

頌恩護理院 (德田) – 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
2021	<p>標準 2 服務操守 參見 2019 年良好措施。</p> <p>標準 5 職業安全</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍過去半年沒有工傷個案。 2. 院舍詳細分析過去工傷的原因，並針對性作出改善預防工傷發生。 3. 為職員設「職員診所」服務提供痛症舒緩、工傷物理治療/職業治療、免費西醫到診等。 4. 院舍設立「培訓中心」，每月舉行員工職安培訓及定期考核相關護理技巧。 5. 院舍推動「職員工作壓力研究」： <ol style="list-style-type: none"> a) 添置高低電動醫療床、超低床、站立轉移器。 b) 替前線員工提供腰封。 c) 在各區宿房內存放足夠的扶抱或體位轉移之輔助物品，例如：扶抱帶及扶抱板。 6. 院舍恢復職員每天拉筋運動。 7. 院舍改善職員扶抱姿勢相關問題提升技巧。 <p>標準 7 院舍提供的服務 參見 2019 年良好措施。</p> <p>標準 9 社區協作 參見 2019 年良好措施。</p> <p>標準 16 營養</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍一星期有 4 天午餐提供選餐服務。 2. 選餐機制包括碎餐，現時全院有 29 位院友需要碎餐，並均可參與選餐，提升院友選擇權。 3. 院舍每月為員工安排由營養師舉行的專題講座，以提升營養照顧知識。 4. 院舍現時每 3 個月開院友會收集膳食意見，並於今年新設立膳食意見箱於飯廳，鼓勵院友每餐進餐後，以乒乓球放入滿意或不滿意的箱內能給予院友更清晰了解彼此對餐膳意見，員工記錄並跟進不滿意的意見。

年份	良好措施項目
	<p>標準 21 長者認知、情緒、感官及溝通能力 參見 2019 年良好措施。</p> <p>標準 23 臨終及哀傷處理 參見 2019 年良好措施。</p> <p>標準 25 心理支持與社交照顧 參見 2019 年良好措施。</p> <p>標準 33 人力資源管理 參見 2019 年良好措施。</p>
2020	<p>標準 2 服務操守 參見 2019 年良好措施。</p> <p>標準 7 院舍提供的服務 參見 2019 年良好措施。</p> <p>標準 9 社區協作 參見 2019 年良好措施。</p> <p>標準 21 長者認知、情緒、感官及溝通能力 參見 2019 年良好措施。</p> <p>標準 23 臨終及哀傷處理 參見 2019 年良好措施。</p> <p>標準 25 心理支持與社交照顧 參見 2019 年良好措施。</p> <p>標準 33 人力資源管理 參見 2019 年良好措施。</p>
2019	<p>標準 2 服務操守</p> <p>在評審過程中，院舍在各項的臨床服務時員工的服務操守都能達致良好水平，包括尊重長者的尊嚴，保障私隱，重視長者權利及達致服務時的安全。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 職員對院友進行護理時，表現尊重院友的個人權利，如：施行護理前有知會院友。 2. 職員對院友態度親切，面帶微笑，說話有禮。

年份	良好措施項目
	<p data-bbox="475 241 1369 376">3. 院舍對院友私隱表現尊重，備有院友資料的文件均有上鎖。另備有電腦文件記錄，亦可加強資料的保密性。在施行護理程序時，能保障院友的個人私隱，維持院友尊嚴。</p> <p data-bbox="475 387 1369 521">4. 有關院友及家屬的知情權方面，院舍所有職員均有配戴職員名牌；又以不同的形式通知院友或家屬院舍的資訊，如：張貼院友會議記錄、通告及以手機發放訊息予院友家屬等。</p> <p data-bbox="475 533 1369 622">5. 院舍提供不同的餐膳、服務和活動供個別院友選擇，以保障院友選擇及自主權。</p> <p data-bbox="475 633 1369 723">6. 院舍定期提供保障院友權益及免受侵犯的培訓課程，以確保職員的服務操守。</p> <p data-bbox="421 768 746 813">標準 7 院舍提供的服務</p> <p data-bbox="475 824 1378 913">院舍按院友的需要提供不同的適切服務，更按院友的需要提供增值服務，以提升院友原有的生活質素。</p> <p data-bbox="475 925 1369 1059">1. 院舍提供兩名到訪醫生每周每人兩天，每次三小時到院為體弱院友提供應診服務及定期身體檢查，減少院友外出求診次數及出入醫院風險。</p> <p data-bbox="475 1070 1369 1160">2. 院舍近年與浸會大學合作，浸會大學派出中醫師每月兩次到訪，讓院友可以選擇中醫服務。</p> <p data-bbox="475 1171 1369 1305">3. 院舍亦安排營養師每星期一次到訪，為院友作出首次免費的營養諮詢評估，及安排講座予家人，豐富院友及家人的營養健康知識。</p> <p data-bbox="475 1317 1369 1485">4. 院舍設有「李嘉誠基金」，為院友提供聽覺評估及資助院費，建議有需要的院友使用助聽器及院舍服務，每位院友最高可有五萬港元補助，現時為院友提供每年一次聽覺檢查，提升院友生活質素。</p> <p data-bbox="421 1529 651 1574">標準 9 社區協作</p> <p data-bbox="475 1585 1369 1865">1. 院舍能善用社區資源並與社區機構建立良好合作關係，院舍善用社區資源，與不同機構合作舉辦多元化活動，包括有定期義工探訪、剪髮、按摩和富青少年網絡探訪表演，院舍積極安排不同義工探訪，包括宗教心靈關顧、兩代交流活動、粵曲、話劇和魔術表演、動物醫生探訪活動；院外及院內茗茶活動，增加不同活動能力之院友的活動機會。</p> <p data-bbox="475 1877 1369 2045">2. 院舍與耆康會合辦『認知障礙症照顧圖譜計劃』，整個計劃費用全免，計劃進行期間，耆康會每日派 2 位圖譜員到院為院友進行圖譜評估，分析院舍服務情況後填寫報告予院舍。自 2017 年進行計劃，已為 8 名院友進行圖譜評估。</p>

年份	良好措施項目
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 院舍著重研究調查與香港理工大學護理學院合作推行研究「院舍中風長者對 MoLace 視覺藝術活動的身靈全人健康治療性」及由 2019 年 5 月開始進行「香港老人院員工的感染控制知識調查」繼續協助學術研究，提升服務質素。 4. 為香港老年學會、香港紅十字會、香港聖雅各福群會及 IVE 保健員學員提供實習場地。同時，東華學院的登記護士及職業治療助理均在院舍實習。此舉不只回饋社會，亦可讓院舍職員與不同界別的人士交流。 5. 與藍田聖保祿書院合辦「中學生體驗計劃」表現「長青共融」精神，更可讓學生了解院舍服務。院舍亦與其他機構合作舉辦生命教育講座、安排中學生義工為院友製作生命故事，送贈院友。 6. 「香港老人院員工的感染控制知識調查」調查結果幫助政府有關部門瞭解實況後，制定院舍感染控制計劃，有助預防惡菌在社區散播。 <p>標準 21 長者認知、情緒、感官及溝通能力</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍就『認知障礙症照顧圖譜計劃』評估報告進行服務改善，其中一項改善項目於吃飯時間(午、晚餐)播放音樂，提醒院友用餐時間；營造舒適、輕鬆氣氛。計劃成效方面，院友已習慣被音樂提醒用膳，家人及院友對此計劃表示欣賞。 2. 另院舍亦按評估報告不斷改善服務質素，包括改善活動的安排，因以往於同一時間舉行多項活動，令部分院友未能同時參與，院方接納建議，在舉辦活動時的編排作調整，讓院友可多元化參加活動，內容包括社交、康樂、復康等元素。 <p>標準 23 臨終及哀傷處理</p> <p>院舍為令院友達致完滿人生，2014 年 4 月開始拓展完滿人生的善終服務，令院友在臨終階段，可獲得身心靈的全面照顧，同時，關顧家人的需要。與救世軍長者服務合作「香港安老院舍完善人生關顧計劃」，計劃包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供講座予職員、院友及家屬，讓職員、院友及家屬了解善終服務，從而增加對計劃的投入感。職員、院友及家屬講座的成效均顯著。 2. 舉行退修會提供職員反思的機會及放鬆日常生活壓力。 3. 透過院友講座及活動讓院友認識善終服務。 4. 為配合服務，院舍增購不同的儀器和藥物，如氧氣濃縮機、血壓計等，盡量讓院友在院舍舒適地渡過人生最後階段

年份	良好措施項目
	<p data-bbox="475 241 1382 327">5. 計劃至今已為 10 位院友提供服務，其中 4 位院友已在院舍過身，現仍有 2 位院友參與。</p> <p data-bbox="475 338 1382 568">6. 院舍「伴你心中願」為救世軍長者服務的其中一項獨立計劃，在院友身體狀況較佳時介入院友，協助院友達成心中願望，完滿其人生。非「香港安老院舍完善人生關顧計劃」參加者，亦可參與「伴你心中願」計劃，希望較早介入，能為院友提供更多服務。</p> <p data-bbox="421 624 826 663">標準 25 心理支持及社交照顧</p> <p data-bbox="475 674 1382 949">1. 過往 6 個月院舍舉辦 77 個小組活動及 6 個大型活動。小組活動包括潛能發展活動小組、治療小組等等。大型活動中包括週年聖誕聯會，除了院舍院友參加外，亦邀請社區長者參與，回饋社區。恆常活動外，院舍職員與不同界別合作推出香薰治療、表達藝術治療、朋輩痛症處理、科技大學學生伙伴計劃及生命熱線探訪等多元化活動。</p> <p data-bbox="475 960 1382 1046">2. 院舍由 2009 年開始為城市大學及 2011 年起為澳洲 Monash University 輔導學碩士學生提供實習場地予：</p> <p data-bbox="549 1057 1382 1189">2.1 每位實習學生需與服務對象有 200 小時接觸時間 (contact hours)，實習期間，幾乎每星期到院與長者對話/活動，每次服務 2-3 個個案。</p> <p data-bbox="549 1200 1382 1332">2.2 成效方面，除了減輕了院舍社工的工作量外，同時，舒緩了接受服務院友的情緒；能針對院友個別情緒需要，作深入輔導。</p> <p data-bbox="549 1344 1382 1429">2.3 實習學生來自不同專業/職位，曾有高級督察，指導職員如何處理投訴、與他人溝通，提升職員照顧院友的技巧。</p> <p data-bbox="421 1485 730 1523">標準 33 人力資源管理</p> <p data-bbox="475 1534 1382 1619">1. 整個評審期間，院舍職員在護理程序上表現良好，反映管理層對職員培訓及考核的成效。</p> <p data-bbox="475 1630 1382 1861">2. 院舍透過「施受同享」為員工提供專門講座及疫苗注射。另設立職員診所提供免費西醫到診服務、工傷物理治療及職業治療服務、社工及輔導碩士學生提供心靈支援、痛症舒緩、傷口護理及營養師服務。在職員面談中，可體會到員工對院舍「施受同享」的欣賞及對院舍的歸屬感。</p> <p data-bbox="475 1872 1382 1957">3. 職員培訓內容除了護理知識，亦包括心靈及情緒照顧、寧養服務及疫苗講座等，配合職員的多方面發展。</p> <p data-bbox="475 1968 1382 2054">4. 員工流失率較低，部份護理員已在院舍工作多年，與院舍建立良好關係。</p>

頌恩護理院 (德田) – 過往良好措施標準

年份	良好措施項目	標準
2021	服務操守	標準 2
	職業安排	標準 5
	院舍提供的服務	標準 7
	社區協作	標準 9
	營養	標準 16
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
	臨終及哀傷處理	標準 23
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
2020	服務操守	標準 2
	院舍提供的服務	標準 7
	社區協作	標準 9
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
	臨終及哀傷處理	標準 23
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
2019	服務操守	標準 2
	院舍提供的服務	標準 7
	社區協作	標準 9
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
	臨終及哀傷處理	標準 23
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
2018	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
	康樂及社區活動	標準 26
2017	全面質素管理	標準 1
	社區協作	標準 9
	臨終及哀傷處理	標準 23

年份	良好措施項目	標準
2016	全面質素管理	標準 1
	活動能力評估及處理	標準 17
	臨終及哀傷處理	標準 23
	康樂及社區活動	標準 26
	溝通	標準 28
2014	全面質素管理	標準 1
	院舍提供的服務	標準 7
2012	活動能力評估及處理	標準 17
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
2010	排泄處理	標準 12
	跌倒處理	標準 14
	使用約束物品及藥物	標準 18
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
2008	院舍環境及設施	標準 6
	排泄處理	標準 12
	使用約束物品及藥物	標準 18
	臨終及哀傷處理	標準 23
	康樂及社區活動	標準 26