

松齡俊景護老中心 – 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 年良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施： 2024 年 1 月至 3 月家屬滿意度調查報告顯示，對護理及員工態度滿意度達 97%、住宿達 92%、社交心理達 94%，院友滿意度調查報告顯示，員工態度達 100%、住宿達 99%、活動達 96%、膳食達 98%。
	標準 9 社區協作 院舍除持續執行 2023 年良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施： 院舍本年度新增與仁愛堂牙科、葛達二聖堂、基督教耆福會、香港青少年服務處長者數碼外展小組，增加院友與外界交流的機會。
	標準 17 活動能力評估及處理 院舍除持續執行 2023 年良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施： 院舍於 2024 年度新增「天天動起來」活動，鼓勵院友每天參與運動，獲取印章，換取禮物，過去半年，2024 年 1 月至 6 月共有 93 人，超過 3500 人次參與。
	標準 25 心理支持及社交照顧 院舍除持續執行 2023 年良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施： 院舍於 2023 年 12 月至 2024 年 5 月，共進行 93 次小組活動，總出席 1031 人次，4 次大型活動總出席 695 人次，34 次戶外及 12 次義工活動共超過 380 人次參與。
	標準 33 人力資源管理 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 院舍整體管治良好，持續提升服務管治質素： 1. 院舍備有清晰的服務宗旨，同時亦配合宗旨制訂全年工作計劃，透過不同的渠道傳達宗旨，員工能清楚掌握及落實執行。 2. 院舍持續參與香港老年學會安老院舍評審計劃、ISO 9001:2015 及社會福利署「安老院服務質素小組」計劃，透過評審及不同社區人士的探訪，多角度定期檢視服務質素狀況，對管理、服務、護理流程提出意見，致力提升良好管理服務質素。 3. 機構每年訂立護理照顧項目 KPI，並透過定期會議及員工培訓，檢討成效及監察進度，從而建立團隊精神，以互相監察為目標，提升管治效能。 4. 機構增設社工培訓主任，負責協調各院舍的社工服務、培訓員工及監察社工服務質素，並協助關顧員工整體的心理健康，舉辦藝術治療、舞蹈治療、沙畫活動等，讓員工於活動過程中減壓，確保院友身心社靈獲更適切的照顧。 5. 院舍沿用自行開發 ENCOMPASS 電腦系統，員工於使用及存取資料運作熟悉，讓員工方便及易於監察院友的健康進度，提升各部門的溝通和效率。 6. 2023 年 1 月至 6 月的家屬滿意度調查報告顯示，家屬滿意員工護理照顧為 100%，員工態度為 96%，院友社交心理為 92%及住宿為 98%，由此可見院舍於管治服務質素的優良成效。

年份	良好措施項目
2023 (續)	標準 9 社區協作 院舍積極與社區協作，善用社區資源，與地區團體建立良好的合作關係以提升院舍照顧質素： 1. 與香港老年學會合作，提供保健員訓練證書「安老院舍實習計劃」的保健員實習空缺，為院舍提供人手，及予學生機會實踐工作，現時院舍有 2 位實習保健員協助提供照顧服務。 2. 願意與中文大學精神科學系進行長者精神健康調查，收集長者身心及認知能力資料，從而協助未來規劃全港長者健康服務發展。 3. 積極參與香港老年學會主辦之「賽馬會護老易學習計劃」及「賽馬會疫途有你」醫護及安老同工情緒健康支援計劃，包括風險管理、心靈情緒照顧、認知障礙症照顧等，以增值院舍管理層及員工處理壓力的知識。 4. 過去一年，院舍與不同機構合作，包括參與香港婦聯「流動茶樓」計劃，讓院友於疫情下能體會仿真茶樓之軟餐及正常餐點心及有更多接觸外界的體驗；另由 Master Salon 義務理髮團隊為院友提供「義工剪髮」服務；基督教耆福會定期探訪院舍，及在疫情期間以拍片方式為院友提供宗教活動；恩橡基金會提供跨代藝術及共融項目，讓長者與青年人交流接觸的機會。 標準 17 活動能力評估及處理 院舍積極推行復康服務，以提升院友活動能力： 1. 院舍外聘一位每週 40 小時的物理治療師及一位駐院全職職業治療助理，由物理治療師評估全院院友的活動能力、安排復康運動及定期為員工培訓。外購物理治療師與保良局外展物理治療師有良好合作，能為出院及有需要院友再作轉介及提供額外復康評估和治療。 2. 院舍設半開放式物理治療區，備有單車、拉繩、手部活動板及 V-Health 互動負重運動儀，院友可按能力於職員看顧下使用。區內地下亦全面鋪上毛氈，以防意外發生而受傷。 3. 院舍為欠缺活動能力之院友提供每星期 3 次拉筋活動及每月由物理治療師記錄四肢可活動之幅度，過去半年沒有發現攣縮個案。 4. 現時全院院友均有復康運動計劃，每人每星期最少有兩節運動時間。另設每兩個月一次的防跌小組，每次 3 至 4 人，為有需要之院友提供額外肌力訓練及提升防跌意識，2023 年 1 月至 6 月的跌倒率僅 3%。

年份	良好措施項目
2023 (續)	標準 25 心理支持及社交照顧 院舍在疫情及裝修工程期間，制定多元化活動以關顧院友身心社靈需要： 1. 院舍聘有兩名全職社工，統籌全院活動和照顧院友心靈健康，定期評估及跟進需要，主要每天上午進行個別訓練，下午進行小組活動。 2. 院舍能有多元化活動吸引院友參加，例如提供生命教育主題小組，又在本年度新推行「賭王大賽」，鼓勵院友賺取印花換領獎賞，具刺激感之餘，同時能提昇對院舍之歸屬感，增加院友與職員溝通的機會。 3. 院舍善用各種評估工具，以評估院友心理及社交需要並提供輔導及轉介資源，另現時職業治療助理每星期一天協助社工舉辦活動及小組。 4. 過去六個月，舉行 77 節小組，860 人次參加；大型活動 11 次，有 455 人次出席；義工活動 9 次，有 118 人次參加，參與義工有 33 人；戶外活動 5 次，包括到訪故宮、超市、茶樓等地方，共 46 人次，並以 1 對 1 人手帶患有認知障礙症長者外出；另個別訓練亦有 87 人次。 標準 33 人力資源管理 院舍備有良好的人力資源制度，鼓勵和挽留人才： 1. 院舍有良好及清晰的政策培訓年青員工，為他們提供良好的晉升階梯，如登記護士可晉升為區主任，區主任晉升為助理院長等。現時院內有 2 位年青的區主任及 2 位助理院長協助團隊運作。 2. 院舍十分著重員工的培訓，與不同機構、衛生署及外展隊合作，在院舍為員工培訓及講課。同時鼓勵員工外出進修，如登記護士修讀註冊護士，機構給予時間或學費津貼。2023 年 1 月至 6 月院舍已資助 2 位員工修讀香港老年學會的評審員訓練課程，亦有 1 位員工(主管)已完成修讀院舍主管課程。 3. 院舍與信義會青年護理服務啓航計劃合作，提供實習及培訓予新力軍，現時有 2 位學生在院由各區的資深職員帶教，培育人才。 4. 機構有良好的評核制度，員工每年由上司、同儕及員工本人評核工作表現，以 360°促進員工團隊合作及意見交流。 5. 機構為員工提供免費膳食、生日蛋糕等福利鼓勵員工，而 2023 年分別推行員工推薦新員工及新入住院友的獎金及入住優惠計劃。過去 6 個月內只有一位員工流失。

年份	良好措施項目
2023 (續)	標準 39 評估院友需要 院舍備有完善的評估計劃，多方面照顧院友需要並落實執行： 1. 院舍由不同的專業人士參與制訂及評估院友個人照顧計劃，包括護士、社工、物理治療師、職業治療師、言語治療師、營養師，全面為院友提供合適的照顧措施。 2. 各專業員工使用專業評估工具，如跌倒評估表 Morse Fall Scale、蒙特利爾認知評估表(HKMoCA)、老人抑鬱量表、慢性痛症評估表、吞嚥評估表等評估各院友的需要，並將評估後的結果作詳細及清晰分析記錄。 3. 院舍每年培訓護士及保健員的評估知識及技巧，並透過交更及會議將院友照顧計劃內容傳達至護理員，再由護理團隊負責監察、檢視進度及成效，督導前線員工落實執行。當身體狀況有轉變時再評估及重新檢視，並與家人保持緊密溝通及聯繫，跟進記錄清楚。 4. 院舍有效地運用自行開發的 ENCOMPASS 電腦系統來管理院友個人照顧計劃，該電腦系統能夠分析、展示院友之評估數據，通過量化各評估表之結果，使各專業團隊更緊密地修訂、檢討及跟進院友之需要。
2022	標準 1 全面質素管理 參見 2020 年良好措施。 標準 14 跌倒處理 參見 2020 年良好措施。 標準 17 活動能力評估及處理 參見 2020 年良好措施。

年份	良好措施項目
2021	標準 1 全面質素管理 1. 管理層積極提昇院舍管理質素，院舍每年進行內部審核，因 2019 冠狀病毒病疫情影響，機構原有的「質素監察委員會」，未能進行突擊巡查；機構聘用外界專業人士，以獨立身份進行內部審核，從而改善服務質素。 2. 院舍亦積極參與外界監察及認證，提昇院舍服務質素，包括「香港安老院舍評審計劃」、「ISO 品質管理」認證及社署自願參與性質的「安老院舍服務質素小組」計劃。 3. 機構積極推動和鼓勵員工成為合資格評審員，以達致每個單位有合格評審員監察服務質素及能互相參照砥礪。 4. 機構重視員工，安排員工參與不同的小組會議，培訓員工參與管理和給予表達院務意見的途徑。此外，員工每年的工作評核，除有同事自評和上司評核，也會邀請一位同級同事給予意見，顯示機構在管治方面的透明度，員工人手亦是穩定。 標準 14 跌倒處理 參見 2020 年良好措施。 標準 17 活動能力評估及處理 參見 2020 年良好措施。

年份	良好措施項目
2020	標準 14 跌倒處理： 院舍致力推動防跌訓練，減低院友跌倒 1. 物理治療師善用專業評估工具 Morse Fall Scale，全院 100%院友均接受跌倒風險評估，了解全院院友的跌倒風險，從而篩選跌倒風險較高的院友加強防跌措施。 2. 物理治療師持續為院友進行防跌小組，每組以 2 至 3 人為限，為期 2 個月。小班形式讓組員能獲得更密切的關注，為期 8 週的密集訓練更能夠提升防跌果效。防跌小組是無間斷地推行，讓更多有跌倒風險的院友能被安排入組，減低院友跌倒或再跌倒的風險。根據過往院友跌倒個案數據明顯反映有下降趨勢，由 2020 年 2 月的 8 人降至 5 月的 3 人，下降率達 50%以上。 3. 對有重複跌倒的個案，物理治療師會深入了解每次跌倒的因由並作出分析，對症下藥安排重點式訓練或環境改善，且會不厭其詳地提醒院友要關注的防跌事項，務求提升院友的防跌意識。 標準 17 活動能力評估及處理： 院舍提供良好的復康安排，提升院友的活動能力 1. 院舍提供每週 48 小時的外購物理治療師及聘請兼職物理治療助理服務，為全院 110 位院友進行活動能力及平衡力評估，並參與院友的個人照顧計劃制定。每位院友在沒有額外收費下，安排每週至少 2 至 3 次復康訓練，持續保持院友機能鍛鍊。另當院友從醫院出院後，物理治療師會再評估院友活動能力，更新復康計劃。院舍亦有參與「安老院舍外展專業服務試驗計劃」轉介有需要的院友，增加復健訓練。 2. 在物理治療設施上，除物理治療室備有多部腳踏單車及拉繩等設施外，院舍善用環境空間，在牆柱及牆身上安裝多組拉繩及流動式腳踏單車，令更多院友可同時使用復康設施。此外，院舍新增 V-Health 運動儀，加強院友的肌力、骨質密度及平衡力。 3. 在環境設計上，物理治療室位處院舍側旁中間位置，屬半開放式，以矮身籬笆作圍欄，左有接待處，右有護士站，前有職員飯堂，令物理治療室內院友的情況在員工視線內，有助增加使用率而簡接帶動更多院友參與復康運動，院友對此安排表示歡迎。院舍鼓勵院友運動，自助的院友可自由進入物理治療區，在員工看顧下，不論假日或員工用膳時段，會讓院友進入物理治療區做運動。保健員及護理員鼓勵院友步行，盡量減少使用輪椅代步，人性化地將復康照顧結合日常生活中。

年份	良好措施項目
2018	標準 1 全面質素管理： 院舍有清晰的服務宗旨，實踐由內到外的自我監察及評審認證工作，從而提升服務質素： 1. 院舍管理層有優良的管理計劃及遠見，持續透過參與 ISO:9001 認證和香港老年學會的「香港安老院舍評審計劃」，並不斷引入不同的資源，以提升院舍服務及加強品質管理。 2. 院舍積極回應院友及家屬提出的服務意見及需求，例如加設洗手設施以加強院內感染控制措施、加設夜燈以迎合個別院友的晚間需要及方便員工照顧等。 3. 院方每年除了利用問卷調查、家屬、院友會議獲取受眾對服務意見外，亦成立「優質監察委員會」，由家屬代表、院友及獨立人仕組成，了解服務的質素。 4. 集團推行的持續優質管理增加了員工的穩定性，亦能有效推動員工上下一心提昇院舍服務。此外更持續為受僱員工提供良好的福利獎賞，激勵員工工作士氣，例如：每年設有花紅獎金、子孫獎學金，以禮券及獎狀以茲鼓勵；其餘還有節日食物券及員工醫療保險等福利，亦能增加員工對院舍的歸屬感。
2017	標準 1 全面質素管理： 院舍有清晰的服務宗旨，實踐由內而外的自我監察、評審、認證等，提升服務質素： 1. 院方有優良的管理計劃，安排旗下八間院舍實行質素管理措施，更於 2017 年 9 月會進行 ISO9001 認證，進行內審工作；不斷引入外面資源，提升院舍管理技巧。 2. 院方每年除了利用問題調查、家屬、院友會議獲取受眾對服務意見外，亦成立「優質監察委員會」，由家屬代表、院友及獨立人仕獲發委任證，甚至作神秘顧客去了解服務的質素，為員工培養出時刻做好服務的習慣。 3. 院方更設立社工主任職位，帶領各院的社工組織會議、計劃全年服務方向、籌辦配合年度主題活動，讓集團院內長者共享計劃的成果。 4. 集團提供持續的優質管理，在聘請員工及挽留人材方面設有「介紹入職獎金」，鼓勵年青員工介紹同學或朋友加入團隊，令團隊在服務質素上更有活力，提升整體工作氣氛；此外更為受僱員工提供良好的福利獎賞，激勵員工工作士氣，例如：每年設有花紅獎金、子孫獎學金分別設有中、小學組金、銀、銅三名額，以禮券及獎狀以茲鼓勵；其餘還有節日食物券及員工醫療保險等福利，亦能增加員工對院舍的歸屬感。

松齡俊景護老中心 – 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
	活動能力評估及處理	標準 17
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
2023	全面質素管理	標準 1
	社區協作	標準 9
	活動能力評估及處理	標準 17
	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
	跌倒處理	標準 14
	活動能力評估及處理	標準 17
2021	全面質素管理	標準 1
	跌倒處理	標準 14
	活動能力評估及處理	標準 17
2020	跌倒處理	標準 14
	活動能力評估及處理	標準 17
2018	全面質素管理	標準 1
2017	全面質素管理	標準 1
2016	活動能力評估及處理	標準 17
2015	全面質素管理	標準 1
2014	全面質素管理	標準 1
	活動能力評估及處理	標準 17
2012	食物及環境衛生	標準 8
	藥物管理	標準 11
2011	院舍提供的服務	標準 7