



老人中心未納系統監管 無食物製造牌 不保證專業護理

調查報告

香港特區政府推出長者社區照顧服務券計劃（CCSV，俗稱社區券），以公帑資助合資格長者使用私營安老服務及上門照顧服務。計劃推出後，坊間的老人中心如雨後春筍，應運而生，但香港文匯報發現，私營長者日間中心迄今沒有發牌制度，只有當中心需要申請社區券資助時才需通過社署資格審批，若中心無須資助、純自負盈虧則無須申請牌照，形同無王管。有安老業人士質疑：「長者中心提供三餐亦無須食物製造牌照，是否符合衛生標準？走火通道有無問題？只有發牌制度才能確保無問題。」業界促請政府盡快對日間中心設立發牌制度。

● 香港文匯報記者 文禮願



掃碼聯片



● 長者日間中心提供三餐亦無須食物製造牌照。 香港文匯報記者文禮願攝

申訴署曾指監管不力 議員促社署增抽查

長者社區照顧服務券計劃自2013年9月以試點形式推出，採用「錢跟人走」的模式以支援體弱長者居家安老，今次香港文匯報揭露的情況正反映監管問題。事實上，申訴專員公署去年8月公布對社區券計劃的調查，發現社署對相關認可服務機構的監管不力，包括每年突擊到各認可的日間護理中心及家居照顧服務使用者家中進行覆核探訪時的抽查次數不足。香港特區立法會議員江玉歡指出，社區券屬政府資助的項目，社署有責任確保公帑用得其所。

根據申訴專員的報告，社署近年接到社區券下認可服務單位的投訴並不多，在2018年4月至2022年12月期間共有18宗，成立及部分成立的投訴僅佔9宗。

申訴專員公署指，社署有監察和評估該計劃服務質素的責任，但在管理上社署的監督工作未到位。公署指出，社署現行的覆核探訪機制雖然大致順暢，但抽樣探訪的範圍有限，可能不足以全面反映服務質素。

抽樣訪問曾被指覆蓋範圍不足

現時，社署每年會突擊到各認可服務單位下的日間護理中心及家居照顧服務使用者家中進行覆核探訪，以確定服務單位是否符合署方所訂的各項要求。然而，社署在2021年4月至2022年12月期間進行的覆核探訪

中，幾乎每次只抽樣訪問一位使用中心服務的持券人，家居為本服務方面亦只有約兩三成的覆核探訪會抽樣訪問兩位持券人。

申訴專員公署指，社署雖然積極邀請合資格長者參加計劃，使社區券的使用率從第二階段的約60%，提升至第三階段的86%，但社區券服務供需不平衡的問題在某些地區尤為明顯，以現時日間護理中心服務若按一個名額可服務1.5位長者計算，有6個地區即東區、南區、黃大仙區、沙田區、離島及元朗區，其中心名額不足以應付需求。

公署建議擴展服務模式及覆蓋範圍；將使用者地區納入服務供求分析；針對無子女或照顧者的持券人提供更多支援；強化對服務質素的監察；在持券人轉換服務單位時了解原因並跟進；要求服務單位更新名額空缺資訊；提升長者資訊網功能；增加宣傳力度等。

議員：應放蛇揪出魚目混珠者

江玉歡接受香港文匯報訪問時表示，香港長者一般比較內斂，即使遇到質素與預期有落差的服務，也不太敢於投訴，只能靠社署主動加強抽查，或以神秘顧客身份到服務提供機構放蛇，才可及早發現問題，揪出魚目混珠的情況。此舉不單能保障長者權益，同時也確保公帑得以善用。

日間中心免牌照 若出事誰負責？



● 記者到上水和悅會放蛇當日，見到有四名長者在開枱打麻將。 香港文匯報記者廣濟攝

特區政府社會福利署於去年底擴展長者暫託服務網絡，加強在社區生活的長者的住宿和日間暫託服務，以紓緩照顧者的壓力，約140間參與改善買位計劃的私營安老院在提供長者住宿暫託服務的同時，亦會在宿位出現空位時，為社區內有需要的長者提供日間暫託服務，使長者日間暫託服務的地點由約50間大幅擴展至約190間。

若不涉社區券 多數管不了

經營認可長者日間中心的鍾先生接受香港文匯報訪問時指，私營的長者日間中心要申請成為社區券計劃下的認可服務機構須通過多重嚴格審查，以確保服務質素和保障長者安全，惟若不申請社區券認可資格，一般情況下是無須領取牌照的，部分日間中心就連會所、食物製造等牌照都欠奉。

「不明白為什麼只要不申請政府資助，便無須申領牌照，如果無牌照監管，服務質素好與唔好都無得釘牌，在缺乏專業護理人員照顧下，潛在的安全隱患就會浮現，長者的健康和安全也得不到保障。」他質疑道。

香港文匯報記者幾次到和悅會上水長者日間中心放蛇所見，中心設有廚房，即場烹調幾道小菜，供應十數名長者食用，但鍾先生指在目前無發牌的制度下，根本無法確保這些食物的衛生安全。

業界盼引入定期審查評估

同時，長者日間中心也肩負照顧長者的重任，部分使用服務的長者患有嚴重疾病，更需要特殊照顧。目前，長者日間中心無發牌制度，長者與職員的人手比例均無規範，「現時安老界人手嚴重短缺，無發牌制度的話，中心能否提供足夠的設施和專業人員呢？這些問題一直存疑。」

他認為，若由沒有具備專業護理技能的人員來照顧，根本無法有效應對長者的特殊需求，一旦發生緊急事故，職員也無法及時作出專業判斷。

為解決這些問題，鍾先生建議特區政府考慮引入強制性的發牌制度，以確保所有提供長者日間服務的機構都達到一定的服務標準，「政府應設立定期審查和評估制度，確保所有長者日間中心都需經過審核和認證，達到一定的服務標準，這將有助於保障服務質素，確保長者的基本權益。」

倡責任制加強透明度

與此同時，業界建議引入透明化的責任制。從事安老業多年的林小姐認為，社署有必要要求長者日間中心提供運營和財務報告，「這樣可以避免資源的浪費和濫用，確保資金用於改善長者的服務。」

在引進發牌制度時，她建議特區政府應加強監察從業員的質素和培訓，「政府應提供相關的培訓和資源，確保日間中心的從業員具備專業的護理知識和技能，以便更好地服務長者，同時應建立投訴和反饋機制，為長者及其家屬提供一個便捷的投訴管道，確保他們的聲音能夠被聽到，問題能夠得到及時解決。」

涉事中心有無會社牌照？

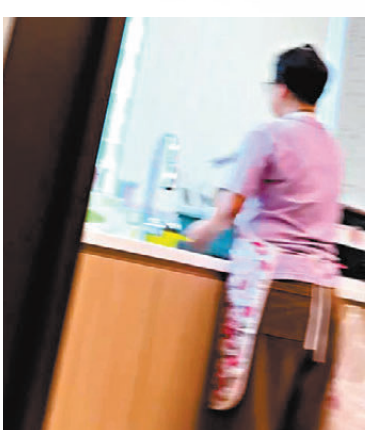
民政署：無接獲申請

香港文匯報訊（記者 文禮願）對長者日間中心未設發牌制度，香港特區政府民政事務總署向香港文匯報表示，有關處所只要符合以下情況，將視為「會社」，需要領取相關牌照。根據牌照處的紀錄，未有接獲和悅會（上水）申請合格證明書。至於有關情況是否違反《條例》，須視乎該個別個案的具體營運情況。牌照處會就個案按既定程序進行巡查，並視乎個案的具體營運情況作適當跟進。

對和悅會（上水）以接待長者到處所進行暫託，其間參與打麻將、玩遊戲、做運動及聚餐等活動，香港文匯報向民政事務總署查詢有關處所進行相關集體活動，需否申請會所、會社等牌照。發言人回應表示，根據《會社（房產安全）條例》（第376章）（《條例》），「會址」是指專供會社及其會員使用的房產或其任何部

分，而「會社」是指任何法團或社團，其組成目的是為會員提供社交或康樂設施，且是為會員提供服務，及擁有只供會員及會員帶同的賓客才有權使用的會址。

發言人表示，任何處所，若符合《條例》對「會址」的釋義，都必須領取合格證明書，方可經營。民政事務總署轄下牌照事務處（牌照處）負責執行《條例》，處理合格證明書的簽發及執法工作。



● 記者幾次到上水和悅會放蛇，中心設有廚房，有專人即場烹調幾道小菜，供應十數名長者食用。 香港文匯報記者文禮願攝



社署：涉事中心非認可單位 和悅會稱配合警方調查

香港文匯報訊（記者 文禮願）特區政府社會福利署昨日再次回應香港文匯報查詢時強調，和悅會（上水）現時並非社區券計劃的認可服務單位，署方不會向非認可單位提供資助，如證實有機構違規，定必嚴肅跟進，又強調社區券是按服務使用量以實報實銷的形式向認可服務單位提供資助，認可服務單位與長者（或其家人）在議定服務協議時，亦會訂立更改服務的條款，包括如何處理更改服務時間或取消服務等安排。

和悅會昨日發出聲明，稱該集團會嚴格遵守社區券計劃的規定，將積極配合社署及警方的調查，提供所有必要的資料和文件。會方並沒有就相關服務扣取社區券，而有關的「護送服務」符合社署相關指引。

和悅會指租用單位「符合消防條例」

和悅會稱，所有使用和悅會（上水）的長者均屬和悅會（大埔）的會員，集團已主動接觸現正在和悅會（上水）使用服務的和悅會（大埔）會員和家屬解釋事件情況，再次確認家屬及長者均知悉和同意長者接受和悅會（大埔）的護送服務，到和悅會（上水）免費出席活動和享用嶄新樂齡科技、休息睡眠區



● 上水和悅會標榜可為長者提供VR遊戲作娛樂。 網上圖片

域、康樂設施等。

和悅會發言人稱，和悅會（上水）並無違反消防條例，其租用的單位符合消防條例，並於投入運作前委託建築專業認可人士審視及認可，環境上已有足夠消防設施。中心內有直達的一個戶外平台，除了有消防樓梯可達地面，也是商場各樓層商戶的避火空間，一旦發生火警，長者及工作人員可迅速撤離；或短暫在平台等待救援、或從平台的專用樓梯直接撤離到地下。

對被指未獲納入社區券認可機構名單中，發言人稱已於今年1月2日向社署提交申請，其後曾提交建築專業認可人士的專業評估報告，申請整整7個月以來，並無接獲社署的任何查詢或要求該會提交補充資料，「本會的理解是社署已有所有資料處理本會的申請，正在（進行）程序。」

高度限制研放寬 業界冀拆牆鬆綁

香港文匯報訊 根據特區政府社會福利署資料，現時要申請成為社區券認可服務單位並提供長者日間護理中心等服務，均須簽署服務協議及遵守社區券計劃的服務規格，包括必須符合《香港規劃標準與準則》內訂明有關處所不應距離地面超過24米。據業內人士消息，特區政府有意放寬安老院舍的離地高度限制，但長者日間中心未必

會放寬。

有曾經經營長者日間中心的業內人士表示，長者日間中心的高度限制，主要是考慮到消防雲梯在發生火警時能攀升的最高高度，旨在讓長者能及時逃生，然而隨着救援科技日新月異，雲梯的攀升高度早已超過24米。經營安老院舍及日間中心的擬任行政總裁鄒錚認為，有關高度限制已不合時宜，值得重新思考是否需要拆牆鬆綁：「如今建築科技進步，有些長者住在樓高24米以上的住宅單位也無所顧慮，意味長者置身於24米以上的日間中心進行活動，是否就一定風險更高？」

她直言，由於香港寸金尺土，較近地面的單位租金相對較貴，往往令有心投資的安老界人士卻步，「以往曾物色過已改建成商用的工

廈單位，打算開設長者日間中心，惟向社署申請時，卻因上址屬工廈用途而不獲批准，只好打消念頭。」

商放寬與違規經營屬兩回事

鄒錚指，現時不少工廈已改裝成商用，裝修不遜商舖，然而因為用途受限，令業界望而卻步，「希望社署在日間中心選址上給予更靈活空間，包括在更多屋苑設立可用空間，讓長者更易找到合適又就腳的日間中心。」

香港特區立法會議員江玉歡認為，無論長者日間中心或安老院舍選址，都有必要重新審視高度限制，「長遠來講要應付人口老化，放寬日間中心的高度限制才可為安老界創造更多擴展空間。」但放寬與否，跟長者日間中心違規操作接待社區券持有人是兩碼子事，始終在未獲認可情況下，接待持券人有違計劃的原則。