

表二：部分私營安老院舍的服務收費資料及條款(補充資料)^[1]

編號	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
地區	港島區								九龍區													
	中西區	灣仔區	東區			南區		深水埗區				九龍城區		觀塘區			油尖旺區					
院舍名稱	恩慈老人院	松心耆	主愛護老院第一分院	康盛護理安老院(北角分院)	富瓊護老院(芬尼街)有限公司	凝心耆	厚德護老院	東江(華富)安老院	樂順護老院有限公司	松齡樂軒	保栢護老中心	益康護老院(九龍)有限公司	耆英美滿護老院有限公司	老舍紅繩護老中心	新橋護老院有限公司	瑞興護老中心有限公司	恆愛敬老之家(第二分院)	偉晴護老中心有限公司	康盛護理安老院(油麻地)	樂善居(愛心基金)護老院有限公司	老舍	裕安護老院
須經院舍購買的雜項 [9]	胃喉、尿袋、營養奶/營養補充劑	胃喉、尿喉、床上用品	上述所有雜項均可自購	上述所有雜項均可自購	上述所有雜項均可自購	上述所有雜項均可自購	胃喉、尿袋、床上用品、紙尿片	—	胃喉、尿袋、床上用品、紙尿片、紙尿片片芯、凝固粉、個人護理用品	胃喉、尿喉、床上用品	胃喉、尿袋、紙尿片、紙尿片片芯、凝固粉、個人護理用品	—	上述所有雜項均可自購	床上用品、紙尿片、紙尿片片芯	紙尿片、紙尿片片芯	上述所有雜項均可自購	—	上述所有雜項均可自購	上述所有雜項均可自購	床上用品	上述所有雜項均可自購	胃喉、尿袋、紙尿片、紙尿片片芯、營養奶/營養補充劑
清潔房間(每天)	1次	1次	1次	1次	1次			1次		1次		每星期1至2次		1次	每星期1至2次	1次	1次			1次	每星期1至2次	
清潔飯桌(每天)				多於4次	多於1次							1次										
清潔地板(每天)	多於1次	多於1次	多於1次	多於2次	1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次	多於1次
清潔洗手間(每天)			1次	多於1次	多於1次			多於1次				多於1次										
探訪時間	09:00-18:00	1樓及2樓：09:00-19:00 3樓：09:00-21:00	11:00-17:00	11:00-18:00；另有延長時段10:00-11:00及18:00-20:00	09:00-20:00	09:00-18:00	10:00-19:00	10:00-13:00；14:00-20:00	09:30-12:00；14:00-19:00	09:00-21:00	10:00-20:00	10:00-18:00	09:00-19:00	09:00-21:00	10:00-19:00	10:00-20:00	—	10:00-19:00	10:00-19:00	11:00-16:00；17:00-19:00	10:00-19:00	09:00-20:00
房間按性別分區	是	是	不設性別分區，但同房只限相同性別	不設性別分區，但同房只限相同性別	是	是	不設性別分區，但同房只限相同性別	不設性別分區，但同房只限相同性別	是	是	是	是	不設性別分區，但同房只限相同性別	是	不設性別分區，但同房只限相同性別	不設性別分區，但同房只限相同性別	不設性別分區，但同房只限相同性別	是	是	不設性別分區，但同房只限相同性別	不設性別分區，但同房只限相同性別	是
設施	打麻雀、腳踏車、拉繩	理髮室、康樂室、活動室、物理治療室、感官室、麻雀房	沒有	沒有	沒有	健身設施、花園	沒有	康體腳踏機、拉筋繩	康樂室、健身室	圖書館、懷舊街、影視室、瑜伽房、麻雀房、室內花園、理髮室、物理治療室、感官室	電動麻雀機	沒有	沒有	麻雀耍樂、物理治療設備	拉繩機、單車機	沒有	沒有	沒有	打麻雀、拉繩機、單車機	物理治療閣	運動廳	康樂廳
定期舉辦的活動 [13]	opqr	nopqrs	p	nopqr	np	nopqrs	nop	npr	nprs	nopqrs	nopqr	nopqr	nopqrs	nopqr	pr	np 歌舞廳	opqr	nopqr	nopr	nopqrs	opqr	prs
容許院友獨自離院外出?	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意，簽署同意書
投訴渠道及處理程序(如有)[14]	致電或將意見放入意見箱	t	致電院舍	院舍內設有意見箱，職員亦可聯絡士管轉達意見	院長及保健員設有投訴機制，檢討及跟進投訴3天後回覆	u	1.有意見箱 2.投訴專線 3.所有投訴由院長跟進及調查	通知院舍主管或院長	可向院舍主管提出	t	可向社署牌照處投訴	以書面或電話聯絡	可向主管或社署牌照處督察反映	把意見書投入意見箱，或向當值主管反映意見	向院舍反映	可寫信投放在意見箱或致電院舍說明事件，經查核事件詳情後院方會回覆家人溝通改善方案	致電或WhatsApp院長	意見箱及電話	有意見箱收集投訴信件	院舍意見箱	院舍當眼處設有意見箱及投訴電話，有負責同事跟進投訴個案	電話或面談
「都市固體廢物收費(垃圾收費)」對月費及雜費的影響	月費及雜費不會因為垃圾收費而調高	月費及雜費不會因為垃圾收費而調高	月費將調高不多於5%	待定	月費將調高不多於5%，雜費待定	月費及雜費將調高不多於5%	月費將調高約11%至15%，雜費則調高約6%至10%	月費不會因為垃圾收費而調高，雜費將調高不多於5%	視乎實際收費金額而定	月費及雜費不會因為垃圾收費而調高	月費調高不多於5%，雜費則不會因為垃圾收費而調高	待定	月費待定，雜費不會因為垃圾收費而調高	月費調高不多於5%	月費不會因為垃圾收費而調高，雜費待定	待定	月費調高不多於5%	月費及雜費不會因為垃圾收費而調高	待定	月費不變，雜費待定	待定	月費及雜費不會因為垃圾收費而調高

表二：部分私營安老院舍的服務收費資料及條款(補充資料)^[1]

編號	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
地區	新界區																		
	沙田區	北區					西貢區	荃灣區			葵青區		屯門區			元朗區			
院舍名稱	沙田關心護老中心	鈞溢華明護理安老院	坪輦護老院有限公司	崇德安老院遠東分院	恩怡護老之家有限公司	富瓊護老院(粉嶺)有限公司	康城松山府邸	安心居護老中心(荃灣)	石圍角石荷護老中心有限公司	聖德護老院	榮基頤養之家有限公司	康年(安蔭)護老院有限公司	迎進生活	康瑞護老樂園有限公司	基督教慈愛護理院	寶興(大興)護老中心有限公司	康德護老院有限公司	培康居	
須經院舍購買的雜項 [9]	胃喉、尿袋、紙尿片、紙尿片片芯、廁紙、凝固粉	胃喉、尿袋、床上用品、紙尿片、紙尿片片芯、營養奶/營養補充劑、凝固粉	上述所有雜項均可自購	胃喉、尿袋	上述所有雜項均可自購	上述所有雜項均可自購	—	上述所有雜項均可自購	胃喉、尿袋、床上用品	胃喉、尿喉、床上用品、紙尿片、紙尿片片芯、廁紙	營養奶/營養補充劑、凝固粉、個人護理用品	上述所有雜項均可自購	上述所有雜項均可自購	床上用品	—	床上用品、紙尿片、紙尿片片芯	上述所有雜項均可自購	胃喉、尿袋、紙尿片、紙尿片片芯、營養奶/營養補充劑、凝固粉、口罩	
清潔房間(每天)	每星期1至2次	1次	1次	1次		1次		1次		每星期1至2次		1次		1次		1次			
清潔飯桌(每天)	多於1次				多於1次			1次		多於1次			多於1次			多於1次		多於1次	
清潔地板(每天)	1次	多於1次	多於1次	多於1次		多於1次	多於1次		1次		多於1次	多於1次		多於1次		多於1次		多於1次	
清潔洗手間(每天)	多於1次								1次										
探訪時間	10:00-18:00	10:00-18:00	10:00-20:00	09:00-21:00	10:00-20:00	10:00-19:00	10:00-20:00	10:00-20:00	10:00-19:00	10:00-20:00	09:00-12:00；14:30-19:00	09:00-21:00	08:00-20:00	09:00-18:00	10:00-20:00	10:30-11:30；14:00-18:00	09:00-18:00	10:00-18:00	
房間按性別分區	是	是	是	是	是	是	不設性別分區，但同房只限相同性別	是	是	不設性別分區，但同房只限相同性別	不設性別分區，但同房只限相同性別	是	不設性別分區，但同房只限相同性別	是	是	不設性別分區，但同房只限相同性別	不設性別分區，但同房只限相同性別	是	
設施	花園	康樂設施	沒有	腳踏器、毛筆練習、報紙、圖書	康樂區、花園	沒有	沒有	健身及康樂區	麻雀耍樂、影碟放映、運動設施	花園、康樂室	沒有	圖書館、餐廳、咖啡店、健身室、髮型屋、按摩室、活動室、花園及公園	花園	花園	花園	拉繩機、單車機、花園	花園	花園	
定期舉辦的活動 [13]	p 唱歌及玩遊戲	npqr 電影播放	p	oprs	pqr	nprs	nopqrs	npr	nopr	nopqrs	pr	npr	noqrs	nopqrs	opqr	nopqr	opr	noprs	
容許院友獨自離院外出?	可以，但須先取得家人同意，及只限能自理的院友	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意，簽署同意書	可以，但須先取得家人同意，簽署同意書	可以，但須先取得家人同意，簽署同意書	可以，但須先取得家人同意，簽署同意書	可以，但須先評估院友狀況，再取得家人同意，簽署同意書	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意及經治療師作安全及風險評估	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	可以，但須先取得家人同意	
投訴渠道及處理程序(如有)[14]	到寫字樓與職員聯絡，或將投訴信放入院舍的意見箱	透過書信或電郵向院舍反映意見；院舍亦會定期舉行院友及家屬座談會，院方管理層會正面處理及解答問題	通知主管	主管和負責人會分析及總結問題，然後作出解決方案，再反饋給院友家人	專線投訴方式及渠道張貼在院舍當眼處	電話	意見箱、院長熱線、WhatsApp及按內部指引處理投訴	告知主管或前台文員並在短時間內回覆	面談、電話聯絡或將投訴信放入意見箱	意見箱、電郵、電話、WhatsApp、WeChat等，管理層會在1至3日內答覆及跟進處理	致電主管、親身到院舍或電郵	聯絡主管、書面或電郵	口頭、書面或將意見放入意見箱內	聯絡院舍主管，或將意見放入院舍意見箱	書面或電話通知院舍管理人員，主管會盡快就事件作出相應的改善措施，盡力給予家人滿意的答覆	設有「服務使用者申訴途徑」機制	到寫字樓或WhatsApp反映	有投訴電話及意見箱	
「都市固體廢物收費(垃圾收費)」對月費及雜費的影響	月費調高不多於5%，雜費待定	月費及雜費將調高不多於5%，雜費則不會因為垃圾收費而調高	待定	根據實際情況和公司經營壓力而定	視乎實際情況而定	待定	待定	待定	待定	月費待定，雜費不會因為垃圾收費而調高	沒有	月費及雜費不會因為垃圾收費而調高	月費及雜費會因為垃圾收費而調整，加幅待定	月費不會因為垃圾收費而調高，雜費將調高約6%至10%	月費及雜費不會因為垃圾收費而調高	月費及雜費將調高不多於5%	月費調高不多於5%，雜費待定	待定	

^[註]

— 表示不適用或沒有相關資料。

#41至#46未有提供相關資料。

[9] 雜項未必全數列出，消費者宜向有關院舍查詢。

[13] n 生日會

o 健康講座

p 義工探訪院舍

q 興趣班

r 節慶活動

s 外出活動

[14] t 透過傳真、電話、書信、電郵、媒體網站或親身投訴等程序。當收到投訴時，立即交予院長跟進：
1.由院長安排合適員工負責跟進處理；
2.負責處理的員工須於2個工作天內回應投訴者已收到投訴文件，並於10個工作天內把處理結果口頭通知投訴者；
3.負責處理的員工必須進行內部調查及填寫投訴紀錄；
4.負責員工將結果匯報給院長。

u 1. 由當值主管即時跟進及了解情況，24小時內提出解決方案，紓解家人情緒；
2. 院舍當眼處有張貼投訴熱線；
3. 院舍設有投訴指引及程序。