



# 中國院舍服務 規範及準則

第三屆跨境安老服務研討會

2014年11月8日

# 中國院舍服務規範及準則

- 伸手助人協會肇慶護老頤養院簡介
- 伸手助人協會在中國開展院舍服務的經驗
  - 院舍服務規範
  - 院舍服務準則

# 伸手助人協會

- 一九七八年成立
- 長者服務
  - 院舍照顧服務
    - 老人之家 (355宿位)
    - 護老院 (363宿位)
    - 肇慶護老頤養院 (260宿位)
  - 老人度假中心
    - 每年為超過五萬名港人提供服務
  - 日間護理中心( 40名額)
  - 社區服務計劃
- 培訓

# 院舍服務 - 老人之家



# 院舍服務 – 護老院



# 樟木頭綜合服務園 - 護老頤養院



# 樟木頭綜合服務園 - 老人度假中心



# 樟木頭綜合服務園 - 日間護理中心





# 伸手助人協會肇慶護老頤養院



# 伸手助人協會肇慶護老頤養院

- 香港賽馬會慈善信託基金資助建院
- 伸手助人協會籌建、營運及管理
- 位於廣東省 高要縣 肇慶市 白土鎮

## 伸手助人協會肇慶護老頤養院

- 頤養院在二零零一年二月正式開業
- 是國內首間由香港慈善機構籌辦及經營，為長者提供服務的護老頤養院
- 頤養院占地一萬四千平方米，可為三百名長者提供二十四小時醫護照顧、復康及消閒設施
- 頤養院環境優美，室內佈置舒適和諧、設施完善，配合高質素醫療護理人員的周全照顧，是長者頤養天年的理想居所

# 服務理念

➡ 全人照顧 個別關懷

# 設施與服務

- 住宿
  - 單人、雙人、四人、六人
- 復康照顧
- 醫療及護理服務
- 室內消閑及康樂活動
- 戶外設施
  - 運動及復康器材
  - 消閑及康樂設施
  - 農場
  - 漁塘
- 智樂軒 - 認知障礙症照顧區

# 醫療、復康及護理服務



# 日常生活及活動



# 認知障礙症照顧





# 認知障礙症照顧



# 家居式及個人化佈置

18



# 共用設施



# 戶外空間



# 院舍內跨專業的照顧團隊

- 老年科醫生
- 老年精神科醫生
- 家庭醫生
- 中醫
- 物理治療師
- 職業治療師
- 護士
- 營養師
- 社工
- 活動工作員
- 保健員
- 個人護理員

## 照顧團隊的其他成員

- 同院的其他院友
- 家人/親屬
- 朋友
- 義工

## 照顧團隊 - 鞏固聯繫

- 職員：講座、工作坊、研討會、持續督導
- 家人 / 照顧者：認識院舍生活、互助小組
- 其他院友：發掘潛能，發揮助人自助精神
- 義工：培訓、提供服務機會
- 小區關係：聯繫社區組織，提供服務機會

# 伸手助人協會肇慶護老頤養院

獨資民辦非企業養老福利機構

## 管理機關

➡ 省民政廳、市民政局

➡ 職能：

➡ 登記管理

➡ 監督、管理業務



# 伸手助人協會肇慶護老頤養院

獨資民辦非企業養老福利機構

## 登記規範參照

- 《廣東省養老機構設立許可實施細則徵求意見稿》(2014)
- 《養老機構設立許可辦法》(2013，民政部令第48號)
- 《港澳服務提供者在廣東以獨資民辦非企業單位形式舉辦養老機構申請指引》(2012，粵民福20號)
- 《廣東省民辦社會福利機構管理規定》(2009，廣東省人民政府令第133號)
- 《民辦非企業單位登記管理暫行條例》(國務院令251號)

# 伸手助人協會肇慶護老頤養院

獨資民辦非企業養老福利機構

## 管理規範參照

- 《養老機構管理辦法》(2013, 民政部令第49號)
- 《廣東省社會福利機構等級認定辦法、考核評分操作細則》(2012, 粵民福25號)
  - 老年人建築設計規範
  - 老年人護老院建設標準
  - 城市道路和建築無障礙設計規範
  - 老年人社會福利機構基本規範
  - 養老護理員國家職業標準
  - 消毒技術規範
  - 中華人民共和國食品衛生法
  - 廣東省養老機構規範建設基本標準

# 伸手助人協會肇慶護老頤養院

獨資民辦非企業養老福利機構

設立條件

- 名稱，處所，機構章程，管理制度
  - 符合《民辦非企業單位登記管理暫行條例》規定的養老機構章程
  - 有與服務相適應的決策機構、管理機構、醫療保健和康復護理機構、生活照料和後勤保障機構等必要的組織機構
- 養老機構相關規範，技術標準，符合國家環境保護，消防安全，衛生防疫的基本生活用房，設施設備和活動場地

# 伸手助人協會肇慶護老頤養院

獨資民辦非企業養老福利機構

設立條件

- 養老機構相應的管理人員，專業技術人員和服務人員
  - 具有專業技術證書或接受過專業技術培訓
  - 人手比例
    - 工作人員與生活能自理服務者的比例不低於1:10
    - 工作人員與生活不能自理服務者的比例不低於1:3
- 適應資金
- 法律，法規規定的其他條件
  - 有養老機構應當具備《民法通則》規定的法人條件

# 伸手助人協會肇慶護老頤養院

獨資民辦非企業養老福利機構

## 提交材料

- 機構名稱，章程，管理制度
- 處所合格證明
- 處所產權證明
- 資金來源證明
- 管理人員，專業技術人員，服務人員名單及資格證明
- 法人資格

# 中國院舍服務規範及準則

## 伸手助人協會肇慶護老頤養院

### 服務監察

- 廣東省民政廳
  - 《廣東省社會福利機構等級認定辦法》
  - 省二級 (2005)
  - 省一級 (2008)
- 香港社會福利署
  - 十六項服務質素標準 (由成立至今)
- 香港老年學會
  - 香港安老院舍評審計劃 (2014)

# 廣東省社會福利機構等級認定辦法

- 由社會福利機構主動申報
- 主管民政局初審
- 廣東省社會福利機構等級認定委員會考核
- 社會福利機構等級認定每三年復查一次
- 等級：省特級，省一級，省二級

# 廣東省社會福利機構等級認定辦法 考核評分操作細則

考核分四個部份

- 生活與保障
- 醫療、復康、教育、科研
- 護理
- 管理



# 香港社會福利署 十六項服務質素標準

- 服務資料
- 檢討及修訂政策和程序
- 運作及活動紀錄
- 職務及責任
- 人力資源
- 計劃，評估及收集意見
- 財政管理
- 法律責任
- 安全的環境
- 申請和退出服務
- 評估服務使用者的需要
- 知情的選擇
- 私人財產
- 私隱和保密
- 申訴
- 免受侵犯

# 香港老年學會 香港安老院舍評審計劃

## 四十項標準

全面質素管理	院舍環境及設施	藥物管理	營養
服務操守	院舍提供的服務	排泄的處理	活動能力評估及處理
風險管理	食物及環境衛生	皮膚護理及褥瘡預防	使用約束物品及藥物
購買服務	社區協作	跌倒的處理	扶抱技巧
職業安全	院友入院後照顧	餵食	感染控制

# 香港老年學會 香港安老院舍評審計劃

## 四十項標準

長者認知，情緒，感官及溝通能力	康樂及社交活動	紀錄	法律責任
慢性症的處理	資料處理	職業責任	安全環境
臨終處理	溝通	人力資源管理	入住及退院服務
特別護理的程序	資料提供	計劃及檢討	評估院友需要
心理支持及社交照顧	政策檢討及修訂	財務管理	長者權益保障

## 聯絡資料

### 伸手助人協會

網址：[www.helpinghand.org.hk](http://www.helpinghand.org.hk)

電話：2522 4494

聯絡人：總幹事陸寶珠

電郵：[bella.luk@helpinghand.org.hk](mailto:bella.luk@helpinghand.org.hk)