

福利事務委員會 2017 年 12 月 21 日舉行的特別會議
香港安老服務協會

回應

安老服務計劃方案的意見

安老計劃方案「如何解決人力資源供應及服務質素保證問題」

1. 香港安老服務業人力資源的生態現況

1.1 社福機構情況

2016 年 9 月有機構向 160 間資助院舍發出問卷調查，發現 73%院舍經常聘請替假員工、兼職員工；而外聘替假或服務達 60%（即中介公司）。此反映人手極高不足，每位當替假的員工或由中介公司轉介的同工，大部分也有一份全職的機構工作，雖然看似是違反僱員合約，但因業界人手極度不足，而沒有機構嚴正追查及跟進。此情況已十分普遍，替假員工工作時數最高可長達 18 小時，同時以全職員工及替假員工身份，分別於兩所不同的資助院舍工作，只是聘用身份不同而已。

此情況不單產生人手不穩定，長者及家屬也難以適應，因工時過長也容易發生員工工傷或長者意外事故，院舍服務質素也受影響。以一間擁有四所政府資助院舍的機構為例，在 2014-2015 年度，院舍組別支付替假中介公司費用高達\$4,000,000 元以上，佔了相當大的人力資源比重，此例子並非冰山一角，在審慎監察善用公共資源的原則下，可能發現此現象是比比皆是。希望當局能有效統計以上的支出數據，並決心立定香港安老業界的人力資源長遠規劃，當中包括數量及質量，預備迎接高齡海嘯的挑戰。

1.2 私營業界現況

現時在人力資源供應不足下，業界難以仿效資助院舍做法，隨時調高薪金點或提升優厚福利作招聘條件來吸引人才。私人營運者始終要面對高昂的租金成本，所以在私營院舍出現的人力資源問題是員工平均年齡較高，多是 50 歲或以上，有些可能接近或已過退休年齡，出現年老員工照顧弱老的院友情況。

現時香港推行的持續照顧服務模式必須有持續的人力資源供應作後盾才能維持。因此放寬外勞輸入配額是有助解決當務之急的人手不足問題，建議由現時 2:1 比例，放寬至 1:1 比例，促進解決私營院舍招聘人手不足的情況。至於如何確保外勞質素，外勞配額分配等方面，可與安老業界（社福界及私營業界）、外勞、外傭中介代表討論及商議，同共交出達共識的方案。

1.3 引入青年人投身安老業

推行青年護理服務啟航計劃已達 2 至 3 年，希望當局能檢討此計劃的成效，有些受訪機構曾接受訪問，15 青年人投身參與計畫，最終只有 1 人留下，不知他們退出的原因，退出者現時是否投身另一行業等，這些資料數據對業界培訓青年人入行及挽留人手有莫大裨益。

此外曾有組織提出增加薪金點、改善員工福利、職業前景等要素便能成功吸引青年人入行。但現時香港經濟發展重於依靠地產、金融、旅遊為主幹，而體育、文化、藝術、政策參與，也是近年政府積極推行的發展項目，現代的年青人尚有更多的選擇空間。

如能以問卷調查或訪問形式了解當今年青人對安老業的看法，包括求職意向、價值觀、照顧老人的態度及承擔等，不單可成為公眾教育的方向，更有效定出如何提升安老業的形象；在多管齊下及早有效解決安老業界青黃不接的問題。

1.4 科技應用普及代

橫觀日本及新加坡在安老業的科技應用，在照顧及預防監察系統、醫療數據傳送、傳檔及分析、機械人應用等方面比香港走快多步。科技確實帶來業界新景象，有效提高工作效率，減少人為出錯，對預防長者跌倒及加強社區照顧尤其重要。若要成功推行安老業界對科技應用的發展，政策的普及性及全面性是關鍵。現時政府推出十億元的科技發展基金及其他的積極措施，只適用於資助院舍及買位私營院舍，而非買位私營院舍是不符合申請資格，當中涉及全港四成宿位，即大約三萬多長者未能受惠於十億元科技創造帶來的優化院舍服務，當中八成是領取綜援的長者。以上的限制會否造成社會排外 (Social Exclusion) 的情況，有待研究及觀察。在使用科技發展方面，每位在香港居住的長者理應因政府的大力推動下陸續受惠，可惜住在非買位的私營院舍長者只能望塵莫及。

2. 服務質素保證問題

2.1 研究多元性的認證計劃

根據香港老年學會網站資料，推行院舍評審計劃累積經驗接近 15 年，有 128 間院舍曾參與認證計劃，佔全港院舍總數大約 17%；曾獲得成功認證的院舍名單中，超過 8 成院舍提供宿位超過 100 個以上，而私營界別及社福界各佔一半。由此看來，私營院舍也屬積極改善的一群。

香港私營院舍於 80 年代開始發展，而香港安老服務協會成立將近 35 年，明白及了解業界的發展狀況。業界十分認同及支持全面提升院舍服務質素，私營業界將會積極參與提升計劃。現時私營院舍運作也有不同規模，政府可考慮推出階段性的認證計劃，及分級制的認證計劃，有助不同規模的院舍也能投入參與。同時使營運者能按著自己的能力、可承擔的條件，以按部就班的

方式改善院舍服務。協會願意陪同私營院舍一起走上這優化的道路。就像當年推出「毅進計劃」一樣，給會考失敗的學生多一個選擇機會，可於取到認可資歷後，選擇投身職場工作，或是選讀接駁進修課程，提升自我增值。安老業界的服務提升，也需要這種求同存異的理念下推行。

2.2 跨部協作平台

在私營非買位院舍市場出現一個普遍現象，接近 8 成的院友是領取綜援者。私營業界也想推出屬市場化的高端院舍服務，讓服務使用者多一個選擇，令私營市場走向正常化，達百花齊放的果效。在現時香港覓地難求的狀態下，政府成立的跨部門政策研究小組，可為現時私營安老院營運者擔當「拆牆鬆綁」的角色，簡化改變土地用途的申請程序，以特事特辦的方式，配合人口老化及科技應用，彈性處理土地興建私營安老院的申請，有助短時間內提供更多高質素的宿位選擇。

香港安老服務協會

2017 年 12 月 21 日