

長者社區照顧服務券試驗計劃 主動調查報告摘要

引言

推廣「居家安老為本，院舍照顧為後援」是政府現行的安老政策。政府在 2013 年 9 月推出「長者社區照顧服務券試驗計劃」（「試驗計劃」），以「錢跟人走」的模式，支援體弱長者居家安老。試驗計劃分別在 2016 年 10 月及 2020 年 10 月進入第二及第三階段，整項試驗計劃至今已實施約 10 年。持長者社區照顧服務券（「社區券」）的長者可按個人需要，獲社會福利署（「社署」）認可的服務單位提供日間護理和家居照顧服務。

2. 政府持續檢討試驗計劃及採取優化措施，包括增加社區券數目、採取更具彈性的服務模式及邀請更多機構參與提供服務。與此同時，社會上有意見指有長者對試驗計劃缺乏認識，亦有長者在領取社區券後沒有使用服務。政府的數據顯示，在 2013／14 至 2020／21 年度期間，社區券的總數由 1,200 張增加至 8,000 張，但截至 2020／21 年度累計獲發社區券的人數中，有超過兩成長者在領券後未有使用服務便離開試驗計劃。此外，計劃實施多年，卻仍在試驗階段。

3. 有鑑於此，申訴專員展開這項主動調查，旨在審研試驗計劃的運作安排，包括服務規劃、審批申請的流程、協助長者選擇服務提供者的措施、服務質素及使用率的監察，以及服務推廣及宣傳工作等，並在有需要時向政府提出改善建議。

本署調查所得

社區券的申請及使用

4. 合資格申請社區券的長者必須為在社署「安老服務統一評估機制」¹下被評定為適合社區照顧服務或院舍照顧服務，並正在

¹ 長者在申請長期護理服務時，均需接受「安老服務統一評估」，經認可評估員（包括社工、護士、職業治療師、物理治療師等）評估確定其長期護理需要後，才可根據評估結果申請獲配對的長期護理服務。資助長期護理服務主要分為社區照顧服務及院舍照顧服務兩類。

《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，而尚未接受上述服務的人士。

5. 截至 2022 年 12 月，社區券的最低及最高面值分別為每月 4,210 元及 10,070 元，長者可按其需要選擇於認可服務單位購買任何在最低至最高面值內的服務組合。認可服務單位會向長者按月提供等值的服務，再以實報實銷的形式向政府申請發還津貼。社區券價值會根據綜合消費物價指數按年調整。

6. 持券人是以「共同付款」的模式購買社區照顧服務。「共同付款」是以能者多付為原則，讓負擔能力較低的長者獲得較多的政府資助。社區券的服務組合價值已包括長者的共同付款部分。社署會根據長者及同住家人的收入進行經濟狀況審查，並參考政府統計處按季度更新的家庭住戶每月收入中位數，以釐定該長者的共同付款級別。共同付款級別分為六級，即服務組合價值的 5% 至 40% 不等。

7. 在試驗計劃下，持券人可選擇單一日間護理中心服務（中心為本模式）；單一家居照顧服務（家居為本模式）；或中心及家居照顧服務（混合模式）。社區券的服務範圍包括復康運動、護理服務、膳食服務、個人照顧服務、住宿暫託服務、言語治療服務等。持券人可按需要自由轉換服務單位而無需獲社署批核。試驗計劃現時有約 250 個認可服務單位，由具備提供長者照顧服務經驗的津助非政府機構、非牟利機構／社會企業及私營機構營運。

8. 行政長官已在《2022 年施政報告》提出於 2023 年第三季把試驗計劃恆常化，分階段將受惠人數增加 50%，由現時 8,000 人增加至 2025／26 年度的 12,000 人，服務券適用範圍亦會擴展至租借輔助科技產品。

9. 本署在審視社署的工作後，有以下的評論和建議。

試驗計劃的實踐和檢討跨越多年

10. 社署在試驗計劃首次推行「錢跟人走」的資助模式，該署期望藉市場競爭的力量促使認可服務單位改進服務，而從政府財政角度而言，數據顯示試驗計劃的「錢跟人走」、「能者多付」及「共同付款」的原則有助維持社區照顧服務的財政可持續性。試

驗計劃自推出至今已近 10 年。社署解釋，試驗計劃在推行初期市場仍未成熟，認可服務單位數目不多；該署亦需時檢討及在各階段引入不同的改善措施，以測試如何充份利用新模式的優點，並逐步完善試驗計劃。

11. 本署認為，試驗計劃本身的運作方式有別於傳統資助服務，市場及長者均需時間了解和適應；而香港大學秀圃老年研究中心（「秀圃中心」）就第一階段及第二階段試驗計劃確實提出不少意見及建議。社署參考有關意見及建議於下一階段的試驗計劃推行多項優化措施，當中部分措施例如擴闊認可服務單位資格至私營機構、增加服務供應及選擇、將試驗計劃覆蓋範圍由八個地區擴展至全港 18 區、以至加強地區協作等，均不可一蹴而就。故此，本署認為社署需較長時間測試試驗計劃的各方面措施及運作以臻完善，實未可厚非。

應多管齊下提升社區券的使用率

12. 根據社署的統計數字，若以使用社區券人數佔社區券名額的百分比來計算社區券的使用率，有關百分比於第二階段約為 60%，第三階段則從 2020／21 年度的 59%，上升至 2021／22 年度的 78%，截至 2022 年 12 月底更增至 86%，可見使用率一直逐步改善。這應與社署於第三階段起邀請所有在《中央輪候冊》上的合資格長者申請社區券，並簽發比社區券名額更多的社區券有關：第三階段的社區券名額為 8,000 個，截至 2022 年 12 月底，社署發出的仍然生效的社區券有 10,046 張，當中 6,851 人正使用社區券購買認可服務單位的服務。本署認為，社署積極向合資格長者發出邀請信及簽發社區券，有效提高社區券的使用率，使社區券名額得以善用，做法值得肯定。

13. 另一方面，綜合調查所得，有不少正在《中央輪候冊》上輪候資助長期護理服務的長者申請社區券，是抱着先行申請的心態，以應付在獲批資助服務前可能出現的不時之需。事實上，這亦符合社署對社區券的定位，即為《中央輪候冊》上輪候中的長者提供多一個選擇，一旦需要社區照顧服務，便可使用已獲批的社區券取得支援。

14. 社署並指出，試驗計劃是以「實報實銷」的方式向認可服務單位發還津貼，故閒置的社區券並不會浪費公帑或佔用服務單

位的資源。本署理解，在使用券的人數未超過社區券名額之前，閒置的社區券不會阻礙社區券的流轉，或影響社署向有需要的長者發放社區券。但為維持及進一步提升社區券的使用率，本署認為社署應繼續積極邀請新加入《中央輪候冊》上的合資格長者申請社區券，並定期（例如每年一次）向持有社區券但不使用的人士了解情況，一方面可收集資料作分析用途，以查找社區券服務是否有可改善之處，另一方面可與個案負責工作人員重新檢視長者的服務需要，協助他們善用社區券服務，包括揀選合適的認可服務單位或服務組合。

15. 本署亦建議，社署可向認可服務單位索取其輪候名單，並接觸其他服務單位嘗試為輪候的持券長者作出配對建議，以助長者早日獲得所需服務。

16. 此外，社署表示正研究容許持券人同時在多於一間認可服務單位中使用社區券，以增加試驗計劃的彈性，預計於 2023 年第三季推行有關措施。本署建議該署加緊進行研究及測試，以早日落實改善措施，使長者能更靈活地使用社區券的服務，從而提升社區券的使用率。

應增加中心為本服務的供應

17. 根據社署的資料，截至 2022 年 12 月底，第三階段試驗計劃的認可服務單位共提供 12,689 個家居照顧服務(家居為本服務)名額。使用當區認可服務單位的家居為本服務及混合模式服務的持券人共有 4,712 人，而在《中央輪候冊》上輪候家居為本服務的共有 4,323 人，本署假設這兩類人士相加的人數（即 9,035 人）可視為對家居為本服務的總需求。現時家居為本服務名額能充裕地應付使用者及輪候人士的需要。

18. 在地區供求方面，部分地區的家居為本服務供應並不足以應付正使用該區認可服務單位的服務的人士以及居於該區的輪候服務人士的需要，這些地區為中西區、離島區、黃大仙區、沙田區、北區及元朗區。另一方面，灣仔區、深水埗區、九龍城區及油尖旺區的家居為本服務供應則似乎過剩（上述地區的服務剩餘名額均超過 500 個）。不過，由於不少認可服務單位均提供跨區家居為本服務予各區的長者，而認可服務單位在獲准服務的地區提供服務不得向持券人收取額外的交通費，故長者使用有關跨區服

務時毋須額外支付跨區交通費用及時間成本。本署相信，在不同地區的認可服務單位名額可彈性地互補不足的情況下，各區的家屬為本服務供求情況應屬平衡。

19. 至於日間護理中心服務（中心為本服務）名額方面，截至2022年12月底，試驗計劃共提供4,191個名額。中心為本服務及混合模式服務的使用者共有3,518人，而在《中央輪候冊》上輪候中心為本服務的共有1,771人，兩者相加共有5,289人。社署表示一個中心為本服務名額可由多於一名持券人於不同時段或日子使用，故現時的總名額數目未必不足以應付需求。本署並無每個日間中心名額的詳細使用情況的資料，故無法就名額供求的確實狀況置評。若單就使用者的總人數而言，現時仍有剩餘的名額可用。

20. 在地區供求方面，本署按一個名額可服務1.5位長者計算，18區中有6區均出現剩餘名額為負數的情況，表示該些地區的中心為本名額不足以應付使用該區認可服務單位的中心為本服務的持券人及該區的輪候人士兩者的需要。該些地區是東區、南區、黃大仙區、沙田區，離島區及元朗區。上述觀察亦大致符合社署提供的各地區使用跨區中心為本服務的持券人數目所顯示的情況。另一方面，深水埗區、油尖旺區，九龍城區及葵青區的服務供應則較為充裕。

21. 本署理解，日間護理中心在交通安排及服務處所（例如認可服務單位須為每個中心為本服務名額提供5.25平方米的室內面積）等有較多限制，以致只有少數認可服務單位提供跨區中心為本服務，而中心為本服務名額的供應在傳統的資助服務中亦面對同樣困難。故此，中心為本服務實較難達至各區供求平衡的理想狀況。

22. 現時社署會不時檢視各區的社區券服務供應是否足夠，該署亦會透過認可服務單位分享會和簡介會等活動發放地區社區券服務供求資訊，並鼓勵機構在長者人口或服務需求較高的地區增加服務供應，以及擴展服務模式。鑑於不少地區的中心為本名額供應仍有不足，加上政府將在試驗計劃恆常化後逐年增加社區券的名額，本署建議社署繼續定期向現有及潛在認可服務機構提供最新的各區社區券服務供求數據及資料，並邀請更多機構於供應較緊張地區開展或擴展服務模式及覆蓋範圍，從而提供更多中心為本服務名額予當區或跨區長者，回應他們的需要。

23. 為分析地區供求的情況，本署曾向社署索取「居於當區並正使用券的長者人數」的分區數字。社署向本署解釋，不應以單一因素，例如「居於當區並正使用券的長者數目」與「當區的服務名額數目」之間的差距，來分析各區的供求情況。現時，該署會考慮各區長者數目、各區家庭收入中位數、各區持券但不用券的長者數目（以持券人地址劃分）、各區使用當區服務名額的持券人數目（包含居於當區及他區的長者）、各區認可服務單位的服務使用量高低及變化等資料來分析地區供求情況。

24. 本署接納社署所指，不應以單一因素，例如居於各區並使用跨區服務的人數多寡來判斷地區供求是否平衡。社署使用上段所述的不同數據及資料來考慮地區服務供求情況亦十分合理。不過，本署認為，居於當區並使用社區券的人數無疑更直接地反映了當區長者的需求。事實上，各區持券但不用券的長者數目（以持券人地址劃分）只能較間接地反映地區需求，原因是大部分持券但不使用的長者並沒有即時的服務需要。至於各區使用當區服務名額的持券人數目（包含居於當區及他區的長者）亦有其不足，因該人數理應不會大於當區的認可服務單位可提供的服務名額數目，或較難顯示是否有供不應求的情況。若社署認為上述兩項數據有助反映地區需求，則居於當區並正使用券的長者數目（包含使用當區服務人士及使用跨區服務人士）就更應被視為反映地區需求的一項重要數據，本署建議社署將之納入作分析之用，以令該署的地區供求分析結果更為完整。

應針對欠照顧者的長者加強支援

25. 就向持券人提供協助方面，坊間有意見表示，試驗計劃的運作複雜，長者未必理解，以致領券後不懂使用，又或買錯或用錯服務、或是被騙以共同付款形式買了一些未必真正需要的服務，故建議社署應在試驗計劃中加入個案管理制度，每名持券人應有一名獨立的個案經理負責跟進其護理需要，並協助長者及其照顧者配對合適的認可服務單位及服務組合。本署亦有接獲類似的公眾意見。

26. 現時在試驗計劃下，是由持券人所選的認可服務單位負責跟進長者的護理需要及配對適合的服務。認可服務單位須在專業人員（即登記／註冊護士、物理治療師、職業治療師或註冊社工）的監察下，與持券人制訂「個人護理計劃」，按長者的意願設計服

務組合內容及簽訂服務組合協議。在開展服務後，服務單位亦須定期（最少每六個月一次）檢視長者的護理需要以修訂服務內容。

27. 社署要求認可服務單位在上述過程中必須尊重使用者的選擇和意願。社署亦已就制訂和執行持券人的個人護理計劃訂立指引，讓認可服務單位遵從。社署職員到認可服務單位進行覆核探訪時，亦會抽樣檢查持券人的個人護理計劃、檢討報告及使用服務的情況，以確認單位是否有按協議提供服務及完成個人護理計劃。

28. 此外，社署在試驗計劃第二階段成立中央工作組，與個案負責工作人員²互相協作，共同支援社區券使用者。社署認為，相比由外界機構負責上述工作，中央工作組熟悉試驗計劃運作，可更直接和集中地支援持券人和個案負責工作人員。持券人及照顧者可向其個案負責工作人員或中央工作組尋求協助，包括解答查詢、協助長者決定是否申領社區券、因應長者個人情況選擇合適的認可服務單位及服務組合、協助長者在有需要時轉換認可服務單位等。

29. 本署理解，現時試驗計劃下有一萬多名持券人，人數眾多，無論由社署或其他機構逐一為他們提供個案管理服務，均需要大量人手及資源。社署在權衡利弊後，決定由中央工作組、負責工作人員及認可服務單位三方分別向持券人提供支援及跟進其長期護理需要，而非委託獨立的第三方機構提供個案管理服務，當中自有其對人手及財政的考慮。本署認為，關鍵是現時的模式能否切實協助長者善用社區券以滿足其長期護理需要。

30. 中央工作組現時會在三個時間點主動聯絡持券人，即獲發社區券後一個月仍未使用的長者；有三個月沒有使用券的長者；以及離開試驗計劃的長者，以了解他們不使用券的原因並在有需要時提供協助，例如協助選擇合適的服務單位及服務組合等。

31. 此外，中央工作組每年處理持券人、照顧者、負責社工及認可服務單位數以千計的查詢，當中大部分涉及試驗計劃的資料和申請社區券的方法，餘下的則涉及選擇合適的服務單位及服務組合、轉換單位等。上述查詢數目由 2017 年的 5,311 個逐漸下跌至 2022 年的 3,064 個，減幅達 42%。

² 負責工作人員是指在政府或非政府機構營辦的服務單位工作而負責協助長者跟進其長期護理服務登記及編配程序的社工。

32. 從上述資料看來，現時中央工作組的工作與一般所理解的個案管理有別，但確能在一定程度上協助持券人或照顧者善用社區券的服務，解決他們在使用社區券時遇到的問題及困難，包括按長者要求提供服務配對方面的協助。中央工作組近年接到的查詢數目下降，亦反映長者及相關持份者對社區券的運作及使用漸趨熟悉。

33. 另一方面，社署近年接到與認可服務單位服務有關的投訴並不多，在過去五年只有 18 宗，平均每年 3 至 4 宗，成立及部分成立的投訴亦僅佔 9 宗。社署在過去五年亦無接到有關長者在領取社區券後不懂使用、買錯／用錯服務，或因受騙而購買了不需要的服務的投訴。這顯示坊間意見所提及的情況在現時或只屬少數。

34. 不過，本港有不少長者沒有子女或照顧者，該類持券人在使用社區券時應需要社署或負責工作人員提供較多協助。本署認為，既然中央工作組現時處理查詢的工作量減少，應有空間可針對沒有子女或照顧者的持券人提供更多支援，例如在上述的時間點以外定期主動致電聯絡他們，以了解他們在使用社區券的情況及適時提供協助。

應增加覆核探訪的抽樣訪問人數

35. 為監察認可服務單位的服務質素，社署每年會到各服務單位下的日間護理中心及家居照顧服務使用者家中進行覆核探訪，檢查有關記錄、檔案及設施，並抽樣訪問使用者的意見，檢視他們的服務記錄等文件，以確定服務單位是否符合社署所訂的各項要求。社署亦有為執行覆核探訪的程序制定內部指引及核對表，讓職員遵從及記錄結果。社署在過去五年向認可服務單位發出的違規事項通知書並不多，僅有 21 張，平均每年約 4 張。社署已按既定程序處理，並確定有關的認可服務單位已糾正違規的情況。

36. 本署派員實地觀察社署職員於日間中心及使用者家居如何進行覆核探訪，確認職員均有按社署的指引及要求仔細審視服務單位的文件記錄及提供服務的情況。本署認為，社署覆核探訪的機制大致上運作暢順及符合目的。

37. 社署職員在進行覆核探訪時，會即場抽樣訪問一至三位日

間護理中心或家居照顧服務的使用者／照顧者，以收集他們對社區券、機構及服務的意見。本署認為，上述訪問能讓社署了解在服務單位的文件記錄以外社區券用家的具體感受及看法，並取得他們對試驗計劃、機構及服務的真實評價，實有助社署監察服務單位的服務質素，甚至可能是反映試驗計劃的運作成效的民情探熱針。

38. 然而，本署注意到，社署在過去兩年進行的覆核探訪中，幾乎每次只訪問一位中心為本服務的持券人，家居為本服務方面則有約兩至三成的覆核探訪會訪問兩位持券人。社署表示，覆核探訪的抽樣訪問只是該署收集持券人或照顧者的意見的途徑之一，職員在每月發還社區券資助給認可服務單位時，亦會主動聯絡服務使用量大的持券人，以了解他們的情況。雖然如此，鑑於覆核探訪是社署每年恆常突擊進行，而抽樣訪問是覆核探訪的必要程序，提升覆核探訪的效度對整體服務質素應更有裨益。故此，本署建議社署指示職員日後進行覆核探訪時應就中心為本及家居為本服務各抽樣訪問至少兩位使用者或其照顧者，以在不需過多增加人手及資源的情況下，進一步加強對服務質素的監察。

39. 此外，現時社署並無放置收集意見表格於認可服務單位的處所，讓長者或照顧者以具名或匿名方式填寫對社區券、機構或服務的意見後交給社署。本署亦建議社署採取上述措施，以助監察認可服務單位的服務表現。

應了解持券人轉換認可服務單位的原因

40. 試驗計劃容許持券人按需要自由轉換認可服務單位而無需社署批核，這亦是社區券服務比傳統資助服務更具彈性的措施之一。根據社署資料，於 2017／18 至 2022／23 年度期間，每年有約 200 至 500 名持券人會轉換認可服務單位。但社署並無備存該些持券人轉換單位的原因的統計資料。

41. 持券人轉換認可服務單位的原因眾多，例如搬家、交通安排或個人喜好等，亦可能涉及原有服務單位的服務質素問題。本署認為，既然認可服務單位在持券人不再使用其服務，以及在收納新持券人提供服務時須通知社署，社署實可在收到有關通知後，聯絡持券人以了解其轉換認可服務單位的原因，若當中涉及原有服務單位的服務質素問題，該署便應作適當跟進，從而改善

有關單位的服務質素。

應確保長者資訊網名額空缺資料定時更新及提升其功能

42. 現時，長者及照顧者可使用社署的「長者資訊網」的「服務搜尋」功能，按居住區域及服務模式搜尋合適的認可服務單位，以取得其聯絡資料、服務名額及空缺，以及服務項目等資訊。認可服務單位須透過社署為他們開設的專屬戶口，在服務空缺有變時，最少每兩週更新在長者資訊網的「服務空缺」一次。若認可服務單位未有更新其服務空缺資料，資訊網系統會自動發出電郵通知，提醒認可服務單位適時更新資料。

43. 本署在進行主動調查期間，使用「長者資訊網」的「服務搜尋」功能隨機搜尋了 10 間認可服務單位，發現當中五間服務單位的「名額及空缺」資料的最後更新日期為三個月前至兩年多前不等。就為何會出現上述服務單位的「名額及空缺」資料長時間沒有更新的情況，社署解釋，部分認可服務單位的服務受 2019 冠狀病毒病疫情影響，服務空缺較長時間沒有變更，故服務單位無須在資訊網更新相關資料。

44. 本署認為，即使有關服務空缺確實長時間沒有變化，認可服務單位仍須按照社署所訂的時限透過專屬戶口提供空缺資料，令長者資訊網顯示最新的更新日期，以免令人誤會有關空缺資訊早已過期。本署建議，社署應要求認可服務單位務須按時更新名額空缺的資料，該署亦應加強監察服務單位有否遵辦。更進一步而言，該署應提升長者資訊網的功能，讓持券人或照顧者可查閱服務單位的實時空缺情況，免卻他們須逐一致電查詢服務單位的麻煩。

45. 就此，社署表示正研究改善現有資訊科技系統及開發電子化服務平台，以提供更便利社區券申請人或持有人的服務和資料。持券人將可實時查閱其社區券的資料、服務記錄以及認可服務單位的空缺情況等，而認可服務單位亦可透過電子化服務平台更新服務空缺情況，及提交試驗計劃的相關文件和申請發還政府津貼等，從而簡化相關行政工作。有關系統的優化措施預計將於 2023 年第三季完成。

應多利用報章或電視專訪的形式作宣傳

46. 社署自推出試驗計劃後便以不同途徑向合資格長者及公眾宣傳社區券服務，包括舉辦記者招待會、發新聞公告及網誌、於報章及電視台接受訪問、於社署網頁發放資訊，以及到長者地區中心、長者鄰舍中心及長者日間護理中心派發單張及光碟，以介紹試驗計劃內容及特色。社署又在報章及電視訪問中分享真實個案，讓長者及其照顧者更深入地了解使用社區券的好處。該署於2013年至2022年期間舉辦了77次地區簡介會及分享會，向負責工作人員推廣社區券服務及提供試驗計劃的最新資訊。

47. 不過，本署注意到，試驗計劃以往的傳媒宣傳途徑主要是新聞公告、勞工及福利局局長網誌，以及在政府官員出席活動時作宣傳，只曾一次使用報章或電視節目訪問使用者及照顧者等形式作宣傳。本署認為，報章及電視專訪的形式除覆蓋率較高，亦能讓長者及照顧者從真實個案的分享中具體了解到使用社區券的好處（例如長者可彈性安排服務及轉換服務單位），宣傳效果應較理想。本署建議社署應考慮增加以報章或電視專訪真實個案的形式向長者及照顧者宣傳社區券服務，從而吸引更多合資格長者使用社區券服務。

本署的建議

48. 本署對社署有以下建議：

- (1) 繼續積極邀請新加入《中央輪候冊》上的合資格長者申請社區券，並定期（例如每年一次）向持有但不使用社區券的人士了解情況，以查找社區券服務是否有可改善之處及與個案負責工作人員藉檢視長者的服務需要，協助他們揀選合適的認可服務單位或服務組合；
- (2) 應向認可服務單位索取輪候長者名單，並接觸其他服務單位及有關長者，嘗試作出配對建議，以協助長者早日獲得所需服務；

- (3) 就容許持券人同時在多於一間認可服務單位中使用社區券的措施，加緊進行研究及測試，以早日落實有關措施，使長者能更靈活地使用社區券的服務；
- (4) 繼續定期向現有及潛在認可服務機構提供最新的各區社區券服務供求數據及資料，並邀請更多機構於供應較緊張地區開展或擴展服務模式及覆蓋範圍，從而提供更多中心為本服務名額予當區或跨區長者；
- (5) 應將居於當區並正使用券的長者數目(包含使用當區服務人士及使用跨區服務人士)納入作分析地區服務供求情況之用，令分析結果更為完整；
- (6) 針對沒有子女或照顧者的持券人提供更多支援，例如在既定的聯絡時間點以外定期主動致電聯絡他們，以了解他們在使用社區券的情況及適時提供協助；
- (7) 指示職員日後進行覆核探訪時，應就中心為本及家居為本服務各抽樣訪問至少兩位使用者或其照顧者，以進一步加強對服務質素的監察；
- (8) 放置收集意見表格於認可服務單位的處所，讓長者或照顧者以具名或匿名方式填寫對社區券、機構或服務的意見後交給社署；
- (9) 在收到持券人離開原有認可服務單位的通知後，聯絡持券人以了解其轉換服務單位的原因，若當中涉及原有服務單位的服務質素問題，便應作適當跟進；
- (10) 規定認可服務單位按時更新名額空缺的資料，亦應加強監察服務單位有否遵辦。更進一步而言，該署應提升長者資訊網的功能，讓持券人或照顧者可查閱服務單位的實時空缺情況，免卻他們須逐一致電查詢服務單位的麻煩；以及
- (11) 考慮增加以報章或電視專訪真實個案的形式向長者及照顧者宣傳社區券服務，從而吸引更多合資格長者使用社區券服務。

申訴專員公署

2023 年 8 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)