

## 松齡(萬年)護老中心 – 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   |
|-------------|--|
| <b>2018</b> | <p><b>標準 1 全面質素管理：</b></p> <p>管理層重視持續提昇服務質素及培訓員工，使整體服務有全面之發揮：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍引入不同之檢測評估之外，又設立了「優質服務監察委員會」，邀請外界人士、家人及院友參與，並不定期巡查院舍，藉以提昇服務的透明度及質素，使服務質素在不同的評審中得以持續提昇。</li> <li>2. 面對業界前線照顧員之人手不足，院舍輸入外勞，及以獎勵金形式鼓勵員工介紹親友加入團隊服務；對於新聘的外勞及本地員工，院舍開設一系列培訓課程令他們更快熟悉工作流程及增強歸屬感，穩定流失率，令院友得益。過去 6 個月只有 1 位流失。</li> <li>3. 為了建立穩定的服務團隊，管理層持續執行如「子孫獎學金」、「緊急支援基金」、「員工住院保障」、「傑出員工獎勵計劃」，使員工對院舍建立更大的歸屬感。</li> <li>4. 院方重視員工的表現，透過全面之員工評核制度，讓員工從多角度了解自己的工作表現共得到公平的評核。另外，院舍鼓勵家屬於問卷讚賞員工以表揚良好的員工、鼓勵員工之間有良性的競爭，令服務質素持續提昇。</li> <li>5. 集團為了提昇整體院舍的社工專業服務，於去年新增社工培訓主任，為機構前線員工提供認知障礙症小組推行技巧培訓，及與院友建立關係的技巧培訓等，提昇院友在社交、心理、靈性之服務質素。</li> </ol> |
| <b>2017</b> | <p><b>標準 1 全面質素管理：</b></p> <p>管理層重視服務質素及員工，透過多方面的努力，致使服務的質素與效能有更好的發揮：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍致力提供優質的服務，機構除了自願參與國際認可的 ISO 檢測評估之外，又設立了「優質服務監察委員會」，邀請外界人士、院友及家屬參與，藉以提昇服務的透明度及質素；又自願參與社署「安老院舍服務質素小組」計劃，使服務的質素在不斷的評審中得以持續提昇；</li> <li>2. 院舍積極解決人手不足及招聘困難的問題，透過申請輸入外勞、參與青航計劃及以獎勵金的形式鼓勵員工介紹親友加入團</li> </ol>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>隊服務。對於新聘的外勞，院舍除了提供各樣就業培訓外，還會為初來港工作的外勞提供心靈的輔導，協助其投入香港的工作及生活，令招聘外勞的工作發揮更大的成效；</p> <p>3. 為了建立員工的歸屬感及穩定的服務團隊，管理層訂立了不同的方法加強員工的投入感，如設立「子孫獎學金」、「緊急支援基金」、「員工住院保障」、「院內傑出員工獎勵計劃」等，使員工對院舍更有歸屬感，讓團隊有更大的穩定性；</p> <p>4. 為了提昇管治的效能，機構新增了一個「人力資源經理」的職位，負責協調各單位的人手分配與招聘工作，亦增聘一位負責督導及培訓整個機構社工團隊的社工督導人員，為院友提供適切的服務。</p> <p>5. 院方著重員工的表現評核，透過多方面的員工評核制度，讓員工從多角度了解自己的工作表現並得到更公平的評核，藉此發揮持續改善服務的精神。</p> <p>6. 院舍又特別設計適合院舍環境用的「換片車」及「派藥車」，使員工的工作更暢順及方便。</p> |
|--|--|

#### 松齡(萬年)護老中心 – 過往良好措施標準

| 年份   | 良好措施項目 | 標準    |
|------|--------|-------|
| 2018 | 全面質素管理 | 標準 1  |
| 2017 | 全面質素管理 | 標準 1  |
| 2014 | 全面質素管理 | 標準 1  |
| 2009 | 全面質素管理 | 標準 1  |
|      | 資料管理   | 標準 27 |