

## 松齡康輝護老中心 – 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
<b>2022</b>	<p><b>標準 1 全面質素管理</b> 參見2021年良好措施。</p> <p><b>標準 5 職業安全</b> 參見2021年良好措施。</p> <p><b>標準 9 社區協作</b> 參見2021年良好措施。</p> <p><b>標準 39 評估院友需要</b> 參見2021年良好措施。</p>
<b>2021</b>	<p><b>標準 1 全面質素管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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 20-21 年度聘用外界專業人士(包括 1 位質素評核員和 1 位護士)，以獨立身份進行內部審核，從而改善服務質素。</li> <li>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。</li> <li>3. 機構積極推動和鼓勵員工成為合資格的內審員，包括香港老年學會評審員、HKQAA 內審、ISO 評審課程，期望每個單位有監察服務質素及能互相參照抵礪的管理人員。</li> <li>4. 機構重視員工為重要資產，安排員工參與不同的工作小組會議，以培訓員工參與管理和給予表達對院務意見的途徑。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。</li> </ol> <p><b>標準 5 職業安全</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍鼓勵員工開工前進行熱身運動，每日由樓層護士帶領，減少員工受傷或勞損的風險。</li> <li>2. 自 2020 年至今，院舍沒有發生工傷事故</li> <li>3. 院舍願意投放資源於器具設備方面，為員工設計和訂造或改裝合適的工具，包括小型換片車、漂浸污衣水桶加裝放水龍頭、院友輪椅枱板和枱板車等，均能方便員工工作和減低勞損的風險。</li> </ol>

<p><b>2021 (續)</b></p>	<p><b>標準 9 社區協作</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍與所屬地區的律敦治醫院職業治療部，能保持良好和持久的合作關係，長期借出復康用具，例如 6 部可調校角度的老人椅，供院舍予院友試用，協助減少院友的約束物品使用種類，過去一年，防滑 T 帶的院友由 21 人減至 0 人；安全帶院友由 19 人減至 14 人；手腕帶院友由 9 人減至 0 人。</li> <li>2. 院舍為香港老年學會學院、香港專業教育學院等提供保健員實習名額，協助業界培訓新進員工。</li> <li>3. 院舍與東華三院的青航計劃擔任協作機構，提供在職護理員及保健員的培訓名額。</li> </ol> <p><b>標準 39 評估院友需要</b></p> <p>院舍備有完善的政策及落實執行評估院友需要：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在院友的個人照顧計劃內，由不同的專業人士評估院友狀況，包括護士、社工、治療師、營養師、言語治療師的全方位評估個別院友需要。</li> <li>2. 評估能運用不同的專業評估工具，詳細辨識個別院友的情況和需要。</li> <li>3. 院舍所有護理部的前線員工(包括 PCW)均接受個人護理照顧計劃的培訓，確保前線員工知道如何執行照顧計劃；而專業職級同事的培訓範圍包括評估院友、制定、執行相關照顧計劃及監察照顧計劃的進度等，達至全面推行院舍全體員工深入了解推行及監察的成效。</li> <li>4. 評審過程中，檢視院友的照顧計劃，運用不同的專業評估工具，為院友進行評估、制定和執行相關照顧計劃。</li> <li>5. 院舍運用自行開發的 ENCOMPASS 電腦系統，紀錄院友照顧進度，讓不同專業員工可以參閱，更能掌握院友的整體狀況和跟進照顧計劃。</li> </ol>
<p><b>2020</b></p>	<p><b>標準 1 全面質素管理</b></p> <p>院舍管理層於 2019 年 9 月致力推行減少約束政策，期望院友感到更舒適及被尊重。院舍管理層積極在外間選購合適輔助用品，如分腿坐墊、防滑坐墊，以減少約束，同時加強與家屬溝通令其明白及理解措施背後的理論並作出配合。院舍亦找來律敦治醫院職業治療部協助，借用多部可調較斜度的「大班椅」予院友使用。於政策推行後，約束數字有明顯改善，今年半年平均 33%。</p>

<p><b>2020</b> <b>(續)</b></p>	<p><b>標準 5 職業安全</b> 過往 6 個月沒有發生工傷記錄，並設計了「DIY 清潔車」讓水桶穩固地置於腰間高度，有效地避免同事彎腰或減少提舉水桶的風險。除了定期實務性質的職安健培訓，亦會定期進行考核，確保工作安全。院舍備有扶抱帶供職員進行扶抱時使用，使用技巧純熟，同事對於院舍關護其工作安全及健康表示歡迎及讚賞。</p> <p><b>標準 9 社區協作</b> 參見 2019 年良好措施。</p> <p><b>標準 17 活動能力評估及處理</b> 院舍有投放資源聘用外購全職物理治療師為院舍提供專業服務，接受物理治療服務的院友佔全院 98%，過去 6 個月沒有新發生的攣縮個案，每位接受服務的院友每天都會在已受訓的職員協助下，進行由物理治療師處方的復康運動，每樓層均備有運動器材，例如拉繩、單車、沙包、助行架等器材供院友使用。院友對院舍能定時提供運動的安排表示讚賞。</p> <p><b>標準 28 溝通</b> 參見 2018 年良好措施。</p> <p><b>標準 33 人力資源管理</b> 參見 2018 年良好措施。</p>
<p><b>2019</b></p>	<p><b>標準 9 社區協作</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍積極與外界單位合作，提供保健員實習機會，包括香港老年學會、香港專業教育學院等，讓實習學員與院舍員工互相交流工作經驗。</li> <li>2. 院舍參加「青年護理服務啟航計劃」，提供實習崗位，現時有 1 位護理員在院舍工作。</li> <li>3. 院舍與外界機構舉辦員工培訓，例如「吸入式藥物講座及輔導服務」，提升員工護理知識及水平。</li> <li>4. 院舍與外展醫生及外展專業服務(三師一社)合作，加強醫護、復康及社交康樂服務，評估院友需要及轉介相關服務跟進。</li> <li>5. 社工聯繫社區組織，例如：宗教團體到訪院舍探訪院友，加強院友與外界接觸。</li> </ol>

2018

### 標準 1 全面質素管理

1. 管理層積極提昇院舍管理質素，每年進行內部審核，設立了「優質服務監察委員會」，除了管理人員、院友及家屬參與外，還邀請「獨立」人士(如有行政經驗)參與，對院舍進行突擊巡查，以獨立角色與身份提供意見，從而改善服務質素。此外，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，在本年一月剛完成巡查並對服務進行改善行動，使服務得以提昇。
2. 管理層除了致力提供優質的護理照顧服務，亦願意投放資源發展社工的團隊，藉以提昇院友的生活滿足感。機構增聘社工服務總監和社工培訓主任，帶領社工團隊的工作及培訓，每月安排一次社工培訓日，讓各單位的社工進行培訓及交流；又聯合各單位社工，構思不同的社區協作活動，增加住院長者與社區的聯繫，又透過教授長者製作手工棍及潤唇膏，送贈予區內人士，建立住院長者的能力感和提昇生活滿足感。

### 標準 28 溝通

管理層除了透過自行開發的電腦系統管理資料，藉以優化工作流程、增加團隊間溝通、提昇工作效能，又新開發「松齡護理管家」手機應用程式，家屬透過此應用程式可收到院舍收費項目及通告、院友的日常的狀況，如血壓、藥物、參與活動情况等，增加院舍與家屬的溝通，亦讓家屬對院友的情況有更多的掌握，令院舍的服務能與時並進。

### 標準 33 人力資源管理

人事管理方面，管理層著重員工的表現評核，透過多方面的員工評核制度，讓員工能從多方面多角度了解自己的工作表現，並且得到一個更公正的評核機會。此外，管理層除了以不同的獎勵計劃來鼓勵員工努力工作，亦於院舍增設不定限額的助理院長職位，選出表現良好的員工擔任有關職務，透過在職培訓具潛質的員工，擔當服務單位的管理職位，藉此提昇員工的工作職能及職業發展的機會，並為機構挽留人才。

松齡康輝護老中心 – 過往良好措施標準

年份	良好措施項目	標準
2022	全面質素管理	標準 1
	職業安全	標準 5
	社區協作	標準 9
	評估院友需要	標準 39
2021	全面質素管理	標準 1
	職業安全	標準 5
	社區協作	標準 9
	評估院友需要	標準 39
2020	全面質素管理	標準 1
	職業安全	標準 5
	社區協作	標準 9
	活動能力評估及處理	標準 17
	溝通	標準 28
	人力資源管理	標準 33
2019	社區協作	標準 9
2018	全面質素管理	標準 1
	溝通	標準 28
	人力資源管理	標準 33
2014	全面質素管理	標準 1