

2015-07-22

《論私營院舍的服務質素及監管事宜》

主席、.....、各位來賓大家好，相信大家對早前有私營護老院強迫長者在無遮掩的平台脫光衣服至全裸或半裸等候被推入室內洗澡的新聞記憶猶新，追溯更早期的新聞，發現護老院醜聞層出不窮，有長者被掌摑，甚至被餵食排泄物等，顯示私營院舍的服務質素參差不齊、有待改善。

隨著人口老化及平均壽命延長，安老服務會更見供不應求。據早前立法會公佈的數據，合約院舍的人均居住面積是私營的兩倍，護工數量也差別極大。截至 2015 年 1 月底，全港有 26,882 個政府資助的安老院宿位，但輪候人數高達 31,653 名。面對此等情況，唯有將長者繼續推向私營院舍，但私營院舍的質素又是一大問題。

造成私營院舍服務質素參質的原因有三個。首先，租金及物價上漲令營運成本大幅增加；其次，業界人手不足；最後，亦是最關鍵的一點，就是政府資助金額不足。

目前，接近七成居於私營院舍的長者以綜援支付住院費用，由於制度不鼓勵家人補貼綜援長者住院費，加上行內競爭，不少院舍只能調整至與綜援金相若的收費。為了節省資源，部份院舍只能從人手、設施方面縮減開支，導致未能提供合理的服務水平。

另外，安老院宿位供不應求的情況亦間接造成服務質素下降。合約安老院宿位的平均輪候時間逾 30 個月，變相私營安老院即使未能提供完善的服務質素，亦不會造成客源下降的問題。

在院舍監管方面，社會福利署轄下安老院牌照事務處根據《安老院條例》第 18 條巡查院舍，每年向所有私營安老院舍進行數次突擊檢查，以確保所有院舍符合發牌要求。如發現不當之處，社署會要求院舍糾正，繼而發出勸喻信或警告信，在必要時更會提出檢控。

以劍橋護老院為例，社署於過去五年收過共 12 宗投訴、巡查 96 次、發出警告信 15 封，卻沒有作出任何檢控，社署這種「只警告、不檢控」的做法明顯欠缺阻嚇作用。

為解決安老院服務質素問題，必須從政府政策及院舍兩方面下手：

政策方面，建議當局擴大社區照顧服務券的涵蓋範圍，將私營院舍列入資助對象，減輕長者在選擇院舍時對經濟支出的考慮，同時亦令院舍有足夠資金提供更優質服務。

政府亦能加快興建合約安老院舍，一來可以減少輪候時間，二來亦可以透過自由競爭解決質素問題，汰劣留優。同時建議政府因應不同地區長者人口密度估計院舍需求量，從而決定是否於當區加設院舍。

最後，有關部門必須加強監管，安老院牌照事務處於發牌前必須規定，的例行及突擊檢查外，亦可安排「神秘顧客」深入了解實際情況；社會福利署方面亦可安排社工作出探訪，了解長者於院舍內的日常生活情況。如發現問題院舍，必須給予適當的檢控，絕不姑息。

面對人口老化問題迫在眉睫，必須盡快改善安老政策，在增設合約院舍宿位的同時整頓私營院舍的服務質素，才能讓長者活出尊嚴。

沙田區議會議員羅光強先生