

頤和園護老中心(紅磡) – 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	標準 1 全面質素管理 院舍於全面質素管理措施，持續有良好表現： 1. 院舍備有清晰的服務管理理念，包括以「老者安之；朋友信之；少者懷之」為公司使命，及 4 個主要元素「感恩、利他、真誠、卓越」為本的機構文化，管理層透過不同會議及定期培訓，將理念及文化下達至各職級，致力持續提升管治及服務。 2. 管理層以「5H 服務理念」作為具體落實服務指引依據，理念分別為 Hospital-like medical service(事業護理服務)、Hostel Living With Joy(豐盛人生的團體生活)、Home Feel(溫情洋溢家的感覺)、High Tech(高科技設備提升生活便利性及品質)及 High Care(精準照顧，個人護理計劃，對生命價值追求)。院舍於運作上、設計上，態度上及護理上都能展現此服務理念特質。 3. 集團內 4 間院舍每月均進行院長會議，各自借鑒分院之良好表現，持續制定改善跟進表及檢討服務成效數字，從而提昇服務質素指標，為院友提供優質的照顧服務。 4. 集團繼續進行稻盛和夫『阿米巴』經營模式，利用數據分析，使員工努力自主建立目標，擴闊視野。 5. 集團繼續聘用 1%net 顧問公司為管理層提供顧問及培訓服務，利用營銷思維模式、企業文化及運用「5H」概念提升管理效能及完善客戶服務，從而令入住率增至 100%。 6. 院舍於過去 6 個月內共收到 24 次讚賞，另於院友及家屬服務滿意度調查，滿意度達 100%，而家人及院友對院舍服務照顧質素表示十分讚賞，可見院舍於管治措施上有良好的成效。 標準 2 服務操守 院舍在員工服務操守，持續有良好表現： 1. 院舍注重員工服務操守，制訂清晰的服務操守政策令員工有所依從。 2. 2022 年 8 月 7 日至 8 日與台灣自立支援學院合作，舉辦員工『自立支援體驗及培訓』。員工矇眼扮演院友在類似的情境下 — 被餵食、被約束、被穿上尿片等的感受。員工設身處地的感受進而培養正確的照顧意識及理解院友的需要以及如何減少約束的實用措施。其成效達致提升院友生活質素，改善喝水、減少尿片、減少管飼、減少約束。

3. 2022 年自立支援計劃有 4 名院友成功如廁訓練；4 名院友成功自行進食/鼓勵進食；2 名院友成功步行計劃；2 名院友成功減少約束物品使用。
4. 院舍定期培訓員工有關政策及落實執行，深化員工瞭解公司的核心價值、企業文化及使命，以提升員工服務操守及照顧行為，更加強員工一種無私為他人福祉著想的行為。
5. 院舍院長每日 3 次巡查、督導及培訓員工所有護理程序以維護院友私穩、尊嚴、安全及生活質素。
6. 在過去一年院舍沒有收到有關員工態度的投訴，可見家人及院友對員工服務態度表示滿意。

標準 12 排泄處理

院舍重視院友如廁訓練，制訂訓練計劃以提升失禁護理：

1. 院舍安排每位新入住失禁的院友作初步失禁評估，評估後安排 7 日的如廁訓練，有潛質成功的院友繼續進行如廁訓練。現時院舍共有 122 位院友，當中有 109 位失禁院友，72 位院友備有如廁訓練計劃，佔失禁院友約 66%，包括有 10 人進行日間每 3 小時的小便訓練，62 人每日沖涼前或餐前的大便訓練。
2. 院舍透過個人護理計劃的如廁訓練措施，由前線護理員嚴格執行，如定時提醒院友如廁，協助院友往如廁；另增加每天定時 10am 及 2pm 派水活動，鼓勵院友進水，同時有清晰紀錄。
3. 2022 年有 22 位院友參與訓練，4 位成功去除尿片個案，可以自行如廁。

標準 13 皮膚護理及壓瘡預防

院舍備有優良及詳細的預防及處理不同程度的壓瘡程序指引供員工依從及參閱：

1. 院舍為每位新入住及身體狀況有轉變，如出院後的院友進行壓瘡風險評估，安排適切的預防及治療措施，如每兩小時轉身、氣墊床、皮膚觀察等，風險高的院友會及早轉介社康護士跟進及醫生治療。
2. 院舍加強皮膚觀察，督導樓層護理主管協助院友沐浴期間，即場觀察皮膚，指導護理員護理及觀察技巧；及早發現及治療皮膚有損的個案。
3. 管理層定期培訓及考核員工轉身，轉移及沖涼技巧。評審過程中，員工於此三方面的護理技巧純熟，合乎水平。
4. 院舍現時評估有高風險壓瘡院友有 14 人，已 100%安排氣墊床及每兩小時轉身護理以預防患上壓瘡。

5. 院舍過去三年均沒有發生壓瘡個案，成效顯注。

標準 25 心理支持及社交照顧

院舍持續為院友提供不同種類心理支持及社交照顧，滿足不同院友需要：

1. 2022 年在疫症期間，集團社區照顧活動，平均參與人次為 10 人。員工與院友共同參與，活動包括派發福袋及營養品資助予獨居長者。院舍共有 4 名院友參與協助包裝及派發福袋工作。
2. 集團設立福利基金幫助經濟困難的長者，院舍協助有需要的院友申請集團之福利基金，院舍受惠獨居院友共 10 人；而集團其他院舍受惠獨身院友共 64 人。福利位價格紓緩院友，及資助營養奶予。
3. 院舍關注新院友的生活投入感及適應，特別為有適應困難的新院友，設有『重點關注院友名單』疏導新院友的情緒，尋找並處理不適應院舍原因；另安排特殊需要，替院友代購生活物品，讓其儘快融入院舍生活
4. 院舍聘請社工安排康樂及社交活動、生日會、節慶活動、大型活動予院友。院友平均參與率接近 70%。另組織不同小組，讓院友參與，包括：自選滋味餐、現實導向、懷緬小組，感官小組、音樂治療及大自然療癒工作坊。院友平均參與率接近 40%。
5. 院舍為個別有特別需要院友提供社交照顧。為一名院友每星期日由員工陪伴參與周日崇拜，安排視像讓該名院友隔日與教友對談，藉此維持該名院友靈性生活的需要。
6. 院舍將地下鋪位改為休閒設施，安裝透明落地玻璃門窗，擺放梳化、小茶几；讓院友及其家人一面閒話家常，一面觀賞街景，樂在其中。

標準 33 人力資源管理

院舍全面關顧員工的需要，增強團隊精神：

1. 集團視員工是院舍最大及最珍貴的資產。院舍管理層會在特別的喜慶日子與員工共度歡樂，表達院舍的關心。例如：院舍為員工舉行生日會及節日聚餐，又會於過年時節，派發「父母感謝金」
2. 予員工父母提倡孝道，以表關懷。
3. 院舍設立緊急援助基金幫助有困難之員工共度難關，從而減輕員工的擔憂。
4. 院舍又定時提供足夠防疫物資予員工外，亦會調撥防疫物資予員工家庭，表達院舍的關懷，同心協力面對『疫』境，彼此支援。
5. 院舍除提供物資支援外，亦安排靈性社交(活動/小組/培訓)活動讓員工舒緩疫情壓力，彼此守望，激發團隊精神，提升對集團的歸

	屬感。過去 6 個月共舉行 5 次活動，包括：大笑瑜伽、生死教育、不同文化及靈性信仰培訓及節慶聚餐)，共有 49 位員工參與，參與人次共 161 次；透過活動從而加強員工對院舍之歸屬感及心靈需要。 6. 院舍於過去 6 個月內員工流失率約 3%。
2022	標準 1 全面質素管理 參見 2020 年良好措施。 標準 2 服務操守 參見 2021 年良好措施。 標準 9 社區協作 在疫情期間，院舍仍積極與社區建立正面合作關係，以助院舍填補服務空隙。 - 過去一年，共舉辦 41 次社區協助活動，參與達 973 人次。 - 疫情期間院舍仍維持一定數量的協助伙伴，當中包括區內中學、大笑瑜伽義工隊、飛機工程有限公司元老會、善緣曲藝社、耶和華見證人、院友家屬義工隊及耆福會，於院舍舉行實體或視訊活動探訪，豐富院友生活。 - 除舉行探訪外，院舍亦與愛足康、無國界針灸及中醫慈善基金、志蓮牙科合作，為院友提供剪灰甲、牙科檢查、中醫講座，以增強照顧院友醫療需要。 - 院舍著重雙向性社區協助，除接受服務外；亦鼓勵院舍能力較佳的院友協助製作禮物包，透過九龍城浸信會長者鄰舍中心送暖至社區獨居長者。此外，亦給予機會讓聖德肋撒醫院的護士學生到院舍實習，讓學護可更瞭解院舍工作，助其投身專業醫護照顧行列。 標準 12 排泄處理 院舍重視院友的生活質素和個人尊嚴，積極推行如廁訓練： - 院舍訂有失禁護理程序並落實執行，員工為每位失禁院友進行失禁評估，並從中挑選可進行如廁訓練的個案。 - 根據院舍的數據表中，於 11/2021 至 2/2022 期間均有 60%或以上失禁院友進行如廁訓練(當月如廁訓練人數/當月總失禁人數: 11 月 58/95；12 月 58/88；1 月 54/90；2 月 53/88)；於 3/2022 至 4/2022 受疫情影響而導致院友人數及其健康狀況浮動，亦能維持約 35% 的失禁院友獲安排進行如廁訓練。

	3. 評審時，院舍備有清晰及齊全的失禁評估記錄、如廁訓練記錄；從院舍收集的數據中，過去 6 個月未有院友出現皮膚缺損情況。院舍亦會為進行如廁訓練院友進行成效評估，若能減少使用尿片時數，甚至能停止使用尿片者，會被評定為如廁訓練的成功個案。於 2021 年，共有 35 位院友被評為大便如廁訓練的成功個案及 15 位院友被評為小便如廁訓練的成功個案，可見院舍積極推行如廁訓練的成效。 標準 25 心理支持及社交照顧 於疫情期間，院舍積極推行各項活動，以維持院友社交需要。 1. 院舍設有康樂部並聘有社工，過去一年積極舉辦不同活動，當中包括認知訓練小組、現實導向小組、懷緬治療小組等。為豐富院友的生活。康樂部更於去年設計並推行新活動，如：滋味餐、週五休閒小食、感官/新興運動小組(如芬蘭木柱、保齡球活動、投籃活動等)。 2. 院舍於一年內舉辦了共 277 次小組活動，參與達 3861 人次。除舉行小組活動外，員工亦會協助院友進行一般日常閒餘活動，如麻雀耍樂及不同的桌上遊戲活動，讓院友於疫情時能維持其社交需要，為院舍生活增添趣味。就院舍提供的活動檢討數據，院友對其參與活動的滿意度達 95%以上。 3. 除康樂部外，院舍的其他員工亦積極協助活動的推行，如廚師會利用其過往餐飲業的經驗，透過滋味餐活動將餐廳的菜式帶給院友，讓院友於疫情期間未能外出時，亦可於院舍中享受美食。 標準 33 人力資源管理 參見 2021 年良好措施。
2021	標準 1 全面質素管理 參見 2020 年良好措施。 標準 2 服務操守 1. 院舍推「自立支援計劃」，推動院友增加飲水、步行及自行進食的機會，減少使用約束，從而減少使用尿片，提升院友尊嚴及生活質素。 2. 院舍去年舉辦自立支援體驗，讓員工感受被餵食、使用尿片及被約束，建立同理心，並計劃於 2021 年 7 月再進行一次體驗活動，提升員工實踐服務宗旨及信心去服務長者。 3. 員工施行護理時切實實施員工工作操守政策，確保長者生活質素及得到尊重和權利。

	標準 33 人力資源管理 1. 院舍重視員工，致力提升凝聚力。除不時舉辦的聚餐外，還設立父母感謝金，以示對員工父母的關懷及感謝。 2. 院舍向員派發生日利是、提供抗疫津貼，以增加員工歸屬感。 3. 院舍設立緊急援助基金以協助有經濟困難的員工。
2020	標準 1 全面質素管理： 院舍積極參考及實踐良好措施從而提升服務質素： 1. 院舍為全港首間私營院舍借鑑台灣「自立支援計劃」提倡不約束、不臥床、不尿布，協助長者提升自主能力。院舍於 2019 年 7 月，邀請台灣自立支援學院為院舍舉辦「自立支援體驗日」活動讓院舍各職級員工，由行政總監、總經理、各分院院長至護士，參與體驗被「強制餵食、包尿片、被約束」等護理上常見情況，以及接受培訓指導如何減少約束的實用措施，透過深刻體驗的過程，讓同事理解一個院友在類似境下的感受，進而培養出正確的照顧意識。院舍主管將所學知識帶到職員會議上與未能參與的職員分享及全面推行，例如：每天於特定時間播放音樂，以鼓勵及提醒院友多喝水，以致整體患上尿道炎的個案數目下降。 2. 院舍引入「阿米巴」經營管理模式，建立整體營運數據收集及管理系統以致管理層掌清晰經營現況。院舍結合「阿米巴」經營後，在不影響服務質素的前提下，2019 年的水費支出較 2018 年下降了 15.5%。
2019	標準 26 康樂及社區活動： 1. 院舍與多個不同團體合作，包括學校，提供逾百項文娛活動，例如生日會、元旦、新年、端午節節日慶祝，亦有不同宗教團體探訪活動，例如佛教、基督教團體到訪，院友與家人參與率高。 2. 過去半年共舉辦 16 次小組活動、11 次大型活動、3 次戶外活動及 85 次外界義工活動，種類多元化，有動有靜，滿足不同院友的社交及康樂需要。 3. 院舍亦有不同的社區活動鼓勵院友與社區保持聯繫，例如舉辦為社區獨居長者送暖行動(送贈禮物)、參與賣旗籌款活動等，同時讓院友提升自我價值；曾有 3-4 位院友參加送暖行動，連同另外兩間院舍在過去一年探訪十多間社區中心。
2017	標準 33 人力資源管理： 1. 院方與外界培訓機構合作，推行啟航計劃，吸引及培訓年青人加入安老院舍服務，提供在職培訓、入職導向、工作實踐，參與計劃的學員如通過評核，可以從護理員晉升為保健員。院方共招聘

	3 位學員，院方著重員工培訓及考核，分階段進行實務訓練，並安排資歷較高的員工培訓學員，學員必須通過考核，才可正式執行該護理程序，確保服務質素及培養學員的自信心。另一方面，院方鼓勵新舊員工之間的合作精神，強調和諧的工作關係，有助不同資歷的員工互相幫忙，一方面穩定舊員工的數目，另一方面加入新員工，成為院方人力資源發展的重要策略。 2. 院方給予年青人很多工作的機會，例如聘用剛畢業的全職社工，發揮其專長，亦重視員工的意見，該位社工善於互聯網設計，院長採納其意見，讓他設計院舍的網頁，改善院舍與外界的溝通，亦增加年青人對院舍工作的投入感。
--	---

頤和園護老中心(紅磡) – 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
	服務操守	標準 2
	排泄處理	標準 12
	皮膚護理及壓瘡預防	標準 13
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
2022	全面質素管理	標準 1
	服務操守	標準 2
	社區協作	標準 9
	排泄處理	標準 12
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
2021	全面質素管理	標準 1
	服務操守	標準 2
	人力資源管理	標準 33
2020	全面質素管理	標準 1
2019	康樂及社區活動	標準 26
2017	人力資源管理	標準 33