致:立法會長期護理聯合小組委員會

事：就私營院舍服務質素關注事宜

爭取資助院舍聯席（下稱：聯席）一直關注本港資助及私營院舍服務發展，聯席集合本港家長組織的民間力量，就資助及私營院舍的服務質素、資助院舍的規劃，以至智障人士的長期顧理及照顧表達意見。

現時，政府在殘疾人士院舍及安老院舍上有兩大角色；第一，政府需要負責規劃資助院舍的供應，即規劃院舍的提供，滿足社會的需要；第二，社署會就合資格的院舍發牌及監管，確保院舍乎合法例及實務守則的要求。然而，聯席認為政府沒有做好上述兩個角色；資助院舍規劃長期不足，未能追上社會的需要，而令有需要的長者及殘障人士「被迫」進入私營院舍服務市場，而私營市場的特點是以「金錢主導服務」，令可負擔高昂費用的人士可以享有較有質素的服務，而貧窮或低收入人士只能使用質素低劣的院舍。社署在這個背景下只依照法例執行發牌及監管，根本完全沒有考慮長者及殘障人士的康復、照顧、護理、社交康樂、社會融合及參與生活安排等需要，以一個「低門檻」的法例發牌，之後以一個管理角度去監管，根本無助提昇有需要入住院舍的長者及殘障人士的福祉，不良院舍的情況在私營院舍中尤其嚴重。

因此，聯席認為要改善現況，政府對上述兩個角色有所承擔，不能再容許低劣質素的私營院舍繼續存在，當務之急更是需要以長者及殘障人士的福祉為本，規範各院舍能滿足院友的各項基本的康復及生活需要。聯席認為，政府必須立即調高發牌的門檻，大大增加院舍的人手比例，為確保服務質素能滿足院友的康復及生活需要，條例亦認要求院舍聘請註冊護士、物理治療師、社工等專業人士，以提升院友照顧的質素。聯席同時認為，社署應放棄以管理角度監管，更應從「人的基本需要」這個角度考慮院友的需要，確保院舍的各種生活安排上可享有基本的人權。

聯席明白資助院舍及私營院舍同樣出現人手不足的情況，而前線工作人員如護理員和起居照顧員的流失率亦長期處於高水平，院舍需要經常聘請替假員工、兼職員工或安排現職員工分擔工作以應付需要。替假員工和兼職員工一般都對服務流程較不熟悉，因此長期依賴這類員工，既影響了提供服務的穩定性，亦使工傷、投訴和院友意外的風險增加。為了解決人手不足的問題，資助及私營院舍往往花費高昂費用購買服務，服務質素卻又未見改善，更打擊現職員工的士氣，對院舍的運作及管理都帶來負面影響；而更嚴重的是，院友的照顧和生活質素卻在這問題下嚴重受影響。

院舍是「對人」的服務，投入院舍照顧行業的人必須是有心有力，對弱勢社群抱持一份同理心。過去院舍的意外或虐待事件頻頻發生，正顯示出現時經營或從事院舍服務的人未能為院友提供適切的照顧，這亦反映出香港院舍照顧服務出現極大的制度性問題，當中，私營院舍的質素尤其令人遺憾。香港政府必須要立即糾正這個院舍制度，承擔政府的角色！

就此，聯席有以下建議：

1. 兩年內完成修訂《安老院條例》及《殘疾人士院舍條例》，提高院舍的發牌門檻；
2. 《條例》及《實務守則》應確保院舍能在康復、照顧、護理、社交康樂、社會融合及參與生活安排等配合院友的需要；
3. 改善私營院舍的巡查制度/提昇私院的透明度服務，設立償罰制度；
4. 增加不同院舍資助金額以聘請全職員工，緩解人手不足的問題；
5. 政府提誘因，改善公/私營院舍前線人員的薪金，改善待遇，以減少人手流失；
6. 增加員工培訓及建立晉升階梯，以提升院舍護理員的地位；
7. 加強公眾教育，建立院舍前線護理員及照顧員的正面形象；及
8. 規管公私營機構的外購服務，避免外購服務成為一種恆常化制度，被認為可減低院舍的營運成本做法。
9. 檢討康復服務發展方案(RPP)，讓服務使用者有份參與討論。

聯席會繼續與各持分者緊密聯繫，跟進資助及私營院舍服務發展，並冀望當局能認真跟進訴求，制定及落實政策。如有查詢，歡迎致電[redacted]或電郵至alliancerescare@gmail.com 與聯席秘書處黃子恩聯絡。

爭取資助院舍聯席召集人
林禮勝　謹啟

2017 年 6 月 26 日