

耆康會啟業護理安老院 – 本週期良好措施詳情

院舍於個別標準表現高於評審標準要求，經評審委員會一致通過該項標準為良好措施，詳情如下：

年份	良好措施項目
2018	<p>標準 2 服務操守</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 私隱方面，院舍利用圖案作代號顯示各特別服務或資訊，保護長者私隱。在文件管理方面，做到每份與院友相關的文件，均以清晰而安全的膠套封面，並以『保密資料，切勿翻閱』作提示，清楚明確，防止非有關人士誤取閱讀。 2. 保障院友安全方面，在職業、物理治療師等同事共同努力下，護理部為員工提供緊密培訓考核、臨床督導，各同事在護理照顧上給予院友營造安全生活空間。故過往工傷數目極少，院內沒有爆發流感，並且定期進行『失蹤演習』，今年更計劃推行『處理暴力衝突演習』，加強員工對處理突發事件的應變能力，保障院友安全。 3. 院友及家人均讚賞院舍的服務，過去 6 個月已獲 16 次讚賞，反映院友及家人均滿意院舍服務質素。 <p>標準 12 排泄處理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院方希望保持院友如廁的能力，維持良好的生活質素，由專責護士統籌院友的如廁訓練，成效顯著。 2. 院舍為院友評估失禁能力，訂立如廁訓練計劃，全院現時 37 位失禁院友 3. 中，有 10 位執行如廁訓練計劃。 4. 接受計劃的院友在日間平均有 4 次如廁訓練，按需要在晚間擺放便車在院友床側，方便院友如廁。 5. 每間院友房間均有廁所，院舍持續教育院友，自己房間廁所讓其他有需要的院友使用。 6. 院舍定期培訓員工，在評審期間，員工執行如廁訓練時態度良好及表現合作，樂意為院友進行如廁訓練，院友感到受尊重。 <p>標準 14 跌倒處理</p> <p>院方重視院友的安全，在防跌方面採取優良措施，平均每月只有 1 位院友跌倒，可見成效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 物理治療師為院友提供防跌教育，加強安全意識；並使用大字體標示，提醒院友注意安全，如有需要，尋求協助。 2. 全院舍地板已更換膠地蓆，減輕院友碰撞地面時所受的損傷。 3. 院舍使用響鬧儀器，提高員工的警覺，現時有 10 位院友使用離床警報器、2 位院友使用解鎖輪椅警報器及 1 位院友使用離椅警

	<p>報器。</p> <p>4. 院舍安排跌倒風險較高的院友，日間時候住特別房間，該房間長時間有員工照顧院友，減少其受傷的機會。</p> <p>標準 21 長者認知、情緒、感官及溝通能力</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機構著重認知障礙症患者的需要，於 2008 年從英國引入「認知障礙症照顧圖譜」，自 2010 年開始應用『認知障礙症照顧圖譜』作評估及觀察患者的行為，並訂立個人關顧計劃，聯同管理層、專業社工、護理員工、治療師及前線員工，上下一心地推展「以人為本照顧」。 2. 借助外界人士的專業，持續改善有關的照顧，於 2015 年起機構委託香港大學秀圃老年研究中心進行『認知障礙症照顧圖譜及以人為本照顧』研究，收集及分析超過 1000 小時的觀察數據，而院舍藉調查成果改善服務的質素及表現，統一旗下所有院舍的照顧措施及記錄。 3. 院舍機構亦為員工提供不同的培訓課程，促進及支援員工掌握照顧長者的概念及技巧，加強員工對患者的特質及心理需要有所認識。 4. 研究指出員工培訓對長者的正面照顧技巧提升了 13%，同時長者出現正面情緒及參與的時間增加了 7%，長者整體幸福感提高了 25%，此研究於業界發佈，同業借鑑分享成果，改善院舍的照顧及服務質素。 5. 院舍更特設「體弱室」，定時提供適切護理、集中照顧有特別認知障礙及行為問題之院友，房內用透明屏風加以分隔，既可觀察院友亦可避免長者騷擾其他院友；而且長時間有員工在房內看顧院友，加強院友的保護，令家屬更放心。 6. 在評審員三日的實地評審中，院友、家人對職員的照顧態度及服務表示滿意，反映院舍能實踐「以人為本」的照顧模式。
<p>2016</p>	<p>標準 27 資料管理</p> <p>院舍資料管理完善，文件清晰整齊，存放有系統，井井有條。院舍以不同顏色的文件夾存放不同類型的資料，方便同事存取，例如用紫色文件夾擺放有關服務的資料；以黑色文件夾存存檔護理/院務，清晰有序。</p>
<p>2015</p>	<p>標準 2 服務操守</p> <p>院舍制定保障院友權益政策，機構制定一套「以人為本」的訓練藍本，規定所有員工都需接受共三堂「以人為本」工作坊訓練，以灌輸和強化員工應有的服務態度和精神，要求員工對長者須尊重有愛</p>

心有耐性的工作態度，在日常照顧中更能落實機構「以人為本」的照顧文化。評審中，員工於日常照顧中亦十分尊重院友，與院友的關係和諧親切，例如於院友進膳時間，全部員工，包括文職員工均一同協助院友，發揮團隊精神。

標準 3 風險管理

院舍備有完善的風險管理措施，日常使用的設施均有嚴謹的檢查機制以確保設施安全，包括每月檢查扶抱機，助行器，輪椅，大班椅，消防設備，復康器材。另每星期檢查便椅，遊走設施，防跌物品等，所有檢查均有清晰的記錄。此外，院舍定每兩小時點院友人數，及於公共地方設置閉路電視（共 16 個），以減少院友走失的機會。院舍亦設每半年進行一次「院友走失演習」，由員工帶目標院友離開院舍，再由其他員工按指定的程序及路線尋找院友，並作事後檢討。這不但能作為日後提升質素的依據，更可提高員工對院友走失時的危機處理技巧和應變措施。此外，院舍有「員工外遊記錄」機制記錄員工外遊的地點，以當有需要時能即時有資料作感染控制之用。

標準 5 職業安全

院舍訂立完善職安政策，亦有落實執行，在環境上，機構運用「五常法」存放和管理物品，令員工工作時更安全和舒適。院舍提供資源，為員工添置隔熱圍裙，生熟防切手套，特長處理化學物品手套，消毒便盤機等。此外，院舍著重職安健的推行，除每年環境大巡查外，另安排隔月職安小測、由各部門主管，包括院長，副院長及物理治療師進行每月突擊巡查及定期的會議及培訓，以加強員工的職安意識。而在評審期間，發現員工整體職安意識及姿勢技巧正確及熟練，對長者態度親切，且過去 6 個月內沒有發生工傷。從以上觀察，反映機構對員工職安的高度關注，對保障員工工作安全格外重視。

標準 12 排泄處理

院舍為禁院友的照顧進行失禁評估，為合適的院友進行如廁訓練，現時有 7 位院友正接受如廁訓練，並有清晰的訓練及成效檢討記錄。此外，院舍亦維護失禁院友的尊嚴，禁止員工要求失禁院友排小便到尿片上及制訂「協助院友小便名單」，要求員工定時帶院友上廁所，減少濕片，藉以提升生活質素，現時有另外 10 位失禁院友，由員工定時協助到洗手間小便。全院有 24 位失禁院友，共有 17 位 (70%) 的院友接受如廁訓練或由員工定時協助到洗手間小便，反映院舍注重失禁院友的照顧。

耆康會啟業護理安老院 – 過往良好措施標準

年份	良好措施項目	標準
2018	服務操守	標準 2
	排泄處理	標準 12
	跌倒處理	標準 14
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
2016	資料管理	標準 27
2015	服務操守	標準 2
	風險管理	標準 3
	職業安全	標準 5
	排泄處理	標準 12
2014	風險管理	標準 3
	跌倒處理	標準 14