



## 中小企國際聯盟安老及殘疾服務聯會

SME Global Alliance Elderly and Special Needs Services Association Ltd.

九龍、深水埗、大埔道 19-23 號三英大廈 1 字樓 電話： 傳真：21945398

### 《私營院舍的服務質素及監管事宜》

#### (一) 私營院舍的服務質素

##### 1. 合格的服務

雖然「私院」經營日益困難，但我等「私院」經營者已盡了最大的努力在有限的資源上做到最好。君不見有不少「私院」之長者在排到入住「津院」時都會拒絕離開「私院」，因為他們都滿意「私院」的服務。客觀而言，在今日政府有效的監管底下，我等「私院」服務質素最少也是合格的安老服務吧。

##### 2. 「賺到盡」的謬誤

坊間對私營院舍「賺到盡」的說法完全是謬誤及道聽途說的不合理批評。今日一間 7000 至 10000 平方呎的院舍（約可放 70 至 100 個床位），但每月租金動輒要 25 至 35 萬，而人手方面最少也要有 10 多人。簡單計算，這兩方面成本每月已接近 40 至 50 萬圓（未計其他膳食及雜項支出），而收入方面假設 100 人（以全院滿額計，其實一般平均入住率只有 80%）每人平均每月收費 \$6500 至 \$7000，總收入最多亦只有 60 至 70 萬，扣除租金、人工，已所餘無幾。再減去膳食、水、電、煤、維修及雜費等（最少也要 10 多萬），不虧蝕已是萬幸，可來「賺到盡」之理呢！

##### 3. 不公平及不合理的比較

根據一些非正式統計資料顯示，目前政府每月津助每位「津院」之院友，平均約為\$16000多，而每月領取綜援金額入住「私院」的長者卻平均祇得每月\$6000多。公眾人士總愛拿著「津院」的服務標準去量度「私院」的情況是絕對不公平及不合理的比較。

#### (二) 有效的監管

自 2000 年政府立例規管安老服務院舍，並制定一套完善的定時巡查的監管制度，一直持之以恆，「私院」服務是不斷進步中，只是近年租金飆昇，工資高企，人手流失嚴重，至令「私院」在服務上或多或少出現困迫的情況，但我等「私院」經營者仍能盡最大努力做到社署要求，這證明目前監管是甚為足夠及有效的。

### (三) 反思

#### 1. 全民責任

安老服務是全民責任，政府應牽頭帶領「津院」及「私院」積極地去解決安老服務問題，而不是將精力放在不斷的、不合理的指責及批評「私院」上，而公眾人士亦應以支持的態度去協助政府、「津院」和「私院」，去將未來香港之安老服務辦好。方知人口老齡化已迫在眉睫，再不同心協力地去將事情辦好，日後長者的晚年生活堪憂。

### (四) 建議

#### 1. 分級別的院舍服務及監管

為了避免公眾人士對「私院」繼續有不合理的比較或批評，本會建議政府應將目前所有安老服務院舍分 4 級：

院舍類別	級別
1. 「津院」、甲一級買位院舍	一級
2. 甲二級買位院舍	二級
3. 有優質服務認證之註冊院舍	三級
4. 普通註冊院	四級

並實施不同的監管要求：

院舍類別	監管級別
1. 「津院」、甲一級買位院舍	高度要求標準
2. 甲二級買位院舍	中度要求標準
3. 有優質服務認證之註冊院舍	標準要求
4. 普通註冊院	基礎要求

#### 2. 政府必須承擔的安老服務

##### (a) 給長者合適津助

香港公民，一生貢獻社會，至晚年應得到政府的合理照顧，這是香港公民的基本權益。言下之意，本會建議政府應不吝長者住在任何等級的院舍都應該給予合適的津助，好使長者們活得更尊嚴。

院舍類別	建議每月津助金額
1. 「津院」、甲一級買位院舍	\$11000
2. 甲二級買位院舍	\$10000
3. 有優質服務認證之註冊院舍	\$9000
4. 普通註冊院	\$8000

- (b) 為「私院」提供足夠的院舍空間用地  
政府應為「私院」提供更多的院舍空間用地，並收取每月合理的租金，這會令「私院」能有更多的資源投放於提升服務上。
- (c) 資助「私院」員工薪酬  
為穩定「私院」之人手嚴重流失問題，本會建議政府應每月直接資助「私院」每位安老服務員工\$3000。
- (d) 資助「私院」參與優質服務認證計劃  
為切實令「私院」服務質素提升，本會建議政府資助「私院」參與優質服務認證計劃，這是最直接及最有效的服務質素提升方法。
- (e) 加添新監管制度「結果論」(outcome measurement)  
目前的監管制度乃以「投入論」(input measurements)為原則，這是很機械性的運作模式，亦不一定收取到理想的成果。例如：為了聘到足夠的人手，高齡員工的情況亦司空見慣，60多歲員工去照顧70多歲長者，服務如何做到最好呢！  
有見及此，本會建議，政府可引入「結果論」(outcome measurement)的制度讓「院舍」有多一個選擇，這個制度與目前「資助服務協議」(Funding Service Agreement)相類似。政府可每年給予檢討，對未完全達標之院舍，可縮短其續牌期效。這制度是不吝院舍投入資源多少，但必一定能達到理想結果。

## (五) 結論

急劇人口老齡化是鐵一般的事實，政府應牽頭帶領「津院」及「私院」去解決香港的安老服務問題，而公眾人士亦應給予支持，而不是「人云亦云」地不斷批評。要長者活得更尊嚴，本會建議，將目前院舍分四級，並給予每位長者每月合適的資助。

在穩定人手及服務提升方面，本會建議政府給予「私院」員工額外薪酬津貼及資助「私院」參與優質服務認證計劃。

最後本會希望政府能引入「結果論」(outcome measurement)的監管制度以積極提升安老服務質素。

---

李伯英主席

2015年7月23日