



安老院亂象③

隨着人口老化，本港安老院舍的運營問題備受關注。一名不願透露姓名的安老院舍前線員工向《大公報》爆料，揭露院舍在收費、醫療用品申報及護理服務中的種種亂象，部分院舍利用制度漏洞斂財。有安老院誤導巡院醫生，令醫生評估院友尿片用量較實際多；同時與相熟的醫療用品公司為紙尿片用量「湊夠單」，從而向社署申領更多津貼。

從誇大紙尿片用量虛報費用，到護理質素低劣、忽視長者尊嚴，相關問題暴露安老服務行業的監管漏洞，整個制度需要優化以保障長者權益，令公帑用得其所。



掃碼睇片

大公報記者 余風（文） 盧剛昌（圖）

前線爆料：虛報費用普遍存在

安老院誤導醫生
拿證明書呃尿片費

▲本港人口老化加劇，入住安老院舍需求增加，但現時公私營的安老院舍宿位不足以應付需求。

減少
糾紛

香港質位安老服務議會主席謝偉鴻接受《大公報》訪問時表示，無論是私營或非政府組織（NGO）運營的安老院舍，其收費均受社會福利署嚴格監管，必須合規合理，不能擅自收取「無用物品」費用。他指出，尿片等消耗性質的醫療用品需按「實報實銷」原則收費，用量須經政府相關部門評估及審批，例如「若醫生評定每日需用6塊尿片，則按此申報」，價格亦需經社署認可。但他指若家屬要求更高頻率更換尿片，如「一濕即換」，可能導致實際用量與評估用量不符，進而產生費用差額，易引發院舍與院友間的爭議。他補充，院舍的尿片收費模式分為「逐片計費」和「包月計費」，其中「包月計費」因依據醫生評估量固定收費，爭議較少；而「逐片計費」則因用量差異易引發糾紛。

可向社工或社署反映問題

謝偉鴻坦言，經營安老院舍的成本壓力極大，租金和人力資源為兩大主要開支，佔總營運成本八成以上。他指香港勞動人口短缺，院舍中負責貼身照顧長者起居的護理員月薪接近2萬元，註冊護士月薪則約為3.6萬至4萬元或以上，且社署對人手配置有嚴格要求，例如護士及護理員數量均設最低標準。在高昂租金壓力下，院舍成本難以壓縮。他進一步指出，私營院舍未獲政府資助，僅靠每月約1萬元的床位費難以維持運營，尤其是部分依賴綜援的長者經濟能力有限，易導致費用爭議。同時，院舍需在成本控制與市場競爭間尋求平衡，無法隨意加價，經營面臨多重挑戰。

為減少費用爭議，謝偉鴻建議院友或家屬應事先向院舍詳細了解收費細則，明確「造口護理」、「尿片費用」等項目，避免收費不明。若協商無果，可聯繫負責批核資助的社工或社署反映問題，政府會介入調查違規收費，並協助長者重新選擇「政府質位」或「高資助覆蓋」的院舍，優先保障護理需求。他強調，本港安老院舍整體運營透明度較高，大規模故意違規收費的可能性低，費用爭議多源於溝通誤解或特殊護理成本問題。



▲安老業界指出，院舍的尿片收費模式分為「逐片計費」和「包月計費」，其中「包月計費」因依據醫生評估量固定收費，爭議較少。

「你知不知道，當酒樓倒閉後會做什麼？就是老人院，因為最賺錢！」該名知情者透露，部分安老院舍用盡方法賺錢，紙尿片等耗材的收費上普遍存在問題。尿片雖經醫生評估用量，費用亦按「實報實銷」向社會福利署申報，惟知情人士透露不少院舍仍能「造假」，「醫生巡院，就同院友着條尿片，同醫生講他要用尿片。」他指不少巡院醫生與院舍相熟，所謂巡院都像例行公事，一般都不會質疑院舍提出的長者尿片用量，非常合作地發出證明書，即使有誇大也不會留意，例如每日寫到可使用8塊，實際是否用這麼多，醫生都不會細心查證。

醫療用品打折 院舍利潤高

以一間有100名院友的院舍為例，知情者指即使只有50名院友需要用尿片，但不少院舍會以「篤數」方式，「拉上補下」替所有需要尿片的院友爭取「最大資助」。尿片價格亦是院舍「說了算」，市場價僅數元一塊的薄款尿片，院舍卻收每塊15元，部分更收取20元以上，聲稱包含換片服務費用。「有些尿片一泡尿就漏，質素極差。護理員何時換片、有沒有換片，根本無人知。」他又指院舍與不少醫療用品公司相熟，加上大量訂購，可獲得大額折扣，從而獲得更大利潤。而院舍每月會集單據，替綜援金院友向社署申請醫療用品資助，最終得到的資助都是流入院舍「口袋」，「有好多院友無人無物，每月都是靠院舍的姑娘帶落街，再提款交院費。」知情人士又提到，不少院舍都是

看準綜援金院友獲批的資助來收費。

長者排隊等沖涼肉帛相見

有些長者沒有申請綜援金，一分一毫都由家屬負擔，家屬即使對收費不滿，礙於長者已在院舍居住，怕得罪院方，往往「肉隨砧板上」被迫接受高昂費用。一名網民曾表示，其友人奶奶入住院舍，被收每月4000多元的「驚人尿片費」，每天收費約150元，令人質疑收費是否合理。知情者又指院舍常打心理戰，首先標示較便宜的床位費吸引院友入住，隨後便逐項加收費用，他形容此為「打死狗講價」。

除了收費問題，多年來的護理問題仍然存在。知情者透露，受香港勞動人口短缺影響，護理員良莠不齊，許多院舍依賴訓練不足的勞工，服務水平欠佳。他指以一間有150名院友的院舍為例，僅4至6人的「沖涼隊」每日需為60至70名長者洗澡，採用「流水作業」模式。一人將長者推入沐浴間，另一人快速洗澡，過程倉促，長者常在等候時「肉帛相見」，尊嚴盡失。

院友被綁床 限制行動自由

知情者更指出，護理員為趕工，常忽略水溫調節，採用「照頭淋」方法沖洗，導致部分長者因受涼而生病。一旦長者生病，院舍便將其送往相熟診所，這些診所往往與院舍有折扣或回佣安排，形成利益鏈。更有甚者，護理員為省事，一對手套「走天涯」，僅在家屬探訪時才更換手套，非常不衛生。「有長者耳朵被塞棉花後沖涼，但之後因太忙，忘了取出（棉花）導致發炎，家屬根本無從得知。」他坦言為了效率及利益，長者

本港安老院舍宿位數目

（截至2025年6月30日）

安老院舍照顧服務	宿位數目（個）
津助安老院舍	15290
津助護理院	1574
合約院舍	4527
自負盈虧安老院舍	3358
私營安老院	51593

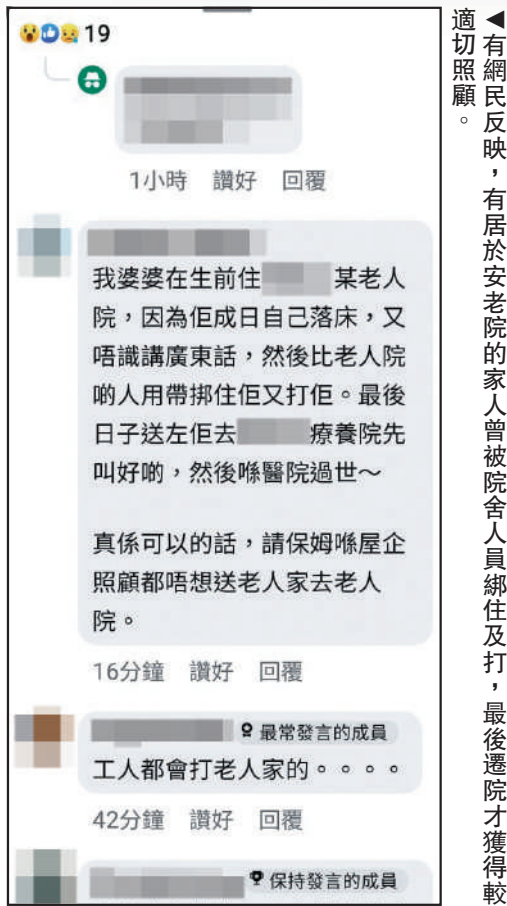
★資料來源：社會福利署



▶人手短缺是安老院舍行業的頑疾，如何在資源有限的情况下，提升服務質素，是社會亟需面對的課題。

的健康變成次要。

更令人震驚的是，部分院舍為節省人力，當家屬不在場時，會將長者綁在床上或輪椅上，限制其行動自由。該員工坦言：「家屬突擊探訪時，院舍會表現殷勤，但家屬一走，長者可能被綁起來，連基本行動自由都沒有。」他建議，家屬應多到院舍探望，「因多人探的長者，院舍都不敢為難。」



◀有網民反映，有居於安老院的家人曾被院舍人員綁住及打，最後還院才獲得較適切照顧。

社署：本年至今接獲4宗尿片費投訴

嚴肅
跟進

社會福利署回覆《大公報》查詢時表示，已加強監管及巡查，並向所有院舍發出管理指引，敦促院舍嚴正遵從收費及報銷規定。該署安老院牌照事務處（牌照處）自今年1月至今，共收到4宗涉及安老院收取尿片費的投訴，其中一宗經調查後發現院舍收費欠清晰，牌照處已向該院舍發出執行規定，該院舍亦已作出改善。另外三宗投訴正在調查中，如發現違規，該署定必嚴肅處理。發言人指，有關特別津貼會根據醫生建議的用量並以實報實銷形成發放，受助人申請津貼時必須向社署提供收據正本以作證明。

發言人提到《大公報》懷疑院舍不恰當收取尿片費用事宜，該署正展開嚴肅跟進行動，

特別就發現有可疑之處或收費與規定出現較大偏差的個案，向院舍作出質詢及要求解釋，並作出深入調查。就違規的院舍，該署定必果斷採取執管行動，包括向有關院舍發出書面警



▲社會福利署表示，已加強巡視院舍，並向院友及家屬發出指引，要求院舍在收費及報銷方面，必須遵守相關規定，並提供清晰收據。

告、暫停其中申請該署的服務合約，甚至提出檢控等。若懷疑違規涉及刑事成分，該署亦會將個案轉介執法機關跟進。為加強阻嚇力及讓服務使用者知悉院舍的表現，該署會將違規而被定罪的院舍的紀錄上載至該署網頁及「社署長者資訊網」，並保存24個月；而被警告的院舍的紀錄亦會上載網站及保存12個月。

已加強巡查及發出管理指引

發言人又指，至2025年8月底，65歲或以上居於院舍（包括資助及非資助宿位）而領取綜援的受助人數為35010人。目前居於資助及非資助宿位的單身綜援受助長者（包括不同殘疾程度的受助人）每月領取平均綜援金額分別為7786元及13960元。

議員倡「放蛇」 打擊違規行為

加強
監管

「其實個尿片價不應因領取綜援而Claim（申索）多些錢。」立法會議員陳凱欣表示私營安老院舍服務良莠不齊，其中存在違規問題，真是「一間都嫌多」。她強調尿片費用不應因長者領取綜援金、可向政府申索而增加，這種差異化收費是對公共資源的不當侵佔。

陳凱欣以過往長者醫療券的使用亂象為例，「你有長者醫療券，明明眼鏡是1000元，（店舖）卻收2000元。」她又指如今私營安老院的尿片收費正重蹈覆轍，尿片的費用亦因有綜援金的資助而被拉高，「錢雖然不在自己的銀包拿出來，卻是由政府的銀包

拿出來。」她直言這種行為明顯存在欺瞞之嫌，無論長者是否領取綜援，尿片都應執行統一收費標準。

設投訴熱線及核查賬目

除了尿片收費問題外，陳凱欣進一步擔憂「其他的服務都有可能造假。」她指部分私營安老院透過此行為牟利，屬「重利益輕服務」，若僅以牟利為核心、非真心為長者提供服務，其「造假」行為可能延伸至更多地方，導致服務縮水或違規收費。尤其本港不少獨居長者缺乏子女照料，資金使用情況無人知曉，甚至可能在無需使用尿片的情況下，仍

被院舍違規收取費用，淪為「任人魚肉」的弱勢群體。

陳凱欣強調，社署必須嚴肅處理有關問題。現時公營安老院舍輪候時間本就較長，而人口老化趨勢持續加劇，未來數年75歲以上人群佔比或達三成。若私營安老院的服務質量與監管無法到位，將難以分擔社會養老供應壓力，進而導致公眾對於公營院舍的需求激增、輪候隊伍更長，最終加劇長者的養老困境。她建議社署可通過「放蛇」（臥底調查）、設立投訴熱線、核查賬目，以及對比尿片採購數量與實際使用、收費數量等方式，有效排查並遏止違規行為。