

長者院舍照顧服務券計劃

摘要

1. 政府安老服務的政策方針是推廣“居家安老為本，院舍照顧為後援”。雖然大多數長者都希望在熟悉的環境居家安老，但有部分體弱長者基於健康或家庭理由需要院舍照顧。設立安老院旨在為有需要的長者提供院舍照顧服務及設施。政府提供各種資助院舍照顧服務，為年齡達65歲或以上經“安老服務統一評估機制”(統評機制)評估為需要長期院舍照顧服務的長者提供院舍照顧。合資格的長者將列入資助長期護理服務中央輪候冊。

2. 社會福利署(社署)負責為長者提供資助院舍照顧服務。2017年3月，社署推出長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃(院舍券試驗計劃)，為需要院舍照顧服務的長者提供一個額外的選擇，同時提供誘因，鼓勵安老院改善服務。2023年4月，試驗計劃恆常化，並重新命名為長者院舍照顧服務券(院舍券)計劃。院舍券計劃的對象，是所有經統評機制被評為適合院舍照顧服務及正在資助長期護理服務中央輪候冊上輪候護理安老宿位的長者。由2024年6月11日起，院舍券的適用範圍擴展至護養院宿位。

3. 院舍券計劃採用“錢跟人走”和“能者多付”的原則，為長者提供更大的靈活性，讓他們可自由選擇及轉換入住參與院舍券計劃的安老院(即認可服務機構)，並讓負擔能力較低的長者獲得較多政府資助(採用八個層遞式共同付款級別(由級別0至級別7)，按照長者的個人經濟狀況來釐定其所屬的共同付款級別)。由院舍券試驗計劃推出至2023-24年度，院舍券津貼的總額約為24.244億元。審計署最近就院舍券計劃進行審查。

長者院舍照顧服務券的行政事宜

4. **需要改善處理院舍券申請的適時程度** 接獲院舍券申請後，社署人員會聯絡申請人，提供院舍券計劃的服務簡介、查核其統評機制評估結果在申請日期是否仍然有效，並對申請人進行經濟狀況審查。社署表示，在完成處理院舍券申請方面並沒有指定時限。就2022-23和2023-24年度所接獲的5 704宗申請而言，審計署留意到，截至2024年3月31日，每宗申請的處理時間各異。舉例而

摘要

言，就3 179宗(56%)已發放院舍券的申請，申請日期和院舍券發放日期之間相隔的時間介乎同日至約7個月不等(平均約為43天)。審計署亦留意到，社署指引沒有訂明向申請人提供服務簡介和向負責工作人員取得統評機制評估結果的時限(例如與申請人／負責工作人員首次聯絡及／或隨後跟進的時限)(第2.9至2.11段)。

5. **院舍券試用期屆滿後的跟進行動有可予改善之處** 院舍券計劃設有六個月試用期，讓長者嘗試適應在認可服務機構內的生活。在試用期內，院舍券持有人在中央輪候冊上的申請狀態會轉為“非活躍”。社署會向院舍券持有人發出通知，要求他們在試用期屆滿前回覆會繼續參加還是退出院舍券計劃。如院舍券持有人不曾使用院舍券服務，會被視為在試用期屆滿後退出院舍券計劃，而他們在中央輪候冊上的申請狀態將會重新轉為活躍，並恢復在申請日期的原本輪候位置。院舍券持有人的決定會記錄於院舍照顧服務券系統(院舍券系統)中。審計署審視了20名院舍券持有人(包括截至2024年3月31日，在試用期屆滿後其決定仍未被記錄於院舍券系統中的10人，以及繼續參加或退出的日期為試用期屆滿後的10人)的記錄，留意到截至2024年7月：

- (a) 就20名院舍券持有人中的8名(40%)而言，雖然他們的回條並沒有收到，但在院舍券系統中更新其繼續參加或退出計劃的決定，以及更新其在中央輪候冊上的狀態的日期，為試用期屆滿後的33天至約9個月(平均約為5個月)(包括不曾使用院舍券而中央輪候冊上申請狀態應重新轉為活躍的6名院舍券持有人)；及
- (b) 就有回條的12名院舍券持有人中的9名(75%)而言，在院舍券系統中更新其決定，以及更新其在中央輪候冊上的狀態的日期，為收到回條後的4天至約5個月(平均約為57天)(包括不曾使用院舍券而中央輪候冊上申請狀態應重新轉為活躍的4名院舍券持有人)(第1.5、2.13至2.15段)。

6. **需要加強監察床位費** 認可服務機構可以院舍券面值為上限，就院舍券服務(涵蓋標準服務(例如住宿於共住的房間))收取每月宿位費用。社署向認可服務機構發放院舍券服務津貼，而院舍券持有人則按其共同付款級別為服務付款。如床位處於升級寢室內，且收費高於院舍券面值，院舍券持有人便須額外付款。認可服務機構就院舍券持有人收取的床位費，涵蓋院舍券服務的費用和額外付款的費用。院舍券面值每年調整。社署會把面值調整安排通知認可服務機構，而認可服務機構須回覆其院舍券服務費用會否因應最新院舍券面值而調整。就收費高於院舍券面值的床位而言，認可服務機構亦須以另一表格告知社

摘要

署有關的床位價格(下稱床位費表)。就2024年的院舍券面值調整而言，審計署審視了15間認可服務機構的記錄，留意到以下事宜：

- (a) **需要適時把院舍券面值調整安排通知認可服務機構** 護理安老宿位的院舍券面值的調整由2024年4月1日起生效。然而，社署於2024年3月27日(即生效日期前5天)才通知認可服務機構指院舍券面值會更新，並要求認可服務機構於2024年4月12日或之前回覆會否相應調整院舍券服務的費用。另外，社署亦於2024年4月10日(即生效日期後9天)才通知認可服務機構指如有收取高於院舍券面值的床位費，須於2024年4月19日或之前提交床位費表；及
- (b) **部分認可服務機構延遲或沒有就院舍券面值調整作出回覆** 就15間認可服務機構而言，截至2024年8月，11間(73%)的院舍券面值調整回條並沒有收到。另外，雖然有14間認可服務機構收取高於院舍券面值的床位費，但7間(50%)的更新床位費表並沒有收到。至於已提交更新床位費表的其餘7間(50%)認可服務機構，其中6間(86%)認可服務機構的回覆延遲了70至112天(平均約為83天)。社署表示會審視所提交的床位費／各項收費的變動清單。雖然截至2024年8月並沒有社署審視費用的文件記錄，但全部15間認可服務機構都按照2024年4月起生效的更新院舍券面值獲發還院舍券服務津貼(第1.13、2.24、2.25、2.29及2.31段)。

7. **需要加強監察額外附屬服務費用** 社署表示，院舍券試驗計劃於2017年3月推出時，認可服務機構須提供等值於當時院舍券面值的院舍券服務。如認可服務機構收取的每月宿位費用低於院舍券面值，便須提供額外附屬服務，以補償差額(即院舍券服務津貼涵蓋標準服務和額外附屬服務)。由2020年8月起，認可服務機構可以院舍券面值為上限，按個別院舍的每月實際收費作為院舍券服務的每月宿位費用。截至2024年3月，在38間參與院舍券計劃的合約院舍中，有29間(76%)的每月宿位費用(受院舍與社署簽訂的合約約束)低於院舍券面值，並提供額外附屬服務(第2.33至2.35段)。審計署審視了10間合約院舍(額外附屬服務費用最高的院舍)收取的額外附屬服務費用，留意到以下事宜：

- (a) **需要檢視合約院舍的額外附屬服務費用** 在院舍券計劃下，院舍券持有人可額外付款，購買額外服務(例如額外物理治療／職業治療節數)，而額外付款的款額上限為當時院舍券面值的150%。另外，院舍券持有人亦可付款購買消耗品項目(例如特別膳食)和附帶收費項目(例如護送服務)。該10間合約院舍提供的額外附屬服務與其他類

摘要

別的認可服務機構(例如私營院舍)提供的額外服務、消耗品項目和附帶收費項目相似。在一般情況下，該等費用由院舍券持有人支付(而他們可自行選擇購買該等項目／服務與否)；但合約院舍所提供的額外附屬服務則有所不同，不論院舍券持有人意願為何，該等服務均由政府全額或部分資助(視乎院舍券持有人的共同付款級別)(第1.12、2.36及2.37段)；

- (b) **需要加強審視額外附屬服務費用** 社署表示，合約院舍須每年就額外附屬服務提交表格，提供服務詳情(下稱額外附屬服務表)。就該10間合約院舍而言，審計署留意到，不同合約院舍就部分類似額外附屬服務收取的價格水平有頗大差異。社署表示會審視全部所提交的價目表。雖然差異頗大，但截至2024年8月並沒有文件記錄顯示社署曾向各合約院舍查詢所提供的額外附屬服務有何分別(第2.38及2.39段)；及
- (c) **需要適時要求認可服務機構提交額外附屬服務表和跟進回覆** 就2024年4月1日起生效的院舍券面值調整而言，社署於2024年4月10日(即院舍券面值調整生效日期後9天)才向合約院舍發出額外附屬服務表，亦沒有設定回覆時限。截至2024年8月，在10間合約院舍中，2間(20%)的更新額外附屬服務表並沒有收到。雖然截至2024年8月並沒有社署審視費用的文件記錄，但全部10間合約院舍都按照2024年4月起生效的更新院舍券面值獲發還院舍券服務津貼(涵蓋額外附屬服務)(第2.42段)。

8. **需要加強監察額外服務和消耗品項目的費用和附帶收費** 根據認可服務機構和社署就院舍券計劃簽訂的服務協議，如費用和收費有任何變動，認可服務機構須於實施生效日期前至少30天以書面通知社署。就額外服務、消耗品項目和附帶收費而言，認可服務機構須在申請參與院舍券計劃時和有任何變動時，向社署提交收費項目表和價目表(下稱收費表)。社署表示會審視費用和收費，並盡可能於認可服務機構指明的費用和收費變動生效日期前完成審視程序(第2.44及2.45段)。審計署審視了15間認可服務機構的記錄，留意到以下事宜：

- (a) **需要改善提交和審視收費表的適時程度** 就最新收費表(在2020年9月至2024年7月期間收到)而言，在15間認可服務機構中，社署有就8間(53%)備存其審視記錄。在這8間認可服務機構中，有1間(13%)認可服務機構沒有在收費表上註明費用變動的生效日期。至於有註明生效日期的其餘7間(87%)認可服務機構，4間(57%)認可服務機構

摘要

的收費表在生效日期前的8至28天(平均約為17天)才收到(相對於規定的至少30天)。就2間(29%)認可服務機構而言，社署在註明的生效日期後的9天和30天才審視費用和收費(第2.46段)；及

- (b) **需要加強審視費用和收費** 就15間認可服務機構而言，各認可服務機構就類似的額外服務、消耗品項目和附帶收費項目的經審視費用有所差異。就最新收費表而言，社署沒有就7間(47%)認可服務機構備存其審視記錄。至於有審視記錄的其餘8間(53%)認可服務機構，雖然有文件記錄顯示社署有按舊有收費表對比其中4間(50%)認可服務機構的費用變動，但截至2024年8月，並沒有類似記錄顯示就另外4間(50%)認可服務機構費用所進行的相關審視工作(第2.47段)。

監察認可服務機構

9. **需要進一步採取措施加快處理認可服務機構申請** 在院舍券計劃下，認可服務機構必須正在提供非資助宿位，並符合社署規定的空間、人手及過往服務記錄的指定要求。院舍照顧服務券辦事處(院舍券辦事處)負責院舍券計劃的行政工作。截至2024年3月，共有203間認可服務機構。社署在其指引內訂明處理認可服務機構申請的整體時限(即由接獲申請至批准)，以及申請程序中不同階段處理工作的各個時限。審計署留意到：

- (a) 就在2019-20至2023-24年度期間接獲並獲批的107宗認可服務機構申請中的58宗(54%)而言，完成處理申請所用的時間超過所訂時限1至234天不等(平均為68天)。社署表示，申請者出現一些常見的狀況(例如遲交建議價目表等所需文件)，導致社署在完成評審程序方面有困難。然而，申請表格的相關核對清單中並沒有列出部分所需證明文件(例如建議價目表)；及
- (b) 就審計署所審視的10宗申請(在2017至2023年期間獲批)而言，在一些個案中，申請程序中不同階段的處理工作所用的時間超過所訂時限。舉例而言，在一宗個案中，院舍券辦事處向安老院牌照事務處(負責評核和監察符合空間和人手要求的情況)提出進行實地評核要求所用的時間超過所訂時限31天，而有關原因並沒有記錄在案(第1.12、3.2至3.8及3.28段)。

摘要

10. **需要確保認可服務機構符合收取消耗品項目費用和附帶收費方面的規定** 根據服務協議，認可服務機構可向院舍券持有人收取院舍券服務範圍以外的實報實銷消耗品項目費用和附帶收費，但須符合特定條件(例如須張貼告示，清楚列明所有項目的價目表)。審計署審視了30名院舍券持有人(即3間認可服務機構各10名)在2023年4月至2024年3月期間的相關記錄，發現有可予改善之處，包括：(a)6名院舍券持有人(涉及2間認可服務機構)被以高於價目表所示價格收取消耗品項目的費用(例如就鼻飼用品每月被收取2,086元，而非價目表所示的1,900元)，多收的費用總額為2,703元(每名院舍券持有人介乎68元至1,871元不等)；及(b)4名院舍券持有人(涉及1間認可服務機構)就沒有列於價目表上的消耗品項目被收費(例如就特別營養飲品每月被收取2,400元)，而就這些項目收費的理據並沒有記錄在案，所涉總額為34,225元(每名院舍券持有人介乎30元至22,420元不等)(第3.14及3.15段)。

11. **需要加強監察認可服務機構處理照顧補助項目的事宜** 屬於共同付款級別0的院舍券持有人如獲公立醫院或診所的醫生證明有醫療需要，社署會向其所入住的認可服務機構發放照顧補助金津貼，支付紙尿片及醫療消耗用品等項目的費用(第1.10段)。審計署發現：

- (a) **向院舍券持有人收取應由政府繳付的照顧補助項目費用** 根據服務協議，如政府就任何項目應繳或將來應繳照顧補助金津貼，認可服務機構不得就該項目向院舍券持有人收費。在2023年4月至2024年3月期間，在30名院舍券持有人(見第10段)中，有2名領取照顧補助金津貼的院舍券持有人被收取相關的照顧補助項目費用(例如就血糖監察用品被收取1,125元)。多收的費用總額為1,155元(即30元和1,125元)(第3.17段)；及
- (b) **需要加強監察向領取紙尿片照顧補助金津貼的院舍券持有人提供紙尿片的情況** 根據服務協議，認可服務機構每月必須為每名領取紙尿片照顧補助金津貼的院舍券持有人提供每日至少6片或由醫生指定更多數量的紙尿片。在2023年10月至2024年3月期間，就30名院舍券持有人而言，在7宗個案(涉及2間認可服務機構)中，未有向其提供規定數量紙尿片(例如每日獲提供1至3片)的理據沒有記錄在案，而另一認可服務機構則沒有記錄每日向每名院舍券持有人提供的紙尿片數量(第3.18段)。

摘要

12. **監察認可服務機構符合最低人手要求的情況方面有可予改善之處** 根據服務協議，認可服務機構須確保在合約期內的任何時間(即值勤率達100%)均符合最低人手水平(即最低人手要求)。審計署審視了3間認可服務機構於2024年3月的員工值勤記錄，留意到2間認可服務機構部分員工種類的值勤不足率介乎1%至14%不等。審計署審視了該2間認可服務機構(巡查(見第13段)於2024年2月和2023年6月進行)的巡查報告(報告由安老院牌照事務處於巡查後擬備及向法院舍券辦事處提交，供其採取跟進行動)，留意到所匯報的數字相若。社署表示，院舍券辦事處在收到安老院牌照事務處的巡查報告後，會基於多個因素評核認可服務機構符合最低人手要求的情況。然而，審計署留意到，社署的院舍券計劃指引沒有訂明相關程序，而院舍券辦事處就該2間認可服務機構的評核結果並沒有記錄在案(第3.22及3.28段)。

13. **需要確保服務監察探訪和巡查按照所訂時限進行** 根據社署指引，為確保認可服務機構的服務質素，院舍券辦事處的助理社會工作主任會進行服務監察探訪(以監察院舍券計劃多個範疇的情況(例如向法院舍券持有人收費的情況))，安老院牌照事務處一般亦會特別為院舍券計劃進行巡查(下稱巡查)(以監察認可服務機構符合其他範疇規定的情況(見第9(b)段))，而上述服務監察探訪和巡查會按照所訂時限進行。根據社署為2021-22至2023-24年度期間進行的服務監察探訪和巡查編製的清單，審計署留意到，截至2024年3月31日，59間認可服務機構的服務監察探訪和17間認可服務機構的巡查已分別逾期3至723天不等(平均為232天)和3至216天不等(平均為41天)。社署表示，由於2019冠狀病毒疫情爆發，服務監察探訪和巡查的安排大受影響(第1.18、3.28、3.30及3.31段)。

14. **需要加強服務監察探訪和實地督導檢查的工作** 社會工作主任會就其轄下各名助理社會工作主任進行實地督導檢查，以檢查他們在服務監察探訪中進行的工作。審計署於2024年6月和7月隨同到5間認可服務機構的5次服務監察探訪暨實地督導檢查，留意到在1次探訪中，院舍券辦事處人員未能發現到不符合服務協議的情況。舉例而言，就院舍券辦事處人員在探訪中揀選作審視的院舍券持有人中，有90%被認可服務機構多收消耗品項目(例如營養奶)費用和附帶收費(例如每月冷氣費)。按適用價目表計算，在2023年11月至2024年5月期間，多收的費用總額為2,503元(每名院舍券持有人介乎140元至540元不等)(第3.28及3.33段)。

其他相關事宜

15. **需要採取措施確保申請發還款項表格準確填寫和適時提交** 社署推出長者服務券資訊系統，以更有效推行院舍券計劃，包括利便認可服務機構處理長者的收納或離開個案、更新宿位空缺資料、申請更改宿位資料及申請發還政府資助。根據服務協議，認可服務機構須在每月10號或之前向社署就院舍券津貼提交上一個月的申請發還款項表格。在2023年7月至2024年5月期間，在認可服務機構提交的2 155份每月申請發還款項表格中，有559份(26%)表格延遲提交，介乎1至39天不等(平均約為8天)。就625份(29%)表格而言，認可服務機構須重新提交申請發還款項表格(第4.2及4.3段)。

16. **需要確保適時提交院舍券持有人的入住或離宿資料** 根據服務協議，認可服務機構須於2個工作天內通知社署有關任何院舍券持有人的收納、離開或被當作離開(例如因入住醫院而連續60天持續離開認可服務機構)的情況。社署會在收納院舍券持有人的入住日期起向認可服務機構發放院舍券津貼，並在院舍券持有人的離開日期起停止發放院舍券津貼。審計署審視了在2023年7月至2024年3月期間15間認可服務機構的院舍券持有人收納或離開記錄，留意到：(a)在266宗收納個案中，有55宗(21%)在提交入住資料方面有所延遲(介乎1至31個工作天，平均約為7個工作天)；(b)在126宗離開個案中，有31宗(25%)在提交離宿資料方面有所延遲(介乎1至74個工作天，平均約為12個工作天)；及(c)就一宗被當作離開的個案，院舍券持有人連續90天入住醫院後才被當作離開認可服務機構(即額外資助了30天)。社署表示，已就延長離開院舍期限作出特別批准。然而，社署指引沒有訂明批准延長期限的相關批准程序(第4.6及4.7段)。

17. **需要確保網站上的認可服務機構宿位資料齊全和最新** 社署表示，長者資訊網提供與安老院相關的資訊，包括關於院舍券計劃的安老院資訊。審計署審視了網站於2024年5月關於30間認可服務機構的資料，留意到網站上和社署的審批／長者服務券資訊系統記錄上關於認可服務機構的宿位資料有差異：(a)就7間(23%)認可服務機構而言，網站上顯示可供收納院舍券持有人入住的床位總數，與個案檔案中的社署審批記錄所載的總數不同；及(b)就24間(80%)認可服務機構而言，網站上顯示可供收納院舍券持有人入住的空置床位數目，與社署記錄(由認可服務機構透過長者服務券資訊系統提供)所載的數目不同。另外，社署指引沒有訂明更新網站上可供收納院舍券持有人入住的床位數目的時限(第4.15、4.18及4.19段)。

摘要

18. **需要加強網站上的認可服務機構費用資料** 根據認可服務機構須知，社署在審視認可服務機構所提供的收費項目價目表後會把其上載到長者資訊網。審計署審視了網站於2024年5月關於30間認可服務機構(見第17段)的費用資料，留意到有不足之處。舉例而言，關於收費表：(a)網站上的收費表沒有註明有關費用表的生效日期；(b)網站沒有提供10間認可服務機構的收費表；及(c)3間認可服務機構在網站上的收費表並非最新版本。另外，社署指引沒有訂明把最新費用表上載到網站的時限(第4.20至4.22段)。

19. **鼓勵安老院參與院舍券計劃和增加提供予院舍券持有人的宿位方面有可予改善之處** 審計署留意到，截至2024年3月：(a)203間認可服務機構的可供收納院舍券持有人入住的床位數目各有差異，介乎2至213個床位不等(平均約為53個床位)；(b)在203間認可服務機構中，有90間(44%)可供收納院舍券持有人入住的空置床位百分比為10%或以下，其中25間認可服務機構提供予院舍券持有人的床位已額滿；及(c)自院舍券計劃推出以來，3 110張院舍券被註銷，而院舍券持有人退出院舍券計劃的原因包括屬意的認可服務機構已額滿或沒有合適的認可服務機構(185張或6%)。另外，由2024年6月11日起，院舍券的數目增加了1 000張，但可供收納院舍券持有人入住的床位數目並沒有相應增加(即截至2024年8月，可供收納院舍券持有人入住的床位數目與2024年3月的數字相比只增加了668個)(第4.29及4.30段)。

審計署的建議

20. 審計署的建議載於本審計報告書的相關部分，本摘要只列出主要建議。審計署建議社會福利署署長應：

院舍券的行政事宜

- (a) 在社署指引內清晰訂明處理院舍券申請的時限，並採取措施，確保院舍券申請於指定時限內處理(第2.21(b)及(c)段)；
- (b) 改善社署有關院舍券試用期屆滿後的跟進行動的指引，並在院舍券試用期屆滿後適時採取跟進行動(第2.21(d)及(f)段)；
- (c) 在社署指引內訂明審視認可服務機構的床位費、額外附屬服務費用、額外服務和消耗品項目的費用，以及附帶收費的機制(第2.51(b)段)；

摘要

- (d) 適時把院舍券面值調整安排通知認可服務機構和要求認可服務機構提交床位費表和額外附屬服務表(第2.51(c)段)；
- (e) 採取措施，確保認可服務機構在更新費用的生效日期前提交床位費表和額外附屬服務表，並按所訂時限提交收費表(第2.51(d)段)；
- (f) 加強審視認可服務機構收取的費用和收費(第2.51(e)段)；
- (g) 檢視為居住於合約院舍的院舍券持有人提供額外附屬服務資助的做法(第2.51(f)段)；

監察認可服務機構

- (h) 進一步採取措施，確保認可服務機構申請程序中不同階段的處理工作符合所訂時限，如有偏差，須記錄原因(第3.11(b)段)；
- (i) 在認可服務機構申請表格的核對清單中列出全部評審所需的證明文件(第3.11(c)段)；
- (j) 加強措施，確保認可服務機構按照價目表向院舍券持有人收取消耗品項目費用和附帶收費、記錄收取未有列於價目表上費用的理據，以及不會向院舍券持有人收取應由政府繳付的照顧補助項目費用(第3.26(a)及(b)段)；
- (k) 加強措施，確保領取紙尿片照顧補助金津貼的院舍券持有人獲提供規定數量的紙尿片，如提供數量不足，要求認可服務機構記錄有關理據，並要求認可服務機構記錄所提供的紙尿片數量(第3.26(c)及(d)段)；
- (l) 在社署的院舍券計劃指引訂明評核認可服務機構符合最低人手要求情況的程序，並採取措施，確保把評核結果記錄在案(第3.26(g)段)；
- (m) 採取措施，確保服務監察探訪和巡查按照社署指引內訂明的時限進行(第3.48(a)段)；

摘要

- (n) 加強措施，確保社署人員能發現需要注意或風險較高範疇所發生的不符合規定情況(例如沒有按照價目表向院舍券持有人收費)(第3.48(b)段)；
- (o) 檢視審計署發現到的多收費用個案，並採取適當跟進行動(第3.26(f)及3.48(d)段)；

其他相關事宜

- (p) 加強措施，確保認可服務機構適時提交院舍券津貼的申請發還款項表格，以及院舍券持有人的入住和離宿資料(第4.13(a)段)；
- (q) 加強措施，提高認可服務機構就院舍券津貼提交的申請發還款項表格上所提供資料的準確度(第4.13(b)段)；
- (r) 在社署指引內訂明批准延長院舍券持有人離開院舍期限的程序(包括批准準則和權限)(第4.13(c)段)；
- (s) 在社署指引內訂明更新長者資訊網上最新宿位和費用資料的時限，並採取措施，確保符合時限(第4.24(a)段)；
- (t) 採取措施，令長者資訊網上的認可服務機構費用資料更加齊全(第4.24(c)段)；及
- (u) 繼續鼓勵認可服務機構增加可供收納院舍券持有人入住的宿位，並邀請合資格的安老院參與院舍券計劃(第4.37(a)段)。

政府的回應

21. 社會福利署署長同意審計署的建議。

