

松齡(保德)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 參見 2023 年良好措施。 標準 2 服務操守 參見 2023 年良好措施。 標準 9 社區協作 參見 2023 年良好措施。 標準 11 藥物管理 參見 2023 年良好措施。 標準 12 排泄處理 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： 1. 2023 年 12 月至 2024 年 5 月，院舍失禁院友人數由 104 至 109 人不等。根據院舍數據顯示，經評估獲安排進行如廁訓練共有 41 位失禁院友，包括：排泄提示、協助如廁等，計劃內共有 32 位失禁院友成功進行如廁訓練(78%)，並改善失禁情況。 標準 25 心理支持及社交照顧 院舍除持續執行續期良好措施，第二年週年覆檢增加以下措施： 1. 2023 年 12 月至 2024 年 5 月，院舍共進行 44 次小組活動，總出席 445 人次，36 次大型活動總出席 1006 人次，43 次戶外及義工活動共超過 899 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 院舍的整體管治良好，致力持續提升服務質素： 1. 院舍定有清晰的服務宗旨及目標，並在年度計劃定立時配合，日常透過不同的途徑提示員工，能讓員工清楚及落實執行。 2. 院舍持續參與香港老年學會安老院舍評審計劃、ISO9001，及社會福利署「安老院服務質素小組」計劃，透過有關計劃派員定期探訪院舍，就設施、管理及服務/護理流程提出意見，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 KPI，透過員工培訓及定期會議，檢討及監察進度成效。 4. 2023 年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，確保松齡院友獲得有質素的照顧，更兼顧整體員工的身心。 5. 院舍沿用自行開發的電腦系統，在紀錄，存取資料方便，容易監察院友的健康進度；員工對系統使用熟悉，從而提升各部門的溝通和效率。 6. 院舍的物資存放及標示清晰，方便員工取用及顧及環境安全，能提升員工的工作效率。 標準 2 服務操守 院舍著重員工的操守培訓，照顧團隊整體的表現和氣氛均貫徹尊重長者權利、安全、私隱： 1. 院舍定立清晰的操守指引，並強化監察機制，確保員工按指引執行。 2. 院舍有定期長者權益培訓及於 5 月舉行「人本服務」培訓，讓護理員角色扮演，從院友角度感受以言語或動作的不友善對待，從而改善溝通技巧及態度，加強員工對長者的同理心。 3. 評審期間整體員工均表現有禮、尊重院友，於護理程序時注重私隱及安全。 4. 院友日常於院內會穿著自備或院舍提供的全套整齊棉布睡衣，很有家庭安逸舒適的感覺，外出時會更換外出衣著，整體院友外觀整潔和精神面貌良好，寬容愉快，反映在院舍的生活愉快。 5. 院舍過去 6 個月有 13 次讚賞，院友及家人均十分讚賞各員工於日常護理對院有關懷及細心。

年份	良好措施項目
2023 (續)	標準 9 社區協作 院舍座落社區多年，與社會福利署及各地區團體建立良好的合作關係： 1. 院舍願意承擔社會責任，提供就業機會予弱能人士及精神康服人士，現時院舍亦聘有兩位長期僱員為弱能人士；院舍參與綠在葵青計劃，協助地區回收電池、電腦等設備，減少環境污染。 2. 院舍積極與宗教及地方團體合作，增加院舍服務資源，例如：佛教青年聯會定期義工探訪、都會大學護理系學生的義工服務、基督教耆福會為院友提供長者團契、雅比斯義工為長者剪髮服務、動物醫生定期探訪及婦聯會的流動茶室計劃，為長者提供軟餐點心。 3. 參與不同的服務計劃，如香港老年學會的院舍長新冠支援計劃、保良局安老院舍專業團隊服務等，增加院友與社區不同階層人士的接觸機會。 標準 11 藥物管理 院舍在藥物管理方面，表現嚴謹和細緻，能保障院友的用藥安全： 1. 安老院舍備有清晰的藥物處理指引包括派發中藥的處理指引供員工跟從。 2. 院舍設立藥房供員工於良好的環境進行備藥，並將不同類別的藥物清晰及齊整存放，提升藥物安全。 3. 院舍定期安排培訓及考核確保藥物處理程序水平。 4. 除院舍為員工進行考核，機構亦為院舍進行藥物管理內審，提出可持續提升的改善建議。 5. 管理層以護士團隊為主，人手充裕，能聚焦院友的照顧質素。 6. 機構定立零藥物事故指標，並於每年 MRM 會議檢討院舍的達標情況及作出改善建議院。 7. 院舍安排護士返下午更，派發晚上 8 時的睡前藥物確保藥物安全。 8. 院舍自 2018 年沒有任何藥物險失或事故，反映期措施有良好成效。

年份	良好措施項目
2023 (續)	標準 12 排泄處理 院舍注重失禁院友護理，積極安排如廁訓練提升院友自我尊嚴： 1. 院舍為院友訂立清晰如廁計劃，員工落實執行評估及照顧措施，全院院友有進行失禁評估。 2. 過往半年失禁的院友人數由 103 至 114 人不等，經院舍評估後，為其中四十多位院友安排不同程度的如廁訓練，包括：排泄提示、協助如廁等，佔整體失禁人數 36-45%。除護理措施，亦與物理治療師配合，持續替院友進行復康運動，增強院友活動能力以致如廁訓練可持續進行，使院友能有尊嚴地過晚年生活。 3. 經如廁訓練後，過去半年成功有 18 位院友可以自行如廁，佔如廁訓練個案 40%，反映院舍如廁訓練措施成效，從而減少使用尿片的次數，能提昇院友自我形像及尊嚴。 標準 25 心理支持及社交照顧 院舍關顧長者的身心社靈需要： 1. 院舍善用各種評估工具，評估院友的身心需要，提供輔導、轉介資源，與家人保持良好的溝通，攜手照顧院友的需要。 2. 院舍在疫後的復常期，努力重建家人與院友的關係和溝通；配合年度主題計劃，在小組活動方面，加入家人參與，增加親子互動的機會。例如每月茶聚，家人與長者的做手工活動。 3. 院舍為長者安排多元化的小組，引入多種媒介，例如社工運用香薰、按摩、靜觀等元素於痛症小組。 4. 按認知障礙院友的能力，提供個別訓練，訓練類型包括：記憶訓練、懷緬治療、感官訓練等等。 5. 過去 6 個月，舉行 96 節小組，852 人次參加；大型活動 55 次有 1524 人次出席，義工活動 40 次有 490 人次參加，參與義工 19 人。個別訓練亦達 835 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. 院舍有清晰的政策培育年青和有潛質的員工，建立良好的晉升階梯。例如保健員可晉升助理主任，護士可由區主任晉升助理院長等。現時院內有 3 位年青的助理院長協助院務運作。 2. 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，邀請外間機構和衛生署外展隊到院培訓。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助。登記護士就讀註冊護士，在實習期間可申請機構津貼。本年度院長將會申領薪金津貼進行護士課程實習。 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、生日蛋糕、子孫獎學金等福利鼓勵員工，而新近亦推行推薦新員工和新院友入住的計劃。 5. 院舍人手穩定，過去 6 個月只有 3 位員工因個人健康或私人原因離職，部份員工入職超過 10 年。
2022	標準 9 社區協作 詳見 2020 良好措施 標準 12 排泄處理 詳見 2020 良好措施
2021	標準 9 社區協作 詳見 2020 良好措施 標準 12 排泄處理 詳見 2020 良好措施

年份	良好措施項目
2020	標準 9 社區協作 院舍與社會福利署建立合作關係，成為「自力更新支援計劃」合作伙伴，院舍為計劃參加者即失業綜接受助人，提供無薪實習機會，包括：恆常探訪院友、協助長者外出購物、院舍工作體驗等服務，一方面為綜接受助人提供機會，克服就業障礙，另一方面為院舍提供穩定每星期兩天義工服務，讓院友能持續地與社區人士保持社交接觸，有效地填補服務空隙及提升院友生活質素。 標準 12 排泄處理 院舍為如廁訓練訂立清晰指標；員工落實執行評估及照護措施，過往半年內，有 13 位院友經評估後可嘗試進行如廁訓練，佔整體失禁人數 12%。除護理措施，亦不斷地配合物理治療師持續替院友進行復康運動，增強院友活動能力以致如廁訓練可持續進行。根據院舍的評估及記錄，有 1 位院友成功解除使用尿片，使院友能有尊嚴地過晚年生活。
2019	標準 25 溝通 1. 院舍聘有三位社工，為長者心理、社交照顧需要提供潛能發展活動、治療小組、心理支援小組，內容多元化包括藝術、懷舊、認知活動，過去半年內合共 106 次，總出席人次 1462。 2. 院舍舉辦大型及節日慶祝活動，過去半年內共有 10 次，總參與人次 675。社區外出活動如飲茶、遊公園、行商場共舉辦 25 次，有 167 人次參加。 3. 院方顧及未能外出的院友需要，新增院內飲茶活動，院友表示開心。

年份	良好措施項目
2018	標準 9 社區協作 院方積極參與社區機構活動或安排參觀環節以讓更多年青人接觸及認識院舍服務，當中包括信義會青年護理服務啟航計劃(2016 年 9 月至 2018 年 8 月)、香港老年學會「安老院舍實習計劃」保健員訓練課程及仁愛堂的保健員課程等。 標準 28 溝通 1. 院方設有不同的會議，與院友、家屬保持溝通、收集意見；又善用電腦作為團隊工作間溝通的媒介，加強資訊的流通及訊息的傳遞，提昇工作效率。 2. 院舍近期新推出使用「松齡護理管家手機應用程式」，讓家屬可以透過手機取得有關住客或院舍服務資訊，內容有五大範疇，從手機應用程式中可獲得院內通告，院舍活動行事歷，院友個人資料，院友健康報告及現服藥物資料等。 標準 33 人力資源管理 1. 院舍設立社工服務總監，加強機構社工培訓及經驗交流的機會，加強新入職社工盡快投入工作及統籌集團各院的聯合活動。 2. 院舍設立助理院長一職，提升有潛力的員工學習/擔任管理工作，加強員工相關技能，幫助員工發展及開拓職業視野。 3. 院舍繼續有聘用殘障人士，聘用弱聽人士在洗衣房工作，實踐社會共融，亦可舒緩緊張的人手問題。 4. 在員工年終評核中，除了由上級評核下一級員工之外，亦持續實施由同級員工互相評核的機制，整個評核可以從不同的向度較全面的反映員工工作情況。 5. 集團繼續為員工訂立不同福利措施，包括：子孫獎學金、住院福利等，增加員工歸屬感，挽留人材，減少人手流失。

年份	良好措施項目
2017	標準 23 臨終及哀傷處理 1. 院舍在臨終照顧及哀傷處理方面，態度積極，備有完善的指引及措施，為已離世的院友舉辦追思會，讓院友、家屬、員工可以抒發情感及懷念，而相關服務受到院友及家屬的肯定。 2. 院舍為有需要的院友進行預設醫療指示，並落實執行。現時院舍有 2 位院友接受預設醫療指示，由瑪嘉烈醫院醫生負責執行。 3. 院舍曾為臨終院友及家屬安排一獨立房間用作寧養，增加家屬與院友惜別的時光，院方計劃騰空一間獨立房間為寧養室。 4. 院舍在今年年初參與瑪嘉烈醫院有關臨終服務的先導計劃，為臨終院友訂立個人照顧服務，例如為院友烹調他們喜歡的食物，以滿足其願望。 5. 曾經有一位長者參與此計劃，院舍員工與長者討論身後事的安排，安排牧師到訪院舍為長者進行洗禮儀式，長者臨終前，多位院舍員工在床邊陪伴，度過最後人生階段，長者最終於院舍內逝世。 6. 院舍於本年 9 月起參與由瑪嘉烈醫院主辦的「安老院舍-晚晴醫護服務」，提供更佳的長期護理服務，社康護士定期到訪院舍，了解院友的需要，保持與家屬良好溝通。院舍是首間被邀請參加該服務的私營院舍。

年份	良好措施項目
2017 (續)	標準 33 人力資源管理 1. 集團增設人力資源主任，積極拓展人才網絡。院舍與社服機構如利民會合作，聘用殘障人士，現時員工有 1 位弱聽人士在洗衣房工作，3 位精神康復人士擔任清潔或維修工作，以增加人手保持院舍的正常運作。 2. 院舍為護士、保健員學生提供在院的實習經驗，例如紅十字會、聖雅各等，讓院舍員工接觸更多外界資訊及業界知識。 3. 院長為保健員及護理員申請參加由社聯與社署合辦「陽光天使計劃」，參與對象為 40 歲以下保健員及護理員，透過獎金津貼、集體性活動例如飲茶、跳彈床、盆栽種植等活動，鼓勵年青員工互相交流及支持，提供一抒緩工作壓力的平台，提高員工的正能量，有助積極投入護理服務。 4. 院舍積極鼓勵員工持續進修，為多名員工寫推薦信報讀護士課程，並有各種內部及外界培訓，讓不同職級員工進修。 5. 院舍聘請年青員工以擴大人才資源，現時有 2 位「青年啟航」學員在院舍擔任護理員，院舍提供入職導向及培訓，讓員工循序漸進地融入院舍服務，至今該 2 位學員在院舍服務將近一年，邁向第二年。 6. 院舍有良好的員工晉升階梯，用人唯才，不論年資，管理層擢升良好表現員工，保健員亦可擔當區域主任，負責督導該區服務。 7. 院舍內舉辦「傑出員工選舉」，亦積極為員工提名參加社聯「安老服務傑出員工選舉」，院長林姑娘獲選第一屆「專業組別優秀員工」、副院長范姑娘獲選為「專業組別優秀員工」及「新晉之星」、護士吳紹倫獲選為「新晉之星」、及支援人員吳振明獲選為「前線傑出員工獎」，此舉可激勵員工工作動力。 8. 院舍員工評核制度分為員工自我評核、同級員工互相評核、上級為下屬評核，管理層採取全面的評核基制，每年為員工進行督導。 9. 院舍為員工提供多項福利如子孫學業獎、住院福利，提高員工歸屬感，減少員工流失率。 10. 護理員中有 10 位外勞，集團為外勞提供入職培訓及護理員認可課程，加強外勞員工的在職培訓，提高工作質素。 11. 新設社工培訓主任，定期與社工開會，計劃及檢討工作計劃及培訓，加強社工的服務質素，集團計劃社工修讀職業治療助理課程，增強院舍職業治療服務。

松齡(保德)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
	服務操守	標準 2
	社區協作	標準 9
	藥物管理	標準 11
	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
2023	全面質素管理	標準 1
	服務操守	標準 2
	社區協作	標準 9
	藥物管理	標準 11
	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
2022	社區協作	標準 9
	排泄處理	標準 12
2021	社區協作	標準 9
	排泄處理	標準 12
2020	社區協作	標準 9
	排泄處理	標準 12
2019	心理支持及社交照顧	標準 25
2018	社區協作	標準 9
	溝通	標準 28
	人力資源管理	標準 33
2017	臨終及哀傷處理	標準 23
	人力資源管理	標準 33

年份	良好措施項目	標準
2016	營養	標準 16
	活動能力評估及處理	標準 17
2015	人力資源管理	標準 33
2014	活動能力評估及處理	標準 17
2011	藥物管理	標準 11