

2013長者高峰會

護老者津貼個案管理

信義會長者綜合服務代表
程伯年先生

不同地區有不同的護老者津貼制度，既有為認可護老者貢獻而設，亦有按護老需要提供補助。當中尤以後者，需涉及評估需要、資源運用的計劃及監察補助金的使用等程序，所以，一個有效的個案管理制度自是不可或缺。

我們建議訂的個案管理制度，不是消極地監察申領護老者津貼的家庭，有否履其責任，而是積極地在服務使用者的共同參與下，讓長者及其照顧者得到最適切的支援，使「居家安老」真正名實相符。有關具體建議如下：

一) 設立個案經理

1.1) 個案經理資歷：

- ~ 現任社工、護士、物理治療師／職業治療師； 並且
- ~ 需完成一個特設的個案管理的訓練課程並經考核，取得認可資歷



1.2) 職責及工作：

A) 評估

- 1。評估申領津助（護老需要補貼／資助）家庭的護老需要及支出
- 2。訂定可領取的津貼金額

B) 服務計劃

- 1。訂定需要社區支援服務的類別（如：物理治療、家居照顧）、使用頻率及優次
- 2。計劃如何有效使用津貼
- 3。簽定服務契約※

C) 服務的聯繫及協調

- 1。為受津助家庭提供社區支援服務的資訊及選擇
- 2。協助連繫服務單位

D) 跟進、監察及評估

- 1。跟進受津助家庭使用服務的狀況
- 2。評估長者是否得到適切的服務及照顧
- 3。監察津貼是否按服務計劃分配使用
- 4。按需要修訂服務計劃

E) 持續改善機制

- 1。設立區域性「個案管理協調會議」
- 2。成員包括當區的個案經理及服務使用者代表
- 3。定期舉行會議，交流區內服務資源資訊、評檢社區資源能否回應個案需要，提出改善建議及向有關部門反映

註：

- ~ 管理流程的 A、B、D 4、E 項，均在服務使用者共同參與下進行
- ~ 「服務契約」訂定個案經理及服務使用者的相互權責、對服務計劃的共識協議，「契約」受法律保障與規管，有相關的罰則以防違約

二) 訂立「護老者個案管理法例」， 包括：

3.1) 清楚訂定個案經理的權與責，讓其能切實執行其職責

3.2) 訂定接受津助家庭的權與責

3.3) 個案管理上訴及仲裁機制，處理受津助家庭對有關個案經理的投訴

3.3) 訂定個案管理的個案比率

建議為1:70（現時長者地區中心的「津助及服務協議」，一般個案比率約為1:75，但在實踐上，不少中心均遠超這個比率）

為保障管理及服務質素，有關比率不應視作服務投標時的「服務協議」，造成爭相追逐最大的服務輸出數字，而以影響服務質素作為代價。

應如《安老院例》般，將人手比例寫入法例，確保切實執行