

財務委員會 人事編制小組委員會討論文件

2016 年 6 月 14 日

總目 170－社會福利署

分目 000 運作開支

請各委員向財務委員會建議，由 2016 年 10 月 1 日或財務委員會批准當日起(以較後的日期為準)至 2021 年 3 月 31 日止，在社會福利署開設下述編外職位－

1 個社會福利署助理署長職位

(首長級薪級第 2 點)(154,950 元至 169,450 元)

問題

社會福利署(下稱「社署」)需要首長級人員的專職支援，以掌管將在 2016 年 10 月 1 日成立的「牌照及規管科」，專責規管由社署發牌或註冊的院舍及中心，加強對安老院及殘疾人士院舍的監管，以及提升院舍的服務質素。

建議

2. 社署建議，由 2016 年 10 月 1 日或財務委員會(下稱「財委會」)批准當日起(以較後的日期為準)至 2021 年 3 月 31 日止，在社署開設 1 個社會福利署助理署長(首長級薪級第 2 點)編外職位，職銜為助理署長(牌照及規管)。

理由

背景

3. 截至 2016 年 3 月底，全港共有 728 間受《安老院條例》(第 459 章)規管的安老院及 311 間受《殘疾人士院舍條例》(第 613 章)規管的殘疾人士院舍，分別為長者及殘疾人士提供 71 869 個及 16 749 個住宿照顧宿位。社署現透過兩個不同的辦事處，即安老院牌照事務處(下稱「安老院牌照處」)及殘疾人士院舍牌照事務處(下稱「殘疾人士院舍牌照處」)，分別規管及監管安老院和殘疾人士院舍。有關現時院舍監管安排的資料撮錄載於附件 1。

附件1

4. 政府亦十分重視院舍照顧服務的質素，並透過多管齊下的方式致力提升院舍的服務水平，近年所推行的措施包括私營安老院「改善買位計劃」、私營殘疾人士院舍買位計劃、照顧認知障礙症患者補助金、療養照顧補助金、青年護理服務啟航計劃，以及為院舍員工提供培訓等。上述措施的進一步資料載於附件 2。

附件2

加強監管及提升服務質素

5. 市民大眾一直對院舍的服務水平和質素高度關注，並要求加大力度巡查安老院及殘疾人士院舍、嚴格執法及具策略性地構思和採取更有效的措施，以加強對這些住宿照顧院舍的監管。行政長官在 2016 年《施政報告》中宣布會全面加強監管長者及殘疾人士院舍，措施包括加強巡查督導、改善規管機制、推動院舍員工培訓等。為了推進這些工作，社署計劃的改善措施主要分為下列 6 個範疇－

(一) 加強巡查策略及覆檢

- (a) 設立 1 支跨專業的專責督察隊伍，就監察嚴重違規或記錄欠佳的安老院制訂策略及行動方案。專責隊伍將會在一般的巡查機制以外，根據個別院舍的違規性質及事項，制訂個別、具體及具針對性的策略及行動方案，以加強突擊巡查的效果。除了增加突擊巡查次數外，專責隊伍亦會策略性地選擇以小隊模式或由跨專業督察隊伍進行突擊巡查，並會就個別院舍的違規情況，靈活彈性地在辦公及非辦公時間內的不同時段到院舍進行突擊巡查，以密切監察院舍有否持續遵守現

行規例及適時採取糾正措施，確保長者獲得妥善照顧。該專責隊伍亦會由較資深的督察出任，並由高級社會工作主任領導，制定及不時檢討所需策略。專責隊伍會對違反發牌規定的安老院及殘疾人士院舍施以處分和按情況採取檢控行動；

- (b) 增加由督導人員進行的覆檢巡查，以確保對安老院及殘疾人士院舍巡查的質素及水平。在增加人手後，對安老院進行的覆檢巡查次數將大大增加(由每年平均 72 次增至 240 次)，每年涵蓋安老院的總數會由十分之一增至約三成的院舍。而對殘疾人士院舍進行的覆檢巡查次數亦會有所增加(由去年 12 次增至每年平均 24 次)；

(二) 專責處理及跟進投訴

- (c) 設立另 1 支專責隊伍，專責處理就安老院提出的投訴，除了作出獨立調查外，亦會跟進投訴成立的個案，包括根據違反規定的性質及嚴重程度，對相關的安老院施以適當處分等；

(三) 檢視《實務守則》及訂定護理指引

- (d) 仔細檢視《安老院實務守則》及找出需要改善的範疇，以提升院舍員工的職業操守意識，並加強與照顧有關的服務質素及守則。待上述檢視完成後，社署會在下一階段檢視《殘疾人士院舍實務守則》，以達到相同的目的；
- (e) 不時因應服務需要就護理事宜制定指引，促使安老院及殘疾人士院舍為住客提供妥善照顧，並向安老院及殘疾人士院舍發放就透過巡查或投訴調查歸納所得的改善措施及良好做法，務求持續提升服務質素；

(四) 加強培訓及籌劃質素提升計劃

- (f) 計劃在 2016-17 年度推行新的院舍管理訓練及諮詢計劃，提升安老院及殘疾人士院舍主管的管理技巧，並提供實地指導。培訓內容包括有效的員工督導及訓練、優良管理措施分享以及個別院舍管理諮詢指導等；

- (g) 積極與業界及其他相關持份者探討可推動及協助院舍參與認證的質素提升計劃，以持續提升院舍質素；

(五)加強執法及增加透明度

- (h) 重整對安老院發出警告的準則及安排，務求令整套監管機制公開、公平及具法律約束力。建議包括在切實可行的情況將違規被警告的安老院記錄發放予公眾查閱，以加強監管制度的透明度及對違規院舍的阻嚇。有關建議將在徵詢法律意見後再作具體落實安排；
- (i) 建立 1 個有關長者長期護理服務的專門網頁，一站式提供全港 700 多間安老院的服務資料，從而加強院舍服務的透明度。網頁將備有搜尋及方便比較的功能，並提供安老院在服務、收費、牌照、人手、設備、服務表現(包括違規及被檢控的記錄)、認證及參與「服務質素小組」計劃等多方面的資訊。預期新網頁可在 2016 年年底前推出。待上述網頁完成後，在下一階段着手為殘疾人士院舍設立類似的專門網頁，讓市民大眾可方便地查閱個別殘疾人士院舍的資料；
- (j) 在 2016-17 年內將「服務質素小組」計劃¹擴展至全港各區，涵蓋所有類別的安老院及所有已獲發牌照的殘疾人士院舍，透過社區持份者更廣泛地參與該計劃，結集社區協作力量共同監察安老院及殘疾人士院舍；並定期公布有關「服務質素小組」計劃的統計數據；以及

¹ 「服務質素小組」成員包括醫護界人士、服務使用者／家屬／親友和地區領袖等，將會到參與計劃的安老院及殘疾人士院舍進行不作預先通知的探訪，評估院舍設施及服務情況、接收及收集住客、親友及／或院舍職員的意見，以及向院舍經營者就服務的提供給予意見。截至 2016 年 4 月，全港共有 227 間安老院(其中包括 193 間私營安老院)及 26 間殘疾人士院舍自願參與「服務質素小組」計劃。

(六) 提升殘疾人士院舍改善工程的支援

- (k) 為鼓勵及協助現時以豁免證明書營運的殘疾人士院舍²加快進行所需的糾正工程，推行多項便利措施，包括透過獎券基金撥款資助院舍進行改善工程、簡化聘用認可人士提供技術支援的流程、擬備文件範本以加快申請程序、推行 1 項特別計劃向在開展糾正工程方面遇到困難的殘疾人士院舍提供額外技術支援等，以期盡快全面符合發牌的要求。

成立新的牌照及規管科

6. 為有效推行上述工作，社署建議改善現時的組織架構。在行政上，現時安老院牌照處及殘疾人士院舍牌照處分別隸屬由助理署長(安老服務)領導的「安老服務科」及由助理署長(康復及醫務社會服務)領導的「康復及醫務社會服務科」。安老院牌照處及殘疾人士院舍牌照處的功能和工作性質類似，特別是在人員編制、發牌與規管職責、工作手法及策略、日常管理和實務方面，兩者尤其相似。社署建議將兩者撥入將在 2016 年 10 月 1 日成立的「牌照及規管科」，以發揮協同效應，有助知識的轉移和管理，以及確保有關發牌、巡查及監管工作的處理和處分措施的做法更為一致。這樣亦有助制訂執法策略，為由社署發牌的院舍擬訂有效的規管措施。

7. 新的「牌照及規管科」將增設 39 個有時限的非首長級職位，由 2016 年 10 月 1 日起開設至 2021 年 3 月 31 日止。這些職位會由社會工作主任職系、社會工作助理職系、註冊護士職系、由屋宇署及消防處調任的專業及技術職系，以及文書和一般輔助職系的人員出任，負責落實上文第 5 段提及的各項改善措施，連同現時「安老服務科」轄下的牌照事務處³及殘疾人士院舍牌照處的人手(共 81 個職位)，以及下文第 8 段建議增設的 1 個社會福利署助理署長編外職位，新的「牌照及規管科」將共設有 121 個職位。

² 截至 2016 年 4 月底，在總數 311 間殘疾人士院舍中，有 48 間已獲發牌照，其餘則獲發豁免證明書經營。

³ 目前，隸屬「安老服務科」的牌照事務處就統籌安老院牌照處、藥物倚賴者治療中心牌照事務處及幼兒中心督導組的工作，擔當中樞的角色，負責執行有關安老院、戒毒治療及康復中心，以及幼兒中心的發牌或註冊、管制及巡查事宜。

增設 1 個社會福利署助理署長編外職位

8. 鑑於新成立的「牌照及規管科」需落實上文第 5 段提及的各項加強措施，社署需開設 1 個社會福利署助理署長編外職位(助理署長(牌照及規管))，掌管和領導該科轄下 5 個與安老院及殘疾人士院舍質素相關的組別，即安老院牌照事務處、殘疾人士院舍牌照事務處、服務質素組、重點監察及檢控組，以及風險管理及投訴組。因應工作性質的類同，該科亦會領導藥物倚賴者治療中心牌照事務處及幼兒中心督導組的工作⁴。在新的架構下，擬議的助理署長(牌照及規管)將專責監督社署轄下各發牌或註冊制度的規劃、發展及運作事宜，當中涉及根據相關法例規管超過 1 100 間院舍和中心，提供全面的指導及帶領跨專業團隊發揮協同效應，有效地執行職務，包括處理與發牌及巡查有關的事宜、帶領專責隊伍獨立處理有關安老院的投訴、聚焦地制訂策略及行動方案以監察嚴重違規或往績欠佳的安老院、加強對違反發牌規定的安老院及殘疾人士院舍採取處分和檢控行動，以及制訂策略和推行加強院舍管理及提升服務質素的措施。在推行上述多項措施時，擬議的助理署長(牌照及規管)需制訂有關的策略，以推動持份者的參與和配合。

擬議的組織架構

附件3 9. 擬議的助理署長(牌照及規管)的職責說明載於附件 3。社署擬議成立的「牌照及規管科」及擬議的助理署長(牌照及規管)職位開設後的組織圖分別載於附件 4 及附件 5。「牌照及規管科」成立後，現有的「牌照事務處」⁵和殘疾人士院舍牌照處將分別由「安老服務科」和「康復及醫務社會服務科」撥入新的「牌照及規管科」。「安老服務科」和「康復及醫務社會服務科」在新的「牌照及規管科」成立後的建議組織圖載於附件 6。

⁴ 藥物倚賴者治療中心牌照事務處制訂住院戒毒治療及康復中心的發牌、監察、規管及執法策略，以及執行相關法例及巡查住院戒毒治療及康復中心。幼兒中心督導組制訂幼兒中心的註冊、監察、規管及執法策略，以及執行相關法例及巡查幼兒中心。目前，該兩組隸屬「安老服務科」的牌照事務處。

⁵ 牌照事務處包括安老院牌照處、藥物倚賴者治療中心牌照事務處及幼兒中心督導組。

10. 新的架構會運作一段時間，讓社署從中吸收經驗，並且在適當時間檢討成效，以確定新架構是否適合作為長遠安排。考慮到各相關因素，社署建議這名社會福利署助理署長以編外職位形式由 2016 年 10 月 1 日或財委會批准當日起(以較後的日期為準)開設至 2021 年 3 月 31 日，而 39 個新增的非首長職位會由 2016 年 10 月 1 日起開設至 2021 年 3 月 31 日。社署會在時限屆滿前，因應新設立的「牌照及規管科」的工作進展，檢討長遠的人力需求。

曾考慮的其他方法

附件7

11. 社署各助理署長現時的主要職責載於附件 7。社署曾審慎研究由社署現職的助理署長，承擔擬議的助理署長(牌照及規管)工作的可行性。現時分別負責監督牌照事務處和殘疾人士院舍牌照處的助理署長(安老服務)及助理署長(康復及醫務社會服務)已長期承擔日益繁重的工作，當中涉及為長者和殘疾人士提供各種不同的住宿和社區照顧服務，以及多項準備投入服務的新措施。助理署長(安老服務)及助理署長(康復及醫務社會服務)均無法承擔因落實上文第 5 段所述的加強措施所帶來的額外職務。在新科設立助理署長(牌照及規管)職位將減輕助理署長(安老服務)及助理署長(康復及醫務社會服務)與牌照相關的職務(該些職務只佔其工作的較少部分)，讓他們可更好處理種種安老服務及康復服務的挑戰。

12. 面對人口急速老齡化，助理署長(安老服務)除了需要大幅增加服務供應外，更要推行多項長者長期護理服務的試驗計劃，包括長者社區照顧服務券試驗計劃、在醫社協作模式下為患有認知障礙症的長者提供支援服務的試驗計劃、廣東院舍住宿照顧服務試驗計劃等；加強對護老者的支援，包括為低收入家庭護老者提供生活津貼試驗計劃；推廣積極樂頤年的各項措施，包括老有所為活動計劃、長者卡計劃等；持續培訓護理人員，包括青年護理服務啟航計劃、登記護士及保健員訓練計劃等；檢討及優化長期護理基礎建設和安老服務統一評估機制；以及配合未來安老服務計劃方案提出的建議的有關執行措施等。

13. 助理署長(康復及醫務社會服務)需要面對的挑戰則包括推行和檢討到校學前康復服務、預備其常規化的工作及對整體學前康復服務作出規劃；就康復服務使用者老齡化制訂相應策略及具體措施；規劃各項康復服務及採取多方面的措施以增加服務名額，紓緩服務需求和縮短輪候時間；推行各項為有特殊需要的學前兒童、精神病康復者的朋

輩支援者、自閉症人士、殘疾人士照顧者等人士而設的試驗計劃；以及密切留意社福界在康復服務的人力供求情況，並因應情況制訂合適的計劃及措施。

14. 由於社會福利服務各個範疇擴展迅速，其他現任的助理署長亦已全力投入各專責範疇，工作相當繁重。若要由任何一位現職的助理署長承擔助理署長(牌照及規管)的職務而又不影響現有職務的執行，在運作上並不可行。

對財政的影響

15. 按薪級中點計算，擬議的社會福利署助理署長(首長級薪級第 2 點)編外職位的額外年薪開支為 1,973,400 元，所需的每年平均員工開支總額(包括薪金和員工附帶福利開支)則為 2,492,000 元。至於 39 個有時限的非首長級職位，按薪級中點計算，額外年薪開支為 23,504,700 元，所需的每年平均員工開支總額則約為 36,274,000 元。

16. 2016-17 年度的財政預算已預留所需款項，其後相關年度的預算亦會反映這項建議所需的開支。

公眾諮詢

17. 社署已在 2016 年 5 月 9 日的立法會福利事務委員會會議上，就上述建議諮詢委員會的意見。福利事務委員會原則上支持開設 1 個社會福利署助理署長(牌照及規管)編外職位。在該會議上，委員要求提供補充資料，並同時要求社署與「爭取資助院舍聯席」會晤及對其提出的初步建議給予回應。就此，社署已在 2016 年 5 月 13 日與該團體的代表會晤及交流意見。政府亦已在 2016 年 6 月 3 日向福利事務委員會作出書面回覆，副本載於附件 8。

附件8

編制上的變動

18. 過去 2 年，社署在編制上的變動如下－

編制 (註)	職位數目			
	目前情況 (2016 年 5 月 1 日)	2016 年 4 月 1 日 的情況	2015 年 4 月 1 日 的情況	2014 年 4 月 1 日 的情況
A*	25#	25	25	25
B	704	700	692	677
C	5 079	5 071	5 020	4 913
總計	5 808	5 796	5 737	5 615

註：

- A — 相等於首長級或相同薪級的職級
- B — 頂薪點在總薪級第 33 點以上或相同薪點的非首長級職級
- C — 頂薪點在總薪級第 33 點或以下或相同薪點的非首長級職級
- * — 不包括根據獲轉授權力開設的編外職位
- # — 截至 2016 年 5 月 1 日，社署並沒有懸空的首長級職位

公務員事務局的意思

19. 公務員事務局支持開設上述社會福利署助理署長編外職位的建議，該局考慮到出任擬設職位的人員須承擔的職責和掌管的職務範圍，認為擬設職位的職系和職級均屬恰當。

首長級薪俸及服務條件常務委員會的意思

20. 由於建議開設的職位屬編外性質，如獲准開設，定當按照議定程序，向首長級薪俸及服務條件常務委員會報告。

勞工及福利局
社會福利署
2016 年 6 月

現時安老院及殘疾人士院舍的監管安排

安老院牌照事務處

社會福利署(下稱「社署」)轄下的安老院牌照事務處(下稱「安老院牌照處」)負責執行《安老院條例》(第 459 章)、其附屬法例及《安老院實務守則》^註的各項規定，以規管安老院。安老院牌照處設有 4 支由 38 名員工組成的專業督察隊伍，包括社會工作主任職系、社會工作助理職系、註冊護士職系，以及由屋宇署和消防處調任的專業及技術職系人員，他們依據《安老院條例》第 18 條突擊巡查安老院，確保安老院符合發牌的要求。巡查涵蓋的範圍包括屋宇安全、消防安全、院舍管理、藥物管理、個人護理服務、感染控制、意外處理、環境衛生、膳食和員工人手等方面，以監察相關院舍在管理、人手、面積設計、樓宇結構、安全措施及照顧質素等方面是否符合法定要求。為確保巡查質素，6 名屬社會工作主任職系的員工，亦會突擊巡查經電腦系統隨機揀選並已由督察作巡查的安老院，以作覆核。

2. 安老院牌照處採用風險評估方法進行巡查，並會優先處理投訴；亦會視乎在巡查時發現的違規事項的數量及性質，調整巡查個別安老院的次數，以確保違規事項得以適時糾正。安老院牌照處督察在巡查時如發現違規情況，會視乎其嚴重程度，向違規的安老院發出勸諭或警告信。此外，社署亦可根據《安老院條例》向安老院發出指示，要求採取糾正措施。安老院若沒有遵從指示上列明的規定，社署可採取檢控行動。

殘疾人士院舍牌照事務處

3. 殘疾人士院舍牌照事務處(下稱「殘疾人士院舍牌照處」)負責執行《殘疾人士院舍條例》(第 613 章)、其附屬法例及《殘疾人士院舍實務守則》^註的各項規定，以規管殘疾人士院舍。殘疾人士院舍牌照處設有 4 支由 14 名員工組成的專業督察隊伍，包括社會工作主任職系、註冊護士職系，以及由屋宇署和消防處調任的專業及技術職系人員。督察隊伍依據《殘疾人士院舍條例》第 16 條突擊巡查殘疾人士院舍，巡查涵蓋的範圍與上述安老院巡查涵蓋的範圍相同。為確保巡查質素，3 名屬社會工作主任職系的員工，亦會突擊巡查經電腦系統隨機揀選並已由督察作巡查的殘疾人士院舍，以作覆核。

4. 一如安老院牌照處，殘疾人士院舍牌照處亦採用風險評估方法進行巡查，並會優先處理投訴。殘疾人士院舍牌照處督察在巡查時如發現院舍未能完全符合牌照要求，會視乎違規情況的嚴重程度，向有關院舍發出勸諭或警告信，並要求院舍在指定時限內作出改善，督察亦會跟進個案並審視有關情況。此外，社署亦可根據《殘疾人士院舍條例》向殘疾人士院舍發出指示，要求採取糾正措施。殘疾人士院舍若沒有遵從指示上列明的規定，社署可採取檢控行動。

註 《安老院實務守則》及《殘疾人士院舍實務守則》分別列出經營、料理、管理或以其他方式控制安老院及殘疾人士院舍的原則、程序、指引及標準。實務守則亦載列有關牌照、建築物及住宿設備、安全及防火措施、樓面面積、家具及設備、管理、人手、保健及照顧服務、感染控制、營養及飲食、清潔及衛生設備、社交照顧等的詳細規定。該 2 套實務守則的最新版本已上載社署網頁，以供公眾參考。

近年推行提升院舍服務質素的措施

政府十分重視院舍照顧服務的質素，近年在這方面的新措施及持續推行的措施包括－

提升資助安老宿位的照顧水平

2. 社會福利署(下稱「社署」)自 2005-06 年度起推行轉型計劃，分階段將沒有長期護理元素的長者宿舍及安老院宿位，轉型為提供持續照顧的護理安老宿位。在 2013-14 年度，政府增撥資源將轉型計劃下約 7 000 個持續照顧護理安老宿位的資助金額提高，並將約 7 850 個津助安老院舍內的普通宿位提升為持續照顧宿位，讓院舍可增聘人手，以應付長者健康狀況衰退後的護理需要。由 2014-15 年度開始，持續照顧概念延伸至全港 6 間津助護養院內共 1 574 個資助護養院宿位，以加強對體弱長者所提供的照顧服務。自 2014-15 年度起，「改善買位計劃」及「護養院宿位買位計劃」下所有買位的單位資助額均獲提高，從而加強這些院舍對長者住客的照顧和支援。

改善買位計劃

3. 社署在 1998 年推行「改善買位計劃」，透過改善員工比例和人均面積標準，提高私營安老院的服務水平。該計劃亦有助提供更多資助宿位以縮短長者輪候入住資助護理安老宿位的時間。

4. 「改善買位計劃」的主要特點是私營安老院一經參與計劃，整間安老院(包括非資助宿位)都必須達致已提高的同一標準(例如在人手和牀位空間方面的要求)，這能有效鼓勵私營安老院提高服務質素。截至 2016 年 3 月底，全港共有 142 間私營安老院參加「改善買位計劃」，合共提供 8 048 個資助宿位，當中包括 4 635 個甲一級宿位及 3 413 個甲二級宿位。

5. 從 2016-17 年度開始，政府會陸續把 1 200 個現時在「改善買位計劃」下的甲二級宿位提升為甲一級宿位，以增加較高質素資助宿位的供應，並提升整體私營安老院的質素。預計在提升宿位級別完成後，質素較高的甲一級的資助宿位將由現時約 4 600 個增至約 5 800 個。

6. 社署在購買「改善買位計劃」的宿位時，會給予通過認證或評審的院舍額外分數，以鼓勵安老院參與認證或評審計劃。

殘疾人士院舍買位計劃

7. 社署於 2010 年 10 月推出為期 4 年的「私營殘疾人士院舍買位先導計劃」，透過改善員工比例和人均面積標準，鼓勵私營殘疾人士院舍提升服務水平。政府已在 2014-15 年度把計劃常規化，同時把每間私營院舍可獲買位的數目由認可宿位總數的 55% 提高至 70%。截至 2016 年 3 月底，有 9 間私營殘疾人士院舍參加買位計劃，共提供 450 個宿位。政府亦會於 2016-17 年度增加 150 個買位宿位。

照顧認知障礙症患者補助金

8. 照顧認知障礙症患者補助金為居於津助安老院及殘疾人士院舍和參與「改善買位計劃」的私營安老院內的認知障礙症長者，提供額外支援。安老院及殘疾人士院舍在獲發補助金後，可增聘專業人員，包括職業治療師、護士和社會工作者等，或購買相關專業服務。在 2016-17 年度，政府會發放照顧認知障礙症患者補助金共 2 億 3,550 萬元，包括向 262 間合資格安老院發放約 2 億 2,890 萬元及 21 間合資格殘疾人士院舍發放約 660 萬元，個案涉及共約 5 900 人。

療養照顧補助金

9. 療養照顧補助金是一項額外資源，用以支援居於津助安老院及殘疾人士院舍和參加「改善買位計劃」的私營安老院內，並經醫院管理局(下稱「醫管局」)轄下社區老人評估小組的醫療評估確認為需要療養照顧的體弱長者。療養照顧補助金須用於為現有員工(包括物理治療師、職業治療師、護士、保健員、護理員及工人)提供津貼或用於聘請合資格員工，包括購買相關專業服務。在 2016-17 年度，政府會發放療養照顧補助金共 1 億 1,900 萬元，包括向 130 間合資格安老院發放約 1 億 860 萬元及向 9 間合資格殘疾人士院舍發放約 1,040 萬元，個案涉及共約 1 700 人。

登記護士訓練課程

10. 為紓緩社福界的護士人手短缺，社署由 2006 年起與醫管局合作開辦 2 年制社福界登記護士(普通科)／登記護士(精神科)訓練課程，至今已舉辦了 14 班訓練課程，提供約 1 800 個訓練名額，而在未來數年將再提供另外 920 個訓練名額。訓練課程全數由社署資助。學員須簽署承諾書，同意畢業後在社福界連續工作 2 年。首 11 班訓練課程的畢業學員當中，逾 9 成於畢業後投身社福界。

青年護理服務啟航計劃

11. 為推動青年人加入安老長期護理行業，政府在 2013 年透過獎券基金撥款展開「先聘用後培訓」先導計劃(下稱「先導計劃」)，招募青年人在安老院擔任護理工作。除了在安老院邊學邊做外，該等青年僱員亦可同時獲政府資助入讀 2 年制的兼讀文憑課程。先導計劃分兩期進行，共提供 200 個名額。由於先導計劃反應正面，政府已預留約 1 億 4,700 萬元推行「青年護理服務啟航計劃」(下稱「啟航計劃」)，在未來數年共提供 1 000 個培訓名額，鼓勵青年人投身安老及康復護理服務。社署已選出 5 間非政府機構營辦啟航計劃，其中 3 間機構已在 2015 年 7 月開始招收學員，而另外 2 間已在 2016 年 4 月開始招收學員。

為院舍員工提供培訓

12. 為了提升安老院員工有關照顧長者的知識和技能，社署自 2008 年起與衛生署合辦安老院員工培訓課程，課題包括藥物安全、感染控制、防跌技巧、認知障礙症患者的照顧、防止虐老、意外處理，以及處理工作壓力等。由 2008 年至 2016 年 3 月底，約有 13 600 名安老院員工參加這些培訓工作坊。

13. 為加強安老院經營者和主管的管理技巧及推廣良好管治，社署在 2015 年 10 月與資歷架構秘書處及香港老年學會合辦 1 個安老院管理研討會，共有約 260 名來自安老院業界的人士參加。社署另在 2016 年 2 月舉辦了 1 個管理培訓工作坊，內容包括危機管理及職業操守，共有約 300 名安老院經營者和管理人員出席。另一方面，僱員再培訓局已在 2016-17 年度在「新技能提升計劃」下推出「安老院舍營運管理證書(兼讀制)」課程，對象是現職安老院管理人員，目的是提升學員對安老院營運管理的知識及技巧。

14. 在殘疾人士院舍員工方面，社署聯同衛生署及相關專業人士舉辦培訓課程，課題包括感染控制、精神科藥物管理及認識殘疾人士的社交、康樂及發展需要等。殘疾人士院舍的感染控制主任及有關員工獲講解感染控制、精神科藥物處理原則及衛生護理事項。每年約有 800 名殘疾人士院舍員工參加這些培訓課程。

15. 為配合安老院及殘疾人士院舍發牌制度的推行，以及提升院舍員工在照顧長者及殘疾人士方面的技能，社署邀請各培訓機構根據相關規定開辦一系列適用於安老院及殘疾人士院舍的保健員訓練課程。目前，有 37 間培訓機構獲社署批准開辦 70 個適用於安老院的訓練課程，亦有 23 間培訓機構獲社署批准開辦 72 個適用於殘疾人士院舍的訓練課程。

職責說明
助理署長(牌照及規管)

職級：社會福利署助理署長(首長級薪級第 2 點)

直屬上司：社會福利署副署長(服務)

主要職務和職責一

1. 就安老院、殘疾人士院舍、住院戒毒治療及康復中心、幼兒中心的發牌、註冊及規管事宜，協助制訂有關的策略和目標。
2. 就制訂、推行和檢討與發牌及規管事宜有關的運作程序、監察系統、執法策略、管理實務等，提供全面的指導和指引。
3. 就安老院和殘疾人士院舍加強管理和提升服務質素的措施，制訂策略並進行規劃、發展、推行和檢討。
4. 監督統計數據的收集、核對和分析，以持續檢視運作。
5. 管理和調配牌照及規管科的人手及其他獲分配的資源，並監督該科的人力策劃與員工培訓，以應付不斷轉變的運作需要。
6. 為牌照及規管科的管理及督導員工提供指導及指引。

社會福利署牌照及規管科建議組織圖

社會福利署署長
(首長級甲級政務官)
(首長級薪級第 6 點)

社會福利署副署長(服務)
(社會福利署副署長)
(首長級薪級第 3 點)

助理署長(牌照及規管)
(社會福利署助理署長)
(首長級薪級第 2 點)

九龍城及油尖旺區福利辦事處*

總社會工作主任(牌照及規管)1
(總社會工作主任)

總社會工作主任(牌照及規管)2
(總社會工作主任)

安老院牌照事務處

服務質素組

重點監察
及檢控組殘疾人士院舍
牌照事務處藥物依賴者治療中心
牌照事務處
及幼兒中心督導組風險管理
及投訴組

- 制訂安老院的發牌、監察、規管及執法策略
- 執行相關法例及突擊巡查安老院
- 檢視《安老院實務守則》

- 增加由督導人員對安老院進行的覆檢巡查
- 設立平台，與業界及持份者緊密溝通，推動提升安老院服務質素的措施

- 處理安老院及殘疾人士院舍的註冊、紀律及相關事宜
- 審核適用於安老院及殘疾人士院舍的保健訓練課程

- 策劃、發展及推行切合業界需要的培訓課程，制訂提升安老院及殘疾人士院舍員工的長遠策略
- 策劃、發展及推行支援安老院及殘疾人士院舍的服務質素提升措施，包括推行可與認證的質素提升計劃

- 對違反發牌規定的安老院採取處分及檢控行動

- 專責處理嚴重違規或處欠佳的安老院的發牌及規管事宜
- 設立跨專業的專責督導監察隊伍，以監察及改善安老院的服務質素

- 制訂殘疾人士院舍的發牌、監察、規管及執法策略
- 執行相關法例及突擊巡查殘疾人士院舍
- 推行私營殘疾人士院舍經濟資助計劃
- 處理有關殘疾人士院舍的投訴

- 增加由督導人員對殘疾人士院舍進行的覆檢巡查
- 檢視《殘疾人士院舍實務守則》
- 策劃、發展及推行多項措施，鼓勵及協助殘疾人士院舍改善服務質素，並確保其符合發牌的要求

- 制訂幼兒中心的註冊、監察、規管及執法策略
- 執行相關法例及巡查幼兒中心
- 制訂住院戒毒治療及康復中心的發牌、監察、規管及執法策略
- 執行相關法例及巡查住院戒毒治療及康復中心

- 建立涵蓋所有持牌安老院的專門網頁

- 設立專責隊伍專責處理，及安老院提出的投訴，並進行調查及跟進
- 制訂及發出相關指引，使安老院及殘疾人士院舍能符合投訴處理程序
- 向安老院及殘疾人士院舍發出警告，以改善其服務質素
- 重整對安老院發出的警告及投訴的處理程序

新的「牌照及規管科」將設有 6 個不同範疇的組別，每個組別會各自承擔現時分別隸屬「安老服務科」和「康復及醫務社會服務科」的牌照事務處和殘疾人士院舍牌照事務處的部分職能，並會推行多項改善措施。

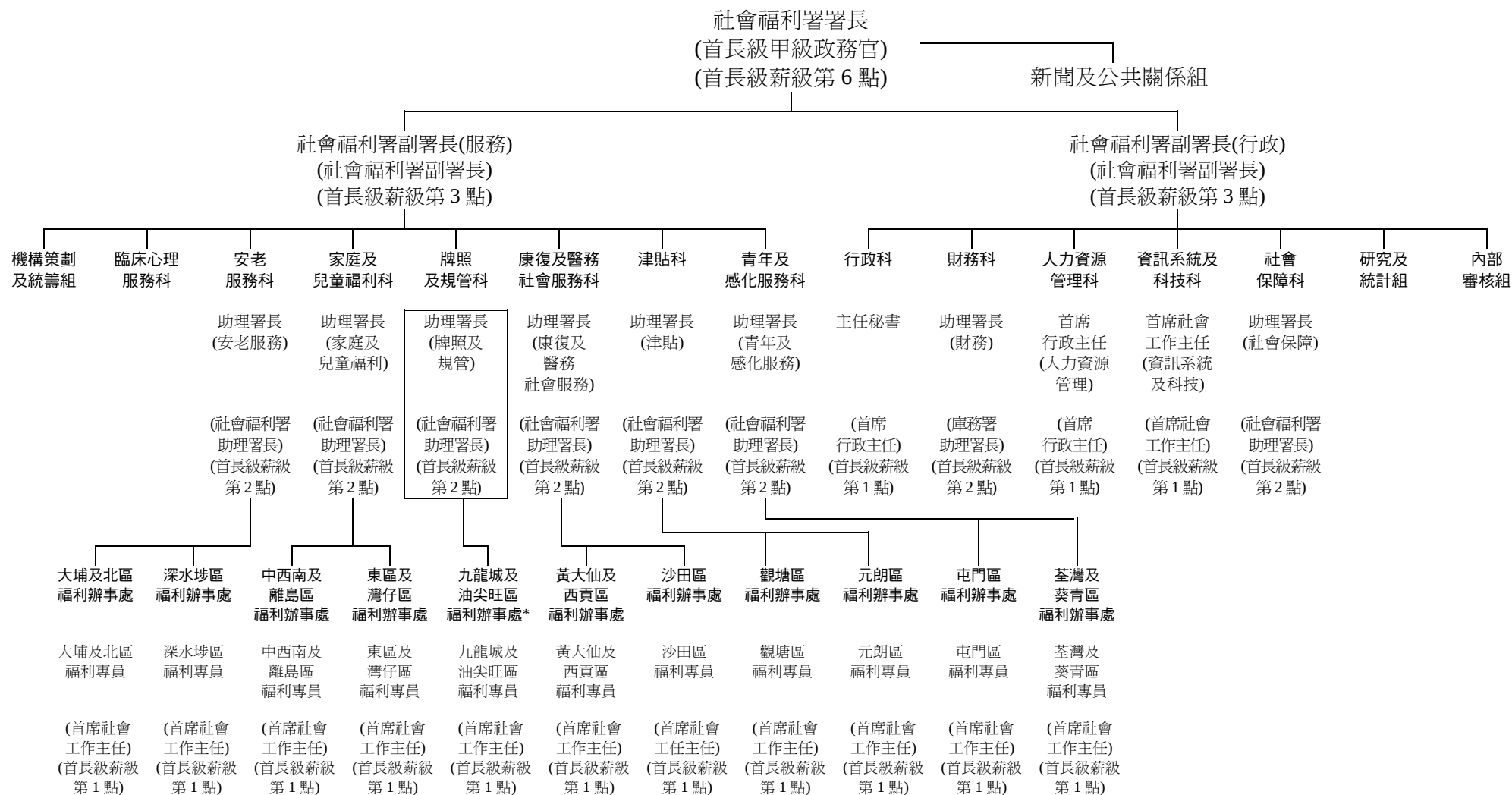
說明：

：本文件中擬議開設的編外職位

*：現時由助理署長(津貼)監督的九龍城及油尖旺區福利辦事處將改為由助理署長(牌照及規管)監督

■：建議的新增職能

社會福利署建議組織圖

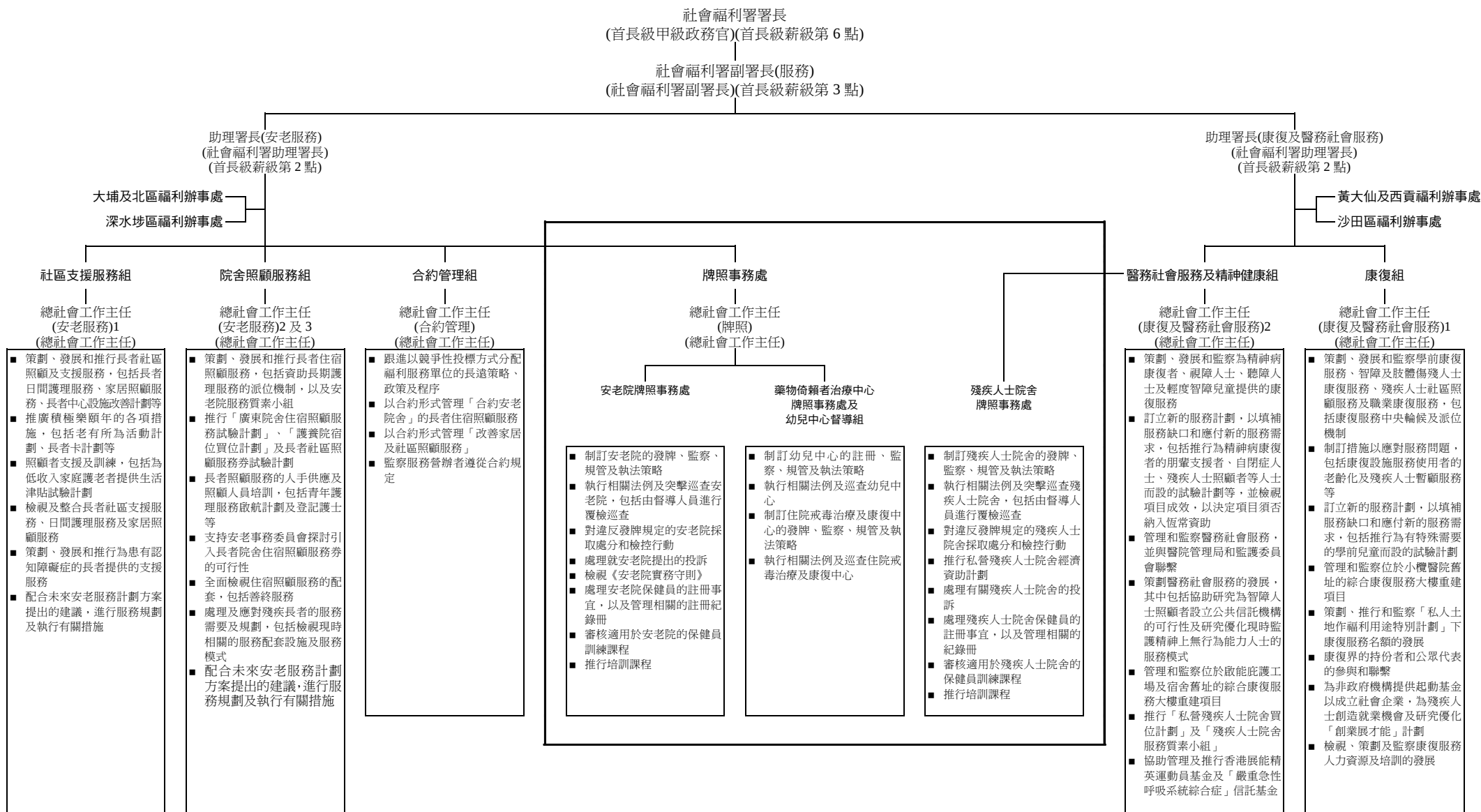


說明：

：本文件中擬議開設的編外職位

*：現時由助理署長(津貼)監督的九龍城及油尖旺區福利辦事處將改為由助理署長(牌照及規管)監督

社會福利署安老服務科和康復及醫務社會服務科建議組織圖



說明：

：牌照事務處和殘疾人士院舍牌照事務處將分別由「安老服務科」和「康復及醫務社會服務科」撥歸新成立的「牌照及規管科」。方格顯示的職務為兩個牌照事務處的現時職務。

現時社會福利署各助理署長的主要職責

職位／職級	主要職責
助理署長(安老服務)／ 社會福利署助理署長	- 策劃、發展和推行長者住宿照顧服務，包括資助長期護理服務的派位機制、監督牌照事務處的工作^註，以及安老院服務質素小組的推行 - 策劃、發展和推行長者社區照顧及支援服務，包括長者日間護理服務、家居照顧服務、長者社區照顧服務券試驗計劃、長者中心設施改善計劃、在醫社協作模式下為患有認知障礙症的長者提供支援服務的試驗計劃等 - 長者社區照顧服務及住宿照顧服務(包括廣東院舍住宿照顧服務試驗計劃)的服務僱用和合約管理事宜 - 照顧者支援及訓練，包括為低收入家庭護老者提供生活津貼試驗計劃 - 長者照顧服務的人手供應及照顧人員培訓，包括青年護理服務啟航計劃、登記護士及保健員訓練計劃等 - 就有關老有所為活動計劃、長者學苑、長者卡計劃等工作提供建議、督導和支援
助理署長(家庭及兒童福利)／社會福利署助理署長	策劃、發展和推行家庭福利及家庭支援服務，包括監察綜合家庭服務中心、家庭生活教育、部門熱線以及露宿者服務的推行

^註 目前，隸屬「安老服務科」的牌照事務處在統籌安老院牌照處、藥物倚賴者治療中心牌照事務處及幼兒中心督導組的工作上，擔當中樞的角色，負責執行有關安老院、戒毒治療及康復中心及幼兒中心的發牌或註冊、管制及巡查事宜。

職位／職級	主要職責
	- 策劃、發展和推行兒童福利及兒童照顧服務，包括兒童住宿照顧服務中央轉介機制，監察各項日間幼兒照顧服務、寄養服務以及領養服務的推行 - 策劃、發展和推行打擊家庭暴力的服務及為性暴力受害人而設的服務，包括為兒童死亡個案檢討委員會提供支援 - 策劃和監察為免遣返聲請人提供的人道援助服務，以及短期食物援助服務計劃 - 監督社署轄下關愛基金援助計劃的推行和檢討
助理署長(財務)／庫務署助理署長	- 管理社署的會計及財務管理運作，以及社會福利署署長法團下的信託基金 - 統籌資源分配工作，並擬備和監察社署的預算 - 就財務事宜提供建議 - 管理社會福利署署長法團下信託基金的投資事宜 - 監察內部審核組的技術方面事宜
助理署長(康復及醫務社會服務)／社會福利署助理署長	- 策劃、發展和監察殘疾人士社會康復服務，包括康復服務中央輪候及派位機制、殘疾人士院舍的發牌和監察，以及殘疾人士院舍服務質素小組的推行 - 處理各種服務問題，包括康復設施服務使用者的老齡化及殘疾人士暫顧服務，並制訂應對措施 - 訂立新的服務計劃，以填補服務缺口和應付新的服務需求，包括推行各項為有特殊需要的學前兒童、精神病康復者的朋輩支援者、自閉症人士、殘疾人士照顧者等人士而設的試驗計劃，並訂立參數作為評估這些計劃之用

職位／職級	主要職責
	• 康復界的持份者和公眾代表的參與和聯繫 • 管理和監察醫務社會服務，並與醫院管理局和監護委員會聯繫 • 管理和監察位於小欖醫院舊址及啟能庇護工場及宿舍舊址的綜合康復服務大樓重建項目
助理署長(社會保障)／ 社會福利署助理署長	• 策劃、發展和管理社會保障系統，包括： • 綜合社會保障援助計劃 • 公共福利金計劃 - 高齡津貼(包括廣東計劃) - 長者生活津貼 - 傷殘津貼 • 監督交通意外傷亡援助計劃、暴力及執法傷亡賠償計劃，以及社會保障上訴委員會的管理和運作 • 監督緊急救濟服務的管理和運作
助理署長(津貼)／ 社會福利署助理署長	• 執行、檢討和詮釋社會福利津貼政策、規則和程序，包括整筆撥款津助的安排 • 推行整筆撥款津助制度，並制訂和評估有關服務提供者(包括非政府機構)服務表現監察的政策和程序 • 與非政府機構建立緊密聯繫，評估該制度為非政府機構提供一站式服務的成效 • 管理獎券基金 • 檢討社會福利署署長按《簡易程序治罪》條例第 228 章第 4(17)(i)條批准的公開慈善籌款活動的政策和監管，包括一般慈善籌款和賣旗日籌款活動

職位／職級	主要職責
	• 檢討獎券基金的撥款原則和程序，並監督有關向各個提供資助機構申請補助及貸款的審批工作 • 策劃和統籌就獎券基金及基本工程儲備金整體撥款資助作福利用途處所的工程項目，包括規劃、技術可行性研究、釐定建築設計標準和申請撥款準則 • 落實上述工程項目並監督進度
助理署長(青年及感化服務)／社會福利署助理署長	• 策劃、發展和推行青年及感化服務，各項服務包括：感化及社會服務令服務、綜合青少年服務中心、學校社會工作、為曾違法者及刑釋人士所設的服務、外展社會工作服務、為有行為問題的兒童及青少年提供的住宿服務、戒毒治療及康復中心等 • 監督屯門兒童及青少年院的運作，確保該院根據相關法例為青少年及兒童提供收容所、羈留院、感化院和羈留中心 • 監督義務工作統籌課的運作 • 監督和監察攜手扶弱基金，以推動福利／教育界、商界和政府三方合作，建立伙伴關係 • 監察各項協助弱勢社羣兒童的兒童發展基金計劃

立法會福利事務委員會
2016年5月9日會議

建議增設一個社會福利署助理署長編外職位
以全面加強對安老院舍及殘疾人士院舍的巡查和監管

補充資料

於2016年5月9日的立法會福利事務委員會（委員會）會議上，討論了增設一個社會福利署助理署長編外職位的建議，以掌管社會福利署（社署）新成立的「牌照及規管科」，加強巡查和監管安老院及殘疾人士院舍。委員要求社署在會後與「爭取資助院舍聯席」會晤，並於該建議提交予人事編制小組委員會前，就下列事項向委員會提交補充資料－

- (i) 當局對「爭取資助院舍聯席」於2016年5月9日的會議上提交的意見書所作的回應；
- (ii) 社署巡查安老院及殘疾人士院舍的次數，以及巡查的內容、結果和成效；
- (iii) 社署在成立新的「牌照及規管科」後的巡查計劃，包括額外巡查安老院及殘疾人士院舍的次數，以及增撥的額外人手以進行巡查；
- (iv) 委員建議公開往績欠佳的安老院及殘疾人士院舍的名稱、要求安老院及殘疾人士院舍簽署「優質服務約章」，以及委任關注團體的代表為「服務質素小組」計劃¹的成員，當局就上述建議的回應；以及
- (v) 檢討《安老院實務守則》和《殘疾人士院舍實務守則》的方向，和時間表。

本文件提供所要求的資料。

¹「服務質素小組」成員包括醫護界人士、服務使用者/家屬/親友和地區領袖等，將會到參與計劃的安老院及殘疾人士院舍進行不作預先通知的探訪，評估院舍設施及服務情況、接收及收集住客、親友及／或院舍職員的意見，以及向院舍經營者就服務的提供給予意見。截至2016年4月，全港共有227間安老院(其中包括193間私營安老院)及26間殘疾人士院舍自願參與「服務質素小組」計劃。

對「爭取資助院舍聯席」意見書的回應

2. 社署已於2016年5月13日與「爭取資助院舍聯席」的代表會晤及交流意見，並於2016年6月1日作出書面回覆，該回覆載於**附錄**（只有中文版）。

安老院及殘疾人士院舍的巡查

3. 社署轄下安老院牌照事務處（安老院牌照處）的督察隊伍依據《安老院條例》（第459章）第18條巡查安老院，確保安老院符合發牌的要求。巡查涵蓋的範圍包括屋宇安全、消防安全、院舍管理、藥物管理、個人護理服務、感染控制、意外處理、環境衛生、膳食和員工人手等方面。

4. 社署轄下殘疾人士院舍牌照事務處（殘疾人士院舍牌照處）的督察隊伍則依據《殘疾人士院舍條例》（第613章）第16條巡查殘疾人士院舍，巡查涵蓋的範圍與上述安老院巡查涵蓋的範圍相同。不管是安老院或殘疾人士院舍，所有巡查皆以突擊方式進行，以監察相關院舍在管理、人手、面積設計、樓宇結構、安全措施及照顧質素等方面是否符合法定要求。

5. 為確保對安老院及殘疾人士院舍巡查的質素及水平，安老院牌照處及殘疾人士院舍牌照處的督導人員會突擊巡查經電腦系統隨機揀選並已由督察作巡查的院舍，以作覆核。

6. 安老院牌照處及殘疾人士院舍牌照處的督察在巡查時如發現違規情況，會視乎其嚴重程度，向違規的院舍發出勸諭或警告信。此外，社署亦可根據《安老院條例》及《殘疾人士院舍條例》分別向安老院及殘疾人士院舍發出指示，要求採取糾正措施。有關院舍若沒有遵從指示上列明的規定，社署可採取檢控行動。

7. 過去3年，社署轄下安老院牌照事務處共進行了15宗成功檢控；同期，沒有殘疾人士院舍被檢控。安老院牌照處及殘疾人士院舍牌照處所進行的突擊巡查及發出的勸諭信／警告信的數目如下：

年度	2013-14		2014-15		2015-16	
	安老院	殘疾人士院舍	安老院	殘疾人士院舍	安老院	殘疾人士院舍
突擊巡查次數	5 254	1 657	5 445	1 907	5 260	2 387
勸諭信數目	3 204	318	3 028	466	2 674	481
警告信數目	364	0	320	1	361	5

成立新的「牌照及規管科」後的巡查

8. 擬成立的「牌照及規管科」轄下的安老院牌照處及殘疾人士院舍牌照處會以風險評估為基礎進行巡查，並會優先處理投訴；巡查個別院舍的次數亦會視乎在巡查時發現的違規事項的數量及性質而調整，以確保違規事項得以適時糾正。此外，社署計劃增加由督導人員所進行的覆檢巡查，確保對安老院及殘疾人士院舍巡查的質素及水平。在增加人手後，對安老院進行的覆檢巡查次數將大大增加(由每年平均72次增至240次)，每年涵蓋的安老院數目會由現時的十分之一增至約三成的院舍。而對殘疾人士院舍進行的覆檢巡查次數亦會有所增加(由去年12次增至每年平均24次)。

9. 另一方面，社署計劃在新的「牌照及規管科」下，設立一支跨專業的專責督察隊伍，就監察嚴重違規或記錄欠佳的安老院制訂策略及行動方案。專責隊伍將會在一般的巡查機制以外，根據個別院舍的違規性質及事項，制訂個別、具體及具針對性的策略及行動方案，以加強突擊巡查的效果。除了增加突擊巡查次數外，專責隊伍亦會策略性地選擇以小隊模式或由跨專業督察隊伍進行突擊巡查，並會就個別院舍的違規情況，靈活彈性地在辦公及非辦公時間內的不同時段到院舍進行突擊巡查，以密切監察院舍有否持續遵守現行規例及適時採取糾正措施，確保長者獲得妥善照顧。該專責隊伍亦會由較資深的督察出任，並由高級社會工作主任領導，制定及不時檢討所需策略。專責隊伍會對違反發牌規定的安老院及殘疾人士院舍施以處分和按情況採取檢控行動。

公眾參與監察及服務約章

10. 待「牌照及規管科」成立後，社署會重整對安老院發出警告的準則及安排，務求令整套監管機制公開、公平及具法律約束力。社署亦建議在切實可行的情況將違規而被警告的安老院的記錄發放予公眾查閱，以加強監管制度的透明度及對違規院舍的阻嚇性。有關建議將在徵詢法律意見後再作具體落實安排。

11. 社署計劃建立一個有關長者長期護理服務的專門網頁，一站式提供全港700多間安老院的服務資料，從而加強院舍服務的透明度。網頁將備有搜尋及方便比較的功能，並提供安老院在服務、收費、牌照、人手、設備、服務表現(包括違規及被檢控的記錄)、認證及參與「服務質素小組」計劃等多方面的資訊。預期新網頁可在2016年年底推出。待上述網頁完成後，社署會在下一階段着手為殘疾人士院舍設立類似的專門網頁，讓市民大眾可方便地查閱個別殘疾人士院舍的資料。

12. 此外，社署會在2016-17年內將「服務質素小組」計劃擴展至全港各區，涵蓋所有類別的安老院及所有已獲發牌照的殘疾人士院舍，透過社區持份者更廣泛地參與該計劃，結集社區協作力量共同監察安老院及殘疾人士院舍。至於有興趣參與探訪院舍的公眾團體，社署會作出安排。社署會定期公布有關「服務質素小組」計劃的統計數據。

13. 至於「優質服務約章」方面，社署大埔及北區安老服務協調委員會在2015年7月17日舉辦「護老關愛約章齊起動」活動，透過「護老關愛約章」讓參與的安老院與安老服務單位共同承諾為長者提供優質服務。社署計劃在2016-17年度在全港各區推行有關活動。

檢視《實務守則》

14. 社署會仔細檢視《安老院實務守則》及找出需要改善的範疇，以提升院舍員工的職業操守意識，並加強與照顧有關的服務質素及守則。待上述檢視完成後，社署會在下一階段檢視《殘疾人士院舍實務守則》，以達到相同的目的。

勞工及福利局
社會福利署
2016年6月

電話號碼： 2892 5692

傳真號碼： 2838 0757

爭取資助院舍聯席

(電郵地址：alliancerescare@gmail.com)

回應「完善院舍監察制度」初步建議

就 貴聯席在 2016 年 5 月 9 日向立法會福利事務委員會書面提交的「完善院舍監察制度」初步建議，本署署長及副署長(服務)已於 2016 年 5 月 13 日與 貴聯席的代表、張國柱議員及張超雄議員會面，聆聽你們的建議並深入交流意見。有關本署對各項建議的回應，請參閱附件。

如對本回覆有任何查詢，歡迎致電 2961 7251 與安老院牌照事務處總社會工作主任葉巧瑜女士聯絡。

社會福利署署長

(彭潔玲



代行)

2016 年 6 月 1 日

回應爭取資助院舍聯席的「完善院舍監察制度」初步建議

社會福利署(下稱「社署」)署長及副署長(服務)於 2016 年 5 月 13 日與爭取資助院舍聯席(下稱「聯席」)的代表、張國柱議員及張超雄議員會面，聆聽聯席就「完善院舍監察制度」提出的建議並深入交流意見。社署向聯席闡釋社署需要成立新的「牌照及規管科」，以開展加強監管院舍及提升院舍服務質素的工作。聯席支持社署增加人手及增設一個社署助理署長編外職位，以儘快落實推行有關工作。

就聯席在上述會議上及在 2016 年 5 月 9 日向立法會福利事務委員會書面提交「完善院舍監察制度」初步建議，社署回應如下：

有關處理投訴、通報及保密機制

- 社署計劃在新的「牌照及規管科」下，設立一支專責隊伍，專責處理有關安老院的投訴。社署與衛生署及醫院管理局會維持互相通報的機制，倘若院舍／員工涉嫌觸犯其他刑事罪行，社署會轉交警方或有關政府部門調查及跟進；如警方或其他政府部門懷疑院舍有違規事件，亦會轉介予社署調查及跟進。
- 在調查投訴的過程中，除非得到投訴人／住客的同意，社署絕不會透露投訴人／住客的身份。

有關培訓及認證

- 社署計劃在 2016-17 年度推行新的院舍管理訓練及諮詢計劃，提升安老院及殘疾人士院舍主管的管理技巧，並提供實地指導。
- 社署亦會聯同衛生署定期為院舍員工舉辦培訓，包括邀請臨床心理學家提供減輕員工壓力的培訓。
- 社署會積極與業界及其他相關持份者探討一項可推動及協助院舍參與認證的質素提升計劃，以持續提升院舍質素。

有關檢討院舍《實務守則》及條例

- 社署會仔細檢視《安老院實務守則》及找出需要改善的範疇，以提升院舍員工的職業操守意識，並加強與照顧有關的服務質素及守則。待上述檢視完成後，社署會在下一階段檢視《殘疾人士院舍實務守則》，以達到相同的目的。
- 部份《實務守則》的內容會牽涉法例規管的範疇，該等範疇亦會包括在檢視之內。

有關巡查的安排(如抽樣訪問職員、服務使用者及查看閉路電視記錄等)

- 社署在經常性突擊巡查及調查投訴的突擊巡查中會實地觀察、查核院舍的管理及服務記錄，以及抽樣訪問職員、服務使用者及照顧者，從而了解院舍的運作，亦會按情況查看閉路電視記錄來搜集資料。

有關加強執法、增加透明度、公眾參與監察及討論等

- 社署計劃在新的「牌照及規管科」下，設立一支跨專業的專責督察隊伍，就監察嚴重違規或記錄欠佳的安老院制訂策略及行動方案。專責隊伍將會在一般的巡查機制以外，根據個別院舍的違規性質及事項，制訂個別、具體及具針對性的策略及行動方案，以加強突擊巡查的效果。除了增加突擊巡查次數外，專責隊伍亦會策略性地選擇以小隊模式或由跨專業督察隊伍進行突擊巡查，並會就個別院舍的違規情況，靈活彈性地在辦公及非辦公時間內的不同時段到院舍進行突擊巡查，以密切監察院舍有否持續遵守現行規例及適時採取糾正措施，確保長者獲得妥善照顧。該專責隊伍亦會由較資深的督察出任，並由高級社會工作主任領導，制定及不時檢討所需策略。專責隊伍會對違反發牌規定的安老院及殘疾人士院舍施以處分和按情況採取檢控行動。
- 社署正研究重整對安老院發出警告的準則及安排，有關建議將在徵詢法律意見後再作具體落實安排，務求令整套監管機制公開、公平及具法律約束力。建議包括在切實可行的情況將違規而被警告的安老院記錄發放予公眾查閱，以加強監管制度的透明度及對違規院舍的阻嚇性。聯席建議的扣分制及神秘顧客安排對於違規的院舍沒有法律約束力，社署會循各方面繼續多聽意見，檢視不同的方案。
- 社署正籌備建立一個有關長者長期護理服務的專門網頁，一站式提供全港 700 多間安老院的服務資料，從而加強院舍服務的透明度。網頁將備有搜尋及方便比較的功能，並提供安老院在服務、收費、牌照、人手、設備、服務表現(包括違規及被檢控記錄)、認證及參與「服務質素小組」計劃等多方面的資訊。預期新網頁可在 2016 年年底推出。待上述網頁完成後，社署會在下一階段着手為殘疾人士院舍設立類似的專門網頁，讓市民大眾可方便地查閱個別殘疾人士院舍的資料。
- 社署會在 2016-17 年度將「服務質素小組」計劃擴展至全港各區，涵蓋所有類別的安老院及所有已獲發牌照的殘疾人士院舍。至於有興趣參與探訪院舍的公眾團體，社署會作出安排。待「牌照及規管科」成立後，社署會定期公布有關「服務質素小組」計劃的統計數據。
- 社署亦計劃成立一個讓業界及各界持份者參與的專責小組，就監察及提升安老院及殘疾人士院舍的服務進行討論並提供意見。

提升殘疾人士院舍改善工程的支援

- 為鼓勵及協助現時以豁免證明書營運的殘疾人士院舍加快進行所需的糾正工程，社署會推行多項便利措施，包括透過獎券基金撥款資助院舍進行改善工程、簡化聘用認可人士提供技術支援的流程、擬備文件範本以加快申請程序、推行一項特別計劃向在開展糾正工程方面遇到困難的殘疾人士院舍提供額外技術支援等，以期儘快全面符合發牌的要求。

有關服務約章、優質院舍及優秀員工選舉

- 社署大埔及北區安老服務協調委員會在 2015 年 7 月 17 日舉辦「護老關愛約章齊起動」活動，透過「護老關愛約章」讓參與的安老院與安老服務單位共同承諾為長者提供優質服務。社署計劃在 2016-17 年度在全港各區推行有關活動。
- 社署會繼續鼓勵及支持業界舉辦有關提升院舍及員工質素的活動。

社會福利署

2016 年 6 月