

## 耆康會馮堯敬夫人護理安老院 – 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
2023	<p><b>標準 1 全面質素管理：</b></p> <p>院舍除持續執行續期首年良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>院舍 2023 年 1 月進行院友及家屬滿意調查報告，顯示院友滿意護理照顧為 100%，而復康治療服務顯示院友 100% 滿意。社交及康樂服務 90.5% 院友滿意安排。</li> <li>親友滿意調查報告顯示以下項目：到診醫生服務、言語治療服務為長者提供周全照顧及減輕照顧長者壓力，均獲親屬 100% 讚賞。</li> </ol> <p><b>標準 12 排泄處理：</b></p> <p>院舍除持續執行續期首年良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>院舍共有 89 位院友，其中有 58 位失禁院友。截至 2023 年 10 月，院舍為其中 8 位院友進行如廁訓練及作每月記錄，佔全院院友 13.8%，當中包括 5 位認知障礙症院友，全部 8 位經訓練後均能夠養成排尿習慣，成功率達 100%，改善生活的質素效果顯著。</li> <li>2023 年 7 月 5 日院舍新購置膀胱掃描器，以方便檢視院友膀胱剩餘尿量，以作為其中一個檢視如廁訓練成效的指標。</li> </ol> <p><b>標準 16 營養</b></p> <p>院舍除持續執行續期首年良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>機構聘請全職言語治療師，每週 2 天駐院為全院院友提供吞嚥、餐膳評估及口肌訓練服務。半職言語治療師助理，每週 2 天駐院按言語治療師指示，協助訓練院友。2023 年 9 月全院接受口肌訓練院友達 21 人，人次為 31 次。10 月全院接受口肌訓練院友達 34 人，人次為 124 次。另外 2023 年 4 月 4 日院舍新購置舌肌訓練儀，現時剛為 2 人試用，如有合適人選，會繼續使用此機作輔助舌肌訓練。</li> <li>院舍分別於 2022 年 12 月及 2023 年 1 月份推行 2 次耆味無窮小食車，在下午茶時間，以茶樓為主題，院友可自行選擇軟餐點心，點心惠及各類別的院友，反應良好。</li> <li>院舍於大廳放置智能白板，每週 3 次於中午 11:30-12:00 播放院友口肌及舌肌訓練影片，讓院友觀看。</li> </ol>

年份	良好措施項目
2023 (續)	<p><b>標準 17 活動能力評估及處理</b></p> <p>院舍除持續執行續期首年良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍於 2023 年初增設一部智能健身機，協助增強院友上肢肌力訓練，強化肌肉，同時鼓勵較少參與復康運動的院友進行。經物理治療師評估後，直至 10 月，共有 31 人次，12 位院友接受訓練，當中包括 2 位認知障礙症院友，10 位非認知障礙症院友。</li> <li>2. 2022 年 11 月至 2023 年 10 月期間，全院 100% 院友持續接受復康治療及評估計劃，包括過年 6 個月沒有攣縮個案發生。</li> </ol> <p><b>標準 23 臨終及哀傷處理</b></p> <p>院舍除持續執行續期首年良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 現時院舍共有 11 人參與臨終照顧護理計劃，佔全院的 13%，其中 2 位參與靈實醫院的紓緩治療，9 位參加賽馬會安寧頌計劃，當中有一位院友同時參與 2 項計劃，可見服務的推行成效。</li> <li>2. 經言語治療師評估後，現時共有 6 位院友進行紓緩餵食，並監察院友進食狀況及培訓員工餵食技巧。</li> <li>3. 2023 年有 1 位院友被安排入住獨立的安寧居，讓院友及家人有獨立共處的空間，方便家人關顧院友。</li> </ol> <p><b>標準 26 康樂及社區活動</b></p> <p>院舍除持續執行續期首年良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍 2023-2024 年獲老有所為推行「細味耆情」長者咖啡室活動，並邀請外展團體海事青年團到院，與長者共同學習沖調咖啡和制作甜品，並與院舍開辦長者咖啡室，讓其他長者及家人共同享受美味咖啡和甜品。整個活動共舉行 3 次，院友參與人數 13 人，海事青年團參與人數 28 人，藉此計劃達致長青共而出，彼此友愛。</li> <li>2. 2023 年開始與動物醫生合作，定期動物醫生來院探訪院友，藉探訪院友與動物醫生互動，抒發院友情緒，增強院舍歡樂氣氛。最近一次，院友共 26 人參與，而有 8 隻動物醫生及 9 位義工參與，氣氛良好。</li> </ol>

年份	良好措施項目
2023 (續)	<p data-bbox="421 248 727 282"><b>標準 33 人力資源管理</b></p> <p data-bbox="421 293 1378 327">院舍除持續執行續期首年良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施：</p> <ol data-bbox="421 338 1394 517" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="421 338 1342 371">1. 2023 年起，院舍恆常提供員工餐膳(午餐或晚餐)予當值職員。</li> <li data-bbox="421 383 1394 517">2. 院舍 2023 年定期為員工提供生果、甜品及沫茶(生果 2,5 月、甜品 1,3 月及沫茶 7,11 月)，促進員工身心健康，增加員工對院舍之歸屬感。</li> </ol> <p data-bbox="421 584 727 618"><b>標準 39 評估院友需要</b></p> <p data-bbox="421 629 719 663">詳見 2022 良好措施。</p>

年份	良好措施項目
2022	<p><b>標準 1 全面質素管理：</b></p> <p>院舍管理層能推行全面的質素管理，提升院友的服務質素：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍有配合機構「以人為本」服務宗旨的年度計劃，由各部門和專業員工分工合作推動服務的發展。</li> <li>2. 院舍管理層除了院長、副院長、社工等親力親為，統籌和帶領院舍服務，機構中央亦給予大力支援，包括有院舍組別二服務總監協調中央及監察院舍服務，並在一些需要緊急應變的事務上給予單位支援；也設有高級物理治療師統籌院舍復康服務。</li> <li>3. 院舍推行電腦化資料儲存及日常護理紀錄，同事容易查閱及監察服務進度。</li> <li>4. 院舍有各職級的每季分級會議及每月的職員會議，讓各部門員工均有機會參與討論，內容遍及院務、計劃進度、院友照顧方面面對的困難及協調解決方法等，鼓勵員工參與和表達意見。</li> <li>5. 機構定有全面和細緻的風險評估及應對方案，緊急事宜的統籌人員、匯報途徑和程序，讓員工有清晰的指引依循並知所應對。</li> </ol> <p><b>標準 12 排泄處理：</b></p> <p>院舍為所有院友進行失禁評估和跟進照顧：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍共有 90 位院友，其中有 59 位失禁院友。截至 2022 年 11 月，院舍為其中 10 位院友，佔全院失禁院友 16.9%，當中包括 4 位為認知障礙症院友，進行如廁訓練及作每日紀錄，效果顯著，10 人均能夠養成排尿習慣，改善生活的質素。</li> <li>2. 院方的大便記錄表格內容淺白實用，使用指引清晰，有助護理員準確地記錄院友大便的色質量資料，例如少量大便以紅色筆及 1 條「皇帝蕉」符號作紀錄；中量大便以綠色筆及 2 條「皇帝蕉」符號作紀錄。</li> <li>3. 院舍管理層定期培訓及考核員工如廁訓練相關知識及護理技巧，督導員工執行程序及教導處理院友便秘情況；從全院院友的大便記錄顯示，院舍預防及處理相關的便秘措施成效良好。</li> </ol>

年份	良好措施項目
2022 (續)	<p><b>標準 16 營養：</b></p> <p>院舍為院友提供全面的營養照顧服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍聘請言語治療師及言語治療師助理，分別每週 3 天駐院為全院院友提供吞嚥、餐膳評估及口肌訓練服務。</li> <li>2. 院舍社福及護理部職員在派發院友餐膳前進行試食，以確保院友的餐膳質素。而職員的試餐包括 5 種餐類，並記錄於電子試餐表內，製成數據分析。</li> <li>3. 院舍為院友提供的餐類，有正餐、碎餐、免治餐、軟滑餐及糊餐，另備糖尿及痛風特別餐，全面配合院友的吞嚥能力和身體需要。</li> <li>4. 院舍於 2022 年 9 月首次推行耆味無窮小食車，在下午茶時間，以茶樓為主題，院友可自行選擇軟餐點心，點心惠及各類別的院友，反應良好。</li> <li>5. 院舍每月均會在職員會議檢視院友體重，對體重下降 5% 或以上的個案均在會上討論，修訂照顧計劃及跟進安排，以維持院友營養需要。</li> <li>6. 院舍外購營養師服務，每月 4 小時，為院友進行營養諮詢、檢視餐單及培訓員工外，亦為糖尿、高血脂及痛風院友開設營養小組，教導正確的飲食方式。</li> </ol> <p><b>標準 17 活動能力評估及處理：</b></p> <p>院舍在維持院友活動能力及跟進復康照顧方面，積極投入資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全院院友均經過治療師評估，製定復康計劃，每年為全院院友檢查骨質密度，為有需要的院友安排「護骨計劃」，在日常照顧增加增加提示和安排合適的鍛鍊活動，如：曬太陽活動。</li> <li>2. 院舍設有復康治室，備有多元化的康復和運動設備，如：上下肢訓練單車連接環遊世界軟件及屏幕、彈珠機，站立訓練架，步行輔助車、鎮痛治療機及熱敷等。受疫情影響，減少治療室同時使用的人數，分散至院友房間及和運動閣進行治療。</li> <li>3. 院舍除了有設備齊全的復康室，亦分別在楊桃廳、松柏廳設有手拉繩及腳踏單車，供評估後，活動能力較佳的院友，自助鍛鍊，增加自主和建立運動習慣，而體弱，需要同事監察的院友，安排在大廳的運動區鍛鍊。</li> <li>4. 院舍聘有半職物理治療師、職業治療師，為院友進行個別評估，帶領各自的全職治療助理，全職的康體指導員、兼職的樂安康訓練員為長者提供小組和個別訓練。</li> <li>5. 復康訓練的人力資源充裕，全院 100% 院友均有復康運動評估及照顧計劃，每位院友平均每週有 3 節訓練，個別院友再按情況和需要增加鍛鍊節數。</li> </ol>



年份	良好措施項目
2022 (續)	<p><b>標準 23 臨終及哀傷處理：</b></p> <p>院舍在院友臨終照顧方面有較為全面的資源和人力配合：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍設有設備完善寬敞的寧養房間，在有需要時可供家屬陪伴院友。</li> <li>2. 院舍員工定期接受晚程照顧的培訓，為有需要的院友及家屬提供輔導，定期聯繫家屬給予支援。</li> <li>3. 現時全院共有 17 位院友參與臨終照顧護理計劃，包括 11 位院友參與聯合醫院的紓緩治療，6 位院友參與賽馬會安寧頌服務，其中 2 位院友同時參與兩項臨終照顧服務，可見院舍為院友提供全面臨終照顧安排。</li> <li>4. 為需要的院友(現時有 3 位院友)提供紓緩餵食，並由言語治療師定期評估，監察院友情況，調整員工的餵食技巧。</li> <li>5. 為離世院友製作照片紀錄，給予家人留念，在可行情況下，安排員工出席院友喪禮，給予家屬慰問；在第五波疫情期間，院舍也安排員工出席了一位院友喪禮，給予家屬支持。</li> <li>6. 社工為離世院友的同房相熟長者給予情緒支援，在院友離世後向同房院友解釋長者去向，並評估同房院友的情緒，為有需要的院友進行輔導</li> </ol> <p><b>標準 26 康樂及社區活動：</b></p> <p>院舍為院友制定多元化的活動：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍有多專業人員，可從多方面和角度為不同能力的院友設計訓練和活動。</li> <li>2. 受疫情影響，善用科技和人力資源，發展線上運動班，綜合院舍和長者中心單位的康體指導員，帶領不同主題的運動班，各單位長者一起在各自單位線上參加，一方面豐富活動設計的內容，另一方面員工可以互相借鏡分享，而長者也可與其他單位地區的長者交流。</li> <li>3. 院舍聘有樂安康員工協助認知障礙症院友舉辦現實導向小組，言語治療師助理也會協助院友進行口肌訓練，院舍小平台種有楊桃樹及小盆栽，鼓勵院友日常協助照顧盆栽植物，怡情養性。</li> <li>4. 院舍社工開辦藝術小組、烘焙小組，為院友提供多元化活動選擇。</li> <li>5. 院舍在疫情期間也持續為院友舉行多元化的活動，6 個月內共推行予 238 節小組活動，4 次大型活動，1 次外界義工探訪，而個人訓練達 2219 次。</li> </ol>

年份	良好措施項目
2022 (續)	<p><b>標準 33 人力資源管理：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍在人力資源管理方面備有良好的施行政策及措施：</li> <li>2. 院舍著重培訓新入職的員工，給予清晰詳盡為期四週的入職導向計劃，以促進新同事熟悉院舍運作及提高員工對院舍的歸屬感。</li> <li>3. 院舍除了提供「以人為本」基礎課程給予每位員工外，亦會安排員工參與其他四階段培訓課程和重溫。</li> <li>4. 機構鼓勵員工進修，津助員工時間或學費讓他們參與外界專業培訓課程，現時院舍有 8 名認知障礙症圖譜員、和諧粉彩認證導師等。</li> <li>5. 院舍每年制訂員工福利計劃，包括安排生日會、聯歡會、新春團拜及於每年 7 至 8 月的「員工健康月」送贈健康食品，促進團隊精神及員工身心平衡。院舍在疫情期間為員工提供免費餐膳，物理治療師為痛症員工提供諮詢和康復指導及社工為員工提供情緒支援以惠及不同員工的需要。</li> </ol> <p><b>標準 39 評估院友需要：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍備有完善的政策及落實執行評估院友需要：</li> <li>2. 院舍的個人照顧計劃備有不同專業人士參與評估，包括護士、社工、治療師、營養師及言語治療師，為院友提供全方位的照顧計劃，各專業員工運用了不同的專業評估工具，以辨識和評估個別院友的情況、制定及執行相關照顧計劃。</li> <li>3. 院舍各專業部門人士定期每月舉行個案會議，商討院友照顧計劃的進度及成效檢討，包括：新入住院友的適應、如廁訓練、體重下降 5%、坐姿檢測及骨質密度測試，照顧不同院友的需要。</li> <li>4. 院舍完成個案會議後，指導各職級的前線員工以「以人為本」的精神執行相關個人照顧計劃。</li> <li>5. 院舍除了各個部門的專業同工參與個人照顧計劃外，亦會鼓勵及督導不同職系的復康助理，康體指導員及認知障礙症圖譜員參與執行照顧計劃內容，多方面照顧院友身心社靈的需要。</li> <li>6. 院舍施行每天房邊交更，院長、副院每天率領同事在院友房間現場檢視院友狀況，與院友溝通接觸，並為有需要的院友修訂照顧安排，為院友提供最適切的照顧。</li> </ol>

年份	良好措施項目
2019	<p><b>標準 17 活動能力評估及處理：</b></p> <p>院舍著重復康服務的人力資源及器材設備，樂意投入資源，不同活動能力的均可接受合適的復康訓練：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍聘請全職物理治療師為院友提供適切的物理治療，另聘請 1 位康體指導員提供運動班，增加運動趣味。</li> <li>2. 院舍透過申請不同基金新購置 3 台電動上下肢訓練單車(Active passive trainer)、站立訓練架(Standing Frame)及步行輔助車(Merry walker)等運動器材，加強院友下肢活動以預防跌倒，並由物理治療師定期評估其進度。在院舍的推動下，電動上下肢訓練單車平均每月 58 人次使用，而院舍會繼續加強復康訓練器材，已成功向樂齡基金申請購買 Bike Labyrinth。</li> <li>3. 院舍除了提供復康室供院友接受復康運動外，亦設有 3 個運動閣供院友做運動。</li> </ol>
2017	<p><b>標準 1 全面質素管理：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院方採取有效風險管理，為意外事件報告進行全面性檢討，分析事件發生原因及商討跟進措施，並透過會議、通告將資訊發放給院友、家人及員工，以減少或避免事件的發生。</li> <li>2. 院友及家人反映意見的渠道多樣化，包括面談、書信、會議等，院友、家人及員工均表示院方迅速回應及跟進。例如改善院友白飯溫度、更換高背椅、增加員工年假數目。</li> <li>3. 每月進行個案研討會，多專業員工檢討院友跌倒、使用安全物品、使用凝固粉、雙人扶抱、遊走院友、離床警報器使用情況。針對院友個別需要而設有個人照顧計劃，改善院友的生活質素。例如成功為院友解除約束物品的使用及縮短使用時間。</li> <li>4. 醫護組採用條碼記錄系統，員工巡房時只需掃瞄院友相屬的條碼，便能作快速記錄觀察，確保院友得到妥善的照顧。</li> <li>5. 院方每月收集院友數據進行檢討及改善服務質素，例如院友體重下降 5% 或以上，員工按指引為該位院友補充營養奶。</li> <li>6. 院方進行「認知障礙症照顧圖譜」，全院執行「以人為本」照顧模式，並為員工提供體驗長者生活的培訓活動，深化相關技巧。本年度已完成與香港大學的相關研究，檢討表現成效。</li> <li>7. 院方訂立「護理約章」，製作提示卡並派發給所有全職、替假、外購員工，要求員工遵守工作守則，有助監察員工的服務操守，維持良好的服務態度。</li> <li>8. 服務總監不定期及院長隔月往院舍進行突擊檢查，以確保服務質素。</li> </ol>



年份	良好措施項目
2017 (續)	<p><b>標準 12 排泄處理：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍有 53 位失禁長者，並為其中 5 位長者提供如廁訓練，院方為每位入住的長者進行失禁評估，並為有需要及有能力的長者提供如廁訓練及作每日紀錄，效果顯著，接受訓練的長者能夠養成排尿習慣，改善長者生活的質素。</li> <li>2. 院方的大便記錄表格內容淺白實用，使用指引清晰，設有具體客觀的觀察標準，有助準確地記錄院友大便的色質量資料，例如少量大便以紅色筆及 1 條「皇帝蕉」符號作紀錄；中量大便以綠色筆及 2 條「皇帝蕉」符號作紀錄。</li> <li>3. 院方制訂及落實執行院友排便的指引，例如院友兩天沒有大便，員工需給予院友西梅汁。從全院長者的大便記錄中，全院長者沒有發生便秘情況，反映預防便秘措施成效。</li> </ol> <p><b>標準 13 皮膚護理及壓瘡預防：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院方安排院友每天沐浴，在評審期間，院友身上均沒有異味。</li> <li>2. 失禁院友有 53 人，長期臥床或長期使用輪椅有 32 人，而過往 6 個月內院舍沒有壓瘡的個案。</li> <li>3. 院舍職業治療師定期檢視及改善院友坐壓、睡壓及約束裝置，成效顯著及理想。</li> </ol>

耆康會馮堯敬夫人護理安老院 - 過往良好措施標準

年份	良好措施項目	標準
2023	全面質素管理	標準 1
	排泄處理	標準 12
	營養	標準 16
	活動能力評估及處理	標準 17
	臨終及哀傷處理	標準 23
	康樂及社區活動	標準 26
	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
	排泄處理	標準 12
	營養	標準 16
	活動能力評估及處理	標準 17
	臨終及哀傷處理	標準 23
	康樂及社區活動	標準 26
	人力資源管理	標準 33
	評估院友需要	標準 39
2019	活動能力評估及處理	標準 17
2017	全面質素管理	標準 1
	排泄處理	標準 12
	皮膚護理及壓瘡預防	標準 13
2014	院舍環境及設施	標準 6
	資料管理	標準 27
2011	院舍環境及設施	標準 6
	排泄處理	標準 12