

第三階段「長者社區照顧服務券」試驗計劃服務評估 網上問卷調查報告摘要

「長者社區照顧服務券（社區券）試驗計劃」（試驗計劃）背景

1. 為了鼓勵長者居家安老，社會福利署（社署）在 2013 年 9 月推出試驗計劃，為經統評機制評估為適合院舍照顧服務或社區照顧服務的長者提供更多元化的社區照顧服務。試驗計劃採用「錢跟人走」的資助模式，在長者（或其家人）和政府共同付款的原則下，合資格長者自行選擇切合個人需要的認可服務單位、服務種類及服務組合。
2. 試驗計劃涵蓋全港 18 區，服務範圍與現行的資助長者日間護理中心和改善家居及社區照顧服務相若，分為以下三種模式：「中心為本」的日間護理服務、「家居為本」的到戶家居照顧服務、以及「中心為本」及「家居為本」的混合模式。在「安老服務統一評估機制」下獲評定及建議為適合社區照顧服務或院舍照顧服務，並正在資助長期護理服務中央輪候冊（中央輪候冊）輪候資助社區照顧服務及／或院舍照顧服務，而尚未接受任何院舍照顧服務或資助社區照顧服務的長者均可申請社區券。自第三階段試驗計劃在 2020 年 10 月開始，所有合資格長者均可向社區券辦事處申請社區券而毋須輪候。

第三階段試驗計劃的優化措施

3. 第三階段試驗計劃的優化措施，包括：
 - (a) 修訂認可服務單位的申請資格，以增加服務供應；
 - (b) 只設最低及最高的社區券面值取代五個預設的分級面值以增加服務組合的彈性；
 - (c) 以按曆月代替按季度計算申請社區券價值發還政府津貼以提升工作效率；
 - (d) 強化資訊科技系統，以減少認可服務單位的行政工作，並研究容許服務使用者在多於一間認可服務單位中使用社區券；及
 - (e) 中央工作組會不時舉辦簡介會及與地區單位合作舉辦工作分享會，加強宣傳試驗計劃。

4. 此外，為配合長者在2019冠狀病毒疫情期間的服務需要，社署彈性安排社區券持有人可按其需要使用低於社區券最低面值的服務組合。

網上問卷調查

5. 為了持續改善試驗計劃服務以切合長者的長期護理服務需要及規劃服務發展，社署於2022年下旬檢討第三階段試驗計劃的成效，藉網上及紙本問卷調查分別收集了認可服務機構和社區券使用者／其照顧者對試驗計劃的意見。
6. 調查內容包括收集（一）認可服務單位對服務行政措施及服務成效的意見，及（二）社區券使用者或其照顧者對試驗計劃內容、使用社區券的經驗、以及對試驗計劃需要改善的地方提出意見。此外，調查亦就社署即將推行的優化措施向持份者收集意見，包括讓社區券持有人於同一個曆月內使用一個或以上的認可服務單位、增加認可服務項目，以及建立網上服務平台。

主要調查結果

第一部份：認可服務機構

7. 2022年7至8月期間，在參與第三階段試驗計劃的242個認可服務機構中，社署共收集了250份來自機構管理人員和前線員工的回應，其中包括多於一份來自同一個認可服務機構的回覆。
8. 幾乎所有受訪認可服務機構表示熟悉社區券持有人使用服務的流程；超過九成受訪機構表示試驗計劃有效支援長者在家得到適切的照顧和減輕照顧者的壓力；約八成使用長者服務管理系統的機構表示強烈同意／同意系統有助減少行政工作。此外，九成受訪機構表示社署定期舉辦社區券服務分享會，以及藉著地區福利辦事處宣傳社區券服務能提高服務使用量；而約八成受訪者認為社署長者資訊網及社署網頁的宣傳有效。

9. 約九成受訪機構歡迎第三階段的優化措施，包括取消五個預設的社區券價值有助服務單位更彈性地與長者制訂服務組合及計劃，及按曆月計算申請社區券價值發還的政府津貼程序更便利。就社署建議的優化措施，超過七成受訪機構認為增加認可服務項目，例如租借輔助／復康用品或器材等建議有效提高服務使用量；超過九成受訪機構認同設立網上服務平台，以便服務單位每月呈交發還資助申請及提交收納個案／離開服務通知書等。

第二部份：社區券使用者及其照顧者

10. 社署共收到1 021名社區券使用者／照顧者的問卷回覆。超過九成社區券使用者／其照顧者對社區券整體印象良好，而超過八成受訪者同意社區券服務能回應他們的護理需求、改善身體狀況和提高生活質量；約九成的受訪者表示滿意服務機構的服務質素。此外，超過八成受訪照顧者同意試驗計劃有效分擔照顧者的工作及減低照顧壓力。
11. 超過六成受訪者表示同意第三階段試驗計劃的優化措施，即以最低及最高的社區券面值取代分級面值，能更切合他們的服務需要和增加使用服務的靈活性。
12. 超過八成受訪者認為若持券者可於同一曆月內使用多於一個認可服務單位的服務，能更切合服務使用者的需要、增加購買服務的彈性和有效增加參與試驗計劃的意欲。此外，超過半數的受訪者對增加認可服務項目，例如租借輔助／復康用品或器材等提議表示歡迎。

建議

13. 綜合以上網上問卷調查所收集的資料，社署會在規劃服務時參考以下建議：

- (a) 維持最低和最高的社區券面值，並持續檢視取消社區券最低面值的可行性¹
- (b) 同一曆月內使用多於一個認可服務單位
- (c) 增加認可服務項目，例如租借輔助／復康用品或器材
- (d) 提升現有資訊科技系統及設立電子化服務平台²

社會福利署

2023年6月

¹ 因應社區券使用者在2019冠狀病毒疫情期間減少使用服務的情況，社署自2020年2月起已接受他們可按其特別需要使用低於社區券最低面值的服務組合。雖然疫情已緩和，社會亦漸趨復常，但社署暫時仍然會維持容許長者使用低於社區券最低面值的服務組合的措施，以保留彈性讓長者恢復購買所需服務組合，並持續檢視取消社區券最低面值的可行性，以提供更大的彈性予機構及社區券使用者／照顧者。

² 試驗計劃已獲政府資訊科技總監辦公室撥款，以強化現有資訊科技系統及開發電子化服務平台，從而提升服務質素和效率、以及促進服務策劃，並讓長者能更方便獲取服務資訊及協助長者使用社區券。整個項目預計於2023年第三季完成。