

**關愛基金援助項目
為輪候綜合家居照顧服務(普通個案)的長者
提供家居清潔及陪診服務津貼
成效檢討報告**

背景

關愛基金(基金)於2011年初成立,為經濟上有困難的市民提供援助,特別是那些未能納入社會安全網,或身處安全網卻又有一些特殊需要未能受到照顧的人。基金也發揮先導和識別作用,協助政府研究有那些措施可考慮納入政府常規的資助及服務。

2. 前基金督導委員會在2011年4月20日會議上通過在2011-12年度推行本項目,資助於2011年7月31日或以前已申請並正在輪候「綜合家居照顧服務(普通個案)」的低收入家庭的長者,在輪候資助服務期間,接受家居清潔/陪診服務,以幫助他們改善家居環境衛生,以及協助他們按時覆診。每名合資格的長者可獲每月最多480元,每小時最多60元的津貼服務,為期不多於12個月。

3. 項目由社會福利署(社署)負責推行,預算為2,419萬元(包括行政費115萬元),預計可惠及不多於4,000名長者。

援助項目的推行

4. 社署於2011年8月為有興趣就本項目提供服務的機構舉行服務簡介會,並邀請這些機構申請成為本項目的認可服務機構。認可服務機構必須為根據稅務條例第112章第88條獲豁免繳稅的機構或團體,並具提供政府津助或自負盈虧的家居清潔及/或陪診服務的經驗達一年或以上(視乎機構在本項目中所提供的

服務)。社署於 10 月核准了 26 個認可服務機構（認可服務機構）共 45 個服務單位，服務範圍遍佈全港。

5. 社署於 2011 年 10 月公布援助項目的詳情及展開宣傳¹，再根據非政府機構的綜合家居照顧服務隊（服務隊）提供可能符合資格的長者名單，向 1 669 名長者發信²，信件並夾附項目簡介單張、認可服務機構名單及申請表格，邀請當中合資格的長者於 2012 年 1 月 31 日或之前遞交申請（首輪申請），社署會因應申請表格所填報的資料審核其資格。為讓更多合資格的長者受惠，社署於 2012 年 5 月公布將申請期延長至 2012 年 7 月 31 日，而申請人輪候「綜合家居照顧服務（普通個案）」服務的指定日期，亦相應地更改為 2012 年 3 月 31 日。社署在新一輪的申請（第二輪申請）根據服務隊新轉介的長者名單，向 1 321 名長者發信³，邀請當中合資格的長者遞交申請。

6. 社署轄下的關愛基金組負責審批申請，並按長者的選擇，為符合資格的長者安排接受認可服務機構提供的服務。有關津貼不會直接向長者發放，認可服務機構會按為每位長者所提供之實際服務時數，每季向社署申請發放服務津貼。至今社署共收到 1 111 宗申請，其中 1 076 宗申請符合受惠資格，而認可服務機構已申領的津貼約為 123 萬元。

分析結果

7. 社署就已收集的資料和數據作分析及檢討如下：

¹ 社署除了透過轄下各區福利辦事處、綜合家庭服務中心、民政事務處及服務隊等派發項目簡介單張外，亦在社署網頁上載有關資料。

² 由於沒有正在輪候「綜合家居照顧服務（普通個案）」的長者的家庭的收入資料，因此社署向所有由綜合家居照顧服務隊初步識別為可能符合申請資格並轉介予社署的長者發信，邀請合資格的長者遞交申請。

³ 包括在首輪沒有提出申請，而經服務隊覆核仍屬可能符合申請資格的長者，以及於 2011 年 7 月 31 日後至 2012 年 3 月 31 日或以前新申請「綜合家居照顧服務（普通個案）」，並經服務隊初步識別為可能符合申請資格的長者。

(a) 申請及服務安排數據統計

8. 社署於首輪及第二輪申請中分別收到 681 宗及 430 宗申請（合共 1 111 宗），以社署於兩階段所發出的邀請信（分別為 1 669 及 1 321）為計，回覆率為 40.8% 及 32.6%。在 1 111 宗申請中，除了 20 宗申請已由申請人自行撤銷外，其餘已審核的 1 091 宗申請中，98.6%（1 076 宗申請）符合受惠資格，1.4%（15 宗申請）不符合資格。不符合資格的申請中，有 7 宗乃由於家庭的入息超出規定上限，其餘為申請人未足 65 歲、申請人並非於指定日期或以前已申請並輪候「綜合家居照顧服務（普通個案）」、申請人已非在家中居住或已接受政府津助的長者社區照顧服務等，有關統計數字可參閱附錄 I(a)。

9. 在合資格的長者中，人數最多的年齡組別為 80-84 歲，佔 28.0%（301 名），其次為 75-79 歲，約 25.7%（276 名）。他們大部份只需要家居清潔服務，佔 62.9%（677 名），只需要陪診服務的只佔不足 1%（8 名），而兩種服務皆需要的佔 36.3%（391 名）。有關統計數字可參閱附錄 I(b)及 I(c)。

(b) 認可服務機構的資料

10. 在這些認可服務機構轄下的 45 個服務單位中，有 77.8%（35 所）可提供家居清潔及陪診服務，有 17.8%（8 所）只提供陪診服務，而只提供家居清潔服務的只佔 4.4%（2 所）。有關詳情可見附錄 I(d)。

11. 本項目至今有 1 074 名受惠長者獲派服務機構，大部份的受惠長者（1 023 名，佔 95.2%）皆可獲派首三選擇的服務機構，獲派第一選擇的長者比率更高達 78.3%（841 名）。有關資料見附錄 I(e)。

12. 大部份受惠長者可於 30 天或以內獲安排轉介至服務機構

接受服務（745 名，佔獲派服務機構的個案總數 69.4%）⁴，惟部份個案因應其特殊情況需要較長的處理時間，例如申請所提交的資料不完整、或申請人外遊而未能聯絡跟進有關申請等。有關詳情見附錄 I(f)。

(c) 受惠長者意見調查

13. 社署以隨機抽樣形式，向 56 名受惠長者就本項目作電話意見調查（佔受惠人數 5.2%），以了解其家庭狀況、日常護理情況、輪候「綜合家居照顧服務（普通個案）」的狀況，及其對本項目的意見。

(i) 家庭狀況及日常護理情況

14. 受訪的受惠長者以獨居為主，佔總受訪人數約 62.5%（35 人），與家人同住的則佔約 37.5%（21 人），而與 1 位家人同住的佔當中約 95.2%（20 人）。這些受惠長者中，有 19 人與配偶同住，佔與家庭成員同住的受惠人士約 90.5%。有 52 位受惠長者並非領取綜合社會保障援助（綜援），他們的每月家庭收入（包括所有同住家庭成員）主要在 5,000 元以下（29 人，佔非領取綜援的受惠長者約 55.8%），其餘皆不超過 10,000 元（23 人，佔非領取綜援的受惠長者約 44.2%）。有關詳情可參閱附錄 II(a)。

15. 大部份受訪者在未接受津貼服務前均能自行或在親友協助下處理家居清潔（佔 74.6%）及覆診（佔 87.5%）事宜，資料詳情載於附錄 II(b)。

(ii) 輪候「綜合家居照顧服務（普通個案）」的狀況

16. 大部分受訪者表示其輪候的「綜合家居照顧服務（普通個案）」為家居清潔，佔 73.2%（41 人），陪診服務只佔 7.14%（4 人），

⁴ 安排服務機構所需的時間指由收到申請當天至合資格長者確認所編配的服務單位當天之間的日數，包括星期六、日及公眾假期。

當中有兩人為同時輪候家居清潔及陪診服務，而輪候其他照顧服務的佔 5.4% (3 人)，其餘為不清楚自己所輪候的服務 (10 人，約 17.9%)。受訪長者多表示不清楚在接受本項目的津貼服務前，已輪候了綜合家居照顧服務 (普通個案) 的時間 (21 人，佔 37.5%)，而有一部分則表示已輪候了兩年或以上 (18 人，佔 32.1%) 或少於一年 (13 人，佔 23.2%)，資料詳情載於附錄 II(c)。

(iii) 對本項目的意見

17. 所有受訪者均贊同本項目能幫助他們維持家居清潔及按時覆診，他們對項目的整體安排表示滿意。大部份受訪者亦滿意服務單位所提供的服務 (52 人，佔 92.9%)。有關詳情見附錄 II(d)。

(d) 受邀但沒有提交申請的長者的意見調查

18. 社署亦以隨機抽樣形式，向 36 名受邀但沒有提交申請的長者作電話意見調查 (佔整體沒有提出申請的受邀長者約 2.8%⁵)，以了解他們沒有提出申請的原因及對本項目的意見。

19. 大部份受訪者表示由於沒有需要而不提出申請 (20 人，55.6%)，其次為不符合申請資格 (11 人，佔 30.6%)，如已接受資助服務、非於家中居住及退出輪候「綜合家居照顧服務 (普通個案)」等，以及不懂填寫申請表 (5 人，佔 13.9%)⁶。此外，大部份的受訪者表示對本項目沒有意見，其他提出的意見均認為本項目對受惠長者有正面幫助 (2 人，佔 5.6%)。有關資料列於附錄 III(a) 及 III(b)。

(e) 認可服務機構的意見調查

⁵ 社署於兩輪收到服務隊轉介長者共 2 365 名，減去收到申請 1 111 宗，即有共 1 254 名被轉介長者沒有提出申請。

⁶ 訪問員已即時建議不懂填表的長者如有需要，可向親友或鄰近長者服務中心等尋求協助以填寫申請表，並表示如有疑問亦可致電社署關愛基金組查詢。同時社署亦向相關綜合家居照顧服務隊轉達有關長者情況並請求協助跟進。

20. 社署向參與本項目的 26 個認可服務機構發出問卷以進行意見調查，所有機構已完成並交回問卷。一些受訪機構就本項目提出了意見，包括放寬申請資格、提高資助金額、容許機構按市場情況調整收費、加強項目的宣傳工作等。有受訪機構指出項目所需的行政工序較多，加重了運作成本。大部分受訪機構均認為本項目能幫助受惠長者維持家居衛生及按時覆診，亦滿意社署為服務機構參與本項目所作的準備和安排，包括發放津貼的安排。整體而言，受訪機構皆滿意項目的運作安排，並表示願意繼續參與同類項目。詳情見附錄 IV。

(f) 綜合家居照顧服務隊的意見調查

21. 社署亦向協助識別可能符合受惠條件的長者的 60 個服務隊發出問卷以進行意見調查，當中有 28 個服務隊（受訪服務隊）交回完成的問卷。一些受訪服務隊就本項目提出了意見，包括放寬受惠條件、擴展津貼服務的類別、加強宣傳項目等。有受訪服務隊表示需花頗多時間識別可能符合受惠條件的長者，並整理有關名單以便提供給社署；亦有受訪服務隊認為需要為長者提供更多支援以協助他們填寫申請表。整體而言，大部分受訪服務隊皆滿意項目的安排，並表示願意繼續為同類項目提供協助。

22. 為確保本項目的申請資料能傳達至所有受惠對象，社署邀請各服務隊轉介在其輪候名單（普通個案）中有可能合資格的長者予社署。由於兩輪獲轉介的長者數字分別只有 1 669 名及 1 321 名，與非政府機構提供輪候綜合家居照顧服務（普通個案）的個案數字（約 4 200 名）有明顯差距，故上述問卷亦就此情況詢問受訪服務隊的意見。受訪服務隊指出主要原因為許多輪候綜合家居照顧服務（普通個案）的長者並不符合本項目的申請資格（如：未滿 65 歲、不在指定日期輪候「綜合家居照顧服務（普通個案）」、家庭入息超出規定上限等），其次為長者已接受津助社區照顧服務或其他機構提供的服務，以及長者的輪候情況有變（如取消輪候或改為輪候其他服務等）。有關資料見附錄 V(a)及 V(b)。

(g) 公眾人士的查詢

23. 社署在本項目推行期間，設立了熱線電話提供所需支援及資訊。在 2011 年 11 月至今，社署共接獲 1 013 個有關本項目的查詢電話，當中較多查詢是關於受惠條件、填寫表格及服務安排等事宜。詳情見附錄 VI。

總結

24. 社署依據服務隊提供的資料寄發邀請信，以確保所有可能合資格長者能夠得悉本項目，而本項目首輪及第二輪的申請數字分別為 681 宗及 430 宗，而首輪的合資格申請有 660 宗（佔申請人數的 96.9%），而第二輪合資格申請則有 416 宗（佔申請人數的 96.7%），兩輪申請津貼服務的長者總人數(1 111 人)佔獲邀參與項目的長者人數（2990 人）約 37.2%，而當中大部份受惠長者只使用家居清潔服務。

25. 此外，本項目的申請合格率非常高，佔已處理申請的 98.6%，足證本項目的宣傳工作（例如：向可能符合申請資格的長者寄發邀請信、服務隊向長者的介紹等）能有效地讓申請人明瞭項目的內容及細則。再者，從安排服務機構的情況可見，本項目的服務機構在處理申請時能迅速為合資格的長者提供服務，未有出現長者需要輪候的情況；而上文第 17 段亦指出，所有受訪的受惠長者均認同本項目能夠幫助他們維持家居清潔及按時覆診，並且滿意本項目的整體安排，而他們絕大部份都滿意服務機構的表現。這些都反映本項目的津貼服務已達到預期的目的，而社署所訂定的篩選準則亦能有效地甄選合適的服務機構。

26. 不過，從附錄 I(f)可見，第二輪申請在安排服務機構方面比首輪申請需時較長。首輪申請時，約 26.2%受惠長者可於 14 天

或以內獲配對服務機構佔⁷，第二輪申請則下降至 18%⁸。這由於當中 5 個服務單位因行政成本、人力資源等問題而未能在第二輪申請中收納新個案，以致可提供服務機構的數目減少，雖然整體而言有關情況對服務安排未有重大影響，但亦值得關注。

27. 另外，在意見調查中有受訪機構反映本項目的行政工作繁重、成本甚高，並表示本項目原先每小時最高津貼額（60 元）相對私人市場同類服務的收費為低，若服務機構以市場價格釐訂服務收費，則收費可能會超出項目的最高津貼額，長者須自行支付較多的額外費用，相信會減低長者使用服務的意欲。若服務機構以現時每小時最高津貼額釐訂服務費，可能難以聘用足夠的人手以維持服務。有受訪機構及服務隊甚至因資源不足而表示未必會再參與同類項目，但社署為項目制定的行政工序是有其實際需要，能確保項目順暢及有效地運作。這些行政工序包括：通過服務隊轉介可能符合資格的長者予社署、受惠長者在每次接受服務後須簽署確認服務時數、服務機構須呈交報表以供社署核實其所申領的津貼金額、服務機構須進行服務使用者的意見調查等。社署已盡量減省有關的行政程序，例如只要求申請人提交最基本資料以供審批，故項目在行政工序上可減省的空間有限。

28. 由於本項目確能幫助受惠長者，因此社署已建議延續推行本項目，並獲得前基金督導委員會批准。為使更多長者受惠，本項目新一輪申請的申請人輪候「綜合家居照顧服務（普通個案）」的指定日期，已由 2012 年 3 月 31 日改為 2012 年 10 月 31 日，而合資格長者可獲津助服務最長至 2014 年 3 月 31 日止。同時，鑑於工資及物價在過去的一段時間已有相當增幅，為使項目能暢順地延續推行，本項目的最高津貼額由每小時上限 60 元調高至 70 元（即每月的總津貼額由 480 元上調至 560 元）⁹。

⁷ 上述百分比的計算方法為： $173 \div 660$ （已安排服務機構的首輪受惠長者數目）= 26.2%。

⁸ 上述百分比的計算方法為： $75 \div 416$ （已安排服務機構的第二輪受惠長者數目）= 18.0%。

⁹ 有關調整金額的建議是根據各服務機構現時的營運情況、市場提供同類型服務的收費、工資上調及通脹等綜合因素而作出的。

29. 在認可服務機構及綜合家居照顧服務隊的意見調查中，有意見認為本項目應放寬長者年齡的限制，但從附錄 I(b)受惠長者的年齡分布可見，受惠長者大部份為 70 歲至 89 歲 (87.6%)，65 至 69 歲的受惠長者只佔少數 (7.2%)，而且年齡較低人士的健康及自理能力一般較好，故服務需要亦相對較低。

30. 另外，亦有建議讓未有輪候「綜合家居照顧服務 (普通個案)」的長者、或正在使用該服務但仍未獲提供家居清潔及陪診服務的長者皆可申請接受本項目的津貼服務。然而，本項目不應替代現有的服務，有服務需要的長者應申請「綜合家居照顧服務」或與有關的綜合家居照顧服務隊商討合適的服務的安排。

31. 有意見認為可考慮擴展項目津貼的服務類別，但如項目津貼所涵蓋的照顧服務太多，會與原有的「綜合家居照顧服務 (普通個案)」及其他長者社區照顧服務重疊，違反了關愛基金的宗旨。

32. 現時居於社區的合資格長者可申請「綜合家居照顧服務」所提供的一系列服務，包括家居照顧、清潔及護送服務 (包括陪診)，而家居清潔及陪診服務相對於個人護理、膳食等服務屬於較低優次項目。另外，從調查所得，本項目的受惠長者使用的津貼絕大部分用於家居清潔服務 (佔申領津貼總額約 95.6%¹⁰)，用於陪診服務只佔少數 (佔申領津貼總額約 4.4%¹¹)。

33. 本項目的津貼使用量偏低亦值得關注。從附錄 VII 的數據可見，平均每位長者每月使用津貼額約 292 元，佔每月最高津貼上限 480 元約 61%。雖然本項目在推行時已通過認可服務機構及綜合家居照顧隊加強宣傳，但申請人數佔獲邀參與本項目人數比率約為 37.2%，是一個偏低的水平，而大部份受邀但沒有提交申請的受訪者表示由於沒有需要而不提出申請，這可能與長者的自理

¹⁰ 上述百分比的計算方法為：\$1,173,418 (用於家居清潔服務的津貼額) ÷ \$1,227,737 (津貼申領總額) = 95.6%。

¹¹ 上述百分比的計算方法為：\$54,319 (用於陪診服務的津貼) ÷ \$1,227,737 (津貼申領總額) = 4.4%。

能力和家庭支援有關。再者，本項目的運作行政成本相對較高，亦可能與現行的「綜合家居照顧服務(普通個案)」形成資源重疊。綜觀以上分析，並無需要將本項目納入為政府常規資助的服務。

社會福利署

2013年2月

申請及服務安排數據統計及
認可服務機構的資料

(a) 申請不合資格的原因

不合資格原因	人數	百分比
家庭入息超出規定上限	7	46.67%
年齡不足 65 歲	3	26.67%
非於指定日期或之前申請並正在輪候「綜合家居照顧服務（普通個案）」	2	13.33%
非於家中居住	1	6.67%
已接受政府津助的長者社區照顧服務	1	6.67%
總計	15	100.00%

(b) 合資格長者年齡分布（註一）

年齡組別	人數	百分比
65 歲至 69 歲	77	7.15%
70 歲至 74 歲	210	19.52%
75 歲至 79 歲	276	25.65%
80 歲至 84 歲	301	27.97%
85 歲至 89 歲	156	14.50%
90 歲至 94 歲	43	4.00%
95 歲或以上	13	1.21%
總計	1 076	100.00%

註一：長者年齡以收到申請文件當天計算。

(c) 受惠長者選擇的服務

服務類別	人數	百分比
只選擇家居清潔服務	677	62.92%
只選擇陪診服務	8	0.74%
選擇家居清潔及陪診服務	391	36.34%
總計	1 076	100.00%

(d) 認可服務機構轄下單位提供的服務類別（以首輪申請時的情況作統計）

服務類別	單位數目	百分比
只提供家居清潔服務	2	4.44%
只提供陪診服務	8	17.78%
提供家居清潔及陪診服務	35	77.78%
總計	45	100.00%

(e) 受惠長者獲派所選擇服務單位情況

	人數	百分比
第一選擇的服務單位	841	78.16%
第二選擇的服務單位	154	14.31%
第三選擇的服務單位	28	2.60%
首三選擇以外的服務單位	51	4.74%
等待安排服務單位	2	0.19%
總計	1 076	100.00%

(f) 為合資格長者安排服務機構所需時間

時間	人數 (首輪)	人數 (第二輪)	百分比 (總數)
14 日或以內	173	75	23.05%
15 日至 30 日或以內	313	184	46.19%
30 日以上	174	155	30.57%
配對中	0	2	0.19%
總計	660	416	100.00%

受惠長者意見調查(a) 受惠長者的家庭狀況

訪問事項及意見	人數	百分比
1. 受惠長者所有同住的家庭成員包括： <u>(可選擇多於一項，註一)</u>		
- 父、母	1	4.76%
- 兄、弟、姊、妹	1	4.76%
- 配偶	19	90.48%
- 媳婦、女婿	1	4.76%
- 受惠長者家庭總人數 (包括受惠長者)		
- 獨居	35	62.50%
- 2 人	20	35.71%
- 3 人	1	1.79%
2. 受惠長者所有同住家庭成員的每月總收入：		
- < \$5,000	29	51.79%
- \$5,000 - < \$10,000	23	41.07%
- 領取綜合社會保障援助	4	7.14%

註一：上表各項選擇的百分比乃以與家人同住的長者人數，即 21 人作為基數得出。由於有受訪者選擇多於一項，故上表各項百分比總和不等於 100%。

(b) 受惠長者獲得津貼前處理家居清潔／求診事宜的情況

訪問事項及意見	人數	百分比
1. 受惠長者正接受關愛基金那一項津貼服務？		
- 家居清潔服務	48	85.71%
- 陪診服務	1	1.79%
- 以上兩種服務	7	12.50%
2. (只適用於接受家居清潔服務之長者)受惠長者在接受關愛基金津貼服務前，如何處理家居清潔服務？(可選擇多於一項，註一)		
- 受惠長者自行清潔	38	69.09%
- 家人／親友協助清潔	14	25.45%
- 家庭傭工(包括鐘點傭工)清潔	0	0.00%
- 其他機構提供服務	13	23.64%
- 服務不需費用 (5)		
- 每月平均\$50 或以下 (7)		
- 未能提供每月費用 (1)		
- 其他	1	1.82%
- 沒有清潔家居 (1)		

註一：上表各項選擇的百分比乃以本調查中，有接受關愛基金家居清潔津貼服務的長者人數，即 55 人作為基數得出。由於有受訪者選擇多於一項，故上表各項百分比總和不等於 100%。

(b) 受惠長者獲得津貼前處理家居清潔／求診事宜的情況 (續)

訪問事項及意見	人數	百分比
3. (只適用於接受陪診服務之長者)受惠長者在接受關愛基金津貼服務前，如何處求診事宜？(可選擇多於一項，註二)		
- 受惠長者自行求診	5	62.50%
- 家人／親友陪同	3	37.50%
- 家庭傭工(包括鐘點傭工)陪同	0	0.00%
- 其他機構提供服務	1	12.50%
- 只需支付陪診員交通費用		
- 其他	0	0.00%

註二：上表各項選擇的百分比乃以本調查中，有接受關愛基金陪診服務的長者人數，即 8 人作為基數得出。

(c) 受惠長者輪候綜合家居照顧服務（普通個案）的情況

訪問事項及意見	人數	百分比
1. 受惠長者正輪候的綜合家居照顧服務(普通個案)的服務為： <u>(可選擇多於一項，註一)</u>		
- 家居清潔	41	73.21%
- 陪診服務	4	7.14%
- 其他	3	5.36%
- 不知道 / 不清楚	10	17.86%
2. 受惠長者在接受關愛基金津貼服務前已輪候綜合家居照顧服務(普通個案)的服務時間為：		
- 少於一年	13	23.22%
- 一年或以上	4	7.14%
- 兩年或以上	18	32.14%
- 不知道 / 不清楚	21	37.50%

註一：上表各項選擇的百分比乃以整體受訪長者人數，即 56 人作為基數得出。由於有受訪者選擇多於一項，故上表各項百分比總和不等於 100%。

(d) 受訪者對本項目的滿意度及意見

訪問事項及意見	人數	百分比
1. 你同意此援助項目可以幫助受惠長者維持家居環境衛生及／或按時覆診嗎？		
- 同意	56	100.00%
- 不同意	0	0.00%
2. 你對服務機構提供的服務感到滿意嗎？		
- 非常滿意	5	8.93%
- 滿意	47	83.93%
- 沒意見	3	5.36%
- 不滿意	1	1.78%
- 非常不滿意	0	0.00%
3. 整體而言，你滿意此援助項目的安排嗎？		
- 滿意	56	100.00%
- 不滿意	0	0.00%
4. 你對此援助項目是否有任何意見？		
- 沒有意見	54	96.43%
- 津貼期	2	3.57%
- 延長津貼期(2)		

受邀長者意見調查(a) 受邀長者不申請津貼原因

原因	人數	百分比
沒有援助需要	20	55.56%
不符合受惠條件 <ul style="list-style-type: none"> - 已接受 / 將接受資助服務 (9) - 非於家中居住 (1) - 退出輪候「綜合家居照顧服務 (普通個案)」(1) 	11	30.56%
其他 <ul style="list-style-type: none"> - 不懂填寫申請表 (5) (註一) 	5	13.88%

註一：訪問員已建議有關長者如有需要，可向親友或鄰近長者服務中心等尋求協助填寫申請表，並表示如有疑問亦可致電社署關愛基金組查詢。

(b) 受邀長者對本項目的意見

意見	人數	百分比
沒有意見	34	94.44%
對受惠長者有幫助	2	5.56%

認可服務機構的意見調查受訪機構對本項目的滿意度及意見

訪問事項及意見	數目	百分比
1. 你同意本項目能協助受惠長者維持家居環境衛生及／或按時覆診嗎？		
- 同意	25	96.15%
- 長者可以盡快得到合適服務，無須輪候 (9)		
- 減輕受惠者經濟壓力，能定期得到服務 (4)		
- 長者家居清潔有改善，陪診服務亦能減輕照顧者壓力 (2)		
- 不同意	1	3.85%
- 津貼不足應付所需服務量 (1)		
- 沒有意見	0	
2. 你認為本項目為有興趣參與的服務機構所作安排及準備（包括簡介會、服務須知、機構申請及核准通知等）是否合適？		
- 合適	23	88.46%
- 安排清晰，支援、提供資訊亦充足 (8)		
- 不合適	1	3.85%
- 宜定期作諮詢，以檢討項目 (1)		
- 沒意見	2	7.69%

受訪機構對本項目的滿意度及意見（續）

訪問事項及意見	數目	百分比
<p>3. 你認為此援助項目為受惠長者配對服務機構的安排是否合適？</p> <ul style="list-style-type: none"> - 合適 <ul style="list-style-type: none"> - 長者可自由選擇，按其需求轉介 (6) - 建議轉介時可提供更多有關長者的資料予服務機構 (1) - 可統一轉介時間，方便結算津貼期 (1) - 能顧及服務機構承受個案的能力及要求 (2) - 不合適 <ul style="list-style-type: none"> - 長者因不懂文字而不懂處理(1) - 沒意見 	<p>20</p> <p>1</p> <p>5</p>	<p>76.92%</p> <p>3.85%</p> <p>19.23%</p>
<p>4. 你認為此援助項目向服務機構發放津貼的安排是否合適？</p> <ul style="list-style-type: none"> - 合適 <ul style="list-style-type: none"> - 程序簡潔，減省長者金錢交收的需要 (4) - 建議縮短每季一次的申領津貼期 (2) - 剩餘津貼額可累積三個月的規定較複雜 (1) - 不合適 <ul style="list-style-type: none"> - 建議容許機構用多於一個戶口領取津貼 (1) - 建議簡化申領津貼所需提交資料 (1) - 沒意見 	<p>20</p> <p>2</p> <p>4</p>	<p>76.92%</p> <p>7.69%</p> <p>15.39%</p>

受訪機構對本項目的滿意度及意見（續）

訪問事項及意見	數目	百分比
<p>5. 整體而言，你滿意此援助項目的安排嗎？</p> <ul style="list-style-type: none"> - 滿意 <ul style="list-style-type: none"> - 社署支援充足 (3) - 能協助有需要長者 (1) - 運作順暢 (1) - 不滿意 <ul style="list-style-type: none"> - 津貼額不足，應按市場價格調整 (1) - 沒意見 	<p>24</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>92.30%</p> <p>3.85%</p> <p>3.85%</p>
<p>6. 如往後有同類型項目，你是否願意繼續參與？</p> <ul style="list-style-type: none"> - 願意 <ul style="list-style-type: none"> - 能幫助有需要的長者 (10) - 視乎項目細節再作考慮 (2) - 視乎當時人手資源情況再作考慮 (1) - 希望可減省行政工序 (1) - 不願意 <ul style="list-style-type: none"> - 人力資源未能配合 (1) 	<p>25</p> <p>1</p>	<p>96.15%</p> <p>3.85%</p>

綜合家居照顧服務隊的意見調查

(a) 受訪服務隊對本項目的滿意度及意見

訪問事項及意見	數目	百分比
<p>1. 整體而言，你滿意此援助項目的安排嗎？</p> <ul style="list-style-type: none"> - 滿意 <ul style="list-style-type: none"> - 社署職員樂於協助 (1) - 項目能幫助更多有需要人士 (3) - 簡單方便 (1) - 不滿意 <ul style="list-style-type: none"> - 計劃不足及錯誤估計業界反應 (1) - 行政工作需時，惟受惠長者有限 (2) - 不少長者不懂處理有關申請 (3) - 沒意見 	<p>18</p> <p>8</p> <p>2</p>	<p>64.29%</p> <p>28.57%</p> <p>7.14%</p>
<p>2. 如往後有同類型項目，你是否願意繼續參與及／或繼續提供協助推行援助項目？</p> <ul style="list-style-type: none"> - 願意 <ul style="list-style-type: none"> - 能讓有需要長者受惠 (12) - 視乎情況而定 (2) - 要確保有足夠行政資源支援 (3) - 不願意 - 沒意見 	<p>26</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>92.86%</p> <p>3.57%</p> <p>3.57%</p>

(b) 受訪服務隊認為轉介數字與輪候數字有差距的原因

訪問事項及意見	分數	百分比
3. 你認為長者輪候「綜合家居照顧服務(普通個案)」數字與實際轉介數字有明顯差距的主要原因為何?(註一)		
- 長者已接受津助的社區照顧服務或已有其他機構提供服務	27	32.14%
- 長者沒有清潔或陪診服務的需要(如長者已有能力處理或家人協助等)	21	25.00%
- 長者輪候情況有變(如長者已取消申請或改為輪候其他服務等)	26	30.95%
- 長者不符合本項目條件(如:未滿65歲、不在指定日期輪候「綜合家居照顧服務(普通個案)」、家庭入息高於規定上限)	51	60.71%
- 無法聯絡有關長者(如長者已搬遷、聯絡方法不詳或聯絡資料不正確等)	16	19.05%
- 其他	8	9.52%
- 長者不願意填寫表格或參加援助項目(3)		
- 服務隊已能提供輪候長者所需服務(3)		
- 長者希望等待所輪候的服務隊提供服務(2)		

註一：受訪服務隊需就其所認為的原因依重要程度排列次序。由於受訪服務隊至少要填寫三個原因，為更準確反映各原因所佔比重，被列為第一者會得3分，第二有2分，第三有1分，其餘不予分數，由於受訪服務隊有28隊，故最高分數為84分。本表所列分數為各原因所得之總分數，百分比則為該項目總分數佔最高分數的比例。

公眾人士的查詢有關本項目的查詢數字及查詢項目 (註一)

查詢項目	查詢數字
受惠條件	250
申請程序	43
填寫申請表事宜	180
申請所需文件	81
遞交申請表事宜	105
處理申請進度	46
服務安排	228
其他	80
<ul style="list-style-type: none"> - 服務機構有關本項目運作的查詢 (20) - 資料更新 (10) - 申請結果通知書內容 (30) - 有關津貼服務會否延續的查詢 (20) 	

註一：單一查詢如涉及多個事項，每一事項均會被歸類及統計。

津貼使用及申領情況

年/月 (註一)	個案 數目	清潔 費用	陪診 費用	津貼申領 總額	平均津貼 申領額	使用率 (註二)
2011 / 11	6	\$650	\$0	\$650	\$108.33	22.57%
2011 / 12	168	\$37,050	\$765	\$37,815	\$225.09	46.89%
2012 / 1	404	\$93,268	\$3,636	\$96,904	\$239.86	49.97%
2012 / 2	529	\$144,563	\$7,268	\$151,831	\$287.01	59.79%
2012 / 3	596	\$174,785	\$8,479	\$183,264	\$307.49	64.06%
2012 / 4	600	\$160,208	\$6,945	\$167,153	\$278.59	58.04%
2012 / 5	612	\$170,955	\$9,356	\$180,311	\$295.41	61.38%
2012 / 6	629	\$174,740	\$8,977	\$183,717	\$326.90	60.85%
2012 / 7	772	\$217,200	\$8,894	\$226,094	\$328.62	61.01%
總計		\$1,173,419	\$54,320	\$1,227,739		

註一：本表只包括季度結算時已向認可服務機構發放津貼的月份。

註二：使用率為平均津貼申領額除以每月最高津貼額，即 480 元，所得出的百分比。