

《安老院實務守則》
(二零零五年十月修訂版)
簡報會的答問記錄

牌照申請 (實務守則第一至三章)

問一： 《安老院實務守則》(二零零五年十月修訂版)(下稱實務守則)第一章 1.3.3 段提及持牌人有任何更改，必須申請新的牌照。但本機構的董事局主席每屆都會更換。在此情況下，是否又需要每次換董事局主席時申請新的牌照？

答一： 若牌照上的持牌人是以機構或公司名義，即使董事局主席每屆更改，並不構成牌照上的持牌人有任何的轉變，所以不需要每次有主席更替就要申請更換新牌照。

問二： 近日有報章報道，有安老院成功獲社會福利署批准在改建的工廠大廈經營安老院及發出安老院牌照。現時面對租金上漲的壓力，不少安老院難以經營，是否可以批准工廠大廈更改用途而成爲安老院？

答二： 實務守則第五章第 5.2(a)段已清楚說明，根據《安老院規例》第 19 條，安老院不得設於工業建築物的任何部份內。最近報章報導的是規劃署的一個內部探討性研究，有待政策層面上進一步落實。故此，在未有任何具體政策改變前，安老院院址設於工廠大廈內是不能獲發牌照的。

問三： 實務守則第一章 1.3.3 段提及安老院牌照是不可轉讓的。但外面有不少關於安老院和公司的轉賣傳聞，街外人是不知情況，亦因此引發不少法律訴訟，社署有什麼看法？

答三： 根據《安老院條例》第 8(5)條，牌照爲其內所述事項的證據，因此是不可轉讓的。業界須小心處理安老院業務擁有權的轉讓事宜，如有疑問或有轉讓的計劃，須先知會牌照處的督察。至於公司的轉賣事宜乃一般私人商業活動，政府不會在此作出干預或評論。

問四： 在安老院的擴充政策中，安老院擴充後是否須要更換新牌照？

答四： 關於安老院的擴充政策，可參考二零零四年三月向各安老院

發出有關的通函。安老院在獲批准擴充的情況下，牌照上的資料如住客人數、院舍地址等都會有所變動，所以必須更換新牌照。

問五： 如持牌人是以個人名義申請，則安老院牌照上，須顯示持牌人的住址，這會否有侵犯私隱之嫌？

答五： 牌照上所顯示的資料(見實務守則附件四)已諮詢法律意見。而牌照上所顯示的持牌人地址是由持牌人所提供的，必然是真確無誤及可作信件聯絡之用。

[會後補充資料：若持牌人為法人團體(即以註冊公司名義經營)，則在牌照上顯示該團體的地址應為其註冊地址，該地址的披露並不涉及侵犯私隱。若持牌人為個人(包括獨資或合夥經營)，則該持牌人可於遞交牌照申請書時，於申請書中註明其願意在牌照上顯示的地址，而該地址可為持牌人的住址或通訊地址。]

安全及防火 (實務守則第五章)

問六： 實務守則第五章要求安老院增設視覺火警訊號，對現存的安老院會否有寬限期？

答六： 其實這並非新項目，過往牌照處消防安全督察會要求新成立的院舍提供此項設備。此次藉修訂實務守則，將此項目再次清楚闡述。由二零零五年十月一日後申請新牌照的安老院均須在安全及防火及建築物及住宿設備各方面遵守新守則的要求。現正經營的安老院，可自行考慮是否增設此設備。

問七： 安老院有吸煙習慣的長者，難於在院舍內全面禁煙？

答七： 《吸煙(公眾衛生)條例》修訂草案將於二零零六年推行。安老院應盡快勸喻及協助吸煙長者不要於安老院室內地方吸煙。當然，鼓勵他們為身體健康著想，盡快戒煙是更積極的做法。

問八： 新入院的長者或其家屬自行購買床褥，院舍並不了解這些床褥是否符合實務守則第五章 5.5.11 段所指為符合英國指定標準的聚氨酯乳膠床褥，院舍應怎樣處理這情況？

答八： 本署於二零零四年十一月十一日，已向各院舍發出有關聚氨酯乳膠床褥的信件及指引，故安老院可向家屬／長者解釋，為著長者的住宿平安，須依據有關條例選擇床褥。而院舍亦應根據此指引購買床褥及其他襯墊家具。

傢具及設備 (實務守則第七章)

問九： 實務守則提及安老院要設置傳真機，其實不少院舍已有此設備。只是為了減少「垃圾」傳真，通常會關掉傳真機。所以，可否考慮利用網址／電郵傳達資訊，這會更有效和合符環保原則。

答九： 在考慮到現時中、小型的安老院舍為數不少，大多數均未有電腦化的設備。有見傳真機在這些院舍內較常使用，所以建議每所院舍必須安裝一部，以便有效地接收及傳遞訊息。

問十： 實務守則第七章 7.5(2)段指要使用陶製食具，可否使用其他物料所製的食具？

答十： 只要是符合衛生及健康的合適物料所製成的食具均可接納。

問十一： 院舍設於機構大樓，傳真機擺放於機構其他非院舍範圍的樓層，這可否接受？

答十一： 傳真機的設置目的是鼓勵院舍使用以加強與外界的溝通，故傳真機應擺放在院舍範圍內，更重要的是院舍能善用此工具，有效接收及傳送訊息。

管理 (實務守則第八章)

問十二： 實務守則第八章 8.5.2(e)(iv)段中，提及使用約束物同意書須有四方面的簽署同意。若住客並無監護人又無能力決定。雖然可向監護委員會申請為長者指派監護人，但申請需時，若只有三方面的同意簽署，如何處理？

答十二： 若長者無親無故亦無能力自決，院方可根據院舍有關專業人士，如護士和物理治療師的專業意見，再諮詢註冊西醫的意見後，以長者的福祉為主要考慮點，再作出一些臨時措施亦未嘗不可。但須有清楚的資料記錄並顯示院方已盡力處理，

才作出此合情合理的決定。當然，最後仍建議院方需盡快為長者向監護委員會申請監護人，可透過緊急程序申請加快處理他所有的福利事宜。

問十三： 有關約束物品的使用，有些長者體弱，恐怕跌倒，但如家人及／或長者不願意使用約束物品，亦已向院方簽署免責協議，這樣如長者日後出現意外，院舍是否仍然要負責？

答十三： 若家人或／及長者不願意使用約束物品，院舍主管級同事須多了解箇中的原因，以化解他們的疑慮。如仍沒有共識，當以長者意願及利益為大前題，但須有清楚記錄顯示是一個經商討而作出合情合理的決定。

問十四： 實務守則第八章 8.2.3(b)段中提及要記錄有關的同意或授權書，其中包括為長者存放其覆診咭，由於每位長者均有多張覆診便條，是否需於記錄中記錄所有覆診便條的資料？

答十四： 覆診咭或覆診記錄為長者的重要資料，是須要小心保存並妥為記錄。在入院前亦須獲得院友／家人同意及授權書，代為處理有關的資料。

安老院員工 (實務守則第九章)

問十五： 為提高員工的急救訓練，社署可否安排導師到院舍為員工提供急救訓練？

答十五： 社署及衛生署長者健康服務自二零零三年二月開始設立了安老院員工培訓的轉介機制，以加強到院培訓服務。院舍可向牌照處社工或保健衛生督察要求代為轉介往衛生署長者健康服務；或自行向衛生署長者外展服務隊伍聯絡，要求提供有關的訓練。

問十六： 實務守則內的人手規定很低，而院舍又要平衡資源的運用，和計算成本，令對長者提供照顧的服務十分吃力？

答十六： 《安老院規例》第 459 章附表(1)訂明各類安老院的最低人手要求。如果安老院經營者在為長者住客提供更好的照顧服務的大前題下，聘請高於法例規定的人手當然更理想。

問十七： 兼職員工入職須進行體格檢查嗎？有沒有指定表格提供檢查項目須包括什麼？

答十七： 現時並沒有指定的員工入職體格檢查表格，一般由註冊西醫安排的體格檢查已可接受。為了保障長者住客和員工的健康，我們鼓勵經營者亦為固定的兼職員工進行體格檢查。院舍可自行與員工協議檢查的項目。

保健員 (實務守則第十章)

問十八： 實務守則第十章 10.6 段說明保健員的責任和職能，但沒有提及注射胰島素和腹膜透析法的工作。事實上，院舍有不少住客是需要注射胰島素，使用呼吸機等，保健員亦可能需分擔這些工作。所以應加強保健員在這方面的特別護理訓練。

答十八： 為了提升護理長者住客的技能和質素，保健員的訓練和質素亦有相應提升的必要。在二零零五年下旬，社署會檢討現時保健員訓練課程內容，並計劃加強訓練課程的時數、收生及畢業等要求。

保健及照顧 (實務守則第十一章)

(藥物記錄)

問十九： 實務守則第十一章 11.2(a)(vi)段提及中藥的藥物記錄，是否顯示安老院需協助派中藥給長者住客服用。但護士本身沒有這方面的訓練，是否適當？

答十九： 不少院舍都有宣傳提供中醫師服務，而醫管局亦增設中醫門診部，可見中醫中藥開始備受重視和受長者歡迎。如果家人交給院方的中藥是由註冊中醫師所配方，院方可自行決定會否派發予住客服用，更應保存有關的藥方以作記錄。若來歷不明及不是註冊中醫師所配方的中藥，院方可拒絕派發給長者服用，並作出規勸，以防長者健康受損。

問二十： 如何處理由家人交來的非註冊醫生處方的藥物？若家人一定要院舍給長者服用，並聲稱長者已服用多時沒有問題，亦同意簽下授權書。院方是否就不需要負上任何責任？

答二十： 香港所有藥物是有管制的，若長者家人交來來歷不明的藥物要求院舍給住客服用，即使家人簽了同意書，院舍的護士或保健員可以諮詢醫生意見，如認為會影響長者健康，院舍應拒絕不給與長者服用。有些家人和病人會堅持及不合作、可能背後有其他原因，安老院員工應耐心地了解他們的需要。可能有其他正式配方能代替他們一向服用的非醫生處方藥物。

問二十一： **實務守則第十一章 11.2(a)(vi)段中指出要保存普通成藥、中藥的記錄。在這方面有沒有更多指引？**

答二十一： 保存一般處方普通成藥、中藥等的記錄的目的，是為使醫護人員對長者所服用的藥物有所了解，在有需要時提供適當的護理服務。安老院員工宜耐心規勸長者不要任意服用成藥，以避免其劑量或特性可能與醫生處方的藥物相衝相撞。

問二十二： **如家人自行帶中藥給予長者服用或在渡假時帶長者往見中醫，院方一直不知情又不能拿取中醫處方，怎辦？**

答二十二： 實務守則第十一章 11.2(a) (vi)中，註冊中醫師的藥方是由家人提供，院舍是在知情的情況下才需要作出記錄。

(到診註冊醫生)

問二十三： **社區老人評估小組為院舍提供的視象診斷可視作為到診醫生服務嗎？**

答二十三： 社區老人評估小組到院舍是為一些離開醫院的長者病人提供外展服務，以減少長者在交通上的勞累。而經營者所聘用的到診註冊醫生服務是巡察院舍長者住客整體健康或按雙方協議提供醫護服務予有需要的院舍長者，故此，社區老人評估小組無論是透過視象或親到院舍診症並不同於到診註冊醫生的到診服務。

問二十四： **到診註冊醫生的診所設於院舍附近，院舍安排院友到其診所甚為方便，這可否等同到診註冊醫生服務？**

答二十四： 到診註冊醫生除了為個別長者提供外診服務外，也需要對院舍的整體情況如保健照顧、感染控制等提出意見，故這安排並不同及視為到診註冊醫生服務。

問二十五： **實務守則第十一章 11.2(b)**提及建議註冊醫生每兩周到診一至兩次，這個建議是否必須達到？

答二十五： 這是一個指標，希望安老院能安排每兩周最少一次甚至兩次的註冊西醫到診服務，這樣會對住院長者的護理和照顧有所裨益。

問二十六： **實務守則第十一章 11.2(b)**建議註冊醫生每兩周到診一至兩次，這適用於低度、中度及高度照顧的安老院舍嗎？

答二十六： 私營安老院中現時只有一間為低度照顧安老院舍，其他全部都是高度照顧院舍，由於長者體弱，不便出外就診，故院舍有需要安排較頻密的巡院註冊醫生的服務。而資助安老院共有數十間是中度照顧安老院暨護理安老院，他們將轉型為高度照顧安老院，故在轉型的過渡期間，院舍可按長者健康情況安排註冊醫生巡院的次數。

問二十七： **實務守則第十一章 11.2(b)**建議的註冊醫生每兩周到診一至兩次，中醫可否包括在內？

答二十七： 註冊醫生意指註冊西醫。

問二十八： **第十一章 11.2(b)**段中提及註冊醫生到診服務，這意指每次也為每一長者診斷嗎？

答二十八： 這段所指的是巡院服務及為有需要的長者診症。

(特別護理卡)

問二十九： **實務守則第十一章 11.5** 段有關在住客牀邊設置特別護理卡標明其特別護理需要，會否侵犯個人私隱？如果用符號顯示特別需要，雖然可保障私隱，但又怕員工未必會明白，應該怎樣做？

答二十九： 特別護理卡應該放床邊，這建議是吸納了死因裁判法庭的意見，並且亦曾以信件通知各院舍參照。特別護理卡設立的目的是方便員工識別及提醒探訪者該長者有特別護理需要。院舍可用符號顯示長者的需要以保障其私隱，但須為員工提供適當的訓練，使他們明白符號的代表意義。

(約束物品使用的評估及原則)

問三十： 實務守則第十一章 11.7.4 段提到使用約束物品，建議詢問醫生使用約束物品的種類和設計，但現實上，醫生多數不會提供意見；即使急症室醫生也不願意給予這方面的意見，反指應參考安老院護士和物理治療師的意見。

答三十： 我們明白每個長者需要不同，使用約束物的原則是盡量避免使用為原則。院舍的護士較常接觸長者，瞭解他們的特別需要，他們所提供的專業意見是值得參考。其次，亦可透過諮詢衛生署的長者健康外展隊和醫管局社康護士 / 老人社區評估等的專業意見作出決定。

問三十一： 本院一向都用不同的方法評估及預備使用約束物品的需要，但是否需要將這些工作向督察和家人展示？如要，可用甚麼方法？另外，使用約束物品同意書，由一年檢討改半年一次檢討，但很多時候，家人久久也不能聯絡，令半年檢討的實施有困難。

答三十一： 在為長者住客使用約束物品之前，需謹慎作出評估。牌照處亦會稍後給予各院舍一份評估表的範本，作為參考。保健衛生督察會在巡查時檢視院舍的評估表。若院舍與家人聯絡上有困難，令致同意書上不能及時獲得家人的簽署，院舍須清楚記錄聯絡家人的過程及結果，督察會按合情合理的原則去處理。總而言之，實務守則內使用約束物品的原則已清楚列明，在使用前須有審慎評估。

問三十二： 實務守則第十一章 11.7.4.(e)節提及“每隔一段時間”是指什麼？現時本院每隔兩小時便解鬆及檢查長者的情況，然後再考慮會否再約束，這符合要求嗎？

答三十二： 這段落的意思指院舍應讓使用約束物品的長者定時解除約束物品，使其可以舒展及活動身體。每隔兩小時便檢查並解鬆約束物品是合適的做法。

(特別護理服務)

問三十三： 實務守則第十一章 11.8 及 11.9 段指出使用引流導尿管和餵飼管時，要由護士執行，護士指註冊護士或登記護士？

答三十三： 第 11.8(b)和 11.9(b)段所指的護士是註冊護士或登記護士。第 11.8(c)和 11.9(c)節所提及護理恥骨上導尿管及胃造瘻餵飼管的工作，應為曾接受有關訓練的註冊護士執行。

(個人健康記錄)

問三十四： 因醫院拒絕透露長者病況資料，故未能完全填寫個人健康記錄，這應怎樣處理？

答三十四： 院舍可向醫管局社區老人評估小組查詢。如對個人健康記錄的填寫有不明白的地方，可聯絡衛生署長者健康外展服務隊伍作查詢或訓練安排。

感染控制 (實務守則第十二章)

問三十五： 有關感染控制設施方面，院舍是否需要為訪客另設訪客洗手設施？

答三十五： 第十二章中並沒有提及必須要為訪客另行提供洗手設施，但若有此安排，當然值得鼓勵。

問三十六： 實務守則第十二章 12.4(b)段中提及流行性感冒和疥瘡都需要呈報。但在實務守則的附件(八)中有關衛生署列明需呈報的傳染病名單內，並沒有包括這兩種疾病。那麼需呈報傳染病的名單，安老院應根據那一個準則／名單呈報？

答三十六： 實務守則內附件八中列明必須法定呈報的 31 種傳染病是傳染性較大，甚至會致命的病種。但另一些傳染病如疥瘡或流行性感冒，雖未為致命病症，但亦屬於高度傳染性。所以除了法定需呈報的 31 種疾病外，安老院亦應盡快向社署及有關部門呈報一些如流感和疥瘡等疾病，目的是協助院舍更有效處理及控制傳染病的爆發。

問三十七：現時每間安老院都需要有隔離室的設備，還要騰空床位作隔離用途。同時社署又減低對長者的綜援補助，這樣會令私營安老院的經營越加困難，請問可不可以發放補貼金額助以補貼空置的隔離室床位？

答三十七：隨便發放補貼金額不是善用資源的做法。業界一定要自強、自律及自我提升服務質素，要為長者住客提供優質的服務及改善公眾人士對私營安老院的負面印象，這樣社署將來才能為私營安老院爭取更多及合理的資源。

其他

問三十八：怎樣分辨《安老院實務守則》中所寫的：“應”、“必須”及“建議”的段落？

答三十八：依層次來說，實務守則內寫上“必須”、“應”、“要”的文字段落大多是按照法例或規例闡釋，相對地這些段落是較為重要的，安老院是要按其內容指示而執行。至於寫上“建議”、“鼓勵”、“良好行事方式”的段落，即指安老院值得執行這些規則，如安老院沒有執行，牌照處督察仍會繼續鼓勵安老院落實執行。

問三十九：今天簡報會的投影片內容，可否放上社會福利署網頁，以便我們與沒有出席簡報會的同工分享，和日後的跟進？

答三十九：今天簡報會的投影片內容會在一、兩天內上載社會福利署網頁的「最新消息」內，以便大家參考和重溫。另外，簡報會的「答問記錄」於整理後亦會在十月份內上載社署網頁「最新消息」內。

問四十：過去社署向安老院曾發出不少的通函和指引，請問是否可以將它們放上網頁，以便院舍隨時翻查作為參考？

答四十：本署會考慮將日後發出予安老院的重要通函及指引安排上載社署網頁。

問四十一：實務守則內有多項的新建議，如增加醫生到診的次數、半年檢討約束物品、家具及設備的增置等。再者，因應 SARS 後，每間安老院均要特別騰出空間設立隔離房。礙於資源緊絀的

問題，令院舍經營者苦不堪言。社署所訂太多規條但又沒有增加資助，院舍實難以經營。

答四十一： 社署明白院舍服務行業是一份需要付出愛心的工作，亦深信業界大部份的院舍經營者均以敬老護老的專業精神付出的愛心和努力去辦好院舍服務。社署一直都十分尊敬業界的經營者及工作人員。過往社署亦曾透過不同的方式，為業界努力爭取資源，如經濟資助計劃，資助保健員訓練課程，急救証書課程、提供資助加強感染控制設施等。

社會上亦曾有聲音表示安老院是商業的經營，為何政府還給予經濟上的資助。近日，安老院的服務質素備受外界批評，令公眾人士對業界存有負面的看法。在此情況下，業界必需團結並自律，積極改善服務質素，一洗負面形象。這樣，才可有更強的說服力向政府爭取更多資源。

問四十二： 有關近日推出的探討日後醫療服務模式的諮詢文件，當中提及安老院的發展方向需增加醫生到診的次數。社署對這方面有甚麼可以分享？

答四十二： 當「工作小組」進行修訂實務守則的討論時，探討日後醫療服務模式的討論文件 - 「創設健康未來」還未發表，所以兩者是沒有關係的。可能大家都觀察有需要加強安老院的到診醫生服務，正巧合地有相同的觀點。社署歡迎業界就討論文件撮出的要點在十月三十一日前將意見提交衛生福利及食物局審議。

問四十三： 若實務守則內的規定安老院不能遵守，社署會如何處理？有甚麼後果？現時安老院服務質素良莠不齊，影響業界其他提供良好服務的院舍，社署是否可以更嚴厲執法，以淘汰不達標準的院舍？

答四十三： 實務守則裏訂明的是基本要求。督察在突擊巡查安老院時，若發現有不符合法例規定的地方，會即場向安老院提出改善建議 / 口頭警告，之後會向院舍發出改善建議信件 / 警告信。大多數院舍都很快會作出改善，若屢勸不改，牌照處會對安老院進行進一步的懲處。過往本署成功檢控 38 間違規安老院及拒絕向一間的私營安老院續牌。至於對安老院加強嚴厲懲處甚或勒令結束，我們需要小心處理，長者的福祉亦

是我們考慮的重要一環。

牌照處一直密切跟進外間的投訴。近日在電台或傳媒對安老院的投訴，我們都積極跟進。經調查後，牌照處已向有關投訴確立的安老院發出警告信，買位的院舍亦被扣減買位數目，作為懲罰。除此之外，有關的安老院亦會繼續接受牌照處嚴密監管。但另一些投訴是因為資料不足，真偽存疑或投訴者不肯透露進一步資料，則未能作出跟進。

社會福利署
安老院牌照事務處
二零零五年十月

[G100/G3104a/gt]