

**立法會當值議員
就多項與長者、福利及復康服務有關的事宜
與香港防止虐待長者協會舉行會議**

申訴團體的意見及政府當局的回應

長者家居照顧服務計劃

申訴內容：申訴團體表示在近月共收到45宗有關長者家居照顧服務的投訴，當中的投訴事項包括送飯服務的飯銼量／質素下降，以及家居清潔服務和陪診服務不足。申訴團體在此方面的意見書載於附錄一。

2. 就申訴團體不滿綜合家居照顧服務的質素下降一事，社會福利署(下稱"社署")回應表示，為進一步協助長者居家養老，財政司司長在2006-2007年度額外預留了2千萬元經常撥款予社署，以加強家居照顧服務。社署已利用這筆額外撥款於2007年起增加全港60支"綜合家居照顧服務隊"普通個案(即無須通過體弱程度評估)的服務名額。截至2007年12月止，各"綜合家居照顧服務隊"已利用上述額外經常撥款，加強現有服務，額外為輪候冊上的1 500多個個案，提供家居照顧服務。

3. 社署表示，目前，"綜合家居照顧服務隊"普通個案輪候冊上的輪候個案均屬非緊急個案。如屬緊急個案，"綜合家居照顧服務隊"會為長者即時提供最有逼切需要的服務(例如送飯服務)。此外，各機構亦有機制定期檢視輪候個案的服務需要，並提供適切的協助。

4. 社署解釋，現行"綜合家居照顧服務"的整筆撥款款額，包括薪酬和"其他費用"兩部份。"其他費用"包括下列各項：食品、交通、行政工作、維修、購買設備等開支。由於"其他費用"會參照政府整體物價調整因數每年作出調整，此外，在整筆撥款資助機制下，機構可因應實際的服務需要，靈活調配薪酬、"其他費用"和機構儲備應付開支。如個別機構有特別困難，可與社署商討。

5. 社署指出，照顧長者是社會、家庭和個人的共同責任。目前，各類資助安老服務的資助幅度甚高，亦無須入息及資產審查。為上述普通個案提供的各項服務如送飯、家居清潔和護送更無須通過統一評估機制。為確保公共資源用於最有需要的社群，政府會繼續按"集中資源協助極需援助的長者"的原則，推行安老服務。

綜合社會保障援助金額未能追上物價升幅

6. 申訴內容：申訴團體表示在本年1月至4月期間，共收到516位長者投訴綜合社會保障援助(下稱"綜援")金額未能追上近月急速上升的物價的個案。申訴團體在此方面的意見書載於**附錄二**。

7. 社署回應表示，綜援計劃是以入息補助方法，為在經濟上無法自給的人士提供安全網，以應付生活上的基本需要。該計劃發放現金援助，讓受助人靈活運用，以支付基本開支。截至2008年3月底，綜援計劃的受助人數為490 243人。現時，一個四人沒有收入的綜援家庭每月平均可獲發放的綜援金額是9,451元，當局相信綜援金額的水平可幫助受助人應付基本生活的需要。

8. 就調整綜援金額方面，社署表示，政府每年都會按社會保障援助物價指數(下稱"社援指數")的變動來檢討綜援標準項目金額及公共福利金，以確保金額的購買力得以維持。政府一直密切留意社援指數的變動，並採用按年調整周期，在每年10月底根據社援指數在過去12個月的移動平均數為基礎，釐定新的綜援標準項目金額。經立法會財務委員會在12月通過後，有關金額會於翌年2月實施。按照這個調整周期，政府於2008年2月把綜援標準項目金額上調2.8%。

9. 社署表示，政府一直非常關注物價上升對綜援家庭的影響。財政司司長建議除額外發放一個月的綜援標準金額外，亦會在今年提早根據現行機制調整綜援金額的水平，以減輕物價上升對受助人的影響。當局已徵詢立法會福利事務委員會對有關建議的意見，並會盡快向財務委員會申請撥款。此外，政府亦會根據既定機制，調整綜援計劃下的其他各項特別津貼。

私營安老院將額外發放予長者的綜援金用作補貼院費

10. 申訴內容：申訴團體從傳媒報導中得悉，有私營安老院舍將額外發放予長者的綜援金用作補貼院費。申訴團體不滿社署未有對違法的安老院舍作出檢控。申訴團體在此方面的意見書載於**附錄三**。

11. 社署回應表示，該署一向十分關注安老院處理長者住客財物及收費的問題，早於2006年5月3日，社署安老院牌照事務處(下稱"牌照處")已向各私營安老院經營者／主管發出"安老院舍處理長者住客財物及收費指引"，要求安老院經營者必須嚴格按照《安老院實務守則》(2005年10月修訂版)中的規定處理長者住客財物及收費事宜，其中包括：安老院職員不能私自動用及提取住客的銀行帳戶內的款項，以支付住院費用及其他收費。該指引亦強調，除非安老院已設立並執行妥善的監察機制，否則安老院經營者及員工都不應主動介入處理長者住客支付住院費等個人財政事項。

12. 在2007年2月，政府在財政預算案中公布會向綜援受助人發放額外一個月的標準金額，以作扶助弱勢社群的其中一項措施。因應有關

情況，牌照處亦在2007年5月8日發信提醒各安老院經營者／主管，該額外發放的社會福利援助金絕非用作補貼院費等用途，安老院應確保院內的綜援受助人能夠直接受惠於是次的額外援助。與此同時，牌照處督察在巡查安老院時，已再三提醒安老院須嚴格遵守"安老院舍處理長者住客財物及收費指引"及上述信件中的要求。督察更查閱有關記錄及直接詢問長者住客或其家人的意見，藉此知悉安老院有沒有違規的情況。

13. 雖然如此，牌照處去年仍收到13宗有關安老院處理額外一個月綜援金的查詢和投訴，經牌照處跟進後，全部情況已得到解決。因此，社署無須採取進一步行動。

14. 社署表示，鑒於傳媒及社會人士近日非常關注安老院處理長者住客財物及收費準則的事宜，社署在收納意見及考慮安老院的實際運作情況後，已修訂"安老院舍處理長者住客財物及收費指引"，進一步完善有關程序和監察機制，規定安老院絕不可採用沒有列明實質金額的定價方式(例如："收取全部綜援金作院費"、"政府綜援金幾多便收幾多"等定價方式，皆不符合上述要求)。該修訂指引進一步闡明，若安老院收納領取綜援金的住客，須確保該住客的每月住院費用不會超出其負擔能力(即每月可獲發的綜援金額)，以及安老院不可將政府發放給綜援受助人的長期補助金及額外一個月的標準金額，徵收作為補貼住院費用。社署已於本年四月八日發信要求各私營安老院經營者／主管必須遵照該修訂的指引行事，並重申若安老院經營者或員工涉嫌侵吞長者住客財產或觸犯其他刑事罪行，社署定必轉交警方作出刑事調查及跟進。若有足夠證據顯示有關涉案人士有不當／違法行為，足以對安老院的經營及管理以及長者住客的福利造成不良影響時，社署亦可按《安老院條例》的條款作出懲處或檢控。

15. 社署指出，根據現行安排，綜援金會直接存入受助人的銀行戶口。但如綜援申請人年滿18歲但經醫生證明身體狀況不適宜親自提出申請，其申請可由社署署長委任一名受委人代其辦理，另外，有些受助人因特別理由而無法自行提取綜援金，也可要求他所信任的親友為其代理人，代其領取綜援金。現時，約有16 000位在安老院住宿的長者由代理人／受託人代領綜援金。大部份的代理人／受託人都是長者住客的家屬(約佔82%)，亦有部份由社工負責(約佔9%)，其餘的為朋友及其他人士。社署一直有清晰的工作指引及既定的程序，防止綜援金被受委人或代理人不當挪用。獲委任的受委人或代理人須開立一個獨立帳戶，並確保該帳戶是專門作為受助人領取和管理綜援金之用。受委人或代理人必須為申請人備存準確的收支帳目和管理有關款項的其他記錄。社署就這些個案會向特定對象進行抽樣調查，以確保綜援金用得其所。

16. 社署將待立法會財委會通過撥款後，發特函提醒各安老院經營者，本年度發放的額外社會福利援助金是政府一次過的回饋措施，目的是使綜援受助人能共享香港經濟繁榮的成果，而絕非用作補貼院費等用途。

17. 牌照處會作出相應的措施，加強監察安老院在處理長者財物及向住客收取院費和其他費用的情況。如有違規的情況出現，牌照處會向有關安老院發出勸喻信或警告信，如情況嚴重，會考慮採用跟進／懲處／檢控行動。

隱蔽長者的服務

18. 申訴內容：申訴團體得悉，當局建議在2008至2009年度財政預算案中，增撥資源，加強協助隱蔽長者的服務。申訴團體認為，全港獨居長者人數眾多，長者支援服務隊難以接觸到所有隱蔽長者，況且政府向長者提供的資助不足(例如高齡津貼金額過低)，即使找尋到隱蔽長者，亦無法使他們安享晚年。申訴團體在此方面的意見書載於**附錄四**。

19. 社署回應表示，社會上部份有需要的長者，由於獨居或居於偏遠地方、缺乏社交網絡及家人支援、健康及教育程度欠佳，或欠缺財政資源等原因而與社會隔離，以致未能了解其實社區可以向他們提供合適的服務。

20. 事實上，政府一直有協助這些隱蔽長者。全港41間長者地區中心(通過其下長者支援服務隊)和115間長者鄰舍中心，一直有透過外展工作，接觸獨居及缺乏家庭支援的長者，並向有需要的長者提供支援及轉介服務。為了進一步強化這方面的服務，政府已經由2008年1月起額外發放每年約4,000萬元的經常撥款予全港41間長者地區中心及115間長者鄰舍中心，用以增聘社工人手，加強對獨居及隱蔽長者的外展工作，鼓勵和協助他們建立社交生活，並為有需要的人士提供轉介及支援服務。各長者中心並會加強與地區團體的協調和合作，以期能接觸更多的隱蔽和有需要的長者。

21. 社署預期在加強了外展服務後，會增加長者地區中心服務的需求。為協助長者地區中心應付增加了的工作量，政府在2008至2009年度財政預算案建議每年增撥約1,800萬元，讓長者地區中心增聘額外的社工人手，以加強對長者的輔導服務、轉介和處理資助長期護理服務的申請。整體而言，政府會持續為有需要的長者提供適切的社會服務。

22. 至於申訴團體所提及高齡津貼的問題，社署指出，高齡津貼的目的，是為年老的人士提供現金津貼，以應付因年老而可能引致的特別需要，並鼓勵其家人與長者同住，而非解決長者的經濟困難。至於在經濟上無法自給的長者可考慮申領綜援。在綜援計劃下，社署希望透過較高的標準金額、不同的特別津貼和補助金，照顧長者的特別需要。除現金援助外，綜援受助人亦可在公立醫院(包括急症室)或診所免費獲得醫療服務。

23. 社署表示，在調整高齡津貼的水平方面，政府已有既定的機制。一直以來，公共福利金計劃下的津貼(包括高齡津貼和傷殘津貼)和綜援的標準金額都是按照社援物價指數的變動作出調整。

24. 由於過往高估通脹及自1999年開始持續通縮，政府在2003年4月獲立法會通過按既定機制向下調整綜援的標準金額和傷殘津貼，把金額恢復至原來的購買力水平。為顧及一些沒有領取綜援的長者可能依靠高齡津貼生活，高齡津貼並無跟隨綜援的標準金額及傷殘津貼於2003年6月一併下調。因此，現時的高齡津貼金額仍然有空間下調。不過，為體恤長者的特別需要，政府不建議下調高齡津貼。

25. 政府會全力仔細研究高齡津貼，務求找出一個能夠為有需要的長者提供適切的支援而又是社會長遠可持續承擔的方案。政府會徵詢各方的意見，希望年底前得出結論。

私營安老院中介人公司的監管

26. 申訴內容：申訴團體表示在過去六個月，共收到125宗長者及其家屬投訴私營安老院中介人的個案。投訴主要是私營安老院中介人為賺取佣金，安排長者入住質素有問題的安老院，或建議長者在短時間內多次轉換安老院。申訴團體在此方面的意見書載於**附錄五**。

27. 社署回應表示，監管中介機構並非社署或安老院牌照事務處的職權範圍。牌照處按照《安老院條例》、《安老院規例》及《安老院實務守則》中的規定監管安老院。根據《安老院實務守則》，"作為入院程序，安老院主管應向住客及其監護人／保證人／家人／親屬清楚解釋院舍的規則及規例，包括住院費用及其他收費，並應清楚說明住客可獲得退還的費用及付款時序。建議院方可要求住客及其監護人／保證人／家人／親屬簽署同意書以表明他們清楚及明白安老院的規則、規例及各項須繳付的費用"。如牌照處發現安老院的入住或離院程序違反《安老院實務守則》的規定，社署會視乎情況發出建議或警告信件，敦促安老院作出糾正及／或改善。

28. 現行的《安老院條例》並無賦予權力予牌照處規管中介人公司，為了提升安老院舍的透明度，以協助長者及其家人選擇合適的安老院舍，社署已把所有安老院舍的資料上載社署網站。有關資料包括：

- (a) 所有領有牌照的資助及私營安老院舍的資料(包括名稱、地址、宿位種類和數目、牌照有效期以及發牌條件等)；
- (b) 參與改善買位計劃的安老院舍的名單；
- (c) 安老院服務概覽；及
- (d) 曾遭成功檢控的安老院舍的資料等。

29. 社署指出，目前入住政府資助安老宿位的申請，包括在津助安老院舍內的宿位、"改善買位計劃"下及合約院舍內的資助宿位，均須透過社署的中央輪候冊登記及編配。中央輪候冊只接納下列轉介辦事處的申請：

- (a) 社署或非政府機構轄下的綜合家庭服務中心；
- (b) 社署或醫院管理局(下稱"醫管局")轄下的醫務社會服務部；
- (c) 非政府機構轄下的長者地區中心；
- (d) 非政府機構轄下的長者鄰舍中心／長者活動中心；
- (e) 社署或非政府機構轄下的其他服務單位，例如保護家庭及兒童服務課、輔導單位、露宿者外展隊等。

30. 社署表示，有需要入住安老院的長者，可參考社署網站或向社署／非政府機構求助，社工會提供有關的資料，協助長者或其家人選擇合適的安老院。社署以及非政府機構的社工一般不會直接轉介長者入住私營安老院的非資助宿位。社署社工在協助有需要長者申請或入住安老院，均不會收取任何費用或佣金。

復康巴士／非緊急救護車／易達巴士的服務

31. 申訴內容：申訴團體表示在過去半年，共收到260宗長者投訴病人接載覆診服務的個案，問題主要是預約車輛困難及收費昂貴，導致有長者無法到醫院覆診。申訴團體在此方面的意見書載於附錄六。

復康巴士

32. 勞工及福利局回應表示，復康巴士主要提供四類服務，即固定路線服務、聯載服務、穿梭巴士服務及電召服務，各有不同的收費。在釐定收費時，當局會參考同類交通服務的收費水平。相對於提供類似服務的公共交通工具，復康巴士的收費一般較便宜。

33. 為減輕有經濟困難人士的負擔，並鼓勵他們更多參與活動及融入社群，復康巴士自1996年8月，為領取綜援之受助人，提供電召服務半費優惠。

34. 就申訴團體不滿復康巴士的電召服務，並非所有的時間都可提供服務一事，當局回應如下：

(a) 問題分析和癥結

在2007年獲成功提供電召服務的66 931宗申請中，有31.24%是接載用戶往返醫院和診所接受診療用途的。當中有47.3%的用車時間是在電召服務0600-1059及1500-1859的繁忙時段內。至於在2007年的不獲成功提供電召服務的9 101宗申請中，有60.69%是申請用車作治療用途的。當中有71.56%的申請是要求在繁忙時間用車。

醫管局的一般安排是把所有求診預約集成羣(一般在早上9時到達候診，或下午2時到達覆診後便要在四時左右離開)，並容許病人預約不同羣組的時間，因此，往返醫院診所的服務需求會密集於一段短時間內。此外，由於社會老化，長者人口增多，醫院鼓勵病人以不留院方式改用日間復康服務等，也增加了更多行動不便人士對復康巴士的服務需求。

(b) 可行的改善方法

i. 分散及延長使用服務時間，紓緩需求壓力

復康巴士於多年前已與醫管局商討容許使用復康巴士之病人優先獲得服務，或容許他們作普通求診時遲到等安排。目前已獲瑪麗、瑪嘉烈和威爾斯親王等醫院配合。復康巴士將繼續努力，尋求其它醫院和主要的專科診所合作，分散病人使用復康巴士服務的時間，方便病人更易取得復康巴士的服務。

ii. 增辦復康穿梭巴士服務

現有的三條復康巴士穿梭路線，接駁九龍城區、沙田區和港島南區內的巴士總站和鐵路車站等主要交通樞紐。九龍城區路線途經九龍醫院，而沙田區路線則途經威爾斯醫院。

為了應付用戶前往覆診的租車需求，復康巴士會不時檢視復康穿梭巴士的服務。例如復康巴士曾於2007年1月15日至11月23日期間，應荃灣區議會的要求，以試辦形式開設往葵涌瑪嘉烈醫院的復康穿梭巴士服務。初期只行走麗景地鐵站至醫院，及後於4月初延長路線至美孚機鐵站，更於8月中旬再將路線延至葵芳地鐵站。最終，由於平均每程的使用人數少於2人，基於善用資源的原則，於2007年11月24日起停辦該路線。

此外，復康巴士於2008年2月發出再次試辦覆診穿梭巴士服務的問卷。從收回的問卷中，初步數據顯示現有較大需求是港島區接駁往返瑪麗醫院，大口環根德夫人兒童醫院和區內多間老人院舍和殘疾兒童學校。復康巴士現正考慮加設該區的穿梭服務路線，應付需求。

iii. 增加車輛

現時巴士車隊共有101輛，提供63條固定路線、3條穿梭路線，及電話預約服務。在2008-2009年度，政府會撥款2,200萬元添置8部新車及更換24部舊車，復康巴士數量因而將增至109輛。在8輛新增的復康巴士之中，有6輛會用以提供固定路線服務，預計可完全滿足現時輪候固定路線服務人士

的需求。其餘2輛則會調派作提供電話預約服務，以進一步改善服務。

現時，政府補貼復康巴士服務的營運開支高達近80%，每年費用達3,200萬元，藉以減輕殘疾人士的交通負擔。

iv. 完善配套設施，提升服務成效

復康巴士一直以來，會嘗試聯絡可順道接載之用戶以"同車分單"的形式來共用車輛，務求能為更多用戶提供服務。

復康會已獲撥款，改善電腦設備，以電腦代替人手編排車輛運作，藉以提高編配復康巴士和策劃聯載服務路程的效率。第一階段預計可於2008年5月內開始進行測試，而第二階段"重建復康巴士預約系統及整合復康巴士資訊管理系統"亦即將展開，預計於2009年4月可開始進行測試，屆時將更有效地安排用戶共用車輛，以提高效率。

非緊急救護車運送服務

35. 醫管局表示，非緊急救護車運送服務主要為老人日間醫院病人、轉院病人、出院病人(住院或到急症室接受治療後的病人)及專科門診病人提供點對點(即住所往返醫院或專科診所)的運送服務。服務對象主要為未能使用公共巴士、的士、復康巴士等交通工具的行動不便病人。

36. 各聯網均按照醫管局既定的非緊急救護車運送服務使用準則和指引，為符合資格的病人提供服務，當中包括卧床病人、使用輪椅病人(住處沒有電梯設施)、年老獨居及行動不便而須使用步行輔助器的長者、有精神或感官(例如視力)障礙而出院時沒有親友接送的病人等。各聯網在服務安排上均一致利用單一的電腦系統，處理所有服務申請並詳細記錄各符合資格人士的具體條件情況。服務申請須經過醫管局轄下醫護人員評估，符合資格的個案會交由控制中心安排服務。鑒於病人在不同時間的身體狀況和照顧者情況可能改變，因此醫護人員會因應情況不同，有可能需要每次評估病人。一般來說，當局會優先安排為有需要的出院和轉院病人提供運送服務。

長者使用自動電話系統

37. 申訴內容：申訴團體表示在過去六個月，收到多宗長者不懂使用醫管局普通科門診電話預約服務及社署電話熱線服務的投訴。申訴團體在此方面的意見書載於**附錄七**。

普通科門診電話預約服務

38. 醫管局回應表示，該局於2006年推行普通科門診電話預約服務，目的主要方便長者使用公立門診服務，毋須每日大清早長時間在診所排隊輪籌。在所有普通科診所推行門診電話預約服務後，診所門外排

隊輪籌已成歷史，已達到長者毋須每日大清早長時間在診所排隊的目的。

39. 服務實施以來，醫管局一直密切留意該系統的使用模式，以及不同年齡組別病人使用普通科門診服務的實際情況。為協助長者在新預約安排下使用門診服務，醫管局又推行多項措施，包括：

- (a) 為慢性病患者提供預約覆診機制，使這些病人無需另行透過電話預約；
- (b) 在電話預約系統下為需要偶發性疾病治療的長者預留籌額。運作方法為根據以往長者診症人次，調撥部份預約籌額予年長病人，以確保他們不會因推行電話預約服務而減少使用公營門診服務的機會；
- (c) 於各普通科門診診所設立輔助處為有確實困難使用電話預約服務的長者(例如聽覺或視覺受損)提供協助，以及容許他們無需透過電話預約而直接前往診所求診。此外，診所職員(以護士為主)可因應病人的情況和意願，協助或教導他們使用電話預約服務、或代他們撥電預約、或直接安排為他們提供診症服務而無需他們使用電話預約；及
- (d) 透過不同渠道協助長者使用電話預約服務，包括向診所、區議員辦事處及其他長者服務機構派發"電話預約服務錦囊"，以便機構替長者以電話預約或指導長者預約；長者安居服務協會(平安鐘)更安排了電話中心代電服務，進一步方便年長病人預約門診服務。

40. 根據醫管局的紀錄，使用普通科門診服務的長者偶發性病人中，超過95%的長者病人能通過電話預約或親臨診所，於即日或翌日獲取診症籌，當中約85%的長者病人是通過電話預約系統取得預約。

41. 醫管局表示會繼續研究，如何可以為使用電話預約有特殊困難的長者作出安排，以便他們持續地獲得普通科門診服務。

社署電話熱線服務

42. 社署表示，社署熱線(2343 2255)設有24小時的互動話音系統，讓市民查詢福利服務資料及索取資料傳真。熱線社工在指定時間內(星期一至星期六：上午9時至下午10時，星期日及公眾假期：下午1時至10時)當值，為有需要人士提供即時輔導、支援和諮詢服務，並安排適切的跟進服務。由2003年1月開始，在社署熱線社工當值時間以外，有需要的人士致電社署熱線，可將電話轉駁到提供24小時的明愛向晴熱線，尋求社工協助。社署亦因此每年向明愛向晴熱線提供額外津貼，加強其晚間的熱線服務人手，為社署熱線作出支援。

43. 為了進一步加強社署熱線服務，社署最近再增撥資源，進行多項改善措施。這些措施包括：

- (a) 社署熱線已於2007年12月完成了系統的改善工作，包括簡化電話的處理流程，令電話系統更方便市民操作，而有需要社工輔導的來電亦可盡快獲得接聽。有需要的人士致電社署熱線，於選擇語言後，再按"0"字便可直接與熱線社工對話，尋求協助。社署熱線已就經簡化的電話處理流程印備單張，於各綜合家庭服務中心／綜合服務中心及民政事務署各諮詢中心供市民索取；
- (b) 由2007年12月起，向明愛及東華三院增撥資源，進一步加強熱線社工的人手。在社署熱線社工當值時間以外，有需要的人士致電社署熱線可將電話轉駁到明愛向晴軒及東華三院芷若園尋求社工即時協助；及
- (c) 社署亦已於2008年2月起，將查詢有關社會保障服務資料的來電分流至"1823綜合電話查詢中心"處理，讓社署熱線的社工可以更迅速處理需要輔導及其他協助的來電，令熱線能夠為面臨危機的人士和家庭提供更加適時的介入服務。

44. 社署表示會繼續檢視社署熱線的服務，並會應因需要進行改善，為市民提供更優質和適時的服務。

議員的回應

45. 議員表示，立法會福利事務委員會及其轄下的長者服務小組委員會一直有就相關的議題與當局討論，而有關事宜會繼續由事務委員會或小組委員會跟進。

立法會秘書處

申訴部

2008年4月30日



香港防止虐待長者協會
THE ABOLITION OF ELDERLY ABUSE OF HONG KONG

P.O.Box 96772, Tsim Sha Tsui, 尖沙咀郵政信箱 96772 號
電話: 82001711 傳真: 82001721 電郵: crabk-ca@yahoo.com.hk
家有一老如瑰寶 關懷保護不虛老

致：立法會秘書處申訴部

急 件

投訴社會福利署資助的綜合家居照顧服務質素下降
立場書

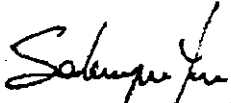
本會在本近月接二連三收到長者投訴(合共四十五位深水埗、官塘、沙田區的長者投訴)，最基本的送飯服務，竟然要等三至六個月(官塘區最爲嚴重)；家居清潔一個月最多只有一次；陪診服務亦非每次可派員協助長者；近期部份綜合家居照顧服務單位，所提供飯餐份量不足或質素下降，而且更未能合符衛生署所定下的長者食物金字塔要求。

明顯地，社區安老服務支援無力，社會福利署如果再不立即撥款作出改善，相信長者只有在「社區安老」的政策下「社區安息」。

基於上述原因，本會現懇請立法會申訴部及福利事務委員會，盡快跟進有關的問題，由於情況並非單一的個別事件，這亦牽涉政策及公眾利益等問題。因此，本會現以團體名義，向立法會投訴及反映。本會盼望立法會申訴部及立法會福利事務委員會能立即介入，跟進、監察及要求社會福利署，立即改善有關的制度及問題。

就本投訴，本會要求由梁國雄議員、陳婉嫻議員、陳方安生議員、王國興議員、張超雄議員及楊森議員處理及跟進；本會同時要求根據立法會規定，在本函發出後的七至十四天內，盡快召開申訴個案會議，會見上述所指的職員。

最後，如就本函有任何問題或回覆，請與本會聯絡。不便之處，敬希見諒。


香港防止虐待長者協會副總幹事
余嘉龍謹啓

2008 年 4 月 11 日





香港防止虐待長者協會
THE AGAINST ELDERLY ABUSE OF HONG KONG

P.O.Box 96772, Tsim Sha Tsui, 尖沙咀郵政信箱 96772 號
電話: 82001711 傳真: 82001722 電郵: aeahk-cs@yahoo.com.hk
家有一老如寶 關懷保潔不虛老

致：立法會秘書處申訴部
香港中區花園道3號
花旗銀行大廈5樓
經辦人：高級議會秘書（申訴）陳向紅女士
本函編號：AEA/REP/RL/CP/01/2008
頁數：共一頁紙
有關：醫院管理局屬下各護養院質素投訴

急 件
機 密

陳女士：

本會現就該投訴作出以下的補充。

經本會同工及記者調查後發現，現時社會福利署資助的多間或多區長者綜合家居照顧送飯服務的福利機構，肉類的善食明顯扣減了份量（平均扣減每餐半兩至一兩半肉）、魚的質素變差（如以往長者吃「紅扇魚」，現在改善吃少肉多骨的「九棍魚」或「池魚」）後，本會昨天再收到有長者投訴，有長者綜合家居照顧送飯服務的福利機構的員工告訴他，因物價上升原本過去一年該長者每餐有兩碗飯送給他吃的，由昨天起改為一碗半飯，有長者已明確表示不夠飽及不滿。

本會明白近因通脹急劇，近月食物價格（半年內豬牛肉類的價格升幅已達 52%）、食米價格（半年內價格升幅已達 60%）、雞蛋（半年內價格升幅已達 45%）。相信亦令營辦長者綜合家居照顧送飯服務的福利機構，帶來極大的財政壓力。本會發現有一個較為有良心的綜合家居照顧送飯服務的福利機構，在本年一月私下向蘋果日報慈善基金求助，希望申請基金補貼社會福利署未有因通脹急劇，而增加長者的「飯錢」。該項申請已得到報館在本年二月批出港幣二十一萬給該機構作補貼，本會亦因此發現該福利機構給長者的膳食份量，未有任何扣減。但未有其他機構作跟隨，向外界申請那些撥款

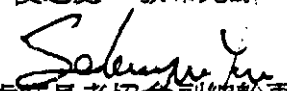
據知本港所有營辦資助的長者綜合家居照顧送飯服務福利機構，他們全部均與社會福利署簽訂合約，合約內亦有訂明長者每餐飯的份量及社會福利署就該服務的合約撥款。而本會現在已發現有六間（四個區）的福利機構在違反合約情況下，私下扣減長者的飯，問題越來越嚴重。而扣減後的食物份量，亦未能達到生署發出的長者食物金字塔基本指標（見附件一）。

本會亦已徵詢了法律意見，該等福利機構除了違反民事的合約法外，更違反香港法例 68 章的〈度量衡條例〉第 19 條〈重量或度量不足等〉。

本會希望立法會明白，本會無意針對某福利機構作出投訴，亦相信發生了該等問題主要是源自通脹急劇及食物價格急升，而社會福利署沒有或拒絕向全港長者綜合家居照顧送飯服務的福利機構增加撥款所致。否則，營辦資助的長者綜合家居照顧送飯服務福利機構，就不須向報館求救。

基於上述原因，本會現懇請立法會盡快跟進及向社會福利署追究有關的問題，在政府庫房財政充裕下，為貧困長者爭取合理的權益，使他們可以健康地溫飽過活，安享晚年。不便之處，敬希見諒。

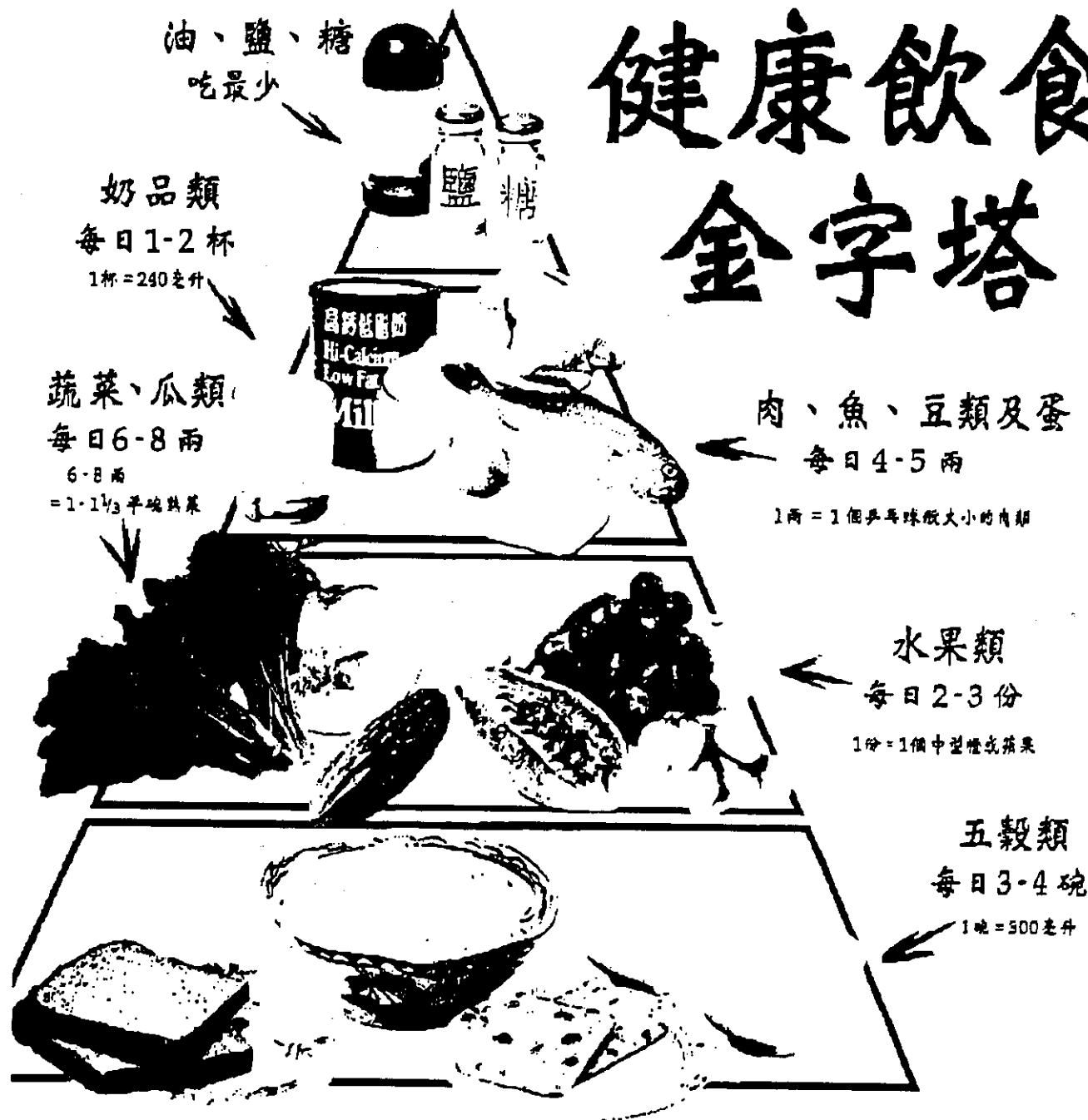
最後，如就本函有任何問題或回覆，請與本會聯絡。不便之處，敬希見諒。


香港防止虐待長者協會副總幹事
余嘉龍謹啓

2008 年 4 月 28 日

附件：生署發出的長者食物金字塔基本指標

長者 健康飲食 金字塔



每日應喝
6-8杯流質
如開水、清茶、果汁、清湯

資料來源：香港醫院管理局營養中心

通脹升 社福機構「7招」將貨就價 鮮肉變凍肉 靚米變硬米 長者投訴送飯質量降

特稿

通脹升溫，不單止普通家庭荷包收緊，連貧困長者的膳食質素亦不斷惡化。多家向老人提供送飯服務的社福機構被發現偷工減料轉用廉價食材，例如鮮肉變凍肉、瘦肉變肥肉、靚米變硬米等。防止虐待長者協會兩個月內接獲20多宗投訴，批評社福機構漠視長者營養需要。社福機構反駁指，送飯服務在通脹下已變成「貼錢營運」，採用次等食材乃「迫不得已」，並將矛盾指向政府未有增加撥款。立法會福利事務委員會關注事件，將於下月8日召開緊急會議商討。

明報記者 盧曼思

立法會下月開緊急會議商討

有社福機構向本報透露，通脹加緊，餐單通脹後，行內機構為節省營運開支，暗地採用次等食材為長者煮食。他舉例，以往用的鮮肉變成凍肉：「鮮肉每斤30元，凍肉只是6元，價格可相差5倍。」他說，機構甚至採用較廉價的肥肉代替瘦肉使用。

廚師：「次等食材」煮食

某菜方面，該明報機構多選用較便宜的多瓜、芽菜、豆腐、菜薹等，並用近日常用。社福機構早已由泰國米轉用廉價的質較硬的內地米，為長者吃下，便明廚師「加多些水來煮」。水果則轉為較廉價的橙，長者亦不再像以往般，過時過節會吃荔枝及補品如魚翅（見表）。

本報日前共有20個非政府機構為長者提供送飯服務，去年平均每月送飯約21萬次，以每人每日吃兩餐推算，估計受助長者達3500人。長者每餐須領入息，按社福規定繳付12.5至18.5元不等，有餘款已扣用10年。

防止虐待長者協會副幹事余義雄表示，過去兩個月不斷收到長者投訴，指送飯服務的餐食變差，得悉有機構每餐補貼1至2元成本亦不能解決問題。估計機構每餐多花4至5元，才可在通脹下維持食物質素。

現時提供餐食規模送飯服務的全港各區社會及基督教服務處，均承認有採用廉價肉代替鮮肉，但強調食物營養不減。其中基督教服務處將繼續服務高層管理層食物質素，有長者吃不慣魚翅味道。曾謝他說：「不如我每餐多給你2元，你會改善餐內？」他指，通脹帶來嚴峻營運壓力，唯有將餐價及廉價。

鄭杏薇婆婆一周午膳餐單



周一(4月7日)：82歲婆婆的的鄭杏薇婆婆週行不便，靠社福機構提供的送飯服務。蒸魚、結菜、撈手十多款，解決膳食，2、為省錢更「餐重兩餐」，留起一半當晚餐。(攝明報)

周二(4月8日)：冬瓜鳳爪湯、菜心

周三(4月9日)：蒸雞肉、肉、白菜

周四(4月10日)：菜乾粥(已吃畢)、炒麵

周五(4月11日)：魚肉、菜心

周六(4月12日)：西芹炒蟹肉、結菜

周日(4月13日)：沒安排送飯

註：記者上門觀察鄭婆婆一周午膳，除上結菜外另加白飯一兩(西四兩外)，鄭婆婆每餐須繳付12.5元，即每兩餐食費75.6元。

食品價格指數變動

食物	05年	06年	07年 (較06年升/降)
蛋	99.2	100.7	123.2(22.3%)
豬肉	100.8	102.3	121.3(18.6%)
牛肉	102.1	104.4	117.3(12.4%)
家禽	100.6	112.8	126.3(12.0%)
食油	100.1	105.4	116.4(10.4%)
凍肉	100.1	99.1	108.9(9.9%)
米	98.6	97.7	106.5(9.0%)
鮮果	100.8	112.8	121.9(8.1%)
新鮮蔬菜	100.8	111.2	118.6(6.8%)
新鮮蔬菜	102.0	106.3	112.6(5.9%)
海鮮	101.2	108.7	109.8(1.1%)
鮮紅鮑魚	100.0	100.1	103.1(3.0%)
鮮鮑魚	100.2	100.6	101.8(1.2%)

*每年平均數
資料來源：政府統計處消費物價指數年報

缺有效監察制度 一筆過撥款捱批

長者送飯服務質量下降，社福機構人手短缺，向一筆過撥款，批評制度對長者機構造成花錢卻未有顧及受助人士真正需要。此等問題，一筆過撥款除了新制度包括「其他費用」，以支付機構膳食、交通費、設備等項目支出。由於「其他費用」會參照政府整體物價變動而每年調整，因此食物價格上升會反映在每年整筆撥款合約的調整之上。

社工：寧建寫字樓不增膳食費

有社福機構廚師及結社工表示，一筆過撥款實施前，機構獲指定撥款營運膳食服務，每餐年內出現溢餘，長者可間中獲發多份及罐頭鮑魚等實價食物，「但一筆過撥款推行後，機構平時就調動家徒壁立寫字樓，留用膳廳至「水浸」，也不顧大廳放在後院落落的服務。」該名廚師表示，機構多認為送飯服務是「貼錢」營運，故不願意投入大量資源。

立法會社福界議員林建雄批評，政府推行一筆過撥款時，未有建立有效監察制度監察機構的營運開支，如今通脹暴漲了機構的膳食服務費，呼籲政府認真檢討一筆過撥款引伸的問題。

社署表示，在整筆撥款的機制下，機構可自行調配款項及更彈性運用資源。政府今個財政年度起，向整筆撥款津貼制度下的162間機構特別增加每年2億元膳食津貼款項，政府將於年終前完成一筆過撥款檢討。

營養師：血壓高忌吃肥肉

身心營養師關桂庭及營養師劉立儀表示，鮮肉及凍肉的營養價值其實沒大分別，只是口感差問題。不過，肥肉內脂肪的質素卻很大，由於肥肉脂肪多蛋白質少，故血壓高及患有心血管病的長者不宜進食。

某方面，劉立儀指出，補品必須多元化，以確保長者吸收多種維他命。豬蹄筋湯及菜不同顏色蔬菜，豆腐由於蛋白質豐富則被認為肉類同等。此外，一般長者每餐須進食2至3兩肉(即相等於2至3隻「鹹鴨」容量)及4兩蔬菜(即相等於半碗分餐)。她說，長者食物不一定要貴，但必須具備營養，避免食加工食物如鹹肉等。

八旬婆婆：白飯少半碗 菜口變差

寓居於石硤尾白田村、82歲的鄭杏薇婆婆去年中風，由於行動不便，現時靠基督教服務處提供的送飯服務解決膳食，每餐繳付12.5元。每月需2000多元服務金生活(另有租金津貼)的鄭婆婆「一餐重兩餐」，每天中午會將家務助理送來的飯飯分半，一年即食，一年即待晚餐，今年年初她體重已減至45磅。

「以前送來的一餐飯，白飯分量有1.5碗，現在只有1碗。」使用送飯服務1年多的鄭婆婆指，結菜口變差，不時吃到肉類有青味味道，而且白肉多、紅肉少，菜多於肉。

記者本月上旬到鄭婆婆家中觀察其膳食一星期，發現她每餐都送一碗白飯、半碗綠豆菜(白菜、菜心、紹興輪流而設)，半碗結菜(如魚肉、冬瓜、西芹、西芹炒蟹、雞肉、肉類分量平均有5小件，其中

一餐(周四)吃菜乾粥及炒麵，沒有白飯。記者曾在石硤尾購買一盒價值16元的艾羅飯比較，發現白飯分量多達兩碗，肉類共約10件。

送飯機構否認減量

負責向鄭婆婆提供膳食的基督教服務處，負責及營養師關桂庭與營養師劉立儀表示，若因通脹而減少餐量，係因餐費由長者自付，分餐因人而異，一刀切，強調鄭婆婆的膳食已度身訂造。有營養師指出，長者平均每餐須吃3兩肉(見上文)。

當被問到運用廉價肉的問題時，她反問：「用廉價肉有什麼問題？營養不會少？」記者提到口感問題時，她指曾運送飯服務在通脹下有一定財政壓力，她說，正計算其膳食開支，暫未考慮供餐。



香港防止虐待長者協會
THE AGAINST ELDERLY ABUSE OF HONG KONG

P.O. Box 96772, Tsim Sha Tsui, 尖沙咀郵政信箱 96772 號
電話: 82001711 傳真: 82001722 電郵: scabk-ct@yahoo.com.hk
家有一老如瑰寶 關懷保護不遺老

致：立法會秘書處申訴部

急件

**投訴社會福利署未有因近月食品價格急速上升而增加綜援金額
無視長者及受助人的生存需要
立場書**

背景

現時的綜合社會保障援助（綜援）計劃，表面上來看，對於受助的長者而言，一切安排好像已經處理得盡善盡美；但本會從近期的長者求助、意見及日常工作過程或經驗告訴我們，現時的綜合社會保障援助（綜援）計劃，制度內裡其實是千瘡百孔，受助的長者被折磨得死去活來；部份個案更可能因此成為人間悲劇。

特首曾在施政報告提出的「社區安老理念」的政策，可惜，社會福利署一直故步自封，不願意衷誠合作，情況有如「愛理不理」；施政報告的理念與部份實際執行上，彷彿好像「思覺失調」那樣。

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，本港大部份長者，因為並無參與任何退休保障的計劃；或他們所參與的退休保障的計劃，無法滿足其生活上的基本需要。故此，他們只有選擇依靠綜援計劃來生活。那麼，我們綜合社會保障援助（綜援）難以滿足生存需要，直接影響那些長者的福祉，損害他們的權益，令他們生活困苦，難以安享晚年。

投訴內容

本會在本年一月至四月期間，共收到五百一十六位綜援金受助的長者求助或投訴，主要內容針對「因物價急速上升，綜援金受助長者已無法滿足生存需要」，由於問題日益嚴重及有惡化跡象，所以本會現作出該項投訴。

現有綜援制度，無視長者的生存需要

縱使，近月物價及交通費急速上升，但在現行發放綜援的官僚制度下，綜援金無法作出任何「即時」的調整，最快亦要至二零零八年三月的綜援金檢討，綜援受助的長者才有機會，就現在的物價及交通費急速上升而追加發放。

那麼，這幾個月綜援受助的長者，面對綜援金不足及無法滿足生存需要的情況下，叫他們怎樣過活生存下去呢？在過去的三個月，已有十多位長者因生活逼人，在街上拾紙皮推車的時候，被車撞倒及撞死。相信這情況仍會繼續發生。可惜，政府仍不肯正視問題的嚴重性。

總結

由於物價近月急速上升，公務員、醫生、護士及社工的工資亦相繼向上調整。為何綜援受助長者的綜援金，沒有與時並進呢？明顯是我們的綜援保障制度出現問題，而現時的綜援金受助人，已無法維持基本的生存需要。

政府不斷在各大傳媒的宣傳上，呼籲市民做到所謂「食物金字塔」的健康飲食指標，在這樣物價近高昂，但綜援不足，連生存都有困難的情況下，相信現時的綜援金，只可令到受助的長者，達到「營養不足」的標準。

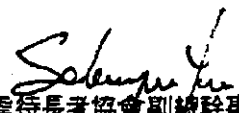
於情況牽涉政策、公眾利益及人命的問題。本會認為情況已經十分嚴重，如果再將事情視而不見，可能會再有更多長者，因為官僚制度，被迫生活陷入困境。

除了上述各段，本會認為香港號稱國際大都會，又稱有完善的保障制度，但為何現在還有長者在街中拾紙皮、拾汽水罐、居住籠屋，甚至廟街呢？這不是香港的恥辱嗎？這明顯是我們的那個保障制度支援無力。政府在增加公務員、醫生、護士及社工的工資的時候，明顯地漠視了我們依靠綜援金受助長者的「基本生存須要」。

由於情況並非單一的個別事件，這亦牽涉政策及公眾利益等問題。因此，本會現以團體名義，向立法會投訴及反映。本會盼望立法會申訴部及立法會福利事務委員會能立即介入，跟進、監察及要求社會福利署，立即改善有關的制度及問題。

就本投訴，本會要求由梁國雄議員、陳婉嫻議員、陳方安生議員、王國興議員及楊森議員處理及跟進；本會同時要求根據立法會規定，在本函發出後的七至十四天內，盡快召開申訴個案會議，會見上述所指的議員。

最後，如就本函有任何問題或回覆，請與本會聯絡。不便之處，敬希見諒。


香港防止虐待長者協會副總幹事
余嘉龍謹啟

2008 年 4 月 11 日

香港防止虐待長者協會投訴立案表 (11-04-2008) (共兩頁紙) P2





香港防止虐待長者協會
THE AGAINST ELDERLY ABUSE OF HONG KONG

P.O.Box 96772, Tsim Sha Tsui, 尖沙咀郵政信箱 96772 號
電話: 82001711 傳真: 82001722 電郵: saabk-as@ymhco.com.hk
家有一老如寶 關懷保護不虛老

致：立法會秘書處申訴部

急件

投訴社會福利署濫用及包庇私營安老院吞長者雙糧
立場書

本會二零零八年三月二十七日從有線電視新聞、商業電台節目及各大傳媒記者查詢資料得知，有記者向全港約半數(265間)私營安老院舍查詢的時候，至少有40間院舍已承認會將長者(院友)額外獲發的1個月綜援金；及向長者提供額外3000的生果金，當作為入住安老院的費用處理。當中更有院舍更表示，為院友提供「全包裝」的條款是要對方把每月收到的綜援金全數用作院費，更明言說：「單是一份綜援金，其實我們要蝕本，今次『難得』獲政府多發一個月，我們當然不會發還給院友」；而有個別安老院舍則說，多收額外一個月綜援金額及額外3000的生果金後，會向長者發放200元作「零用」。

報道又提及，不少長者在本人或其親屬簽署授權書後，他們的存摺、財產會間接由院舍「接管」，院舍甚至手持長者的提款卡、密碼或擁有與長者共同開立的聯名戶口，直接提款。該報道又指，曾向265間院舍表示要安置一名神志不清的長者，37%院舍要求交出該名長者的存摺及圖章給他們處理。

在電視的報導中，本會更發現有政府安老事務委員會的委員指出，私營安老院舍該等侵吞長者財產的做法是非常合理。而近日的電台節目亦發現，接連有市民反映去年已有私營安老院舍，侵吞綜援受助的長者額外多發一個月綜援金額。由於長者仍要居住於私營安老院舍內，導致他們敢怒而不敢言；而根據資料顯示，社會福利署署稱去年共收到13宗該類侵吞長者財產的私營安老院舍個案，可惜從未對有關的安老院舍，作出任何檢控或交由警方處理。本會相信些社會福利署發現的個案，亦只是冰山一角。

本會對此事件表示非常關注，本會的理解所知，預算案宣布額外發放的綜援金及生果金，明確是一次性的回饋措施，目的是讓受助人能共享經濟繁榮的成果，絕非用作補貼院費等用途。本會認為在電視的報導中所指私營安老院舍的侵吞長者財產的行為，根本與盜竊或行動長者無異。而監管私營安老院舍的社會福利署，亦未有或拒絕對安老院舍作出任何檢控，令人感到社會福利署同意或默許安老院舍侵吞長者財產及有「官商勾結」的感覺。

基於上述原因，本會現懇請立法會申訴部及福利事務委員會，盡快跟進有關的問題，令預算案宣布額外發放的綜援金及生果金能真正令各長者得到受惠，而非用來為私營安老院舍用來「出雙糧」；同時，為保障在私營安老院舍內長者的權益，本會同時懇請閣下及立法會申訴部及福利事務委員會，嚴格監察及跟進，所有私營安老院舍內生活的無依；或及有行為能力問題的長者，究竟有多少是由社工以「社會福利署署長法團戶口」方式，負責協助他們處理及監管財產、生活費及綜援金，令長者的財產得到善用及保障，不便之處，敬希見諒。

由於情況並非單一的個別事件，這亦牽涉政策及公眾利益等問題。因此，本會現以團體名義，向立法會投訴及反映。本會盼望立法會申訴部及立法會福利事務委員會能立即介入，跟進、監察及要求社會福利署，立即改善有關的制度及問題。

就本投訴，本會要求由梁國雄議員、陳婉嫻議員、陳方安生議員、王國興議員及楊森議員處理及跟進；本會同時要求根據立法會規定，在本函發出後的七至十四天內，盡快召開申訴個案會議，會見上述所指的議員。

最後，如就本函有任何問題或回覆，請與本會聯絡。不便之處，敬希見諒。

香港防止虐待長者協會副幹事
余露龍謹啓

2008年4月11日





香港防止虐待長者協會
THE AGAINST ELDERLY ABUSE OF HONG KONG

P.O.Box 96772, Tsim Sha Tsui, 尖沙咀郵政信箱 96772 號
電話：82001711 傳真：82001722 電郵：aea@hk-aa.org.hk
家有一老如寶 關懷保護不虛老

致：立法會秘書處申訴部

急 件

投訴社會福利署對處理隱蔽的長者服務
立場書

本會從立法會財務委員會審核 2008 年至 2009 年度開支預算，得知，在 2008 年至 2009 年度，社會福利署將開始提供處理隱蔽長者的服務。

據了解，政府增撥四千一百萬元，予全港一百五十六間長者地區中心及長者鄰舍中心，今年一月起加強尋找獨居及隱蔽長者的外展工作，透過發動社區網絡或業主立案法團協助，預計每年可尋到六千二百多名需要協助的隱蔽長者。有團體表示會透過屋村長者的「收風」渠道，作為尋找隱蔽長者的途徑。

資料顯示，現時本港六十五歲以上的獨居長者多達九萬八千人，但長者支援服務隊只接觸到其中約三分之一，也就是說，其餘的三分二亦即約六萬六千人，就是政府聲稱要尋找的隱蔽長者。

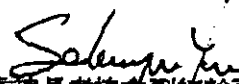
我們先看一個個案。一位今年初剛由將軍澳遷入深水埗白田村的馬婆婆，最初對「新社區」甚為陌生，整日沒有出街，只靠送飯服務提供日常膳食。她說：我唔識人唔識路，落街又蕩失路，好麻煩。最後在鄰居主動接觸下接受社工服務，逐漸投入新社區生活。

這位馬婆婆算是比較幸福的老人家，既有鄰舍主動接觸，又有社工提供非物資提供的服務，可以投入社區生活。然而，為數更多的成千上萬老人家，相信沒有她如此幸福，這些老人家孤立無援，在當前通脹惡化百物騰貴的惡劣環境下，如果只依靠十年不變，而且「雞碎咁多」的生果金生活，他們遲早要餓死家中也沒有人知！

請問堅拒增加生果金的政府，即使外展社工更英明神武，找出了那六萬六千位原本隱蔽的獨居長者，特區政府是否已經準備動用足夠的資源，幫助他們度過一個安穩的晚年呢？如果根本沒有相應的援助措施，只會突顯社福團體或社工的無能，令有須要幫助的長者再次失望！

就本投訴，本會要求由梁國雄議員、陳婉嫻議員、陳方安生議員、李永達議員及楊森議員處理及跟進；本會同時要求根據立法會規定，在本函發出後的七至十四天內，盡快召開申訴個案會議，會見上述所指的議員。

最後，如就本函有任何問題或回覆，請與本會聯絡。不便之處，敬希見諒。


香港防止虐待長者協會副總幹事
余嘉龍謹啟

2008 年 4 月 15 日



香港防止虐待長者協會
THE AGAINST ELDERLY ABUSE OF HONG KONG

P.O.Box 96772, Tsim Sha Tsui, 尖沙咀郵政信箱 96772 號
電話：82001711 傳真：82001722 電郵：seahk-ct@yahoo.com.hk
家有一老如瑰寶 關懷保護不虛老

致：立法會秘書處申訴部

急 件

投訴私營安老院中介人公司不受監管的問題
立場書

本會在過去六個月，接二連三收到長者及家屬投訴(合共一百二十五個投訴)，主要是有關私營安老院中介人公司，胡亂安排長者入住私營安老院的問題。該類中介人公司，在香港各區街上及各醫院門口，大賣廣告，吸收客戶，而每位長者入住私營安老院後，該等公司均會得到該名長者半個月至一個月的院費回佣。

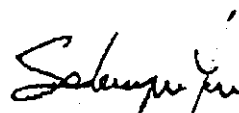
在本會人員及傳媒的調查發現，大部份長者及家屬的投訴，主要是以下幾類：

- (一) 長者被安排入住的私營安老院，質素有問題；
- (二) 長者安排入住的私營安老院大約3個月後，該類公司的職員主動聯絡長者或家屬，希望他們為該長者轉其他更好的私營安老院，有長者在一年內已轉了四間私營安老院；
- (三) 有長者被個別私營安老院，在轉院的時候，扣起長者的按金不獲發還，令長者或及家屬受到損失，中介公司不作理會；及
- (四) 該類私營安老院中介人公司，不受現行的安老院條例監管。

基於上述原因，本會現懇請立法會申訴部及福利事務委員會，盡快跟進有關的問題，由於情況並非單一的個別事件，這亦牽涉政策及公眾利益等問題，因此，本會現以團體名義，向立法會投訴及反映。本會盼望立法會申訴部及立法會福利事務委員會能立即介入，跟進、監察及要求各相關的部門，立即改善有關的制度及問題。

就本投訴，本會要求由梁國雄議員、陳婉嫻議員、陳方安生議員、李永達議員、張超雄議員及楊森議員處理及跟進；本會同時要求根據立法會規定，在本函發出後的七至十四天內，盡快召開申訴個案會議，會見上述所指的議員。

最後，如就本函有任何問題或回覆，請與本會聯絡。不便之處，敬希見諒。


香港防止虐待長者協會副總幹事
余嘉龍謹啟

2008年4月15日





香港防止虐待長者協會
THE AGAINST ELDERLY ABUSE OF HONG KONG

P.O.Box 96772, Tsim Sha Tsui, 尖沙咀郵政信箱 96772 號
電話：82001711 傳真：82001722 電郵：aeahk-cc@yahoo.com.hk
安有一老扣魂費 關懷保護不虛老

致：立法會秘書處申訴部

急 件

投訴投訴長者覆診的交通工具的問題
立場書

本會在過去六個月，接二連三收到長者投訴(合共二百六十個投訴)，主要是現行的接載覆診的服務，預約出現困難，導致無法到醫院管理局專科門診部覆診。

一般而言，行動不便的長者，會用以下的交通工具覆診：

- (一) 易達巴士 (香港復康會受醫院管理局委託承辦的試驗服務計劃)
- (二) 復康巴士 (勞工及福利局資助)
- (三) 非緊急救護車(醫院管理局管理)

在本會人員調查發現，大部份長者及家屬的投訴，主要是以下幾類：

- (一) 易達巴士經常無法安排車輛，由於使用人數太多，經常無法安排接送長者覆診；
- (二) 復康巴士的收費高昂，貧困長者難以負擔；
- (三) 復康巴士的電召服務，並非所有的時間可以提供服務；及
- (四) 非緊急救護車的服務在各聯網的乘搭要求有不同，令部份有須要的長者無法使用。

基於上述原因，本會現懇請立法會申訴部及福利事務委員會，盡快跟進有關的問題，由於情況並非單一的個別事件，這亦牽涉政策及公眾利益等問題，因此，本會現以團體名義，向立法會投訴及反映。本會盼望立法會申訴部及立法會福利事務委員會能立即介入，跟進、監察及要求各有關的部門，立即改善有關的制度及問題。

就本投訴，本會要求由梁國雄議員、陳婉嫻議員、陳方安生議員、李永達議員、張超雄議員及楊森議員處理及跟進；本會同時要求根據立法會規定，在本函發出後的七至十四天內，盡快召開申訴個案會議，會見上述所指的議員。

最後，如就本函有任何問題或回覆，請與本會聯絡。不便之處，敬希見諒。

香港防止虐待長者協會副總幹事
余嘉龍謹啟

2008 年 4 月 15 日





香港防止虐待長者協會
THE AGAINST ELDERLY ABUSE OF HONG KONG

P.O.Box 96772, Tsim Sha Tsui, 尖沙咀郵政信箱 96772 號
電話: 82001711 傳真: 82001722 電郵: aeahk-cs@yahoo.com.hk
家有一老如瑰寶 關懷保護不虛老

致 : 立法會秘書處申訴部
香港中區花園道3號
花旗銀行大廈5樓
經辦人 : 高級議會秘書(申訴)
陳向紅女士

急 件
機 密

貴處檔號 :
本函編號 : AEA/REF/RL/CP/02/2008
頁數 : 共一頁紙
有關 : 投訴長者覆診的交通工具的問題(復康巴士、易達巴士、非緊急救護車)

陳女士:

本會現就該投訴作出以下的補充

- (一) 現時的免費非緊急救護車的服務，在各聯網的乘搭要求有不同，令部份有須要的長者無法使用。其中，本會同工在上星期收到一名居住官塘秀茂坪 的投訴。該名長者是一名以輪椅行動的長期病患綜援受助者，他須到醫院管理局九龍中聯網的香港眼科醫院覆診；亦須到醫院管理局九龍中聯網的伊利沙伯醫院覆診骨科；同時，亦須到醫院管理局九龍東聯網的聯合醫院覆診內及老人科。該名長者向本會反映他一向以非緊急救護車作所有覆診的交通工具，但上星期到香港眼科醫院覆診的時候，醫護人員竟以不合資格為理由，拒絕安排下次覆診的非緊急救護車。醫護人員建議長者使用收費的易達巴士。當該名長者回家聯絡易達巴士，希望安排接載他覆診的時候，易達巴士人員告知他，覆診當天的名額已滿，沒有車接載他。當本會社工介入協助長者與香港眼科醫院醫護人員交涉後，醫護人員才讓步安排繼續向有關的長者，提供免費非緊急救護車服務。這樣的情況亦經常可以發現在長者的身上，當中更有一些長者在同一醫院內發生，如某一專科醫護人員認為該病人可使用免費非緊急救護車的服務，但另一專科醫護人員又認為該病人不可使用免費非緊急救護車的服務。這反映醫護人員對病人使用非緊急救護車的標準根本不一，令病人無所適從。
- (二) 復康巴士的的電召服務，並非所有的時間可以提供服務，導致長者及傷殘人士無法進行社區的生活。而且，收費亦非便宜(以咪錶計算)，令綜援的受助長者及傷殘人士感到壓力。再者，大部份投訴的長者亦指，現時復康巴士的的電召電話：28178154，經常電話無法接通，線路轉到傳呼台留言後，又沒有人回應。以今天向立法會申訴的 先生為例，他曾要求今天乘坐復康巴士到立法會申訴部，復康巴士以下午 2-7 時不是服務士時間為由，拒絕提供車輛協助；而 先生在上星期要求復康巴士，安排外出買電器，最快的日期亦只能安排在年5月6日。明顯地，復康巴士的服務根本無法應付市場須要。
- (三) 易達巴士的服務，根本不用多說，任何人只要打易達巴士的求助電話：23480608，那就會明白現有服務，根本已飽和。由於使用人數太多，易達巴士經常無法安排車輛接載長者覆診。

最後，如就本函有任何問題或回覆，請與本會聯絡。不便之處，敬希見諒。

香港防止虐待長者協會副總幹事
余嘉龍謹啓

2008年4月28日



香港防止虐待長者協會
THE AGAINST ELDERLY ABUSE OF HONG KONG

P.O.Box 96772, Tsim Sha Tsui, 尖沙咀郵政信箱 96772 號
電話: 82001711 傳真: 82001722 電郵: eeahhk-cc@yahoo.com.hk
家有一老如孫寶 關懷保護不虛老

致：立法會秘書處申訴部

急 件

投訴長者使用醫院管理局及社會福利署電話系統的問題
立場書

本會在過去六個月，接二連三收到長者投訴，主要是不懂使用醫院管理局及社會福利署門診電話預約系統的問題。

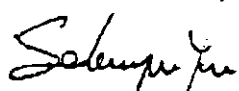
調查發現，大部份長者投訴，主要是以下幾類：

- (一) 長者不懂使用醫院管理局的門診電話預約系統，而各診所亦已取消了派籌，導致無法求診；
- (二) 長者不懂使用社會福利署的求助電話系統，導致求助困難；在非辦公的時間，亦非 24 小時有社工接聽。及
- (三) 該類電話求助或預約的系統，為求助的長者帶來非常之大的不便，尤其聽覺能力比較差的長者。

基於上述原因，本會現懇請立法會申訴部及福利事務委員會，盡快跟進有關的問題，由於情況並非單一的個別事件，這亦牽涉政策及公眾利益等問題。因此，本會現以團體名義，向立法會投訴及反映。本會盼望立法會申訴部及立法會福利事務委員會能立即介入，跟進、監察及要求各相關的部門，立即改善有關的制度及問題。

就本投訴，本會要求由梁國雄議員、陳婉嫻議員、陳方安生議員、李永達議員、張超雄議員及楊森議員處理及跟進；本會同時要求根據立法會規定，在本函發出後的七至十四天內，盡快召開申訴個案會議，會見上述所指的議員。

最後，如就本函有任何問題或回覆，請與本會聯絡。不便之處，敬希見諒。


香港防止虐待長者協會副總幹事
余嘉龍謹啟

2008 年 4 月 15 日

