

大埔区议会
社会服务委员会
特别会议

日期： 2015 年 6 月 5 日(星期三)

时间： 上午 9 时 37 分

地点： 大埔区议会会议室

出席者：

		<u>出席时间</u>	<u>离席时间</u>
黄碧娇女士,MH,JP	主席	会议开始	会议完毕
余智荣先生	副主席	会议开始	会议完毕
区镇桦先生	委员	会议开始	会议完毕
陈笑权先生,MH	委员	会议开始	上午 11 时 02 分
关永业先生	委员	上午 10 时 19 分	会议完毕
林泉先生	委员	会议开始	上午 11 时 12 分
刘志成博士	委员	会议开始	会议完毕
李国英先生,BBS,MH,JP	委员	会议开始	会议完毕
谭荣勋先生	委员	上午 10 时 05 分	会议完毕
王秋北先生	委员	会议开始	会议完毕
任启邦先生	委员	上午 10 时 19 分	会议完毕
温官球先生	委员	会议开始	会议完毕
许莉莉女士	秘书	会议开始	会议完毕

列席者：

邓菲烈先生	大埔及北区福利专员 / 社会福利署
石陈丽桦女士	大埔及北区助理福利专员 1 / 社会福利署
余丽芳女士	院长 / 明爱富亨苑
刘港生先生	督导主任 / 明爱富亨苑
郑坤儿女士	院长 / 基督教香港崇真会广福颐养院
詹嘉善女士	院长 / 东华三院许丽娟安老院
黄容根先生,SBS,JP	区议员 / 大埔区议会
梁少强先生	高级行政主任(区议会) / 大埔民政事务处 / 民政事务总署
陈开明先生	高级联络主任(1) / 大埔民政事务处 / 民政事务总署

缺席者：

陈志超先生,MH,JP	委员
陈灶良先生	委员
张国慧先生	委员
李耀斌先生,BBS,JP	委员
潘庆辉先生,MH	委员
冼俭伟先生	委员

开会词

主席欢迎与会者出席会议，并宣布以下事项：

- (i) 陈志超先生、陈灶良先生、张国慧先生，李耀斌先生、潘庆辉先生和冼俭伟先生因事未能出席会议。他们已向区议会秘书处提交缺席申请。根据《大埔区议会常规》第 51(1)条，区议会只会批准区议员因身体不适、担任陪审员、代表区议会出席会议 / 活动、出席立法会或行政会议的会议而提出的缺席申请。因此，他们的申请不获批准。

I. 讨论“剑桥护老院事件”

2. 主席指出，大埔剑桥护老院要长者在天台裸身等待洗澡惹来社会各界强烈谴责，警方已到该安老院搜证，以便调查事件是否涉及虐老。她续指该护老院开设时间不短，不少区内居民向区议员求助及查询转院及其他安老事务等。她希望藉此会议让委员就各项关注提出意见，同时让社会福利署(“社署”)的代表响应他们的查询。

3. 委员第一轮的意见和提问如下：

- (i) 有委员指他与其选区内的安老院时有接触，表面上觉得一些安老院的服务水平不俗，惟“剑桥护老院事件”令他明白“外人”实在不容易了解安老院的真实情况。他担心事件只是冰山一角。此外，他指如没有接获市民投诉，社署以外的其他政府机构难以主动介入调查。他认为安老院应给予院友全面照顾及良好的居住环境，让他们颐养天年。他希望社署全面检视安老院的情况及善用发牌制度，严格监管安老院的服务水平。

- (ii) 有委员要求福利专员讲解社署对安老院舍的监管。

4. 邓菲烈先生 响应如下：

- (i) 大埔运头街的剑桥护老院二至三楼院舍牌照已于本年 5 月 31 日到期。社会福利署已于本年 5 月 29 日发出书面通知，表明打算拒绝有关牌照的续期申请。按照《安老院条例》的规定，牌照持有人可以作出书面申述。社署要求有关的书面申述，必须在本年 6 月 5 日或之前呈交。社署会考虑有关的申述，然后就牌照的续期申请作出决定。有关院舍在社署作出决定前仍可运作。

(会后补注：社署于本年 6 月 5 日收到有关申述，署长经审慎考虑上述安老院的牌照续期申请，决定拒绝该安老院的牌照续期。署长已于本年 6 月 16 日根据《安老院条例》作出书面命令，拒绝该安老院的牌照续期，该院舍在命令发出前已配合社署妥善安排长者住客迁出有关处所。)

- (ii) 社署高度关注事件并对事件感到痛心。社署重申，有关情况完全不可接受，任何虐待长者的行为均不能容忍。
- (iii) 过去一星期，社署安老院牌照事务处(“牌照处”)的职员每天均有到该院舍巡查，以确保仍然住在该院舍的长者在这段期间能够得到适当的照顾。
- (iv) 至于社署大埔及北区福利办事处(“办事处”)，部门的社工在上星期已实时以电话联络受影响的 57 位院友的家属，并已设立支持小组及电话热线向他们提供协助。同时，办事处于 2015 年 5 月 31 日亦特别成立支持小组服务站，全日有八位社工当值，为受影响人士提供实时咨询和支持服务。
- (v) 过去一星期，部门的社工连续几天都有到访该院舍，探访受影响的院友，为他们提供情绪支持，并与他们的家属商讨往后的住宿照顾安排。有关安排主要是按长者及其家属的意愿来决定，而社工一直积极跟进每一位长者的情况，协助他们联络心仪的院舍。
- (vi) 截至 2015 年 6 月 4 日，57 位受影响院友的情况如下：
 - a. 36 位已搬到其他院舍；
 - b. 一位已回家居住；
 - c. 17 位已有确实的住宿照顾安排，短期内会搬到其他院舍；
 - d. 两位正在医院接受治疗；
 - e. 一位的家人不在香港，待其回港后再作安排。

- (vii) 部门的社工会继续密切跟进，确保所有受影响的院友都有妥善的安排。
- (viii) 此外，由于位于一楼属另一牌照的安老院的院友及其家属曾对有关事件表示忧虑，部门社工已探访了住在一楼的长者，按他们的需要提供情绪支持及其他福利服务。
- (ix) 社署重申，大埔区内的 23 间私营安老院有足够的宿位。社署会继续按长者及其家属的意愿提供协助，确保他们有妥善的住宿照顾安排。
- (x) 在地区层面，社署大埔及北区安老服务协调委员会辖下的“预防及宣传防止虐待长者信息”(“防虐老”)工作小组，因应近日的事件，亦已安排于下星期举行会议，商讨如何在区内加强教育及宣传“防虐老”信息。初步构思是推动区内各界(包括私营安老院)的协作，包括举办同工培训及街展等宣传活动。
- (xi) 响应议员的提问，社署一直十分重视安老院的质素。于 2014/15 年度，社署巡查院舍逾四千七百多次(每一间院舍一年平均七次突击检查)，发出逾三千封劝喻信和 318 封警告信。过去五年，社署向违规安老院成功作出 44 宗检控。
- (xii) 社署职员不仅在办公时间内巡查安老院，亦会在办公时间以外作出巡查。部门在这方面的工是不遗余力。
- (xiii) 于 2014/15 年度，社署共收到 221 宗投诉，所有投诉均会按既定的程序处理。除社署的巡查外，家属探访而作出的监察，以及业界的自律及自强不息，均可令整个制度更完善。
- (xiv) 社署同意安老服务要以人为本，所有从业员均须关心长者，业界亦须不断改善服务。社署会加强防止虐老的宣传工作，于区内深化“敬老护老”的文化。

5. 委员第二轮的意见和提问如下：

- (i) 有委员认为剑桥护老院事件的发生，反映社署现时对安老院的监管有改善的空间。他并要求社署提供被重复检控和被吊销牌照的院舍数目。
- (ii) 有委员认为社署的回复与一星期前大同小异，他对此表示失望。
- (iii) 多位委员建议社署在现有巡查制度中加入以下新元素，以期更有效监管安老院的服务质素：
 - a. 邀请独立人士(例如区议员)加入巡查队伍；

- b. 增设扣分制。安老院舍违规会被扣分，扣满一定分数会被短期停牌甚或不获续牌；以及
 - c. 考虑续牌时征询相关持分者(例如区议员和业主立案法团等)的意见。
- (iv) 有委员认为巡查制度不应只针对违规院舍。他建议社署应同时重新审视违规院舍持牌人名下其他院舍的续牌申请，以堵塞相关的法律漏洞及提高阻吓性。
- (v) 有委员要求社署交代尚未搬出剑桥护老院的约 20 名长者的具体住宿安排，他担心这些院友是未及觅得合适院舍而无奈迁出。有报导指社署仅为受影响家属「打电话」，他要求社署加强协助。
- (vi) 有委员担心剑桥护老院地下至一楼和二楼至三楼的院舍的牌照虽然不同，但两者位于同一大厦的相连楼层内，两者的规模和设计无异于同一间院舍。他希望社署交代二楼至三楼的续牌申请不获批准后，地下至一楼院舍的居住环境会否直接受影响。他认为社署如确定院舍的环境未符理想，便应尽快决定是否批准地下至一楼的续牌申请。
- (vii) 有委员指区内虽然有足够的安老院宿位，但价钱和服务质素参差。他忧虑院友及其家属未必能以同等的价钱觅得与剑桥安老院的服务质素相若的院舍。除院舍住宿费外，委员亦提醒社署不可忽略家属须负担各项的杂费开支，他请社署对受影响的家属多提供协助。
- (viii) 有委员分享个案，案中医院和社署均确定所涉安老院有虐老之嫌，受害人的家人向警方报案，但不受理。他认为单凭社署难以全面监察安老院，其他的部门(如警方)应予以配合。
- (ix) 有委员表示每次发生重大事故后，政府均会改革有关制度和法例。他希望社署从事件汲取教训，完善有关安老院的条例和制度。
- (x) 有委员指社署的突击巡查虚有其表，安老院往往能在事前作好准备，巡查结果与事实并不相符。
- (xi) 有委员认为家属的角色在监察安老院上非常重要，他们的意见应被尊重及重视，惟家属大多敢怒不敢言。他请社署思考如何鼓励家属多表达意见。

6. 邓菲烈先生响应如下：

- (i) 每间院舍每年平均巡查七次，社署会按实际情况增加巡查次数，有关检控的资料可参阅社署网站。

- (ii) 过往社署有一宗拒绝安老院牌照续期的案例，所涉院舍位于东区 / 湾仔。
- (iii) 社署认为“于突击巡查前预先通知安老院”为非常严重的指控。任何人如有有关数据，可直接联络社署，社署定当严肃处理。
- (iv) 社署的巡查队伍共有 36 人，其中包括 21 名社工、10 名护士、三名屋宇测量专业人员和两名消防专业人员。
- (v) 社署署长已承诺全面检视安老院的巡查制度。安老院亦须自强不息，自我完善。
- (vi) 社署的巡查、院舍的自律及院友家属的意见反映，三者互相配合，可构成更有效的监察制度。
- (vii) 社署备悉委员对巡查制度的意见，在检视制度时会加以考虑。
- (viii) 社署知悉尚未迁出剑桥护老院的长者的确实住宿安排，只是每个家庭均有其考虑，故有关长者仍未实时迁出。至于两位留医的院友，他们已决定不迁回剑桥护老院。社署会与医院的社工紧密合作，为他们作出合适的住宿照顾安排。另外一名院友的家人不在港，他打算待家人回港后再作决定。
- (ix) 剑桥护老院地下至一楼有涉嫌违规的情况，社署现正严肃处理。
- (x) 如个别家庭在安排院舍上有经济困难，社署会按情况为他们提供协助。

7. 委员第三轮的意见和提问如下：

- (i) 有委员指业界公认剑桥护老院的服务水平差劣，但因其服务收费比其他院舍廉宜，故不乏客源。他表示，私营安老院要支付昂贵的租金及员工薪金(两者的水平均由市场主导，政府不能干预市场运作)，实难以提供“价廉物美”的服务。他希望知悉社署交代未来安老院的发展方向及保证院舍服务质素的方法。
- (ii) 有委员认为社署的调查、检控数字虽多，却仅有一间安老院被吊销牌照。他希望社署交代是否会巡查区内所有私营安老院舍，而其中又有否发现严重违规的个案。他要求社署解释在甚么情况下才会吊销安老院的牌照。
- (iii) 有委员指“剑桥护老院事件”实为一宗欺凌事件，惟老人有口难言，社署对此情况应加以警惕。他认为社署只要求院舍设施达标，却不重视护理员的心理质素，指责社署对护理员欠监察及培训，社署要尽早改善有关问题。

- (iv) 有委员认为社署应向公众交代补救的措施。香港人口老化问题严重，他指社署须及早筹划解决安老服务的问题，尽快增加资助宿位，同时认为社署以“买位”的方法增加宿位并不能保证老人家的生活质素。他亦指坊间的私营安老院大多标榜服务质素优良，市民实难以判断真伪。他希望社署重新为所有院舍进行评估后，再提供清晰指引让市民参考。

8. 邓菲烈先生 响应如下：

- (i) 社署每次巡查均非常认真，假如没有认真巡查，便不可能向违规院舍发出三千多封劝喻信和 318 封警告信，以敦促其从速改善。无论署方巡查有多严密，实未能 24 小时监察安老院的服务。社署的巡查机制要充分发挥作用，亦有赖业界自律及院友家属监察并提供意见。在完善有关制度方面，社署会虚心听取各方的意见。
- (ii) 社署重视护理员的心理质素，会加强宣传，提升小区护幼敬老的文化和举办同工培训等活动。为满足社会的需要，社署已加快提供更多津助和买位的安老院宿位。在区议会的支持下，前基正小学旧址会设立资助安老院。社署现正进行可行性研究，稍后会邀请非政府机构承办，预计可提供 130 个资助安老宿位。社署会适时向区议会报告最新的津助院舍发展计划。

9. 委员第四轮的意见和提问如下：

- (i) 有委员指出，北区有不少安老院及智障人士的宿舍的位置偏僻，规模亦小，院友的家人未能常去探望。他质疑社署的巡查范围未必能够覆盖这类院舍。他担心剑桥护老院的事件只是冰山一角，希望社署增加巡查次数及监管力度。
- (ii) 有委员直指社署因担心吊销违规院舍的牌照后未必有足够宿位安置受影响的长者而未有严加执法，部分院舍亦因此而有恃无恐。
- (iii) 多位委员对前基正小学用作福利设施的计划进展缓慢深感失望。他们认为该项计划于 2013 年获区议会批准，但至今仍未有实质进展。如区内市民不再支持有关计划，此事就只能再作拖延。他们认为区内有不少闲置土地，政府应尽快研究改变其原有用途，再加以发展。

- (iv) 有委员指近日社署打算推出“长者院舍住宿照顾服务券”计划，但私营安老院质素成疑，部门应增加资助宿位而并非仅提供经济资助，草草将长者推向私营安老院。
- (v) 有委员坦言开办私营安老院舍旨在谋利，社署不能假设这些院舍会自律并以仁义经营，因此应加强检控违规院舍，以确保服务质素。
- (vi) 有委员询问虐老是否与虐儿一样属犯罪行为。他又询问，如“剑桥护老院事件”被定性为虐老，社署会如何处理。他希望了解界定何谓虐老的准则及涉嫌虐老人士须负的具体刑责。
- (vii) 行政长官认为造成“剑桥护老院事件”的根本原因为土地供应不足，有委员对此表示认同。他续表示，香港奉行自由经济，政府对私营安老院的营运成本(例如租金和员工薪金)的调控能力有限，未必能根治问题。
- (viii) 有委员指社署只于办公时间以内巡查院舍，院舍亦早已洞悉社署的巡查模式，以致成效不彰。
- (ix) 有委员指香港的护理员薪金偏低，人手不足。他希望社署交代有否制订计划吸引更多人加入护理员行列。
- (x) 有委员强调剑桥护老院职工上下均有纵容包庇之嫌，社署调查的焦点不应只在涉事员工及机构负责人身上。
- (xi) 有委员要求社署略述现时安老机构护理员的资历要求。他怀疑私营安老院并没有遵守社署的规定，致令服务质素差劣。

10. 邓菲烈先生响应如下：

- (i) 无论院舍规模大小及远近，社署均会巡查所有获发牌的院舍。
- (ii) 社署会按院舍收到劝喻信或警告信的次数来调整巡查次数。院舍收到的警告信愈多，社署的巡查会愈频密。社署一直有安排人员于非办公时间到安老院巡查，巡查次数会视乎需要而增加。
- (iii) 违规院舍在收到劝喻信或警告信后须作出改善。对于个别屡遭投诉的安老院，社署会考虑把院舍的牌照期缩短(如由两年缩短至三个月)。
- (iv) 社署正就前基正小学旧址提供资助安老院服务的计划进行可行性研究，一切正按计划进行中，并无拖延。
- (v) 安老院负责人是否只懂谋利很难论断。社署希望带动业界于小区宣扬敬老扶弱的文化，令安老院俱能按以人为本的宗旨提供服务。

- (vi) 由于警方已介入调查事件，至于是否涉及虐老及何人须为此负上刑责等问题，社署在此不便作出评论。
- (vii) 由社署资助的“青年安老服务启航计划”，目的是鼓励青年人晋身护理服务行列。在 2041 年，香港将会有三分之一的人口为 65 岁或以上的长者，故护理服务极需人手。该项计划为青年人提供护理员在职培训，旨在为护理行业培养人才。
- (viii) 《安老院条例》及《安老院规例》对安老院的人手、面积和护理员的资历等均有清晰的定义及要求。社署亦设有保健员注册制度，违规保健员会被取消注册资格。
- (ix) 在现有法例框架下，社署职员可执行法定的巡查工作。至于在法例框架以外的巡查队伍中可否加入独立人士，社署在检视安老院巡查制度时会考虑委员的意见。

11. 主席表示，召开是次特别会议时间仓猝。她感谢与会者出席会议，同时对邓先生代表社署详细阐释安老院的发牌及巡查制度表示谢意。接着，她总结如下：

- (i) 社署所提供巡查数字之多与成功检控数字之少形成强烈对比，所有委员均对此感到焦虑。社署的巡查队只由 36 人组成，人数太少。巡查制度有不少灰色地带，直接令社署对安老院舍的监管成效不彰。社署确实有必要重新检视现行的巡查制度。
- (ii) 大埔区内很多商用场所均被改建为安老院，这些院舍的环境并不理想。现时的发牌制度未免过于宽松。社署发牌予院舍前应多考虑屋宇结构及消防安全问题。
- (iii) 社会对资助安老院舍的需求殷切。社署应加快发展闲置政府土地及设施，为本区提供更多福利设施。
- (iv) 资助安老宿位的轮候时间太长，区内的市民及区议员对此均感不满。
- (v) 社署应向有关方面反映委员会意见，并及时解决私营安老院的各种问题。

12. 议事完毕，会议于上午 11 时 16 分结束。