

# 財務委員會 人事編制小組委員會討論文件

2017 年 1 月 18 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，由財務委員會批准當日起至 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)(161,450 元至 176,550 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「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，由財務委員會(下稱「財委會」)批准當日起至 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 9 月底，全港共有 732 間受《安老院條例》(第 459 章)規管的安老院及 310 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約 72 000 個及 17 000 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及殘疾人士院舍。有關現時院舍監管安排的資料撮錄載於附件 1。

附件1

4. 政府十分重視院舍照顧服務的質素，並一直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. 為回應市民大眾對安老院及殘疾人士院舍的服務水平和質素的關注，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。在這方面，社署計劃推行的改善措施主要分為下列 6 個範疇－

#### (a) 加強巡查策略及巡查支援

- (i) 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及殘疾人士院舍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能。專責隊伍將會策略性地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。專責隊伍亦會按情況需要，對違規的安老院及殘疾人士院舍施加處分和採取檢控行動；

- (ii) 規定安老院及殘疾人士院舍須定期提交替假員工記錄，當中須清楚載列有關院舍人手情況及當值時間的資料，以備社署檢查核對；
- (iii) 社署會以合約形式聘用具備豐富調查經驗和技巧的退休紀律部隊人員，協助督察隊伍到安老院及殘疾人士院舍進行巡查和嚴格執法；
- (iv) 社署會要求安老院及殘疾人士院舍在符合個人資料私隱專員公署有關指引的情況下，在公用地方安裝閉路電視監察系統，以加強對院舍服務的監察。督察在進行調查、跟進投訴及搜集證據時，如有需要，將會翻看閉路電視的錄影檔案。社署會與業界商討具體安排；

*(b) 專責處理及跟進投訴*

- (i) 設立一支專責隊伍，負責處理就安老院及殘疾人士院舍提出的投訴。除進行獨立調查外，該隊伍亦會跟進投訴成立的個案，包括根據違規事項的性質及嚴重程度，對相關的院舍施以適當處分等；

*(c) 檢討法例和《實務守則》及訂定護理指引*

- (i) 在 2017 年檢討安老院及殘疾人士院舍的法例。與此同時及之前，詳細檢視《安老院實務守則》及《殘疾人士院舍實務守則》，找出需要改善的範疇，以加強院舍員工的職業操守意識，提升與照顧有關的服務質素及守則；
- (ii) 不時因應服務需要就護理事宜制定指引，以協助安老院及殘疾人士院舍為院友提供妥善照顧，並向安老院及殘疾人士院舍發放巡查或投訴調查後歸納所得的改善措施及良好做法，務求持續提升服務質素；

(d) 加強監管和提升院舍經營者／主管／員工的質素及技能

- (i) 正研究就新聘任的院舍主管引入專業資格要求，並規定主管必須完成指定的院舍管理訓練課程；至於沒有專業資格但具備院舍管理經驗的現任主管，社署正與資歷架構秘書處探討籌劃達至資歷架構第 4 級<sup>1</sup>的訓練課程，以提升院舍主管的管理能力和技巧；
- (ii) 為保障院友的利益，正考慮規定安老院及殘疾人士院舍的經營者須對院舍主管及員工進行背景審查(例如有關性罪行定罪的記錄)；
- (iii) 為確保院舍牌照申請人是經營或參與管理安老院／殘疾人士院舍的適當人選，社署在決定是否發牌時，會考慮申請人有沒有因另一所安老院或殘疾人士院舍嚴重違規或記錄欠佳曾被撤銷牌照／豁免證明書或不獲續領牌照／豁免證明書。社署正就有關安排徵詢法律意見；
- (iv) 為業界籌劃特別設計的培訓課程，以提升安老院及殘疾人士院舍員工的技能。社署會制訂一套經修訂而特別適用於私營安老院及殘疾人士院舍的「服務質素標準」<sup>2</sup>，透過培訓協助院舍主管了解有關要求。一個由獎券基金撥款為期 15 個月的項目已在 2016 年 7 月推出，目標包括提升殘疾人士院舍經營者或主管的管理技巧，並推廣較佳的管理實務做法。至於安老院方面，一個由獎券基金撥款為期 2 年的「安老院質素提升計劃」已自 2016 年 11 月起推行，由香港老年學會提供訓練課程，包括課堂學習及實地指導，為安老院經營者、主管及員工提供培訓，以促進院舍日常運作及提升管理質素；

---

<sup>1</sup> 政府在 2008 年推出資歷架構，提供一個鼓勵和促進終身學習的平台，以提升香港工作人口的技能及競爭力。資歷架構是一個 7 級的資歷框架，涵蓋學術、職業和持續教育界別的資歷。

<sup>2</sup> 社署已制訂「服務質素標準」，訂明服務單位在管理及提供服務方面應具備的質素水平。現時共有 16 項「服務質素標準」，每項「服務質素標準」均有一套「準則」及「評估指標」加以說明。這些「準則」及「評估指標」屬一般性質的基本要求，服務營辦機構可作為依據而特別設計合適的方法應用於個別服務類別或服務單位，以符合「服務質素標準」的要求。

(e) 加強執法及增加透明度

- (i) 重整對安老院及殘疾人士院舍發出警告的準則及安排，務求令整套監管機制公開及具約束力。建議包括在切實可行的情況下將違規而被警告的安老院及殘疾人士院舍的記錄公開，讓公眾查閱，以加強監管制度的透明度及對違規院舍的阻嚇力。有關建議將在徵詢法律意見後再作具體落實安排；
- (ii) 社署會探討設立跨界別的委員會，成員包括持份者及法律界的代表，就安老院及殘疾人士院舍違規的情況，向社署署長建議應採取的跟進行動；
- (iii) 建立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(包括違規及檢控記錄)、認證及參與「服務質素小組」<sup>3</sup>計劃等多方面的資訊。預期新網頁可在 2017 年 2 月推出。待上述網頁推出後，在下一階段將着手為殘疾人士院舍設立類似的專門網頁，方便市民查閱個別殘疾人士院舍的資料；
- (iv) 2016 年 4 月開始已將「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，讓社區持份者更廣泛地參與該計劃。現正籌備在 2017 年年初將計劃進一步擴展至所有獲發豁免證明書的殘疾人士院舍；以及

---

<sup>3</sup> 「服務質素小組」成員包括醫護界人士、服務使用者及其親友和地區領袖等，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、接收及收集院友、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 9 月底，全港共有 223 間安老院(其中包括 191 間私營安老院)及 26 間殘疾人士院舍自願參與計劃。

(f) 加強支援殘疾人士院舍的改善工程

- (i) 為鼓勵和協助現時以豁免證明書營運的殘疾人士院舍<sup>4</sup> 加快進行所需的糾正工程，推行多項便利措施，例如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，以及推行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，務求所有殘疾人士院舍均能在未來 3 年內達到發牌要求。

### 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即將成立的「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. 社署現正陸續開設 39 個有時限的非首長級職位<sup>5</sup>，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<sup>6</sup>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。

---

<sup>4</sup> 截至 2016 年 9 月底共有 310 間殘疾人士院舍，當中有 59 間已獲發牌照，其餘則以豁免證明書營運。

<sup>5</sup> 該 39 個非首長級職位為有時限的職位，開設期至 2021 年 3 月 31 日。

<sup>6</sup> 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 段提及的各項加強策略和措施，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<sup>7</sup>。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及殘疾人士院舍的投訴、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及殘疾人士院舍、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)職位的職責說明載於附件 3。社署擬  
附件4 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  
及5 的組織圖分別載於附件 4 及 5。「牌照及規管科」成立後，現有的「牌  
照事務處」<sup>8</sup>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  
附件6 「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。

---

<sup>7</sup> 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。

<sup>8</sup> 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，社署建議這個社會福利署助理署長職位以編外職位的形式由財委會批准當日起開設，至 2021 年 3 月 31 日止。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. 社署現時各助理署長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及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及長者卡計劃等)；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)需要面對眾多挑戰，負責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、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. 按薪級中點估計，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 2,056,200 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 2,679,000 元。至於 39 個有時限的非首長級職位，按薪級中點估計，額外年薪開支為 24,550,170 元，所需的每年平均員工開支總額則約為 37,915,000 元。相關年度的預算內將會預留足夠款項應付這項建議所需的開支。

## 公眾諮詢

16. 我們已在 2016 年 12 月 12 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，委員會通過動議，表示同意社署應加強巡查，但在增加社會福利署助理署長一職的同時，應作出以下措施－

- (a) 立即成立「法例及守則改革委員會」，研究及推行修訂法例，提升服務質素，並於 3 年內完成。成員應包括使用者、家屬、專業人士及立法會議員；
- (b) 開放監察院舍制度，支持民間成立的巡查隊，讓家屬、使用者、專業人士等持份者可協助監察工作；
- (c) 當院舍服務質素惡劣時，社署應予接管，若未能接管，也應立即為該院舍加強支援，以確保服務質素。院舍的安排應以院友的福祉為本，而非以行政方便為本；以及
- (d) 增設助理署長一職 2 年後，向立法會提交中期檢討報告，並在 4 年後提交最後報告。

17. 為回應委員會通過上述的動議，社署會作出以下的跟進－

- (a) 為廣泛諮詢和聽取持份者對相關法例、實務守則以及提升院舍服務質素的意見，社署計劃設立一個由不同持份者共同參與的平台，檢視相關條例及實務守則，並就修訂內容提出建議；
- (b) 現屆的「安老院舍服務質素小組」及「殘疾人士院舍服務質素小組」已自 2016 年 4 月起在全港各區推行，由地區上不同持份者組成的小組成員已開展到院舍探訪的工作。如個別人士有興趣參與探訪，社署可在地區層面安排他們參與「服務質素小組」的工作；
- (c) 當院舍的運作出現潛在的風險或危機時(例如嚴重違規或持續欠缺改善)，社署必會作出一系列的安排，以保障可能受影響的院友的福祉。有關措施包括為每名院友安排社工跟進、在院舍內設立諮詢站，以及設立專責支援小組及查詢熱線。此外，社工會探訪所有可能受影響的院友及聯絡其家屬，安排他們到其他院舍作實地參觀，以協助院友及家屬訂定適切的住宿照顧安排計劃。安老院牌照處和殘疾人士院舍牌照處亦會密切巡查有關院舍，確保院友得到妥善照顧；
- (d) 社署在增設擬議的社會福利署助理署長編外職位 2 年及 4 年後，會分別向立法會提交中期檢討報告及最後報告。

## 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 12 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 <sup>#</sup>	25	25	25
B	713	700	692	677
C	5 122	5 071	5 020	4 913
總計	<b>5 860</b>	<b>5 796</b>	<b>5 737</b>	<b>5 615</b>

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 12 月 1 日，社署並無懸空的首長級職位

## 公務員事務局的意見

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見

20. 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  
2017 年 1 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》<sup>註</sup>的各項規定，以規管安老院。安老院牌照處設有 4 支專業督察隊伍，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，社會工作主任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，並要求院舍在指定時限內作出改善。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》<sup>註</sup>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

---

<sup>註</sup> 《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。

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，社會工作主任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。

-----

## 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綜述於下文各段。

### 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，以應付長者院友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院友的照顧和支援。

### 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」的一項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 10 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 8 063 個資助宿位，當中包括 4 685 個甲一級宿位及 3 378 個甲二級宿位。

5. 從 2016-17 年度開始，政府會陸續把現時在「改善買位計劃」下的 1 200 個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. 社署在 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，同時將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 10 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。政府亦會在 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，個案數目合共約為 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，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，個案數目合共約為 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 年起與醫院管理局合作開辦 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 90% 在畢業後投身社福界。

### 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 1 項「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，該些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 2 期進行，共提供 200 個名額。鑑於先導計劃的反應，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」)，由 2015-16 年度起的數年內共提供 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。截至 2016 年 12 月底，5 間機構已招收了 555 名學員。

### 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一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 月舉辦了一個管理培訓工作坊，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. 社署透過獎券基金撥款委託香港老年學會推行為期 2 年的「安老院質素提升計劃」。該計劃旨在提升安老院經營者及主管的技能，並且以實地諮詢指導的形式協助安老院建立有效的管理系統及臨床護理指引。計劃已在 2016 年 11 月開展。所有私營安老院、自負盈虧安老院及合約院舍會被安排分期參與計劃。

15. 在殘疾人士院舍方面，社署聯同衛生署及相關專業人士為院舍員工舉辦培訓課程，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。此外，社署在 2016 年 7 月推出一個由獎券基金撥款為期 15 個月的項目，目標包括提升殘疾人士院舍經營者或主管的管理技巧，並推廣較佳的管理實務做法。

16. 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 38 間培訓機構獲社署批准開辦 71 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 73 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(首長級薪級第 3 點)

主要職務和職責 –

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. 監督數據的收集、核對和分析，以持續檢視運作，並就安老院和殘疾人士院舍相關法例及《實務守則》的檢討提供支援；
  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；以及
  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(行政)  
(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，推動提升服務質素的措施

- ▶ 處理安老院及殘疾人士院舍保健員的相關事宜，以及註冊紀錄冊
  - ▶ 審核適用於安老院及殘疾人士院舍保健員訓練課程
- 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服務質素的措施，包括推行安老院及殘疾人士院舍提升管理計劃

- ▶ 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專責處理安老院及殘疾人士院舍的發牌事宜
  - 設立跨專業的專責督導監察隊伍，以監察及處理殘疾人士院舍的違規或違例個案

- ▶ 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
- 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、發展和推行多項便利措施，鼓勵殘疾人士院舍改善設施，以符合發牌要求

- ▶ 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中心
- 建立涵蓋所有持牌安老院並設有搜尋功能的專門網頁

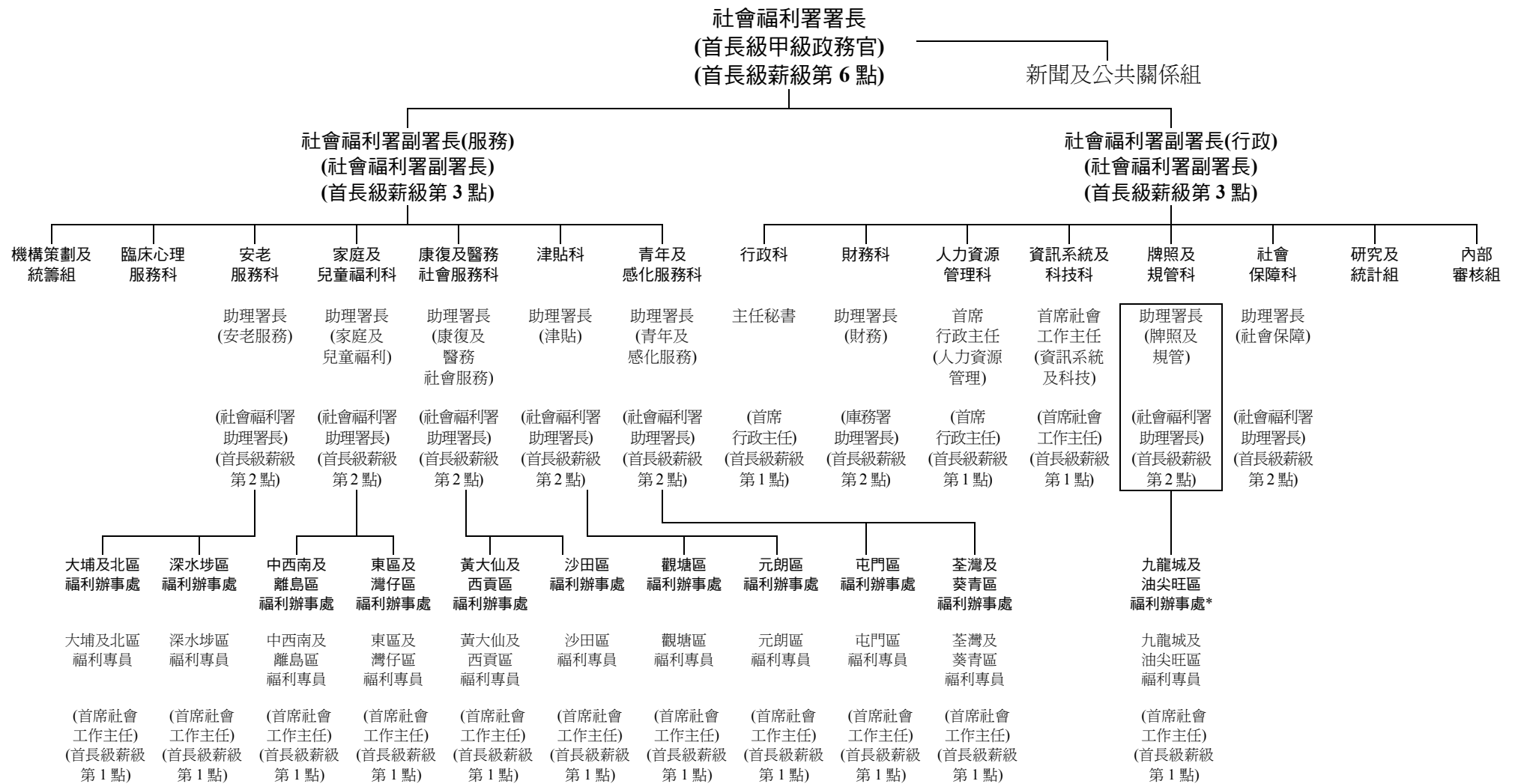
- 設立專責隊伍專責處理安老院及殘疾人士院舍的投訴個案
- 制訂及發出相關指引，促使安老院及殘疾人士院舍為住客提供妥善照顧
- 向安老院及殘疾人士院舍發放調查表，以了解其服務質素

新的「牌照及規管科」將設有 6 個不同範疇的組別，每個組別將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：

- ◻ : 本文件建議開設的編外職位
- \* : 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

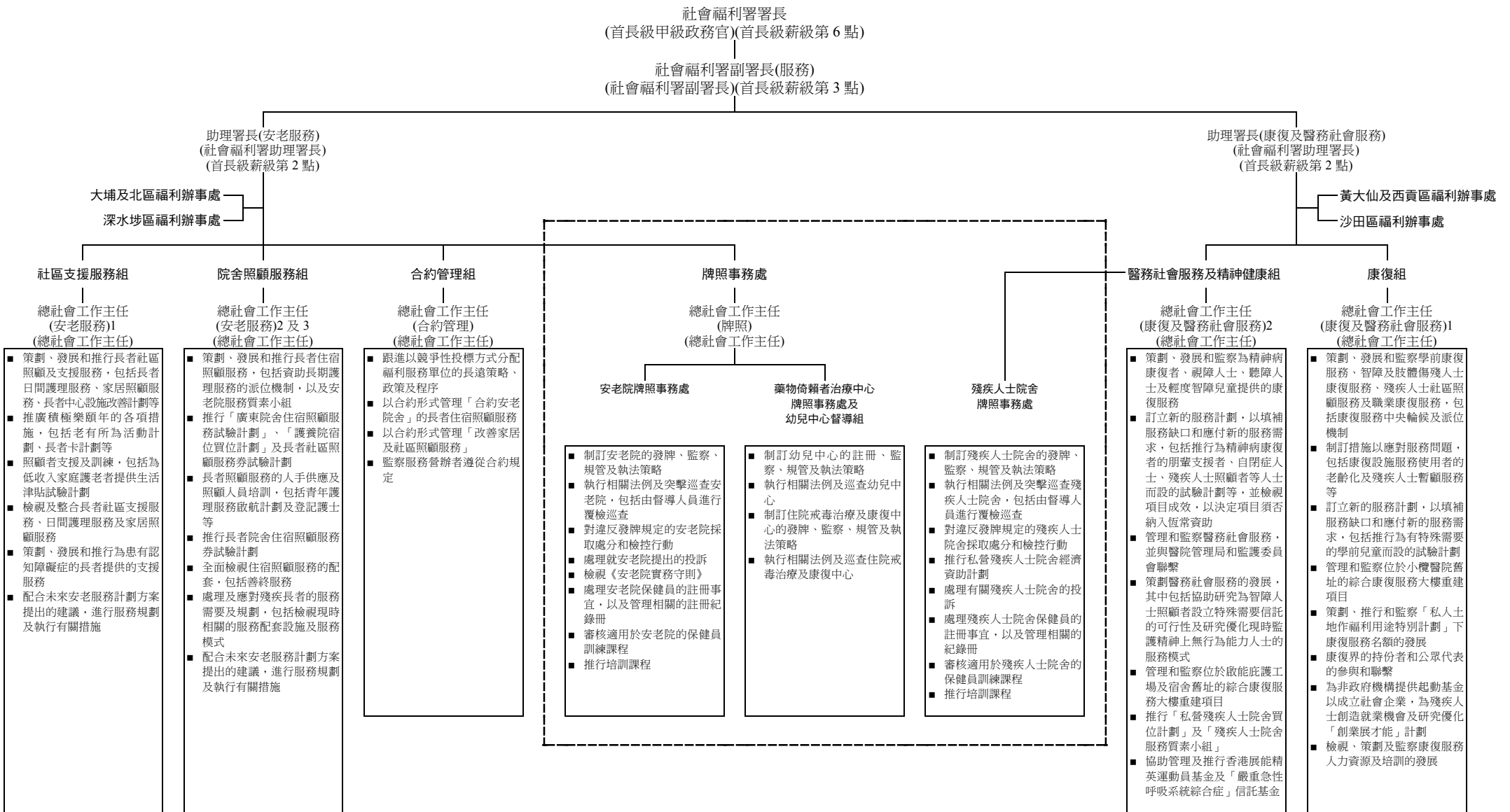


圖例：

：本文件建議開設的編外職位

\*：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」。方格顯示的職務為該兩個牌照事務處的現時職務。

## 社會福利署現時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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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<sup>註</sup>，以及安老院服務質素小組的推行</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>
助理署長(家庭及兒童福利)／ 社會福利署助理署長	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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、部門熱線及露宿者服務的推行</li> </ul>

<sup>註</sup> 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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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、寄養服務及領養服務的推行</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 監督社署轄下關愛基金援助計劃的推行和檢討</li> </ul>
助理署長(財務)／ 庫務署助理署長	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 統籌資源分配工作，並擬備和監察社署的預算</li> <li>• 就財務事宜提供建議</li> <li>• 管理社會福利署署長法團下信託基金的投資事宜</li> <li>• 監察內部審核組的技術方面事宜</li> </ul>
助理署長(康復及醫務社會服務)／社會福利署助理署長	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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、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</li> </ul>

職位／職級	主要職責
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 康復界的持份者和公眾代表的參與和聯繫</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>
助理署長(社會保障)／ 社會福利署助理署長	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 策劃、發展和管理社會保障系統，包括－               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 綜合社會保障援助計劃；以及</li> <li>• 公共福利金計劃                   <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 高齡津貼(包括廣東計劃)</li> <li>－ 長者生活津貼</li> <li>－ 傷殘津貼</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 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</li> <li>• 監督緊急救濟服務的管理和運作</li> </ul>
助理署長(津貼)／ 社會福利署助理署長	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 管理獎券基金</li> <li>• 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</li> </ul>



職位／職級	主要職責
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 落實上述工程項目並監督進度</li> </ul>
助理署長(青年及感化服務)／社會福利署助理署長	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 監督義務工作統籌課的運作</li> <li>• 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</li> <li>• 監察各項協助弱勢社羣兒童的兒童發展基金計劃</li> </ul>

-----