

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
2024	<p>標準 1 全面質素管理 詳見 2023 良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 去年院舍就院友之問卷調查滿意度達 96%，而家屬滿意度達 94%，讚賞方面，院友有 16 次，而家屬有 23 次，可見院舍之質素得到院友及家屬認同。 2. 院舍每年均由集團主席召開跨院舍管理會議，就院舍整體發展，檢討以客觀數據表現作為參考分析，並制定明確計劃及指標。讓院舍可在可量度之標準下持續改善及檢討。 <p>標準 9 社區協作 詳見 2023 良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍持續加強不同範疇之合作，如新加之「國治孖寶金曲社」及「香港婦聯」之合作，在娛樂方面，及以「流動茶樓」活動方面，豐富院友生活，除此之外，院舍亦加強了不同宗教背景團隊之協作活動。 2. 院舍過去 6 個月，共提供義工活動 12 次，共 133 位義工，受惠院友人次達 592 次。平均每月有 2 次活動，豐富之社區合作讓院友可享受更多社區資源。 <p>標準 25 心理支持及社交照顧 詳見 2023 良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍於過去 6 個月，共提供了小組活動 65 次，大型活動 40 次，外出活動 68 次，義工活動 12 次。豐富的活動能關顧到院友心理及社交需要。 <p>標準 33 人力資源管理 詳見 2023 良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 過去 1 年，有 2 位同事在院舍資助下分別完成由老年學會主辦之「主管課程」及「考核員課程」。 <p>標準 39 評估院友需要 詳見 2023 良好措施</p>

年份	良好措施項目
2023	<p>標準 1 全面質素管理</p> <p>院舍的整體管治良好，致力持續提升管治及服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍有清晰的服務宗旨及目標，院舍亦配合目標並訂立年度計劃，員工清楚掌握及落實執行。 2. 院舍持續參與香港安老院舍評審計劃，ISO 9001:2015 及社會福利署安老院舍服務質素小組探訪。透過社區人士和專業評審，從不同角度檢視院舍的服務質素，展現機構在提升服務質素的決心和毅力。 3. 機構管理層以建立卓越管理，培養進取團隊及提升管理效能，鞏固監察制度為綱領。每年定立院舍護理照顧項目的 KPI，透過員工培訓及定期會議，檢討及監察進度成效。 4. 機構新增社工培訓主任職位，統籌各院舍的社工服務、培訓員工及監察社工服務的質素。確保松齡院舍的院友，獲得有質素的身心社靈的照顧；也兼顧整體員工的身心健康。 5. 院舍沿用自行開發的電腦系統，在紀錄、存取資料方便，員工對系統使用熟悉，因而提升各部門的資料溝通、效率和減少紙張。 <p>標準 9 社區協作</p> <p>院舍積極與社區團體協作，在院舍內推行試驗計劃，善用社區資源，提升院舍的照顧質素：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2021 年開始與聖公會外展團隊合作，在松齡萬年推行「減綁計劃」，為員工進行培訓，體驗被約束、被包片的苦處，以提員工對長者的同理心，至今全院員工已接受培訓，新入職的員工亦會定時再安排體驗培訓。與聖公會職業治療師定期會議，檢視院友的約束需要、減少院友使用約束物品種類及被約束的時間，亦借出 3 個離床警報器予院舍使用，計劃持續在院舍內推行，雖然在受約束的院友人數未有顯著改善，但在減少種類和時數上有進步。 2. 2022 年與聖公會合作推行「新冠康復者」計劃為曾感染新冠的院友提供小組及個別的諮詢服務，以改善院友的身心健康及提升員工的照顧能力。 3. 2023 年與鄰舍輔導會協作「愛科技愛傳者」計劃，安排義工到院舍指導長者使用數碼產品，增加長者和社會接觸的機會。 4. 院舍亦與本區的青少年服務中心和學校等，保持友好關係，安排青少年義工到院舍與長者交流探訪，提供跨代接觸和融合的機會。

年份	良好措施項目
2023 (續)	<p data-bbox="421 248 826 282">標準 25 心理支持及社交照顧</p> <p data-bbox="421 293 1394 371">院舍在疫情下，仍關顧院友的身心社靈需要，為院友制定多元化的活動：</p> <ol data-bbox="421 389 1394 1043" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="421 389 1394 613">1. 院舍副院長為社工職級，另聘有兩名社工，關顧每位院友的個別需要，定有每年的年度計劃，本年有「活力印」獎勵，為不同能力的院友訂立參與院舍活動的目標，例如：義工服務、廣播先鋒、迎新大使等，以發掘院友的潛能，提升其自信，發揮老有所為的精神。 <li data-bbox="421 631 1394 808">2. 院舍外聘物理治療師、職業治療師、全職物理治療助理、按院友的能力，為院友提供個別的訓練，並與聖公會社工支援服務合作，安排不同的治療小組活動，讓院友獲得不同程度的關顧，每位院友每週最少兩節的復康訓練。 <li data-bbox="421 826 1394 949">3. 院舍善用各項評估工具，評估院友的心理和社交需要、提供輔導、轉介資源，與家人保持良好的溝通，疫情期間家人不能探訪或居於外地的家屬，院舍仍盡力協助家人掌握院友的情況。 <li data-bbox="421 967 1394 1043">4. 院舍在過去 6 個月，仍能安排了 31 次大型活動，7 次義工服務探訪，53 次小組和 246 次個別訓練。 <p data-bbox="421 1111 727 1144">標準 33 人力資源管理</p> <p data-bbox="421 1155 1086 1189">院舍有良好的人力資源制度，鼓勵和挽留人才：</p> <ol data-bbox="421 1207 1394 1805" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="421 1207 1394 1285">1. 院舍著重員工的培訓，院內每年安排約 30 次培訓予員工，亦善用院內社工資源，為員工進行舒壓和照顧認知障礙院友的培訓。 <li data-bbox="421 1303 1394 1426">2. 院舍與聖公會合作的減綁計劃，為員工提供被約束和包片等實景訓練，增強每位員工對長者的同理心，現時院舍全體員工已接受培訓。 <li data-bbox="421 1444 1394 1668">3. 院舍設有良好的晉升階梯及鼓勵員工參與外界的培訓和進修，機構給予時間或學費津貼。登記護士就讀註冊護士，在實習期間可申請機構津貼。院舍現時安排資深登記護士晉升為助理院長職位，院舍有完成評審員、主管課程的員工，亦有 3 位員工已安排修讀主管課程(包括 1 位 EN、1 位 HW 和 1 位 PTA)。 <li data-bbox="421 1686 1394 1805">4. 機構有良好的評核制度，每年的員工表現評核，均由上司、同儕及員工本人進行評分，取多角度的意見，也能促進員工的交流和團隊的合作精神。

年份	良好措施項目
2023 (續)	<p>標準 39 評估院友需要</p> <p>院舍備有完善的計劃及方法，評估院友的需要和落實執行照顧計劃：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍有不同的專業同工參與評估院友需要及制定照顧計劃，團隊包括：護士、社工、治療師、營養師、藥劑師等。 2. 院舍有全面的評估方法，更運用不同的專業評估工具，評估院友的需要，並有完整和清晰的紀錄。 3. 院舍外購營養師服務以檢視及制定均衡營養之每週餐單；藥劑師到院審視院友藥物。與聖公會的言語治療師合作，「減少長者患上吸入性肺炎計劃」加強有需要院友的口腔訓練，協助評估及成功讓全院有吞嚥困難的長者轉用快凝寶清透配方，以減低院友哽塞機會。 4. 院舍添置有「手腳同步訓練儀」、「互動負重運動儀」、「手提式超聲波機」等復康儀器，協助院友進行復康運動及舒緩痛症。 5. 院舍運用自行開發的 Encopass 電腦系統紀錄院友的個人照顧計劃及進度，方便不同專業制定及檢視計劃的進度。
2022	<p>標準 1 全面質素管理 詳見 2021 良好措施</p> <p>標準 9 社區協作 詳見 2021 良好措施</p>
2021	<p>標準 1 全面質素管理 詳見 2020 良好措施</p> <p>標準 9 社區協作</p> <p>院舍與「陸續出版」合作參與「你的故事·我的啟示」之長幼共融計劃，經由 IVE 學生訪問 12 位院友其生命故事及收集相片，輯錄成書或影碟送，贈予院友及其家人作紀念，並分發到黃大仙區內長者中心，社福機構及學校，分享其故事。院舍已計劃安排更多院友參與此計劃。</p>

年份	良好措施項目
2020	<p>標準 1 全面質素管理：</p> <p>院舍已建立非常完善的監察制度，並引入多套外界監察系統，可見管理層對院舍質素管理的重視。監察制度包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍除了恆常被社會福利署的牌照和買位部及「服務質素小組」巡查外，另集團有 8 間院舍設立了「優質服務監察」系統，邀請約每間院舍約各 2 位院友及家屬成為委員。突擊巡查非委員所屬的院舍，以加強外界監察院舍的質素，提供持續改善意見。院舍還備有「優質服務評估表」供委員使用，可清晰檢視「院舍環境設施」和「服務質素滿意度」，讓委員提供具體的建議。 2. 院舍早於 2002 年已獲 ISO:9001:2015 的質素管理認證，並持續執行相關標準至今，以確管理質素。 3. 院舍早在香港老年學會進行「香港安老院舍評審制度先導計劃」已參與評審計劃，從無間斷至今，展現管理層對院舍質素改善的決心和毅力。
2019	<p>標準 26 康樂及社區活動：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍與基督教家庭服務中心合作於 2017 年尾至 2018 年尾舉行「健樂型動合作小組」，透過硬地滾球提升院友能力感，增加生活樂趣，小組共有二百多人次參加。 2. 院舍今年與「睦續出版」單位合作「你的故事我的啟示」社區故事系列計劃，為期 2 年之跨代共融項目，加強院友與年青人及社區人士接觸，建立長者的正面形象。 3. 院舍定期在院舍內舉行「萬年茶座」，為不便外出飲茶的院友提供享受唐茶的情趣，員工模擬傳統茶座侍應的裝扮，提高院友的投入感。而生日會由每季增加至每月舉行，參加費用全免，讓更多院友感受慶生的喜悅。 4. 院舍過去半年舉行多項小組、戶外活動及義工服務活動，包括 168 次小組活動、25 次大型活動、8 次戶外或社區活動及 37 次義工活動。

年份	良好措施項目
2018	<p>標準 1 全面質素管理：</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"> 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。 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。 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。 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。 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。

年份	良好措施項目
2017	<p>標準 1 全面質素管理：</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"> 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； 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； 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； 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。 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。 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。

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
2024	全面質素管理	標準 1
	社區協作	標準 9
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
	評估院友需要	標準 39
2023	全面質素管理	標準 1
	社區協作	標準 9
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
	評估院友需要	標準 39
2022	全面質素管理	標準 1
	社區協作	標準 9
2021	全面質素管理	標準 1
	社區協作	標準 9
2020	全面質素管理	標準 1
2019	康樂及社區活動	標準 26
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