

東華三院社會服務科
對「第二階段長者社區照顧服務券試驗計劃」意見
2016年2月6日

東華三院社會服務科藉立法會福利事務委員會特別會議的討論，就「第二階段長者社區照顧服務券試驗計劃」，表達以下的關注及建議：

1. 服務質素及監察

目前計劃建議第二階段試驗計劃，只須具備十二個月或以上提供長者社區照顧服務經驗的私營機構即可參與成為認可服務提供者（RSP）。眾所周知，現時私營機構提供長者服務的質素參差；即使是現時的甲一級院舍，加上目前已有的監管機制，但仍有良莠不齊的情況。建議政府於第二階段仍以非政府機構及非牟利機構（包括社企）參與成為認可服務提供者（RSP）。因非政府機構及非牟利機構的服務質素較有保證，服務收入相對用於提供服務的開支而非盈利上。若引進私營機構參與成為認可服務提供者（RSP），政府必需加強監管力度（例如：提升參與成為認可服務提供者（RSP）的門檻），以保障公帑之運用及長者的福祉。

2. 中央工作組之個案管理

第二階段試驗計劃下社會福利署（社署）成立一個中央小組作為第一聯絡點。若中央小組能於首次接觸服務對象時令其清楚明白計劃之詳情，全面地介紹服務提供者（RSP）的服務，並能與負責工作人員（RW）互相協調及保持緊密聯繫，確有助流程更見順暢。唯長遠而言，服務使用者會因應不同的因素而對服務需求有所轉變，若能以個案管理的模式去處理跟進實更為適切。

3. 資訊發放

第二階段試驗計劃下所設立的資訊平台，除上載各服務提供者（RSP）的服務內容，建議盡快更新服務提供者（RSP）可提供的服務名額，讓長者及家人有足夠資訊認識各區服務供應情況以便選擇切合長者需要的服務提供者（RSP）。另外，若服務提供者（RSP）能更快接觸到服務券持有人，並向其清楚解釋服務提供者（RSP）之服務可使服務券持有人於決定前掌握更多資訊以作比較，以便其選擇最合適之服務提供者（RSP）。

4. 宣傳策略

由於第二階段試驗計劃覆蓋範圍將擴展至全港 18 區推行，建議社署加強宣傳，如透過電視、電台作宣傳，提升公眾對計劃的認識；在地區上連繫不同持份者舉辦簡介會，以增加計劃推行的順暢度。