

1. 《安老院條例》由一九九六年六月一日起全面實施，透過由社會福利署署長管理的發牌制度，對為照顧長者而設立的安老院加以管制。立法的目的是確保這些安老院的住客所獲得的服務，能達到令他們在體格、情緒和社交方面均有裨益的標準。
2. 因應發牌制度的施行，社會福利署（下稱社署）於一九九五年四月成立「安老院牌照事務處」（下稱牌照處），專責處理安老院的牌照申請及續牌申請，持續監管安老院的運作，並為安老院的經營者提供指導及意見，以確保安老院能持續符合《安老院條例》、其附屬法例（即《安老院規例》）及根據《安老院條例》發出的《安老院實務守則》之發牌要求。牌照處有四隊專業的督察隊伍，按負責的範圍執行巡查工作，包括：屋宇安全、消防安全、保健衛生及社會工作。
3. 牌照處亦負責處理各項與保健員相關的事宜，包括：
 - 審核訓練機構申請開辦的保健員訓練課程。
 - 根據《安老院規例》設立及執行保健員註冊制度。
 - 監察保健員的表現。
4. 除了日常的巡查工作外，牌照處透過不同途徑，加強監察並提升安老院的服務質素，其中包括：
 - 「改善買位計劃」- 透過向私營安老院購買宿位，推動私營安老院提升服務質素。「改善買位計劃」在人均面積、人手及護理照顧方面，均設定高於發牌的要求。
 - 與衛生署、醫院管理局及其他相關的政府部門建立互相通報機制，以便盡早發現及跟進安老院出現的問題。
 - 籌辦或推動各類為安老院員工而設的訓練。
 - 定期檢討及更新《安老院實務守則》。
 - 按實際需要不時向安老院發出指引，協助安老院改善其管理運作及處理風險的能力。
 - 向公眾發放有關安老院的資料。
 - 收集安老院住客及其家屬的意見，從而找出需要改善之處。
 - 處理有關對安老院的投訴，並按情況向安老院提供指導及意見。
 - 檢控違規的安老院。
5. 任何人士如對安老院服務有任何查詢或投訴，歡迎於辦公時間內與牌照處聯絡。
辦公時間：星期一至五（公眾假期除外）上午八時四十五分至下午六時
地址：香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠大廈 23 樓 2354 室
電話號碼：2961 7211 或 2834 7414 傳真號碼：2574 4176
電郵地址：lorcheenq@swd.gov.hk

