

## 香港安老服務協會

### 就“長者住宿照顧服務券試驗計劃”意見書

#### 為長者福祉 推行院舍券不應再蹉跎歲月

安老事務委員會於六月七日舉行第八十七次會議，會前安老事務委員會新任主席林正財醫生在接受某報專訪時表示：“安老事務委員會已接納「長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃」的顧問報告，讓長者領取每張面值一萬二仟元的院舍照顧券，可自行選擇入住院舍。林正財主席表示有信心試驗計劃可提升院舍服務質素，最終令長者受惠”。

#### 照顧券拖足十年 仍未有落實時間

《長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃》即「錢跟人走」的概念緣自二零零三年時任社會福利署署長的林鄭月娥司長首先在報章「署長隨筆」中提出，至今已有十三年之久，期間政府委託學者、專家、教授研究安老福利政策長遠規劃花了十多年的時間。政府終於在二零一四年《施政報告》中宣佈預留八億元，推出為期三年的院舍照顧券試驗計劃。遺憾的是八億元預留了，兩年時間過去了，顧問報告完成了，但何時才能落實和實踐「長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃」的時間表卻仍未有確實的日期。

對於《長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃》勞工及福利局局長張建宗指，“收到報告後會仔細研究，然後定出執行時間表……”。我們擔心勞福局這一研究又要花上一至兩年的時間。為何現有可以提升長者住宿照顧服務質素的試驗計劃，政策局仍然要作仔細研究？是政府缺乏改革者的勇氣？抑或被某些利益團體的民粹主義窒礙了政府的施政？時間流逝，每年有 5,000 多名長者在輪候政府津助院舍期間離世，長者生命可貴，我們不能再等。

#### 院舍住宿三級制 將長者分成不同等級

目前香港長者院舍住宿照顧服務分成三個等級：

- 一特級別是政府津助院舍，政府提供土地，單投放在服務的成本每個

宿位是\$19,000 以上；

- 二特級別是私營參與《改善買位計劃》的院舍，私人要在市場上以市值租金租舖營運，政府每個宿位大約資助\$9,000 至\$11,000 左右；
- 第三等級是普通牌照院舍，他們同樣要在市場上以市值租金租舖營運，長者只靠綜援金繳交院費（\$5,526－\$8,599）來換取最基本的起居照顧服務，全港共有 30,000 多名這樣的貧窮長者居住在普通牌照院舍內。為何同為香港長者政府要將他們分成三個不同的等級？請問政府對得起這群昔日為香港今日的繁榮作出過畢生努力的長者嗎？我們呼籲為香港長者福祉著想，盡快落實推行《長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃》，我們不應再蹉跎歲月了。

### **落實「錢跟人走」 推動安老市場良性競爭**

要改變目前安老服務政策停滯不前的困局，「錢跟人走」的院舍住宿照顧服務券試驗計劃，是擺脫綜援金受助人入住私營院舍，家人不能補貼制肘的最佳方法，讓政府、社會、家庭共同承擔照顧長者的責任。「錢跟人走」是將政府的資助直接交付予服務使用者而非服務提供者，此舉可有效地改善現有長者住宿照顧服務政府在資源分配上的僵化做法。一方面賦予服務使用者更多的自主選擇權，由用家向服務提供機構投下信心的一票。另一方面亦可推動市場上的良性競爭，結果使慣性獲得長期穩定資源的津助機構也要參與市場上的競爭，改變資助機構由於長期不愁資源供給而缺乏自我增值的動力。使用服務券的長者由服務“使用者”的身份提升為服務“購買者”身份，這種財政支付的轉變也直接實現了為用家賦權，正所為“有得揀，先至係老闆”。

### **別讓私營院舍輸在起跑線 政府資源要公平分配**

由於私營機構要以市值租金在私營市場租用物業營運安老院。而津助院舍則無須繳付租金，所以津助院舍實際上比私營機構多了政府在租金上的資本性投入。由於兩者在不同的起跑線上競爭，服務質素自然有高低之分。如果政府的資源分配是有資源者再給予更多的資源，只會貧者愈貧，富者愈富，而沒有政府任何資助的私營安老院僅靠綜援金提供服務，所以他們的服務質素永遠都只能排在最後。我們認為政府只要訂定服務質素標準，

全面開放市場，只要達標機構都有資格參與「院舍住宿照顧服務券」試驗計劃，使不同機構都有同等的經濟誘因有能力攀上高峰。

我用一個最好嘅實證例子講出一個最好事實比大家清楚知道，自從 2001 年開始政府推出合約係市場上公開競投，至今總共推出咗 28 間合約院舍，有 26 所合約院舍已經投入服務，當中有 6 間由私院競投營運。這顯示在公平的資源同公平的競爭環境下，私院在賺取合理利潤的同時，仍可為長者提供比美津助院舍的優質服務，而近年來，長者寧願留在私院而不接受津院的情況亦有愈來愈多的個案。

### **應改善服務質素評估方法 達致全民監察**

量度服務質素水平，不單只靠安老院牌照部督察巡查，比起督察所記錄的數據和看到的短期印象，更重要的是服務使用者的滿意度。服務質素的量度指標，應該院舍日常運作的一貫表現、意外率、投訴率等綜合因素評估得出的結論。院舍參與社署推出的「服務質素計劃」由地區人士、家屬委員會、服務使用者的綜合評分達至全民監察的效果，將監察院舍服務質素水平的監察權，由政府部門擴展至全民監察。

很多人將私營安老院服務質素水平參差歸咎於政府監管不力，認為政府加派人手加強巡查便可以改善私營安老院的服務質素是大錯特錯，如果大政策不變，用最低的資源只能永遠購買到最低價的產品，私營安老院的服務質素也得不到改善，最終的受害者永遠是那幫最弱勢的長者。

香港安老服務協會

2016 年 6 月 25 日