



優質

QUALITY  
ELDERLY SERVICE SCHEME

優質長者服務計劃

# 優質長者服務計劃



香港醫護學會



香港醫護學會

HONG KONG HEALTH CARE FEDERATION

ver.202104

# 前言

香港人口持續老化，長者服務一直是香港醫護學會的一項重要工作。安老服務需求與日俱增，坊間各式各樣的安老服務不斷出現，如果長者對於機構的了解不多，選擇時往往無所適從。早前，本會進行了一項深入調查，訪問了七百六十五名市民。調查結果顯示，市民普遍希望安老業界增加服務的透明度。

有見及此，本會的「優質長者服務」計劃能提供一個具公信力和可靠的指標，幫助市民選擇優質而安心的安老服務。本計劃由專業的註冊護士負責，以確保能充份掌握安老業的前線運作。

為使計劃能進一步配合業界需要，本會與安老業界群策群力，深入探討過安老院舍分級制、津助及私營院舍服務差異、評審計量方式等業界關注的議題。諮詢安老業界組織的同時，我們的同工亦考察了各區逾五十間安老服務機構，記錄了良好的例證，交流了管理的經驗，進一步掌握前線運作的心得和限制。我們冀集安老服務管理階層及前線同工的智慧和經驗，使計劃辦得完善。

吸收了區議會和不同組織的意見，我們亦從善如流，其中之一是將計劃行政年費大幅下調至港幣九千八百元，以配合安老業界的經營情況，不敷之數由本會尋找其他財政資源及贊助填補。在未來的日子我們會繼續和區議會、不同團體及長者聯席代表保持緊密的溝通，務求集思廣益、兼收並蓄，令本計劃盡善盡美。

本計劃能夠順利推行，全賴社會各界的鼎力支持。香港醫護學會藉此致以衷心的謝意。期望本計劃能協助安老服務業界提昇整體的質素，以及為長者選擇安老服務時提供一個客觀而可靠的參考指標，令長者能夠安享晚年。

QUALITY



# 優質長者服務計劃 申請指引

## 1. 引言

「優質長者服務」計劃（簡稱「計劃」）由香港醫護學會成立。香港醫護學會是香港註冊的非牟利機構，本學會是由一群資深的管理人員、護士與一些醫療機構和人員組成的，目的是希望能促進醫療及社會健康的發展。本會一直關注長者事務，並身體力行，定期走訪老人院舍；本會最近更獲香港社會服務聯會頒授2020/21年度「同心展關懷」（Caring Organisation）標誌，以表揚本會為長者努力服務的成果。

計劃為本港長者服務的相關優質服務計劃。成立計劃的目的如下：

- 嘉許提供優質長者服務的營運機構，並讓營運機構透過獨立評核，持續改善服務質素；
- 協助消費者識別及選擇優質的長者服務營運機構；
- 提升長者服務行業的整體水平，令長者得到裨益；及
- 宣揚關注長者服務的訊息。

申請計劃的長者服務營運機構需通過評核，才可獲得「優質長者服務」的資格。營運機構得到有關資格後，可展示「優質長者服務」徽號，讓消費者得悉其服務水平已得到客觀的認同。

得到「優質長者服務」資格的好處：

- 透過獲取資格，成為值得信賴的營運機構；
- 從專業評核中，了解自己的服務水平，及優質服務水平的標準；
- 提高員工對優質服務的意識，並透過評核員的不定期訪查，確保員工能保持提供優質服務；
- 透過評審後提供的改善意見，持續改善服務質素；及
- 透過香港醫護學會的推廣活動，得到宣傳機會。

## 2. 評核機構

所有申請計劃的營運機構均需經由評核員，依照評核準則進行評核。評核將透過神秘評核及正式評審兩方面進行。本會提交報告予本計劃之督導委員會，再由督導委員會授予「優質長者服務」的資格。

## 3. 督導委員會

計劃的日常營運工作由督導委員會負責，主要職責如下：

- 計劃的推行及管理；
- 定期檢討相關評核準則；
- 批核、暫停、終止或撤銷「優質長者服務」資格（如需要）；及
- 處理上訴（如有）。

## 4. 顧問團

計劃的顧問團由不同界別的獨立人士組成。顧問團會為計劃的管理、執行、評核及策略發展等相關事項提供意見。

## 5. 申請資格

申請者須為以下服務範疇的營運機構：

1. 長者日間護理服務
2. 長者院舍服務\*
3. 長者家庭及家居照顧服務
4. 長者護理器材服務
5. 護老支援服務

\*本會正就長者院舍服務向香港認可處作出申請



# 優質長者服務計劃 申請指引

此外，申請者必須符合以下條件：

- 在香港經營達三個月，並處於營業狀況；及
- 持有效之香港特區政府商業登記，及經營所需的所有證書、許可證和牌照等。

香港醫護學會擁有決定申請者申請資格的最終權利。最終決定是有約束力的，香港醫護學會在任何情況都不需要負責。

## 6. 申請評核

委派的評核員會對申請者進行評核，包括按評核準則作全面的營運評估，及進行神秘實地訪查。評核範圍包括申請表格上的資料；申請者的營運文件、記錄及資料；與實地的營運情況等。申請者有責任全面配合評核工作，及提供誠實的資料予以評核。在收到全部文件及所有行政年費後，整個評核過程約需30個工作天處理。

所有申請者均可獲發評核報告以作參考。

## 7. 申請結果

成功通過評核的申請者，均可獲發「優質長者服務」證書及標貼。

若申請者未能達到評核準則，將會收到相關「項目改善」通知書，申請者必須在隨後兩個月內完成改善。相關項目改善如能獲得接納，便可成功通過評核，否則視為評核失敗處理。

如未能成功通過評核，申請者所繳交的任何費用將不獲退還。

## 8. 神秘訪查

所有得到「優質長者服務」資格的營運機構，將會於年內以神秘突擊方式實地訪查，以確保其維持優質服務水平。營運機構若未能在訪查中通過評核標準，將會收到相關「項目改善」通知書，營運機構須在隨後一個月內完成改善，並得到督導委員會覆核接納，否則其「優質長者服務」的資格將被終止。

## 9. 投訴或違規處理

當督導委員會收到顧客對「優質長者服務」營運機構的投訴，或從其他途徑得悉「優質長者服務」營運機構出現違規情況後，將會交由評核員即時跟進。評核員會根據投訴或違規情況的性質及類型作適當的調查。在一般情況下，評核員將於接獲投訴後的一個月內提交報告予督導委員會裁決。督導委員會將會視乎事件證據、調查報告、事件的性質及嚴重性作出相應行動，例如要求營運機構作出改善，暫停、終止或撤銷其「優質長者服務」資格。

## 10. 延續資格

「優質長者服務」資格之有效期為一年，在授予的有效期屆滿前被暫停、或終止資格，則作別論。營運機構可透過延續資格申請以保持「優質長者服務」資格。延續資格申請必須於現有資格的有效期限滿前，至少三個月內遞交。延續資格申請者須填寫延續資格申請表，並連同行政年費一同交回香港醫護學會。延續資格申請者須成功通過安排之延續資格評核，才可繼續獲得「優質長者服務」資格。

## 11. 「優質長者服務」資格之應用

只有獲得「優質長者服務」資格的營運機構方可使用「優質長者服務」證書及標誌。有關機構必須遵照「優質長者服務」證書及標誌使用指引。

獲得「優質長者服務」資格的營運機構可將標誌使用於各項宣傳活動及物品上(例如：卡片、文具、宣傳品或公司刊物等)，展示其「優質長者服務」的資格予顧客及公眾人士。

若有關機構遺失「優質長者服務」證書或標貼，可申請重新發回該證書或標貼，香港醫護學會會向申請者收取發行費。



# 優質長者服務計劃 申請指引

## 12. 暫停或終止「優質長者服務」資格

獲得「優質長者服務」資格的營運機構如涉及以下情況，督導委員會有權終止其資格：

- 違反或未能遵守計劃的準則、條款及細則；
- 違反或未能遵守督導委員會的裁決；
- 未能遵守「優質長者服務」證書、標貼、標誌及宣傳品的使用指引；
- 營運機構被督導委員會確認為有可能或已經損害「優質長者服務」標誌、計劃、督導委員會、評核機構等之聲譽或利益；
- 督導委員會確認營運機構的業務經營、財政狀況、擁有權、董事或管理層所出現之變動，會影響履行計劃之責任或提供「優質長者服務」；
- 營運機構的經營或運作已終止，或被暫時終止；
- 被政府部門頒令關閉及強制執行命令；
- 違反法例，或未能依據法例取得經營業務之相關許可或登記文件；
- 被破產或清盤，又或被債權人根據香港特別行區任何與破產或無力償債相關的條例提出訴訟；
- 提供任何不屬實、不正確或不完整的資料文件或聲明；
- 營運機構或其董事、股東或管理層失責或疏忽遵守任何適用之法例及法規；或
- 營運機構基於任何理由被投訴。

若督導委員會認為營運機構已涉及以上之任何事項，即可暫停其「優質長者服務」資格進行調查，督導委員會將根據調查報告作出決定。暫停指示將一直生效至督導委員會解除該指示為止。在此期間，任何延續資格申請將不受理。督導委員會擁有暫停、終止或撤銷商戶之「優質長者服務」資格的決定權，並且不需負上任何責任。

凡被暫停、終止或撤銷「優質長者服務」資格的營運機構，必須無條件立即遵守及執行下列條款：

- 按督導委員會指示，終止以任何方式使用「優質長者服務」證書、標貼、標誌及宣傳品，以及計劃的任何利益；
- 停止以任何方式顯示為「優質長者服務」營運機構；
- 交還所有「優質長者服務」標貼、標誌及其他與本計劃任何有關的宣傳品，或按督導委員會指示處理；及
- 接受督導委員會發布有關暫停、終止或撤銷「優質長者服務」資格。

被暫停或終止「優質長者服務」資格的營運機構，其繳交之任何費用將不獲退還。

在終止「優質長者服務」資格後，營運機構如符合計劃的所有規定，可在六個月後重新申請本計劃。

## 13. 退出計劃

任何「優質長者服務」營運機構如決定退出本計劃，必須以書面通知督導委員會，並立即停用及交還所有「優質長者服務」證書、標貼、標誌及宣傳品予香港醫護學會，並放棄本計劃之標貼使用權及其他利益。

已繳交之任何費用恕不退還。

## 14. 上訴

申請者或「優質長者服務」營運機構只可就以下事項向督導委員會提出上訴：

- 申請或延續資格不獲接納；或
- 計劃的資格被暫停、終止或撤銷。

有關上訴要求必須在接獲審查委員決定的通知後一個月內以書面提出，並須附上上訴原因、有關證據及詳情，否則上訴將不獲受理。上訴將由督導委員會於聆訊後作裁定，上訴人可以書面形式作出陳詞。書面陳詞須於聆訊會議前七個工作天內送到督導委員會，否則有關陳詞將不被考慮。在所有調查或聆訊結束後，督導委員會在參考所有意見後會作出決定，並於一個月內以書面通知營運機構上訴結果。

# 優質長者服務計劃 申請指引

## 15. 陳述及保證

所有申請者或「優質長者服務」營運機構必須向香港醫護學會、督導委員會(包括其委員)及顧問團(包括其委員)作出陳述及保證,所有在資格申請、延續資格申請、評核及上訴時所提供的文件、資料、陳述與數據均屬實無誤。申請者或「優質長者服務」營運機構均須應督導委員會的要求,以書面或其他指定方式將所需的相關資料披露,以作評核及記錄之用。

申請者或「優質長者服務」營運機構並沒有牽涉任何事件、訴訟或仲裁使督導委員會認為會在物質上為申請者或「優質長者服務」營運機構的運作和持續經營帶來負面影響。

## 16. 彌償及不承擔責任

所有申請者或「優質長者服務」營運機構如因以下事項,直接或間接導致本計劃之顧問(包括其委員)、督導委員會(包括其委員)、香港醫護學會(包括其評核員)蒙受任何損失、引起索償或各種法律責任,均須向相關單位作出充分及有效彌償,不論是否因本計劃之顧問(包括其委員)、督導委員會(包括其委員)、香港醫護學會(包括其評核員)的疏忽所導致。於「優質長者服務」營運機構退出計劃,或其資格被暫停、終止或撤銷後,此項規定仍具效力。

- 未能遵守或疏忽執行本計劃的任何規則、條款及細則;
- 未能遵守或疏忽執行本計劃之督導委員會的裁決;
- 未能遵守或疏忽執行「優質長者服務」證書、標貼、標誌及宣傳品之使用指引;
- 本計劃之「優質長者服務」營運機構與其消費者之間的任何爭議;或該消費者提出之索償或投訴;
- 由於其「優質長者服務」營運機構的資格,或督導委員會根據第12條公開的有關事宜;或
- 申請者或「優質長者服務」營運機構,在知情或不知情的情況下所作出的任何陳述、保證或聲明不實、失確、遺漏或有誤導成份。

對於本計劃之營運機構與其顧客之間的交易,或營運機構的「優質長者服務」資格,或其「優質長者服務」資格被暫停、終止或撤銷,或根據第12條公開的有關事宜,本計劃之香港醫護學會、督導委員會(包括其委員)、顧問團(包括其委員)、或其僱員、幹事、代理或顧問將不承擔任何責任。於(包括其評審員)「優質長者服務」營運機構退出計劃,或其資格被暫停、終止或撤銷後,此項規定仍具效力。

由於香港醫護學會及督導委員會有權決定申請者及合資格營運機構參與本計劃的申請,以及確認「優質長者服務」資格,申請者或「優質長者服務」營運機構須明確同意無條件地完全放棄一切對香港醫護學會(包括其評審員及其僱員)、本計劃之督導委員會(包括其委員)、顧問團(包括其委員)、幹事、代理或顧問所享有的申索權利,不論該申索權利是否與計劃或其他方面有關。

## 17. 評核過程及準則

申請者或「優質長者服務」營運機構必須於評核期間,保持符合第18條及並無涉及第12條所提出的事項,作為持有「優質長者服務」資格的條件。當處理投訴事件時,「優質長者服務」營運機構須配合評核員所進行任何形式的預約或突擊的訪查。在決定上訴時,「優質長者服務」營運機構亦需負起申辯的舉證責任,令督導委員會接納其已執行第18條的及並無涉及第12條的事項。

本計劃之督導委員會有權就個別合理情況下,延長對商戶因已接收之「項目改善」通知書而要求之改善寬限期,營運機構必須能提出證明並令本計劃之督導委員會接受,而商戶亦必須於延長期內完成所有改善要求。香港醫護學會保留給予改善寬限期的最終決定權。

## 18. 條款及細則

本計劃之營運機構必須於任何時間遵行本計劃不時更新的條款及細則,當中包括:

- 確保不斷提升服務水平;
- 確保員工在任何時間均清楚及遵守本計劃的評核準則、規則與條款及細則;
- 履行本計劃之標誌與展示證書、標貼及宣傳品之使用指引;
- 面對投訴事宜,必須與督導委員會及香港醫護學會通力合作,迅速解決問題;
- 服從督導委員會的一切裁決;
- 確保價格公平公正,服務及產品符合客觀期望的質素;及
- 遵行有關其業務營運及機構運作之法例及規則,包括但不限於:
  - 取得及持有對其經營業務必要的有效許可證及牌照;
  - 符合有關安全及衛生規則;



# 優質長者服務計劃 申請指引

- 並無出售冒牌貨品；
- 並無侵害知識產權；及
- 貨品資料或廣告宣傳均無誤導或失實成份。

香港醫護學會保留修訂本計劃之條款及細則的權利。

## 19. 行政費用

參與「優質長者服務」計劃須於申請時繳交相應的行政年費港幣\$9,800，所有費用必須於申請時全數繳交。此費用包括一次性的審查費及一年之行政費用。

## 20. 申請方法

本計劃的申請表格可向香港醫護學會姚愛寶小姐索取，亦可從 [www.healthcare.org.hk](http://www.healthcare.org.hk) 下載。

申請程序：

- 填妥本計劃之申請表格；
- 繳交全部行政年費之劃線支票（抬頭：香港醫護學會有限公司）；恕不接受期票；及
- 提交商業登記證、有關牌照及許可證副本。

請將填妥申請表，連同相關文件副本及所有行政年費，交回：  
香港九龍觀塘駿業街64號南益商業中心9樓  
香港醫護學會

申請查詢：

熱線電話：2575 8591  
傳真：2778 1810  
電郵：[contact@healthcare.org.hk](mailto:contact@healthcare.org.hk)  
網址：[www.healthcare.org.hk](http://www.healthcare.org.hk)

所有文件及申請年費須一併提交，否則申請將不獲受理。

(本刊物內容經審慎編訂，務求提供準確資料，倘有資料差誤或遺漏，恕不負責)

QUALITY

