



## 安老服務的人力承擔

安老服務要達至以人為本，能按長者需要提供質素穩定的服務，具備充足而相關知識、照顧技巧及熱誠的人力至為重要。然而，安老服務的人力，尤其前線照顧員的流失情況嚴重及缺乏新人入行卻是不爭的事實。社會福利署於去年八月向 69 間有提供安老及康復服務的受資助非政府機構所收集的數據便發現截至去年七月三十一日，個人照顧工作員及家務助理員的空缺率分別為 18% 及 18.8%。面對老齡人口持續飆升，政府雖然積極推出多項試驗計劃，例如：長者社區照顧服務券、支援身體機能有輕度缺損的長者試驗計劃、支援在公立醫院接受治療後離院的長者試驗計劃等，這些計劃的目的是盡快為有需要長者提供即時服務，甚至達到零輪候，其原意是好的，可惜，這些計劃亦為原本已很緊絀的安老人手構成壓力。如今就連原有服務也正在面對人手荒之際，即使硬件配套齊全，一旦未能聘請足夠及適當人手入行，新服務亦難以做得到位。

為應對安老人力不足，今年的施政報告提出了一些針對穩定常規人力的措施包括：為資助安老服務單位提供額外資源以增加個人照顧員及家務助理員的薪酬、考慮資助安老服務單位提供更大彈性以輸入照顧員等。固然，增加薪酬福利是挽留人才的重要元素，然而面對前線照顧員的老化情況，若不能吸引新人入行，日後以老護老的情況必更嚴重。雖然，近年推出的「青年護理服務啟航計劃」有助培訓及鼓勵青年人投身安老服務業，但由於大部分青年人都只視入職最前線的照顧員崗位是提升至其他更專業工種、薪酬待遇及前景更理想的崗位的踏腳石，因此沒有多少人會在完成課程後仍留任，對處理業界人手短缺問題可謂杯水車薪。至於輸入外勞看似勢在必行，但却仍有很多方面需要三思，其中外勞的資歷、經驗、培訓及考核、文化語言差異、外勞與本地人員的比例等固然是必須細心考量，另外，有一點可能較容易忽略的是本地前線照顧員對外勞的一些刻板印象，有個人照顧員曾表示「目前照顧員的形象已經很低，再輸入外勞的話，這個工種就似地底泥。」可見，如何提升前線照顧員的專業形象絕對不容忽視，否則可能導致更多本地有經驗的照顧員「跳船」，結果反而對服務質素造成嚴重影響。長遠要穩定安老服務常規人力資源，檢視整體安老服務業的專業質素、非專業的人手配置，以及檢討不同工種的薪酬及晉升架構實在是刻不容緩。

「居家安老」是很多長者的心願，而事實上大部分居於社區的長者都主要是由家人支援。家庭護老者可說是長者照顧系統中非常規人力的最重要部份，因此，必須確保他們具備知識、技能、資源（穩定收入及支援服務）和身心健康以支援家中長者。目前，受政府資助的社區服務單位雖有為護老者提供資訊、技能訓練、器材借用、輔導及轉介等，但由於服務時間欠彈性，令日間工作的護老者不易獲取服務，因此有必要加強對這類護老者的支援，例如設立二十四小時的諮詢熱線、特別為他們而設的晚間及週末訓練活動、鼓勵僱主推行家庭友善政策等。另外，亦有不少家人因全職照顧長者而放棄工作，造成經濟壓力，為表達社會對他們的奉獻的肯定，向他們提供照顧者津貼實不可少。可惜，現存為低收入家庭護老者提供的生活津貼，不但名額少而且津貼額亦不足以支付長者的照顧及個人生活所需，實難以令全職護老者安心照顧家中弱老。假若政府能為全職護老者提供更全面的經濟支援，例如參考澳洲設立「照顧者收入津貼」（Carer Payment）為全職護老者提供照顧報酬，將他們納入常規的照顧系統，相信長遠有助安老人力的承擔。

家庭護老者之中除家人外，外傭其實也是另一非常規安老人力。尤其是照顧獨居長者，子女通常都會聘請外傭與長者同住。近日，政府便透露正探討以現金券模式，資助公屋獨居長者聘請外傭，主要針對有醫療需要的長者。此舉無疑是政府對獨居長者的一番好意，然而在落實執行上卻有不少值得仔細考慮之處，除如何支援長者處理聘請外傭的繁複程序和外傭住所安排外，其中必須要解決外傭與長者之間的溝通，否則「雞同鴨講」必然影響照顧質素與及照顧關係。另外，通過培訓及考核外傭有足夠護理長者的知識和技巧亦甚為重要，且須清楚界定何種缺損狀況的長者是外傭未能勝任便需尋求更專業的護理支援。因此，即使政府推行資助聘請外傭措施，仍不應因而減輕其在資助長期護理服務的承擔。

據統計處數據，去年 65 歲或以上長者佔總人口 16.6%，即每 6 人有 1 人是長者，至 2036 年長者人數料佔總人口 31.1%，即每 3 人便有 1 人是長者。面對未來照顧老齡人口的龐大人手需求，我們確實有急切需要更認真地思考如何有效穩定及提升安老照顧的常規和非常規的人力承擔。