

康樂園護老中心有限公司 – 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 1 全面質素管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍繼續邀請外間顧問公司進行質素提升計劃，包括員工工作態度培訓、感受到委任 9 位員工成為服務大使，協助收集員工於服務上「可改善個案」，對良好表現員工即場讚賞及鼓勵。每年進行獨立家屬及員工問卷調查，結果較為中立，亦有詳細分析滿意度。另顧問公司安排神秘顧客入住 3 日 2 夜，離院後向顧問公司匯報，從用家角度，評核院舍服務質素，院舍亦有跟進報告建議。 2. 機構推動「三院人才交流」計劃，透過互相實地視察及交流及學習，使機構轄下的院舍提升服務質素。 <p>標準 9 社區協作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍與不同地區伙伴建立合作關係，具備良好的支援網絡。今年更多建 17 間固定義工探訪機構，服務多元化，當中有不同的義工團體，如剪髮服務，宗教活動，動物義工探訪等。 2. 在社區協作方面，院方在 3/2018 與啟思中學合作 — 「學生實習計劃」，提供機會讓青少年對長者有更深的認識。長者除分享其寶貴的人生經驗外，亦能從中對青少年有更多的了解，達致長健共融，彼此得到鼓勵；學生更為長者製作「生命故事」小冊子，讓長者有美好的回憶。 3. 為讓院友身心靈得到良好的發展，院舍不遺餘力向外間申請不同種類的基金讓院友灰康復服務上持續提升及多元化。
2017	<p>標準 1 全面質素管理</p> <p>管理層具有清晰的服務宗旨及理念，管理層著重服務質素及職員態度，務求服務專業化，持續學習，追求卓越服務:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍以全人關懷作服務宗旨- 並以 3H(Hospital, Hostel & Home) 為實踐理念，包括提供專業的服務、舒適的住宿環境以及有家的感覺給院友。 2. 管理層投放資源聘請企業培訓公司為管理層進行專業培訓、進行意見調查，調查對象包括家屬、院友及員工，深入被發掘可提升的範疇並作出意見予院舍跟進。 3. 管理層著重服務質素及職員態度，透過小組討論、角色扮演，重點培養員工的良好服務態度。 4. 機構推動「三院人才交流」計劃，透過機構轄下三間的院舍互相實地視察及交流及學習，使提升服務質素。

標準 9 社區協作

1. 院方與不同地區伙伴建立合作關係，具備良好的支援網絡，當中包括有 10 間固定義工探訪機構，服務多元化，包括有不同的宗教團體、剪髮、動物義工及私營公司；另外，不固定服務機構亦有 5 間，包括有粵曲團體及不同義務組織。院方亦不時接待區內團體的單次到訪，包括有學校、其他義務組織。
2. 院方關顧社區需要，主動帶領院友參與社區義務工作，包括有賣旗籌款、送暖行動、派發福袋及到訪路宿者及長者鄰舍中心等等，能與社區保持緊密聯繫之餘，亦關顧地區人士需要，回饋社會。
3. 過去 6 個月，已舉辦了 85 次義工探訪活動及 11 次長者參與戶外或社區活動，反映院方社康活動豐富而且多元化，能協助院友發揮潛能，能實踐「老有所為」的精神。

康樂園護老中心有限公司 – 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
	社區協作	標準 9
2017	全面質素管理	標準 1
	社區協作	標準 9
2016	康樂及社區活動	標準 26
2015	社區協作	標準 9
2013	心理支持及社交照顧	標準 25
2009	營養	標準 16