

松齡(德豐)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	標準 1 全面質素管理 院舍除持續執行 2023 年續期良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施： 1. 院舍於 2023 年院舍成效指標 KPI 中，包括：預防跌倒、減少壓力性損傷、避免藥物事故、減少使用約束物品、減少院舍引致意外、外出活動等項目，均全部達標。 標準 9 社區協作 院舍除持續執行 2023 年續期良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施： 1. 院舍建立了強大的社區網絡，與不同的企業，社區組織、醫療團體、社福機構及大專院校等維持緊密合作，共同為院友舉辦多元化活動，於 11/2023 至 4/2024 期間，共舉辦了 177 次大型和小型活動，11 次戶外活動及 21 次義工之活動，為院友帶來豐富多彩的生活，亦有效善用社區資源和促進社區共融。 標準 18 使用約束物品及藥物 院舍除持續執行 2023 年續期良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施： 1. 院舍在 11/2023 至 4/2024 期間每月維持只有 6-7 位院友使用約束物品。 標準 25 心理支持及社交照顧 院舍除持續執行 2023 年續期良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施： 1. 院舍在 11/2023 至 4/2024 期間，仍能安排了 20 次大型活動，18 次義工服務探訪，67 次小組和 112 次個別訓練，院友的參與超過 1000 人次。 標準 33 人力資源管理 院舍除持續執行 2023 年續期良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施： 1. 院舍於 2024 年資助院長修讀「安老院舍服務考核」之考核員訓練課程等。 標準 39 評估院友需要 參見 2023 年良好措施。

年份	良好措施項目
2023	標準 1 全面質素管理 院舍的整體管治良好，致力持續提升管治及服務： 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，展視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、培訓及監察社工服務的質素，並兼顧整體員工的心靈健康。確保松齡的院友，獲得有質素的身心社靈的照顧。 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。 標準 9 社區協作 院舍積極與社區團體協作，引入社區資源，支援院友的照顧並提供學習機會： 1. 與鑽的公司合作，協助義載德豐院友外出覆診，過去一年服務院友超過 100 人次，本年亦為院友及家屬籌辦淺水灣旅行，有 4 個家庭參與。 2. 與循道衛理中心合作「網絡耆兵」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。 3. 院舍亦參教育局商校合作計劃，為應屆大專畢業生提供實習，每位學生到院為院友提供 48 小時服務，讓兩代接觸和融合，去年安排了 8 位理工大學學生實習。 4. 與中文大學合作新冠防疫研究計劃。 5. 與港大合作運動與睡眠質素的研究。 6. 與油尖旺地區康健站合作員工的健康生活推廣和培訓。

年份	良好措施項目
2023 (續)	標準 18 使用約束物品及藥物 院舍重視院友的生活質素和個人尊嚴： 1. 在減少約束物品的使用方面定有 KPI，全體員工落實推行減少約束的政策，樓層每星期檢視院友使用約束物品效果，每月與管理層討論跟進。 2. 院舍在推行減少約束品有兩個方向，一為減少約束物品的種類，另一為使用約束物品的時數；日常安排院友參與活動、如廁訓練等，減少院友枯坐無聊的時間。 3. 現時院舍有 82 位院友，只有 6 位使用約束物品，其中 4 人使用手拍，2 人使用防撕片褲，每位需使用約束物品的院友，只使用一種約束物品。(0.73%) 4. 2019 年(33 人)、2020 年(19 人)、2021 年(15 人)、2022 年(6 人)當年 74 位院友，使用約束物品人數，多年來持續下降，成效顯注。 標準 25 心理支持及社交照顧 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： 1. 院舍關顧每位院友的個別需要，定有每年的年度計劃，在後疫情期逐步恢復院舍常規活動及鼓勵院友參與，本年推行「智多星」獎勵計劃，鼓勵院友參與院舍活動賺取積分，加強院友動力。 2. 院舍每天進行廣播，提示日期、天氣、新聞、活動，能給予院友導向；院友的每週活動時間表圖文並茂，讓院友容易識別活動性質內容，增加活動的吸引力。 3. 院舍外聘物理治療師、職業治療師按院友的能力，為院友提供個別的訓練，並與外展團隊合作，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。 4. 院舍聘有全職社工，統籌院舍的活動和照顧院友的心靈健康，定期評估院友的需要，每日上午進行個別訓練，下午進行小組活動。 5. 院舍在過去 6 個月，仍能安排了 20 次大型活動，18 次義工服務探訪，67 次小組和 112 次個別訓練，院友的參與超過 1000 人次。

年份	良好措施項目
2023 (續)	標準 33 人力資源管理 院舍有良好的人力資源制度，鼓勵和挽留人才： 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，也邀請外間機構和衛生署外展隊到院或網上形式進行培訓。 2. 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。 3. 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。 4. 機構為員工提供免費膳食、生日禮物、子孫獎學金等福利吸引員工，而院舍的人手亦相對穩定，過去半年只有一位護士和一位保健員流失。 標準 39 評估院友需要 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： 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、營養師等。例如：新入住院友藥物顯示有兩種止痛藥，即安排痛症評估。 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. 院舍在監察院友狀況方面亦顯細緻，在院友情況出現轉變時紀錄清晰、安排評估及跟進修訂照顧計劃，並與家屬保持緊密溝通。 4. 院舍運用自行開發的 Encompass 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。

年份	良好措施項目
2022	標準 18 使用約束物品及藥物： 院舍積極提倡院友減少使用約束物，投放資源、教育職員和加強監察成效： 1. 院舍持續檢視院友使用約束物品的情況，經常檢討院友狀況，修訂措施。 2. 院舍使用其他設備，如電動老人椅、坐墊分腿器，減少院友約束。 3. 院舍為院友進行復康運動、防跌班等，加強院友下肢能力，從而減少意外。 4. 約束物品的使用率持續下降。 (19/83(2020)22.9%；15/78(2021)19.2%；6/74(2022)8.4%)
2018	標準 9 社區協作： 管理層重視服務質素及員工表現，透過多方面努力使其服務質素及效能有良好發揮： 1. 院舍接受了由香港教育局升學及就業輔導組統籌的「商校合作計劃」之工作體驗運動，與四間區內學校合作，讓學生有實際的職場體驗，現時大約有 8 位同學參與；反映院方積極與社區協作，提升區內人士對安老服務實際工作之理解。 2. 院舍亦有與「親切」慈善團體組織合作，以義工中介形式安排不同能力和背景的兒童、青少年及家庭走在一起，互相學習，彼此欣賞，促進義工個人及群育發展及實踐到社區共融，在 6 月中已安排路德會救主學校到院舍進行雜耍表演活動。

年份	良好措施項目
2017	標準 1 全面質素管理： 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： 1. 院舍致力提供優質的服務，設立「優質服務監察委員會」，由專業人士、院友及家屬代表組成，定期到訪院舍監察服務質素，院舍會跟進有關改善建議，此委員會已成立數年，持續運行，確保院舍提供優質服務；院舍自願參與社署「安老院舍服務質素小組」，接受社區人士突擊巡查，藉以增加服務的透明度，提升質素； 2. 院舍持續執行內、外的評審，包括內部的審核計劃，外界的香港品質保證局的管理體系評審； 3. 院舍積極解決人手不足及招聘困難的問題及積極履行社會責任，聘請殘疾人士及弱勢社群； 4. 院舍的護理記錄，包括個人照顧計劃、傷口評估等採用電腦化，提高員工的工作效率及確保資料的準確度； 5. 院舍為鼓勵員工，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」、「季度生日會」、「優秀員工選舉」等，增加員工對院舍的歸屬感，營造「松齡是我家」的氣氛。

松齡(德豐)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
	使用約束物品及藥物	標準 18
	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
	使用約束物品及藥物	標準 18
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
2022	使用約束物品及藥物	標準 18
2018	社區協作	標準 9
2017	全面質素管理	標準 1
2014	全面質素管理	標準 1
	食物及環境衛生	標準 8
	排泄處理	標準 12
	感染控制	標準 20
	人力資源管理	標準 33