

致：立法會福利事務委員會
由：起居照顧員及家務助理員協會代表
日期：6/12/1999

家務助理員的工作豈止送飯咁簡單！（以下集中一些老人個案）

- 送飯服務（每天送飯兩次）及有需要的老人提供餵飯服務
- 觀察老人的身體狀況
- 與老人傾談，了解其生活情況
- 帶老人往覆診
- 了解老人需要，特別是患病的老人家，家務助理員需因應老人的病痛而轉變食物，提供貼身式的服務
- 遇獾一些患有失禁的老人，家務助理員會即時協助清理，及為老人更衣
- 遇獾一些被情緒困擾的老人，家務助理員會嘗試開解，有需要時會轉告中心職員，作出跟進及輔導

現時家務助理服務的好處：

- **同一位同事跟進/照顧同一位老人
- **與老人建立信任及良好的關係
- **對老人的個性及日常行為較為理解，明白老人的特性
- **對老人的安全，特別是性命及健康有多些保障
 - （曾試過因老人不適，甚至昏迷，由家務助理員負責通知消防署破門及叫救護車，才能及時拯救老人性命）
- **由於家務助理員每天見老人兩次，對老人的情緒起伏有多些了解，雖未必可以為老人解開心結，但對於一些孤獨的老人來說，家務助理員有如朋友，作為一位聆聽者及情緒支援者
- **有些時候，家務助理員給予一些自暴自棄的老人家帶來積極的一面，因為覺得有人／政府關心自己，原本已抱獾「壽終正寢」的心態，受到家務助理員悉心的協助及關懷，逐漸改變自己對人生的看法，增加多些自信心

政府外判送飯服務，只為效率及削減開支，對於現時運作及質素良好的家務助理服務，只批評為成本高，不合乎經濟原則，但卻漠視家務助理員那份投入及熱誠的工作態度，更不理會老人面對轉變的感受，老人家所需要的不僅是一餐飯，而是有關懷、有愛心的一餐飯。

外判服務即將服務變成商品化，而大部份的受助人是年老的長者，有些甚至是患有中風或痴呆症的長者，他／她們不會、亦不懂得監察外判後的服務。那麼，政府／社會署能否作出承諾及保證外判服務不會影響服務質素，如何監管服務及保障受助人獲得至少與現時同等的服務質素？政府若不能作出保證，就應立即停止以競投合約方式將服務外判。