

香港防止虐待長者協會
提交立法會福利事務委員會
長者服務小組委員會會議
於二零零八年二月十九日舉行的會議
就「繼續討論長者住宿照顧服務」的意見書

對小組委員會的邀請團體出席會議的意見

首先，本會非常感謝陳婉嫻議員及張超雄議員，在二零零八年一月二十二日該小組委員會的會議上，極力為各團體爭取在該小組委員會上發表意見。本會覺得該小組委員會以往三次會議的討論，在未有團體參與的情況下，在討論上明顯未能達到問題核心之處，無法改善有關的問題。

再者，現時安老服務，由於部份服務運作上的情況，內裡其實是千瘡百孔，部份業界人員的處事手法亦古靈精怪；同時亦經常出現一些外人難以估計的問題。除非該小組委員會的存在，只是為政府安老政策護航的「政治花瓶」。否則，本會認為該小組委員會日後的會議，應主動邀請長者團體或及相關的團體出席，在聽取各團體及使用者方面的意見，了解現有安老服務實際情況後，以對症下藥的方式，在會議上跟進有關的問題，才是真正有效解決問題的方法。

引言

對於勞工及福利局及社會福利署，共同在二零零八年一月二十二日向立法會提供的文件；及勞工及福利局在二零零八年一月十九日(今天)向立法會提供的文件。表面上來看，一切安排好像已經處理得盡善盡美；但從院舍內長者及其家人的求助、意見、傳媒的報導、保健員的反映及日常工作過程或經驗告訴我們，有關的部門多方面迴避問題，不肯面對現實，所作的回應內裡千瘡百孔。有些無良的私營安老院舍，為了「將價就貨」，將一些無助的貧病長者（以依靠綜援支付院費那些長者），折騰得死去活來；而近年本會更發現有多間受社會福利署資助的安老院，由於管理不善，經常發生安老院職員虐待長者的投訴出現。

我們的長者，大半生勞累貢獻社會，香港才有今天的成就，大家應該好讓他們安享晚年。可惜，本港有部份為數不少的長者，因為種種不同的理由須要安排入住安老院舍。可惜，社會福利署一直漠視這群弱勢長者被的需要。單在今次會議政府向立法會提交的文件中，已再次反映勞工及福利局及社會福利署的態度。

安老事務委員會的態度迴避及曖昧

本會翻聽長者服務小組委員會，在二零零八年一月二十二日的會議紀錄。當天小組委員會主席曾應李鳳英議員的建議，在今天的會議同時邀請安老事務委員會的委員出席及共同相討有關的問題。可惜，根據立法會的出席名單顯示，名單內並無任何安老事務委員會的委員出席。本會希望知道，立法會秘書處究竟有否邀請安老事務委員會的委員出席今天的會議呢？還是，安老事務委員會的委員全部拒絕出席今天的會議呢？

再者，根據本會在二零零八年二月十八日下午二時四十五分至三時四十分保安錄音紀錄。有安老事務委員會的委員向本會的同工反映，政府方面並未有通知該委員可以出席有關的會議反映意見；相反，今天其中一個團體出席的代表，正是現時安老事務委員會的委員。究竟該名委員在今天會議上所發表的意見，是否代表安老事務委員會的立場呢？為了避免有利益衝突的情況，本會認為該委員應以安老事務委員會成員的身份，出席今天的會議，令大家了解安老事務委員會的立場。

本會認為今天出席的各位立法會議員，有必要跟進有關的問題，以便我們了解是否有政府的部門，阻撓安老事務委員會的委員出席今天的會議；及了解安老事務委員會的委員對安老政策的立場。

對受社會福利署資助安老院問題及監管的批評

甲：漫長的輪候時間

根據社會福利署的資料顯示，截至二零零八年一月三十一日，共 23679 名長者在中央輪候名冊(輪候冊)上輪候各類資助安老宿位，其中 17158 名長者輪候資助護理安老宿位，6261 名長者輪候資助護養宿位。資助護理安老宿位的整體平均輪候時間約為 20 個月(在參與買位計劃的私營安老院舍內的資助護理安老宿位的輪候時間約為 10 個月；在資助／合約安老院舍內的資助護理安老宿位的輪候時間約為 32 個月)。資助護養宿位的平均輪候時間約為 47 個月。

由於受資助的安老院輪候時間非常漫長，本會經常收到長者及家人的投訴，長者離世後也未能可以入住受資助的安老院。同時，由於輪候人數之多，導致很多急切性需要入住安老院的貧窮長者(如患有骨質疏鬆症或老人癡呆症等)，無法即時入住受資助的安老院，出現社區無法支援的問題。

乙：護理人員不足

由於護士學校已停辦多年，而社會福利界安老院的護士薪酬比率亦比醫院的護士的薪酬為低。因此，現時很多受資助的安老院都未能聘請合資格的護士，導致長者照顧出現嚴重的問題。

丙：社會福利署對安老院社監管不足

本會在 2007 年收到共 60 宗受社會福利署資助安老院舍的投訴，其中兩宗投訴的投訴人，竟為安老院舍的一批職員。他們均指向社會福利署投訴後，有關的投訴有如石沉大海。有關的兩批投訴人現希望本會向立法會該小組反映，要求跟進及討論有關他們所指的石沉大海的投訴如下。

- 一. 有受資助院舍的員工指，有一名註冊護士從安老院廚房取出掃把追打一名男長者。
- 二. 有受資助院舍的員工指，曾親眼目睹有兩名安老院舍的登記護士，故意將一名女長者的胃喉拔出後，放在她的的肩膊上。然後誣告是其他職員所為，迫令一些曾向社會福利署投訴的員工離職。
- 三. 有受資助院舍的員工指，有一名女長者的腳部出現紅腫及疼痛，要求塗上止痛膏。當該名員工向當值護士反映長者有關的要求後，有護士不但沒有替有關長者塗上藥膏，反而破口大罵該名員工故意增加他的工作量。而且，亦未有理會長者的訴求。
- 四. 有受資助院舍的員工指，分別有兩名護士因有長者行動緩慢，未能準時到飯堂吃早餐。該兩名護士以禁食方式來懲罰遲到的長者，導致長者被迫捱餓(投訴指，長者每次捱餓不少於十九小時)。
- 五. 有受資助院舍的員工指，在傳染病高峰期間，每名員工上班只獲發口罩一個，並循環使用 8 小時。
- 六. 有受資助院舍的員工指，當前線員工須進入隔離感染病房(供剛出院長者/上呼吸道感染、發燒長者等屬高度感染備之病房)，和廁格，該院舍只備兩套防護衣，讓早晚兩班的護員須將防護衣持續循環使用 20 小時。員工認為院方為了節省金錢，並未顧及員工的安全。同時，該項安排亦違反了醫院管理局或及衛生署使用防護衣的安全指引。
- 七. 有受資助院舍的員工指，為了節省金錢，院舍反對前線員工帶上手套替院友洗澡、清理下身及換尿片等工作。
- 八. 有受資助院舍的員工指，院舍未有為肺結核長者設立隔離病房或隔離區，令結核菌傳播擴散，導致前線工作人員及其他長者曾經感染。
- 九. 有受資助院舍的員工指，院舍亦未有為已分隔的傳染病者的食具，進行每餐消毒碗筷的程序。
- 十. 有受資助院舍的員工指，由於院舍經常拖延患病長者送入急診室求診，導致多個長者病情惡化至肺炎。
- 十一. 有受資助院舍的員工指，院舍沒有遵守監管長者有否服下藥物，令長者私下儲存過百份不同類的藥物。
- 十二. 有受資助院舍的員工指，院舍濫用安全衣，強行將長者五花大縛在櫈上，不准他往廁所大便，致令長者高呼救命及要求大便。

十三. 有受資助院舍的員工指，曾有一名護士給過量劑底丸(心臟病的藥)給一位長者服用，拒絕將即時送長者入醫院，導致長者心臟病發。當該名心臟病發的長者送入院醫院後，急症室亦批評安老院延誤救援及錯誤使用藥物的做法。

對私營安老院質素及監管的批評

甲：私營安老院質素良莠不齊

私營安老院質素良莠不齊，他們的劣行可謂五花八門。在傳媒談論及報導所知，有長者家屬投訴，長者投訴被餵食過期藥或殘羹當餸菜、有長者投訴一條尿片捱足幾天或報紙當尿片、公公婆婆一起集體洗澡或集體剝光豬洗澡等；在環境問題上，夏天唔開冷氣、蟑螂滿地、棉被發臭、痰罐不倒、地方骯髒等……。這都是非常普遍，但一直未有改善。明顯地，本會認為部份私營安老院營辦商，毫無顧及輪侯長者的感受，甚至虐待長者，但社會福利署彷彿好像失聰的那樣，即使處理亦只會「隻眼開，隻眼閉」。對於近期有安老院舍派錯藥事件，社會福利署面至今仍拒絕公開安老院舍名字或及作出檢控有關的安老院，已充分證明有關的情況。市民根本無法得知哪間院舍好與壞，這亦間接令到循規蹈矩的安老院，同樣被公眾誤解，以為全部安老院的環境，彷彿就像「地獄」那樣。本會樂意陪同立法會議員及安老事務委員會的成員，在各大傳媒的見證下，以突擊檢查數十間本會經常收到投訴，而且認為有問題的私營安老院舍，那就會清楚明白什麼是人間「地獄」；同時更會明白，社會福利署怎樣監察私營安老院舍。

乙：社會福利署包庇有問題的安老院

在過去多年，每當安老院因服務質素發生了問題（如派錯藥或虐待長者等）的時候，社會福利署都會以，有關安老院理未被檢控或及定罪為由，所以拒絕公開發布那一些有問題的安老院舍名稱、地址、所干犯的罪行及日期，給公眾知道。一般只會私下警告了事。明顯地社會福利署的官僚監管作風，畏首畏尾及包庇有問題的安老院。

相反，一直以來年，每當有食店食物服務質素發生了問題（如懷疑食物中毒等）的時候，食物環境衛生署都會立即(在檢控及定罪前)透過傳媒將有問題的食店資料，向公眾發布（如食店地址、名稱、地址、所發生的問題及日期）那一些有問題的安老院舍，給公眾知道。

從上述的資料可見，不同的部門在處理新聞及消息的發佈，都有不同的準則。當然，本會十分欣賞食物環境衛生署，當發生問題的時候，即使未提檢控或未有定罪的情況，也會透過傳媒立即告訴市民；根據各傳媒的報導，社會福利署發言人早前解釋，不公開派錯藥的安老院的名字，是「在法律上未定罪前，社會福利署沒有權力將出事院舍名字公開」。這亦令人質疑社會福利署包庇有問題的安老院；就以消費者委員會及食物環境衛生署為例，每當「發現」有商店或食店出現問題，他們都會立即透過傳媒向公眾公佈名稱、地址等資料，容後才考慮是否檢控；而部份被消費者委員會公開了名字的店舖，可能亦不會被檢控。如果社會福利署此理由都可以成立的話，是否表示多個政府部門，一直以來向公眾公佈有問題商店或食店名稱、地址等資料，容後才考慮是否檢控的手法全是失當的呢？

丙、私營安老院醫護人員不足，導致經常派錯藥給長者

一直以來，有安老院舍派錯藥事件發生，從早前政府提交立法會福利事務委員會的文件所知，社會福利署已在二零零五年九月向那間派錯藥的安老院舍發出警告信；其餘八宗個案就不了了之。本會認為社會福利署作為一個安老院舍監管及發牌機構，如發現有安老院因服務質素問題，理應立即檢控，尤其那些派錯藥的嚴重失當，並且公開發布該安老院舍名稱、地址等資料，給公眾知道。並不是只警告了事，亦拒絕公開有關的安老院的資料。明顯地社會福利署執法，畏首畏尾及包庇有問題的安老院。難道那些體內的糖尿病藥是在「天跌下來，樹生出來」的嗎？社會福利署如斯輕描淡寫，這令人們不禁擔憂，已入住安老院舍的親人，不知何年何月又會再次食錯藥。明顯地，社會福利署一直「監管無膽，執法無力」。

另外，根據各傳媒的報導，政府安老事務委員會主席梁智鴻亦曾表示，社會福利署應加強懲處犯錯的安老院及建議高調地將院舍的牌照吊銷；但從電視的畫面看到，有安老事務委員會委員在早前的香港電台

的城市論壇指，不應將有問題的安老院「作出檢控」或「吊銷牌照」。這更令本會及公眾憂慮政府安老事務委員會的立場。現在的情況有如「主席向左走，委員向右走那樣」。難道派錯藥物給別人吃，都不是嚴重的問題嗎？

再者，早前有政府官員在公開的場合向傳媒表示，考慮對派錯藥的保健員採取「除名」措施。本會認為將責任放在保健員身上毫不公道，亦反映出那位政府官員毫不重視長者的安危。首先從社會福利署安老院牌照事務處，在二零零六年一月二十四日的《保健員訓練課程》（二零零六年修訂版）

-1-

簡報會內的文件（見附件一）所知。在今年四月一日起的課程，新增了多項內容。在藥物處理方面，新增了如「常用藥物的認識（包括英文名稱）」及「處理棄置的藥物」。由此可以印證，在今年四月一日前已註冊的 6,600 多位保健員，根本對常用藥物的認識均是有限，否則社會福利署根本不須多此一舉作出新增有關的項目。故此，本會對保健員派錯藥物真的並不感到意外，怪責他們亦並不公道。因為本會認為派錯那些高風險的工作，應由註冊的護士處理。

縱使，保健員的最低學歷要求，由中三提高至中五，但這對派發藥物有直接關係嗎？難道中五學歷及十二小時的訓練，那就不會派錯有機會藥物的嗎？

本會認為要有效監管安老院舍在藥物管理、存放、派發甚至棄置等安排，除了嚴格執行每間安老院舍必須劃一由專業的醫護人員長駐，並須為每位長者填寫詳細的藥物報告，方便日後跟進，派發藥物時的儲存物，亦應改用獨立膠袋存放派發。長遠而言，本會認為，為了保障安老院的服務質素，社署除了加強巡查外，更要安排突擊檢查，而非過往一貫事先張揚的巡查安排。政府方面，亦可資助更多非政府機構興建院舍，那就可監管服務質素。

再者，立法會亦應立即立法監管或修改法例，為了保護長者加強罰則；法庭亦應嚴懲那些質素有問題或甚至虐待長者的安老院的負責人。並不是以社會福利署那些毫無阻嚇力的「行政安排」或「安老院實務守則」來誤導公眾。這樣，政府才不會一方面反對虐待長者，但另一方面又縱容那些服務質素有問題的安老院營辦者繼續剝削長者的福祉，姑息養奸及浪費公帑。

丁、社會福利署應立例監管安老院介紹所

本會去年收到 82 位市民投訴，某幾間安老院的介紹所，為了商業理由或安老院的回佣，胡亂地將長者送到一些有問題或及不合符照顧程度的私營安老院。由於現行法例無法監管該等商業的介紹所。為了長者的長遠福祉及保障長者得到適當的安排，本會認為社會福利署應立例監管安老院介紹所。

總結

最後，如果社會福利署真的有決心解決安老院的問題，理應立即檢控及公開有問題的安老院資料給公眾知道。同時，社會福利署亦應跟進上述各項的問題。否則，安老院舍內的服務，那就難以得到改善，我們的長者亦難以安享晚年。

香港防止虐待長者協會
政策及法律支援部

19-02-2008

《保健員訓練課程》
(二零零六年修訂版)
簡報會

社會福利署
安老院牌照事務處
二零零六年一月二十四日

概要

1. 《保健員訓練課程》的發展
2. 《保健員訓練課程》修訂工作
3. 《保健員訓練課程》(二零零六年修訂版) 修訂的重點
4. 《保健員訓練課程》(二零零六年修訂版)的實施
5. 常見的問題
6. 改善建議

1. 《保健員訓練課程》的發展

1995 - 2003	社會福利署與訓練機構以資助形式合辦課程
2002 起	社會福利署署長批准訓練機構以自負盈虧方式舉辦課程
2002 至今	經社會福利署署長批准的課程共有 17 個，由 16 間訓練機構營辦

目前已註冊的保健員有 6,600 多位，當中約 1,800 位入職於安老院

2. 《保健員訓練課程》修訂工作

2.1 背景

- 1999 年 5 月修訂課程沿用至今
- 社會對安老院服務質素提升，對保健員的工作要求相應提高
- 配合二零零五年十月推出新的安老院實務守則（修訂版）

2.2 工作小組的成立

- 2005 年下旬成立工作小組檢討及修訂現有之課程內容
- 由社會福利署總社會工作主任(牌照)任主席，成員包括衛生福利及食物局、醫院管理局、衛生署、香港社會服務聯會及香港私營安老院協會代表
- 2005 年 11 月召開會議，就課程作出討論及修訂建議
- 2006 年 1 月完成草擬修訂

3. 《保健員訓練課程》(二零零六年修訂版)修訂的重點

3.1 課程內容

3.1.1 導引

- 新增「如何協助長者適應安老院生活」

3.1.2 長者生理狀況及護理

排泄系統簡介

- 新增「認識腹膜透析法」
- 新增「認識尿喉的處理」

皮膚

- 加強「常見皮膚疾病的認識、護理及治療」
- 加強「皮膚護理的掌握」

消化系統

- 新增「認識有關消化系統的疾病及治療」
- 新增「掌握有關護理及輔助器具使用的技巧」

3.1.3 長者的心理及精神狀況及護理

- 加強「老人痴呆症的認識及掌握處理安老院內的患者」

3.1.4 護理工作相關的課題

溝通的概念

- 新增「與長者親屬溝通的知識及技巧」
- 新增「認識虐老」

急救學

- 新增「認識血糖過低、過敏反應、休克、低溫症、高溫症／中暑等情況的處理」
- 新增「召喚救護車的程序」

長者及安老院常見意外

- 新增「盡量避免使用約束物品的原則、方法及程序」

藥物處理

- 新增「常用藥物的認識(包括英文名稱)」
- 新增「處理棄置的藥物」

傷口護理及消毒概念

- 加強「傷口換症的掌握」
- 新增「處理受污染物品」

傳染病

- 新增「預防傳染病爆發的措施」
- 新增「掌握感染控制主任的職責」

- 新增「掌握傳染病爆發時通報程序」
- 新增「掌握適當使用隔離室、個人防護裝備的貯存及使用」

3.2 訓練時數及實習

- 課堂時數由 162 小時增至 200 小時
- 到高度照顧安老院及相關長者服務單位參觀，維持約 8 小時
- 在高度照顧安老院作實習，為期連續 5 天(即 40 小時)或於一個月內完成 5 天的實習
- 總訓練時數由 210 小時增至 248 小時

3.3 入讀先決條件

最低入讀之學歷資格由完成中三全科課程提高至已完成中五全科課程或具同等／以上學歷

3.4 師資

必須由專業人士擔任講師，包括護士、物理治療師／職業治療師、社工等

3.5 監察及檢討

須設立課程監察、處理申請人或學生投訴，以及檢討課程的機制

3.6 學員評核

- 增加必考課題
- 課堂出席率提升至不低於 90%，筆試及實習試均分別考獲也提升至不少於 60%才當作合格

3.7 課程版權

新修訂課程版權完全屬於香港特別行政區社會福利署擁有，任何人士或團體必須獲得社會福利署署長或其授權的公職人員的核准，才可以採用

4. 《保健員訓練課程》(二零零六年修訂版)的實施

4.1 實施日期

二零零六年四月一日

4.2 申請程序

- 為加快審批可能大量的申請，鼓勵運用標準申請書
- 申請書可以透過郵寄／親身交回：

社會福利署安老院牌照事務處

香港灣仔皇后大道東 213 號

胡忠大廈 23 樓 2354 室

- 申請被批核與否，將獲書面通知

5. 常見的問題

5.1 學歷證明

- 國內學歷與香港的是否等同（如中醫護理、普師）
- 畢業證書上的姓名、年齡、出生日期與身份証不相符
- 証書發出日期久遠，但相片卻是新簇
- 就讀的香港中學仍未結業，但只提交宣誓紙

- 宣誓紙上的內容欠清晰（如只有學校名稱）
- 收生程序不當（未核實申請人學歷已達最低學歷要求便收生）
- 宣誓紙的日期為已入讀課程後，甚至是課程完結後
- 不能核證已結業的學校
- 只完成英專課程、並非全科課程

5.2 畢業學員的質素(較弱之範疇)

- 傳染病通報機制
- 分派藥物程序
- 安老院人手要求

5.3 投訴(所涉及的内容及訓練機構的處理機制/回應)

5.3.1 課程導師

- 教學質素
- 態度欠佳
- 說話粗劣
- 課堂秩序混亂
- 偏袒學員

5.3.2 課程安排

- 教學設施/裝備不足
- 拖延安排實習
- 實習安排混亂
- 考試時紀律差

5.3.3 行政

- 混淆課程之名稱
- 開課日期、報名手續不清晰
- 收取未達最低入學資格及虛報學歷之學員

6.改善建議

6.1 訓練機構有責任在收生前，核實學員學歷證明

6.2 訓練機構應鼓勵學員主動向機構提出改善課程安排的建議，減少投訴或不滿的機會

6.3 持續更新訓練的內容

- 安老院牌照事務處會提供與護理相關的通告、範本及指引予訓練機構參考

6.4 定期分享

- 安老院牌照事務處與訓練機構交流意見及反映常見的問題

6.5 指定聯絡人

- 負責將安老院牌照事務處就上述 6.3 及 6.4 項所提供的資訊/交流結果向機構內的相關人員傳遞