



本署電話：SWD 22/712/95 DX
電話號碼：2892 5692
傳真號碼：2838 0757

香港上環干沙街二十號
金德樓 4 樓
香港人權監察總幹事
羅沃啓先生

羅先生：

多謝貴團體於二零零九年十二月二十九日致本署署長的來信，我現獲授權回覆。

本署一向關注安老院的服務質素。就每一宗於安老院舍發生的懷疑虐老事件，本署安老院牌照事務處(牌照處)都會進行深入調查，而對於違法或違規的院舍，本署絕不會姑息，一定會採取跟進措施及依法作出懲處。

就南方護老中心虐老事件的調查

就南方護老中心發生虐老事件，本署已作出跟進及詳細了解該院的管理情況。經多個月的調查和多次與該院的管理層及有關職員了解事件，本署發現院方於數月前接獲有關投訴後，並未有按「改善買位計劃」服務協理中《服務質素標準》的規定，採取一切合理步驟以確保長者住客免受侵犯。鑑於案情嚴重，本署決定扣減該院的買位數目共40個。為了照顧該院長者住客的需要，本署將採取「長者住客自然流失」的方式，逐步扣減有關買位數目。此外，本署亦已向該院發出警告信件，敦促其在護理服務及院舍管理方面作出改善。本署會緊密監察該院，以確保其作出相應改善。

本署督察亦已分別與該院投訴或揭發是次虐老事件的職員面談，他們均表示從揭發虐老事件至今，院方並沒有對他們施加任何壓力或予以不恰當對待。然而，本署已告知有關職員日後若有需要，可按情況向有關部門如勞工處、社署等尋求協助。

本署的調查涉及保密及個人資料，故此除在法律訴訟中必須提供資料的情況外，本署不會公布調查詳情。如有院舍被法庭裁定違反《安老院條例》，本署已設有機制公開有關資料。

對南方護老中心的懲處

根據《安老院條例》第 459 章第 10(b) 條，社署署長可以「該持牌人被裁定犯了本條例所訂罪行或其他可公訴罪行，或任何其他人曾就該安老院被裁定犯了本條例所訂罪行或其他可公訴罪行」為理由，隨時向安老院的持牌人送達書面通知，撤銷或暫時吊銷該牌照，或拒絕將該牌照續期，或修訂或更改該牌照的任何條件。由於是次涉事的該名南方護老中心護理主任所干犯的「普通襲擊罪」，屬可公訴罪行，因此本署已就這個案作詳細考慮。經審視和平衡各方面的因素，包括長者住客的福祉，該院在處理及跟進虐老事件所採取的措施，以及有關法律意見後，本署已根據《安老院條例》第 459 章第 19 條向南方護老中心發出糾正指示，要求該院在管理方面作出改善，若該院未能在限期內遵照指示，本署會考慮提出檢控。

至於過去被確立的安老院虐老個案，牌照處均已向有關院舍發出勸喻或警告，其後亦作出緊密跟進，有關院舍均已作出改善，所提供的服務亦能符合牌照要求；因此，本署不需要對有關院舍作進一步懲處。

監管安老院舍

為了確保安老院所提供的服務符合牌照規定，牌照處的督察會繼續突擊巡查院舍，監察其服務質素。牌照處在接獲對安老院的投訴後，亦會安排專業督察盡快到被投訴的安老院作突擊巡視及調查，全面視察院舍、查閱有關紀錄、及向院方負責人及職員、長者住客及家屬等了解情況，從多方面取得實証，以決定投訴是否確立。對於那些違規或記錄不良的安老院，本署會按其性質的嚴重性，作出勸喻、警告或檢控。此外，牌照處亦會增加巡查次數，密切監察其服務情況，以保障長者住客的福祉。另一方面，本署已去信全港安老院舍，提醒安老院若發現懷疑虐老事件，必須按照「處理虐老個案程序指引」，盡快對事件作認真的調查和處理，並把個案轉介予社工跟進，以便進行專業評估，為長者制訂福利計劃及各項跟進措施，以保障長者不會受到任何形式的虐待。

有效的監管不能單靠發牌機關及經營者，長者及家人或照顧者亦可發揮積極的監管角色。因此，聽取公眾意見／設立投訴機制是本署監管制度重要的一環。牌照處亦設立投訴熱綫，接受公眾人士對安老院的投訴。本署透過不同渠道，包括在社署的網頁，呼籲市民若對安老院的服務有投訴，可於辦公時間內致電安老院牌照事務處(2961 7211／2834 7414) 或社署 24 小時熱綫(2343 2255)。



多謝貴團體對長者福祉的關注。你如有任何查詢，請致電 2961 7251
與本署總社會工作主任(牌照)林定楓先生聯絡。

社會福利署署長

(吳馬金燭



代行)

副本送：
立法會福利事務委員會

二零一零年二月八日