

松柏之聲

非 賣 品

聖雅各福群會 出版

地址：香港灣仔石水渠街八十五號 電話：(八五二)二八三一 三二一五

St. James' Settlement, 85 Stone Nullah Lane, Wanchai, Hong Kong. Tel: (852)2831 3215

國際聯網 Internet: <http://www.thevoice.org.hk> 電子郵件 E-mail Address: thevoice@sjs.org.hk

★ 創刊於一九七六年一月，乃全球首份，最長壽兼全世界發行之長者華文讀物 ★



頭條

◆ 陳章明、鄧珮頤

嶺南大學亞太老年學研究中心

從2011-2012施政報告看

「錢跟人走」

曾特首任內最後一份施政報告以「繼往開來」為題，提出社區照顧服務券的概念，最快2013年推行，給予長者「話事權」選擇服務項目及機構，順應「錢跟人走」之發展大勢。全城熱哄哄，有中介公司騷擾這銀髮商機，夥拍社企開拓中產長者市場；社福機構亦決心加入戰團，加強推廣宣傳，不讓後起專美。

錢不再跟服務走

政府的資源投放在那裏，市民自然就會流向那裏。目前的津貼機制是「錢跟服務（機構）走」，長者自然跟提供服務的機構走，無論好醜，也得接受。以往只有政府跟社福機構討論質素問題，若市場開放，引入競爭，服務提供者不得不推陳出新，投用家所好，凡事以質素為先，而且更能吸引不同類型及性質的服務機構參與，百花齊放，這未嘗不是一件好事。誠然，香港面對人口老化，長者對照顧服務需求只會有增無減，政府需投放及提供足夠資源擴展服務，另也得優化服務內容、形式及資助方式。多年來，政府投放於院舍照顧的資源遠比社區照顧服務多，推出社區照顧服務券，一方面能夠改善資源投放不均的情況（視乎決心、力度及規模），把社區照顧服務成為院舍以外的選擇；另一方面則小試牛刀，於可控制範圍以實驗方式實踐「錢跟老人走」這個十年夢想，希望日後推展至其他服務範疇。

五項重要原則

無論是院舍服務，抑或是社區照顧範疇，「錢跟人走」能否收得預期果效，背後有賴其他措施及配套的相互支持及監測，不是單單交由市場就能解決所有問題。重要原則

有五項：

- 1 要做到資源公平分配、服務使用者得到合理服務：制定一個嚴格的資產審查制度，一把能夠找出有真正需要人士的「尺」，使真正貧困的長者得到較多資源及合理的服務質素；
- 2 要嚴格監管服務質素：市場對外開放，必會有一番汰弱留強。政府一方面應協助業界適應新營運模式，保障服務的穩定性；另一方面，應對服務成本有充分掌握，為服務的內容及水平訂定最低水平及營運守則，防止有將貨就價、提供者收取回佣的情況發生。政府可仿做評定酒店質素的星級制，建立機構評鑑機制，訂定要求把服務機構分級；
- 3 要提高營運的透明度：政府需為服務建立一個完整、並可供隨時查取資料的數據庫系統。政府可參考幼兒教育學券的做法，提升機構營運的透明度，要求服務機構詳列服務內容、收費、服務人員的數目及資歷、空間大小及戶外設備等資料指引，方便長者逐

一比較，揀選優質服務；

- 4 要教育長者及其家人選擇服務，認清消費者權益：「服務券」（或「錢跟人走」的概念）將改變市民大眾對社會服務的觀念，新制度鼓勵長者及其家人自行選擇服務，這突然而來的角色轉移，用家未必有能力立即轉變過來，揀選最適合自己需要及喜好的服務。因此，在服務推出前應先有部署，如設立中介公司個案經理、社區支援配對服務等，協助及教育長者適應這新服務模式。
- 5 要確保資源用得其所：政府應確立一套合理的審計及管理制，精確的估量服務券金額及數額，並訂定使用的方法規範，防止濫用情況。當然亦要評定服務提供者的素質，釐清其服務的專業性及等級，給予用家清楚選擇。

妥善的配套安排

談完原則性的考量，執行的配套又如何：

- 1 要有不偏不倚、公開透明的服務

資訊發放系統，讓用家有真正選擇。資訊系統應簡單易用，除提供網上版本外，更應於長者用家經常出沒的地點設資訊站，不偏不倚為用家提供服務內容及價格；

- 2 要有多元化彈性服務，貼近商業運作模式，如二十四小時全天候服務，做到隨傳隨到，為用家提供度身貼心的服務。簡單如坐輪椅的長者需要人陪伴飲茶，亦可按時收費來提供服務；固然高技術如臥床護理的服務亦應包括在內，收費當然就會較陪伴服務昂貴；

- 3 政府角色應在以下方面，扮演「評核」角色：

甲、長者個人需要：按身體狀況及財政狀況，訂定資助額。即訂下資助的基礎，讓用家及服務提供者有價格依從；

乙、服務質素：鼓勵靈活、多元化的服務發展，為服務質素訂定要求，做好把關的工作，確保服務為用家所需。比如說，現有津助院舍其實可延伸服務去提供日間護理及居家照顧服務；但服務種類及時間，或素質保證則必須由政府與業界商討達至共識，再按市場供求慢慢取得平衡；

丙、個案管理：設立中央個案管理系統，把用家需要配合提供服務，也發揮信息多方共通互達，為長者提供個別關懷，又能全面照顧。



◆ 巧竹

小結

「錢跟人走」能否於安老服務界或其他福利事業「繼往開來」，還要看社區照顧服務券的进化了。