

松齡(萬年)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
2020	<p>標準 1 全面質素管理：</p> <p>院舍已建立非常完善的監察制度，並引入多套外界監察系統，可見管理層對院舍質素管理的重視。監察制度包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍除了恆常被社會福利署的牌照和買位部及「服務質素小組」巡查外，另集團有 8 間院舍設立了「優質服務監察」系統，邀請約每間院舍約各 2 位院友及家屬成為委員。突擊巡查非委員所屬的院舍，以加強外界監察院舍的質素，提供持續改善意見。院舍還備有「優質服務評估表」供委員使用，可清晰檢視「院舍環境設施」和「服務質素滿意度」，讓委員提供具體的建議。 2. 院舍早於 2002 年已獲 ISO:9001:2015 的質素管理認證，並持續執行相關標準至今，以確保管理質素。 3. 院舍早在香港老年學會進行「香港安老院舍評審制度先導計劃」已參與評審計劃，從無間斷至今，展現管理層對院舍質素改善的決心和毅力。
2019	<p>標準 26 康樂及社區活動：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍與基督教家庭服務中心合作於 2017 年尾至 2018 年尾舉行「健樂型動合作小組」，透過硬地滾球提升院友能力感，增加生活樂趣，小組共有二百多人參加。 2. 院舍今年與「睦續出版」單位合作「你的故事我的啟示」社區故事系列計劃，為期 2 年之跨代共融項目，加強院友與年青人及社區人士接觸，建立長者的正面形象。 3. 院舍定期在院舍內舉行「萬年茶座」，為不便外出飲茶的院友提供享受唐茶的情趣，員工模擬傳統茶座侍應的裝扮，提高院友的投入感。而生日會由每季增加至每月舉行，參加費用全免，讓更多院友感受慶生的喜悅。 4. 院舍過去半年舉行多項小組、戶外活動及義工服務活動，包括 168 次小組活動、25 次大型活動、8 次戶外或社區活動及 37 次義工活動。
2018	<p>標準 1 全面質素管理：</p> <p>管理層重視持續提昇服務質素及培訓員工，使整體服務有全面之發揮：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍引入不同之檢測評估之外，又設立了「優質服務監察委員

	<p>會」，邀請外界人士、家人及院友參與，並不定期巡查院舍，藉以提昇服務的透明度及質素，使服務質素在不同的評審中得以持續提昇。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 面對業界前線照顧員之人手不足，院舍輸入外勞，及以獎勵金形式鼓勵員工介紹親友加入團隊服務；對於新聘的外勞及本地員工，院舍開設一系列培訓課程令他們更快熟悉工作流程及增強歸屬感，穩定流失率，令院友得益。過去 6 個月只有 1 位流失。 3. 為了建立穩定的服務團隊，管理層持續執行如「子孫獎學金」、「緊急支援基金」、「員工住院保障」、「傑出員工獎勵計劃」，使員工對院舍建立更大的歸屬感。 4. 院方重視員工的表現，透過全面之員工評核制度，讓員工從多角度了解自己的工作表現共得到公平的評核。另外，院舍鼓勵家屬於問卷讚賞員工以表揚良好的員工、鼓勵員工之間有良性的競爭，令服務質素持續提昇。 5. 集團為了提昇整體院舍的社工專業服務，於去年新增社工培訓主任，為機構前線員工提供認知障礙症小組推行技巧培訓，及與院友建立關係的技巧培訓等，提昇院友在社交、心理、靈性之服務質素。
<p>2017</p>	<p>標準 1 全面質素管理：</p> <p>管理層重視服務質素及員工，透過多方面的努力，致使服務的質素與效能有更好的發揮：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍致力提供優質的服務，機構除了自願參與國際認可的 ISO 檢測評估之外，又設立了「優質服務監察委員會」，邀請外界人士、院友及家屬參與，藉以提昇服務的透明度及質素；又自願參與社署「安老院舍服務質素小組」計劃，使服務的質素在不斷的評審中得以持續提昇； 2. 院舍積極解決人手不足及招聘困難的問題，透過申請輸入外勞、參與青航計劃及以獎勵金的形式鼓勵員工介紹親友加入團隊服務。對於新聘的外勞，院舍除了提供各樣就業培訓外，還會為初來港工作的外勞提供心靈的輔導，協助其投入香港的工作及生活，令招聘外勞的工作發揮更大的成效； 3. 為了建立員工的歸屬感及穩定的服務團隊，管理層訂立了不同的方法加強員工的投入感，如設立「子孫獎學金」、「緊急支援基金」、「員工住院保障」、「院內傑出員工獎勵計劃」等，使員工對院舍更有歸屬感，讓團隊有更大的穩定性； 4. 為了提昇管治的效能，機構新增了一個「人力資源經理」的職

	<p>位，負責協調各單位的人手分配與招聘工作，亦增聘一位負責督導及培訓整個機構社工團隊的社工督導人員，為院友提供適切的服務。</p> <p>5. 院方著重員工的表現評核，透過多方面的員工評核制度，讓員工從多角度了解自己的工作表現並得到更公平的評核，藉此發揮持續改善服務的精神。</p> <p>6. 院舍又特別設計適合院舍環境用的「換片車」及「派藥車」，使員工的工作更暢順及方便。</p>
--	---

松齡(萬年)護老中心 – 過往良好措施標準

年份	良好措施項目	標準
2020	全面質素管理	標準 1
2019	康樂及社區活動	標準 26
2018	全面質素管理	標準 1
2017	全面質素管理	標準 1
2014	全面質素管理	標準 1
2009	全面質素管理	標準 1
	資料管理	標準 27