

提昇院舍質素的策略及方法

香港老年學會

香港安老院舍評審計劃



評審主任 趙迪華女士

28-05-2008



背景

- 人口老化
- 安老院舍的數目愈來愈多
- 牽涉的服務質素問題受關注



香港長者人口情況

2007年，本港共有874,400名長者（年滿65歲或以上），佔全港人口的12.6%。根據推算，長者人口到2036年會增加至佔全港人口的26.4%。

食物及衛生局提交予立法會的文件



香港長者健康狀況

- 根據政府統計資料顯示：**60**歲以上長者當中約**70%**為長期病患者，其中約三分一患有**2至3**項長期病患常重要。
- 最普遍是高血壓、關節痛、眼疾和糖尿病等病症
- 老年痴呆症患者約有**6**萬名



香港居住院舍人數

截至**2007年12月**，本港約有**57,000**長者因體弱而入住各類型的安老院舍。

資料來源：根據勞工及福利局及社會福利署於**2008年1月22日**提交立法會福利事務委員會長者服務小組委員會有關長者住宿照顧服務的文件



入住院舍原因

- 因健康問題和長期病患引至失去自我照顧能力及缺乏家人照顧
- 家人沒有照顧體弱長者的知識及技能
- 家居環境不合適日常照顧及護理



住院舍長者一般狀況

- 健康欠佳、進食困難、日常活動能力下降、缺乏自我照顧能力
- 根據**1996**香港老人長期照顧需要調查**945**位使用長期照顧服務或正輪候院舍服務的長者，發現**45%**超過**80**歲，而中風、老人癡呆較普遍，顯示依賴照顧程度偏高



院舍服務

- 起居照顧
- 護理照顧



起居照顧

是指院友的日常起居生活及個人衛生

- 衣：院友個人衛生：沐浴、換片、更衣等
- 食：餵食、膳食安排
- 住：院舍設施、環境衛生及安全
- 行：扶抱及轉換臥式、協助日常活動(如廁、步行)及協助運動



護理照顧

是指院友的心理、生理及社交照顧

- 生理：藥物、排泄、皮膚護理、壓瘡預防、摔倒處理、院友營養、約束物品使用、感染控制、痛症處理、特別護理等
- 心理：入住適應、認知及情緒照顧、尊重長者尊嚴及權利、心理支持及輔導、臨終及哀傷處理
- 社交：安排康樂活動及社區活動



良好護理照顧目的

- 維持院友的健康狀況及減低危險
- 增強心理社交功能
- 維持和改善院友的活動能力

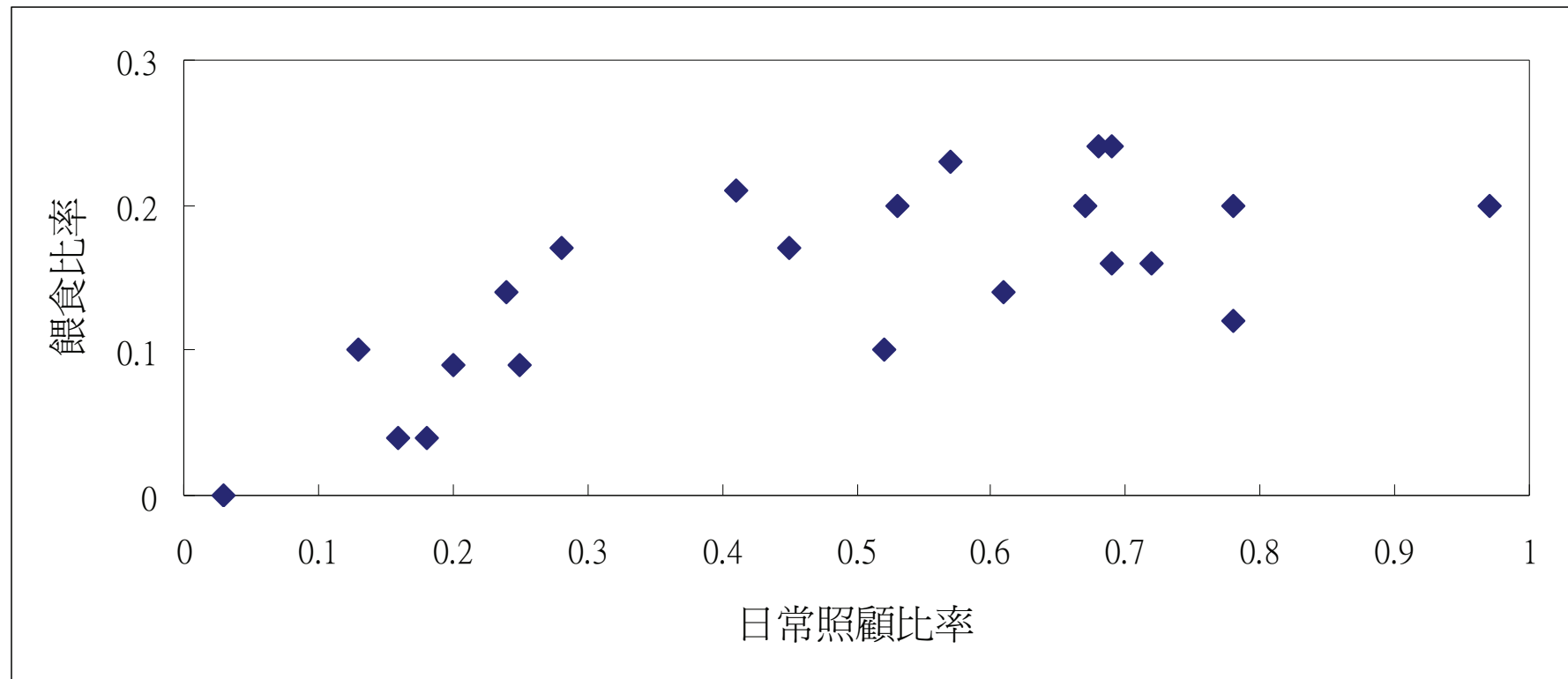


院舍護理照顧需要

- 根據**2006-2007**年參加安老院舍評審計劃的院舍資料分析**22**間院舍
- 顯示現時常見護理照顧需要
- 院舍床位數目由**61**至**318**
- 院舍類型以護理安老院為主

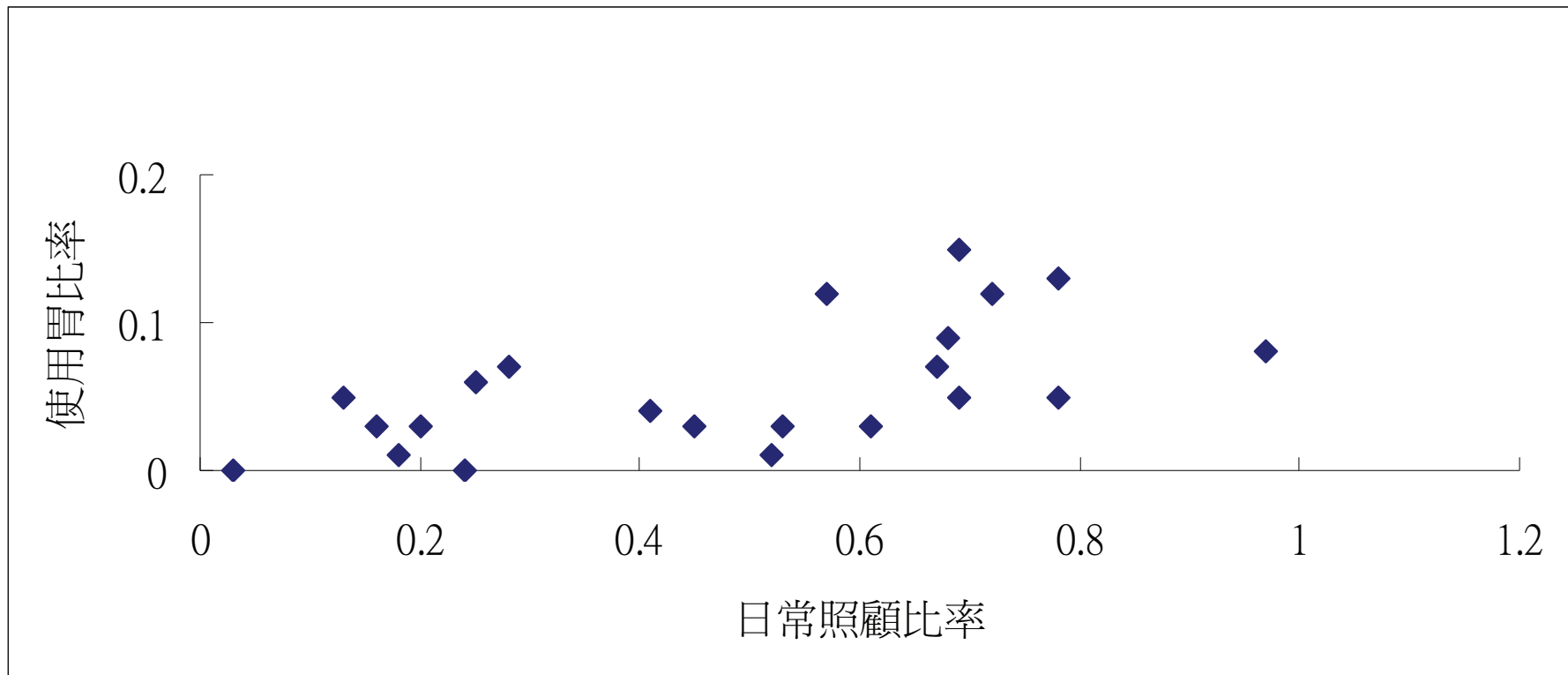
日常照顧度比率與餵食比率的關係

Pearson $r=0.713$ p value=0.000



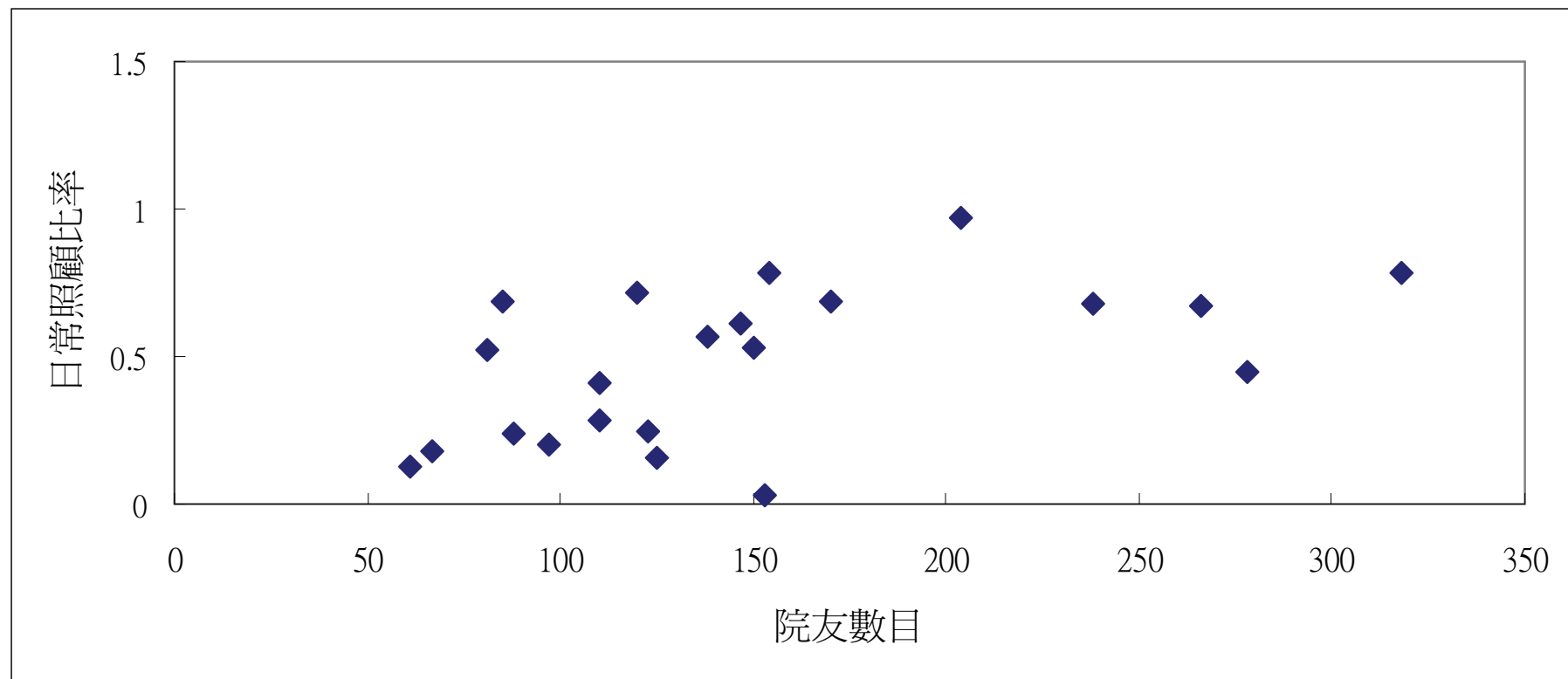
日常照顧比率與使用胃喉比率的關係

Pearson $r=0.597$ p value=0.003



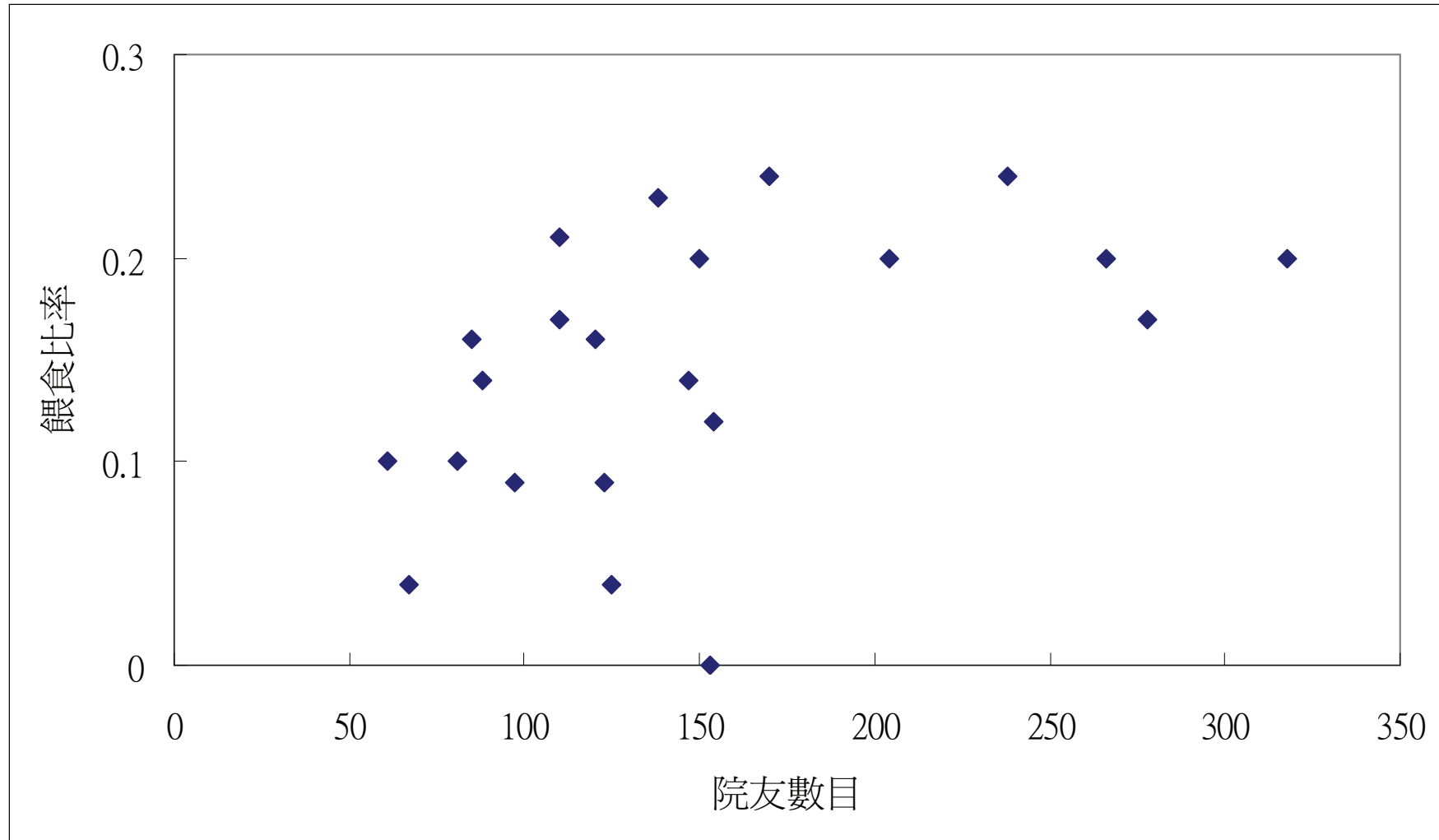
院友數目與日常照顧比率的關係

Pearson $r=0.521$ p value=0.013

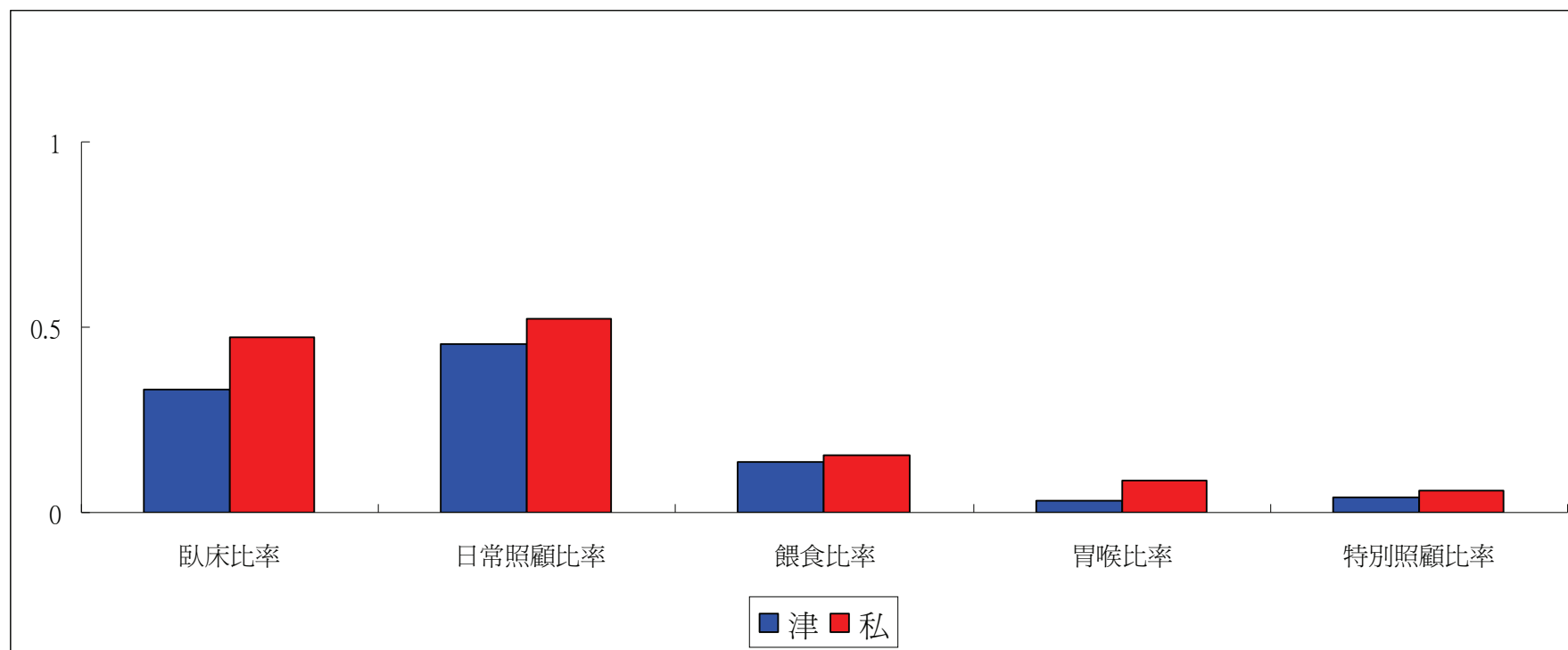


院友數目與餵食比率的關係

Pearson $r=0.477$ p value=0.025



私營院舍和津助院舍在護理照顧上的比較



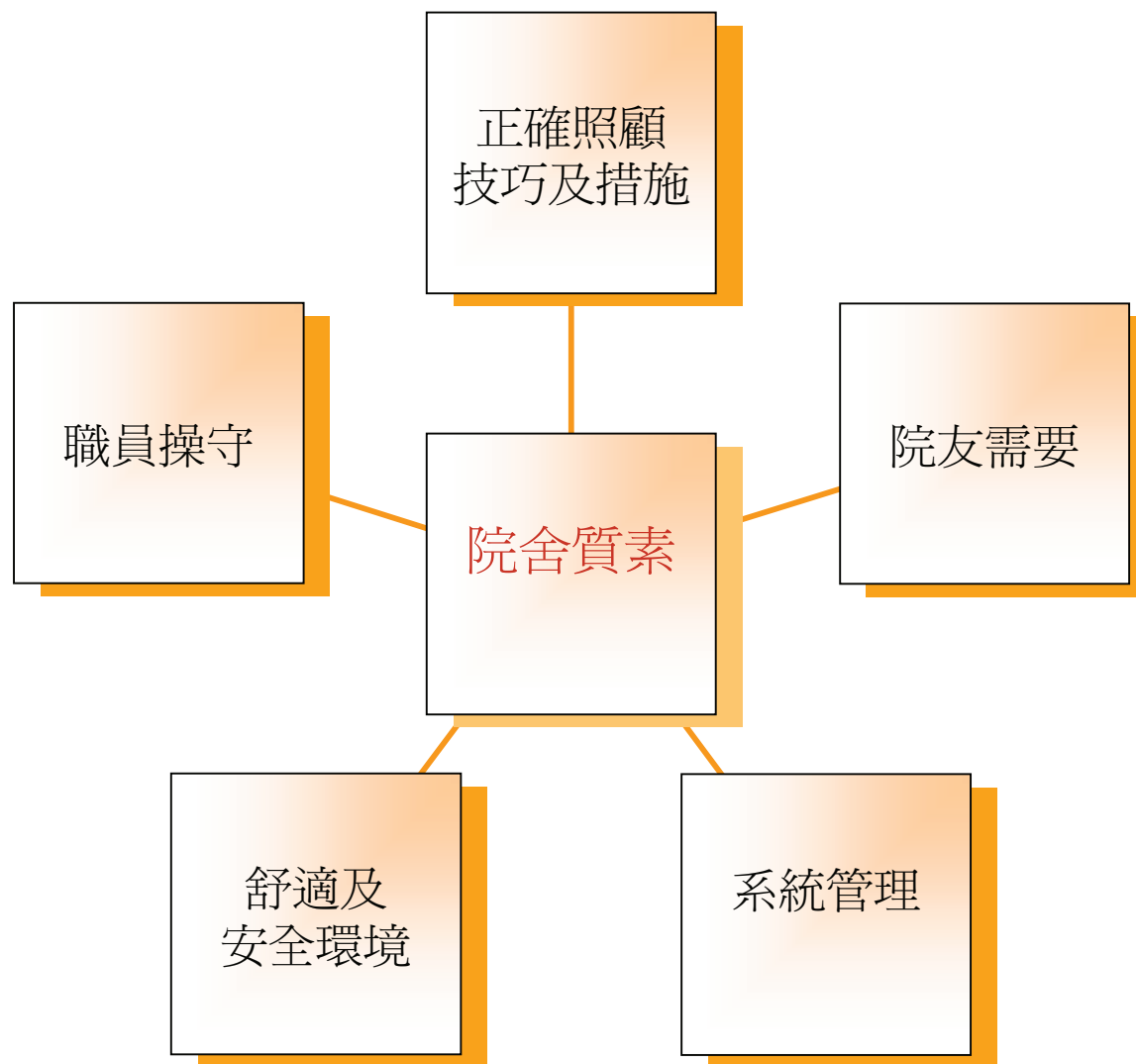


發現

- 院舍內體弱及自我照顧能力下降的長者，日常照顧越多依賴院舍的照顧者提供
- 私營院舍的護理照顧需要如餵食、日常協助、胃喉照顧比較津助院舍多
- 提昇院舍質素，必先提昇日常起居照顧及護理水平



提昇院舍照顧質素





方法

- 制定高水平的服務質素標準
- 設立專業的臨床指引程序
- 建立內部評核系統
- 員工培訓制度



提昇院舍服務質素與評審關係

- 良好照顧質素是所有院舍追求方向
- 安老院舍自行製訂不同的臨床和實務指引及審核，落實執行和監察
- 評審由院舍以外機構委派專業人士作實地評核，以確定安老院舍能為長者提供全面而優質的照顧服務。




香港安老院舍評審計劃

- 自**2005年3月**正式為全港安老院舍提供自願性院舍服務質素評審。
- 目的是透過一套完善的評審標準及有豐富安老院舍經驗的專業評審員
- 為院舍進行實地評審，了解院舍在管理、環境、護理照顧、溝通及資料管理，提出改善建議，從而提昇服務。

「評審計劃」標準發展

40項評審標準

- 參考外國經驗、香港安老院舍牌照標準及社會福利署服務質素標準(SQS)而訂立
- 透過「先導計劃」在香港安老院舍試行及確立有關標準的可信性。
- 2008年5月獲得健康照護品質協會 (The International Society for Quality in Health Care “ISQua”)的「評審標準」認證確認



40項「評審標準」

分爲四個範疇

院舍管治

- 全面質素管理
- 人力資源管理
- 法律責任
- 風險管理
- 政策檢討及修訂
- 計劃及檢討
- 服務操守
- 購買服務
- 職務責任
- 財務管理
- 長者權益保障
- 職業安全




環境

- 院舍環境及設施
- 安全環境
- 食物及環境衛生
- 院舍提供的服務
- 社區協作

服務流程/照顧過程

- 院友入院後照顧
- 藥物管理
- 排泄的處理
- 皮膚護理及壓瘡預防
- 跌倒的處理
- 餵食
- 營養
- 活動能力評估及處理
- 使用約束物品及藥物
- 評估院友需要
- 扶抱技巧
- 感染控制
- 長者認知、情緒、感官及溝通能力
- 慢性痛症的處理
- 臨終處理
- 特別護理的程序
- 心理支持及社交活動
- 康樂及社區活動
- 入住及退院服務



資料管理及溝通

- 資料管理
- 資料提供
- 紀錄
- 溝通



評審程序

(1) 院舍自我評估(Self-assessment)

- 院舍自我評核及收集數據

(2) 評審調查(Accreditation Survey)

- 實地評審
- 作出建議，協助院舍訂定改善計劃



參加評審的安老院舍感受

- 管理階層、專業醫護及前線員工，滿意香港老年學會「香港安老院舍評審計劃」為他們的改善帶來的幫助
- 週年覆檢院舍時，大部份院舍按改善建議改善服務質素
- 借鑒院舍個別良好措施



總結

- 院舍面對越來越多體弱、高度依賴照顧的長者
- 改善日常照顧是直接提昇院舍照顧質素
- 安老院舍必須制定一套系統指引，定期檢討及修訂，確保照顧質素
- 院舍未來的發展趨勢，必要提升服務水平，改善服務質素及管理，增加市場競爭力



謝謝