

2016 年 12 月 12 日

討論文件

立法會
福利事務委員會

私營殘疾人士院舍的服務質素及監管事宜

目的

本文件詳述政府就加強監管私營殘疾人士院舍所採取的各項措施。

背景

2. 在 2016 年 11 月 1 日福利事務委員會的特別會議上，政府向委員介紹了私營殘疾人士院舍的發牌制度及監管安排。委員在會上表示將就此事與政府作進一步討論。

加強院舍的監管及提升質素

3. 政府十分關注私營殘疾人士院舍的服務質素，總結了過往的經驗及考慮了各界人士近期提出的意見和建議後，政府正逐步推行一系列措施，以加強對此類院舍的監管，提升其服務質素。有關改善措施列於下文(a)至(r)項。

I. 加強巡查策略及巡查支援

- (a) 社會福利署（社署）的殘疾人士院舍牌照事務處（牌照處）會加強殘疾人士院舍向牌照處通報的機制，以便制定具針對性的策略及行動方案，包括有策略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，調查和跟進懷疑服務欠佳或涉嫌違規的院舍，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。

- (b) 牌照處會規定殘疾人士院舍須定期提交職員僱用記錄，包括替假員工記錄及職員輪值表，以清晰顯示各院舍的人手情況及當值時間，讓社署檢查核對。
- (c) 社署會以合約形式聘用具備調查經驗和技巧的退休紀律部隊人員，協助督察隊伍到殘疾人士院舍進行巡查和嚴格執法。社署已展開有關的招聘工作，預計新聘人手可於 2017 年第一季到任。
- (d) 殘疾人士院舍除了須按照《殘疾人士院舍實務守則》的規定向牌照處申報院友不尋常死亡的個案外，社署亦會要求殘疾人士院舍定期提交所有服務使用者死亡的記錄，包括去世院友的姓名、死因等資料，使牌照處更清楚掌握服務使用者身故的情況，並按需要進行調查。
- (e) 社署會要求殘疾人士院舍在符合個人資料私隱專員有關《閉路電視監察及使用航拍機指引》的情況下，在院友日常活動的公用地方、會面室等安裝閉路電視監察系統，以便在有需要時翻看閉路電視的記錄以搜集資料，加強管理人員對院舍日常運作的監察和牌照處對投訴的跟進及搜證工作。社署會與業界商討具體安排。

II. 加強監管及提升院舍經營者/主管/員工的質素及技能

- (f) 殘疾人士院舍的管理人員和員工的能力和操守，對院舍的質素有重大影響。社署正積極籌劃和探討透過修訂《殘疾人士院舍實務守則》，為新聘任的殘疾人士院舍主管引入專業資格的要求（例如註冊社工、護士、醫生、治療師等），並規定他們在其專業資格以外，必須完成指定的院舍管理訓練課程。社署正與相關的資歷架構行業委員會密切聯繫，加緊籌劃有關的課程。

- (g) 至於現職但不具備相關專業資格的殘疾人士院舍主管，社署正研究要求他們須於指定時間內獲得相等於資歷架構第四級的資格，才能擔任院舍主管。與此同時，社署會於未來三年資助由大專院校提供的兩個證書和兩個文憑課程，合共為服務於殘疾人士服務單位的員工（包括院舍主管）提供額外 120 個學額。學員完成文憑課程後，可取得相等於資歷架構第四級的資格。
- (h) 有關加強監察院舍員工的操守，社署正研究要求殘疾人士院舍的經營者，就新聘任及續聘的院舍主管及員工進行查核（例如：性罪行定罪記錄查核），以加強對殘疾院友的保障。至於院舍的現職主管，社署會要求院舍營辦者提交有關主管無性罪行定罪記錄的證明或聲明等。社署正就有關安排徵詢法律意見。
- (i) 為確保殘疾人士院舍的牌照申請人是經營或參與管理院舍的適當人選，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。

III. 加強專職培訓，培養「以人為本」的服務精神

- (j) 社署已獲獎券基金撥款，委託香港生產力促進局於 2016-17 年度推行殘疾人士院舍管理訓練及諮詢計劃，為院舍營辦者及主管舉辦各項有關管理、員工督導等訓練課程；並向個別院舍提供有關院舍管理的專業諮詢。社署會進一步透過培訓和服務諮詢的支援，協助私營殘疾人士院舍營辦者及主管在院舍內推行一套經修訂而適用於殘疾人士院舍的「服務質素標準」，當中包括要求院舍清楚臚列職員架構、院舍管理、收費、服務詳情等，並制定一套公平、公正、公開的投訴管理機制，目標是透過加強規範院舍管理，有效地推動私營殘疾人士院舍發展問責架構，提升問責和透明度，推動服務持續完善。

- (k) 社署已與平等機會委員會商討，研究明年內推出一連串的到戶培訓和諮詢服務，特別向私營殘疾人士院舍員工講解殘疾人士的權益，宣傳預防性騷擾的訊息，教導他們須對殘疾人士抱持尊重、平等、接納的態度，並會協助他們檢視現有工作流程，提出改善建議。

IV. 加強執法及增加透明度

- (l) 為使院舍的監管機制更透明，社署正重整對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，其中包括制定時間表，在切實可行的情況下把院舍因違規而被警告的記錄公開，讓公眾查閱，以加強監管機制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。
- (m) 社署將探討設立一個跨界別的委員會，成員包括持份者及法律界的代表等，就院舍的違規情況向社署署長建議應採取的跟進行動。
- (n) 社署正籌備在 2017 年初把「殘疾人士院舍服務質素小組」計劃進一步擴展至獲發豁免證明書的院舍，讓公眾及持份者可共同就改善殘疾人士院舍的服務提供意見，促進院舍提升服務的水平。

V. 加強地區支援網絡及特殊學校住宿，配合服務需要

- (o) 為使居於私營殘疾人士院舍的服務使用者得到適當的支援，政府正透過加強建立地區支援網絡，包括 16 間殘疾人士地區支援中心、24 間綜合社區精神健康中心及 6 支嚴重殘疾人士家居照顧服務隊等，為有需要的院友提供個案支援，並聯繫包括服務殘疾人士的機構及社福單位在內的跨界別專業團隊，為院友提供

支援及康復訓練，並在院舍推行關懷探訪和活動，增加院友的社交和康復訓練機會。

- (p) 特殊學校的住宿服務是為有長期住宿需要的學生而設，以便他們在學期間能接受學校教育。現時全港共有 21 所不同類別的特殊學校¹設有宿舍部。教育局一直關注各類特殊學校宿位的需求情況，並會按照實際需要，研究可行辦法，增加特殊學校的宿位供應。例如因應肢體傷殘兒童對宿位的需求，教育局於 2014 年在新界西重置一所肢體傷殘兒童學校並增設可提供 60 個宿位的宿舍部。根據教育局的資料，目前，各類別特殊學校的宿位供應整體上足以應付需求，但中度智障兒童學校除外。就此，教育局盡量利用中度智障兒童學校宿舍部的可使用空間，在符合相關條例和規定下，近年來已增加 16 個宿位。教育局會繼續透過改裝、加建、重置和興建新校等途徑，增加中度智障兒童學校的宿位供應，當中包括計劃在東涌興建一所附設宿舍部的新智障兒童學校，該所學校將會為中度及嚴重智障兒童提供 60 個宿位。如所有工程計劃順利獲得立法會通過撥款並如期完成，預計為中度智障兒童提供的宿位可逐步由現時的約 320 個增加至約 400 個。

VI. 檢討《殘疾人士院舍條例》／《殘疾人士院舍規例》／實務守則

- (q) 政府會在 2017 年檢討《殘疾人士院舍條例》及《殘疾人士院舍規例》。與此同時及之前，社署署長會適時修訂《殘疾人士院舍實務守則》，盡快落實改善營辦、料理或管理殘疾人士院舍的原則、程序、指引及標準。

¹ 這些學校是視障兒童學校、聽障兒童學校、肢體傷殘兒童學校、中度智障兒童學校及嚴重智障兒童學校。

VII. 全面撤換豁免證明書

- (r) 按《殘疾人士院舍條例》的規定，在條例生效日期（即 2011 年 11 月 18 日）或以後所設立和開辦的殘疾人士院舍，必須持有有效的牌照。然而，在該日之前已存在但未能完全符合發牌要求的院舍，可獲社署署長發給豁免證明書，讓這些院舍有合理時間進行改善工程，以符合發牌規定和標準。社署已與所有持有豁免證明書的院舍商討加快工程的方案，並定期跟進相關進展。社署亦推行精簡的申請手續，例如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、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措施；並同時提高「私營殘疾人士院舍經濟資助計劃」的資助額，協助殘疾人士院舍盡快進行改善工程，務求所有殘疾人士院舍均能在未來三年內達到發牌要求。

總結

4. 就上述各項為提升殘疾人士院舍服務質素和加強監管將會推行的措施，勞工及福利局和社署已與營辦院舍的經營者和非政府機構的代表商討，聽取及吸納他們的意見。社署會繼續推行策略性巡查，嚴肅處理院舍的違規情況及跟進有關問題，同時加強培訓支援，並結合社會各方力量以提升業界的專業水平。

徵詢意見

5. 請委員就本文件的內容提出意見。

勞工及福利局
社會福利署
2016 年 12 月