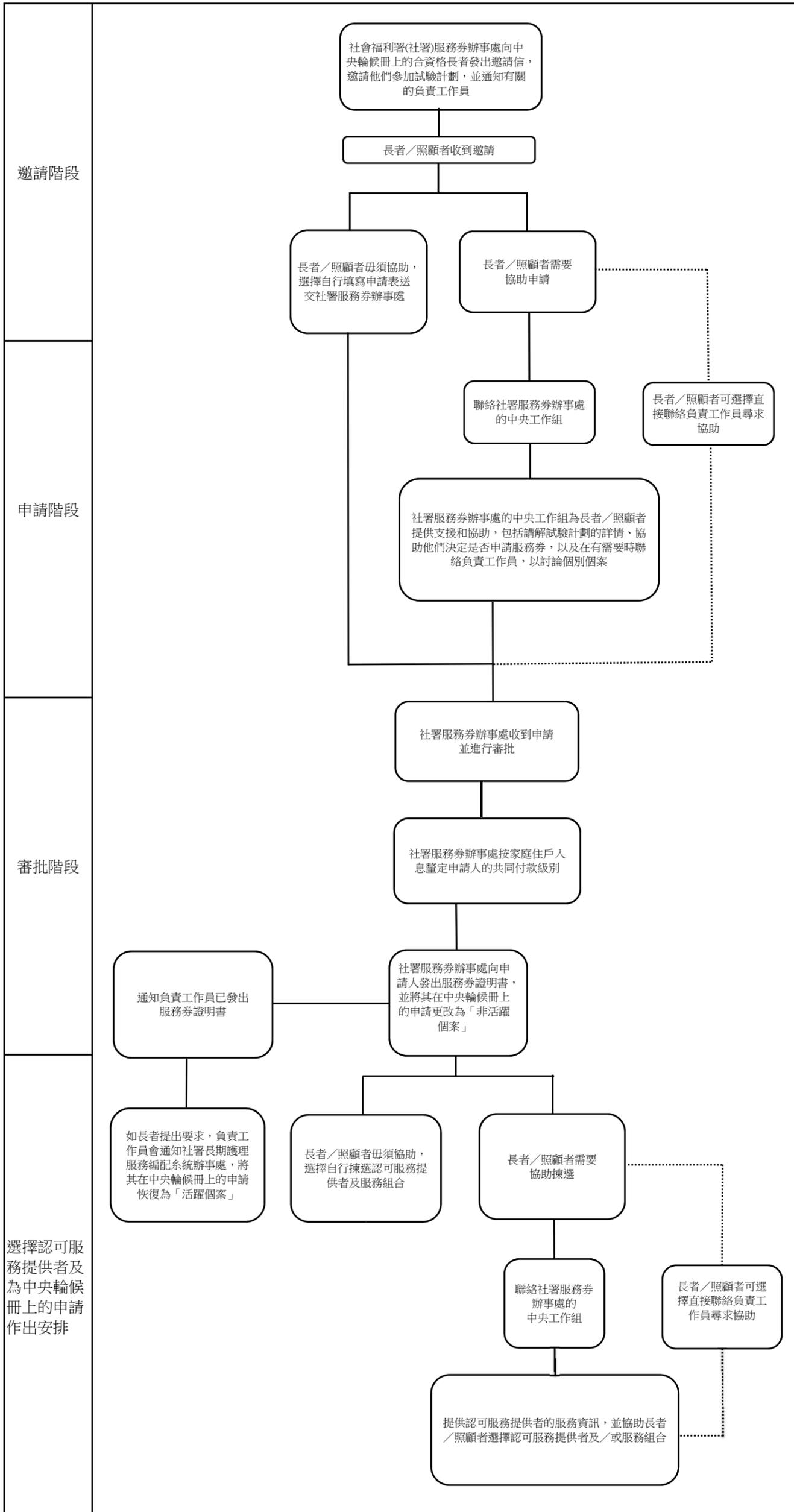
2. 第二階段試驗計劃在2016年10月開展時，社署將於現時的服務券辦事處下成立一個中央工作組，以加強對認可服務提供者的服務監察及為服務券持有人提供協助。中央工作組會作為有意使用服務券長者的第一個聯絡點，並會聯同負責工作人員向服務券持有人提供專門支援和協助，包括提供認可服務提供者的資訊、協助長者決定應否申請服務券、選擇合適的認可服務提供者及服務組合，以及在有需要時轉換認可服務提供者等。在編制上，中央工作組將設有七個新職位，其中五個為社會工作主任職位。中央工作組處理的個案量，將取決於實際需要協助的長者數目。

第二階段試驗計劃的工作流程

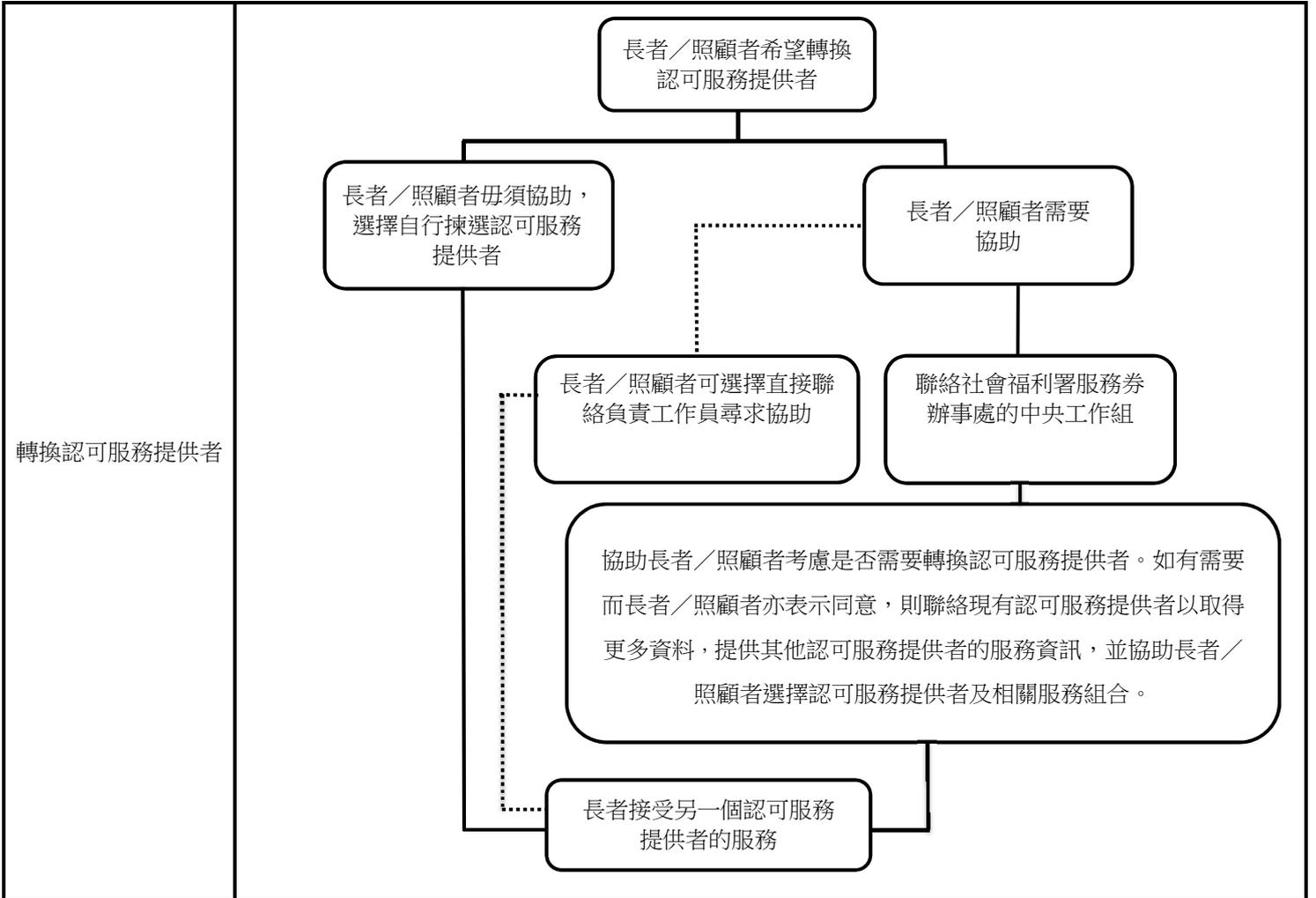
3. 就參加第二階段試驗計劃的長者在資助長期護理服務中央輪候冊上的申請將如何安排，以及長者的服務券申請將如何處理，有關工作流程載於附件 1的流程圖。
4. 就服務券持有人要求轉換至另一個認可服務提供者時將如何處理，有關工作流程載於附件 2的流程圖。
5. 有關處理投訴的工作流程載於附件 3的流程圖。
6. 社署將繼續透過突擊探訪及抽樣檢查，查核相關記錄和檔案（例如服務組合、付款及服務時數記錄），以及進行投訴調查，監察個別認可服務提供者的服務質素。此外，社署會查閱認可服務提供者向使用者發出的收據，把服務項目及開支與服務提供者的建議價目表互相核對，從而監察認可服務提供者。如發現沒有遵從價目表的情況，社署會與認可服務提供者和服務券使用者作出跟進，審查個案並採取適當的跟進行動，包括在有需要時發出勸諭信或警告信。如發現認可服務提供者未能按議定的服務範圍、水平、服務量及質素提供服務，社署可暫停或終止其作為認可服務提供者的資格。

勞工及福利局
社會福利署
2016年9月

第二階段試驗計劃
有關服務券持有人在中央輪候冊上的申請所作的安排及服務券申請的處理



第二階段試驗計劃
處理服務券持有人轉換至另一個認可服務提供者的要求



第二階段試驗計劃下的投訴處理程序

