

耆康會王余家潔護理安老院 – 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 28 溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍與家屬溝通良好，能利用視象通話，讓院友與海外家屬保持聯繫。院舍亦利用手機短訊與家屬保持聯繫，通知家屬關於院舍的最新動向和活動消息。 2. 當值同事均配備對講機，能即時互相溝通，若有事故，可盡快調配同事處理，有效提升效率。 3. 每星期進行所有職級大交更，能保持同事特別事件的警覺性。
2017	<p>標準 17 活動能力評估及處理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍加強復康服務，提昇及維持臥床或活動不自如院友的活動能力。團隊成員包括 1 位職業治療師、1 位物理治療師、2 位復康助理、1 位康體指導員及 2 位兼職樂安康教練。復康內容多樣化及針對院友的個別需要，活動包括步行訓練、被動運動、痛症紓緩、認知小組等。 2. 院舍著重「以人為本」照顧模式，以「身心社靈關顧」為目標，由職業治療師評估合適院友推行「輪椅自由行」，透過定期會議檢討及檢視院友狀況，希望維持長者的活動能力及自信心。 3. 本年度新增「園藝小組」，對象為被動、體弱院友，小組大約 6-7 位成員，每星期舉辦 1 次，由復康助理帶領，每節完成後，復康助理需評估參加者在情緒、記憶、導向等方面記錄其表現，每半年由職業治療師再次評估小組成效。 4. 院舍推動「活動」概念，院內舉辦「活力連繫顯身手」、「智 FIT 老友記獎勵計劃」、「百發百中保齡球」等活動，帶動體弱院友快樂地活動，以減少長期逗留在房間床上。 5. 復康助理為所有體弱院友在房間內進行被動運動如拉筋，保持體弱院友的關節活動能力。 6. 院內復康設備多樣化，包括天花式吊機、步行機、平衡機、平板電腦、X-Box 體感遊戲機等，滿足不同需要的院友，達致「寓復康於娛樂」。 7. 院舍教導家屬為體弱長者進行簡單的四肢伸展動作，維持院友的活動能力，亦能促進與家屬的關係。 8. 全院分別有 67 位及 64 位院友接受物理治療及職業治療服務（全院共有 90 個床位），長期臥床或使用輪椅而有復康計劃的院友有 30 位，比率佔全數的 100%。

標準 21 長者認知、情緒、感官及溝通能力

1. 機構成立認知障礙症服務工作小組，由服務總監、多專業同工共同協作，並將最新資料及計劃透過員工會議發佈給所有員工執行。院舍每半年舉行認知障礙症服務會議，討論及跟進院內照顧認知障礙院友，由多專業同工參與，檢討院內認知障礙患者的照顧成效。
2. 院內每年推行四次「以人為本」照顧文化培訓及體驗活動，主題為「餵食」、「更換尿片」等，藉此提昇員工照顧院友的態度。
3. 每年進行 2 次「遊走失蹤演習檢討」，讓院舍員工更掌握院友失蹤處理程序。
4. 每年進行 1 次「認知障礙症照顧圖譜」觀察，2016 年 11 月由 5 位圖譜觀察員為 10 位院友完成評估，估全院認知障礙患者 22% 以上。
5. 2 樓某部份走廊設置為「昔日風情」，走廊牆壁佈置不同懷舊主題內容，加強院友認知、記憶及導向能力。
6. 院舍舉辦不同程度及形式的治療性小組，針對不同需要的院友提供訓練。院方利用不同資訊科技產品，例如平板電腦遊戲、X-Box 等，為院友提供訓練和活動，例如數碼書法。職業治療師每年 2 次舉辦「老友記遊社區」，帶領認知障礙院友外出參觀，保持與社區的聯繫。
7. 「蒙特梭利」認知障礙症療法分 3 階段在院內推行，2017 年 10 月至 2018 年 3 月推行第 1 階段，以「蒙特梭利」原則改裝院舍環境內導向指示牌。

標準 25 心理支持及社交照顧

1. 推動「Successful Aging 成功老化」概念，為院友提供治療性及心理支援小組，宣揚正面積極的生活態度，例如舉辦藝術治療、讚美操等活動。包括發展院友潛能，院內舉辦多類型活動供院友參加，例如手工藝創作、書法班等，並培訓院友成為義工，擔任接待處義工及表演木箱鼓，配合 Successful Aging 成功老化」概念。
2. 院舍於新院友在入住前，安排院友到院舍，由院長及副院長評估及實地參觀院舍，加強與家屬聯絡及評估心理需要，於入住時積極支援院友適應院舍生活。
3. 院內現時有 23 位有情緒困擾的院友，院舍運用多方介入，例如鼓勵家屬探訪、連繫宗教團體作個別慰問，達致「結伴同行心靈關顧」等，協助院友紓緩及面對有關困擾。

4. 院舍透過舉辦不同形式的活動，加強與家屬的聯繫，包括有 24 位家屬參加「百味人生」親友聚會；院舍邀請 4 位家屬參與「生命廚師」計劃，為 8 位院友製作「生命廚師故事冊」；院舍於母親節舉辦「感謝你的愛，母親」及父親節舉辦「男士你至叻」等親友活動。此外，院舍積極推動家屬擔當義工參與院友活動，有多位家屬參與院舍義工服務，包括院友外出參觀活動、「同遊禾輦」戶外活動等，以上例子反映院舍帶動家屬高度參與活動，滿足院友在心理及社交上的需要。
5. 在 2016-2017 年度使用者滿意度調查報告，分別訪問各 30 位院友及家屬，佔整體院友三分之一(34.9%)，院友滿意率達 100% 及家屬滿意率達 96.67%，當中對院舍的心理社交照顧十分讚賞，同時，在過去 6 個月內，總共接獲 9 次讚賞，反映院友及家屬對院舍表示高滿意度。

標準 28 溝通

院舍溝通機制完善：

1. 院友方面，每兩個月舉辦一次院友大會，收集院友意見；又利用走廊壁報及電子通訊板傳遞院舍各項資訊。
2. 院舍使用網絡系統視像通訊讓院友與海外家屬進行視像通話，海外家屬也能獲悉院友的近況。
3. 家屬方面，每半年舉行親友大會，及每四個月郵寄院訊「耆康之音」予家屬，向家屬發放機構及院舍最新消息及活動資訊。
4. 院舍與家屬緊密溝通，院舍利用手機短訊及視像通訊等電子通訊渠道，通知家屬關於服務變更及最新消息。
5. 員工方面，所有員工配有對講機於工作時可立即互相溝通，能於處理突發或危機事故時提升效率。與員工面談中，員工稱讚對講機帶來工作上的方便。
6. 院舍利用電腦系統提醒員工交更重點，未能出席交更的員工在上班前先要聆聽交更內容的錄音，確保員工知悉服務變更及照顧院友的注意事項。

耆康會王余家潔護理安老院 – 過往良好措施標準

年份	良好措施項目	標準
2018	溝通	標準 28
2017	活動能力評估及處理	標準 17
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
	心理支持及社交照顧	標準 25
	溝通	標準 28
2016	扶抱技巧	標準 19
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
2014	服務操守	標準 2
	跌倒處理	標準 14
	餵食	標準 15
	營養	標準 16
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
	溝通	標準 28
2008	餵食	標準 15
2005	院舍環境及設施	標準 6
	院舍提供的服務	標準 7
	社區協作	標準 9
	溝通	標準 28