

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及律師費用。

如何揀選 安老院?



當家人缺乏足夠時間和護理知識妥善照顧長者，或會考慮安排他們入住安老院，讓長者得到妥善照顧，家人會較安心。選擇安老院應從何入手？本文與你逐步踏過選擇良好院舍之路。

第一步：資助抑或私營安老院？

本港安老院按經費來源大致可分為接受政府資助、自負盈虧及私人營辦三大類。需要入住政府資助安老宿位的長者，可透過地區上的社會服務單位，如綜合家庭服務中心、醫務社會服務部、長者地區中心、長者鄰舍中心、長者活動中心，及露宿者綜合服務等單位提出申請。長者需接受安老服務統一評估，根據長者現時實際的健康情況及服務需要而決定所須服務種類。評定為需要院舍照顧服務的長者，會由長期護理服務中央輪候冊編配合適的資助安老宿位，包括在政府資助的安老院及參與改善買位計劃的私營安老院內提供的宿位。

若選擇自負盈虧或私營安老院的非資助宿位，家人可直接與這些院舍聯絡，安排

長者的入住事宜。截至今年5月底，自負盈虧安老院共有54間，提供共4千多個不同照顧程度的宿位。另有在衛生署註冊的自負盈虧護養院4間，共提供3百多個宿位。至於私營安老院，今年5月底時共有576間，以九龍中最为集中，各區分布見圖。

許多家人都着眼在居住的區內尋覓安老院，方便探望長者或帶他們外出活動。不過香港交通十分方便，如就近的安老院已滿或不合適，家人可考慮鄰區的安老院。畢竟長者將會長時間在安老院內生活，選擇安老院時應以安老院的素質為先，方便家人與否相對次要。

已獲發牌的安老院資料，包括政府資助安老院、自負盈虧安老院及私營安老院的院名、地址及聯絡電話等資料，均可在社

會福利署（社署）網頁載列的安老院名單內找到，詳見：http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_elderly/sub_residentia/id_listofresi/。

第二步：選擇自負盈虧安老院或私營安老院入住前要做的事

如選擇自負盈虧安老院或私營安老院，宜多參觀幾間，比較一下安老院環境、設施、可見的服務水準（例如：人手情況、員工態度、膳食安排等）、收費、合約條款、章則規定，選出較合適的兩、三間；如情況許可，應帶同長者前往參觀及洽談入住細節，如宿位位置、個人的特別服務需要、收費項目及金額等。帶長者同行協商可讓長者有心理準備，有機會提出疑問、憂慮和對安老

在家千日好

大部分長者都希望能在家安享晚年，而長者的人生經歷和對後輩的關懷，每每幫助後輩度過幾許風雨。社署和不同的社會服務團體為護老者提供不少支援，讓長者可與家人一起頤養天年，其中各項社區照顧服務、日間暫託服務、長者地區中心等都可以提供實質幫助和實用的護老常識。長者和家人如能善用這些服務，面對困難時「一家人，一條心」，必可彼此扶持，同享家庭溫暖。

院的感覺，並可向安老院職員瞭解安老院生活的模式和文化，這些細節都可幫助長者盡快適應新環境。有關詳情，請參閱上載在社署網頁的「選擇安老院小貼士」。

當物色到合意的安老院，入住之前應先仔細閱讀住客須與院方簽訂的合約或入住協議書，並要求安老院職員講解有疑難的條款。如對其中某些條款有保留或覺得不適合自己，可與院方商議尋求修訂。遇有疑問，應在簽約前提出，得到滿意解答或作出雙方同意的修訂後，方可簽署。如安老院不願意修訂有關條文，應考慮另擇安老院。由於每間安老院的入住條款規則都不盡相同，所以總有商議或選擇的空間。

留意重點

1. 合約條款

遇到合約或協議書內有不合理條款或院舍作出不合理的口頭要求，應予拒絕，亦可向本會或社署安老院牌照事務處尋求協助。

2. 財務事宜盡量親力親為

私人財物包括金錢、飾物、身份證、銀行存摺、印章等，最好由長者或其家人自

行保管，財務事宜，更不應假手安老院代辦，例如安老院職員從受院友託管的銀行戶口提取款項支付住院費和其他雜項，萬一院方沒有嚴格執行監察機制，或院友及其家人沒有緊密留意，院友財物被挪用的風險便大大提高。故此長者若必須託管財物，最好委託可靠的家人或親友負責，若無家人或親友，則可委託社工負責，盡量不要直接委託安老院處理財務，特別是繳交院費的事宜。若確實有需要委託院方代辦，應確保院方已設立並執行妥善的監察機制，防止長者財物被侵吞或濫用，例如須由長者或其家人以書面委託院方保管財物、院方須保存完整的相關紀錄供長者及家人隨時查閱等。

長者亦可善用銀行服務，例如定額的月費可經銀行自動轉帳繳交，避免交由安老院自行提取；或將財產分開兩個戶口儲存，委託他人管理的一個只存有足夠款項作繳款之用，另一個則用來儲存「老本」。這樣萬一受託的戶口被人擅用，損失極其量只是該戶口內的少量金錢。

3. 不要輕信「全包」服務

部分安老院會以「全包」方式招徠領取綜援的長者，即不列明各項收費，但收取長者所領得的綜援全數，以繳交院費及雜

費。然而，此方式的弊端甚多。首先，沒有清楚列明服務的內容及每項服務的收費，容易引起爭拗。另外，安老院可能悉數收取政府發放給綜援長者的長期補助金及額外綜援金，使長者不能享受這些福利。

社署早前向各私營安老院發信，表明不認同例如「全包」此類沒有列明實際金額的定價方式，安老院的入住約章中須清楚列明各項費用的金額及計算方法（例如註明按月抑或按次收費）。若長者為綜援受助人，安老院須確保其收費不會超出該長者的負擔能力。而政府發放予綜援受助人的額外一個月標準金額，亦不可作補貼院費之用。

4. 妥為保存單據

安老院代院友託管財物所出現的問題，主要涉及是否有挪用財物以支付住院費用的情況。要避免爭拗，安老院應定時定候有「單」有「據」。所謂「定時定候」，就是最好按月結算費用，方便計算及記錄。「單」者，帳單也，收費項目和金額要清楚列出，數目分明才要求付款。「據」者，一為「理據」，使用了服務、收費合理才有依據要求付款；二為「收據」，每次收到付款後都發回收據，上面清楚列明收取的款項名目及金額，院友應好好保存收據，日後有問題才可據理力爭，

討回公道。過往本會就曾接獲因遺失正式收據，院友不獲安老院退回按金的投訴（見投訴個案一）。遇有入住約章中沒有列出的收費，要在付款前向安老院查詢清楚，如院舍不願解釋費用來由，可向本會或社署安老院牌照事務處求助。

第三步：持續關顧 同享黃金歲月

長者入住安老院後，家人應盡量抽空探望，聆聽長者心聲，觀察他們在院舍

圖：各區私營安老院數目(截至2008年5月31日為止)



本會由今年年初至5月收到8宗有關安老院的投訴，主要涉及收費或退還按金爭議。過去本會亦曾收到涉及安老院服務素質或處理長者財物問題的個案。

個案一：遺失單據 不獲退回按金

徐先生的父親在安老院內跌倒，被送入醫院留醫兩個多月後逝世，期間徐先生仍有為父親支付宿位月費。父親過身後，徐先生發現自己遺失了按金收據，當要求安老院退回按金時，院方以他沒有收據為由，拒絕退回按金。徐先生認為院方應有按金收款紀錄，只是不願為他翻查，故向本會求助。經本會斡旋後，該院願意退回按金予徐先生。

安老院為免院友或其監護人重複提出退回按金，一般都要求院友或監護人交回按金單據正本，才會安排退款。故此必須妥善保存單據，以免不獲退款。

個案二：安老院收去存摺 自行提款

鄭女士因經濟問題，需替母親申請綜援以支付安老院院費。但由於入住時無力繳付按金，院方要求扣起鄭女士收取綜援的銀行戶口存摺，並要求她寫下授權書，讓院方可自行從戶口提款付費，鄭女士無奈依從。

鄭母後來轉往另一間安老院，鄭女士取回存摺後粗略計算，懷疑院方在一年半內提取的金額比應繳院費多了一萬多元。她向職員投訴，對方聲稱因先前有兩個月未有扣費，所以在年中一併扣回，又立即補寫一些尿喉及尿袋的收據，聲稱加起來金額便會相符。鄭女士質疑院方的說法，要求院方詳細交代期間的收費及提款用途。

本會在接獲此個案後，獲得鄭女士的同意將此個案交社會福利署共同跟進，經社署與本會共同斡旋下，該院退回全部多收

的費用，而社署亦已勸諭該院謹守《安老院實務守則》處理收費事宜。

根據《安老院實務守則》：「作為良好的行事方式，安老院職員不能私自動用及提取住客的銀行帳戶內的款項，以支付住院費用及其他收費。除非安老院已設立並執行妥善的監察機制，防止有關帳戶被濫用或出現爭議」。

從上述個案所見，安老院無按月結算應收雜費，亦並非按月收取月費；而尿喉尿袋之類雜項，沒有提供供應商發出的正式單據，凡此種種均容易令人感到帳目混亂，亟須改善。

個案三：院舍游說失智長者簽約 洩露私隱

孔伯留醫後精神狀態不佳，其侄兒孔先生於是安排他入住自己曾任職的安老院，並為孔伯簽署入住合約。後來孔先生從舊同事口中得知，院方曾主動找孔伯續簽住院合約，安老院負責人又保管了孔伯的存摺和支票簿，並告訴其他職員孔伯的存款金額。孔先生擔心安老院要求伯父簽署的文件，其中可能包括容許安老院提取其銀行戶口存款的條款，損害伯父利益，於是向區議員及本會求助。

本會在接獲此個案後，經瞭解後得悉院方已詳細向孔伯的兒子講解文件內容，而孔伯的兒子亦願意由院方暫時保管孔伯的支票及存摺，故本會建議孔先生與其堂兄弟（即孔伯的兒子）聯絡，兩人溝通後，孔先生亦滿意其堂兄弟所提供的資料。

不過，本會建議安老院不應繞過監護人，要求神智不清的院友簽署文件或代其提取銀行存款以支付住院費用及其他收費。《安老院實務守則》亦要求安老院，須經由受委人士代神智不清院友處理住院費用及其他收費事宜。受委人可由院友的監護人、家人、親屬或社署社工擔任。而安老院在遇到不同親友查詢院友的個人資料時，亦可建議該親友與院友的近親聯絡。

內的生活情況。畢竟送長者到安老院居住並非遺棄他們，而是希望他們得到最好的照顧，故此家人應積極監察安老院的服務素質，如發現服務有不理想的地方，應盡快向院方提出，要求改善。情況持續或嚴重者，應考慮為長者轉換院舍，並向社署安老院牌照事務處投訴。

社會福利署意見

該署表示一向十分關注安老院處理長者住客財物及收費的問題，早於2006年5月，該署安老院牌照事務處已向各私營安

老院經營者／主管發出「安老院處理長者住客財物及收費指引」，要求安老院經營者必須嚴格按照《安老院實務守則》（2005年10月修訂版）中的規定處理長者住客財物及收費事宜，其中包括安老院職員不能私自動用及提取住客的銀行帳戶內的款項，以支付住院費用及其他收費。該指引亦強調，除非安老院已設立並執行妥善的監察機制，否則其經營者及員工都不應主動介入處理長者住客支付住院費等個人財政事項。該署在收納意見及考慮安老院的實際運作情況後，已修訂「安老院處理長者住客

財物及收費指引」，進一步完善有關程序和監察機制。

社署亦表示已加強監察安老院在處理長者財物及向住客收取院費和其他費用的情況。當有違規的情況出現，安老院牌照事務處會向有關安老院發出勸喻信或警告信，如情況嚴重，會考慮提出檢控或採取其他合適的懲處行動。若安老院經營者或員工涉嫌侵吞或詐騙長者住客財產，該署會將有關個案轉交警方作出刑事調查及跟進。