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、環境衞生、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年年底前推出。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。

<u>檢視《實務守則》</u>

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

社會福利署
Social Welfare Department

附 錄

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

香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠大廈 8 樓
8/F, Wu Chung House, 213 Queen's Road East, Wan Chai, Hong Kong

附件

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。社署與衞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。
- 社署亦會聯同衞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 年年底前推出。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