

推介違規院舍收巨額佣金 誘客戶選擇超出負擔能力項目

美最大長者護理中介 涉誤導歧視受查

香港文匯報訊 美國老年人口不斷增加，他們急需尋找安全住房，提供看護輔助生活服務的護老機構應運而生，近年數量大增。然而美國最大規模牟利型長者護理中介平台「母親之家」(A Place for Mom)，被指控誘導並將消費者介紹至存在違反安全和監管紀錄的設施，藉此從護老機構收取巨額佣金。美國國會參議院老年化特別委員會已對此展開調查。



「母親之家」成立於2000年，標榜為美國最大的網上長者護理中介服務平台，與美國1.4萬家護老機構存在合作關係。

老年化特別委員會主席凱西周二(6月18日)致函「母親之家」，指責該平台在佣金收取方式上誤導消費者，並歧視低收入家庭。凱西要求「母親之家」在7月15日之前，提交過去3年為護老機構提供中介服務的牟利資料，以及獲得佣金最多、推薦最多長者前往的100家護老機構名單，並要求「母親之家」說明核實護老機構是否合資格的步驟，以及公布過去一年收取的入住費用總額。

遷入家庭每月超支近8000元

凱西在信中指出，「母親之家」誘導消費者為老人選擇負擔不起的消費。該平台網站的常見問題板塊甚至寫道：「消費者若看到護老機構收費超出家庭承受範圍，無需擔心。」此外，網站顯示近40%讓老人遷入護老設施的家庭，每月支出費用比預算高出約1,000美元(約7,800港元)。

引導至有虐待紀錄機構

此外，《西雅圖時報》曾在2010年報道，「母親之家」將顧客介紹給護老機構前未有查核，存在將他們引導至有虐待和疏忽於管理紀錄的機構。公司當時辯稱，有時顧問無法親自到場視察，但許多家庭對服務感滿意。有美媒今年5月調查發現，「母親之家」網站在28個州份推薦的「最佳護老設施」中，其中逾三分之一在過去兩年因疏忽或護理不達標而受到批評。

護老機構是未來20年蓬勃發展的產業，消費者平均每月花費4,500至5,300美元(約3.5萬至4.1萬港元)，由於地區及護理水平不同，收費亦存在差異，但美國全國廣播公司(NBC)指出，該行業大部分設施依附於大公司或相關產業，且主要為私營企業，近年來不斷有聲音質疑相關機構的看護水平。

提倡長者護理道德標準的「長者生活護理協會」負責人格蘭尼根，要求立法設立中介服務最低透明度標準，並指出「中介服務僅代表向自己付費的一方」，只要護老設施向中介服務付錢，而不是消費者向顧問付費尋求建議，這種模式就會產生矛盾。



◆ StoryPoint 涉疏忽照顧，但仍獲好評。網上圖片

上榜最佳機構 逾1/3存疏忽照顧問題

香港文匯報訊 「母親之家」每年都會評選出「最佳護老機構」，但多家上榜機構都曾被政府審查人員評估存在問題。《華盛頓郵報》調查了「母親之家」2023年和2024年榜單中來自28個州份的合共863家機構，發現其中37.5%上榜機構存在影響居住者的嚴重護理違規行為。違規行為涉及多方面，包括跌倒、褥瘡、用藥錯誤、未有應對呼叫按鈕、未能為居住者洗澡或梳理頭髮、缺乏人手、培訓不足、暴力甚至性虐待等。

獲好評機構曾暴曬老婦致死

佛州上榜機構之一的 Inspired Living，在2022年時疏忽照顧一名老婦，導致其被痛苦暴曬一個多小時後死亡。該名受害者在無人看管的情況下被留在露台，當時溫度高達攝氏38度。審查人員從閉路電視看到受害者被困在陽光直射的輪椅上坐立不安，不斷扭動，並彎腰試圖移動但未能自救。

另一間在2023年和2024年均上榜的密歇根州護老機構 StoryPoint，其工作人員在2023年時未能及時將股骨骨折的女住戶送往醫院，讓她在痛苦中煎熬5天才接受治療。另一名 StoryPoint 住戶於2023年1月去世，監管機構調查報告發現她在去世前的一個月內根本沒有洗澡，員工對她的流感症狀無動於衷，甚至沒有提供藥物。她的女兒博圖姆表示，「我的母親根本沒有得到評價中那麼好的照顧，工作人員沒有在母親臨近生命終結時告知我，導致她最後孤獨地死去。」

5年逾二千人疏於照顧近百死 院舍偽造紀錄避責

香港文匯報訊 美國入住輔助生活護老機構的人數攀升至100多萬，其中逾半數是存在認知障礙，家人希望他們可在這裏獲得安全住房。然而有美媒調查發現自2018年以來，逾2,000人從這些護老機構走失，又或被遺留在外面數小時無人看管，近100人因此死亡，其中61%死於高溫或嚴寒，也有人跌落溝渠、溺水或車禍身亡。當局檢查死亡個案，發現管理人員和前線護理人員普遍疏忽大意，存在問題包括值班人員過少、無視警報、跳過床位檢查、當值期間睡覺，甚至偽造紀錄逃避責任。

被遺留或走失無人理會

86歲的普雷斯在科羅拉多州的護老機構死亡，她在悶熱的庭院中無人理會長達6小時。閉路電視畫面顯示，普雷斯在下午2時走進沒有遮蔭的院子，並在一張梳化上坐下，數分鐘後突然痛苦倒地，掙扎兩小時最終一動不動。然而警方紀錄顯示，她的家人被告知「普雷斯在屋外觀看她喜愛的日落時離世」，工作人員甚至在內部紀錄中偽造檢查情況，稱在她獨自坐着時，在她腿上塗抹膏藥。

傑斐遜在2022年4月將患有認知障礙的68歲母親，送入伍德蒙特護老機構。在不到一年後，工作人員在2023年1月致電傑斐遜，稱他的母親摔倒，正在急症室救治。傑斐遜表示在等待醫生時，他竟從母親口中掏出了泥土和草。他從州監管機構報告中得知，該護老設施門口的警報器失靈，導致工作人員沒有發現其母親失蹤，直到第二天早上才被周圍居民發現。

伍德蒙特護老設施此前也曾發生多宗長者失蹤但工作人員一無所知的事件，例如在2020年時，100歲的漢娜被凍斃在郊外，工作人員甚至不知道她離開了居所。

美媒：美護老機構欠監管 檢查違規報告難尋



◆ 美只有13州設置班看護員最低數量標準。網上圖片

香港文匯報訊 美國的療養院需接受聯邦政府監管，但針對提供看護輔助生活服務的護老機構，監管權力卻下放至各州份。《華盛頓郵報》調查發現，僅29個州份在網上提供完整且最新的檢查和違規報告，但所在網站通常既難尋找又難使用，而其他州份則必須提交公共紀錄請求，又或聯繫該州長期護理監察員。

《華盛頓郵報》向美國所有州份提交公共紀錄請求，除了29個在網上提供完整報告外，一些州份提供不完整紀錄，10個州份更不提供紀錄，兩個州份表示從未發生過事故，合共約40%護老機構人口統計不完整。此外，各州對護老機構的關鍵方面監管薄弱，只有13個州份要求設立值班看護員的最低數量標準，僅9個州份要求看護人員接受至少6小時應對認知障礙病人的培訓。

極少面臨嚴重後果

過去數年已發生多宗因員工玩忽職守或偽造紀錄，造成護老機構長者死亡的個案，但有關機構和高層極少面臨嚴重後果。報道指出，監管部門對護老機構的罰款很少超過1萬美元(約7.8萬港元)，僅相當於在機構兩個月的住宿費用，例如亞利桑那州88歲老人詹金斯在攝氏40度高溫下跌落溝渠身亡，監管機構僅對責任方處以能作出的最高罰款500美元(約3,902港元)。而在康涅狄格州、南達科他州和懷俄明州，當局甚至沒有處罰權力。

非牟利組織 OpenSecrets 稱，自2017年以來，長者護理行業已花費至少5,100萬美元(約3.98億港元)游說政府官員，單在今年已阻止堪薩斯州和特拉華州旨在對護老機構加強監管的立法提案。

用評級作餌 引加盟院舍操控網評

香港文匯報訊 「母親之家」網站顯示，若要進入「最佳護老機構」的榜單，需最近好評達到4.5星。該公司還稱，研究發現若護老設施在「母親之家」獲得多條評論，獲顧客成功選取的可能性將提高6倍。《華盛頓郵報》調查指出，「母親之家」有關模式導致護老機構操控網上評價。

同日突現40好評

《華盛頓郵報》採訪5名來自護老機構 Pacifica、StoryPoint、Brookdale 和 Cogir 的前任或現任銷售經理，他們披露公司高管會指使他們尋找有正面體驗的顧客或家庭提交評價，有時還會索取虛假評價。若員工發現有負面評論，則被要求迅速徵求正面評論以作掩蓋。Pacifica 的前銷售主管奧雷利亞納指出，公

司還會設立評價指標，「我們被要求每月至少獲得10條好評」。

StoryPoint 在州監管機構的紀錄中存在數十處違規，但仍登上2023年和2024年最佳榜單。不過在其獲得的378條5星評價和4條中性及負面評價中，有40條是在2021年3月同一天出現，標題均為「我對 StoryPoint 的看法」，其中37條為5星評價。

另一方面，「母親之家」獲利方式是向護老機構收取相當於入住顧客一個月花費的佣金，但在營銷資料中強調公司對消費者提供免費服務。安德森森在12年前透過「母親之家」為岳母尋找護老設施，她表示「我第一次在電視上看到時，我以為是非牟利的，他們始終未提及從何處獲得佣金，直到我在電話中直接詢問。」

