

---

# 附表護養院標準

---



香港特別行政區  
衛生署  
二零一九年四月

# 目錄

---

目錄	2
前言	4
詞語釋義	5
第 1 章 護養院的豁免申請	7
1.1 申請人	7
1.2 機構	7
第 2 章 機構的組織和管理	9
2.1 概述	9
2.2 一般規定	9
2.3 董事會	9
2.4 委任負責人	10
第 3 章 房舍及設備	11
3.1 概述	11
3.2 房舍	11
3.3 設備及儀器	12
第 4 章 人力資源管理	13
4.1 概述	13
4.2 一般規定	13
4.3 護理人員	14
4.4 護理支援人員	14
4.5 職員培訓及教育	15
第 5 章 優質服務管理	16
5.1 概述	16
5.2 優質管理	16
5.3 質素保證委員會	16
第 6 章 政策及程序	18
6.1 概述	18
6.2 一般規定	18
第 7 章 院友權益	20
7.1 概述	20
7.2 一般規定	20
7.3 收費	21
7.4 處理投訴	21

第 8 章	院友護理.....	22
8.1	概述.....	22
8.2	一般院友的護理.....	22
8.3	危殆院友的護理.....	23
8.4	需接受紓緩治療的院友的護理.....	23
8.5	行動需受限制的院友的護理.....	24
8.6	精神失常或行為粗暴院友的護理.....	25
第 9 章	風險管理.....	26
9.1	概述.....	26
9.2	一般規定.....	26
9.3	防火安全.....	27
9.4	職員的健康和安全.....	27
9.5	感染控制.....	27
第 10 章	住院記錄.....	30
10.1	概述.....	30
10.2	一般規定.....	30
10.3	貯存和銷毀記錄.....	31
第 11 章	藥物管理服務.....	32
11.1	一般規定.....	32
11.2	貯存藥物.....	33
11.3	配藥和施用藥物.....	33
第 12 章	物理治療／職業治療服務.....	35
12.1	人手.....	35
12.2	設施及設備.....	35
12.3	其他規定.....	35
第 13 章	房務管理及支援服務.....	36
13.1	概述.....	36
13.2	房務管理.....	36
13.3	膳食服務.....	37
13.4	被服及洗衣服務.....	37
13.5	醫療及化學廢物的管理.....	38
13.6	貯存和供應醫療氣體.....	39
13.7	殮房服務.....	39
13.8	消毒物品供應服務.....	40
第 14 章	須提交衛生署署長的資料.....	41
14.1	一般規定.....	41
附錄	.....	42

## 前言

---

《私營醫療機構條例》(《條例》)已於2018年11月30日刊憲，《醫院、護養院及留產院註冊條例》(第165章)將會廢除，而長者護養院將改由《安老院條例》(第459章)規管。

在《條例》生效後，同時根據第165章和第459章註冊的長者護養院將由第459章規管。作為過渡安排，沒有根據第459章註冊的長者護養院在《條例》附表10中列作「附表護養院」，《條例》生效後，附表護養院的註冊人士如已根據第459章、《殘疾人士院舍條例》(第613章)或《條例》申請牌照但未獲批准，可按《條例》向衛生署署長提出豁免申請。

衛生署參照現行《私家醫院、護養院及留產院實務守則》的規管標準制訂了《附表護養院標準》(《標準》)。本《標準》載列附表護養院的規管標準，藉以提升護養院的服務質素和院友安全，規管標準涵蓋護養院的房舍、設備、人手和支援服務。

衛生署

二零一九年四月

## 詞語釋義

---

下文列出本《標準》的詞語釋義—

“申請人” — 指為附表護養院申請豁免的註冊人士。

“董事會” — 指營辦人的董事會，須最少有一名業外成員。

“護理員工” — 指護理員、保健員及護士，但不包括機構主管或護士主管。

“機構” — 指根據《條例》第 127(4)(a)條獲豁免的附表護養院。

“營辦人” — 指已獲豁免批准的機構申請人，對其機構的營運須負上相關的法律責任。營辦人的董事須承擔本《標準》所訂明的營辦人責任。

“醫生” — 指根據《醫生註冊條例》(第 161 章)註冊的醫生。

“護士” — 指根據《護士註冊條例》(第 164 章)分別註冊及登記的註冊護士及登記護士。

“護理人員” — 指根據《護士註冊條例》(第 164 章)分別註冊及登記的註冊護士及登記護士，負責為機構內院友提供護理服務。

“職業治療師” — 指根據《輔助醫療業條例》(第 359 章)註冊的職業治療師。

“負責人” — 指管理及全權負責機構日常運作的人士。

“物理治療師” — 指根據《輔助醫療業條例》(第 359 章)註冊的物理治療師。

“註冊護士” — 指根據《護士註冊條例》(第 164 章)註冊的註冊護士。

“院友” — 指任何居住於機構內的人士。

“須呈報事件” — 指本《標準》第 14.1.2 條所指定須呈報的事件。

“服務” — 包括直接由機構僱員提供的服務，或間接以外判方式提供或通過另一份商業合約而在註冊地址提供的服務。

“護理支援人員” — 指在護理人員或其他醫療專業人員的監督下直接為院友提供護理的人員，包括但不限於健康服務助理、護理員、物理治療助理和職業治療助理。

“附表護養院” — 指列於《條例》附表 10 的護養院，其註冊證明書於 2017 年 4 月 1 日生效。

# 第 1 章 護養院的豁免申請

---

## 1.1 申請人

- 1.1.1 附表護養院的註冊人士，如已就該註冊處所(整個處所或其某部分)申請任何以下牌照，但該申請未獲批准，則可為附表護養院申請豁免：
- (i) 根據《安老院條例》(第 459 章)發出的牌照
  - (ii) 根據《殘疾人士院舍條例》(第 613 章)發出的牌照
  - (iii) 根據《私營醫療機構條例》發出的私營醫療機構牌照
- 1.1.2 申請會考慮申請人是否適合管理附表護養院和該機構是否適合作為附表護養院。
- 1.1.3 申請人的董事或法團的受託人均須行事持正、品格良好，體能及精神方面均適合監管機構的運作。
- 1.1.4 申請豁免必須：
- (i) 於衛生署署長指明期間內提交指明的申請表；及
  - (ii) 提供衛生署署長指明的資料和文件

## 1.2 機構

- 1.2.1 機構如備有房舍、人手、設備和設施，適合擬提供的服務，包括設有支援服務，例如派藥服務、膳食服務、洗衣服務和維修保養服務，即視為適合註冊。
- 1.2.2 申請人須負責在適當情況下向地政總署及規劃署確定使用有關處所作經營機構用途是否符合規劃署有關的條例及規例。申請人向衛生署署長提交護養院豁免申請前，必須就土地用途、租約條件、建築及消防裝置條文等方面取得地政總署及其他有關政府部門的批准。各有關政府部門及條例列舉於附錄。

- 1.2.3 營辦人須確保機構的日常運作依循香港法例，並時刻遵從衛生署署長發出的指示及意見。
- 1.2.4 營辦人如需更改機構的管理層、服務，或為機構進行改動工程，須參考衛生署發出相關指引的最新版本，並在進行這些更改或改動工程前向衛生署署長作出書面申請，並獲批准。
- 1.2.5 營辦人如欲停止營辦該機構，須於最少 30 天前通報衛生署署長。

## 第 2 章 機構的組織和管理

---

### 2.1 概述

機構的組織對妥善管理其服務至為重要。營辦人除負責決策外，亦必須積極監察機構的表現。

### 2.2 一般規定

2.2.1 須具備營辦理念和宗旨聲明，說明機構工作的性質和目的。

2.2.2 須具備包括各類職員的組織架構圖。架構圖須闡明溝通途徑、權力和問責架構。

2.2.3 營辦人負責 —

- (i) 確保機構符合牌照免條件、實務標準和方針
- (ii) 制定和執行機構內有關院友護理質素、院友安全及機構營運的規則、政策和程序

### 2.3 董事會

2.3.1 機構的營辦人須全面負責機構的營運。營辦人組成董事會以監督機構的管理。董事會須最少包括一名業外成員。

2.3.2 董事會須負責 —

- (i) 擬定和執行營辦理念和宗旨聲明，確保機構內所有決策人均按聲明行事
- (ii) 整體協調和評估機構內進行的各項工作
- (iii) 制定有助機構運作的政策
- (iv) 監察機構的財務管理
- (v) 確保機構遵守香港法例

2.3.3 董事會須定期(每季最少一次)舉行會議，檢討機構的表現。

2.3.4 董事會成員須定期(不少於每六個月一次)視察機構，監察負責人的表現和機構的管理情況。這些視察須記錄在案。

## 2.4 委任負責人

2.4.1 營辦人必須委任一名負責人主理日常運作。

2.4.2 營辦人須委任一名人士，於負責人不在工作崗位時代理職務。這名代理人須具備合適的資格和經驗，以監督機構的運作。

2.4.3 若需要更換負責人，營辦人須在生效日期 14 天限期屆滿前，以書面形式通知衛生署署長有關變更及新委任或將被委任負責人的資格、所受培訓和經驗。

2.4.4 負責人須—

- (i) 行事持正，品格良好
- (ii) 在體能及精神方面均適合經營機構
- (iii) 具備管理機構所需的資格、技能和經驗

2.4.5 營辦人在委任負責人時須向其提供委任書，列明負責人的職責。

2.4.6 負責人須因應機構的規模和院友需要，謹慎、勝任和有技巧地管理機構。

2.4.7 負責人須具備管理機構的最新知識。

## 第 3 章 房舍及設備

---

### 3.1 概述

機構的設計和環境必須配合其目的和院友的需要。機構的所有設備應按其原來用途使用，確保性能良好和妥善維修。

### 3.2 房舍

- 3.2.1 機構的設計、面積和間隔須適合提供安全和有效的服務。
- 3.2.2 牀與牀之間須保留足夠空間，以便院友從抬牀移到睡牀，或從睡牀移到抬牀。
- 3.2.3 設施須有合適的燈光、溫度、濕度、通風和音量水平。
- 3.2.4 處所須保持清潔衛生。
- 3.2.5 處所須妥善維修。
- 3.2.6 為院友提供足夠的洗手及衛生設施。
- 3.2.7 如有需要，為院友提供保障私隱的設施(例如屏風)。
- 3.2.8 在適當時，為殘疾人士提供輔助設施(例如升降機、斜路)，以方便他們走動。
- 3.2.9 須訂立機制，定期檢查所有院友住宿建築物及實質設施。上述的定期檢查須記錄在案，以便機構管理層制定減低明顯風險的計劃，並提供一個安全及穩妥的實質護理環境。

### 3.3 設備及儀器

- 3.3.1 須按照製造商的建議安裝和檢修設備。除非已徵詢製造商或專業人士的意見，並確定沒有風險，否則不應把設備改裝。製造商或專業人士的意見應記錄在案。所有設備均須符合現行的衛生和安全規例。應制訂一套預防性的保養和更換計劃。
- 3.3.2 所有設備均須妥為貯存和適當地輪流使用，以確保設備在使用時處於最佳狀態。
- 3.3.3 為各種設備制訂書面的使用和保養程序。
- 3.3.4 即用即棄的儀器、裝置和設備不得循環再用。
- 3.3.5 使用護理儀器、裝置和設備的職員應修畢有關安全和正確使用該護理儀器、裝置和設備的訓練課程。

## 第 4 章 人力資源管理

---

### 4.1 概述

院友所獲得的護理服務質素如何，主要取決於護理服務提供者的技能、專業能力和態度。營辦人有責任確保機構內提供護理服務的職員或人員具備適當的技能及資格，能勝任這類工作。

### 4.2 一般規定

4.2.1 機構須按照院友數目、需要及所提供的服務種類，確保機構在任何時間都有具備適當資格和經驗的人手。

4.2.2 機構營辦人須確保 —

- (i) 於任何時間，最少有 1 名註冊護士於該機構當值
- (ii) 該機構每 3(或少於 3)張牀有最少 1 名護理人員
- (iii) 該機構每 3(或少於 3)名護理人員當中，最少有 1 名護士

4.2.3 受僱於機構的每名人士，包括機構透過第三方聘用的人士，都應 —

- (i) 具備適當的資格
- (ii) 接受適當的培訓和督導
- (iii) 接受入職指導／培訓
- (iv) 定期接受表現評核
- (v) 熟悉與本身職務有關的政策和程序
- (iv) 積極參與所屬工作類別的專業持續發展

4.2.4 機構備有各職級和職系職員的書面職責說明，並註明日期，亦應具備明確制定的管理架構圖表，讓職員清楚其職責，促進彼此合作。

4.2.5 定期審查僱員的專業資格註冊狀況。

- 4.2.6 備存每名僱員的記錄，內容包括下列詳情 —
- (i) 僱員的姓名和身分代號
  - (ii) 具體職位和職責
  - (iii) 受僱和更改工作地點的日期
  - (iv) 專業資格和相關專業規管機構的有效註冊
  - (v) 參與所有訓練和教育活動的記錄及／或有效證書
- 4.2.7 所有專業人員須遵守有關的專業守則。
- 4.2.8 備存輪值表。
- 4.2.9 所有職員應佩帶載有姓名和職位的職員證，以便院友、家屬及訪客識別。

### 4.3 護理人員

- 4.3.1 營辦人必須委任一名具備相關護理行政經驗的註冊護士為總護士主管。
- 4.3.2 護士主管如不在工作崗位，須授權另一名註冊護士署理其職務。
- 4.3.3 在所有時間內均由一名曾接受長者護理相關訓練的註冊護士擔任當值護士主管。當值護士主管如不在工作崗位，須授權另一名曾接受相關訓練的註冊護士署理其職務。
- 4.3.4 制定例行接班機制及緊急人手調派計劃，以確保在任何時間及有需要時均有足夠的護士人手。

### 4.4 護理支援人員

- 4.4.1 所有護理支援人員均須曾接受訓練，並獲審核能勝任有關工作。
- 4.4.2 上述人員須在護理人員或其他醫療專業人員的督導下工作。

4.4.3 機構須以這些人員明白的方式，告知他們與其工作範疇相關的政策和程序。

#### 4.5 職員培訓及教育

4.5.1 安排新職員接受入職導向計劃，向他們介紹與工作有關的事宜。入職導向計劃旨在幫助職員履行職務和職責，內容包括 —

- (i) 機構的理念和宗旨
- (ii) 各個職系的關係和整個機構的組織架構
- (iii) 職責及職能、權力架構、職責範圍和取得適當資源的方法
- (iv) 評核職員服務和表現的方法

4.5.2 在適當時為職員提供機會接受在職訓練及在職培訓，以及安排職員持續進修。

4.5.3 須備有最新的運作手冊及指引，讓職員易於取閱及參考。

## 第 5 章 優質服務管理

---

### 5.1 概述

機構須要提供優質和切合院友需要的服務，讓院友得到適當評估及護理服務。質素保證的工作，能客觀和有系統地監察、評估所提供的服務，也是機構改善服務的依據。

### 5.2 優質管理

5.2.1 管理層應抱持追求卓越的態度，並在機構貫徹推行，上下一心，精益求精，滿足內外顧客的期望。機構職員則須為自己的工作質素負責，並切實履行管理層的承諾，積極投入工作。

5.2.2 管理層須不斷就如何改善其表現作出有系統及互相協調的規劃。管理層應說明改善表現的方法，以配合機構的理想、使命、財政、日常運作和文化。

5.2.3 質素管理是本着質素規劃、質素控制和質素改善的原則推行。

### 5.3 質素保證委員會

5.3.1 質素保證委員會負責制定護理和服務標準。

5.3.2 質素保證委員會成員應包括一位主席和其他成員。委員會的主席或最少一位成員須為註冊醫生或註冊護士，並已接受有關推行質素保證工作的訓練。

5.3.3 質素保證委員會須推行定期檢討制度，每隔一段適當的時間檢討服務質素。檢討可採用內部審核或外界評審的方式進行。

- 5.3.4 質素保證委員會在參考前線人員的意見和建議後，為機構制訂質素改善計劃，亦會設定推行該等計劃的優先次序。
- 5.3.5 質素保證委員會負責研究服務質素檢討報告，並備有檢討報告或質素保證工作報告，以供衛生署署長查閱。
- 5.3.6 機構上下須執行質素改善及院友安全措施計劃。已改善之處須記錄在案，並給予所有職員傳閱。
- 5.3.7 質素保證委員會須跟進檢討結果或各項措施，確保已採取有效行動以改善情況，當中包括修訂政策、更改程序、進行教育活動及跟進建議。

## 第 6 章 政策及程序

---

### 6.1 概述

釐訂政策能為機構內部的各項活動定下綱領。一般政策涵蓋的範疇包括院友權益、道德操守、健康和 safety 等事宜。此外，每項服務都有特定程序，就有關服務的範圍、職員的職責和工作提供清晰指引。

### 6.2 一般規定

#### 6.2.1 政策及程序必須 —

- (i) 以淺白易明的文字清楚闡明
- (ii) 在政策指南內載述，讓職員可以隨時查閱
- (iii) 在參照充足的資料和諮詢有關專業人士後制訂
- (iv) 可以付諸實行
- (v) 符合專業團體及政府所發出的指引／守則／規例／標準
- (vi) 與相關法例並無牴觸

#### 6.2.2 制訂下列範疇的政策及程序 —

- (i) 院友入院政策
- (ii) 人事管理
- (iii) 院友護理
- (iv) 院友安全
- (v) 風險評估
- (vi) 處理資料
- (vii) 院友權益
- (viii) 處理投訴
- (ix) 收費
- (x) 質素保證工作

#### 6.2.3 備存一份有關政策及程序的中央記錄冊，載列有關標題、發出日期及修訂日期。

- 6.2.4 設立機制，確保職員熟悉有關的程序；措施可包括定期向有關職員傳閱程序指南。
- 6.2.5 定期評核工作是否依照程序進行，確保程序得以有效推行。
- 6.2.6 最少每隔三年檢討政策及程序一次，並視乎需要加以修訂，以反映有關服務的最新科學知識。

## 第 7 章 院友權益

---

### 7.1 概述

院友接受護理服務的同時，須受到尊重。為院友提供服務須一視同仁，不可因院友的年齡、性別、信仰、種族和殘疾而有差別。院友有權知道自己的護理計劃，機構亦應設立制度處理院友的投訴。

### 7.2 一般規定

7.2.1 以書面制訂政策及程序，以保障下列院友權益 —

- (i) 取得有關自己的情況和進展的資料的權利
- (ii) 取得所需資料，以決定是否同意接受任何護理服務
- (iii) 經過解釋獲知後果後，拒絕接受護理及服務的權利
- (iv) 把與自己接受護理服務有關的所有函件和記錄保密的權利
- (v) 拒絕參與實驗或教學計劃的權利
- (vi) 在接受診症和護理服務之前，得知所需收費的權利
- (vii) 接收院友入院時，須指示職員回應／解答院友或其家屬對使用服務或設施的預計收費的查詢；同時須設立機制，使院友每隔一段適當時間獲通知最新的護理服務收費
- (viii) 查閱收費單和獲得職員解釋帳項的權利
- (ix) 在繳交有關的處理費後，向機構及主診醫生索取住院報告副本的權利
- (x) 獲通知有關機構內推行的任何公共衛生措施和採取適當措施保障自己健康的權利

7.2.2 機構有適當設施確保院友的私隱受到保障，並照顧他們的特別需要。

7.2.3 院友有權知道提供服務的職員的姓名和職級。職員須佩戴印有姓名和職位名稱的職員證，並須讓院友及家屬看到，以資識別。

7.2.4 須有適當措施保障院友私人財物免遭盜竊或受損，並保護院友免受訪客、其他院友及職員襲擊。

### **7.3 收費**

7.3.1 於接待處或適當地方，備有收費表以供參考。

7.3.2 收費如有調整，必須修訂收費表。

7.3.3 在可行的情況下把服務收費告知院友。

### **7.4 處理投訴**

7.4.1 設立機制，處理院友或代表院友的人士所提出的投訴。

7.4.2 此機制須訂明接受、調查和回應投訴的程序，以及職員須就投訴作初步回應的時限(例如十個工作天)。

7.4.3 在接待處或適當地方張貼通告，讓院友及其家屬得悉投訴渠道。

7.4.4 指派一名職員擔任顧客聯絡主任，處理投訴。

7.4.5 把收到的投訴、調查結果和採取的行動詳情記錄在案。

7.4.6 若情況需要，機構應實施改善措施，不論是一般措施，或關於該投訴的特定措施。

7.4.7 告知投訴人有關調查結果和任何改善措施，以及已採取或將要採取的跟進行動(如情況需要)。

7.4.8 職員及相關人員須定期接受改善顧客服務的培訓，如調解技巧。

## 第 8 章 院友護理

---

### 8.1 概述

有特別病況的院友須格外留意。因此，營辦人必須識別哪些情況須特別留意，並相應地規劃和監管有關服務。

### 8.2 一般院友的護理

- 8.2.1 須有一名主診醫生負責各院友的護理。醫生最少每兩星期及在有需要時為各院友進行健康檢查、醫療諮詢或跟進治療。
- 8.2.2 主診醫生須負責協調提供給院友的各项醫療及護理服務。
- 8.2.3 不提供 24 小時駐診醫生服務的機構，必須在院友入住機構前通知院友及其家人有關機構內醫療服務的安插。
- 8.2.4 任何時間均須有一名具備老年護理訓練的註冊護士擔任當值護士主管，監督護理服務。
- 8.2.5 主診醫生會根據個別院友的情況，在需要時安排物理治療師及／或職業治療師提供足夠的支援。
- 8.2.6 職員須對長者的需要有所認識。
- 8.2.7 須把已進行的評估及／或護理程序記錄在院友的住院記錄內，讓負責院友護理工作的人員隨時閱覽。
- 8.2.8 院友及其家屬須獲告知有關護理服務的後果，當中包括不可預計的後果。

- 8.2.9 以下項目須訂有指引 —
- (i) 給長者(特別是吞嚥有困難的長者)餵食
  - (ii) 對容易跌倒或很可能會引致自己或他人受傷的長者的行動加以限制
  - (iii) 每位院友的皮膚、口腔及牙齒護理
  - (iv) 及早發現異常行為或情況
  - (v) 照顧長期臥牀的院友
  - (vi) 照顧精神錯亂的院友
  - (vii) 照顧失禁的院友
  - (viii) 插入及護理留置導管
  - (ix) 服用中藥

### **8.3 危殆院友的護理**

- 8.3.1 無論何時，機構須有至少一名已接受急救訓練的醫療或護理人員當值，隨時為有需要的院友施行急救。
- 8.3.2 有需要施行急救的人員應定期接受最新的急救訓練，並定期進行急救演習。機構應審查其技巧，以評核有關職員在這方面的能力。
- 8.3.3 如有需要，須提供供氧設施、抽吸設備及設有心臟去纖顫器的急救儀器設備手推車。
- 8.3.4 急救用品應擺放在容易取用的地方，而職員亦須知道其存放的位置。
- 8.3.5 檢查和補充急救用品，確保所有用品時刻保持良好的操作狀態。職員須把檢查所得的資料記錄在案，並加上簽署。
- 8.3.6 以書面擬備向院友施行急救的政策和程序。

### **8.4 需接受紓緩治療的院友的護理**

- 8.4.1 跨專業隊伍須具備所提供服務的相關專業知識。

- 8.4.2 全隊人員均已接受為院友評估紓緩治療需要的訓練，評估範圍包括生理、心理、社交、宗教及文化方面的需要。
- 8.4.3 全隊人員均已接受溝通技巧和交代壞消息的訓練，並掌握其中最新技巧。
- 8.4.4 須制定急救政策，並為院友及其照顧者備妥資料。在任何時間均須有諳熟急救政策及如何應用政策的醫療護理專業人員於機構當值，隨時就是否進行急救作出決定。

## **8.5 行動需受限制的院友的護理**

- 8.5.1 使用約束物品限制院友的行動，只是為了避免院友傷害自己或他人，或避免院友跌倒的最後方法，否則應避免使用。
- 8.5.2 護士使用約束物品前須向醫生諮詢，而院友應接受醫生評估是否適宜使用約束物品、限制行動的方式和時間上限。此等資料須記錄在院友的住院記錄內。
- 8.5.3 如需使用約束物品限制院友的行動，應先徵得院友、院友家屬或其他獲授權代表的知情同意。
- 8.5.4 以書面制訂限制院友行動的政策及程序，以確保適當使用約束物品。
- 8.5.5 用作限制院友行動的約束物品必須可讓院友暢順呼吸、稍微移動身體和四肢。
- 8.5.6 定時檢查院友的狀況(包括循環系統及皮膚的完整程度)，確保院友沒有窒息的危險，並把這類檢查所得的資料記錄在案。

## 8.6 精神失常或行為粗暴院友的護理

- 8.6.1 機構制定政策和程序，以 —
- (i) 評估院友的暴力或自傷傾向
  - (ii) 評估服務設施的質素、安全、適合程度和保安，避免院友傷害自己或他人
  - (iii) 訓練職員處理這類院友
  - (iv) 把院友的情況知會照顧該名院友的職員
  - (v) 處理受困擾的院友
  - (vi) 訂明在適當情況下使用限制院友行動的約束物品、快速鎮靜劑和緊急用藥
  - (vii) 報告事件或自傷個案
- 8.6.2 主診醫生應檢查懷疑有自殺傾向院友的精神狀況，並採取適當行動。職員需要監察院友的情況，並在適當時候提高警覺。

## 第 9 章 風險管理

---

### 9.1 概述

我們身處的環境、所使用的設備、化學品、藥物或危險物品，都存在風險。若日常做法有不安全之處，院友也要承受風險。為確保房舍、工作制度和各種日常做法安全無虞，風險管理是機構管理不可或缺的一環。通過鑑定、分析、評估、盡量減低和監察風險，提高警覺，處理緊急事件時有更充足準備。

### 9.2 一般規定

9.2.1 書面訂明詳盡的風險管理政策和支援程序，內容須包括 —

- (i) 機構的風險評估
- (ii) 鑑定和分析不良醫療事件或險失事件的個案，並從中學習
- (iii) 應付緊急事件的安排，例如撤離火警現場、中斷食水及電力供應時的安排

9.2.2 委任一名人士協調風險評估，以及發布有關鑑定風險和各種解決方法的消息。

9.2.3 在處理嚴重和特別事件時，應注意下列各點 —

- (i) 指派一名高級職員協調即時處理事件的工作
- (ii) 備有警報程序，以調配職員處理事件
- (iii) 備有向高級職員、院友家屬、規管機構及傳媒適當通報事件性質的程序(風險傳達)
- (iv) 在事件後展開調查和審核工作
- (v) 執行防止事件再發生的建議

9.2.4 當本《標準》第 14.1.2 條所指定的須呈報事件在機構內發生時，機構負責人應通報衛生署署長。

9.2.5 持續不斷鑑別無法預計但涉及院友和職員的重大事件及安全風險，並將這些事件、風險減除。

### **9.3 防火安全**

- 9.3.1 就防火安全措施向消防處或獲消防處認可的機構徵詢意見。
- 9.3.2 採取足夠的預防措施，防止火警發生。
- 9.3.3 制訂防火和發生火警時的應變計劃程序。這些程序最少每隔 24 個月檢討一次。
- 9.3.4 製造牀褥和墊料傢俬的防火物料須符合消防處所訂的標準。
- 9.3.5 在處所當眼地方張貼告示，說明發生火警時須依循的程序。
- 9.3.6 須定期進行火警疏散演習，並備有火警演習記錄以供查閱。
- 9.3.7 消防及煙霧安全方案(包括預先偵察及滅火系統)，均須通過定期測試，並記錄測試結果。

### **9.4 職員的健康和安全**

- 9.4.1 機構應遵守《職業安全及健康條例》(第 509 章)，以保障職員的健康和安全。
- 9.4.2 應備存有關職員發生意外的記錄。

### **9.5 感染控制**

- 9.5.1 委任專責護士，處理在機構內出現感染或在機構以外傳入感染的問題，監察院友及職員受感染的數字和趨勢，以及感染控制工作。
- 9.5.2 專責護士須曾接受感染控制訓練。

- 9.5.3 專責護士亦須就下列事宜提供意見 —
- (i) 制訂有關屋宇裝備和購置設備的早期規劃工作
  - (ii) 一些對感染控制工作有影響的服務外判程序，例如洗衣、房務管理、處置廢物、膳食、消毒物品供應及通風系統的保養等
- 9.5.4 以書面制訂預防和控制感染的政策、程序及指引，內容包括以下項目，以機構適用為準 —
- (i) 標準和針對傳播的感染控制預防措施
  - (ii) 潔手程序及設施
  - (iii) 安全處理和棄置醫療廢物及化學廢物的方法
  - (iv) 鼻胃管及留置導管的護理方法
  - (v) 可重複使用醫療儀器的去除污染處理和再加工處理方法
  - (vi) 向衛生署衛生防護中心呈報懷疑爆發傳染病事宜，以及處理傳染病爆發的方法
  - (vii) 隔離染上或懷疑染上傳染病的院友
  - (viii) 透過防護措施或防疫注射方法，預防在工作上接觸由血液傳播的病毒和受到其他感染
  - (ix) 注射安全及針刺意外的處理方法
  - (x) 發生傳染性物質濺溢或涉及這類物質的意外時的處理方法
  - (xi) 儀器的清潔、消毒和殺菌
  - (xii) 洗衣及被服的處理方法
  - (xiii) 膳食服務的運作
  - (xiv) 在進行清拆、建築及改善工程期間，識別環境感染風險
  - (xv) 如在各種感染風險下的指示及使用個人防護裝備
- 9.5.5 專責護士不斷採取措施並進行監測，以偵測傳染病的爆發。
- 9.5.6 須設有具獨立通風系統的房間，以隔離經空氣途徑感染傳染病的院友。

- 9.5.7 專責護士須監察、組織及推行感染控制措施。
- 9.5.8 專責護士須參與為職員提供的所有預防感染方面的培訓工作。
- 9.5.9 設立機制，把感染控制的做法納入機構整體的質素改善及院友安全措施。
- 9.5.10 專責護士應留意傳染病在社區的情況，並採取適當的感染控制措施。

## 第 10 章 住院記錄

---

### 10.1 概述

機構須為每名院友備存全面的住院記錄，醫護人員為院友提供護理服務後，須即時填寫院友的記錄，以便醫護團隊為院友提供持續的護理。

### 10.2 一般規定

10.2.1 所有住院記錄必須準確、詳盡、清晰、完整和有系統，並必須載有最新資料，以便：

- (i) 所有醫生、護士、專職醫療人員及護理人員能夠為院友提供持續的護理
- (ii) 索閱所需資料，作檢討和質素保證之用

10.2.2 須於記錄分頁的當眼位置展示院友全名及院友編號／其他身分代號，以便識別。院友的記錄包括但不限於下列各項 —

- (i) 在機構內診治及護理該院友的醫生、護士、專職醫療人員和護理人員所作出的所有記錄(例如入院記錄、診症摘要和病情記錄)
- (ii) 配藥單
- (iii) 觀察記錄表和體液平衡記錄表
- (iv) 服藥記錄表和敏感症記錄
- (v) 同意書
- (vi) 轉介信
- (vii) 護理照顧計劃
- (viii) 任何特別事件，包括令院友受傷的事件
- (ix) 出院摘要

10.2.3 醫護人員所記載的記錄應妥善簽署，並記載該等人員的姓名及職位。

- 10.2.4 院友住院記錄內的每個記項必須註明日期，在適當時亦須註明時間。每個記項須附有服務提供者的簽名，簽名必須可以辨認或追查。機構須備存簽名式樣，也可在簽名以外附加簽署人的姓名。須刪去不正確的記項或錯處，並作出適當更改，由作出更改的人員填上更改日期及簽署。
- 10.2.5 如住院記錄以電子方式記錄，必須制定機制以提供審核線索，追查記錄上所作的任何修訂。
- 10.2.6 管理層須定期審核院友住院記錄的內容及其是否完整。

### **10.3 貯存和銷毀記錄**

- 10.3.1 制訂政策以保留住院記錄一段時間，時間長短視乎記錄性質和會否牽涉法律訴訟而定。機構行政當局可就某類記錄應貯存多久諮詢其法律顧問。
- 10.3.2 院友住院記錄以機密形式保存。所有記錄應存放在安全的地方，避免未獲授權人士查閱，造成損毀或損失。須制定保安措施及政策，安全處理及傳送包含院友資料的電子資料，當中包括電子郵件或貯存於抽取式媒體的資料。
- 10.3.3 應妥善銷毀記錄，包括包含院友資料的電子記錄或影像。

## 第 11 章 藥物管理服務

---

### 11.1 一般規定

- 11.1.1 委任一名註冊護士統管藥物的施用和院友藥物的管理。
- 11.1.2 委任一名註冊醫生或註冊藥劑師監督配藥，並統管配藥服務。
- 11.1.3 須以書面訂有購買、記錄、處理、保管、安全施用、處置和回收藥物的程序。機構使用的所有藥物必須屬香港註冊的藥物。
- 11.1.4 藥物的處理和供應須符合現行法例的要求。
- 11.1.5 備存的藥物應附有清晰的標籤，並註明有效期。
- 11.1.6 須設立監察制度以確保準確配藥和施用藥物，並保存配藥和施用藥物記錄，以供查閱。須把用藥錯誤或險失事件的情況記錄在案，並根據機構管理層所訂定的程序及時限，向負責醫生、註冊護士主管或藥劑師報告。
- 11.1.7 與配藥或施用藥物有關而須呈報的事件應依從相關規定向衛生署呈報。
- 11.1.8 機構須訂有政策，闡明是否准許院友服用自備藥物。如果准許，機構應告知院友／其家屬他們有責任通知主診醫生；如不准許，則應在院友及其家屬決定入院前向他們說明這項政策，並須簽署同意書。
- 11.1.9 根據《藥劑業及毒藥條例》(第 138 章)及其附屬法例的規定，機構所採購的毒藥須由獲委任的註冊藥劑師或醫生定期檢查，並予以記錄。

11.1.10 用作配藥或準備藥物的工作枱表面須保持清潔、光滑、可清洗、防污及防潮。

## 11.2 貯存藥物

11.2.1 藥物必須妥善保存，包括現正使用的。若使用上鎖的貯物櫃，須以書面就交更時交收鎖匙和保管備用鎖匙的事宜制定程序。

11.2.2 危險藥物須存放於可上鎖的櫃內，並由獲主管醫生委任的註冊護士最少每月檢查一次，並予以記錄。

11.2.3 藥物的儲存應符合製造商的建議。機構須配備合適的設備以存放有特殊儲存需要的藥物(例如需要冷鏈儲存的藥物)，並妥善貯存及保養該設備以確保運作良好。

11.2.4 外用及內服藥物須分開擺放。

11.2.5 須訂有一套檢查藥物和消毒劑有效期的系統，不論該等藥物和消毒劑是存放於貯物室或冰箱，存放於病房備用或作緊急用途。

11.2.6 如藥物需在運送及存放過程中保持冷凍狀態以確保療效，機構則須訂有一套監察並記錄運送和貯存設施溫度的系統。例如，參考衛生署基層醫療統籌處發布的《香港兒童護理參考概覽-兒童在基層醫療的預防護理》的免疫接種單元，並以書面訂定貯存及處理疫苗的政策及程序。

11.2.7 機構須備有關於處理冷鏈管理失效和取用備存藥物權限的書面政策和程序。

## 11.3 配藥和施用藥物

11.3.1 藥物須按照註冊醫生的處方並在註冊藥劑師或註冊醫生的監督下配發。

- 11.3.2 須由一名註冊護士或登記護士向院友施用藥物，而施用的藥物須有清晰的標籤。
- 11.3.3 以單一劑量容器包裝的藥物在取出後必須即時施用。
- 11.3.4 須為每名院友備存用藥記錄，每個記項均須由施用人員簽署，並註明—
- (i) 院友姓名和身分代號
  - (ii) 藥物名稱、劑量和施用途徑
  - (iii) 施用每劑藥物的次數和時間
  - (iv) 處方日期
  - (v) 任何已知的藥物過敏或敏感情況
- 11.3.5 應讓有關人員容易取得進行急救所需的藥物，而其包裝應方便進行急救。
- 11.3.6 凡收到根據處方向註明姓名的院友開出的藥物，應把藥物施用於該名院友，而不應用於其他院友。當該名院友不再需要使用這些藥物時，應把藥物適當處理和棄置。
- 11.3.7 機構提供的藥物須由註冊藥劑師或註冊醫生負責管理。
- 11.3.8 配發給院友於機構外使用的藥物應加上標籤，清楚說明藥物名稱、使用方法和安全用藥指示，並符合現行法例的要求。
- 11.3.9 備存登記冊，記錄接受源自人體製成藥品的病人資料，例如血漿和由血漿製造的產品。

## 第 12 章 物理治療／職業治療服務

---

### 12.1 人手

- 12.1.1 指派一名物理治療師／職業治療師統管物理治療／職業治療服務。
- 12.1.2 物理治療師／職業治療師須負責督導助理員及其他輔助人員。

### 12.2 設施及設備

- 12.2.1 備有切合需要及服務的足夠儀器及物料。
- 12.2.2 提供足夠空間貯存儀器及物料。
- 12.2.3 所有儀器均須定期維修。
- 12.2.4 如院友不是時刻接受直接個別的監督，便須設有召喚鐘，用以召喚職員協助。召喚鐘須經常檢查，確保運作正常。須指導所有接受治療的院友如何使用召喚鐘。

### 12.3 其他規定

- 12.3.1 須以書面制訂政策及程序，處理儀器操作和院友須知。
- 12.3.2 如院友需親自操作輔助器／儀器進行治療，機構須向院友簡介如何正確操作儀器和其相關風險。
- 12.3.3 打算進行某類治療前，須向院友講解預防措施或禁忌徵象。
- 12.3.4 曾向院友提供的治療及建議須記錄在院友的住院記錄內。

## 第 13 章 房務管理及支援服務

---

### 13.1 概述

為向院友提供安全而妥善的服務，機構必須有適當的房務管理、膳食服務、被服及洗衣服務、醫療及化學廢物管理、醫療氣體的貯存和供應、殮房服務及消毒物品供應服務。

### 13.2 房務管理

- 13.2.1 建立各項工作程序，包括處所及空調系統的清洗時間表。
- 13.2.2 每天並在有需要時清潔院友的房間，包括地板、廁所及浴室等地方。
- 13.2.3 大堂、等候區及活動室等公用地方應時刻保持清潔。
- 13.2.4 裝設在睡房、廁所及浴室的召喚鐘應保持操作正常，並定期進行測試。
- 13.2.5 所有清潔劑及消毒劑均須貼上正確標籤，標籤上附有產品名稱及生產商指明的各類用途。
- 13.2.6 定期並在有需要時進行滅蟲。
- 13.2.7 處所須設有適當的保安控制措施，以保障院友、訪客及職員的安全及財產。同時須制訂政策及程序，處理所有事件及其他突發事件。
- 13.2.8 當機構即將進行翻新或新的建築工程時，院方須採取適當措施，阻隔噪音及塵埃。

### **13.3 膳食服務**

- 13.3.1 如機構提供膳食，應根據院友的需要而適當準備。
- 13.3.2 處理食物的員工均應定期接受有關食物衛生的培訓。
- 13.3.3 處理食物的人員應由營養師或註冊護士等專業人員監督。
- 13.3.4 員工如出現腸胃炎症狀，應避免處理食物，直至該等症狀消失為止。
- 13.3.5 應按專業人員或營養師的意見提供特別膳食，並定期監察食物的質素。
- 13.3.6 提供不同種類食物，菜單上的菜式應定期轉換。
- 13.3.7 主管膳食服務的負責人應參照食物危害分析重點控制系統(HACCP)，確保食物安全。
- 13.3.8 廚房及貯存食物的地方應保持衛生，以免害蟲出沒。
- 13.3.9 貯存供稍後食用的預先烹煮食物，應設有標籤制度，顯示食物的食用限期。

### **13.4 被服及洗衣服務**

- 13.4.1 備存足夠的潔淨被服，以供使用。
- 13.4.2 訂立更換被服的時間表。
- 13.4.3 制訂書面政策及程序，處理骯髒被服，特別是處理傳染病患者被服的程序。
- 13.4.4 被服貯存室應保持清潔並妥為打理。

- 13.4.5 若在機構內提供洗衣服務，應定期維修洗衣機及乾衣機。
- 13.4.6 為保障職業安全及健康，洗衣房職員須獲提供適當個人防護設備，並接受處理被服／衣物、化學洗衣粉及操作洗衣機的適當訓練。
- 13.4.7 定期維修及保養洗衣機及相關機器、洗衣房的通風系統等，以確保其操作正常；並須備存適當的維修保養記錄。
- 13.4.8 制定機制及保存文件記錄，以監察職員表現及服務質素。

### **13.5 醫療及化學廢物的管理**

- 13.5.1 醫療及化學廢物應根據環境保護署書面公布的政策及程序，以安全的方式妥為處理。
- 13.5.2 制定醫療及化學廢物管理計劃。
- 13.5.3 醫療廢物應與家居廢物分隔開，放入適當的顏色袋內包妥，並加上生物危害的標記。同樣地，所有化學廢物在棄置前均須妥為貯存及加上標籤。
- 13.5.4 持有環境保護署所發出牌照的指定醫療廢物收集商收集醫療及化學廢物前，機構須妥為貯存該等醫療及化學廢物。
- 13.5.5 備存有關醫療及化學廢物已經適當棄置的記錄。
- 13.5.6 職員須獲提供適當個人防護設備，並接受處理醫療及化學廢物的適當訓練。
- 13.5.7 制定機制及保存文件記錄，以監察職員表現及服務質素。

## 13.6 貯存和供應醫療氣體

- 13.6.1 機構應參考本港相關當局發出的現行指引，以確保安全地使用醫療氣體。
- 13.6.2 在醫用氣體管道系統(MGPS)首次安裝，或該系統其後須予修理、改動、大修或擴建後，必須由《危險品(一般)規例》訂明的認可人士對氣體管道系統進行檢查，並由曾經接受相關訓練的註冊藥劑師就系統終端設備(TU)產生的氣體進行藥物測試(例如鑑定和質量測試)。系統投入運作前，應取得消防處的書面批准。
- 13.6.3 在使用全新或經維修的系統前所進行的檢查，均須予以記錄。
- 13.6.4 制訂書面政策及程序，記錄採購、接收、送貨、處理、運輸及貯存滿載氣體及中空的醫療氣體瓶，以及進行上述程序的負責人資料詳情。
- 13.6.5 貯存壓縮氣體瓶及任何液態氣體，必須符合《危險品條例》(第 295 章)及其附屬法例的規定。
- 13.6.6 壓縮氣體瓶在收到後以至使用期間，若發現氣體瓶的狀況欠佳，或氣體瓶上沒有正確或清晰的標籤或完整的封口，則必須退回予供應商，並於退回前放置在指定的隔離區域。
- 13.6.7 院方須指派一名人士統管醫療氣體事務。有關人士須接受訓練，以安全處理醫療氣體。

## 13.7 殮房服務

- 13.7.1 以書面制訂政策及程序，以適當方法識別身故的院友及安全運送其遺體至殮房，以及其後把遺體轉交院友家屬及殮葬商處理。

- 13.7.2 須定期檢查及維修殮房及設施，並定時監察及記錄冷藏室的溫度。
- 13.7.3 職員須獲提供適當個人防護設備，並接受安全處理遺體的適當訓練。

### **13.8 消毒物品供應服務**

- 13.8.1 職員須接受處理及使用消毒物品的適當訓練。
- 13.8.2 此項服務須按照機構的感染控制政策推行。
- 13.8.3 消毒物品須由適當的運送工具載運，並貯存在清潔乾爽的地方。
- 13.8.4 定期檢查及維修所有消毒設備。有關職員須就使用該等設備接受適當訓練。
- 13.8.5 定期檢查消毒物品的存量，並正確地依序分發。
- 13.8.6 採取措施確保消毒效能。
- 13.8.7 適當備存各批次消毒物品的文件記錄，以便在消毒產品出現問題時得以迅速回收，作出補救。

## 第 14 章 須提交衛生署署長的資料

---

### 14.1 一般規定

- 14.1.1 營辦人須定期向衛生署署長提交以下資料 —
- (i) 周年報告
  - (ii) 人手情況
  - (iii) 經審計的財務報告
  - (iv) 政府要求的任何其他資料
- 14.1.2 機構負責人須於下列情況出現後通知衛生署署長 —
- 下列特別事件情況出現後，須於 24 小時內通知衛生署署長，並於 4 星期內提交詳細報告。

#### 特別事件

- (i) 非預期死亡或永久喪失主要功能(與院友原有的病症或病情無關)
- (ii) 輸血或輸入血液製品後出現嚴重反應
- (iii) 自殺、襲擊、殺人
- (iv) 與不良事件 (如留醫)有關聯的錯誤處方藥物事件 (如劑量過重或藥物出錯)，或涉及兩名以上院友的錯誤
- (v) 與喪失功能或留醫有關聯的非預期意外(如跌倒、哽噎)
- (vi) 與使用約束物品有關聯的死亡或受傷事件
- (vii) 任何與不良事故有關聯的事件(如因設備、設施而引起的)

#### 其他

- (i) 對公眾衛生有重大影響的事件
- (ii) 影響機構運作的嚴重事件(如中斷食水及電力供應)
- (iii) 法定須呈報的傳染病之外，不尋常地在同一時間相繼出現的傳染病

## 附錄

---

申請人須向有關政府部門確定機構的運作，包括有關處所用途，是否已符合香港法律下的有關條例和規例。此等條例和規例包括但不限於下述例子 —

政府部門	有關條例
屋宇署	《建築物條例》(第 123 章)
機電工程署	《電力條例》(第 406 章) 《升降機及自動梯條例》(第 618 章) 《氣體安全條例》(第 51 章)
環境保護署	《空氣污染管制條例》(第 311 章) 《噪音管制條例》(第 400 章) 《廢物處置條例》(第 354 章) 《水污染管制條例》(第 358 章)
消防處	《消防條例》(第 95 章) 《消防安全(建築物)條例》(第 572 章) 《消防安全(商業處所)條例》(第 502 章) 《危險品條例》(第 295 章)
地政總署	《土地註冊條例》(第 128 章) 《土地業權條例》(第 585 章)
規劃署	《城市規劃條例》(第 131 章)
水務署	《水務設施條例》(第 102 章)

除上述條例外，豁免一經批出後，營辦人和董事會亦須確保機構的日常運作已依循香港有關條例及法律。尚有其他條例未能盡錄，以下條例一覽表僅供營辦人參考。

## 政府部門／法定機構

## 有關條例

衛生署

《危險藥物條例》(第 134 章)  
《抗生素條例》(第 137 章)  
《藥劑業及毒藥條例》(第 138 章)  
《預防及控制疾病條例》(第 599 章)  
《吸煙(公眾衛生)條例》(第 371 章)  
《不良醫藥廣告條例》(第 231 章)

香港醫務委員會

《醫生註冊條例》(第 161 章)

香港中醫藥管理委員會

《中醫藥條例》(第 549 章)

香港護士管理局

《護士註冊條例》(第 164 章)

輔助醫療業管理局

《輔助醫療業條例》(第 359 章)

食物環境衛生署

《公眾衛生及市政條例》(第 132 章)

廉政公署

《廉政公署條例》(第 204 章)  
《防止賄賂條例》(第 201 章)

司法機構

《死因裁判官條例》(第 504 章)

勞工處

《僱傭條例》(第 57 章)  
《僱員補償條例》(第 282 章)  
《職業安全及健康條例》(第 509 章)  
《鍋爐及壓力容器條例》(第 56 章)

強制性公積金計劃  
管理局

《強制性公積金計劃條例》(第 485 章)  
《職業退休計劃條例》(第 426 章)

香港個人資料私隱  
專員公署

《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)

社會福利署

《安老院條例》(第 459 章)