

明愛盈水閣 – 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
2018	<p>標準 1 全面質素管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍用心管治，著重溝通，確立並使用不同的溝通途徑，樂意接受服務使用者、家人、員工及各方面之意見，作出跟進，院舍重視質素管理，透過定期及即時的培訓與考核為員工建立正向服務態度令院友得到更好質素之照顧。 2. 院舍為食用糊餐的院友提供「緻愛餐膳」，由院舍廚師製作有形狀的糊餐，改變糊餐外觀，從而提升院友食慾，協助院友攝取均衡營養。而院舍更為「緻愛餐膳」舉行製作分享會，邀請業界同工到院舍參與，分享會上廚師會作現場示範，讓參加者親身試食；此分享會共有 27 位來自不同機構的同工出席，院舍與業界分享成果，並提供平台讓業界互相學習一些優良/創新的服務，讓長者的膳食服務及業界服務得以提昇。 <p>標準 2 服務操守</p> <p>員工於照顧十分注重院友私隱、安全，十分有禮。院舍推行「服務心語」計劃，鼓勵員工、院友、家人多正面讚賞他人及使用服務詞句，包括：開餐時講「慢慢食」，服務時如得到院友幫忙向院友說「多謝你」及向新院友說「歡迎你」等；目的希望透過正向互動、互相包容，使院舍風氣融洽。於面談中引證員工能夠有效推行「服務心語」，讓院友、家人有賓至如歸的感覺。</p>
2017	<p>標準 1 全面質素管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍用心管治，著重溝通，確立並使用不同的溝通途徑，樂意接受服務使用者、家人、員工及各方面之意見，作出跟進，院舍重視質素管理，透過定期及即時的培訓與考核為員工建立正向服務態度令院友得到更好質素之照顧。 2. 管理層重視人才機構亦重視員工培訓及給予晉升機會，予有潛質之專業同工參與外界管理技巧提升課程如社聯行政人員專業課程，「DISC 工作坊」等，令同工理解每位員工的性格特質，專業同工透過課程之理論能運用於實際之工作上從而懂得互相尊重及包容，提升團隊士氣。另外，機構予每位同工額外每年二天家庭假，人事管理穩定，職員流失率低，在過去半年，只有 1 人流失紀錄，是院舍管理層用心帶領團隊的成果。 3. 團隊中有數位願意高度委身於院舍服務上之員工，故此能令院

舍服務質素不斷提升，亦有賴管理層作出協調及正面肯定，締造院舍內各團隊之良好合作精神及氣氛。

標準 2 服務操守

1. 機構訂立清晰的服務操守政策，院舍安排員工參與機構的「啟思日」認識服務理念。評審期間，護理員工施行各項護理程序均非常尊重長者，保障長者的私隱及權利。員工整體護理技巧良好，完成依據指引工作，保障院友安全。
2. 員工施行護理程序時均有充足保障私隱措施，包括使用屏風、以貼身被子遮蓋院友，減少身體暴露。
3. 員工於工作期間對家人、院友十分有禮，面帶笑容，清楚了解不同院友的特性。

標準 5 職業安全

1. 機構備有清晰的職業安全執行機制及指引，設有中央職安主任，負責定期巡查、檢視各單位的情況，提供指引及支援，並定期每年進行 2 次職安會議。院舍負責有職安同事，員工每更均進行開工運動，裝備自身。
2. 院舍樂於投放資源，接納員工的意見，購買工作器具保護員工，包括出資購買昂貴器材，如電動沐浴椅等；設置 6 部起人機；提供即棄面罩以傾倒小便。過往半年僅有一名員工被魚骨刺傷，可見工傷率低，事後亦有提供培訓，及於會議中頒發資訊、檢討、改善及預防。
3. 院舍定期派員工出席地區職安分享會，員工回院後與同事分享，院舍亦因職安表現出色而 2 年獲得明愛安老服務院舍組別「職安健表現優異獎」。

標準 16 營養

1. 院舍備有完善餐單並定期更換菜譜，更會分冬、夏兩季按時令配合不同的菜式及湯水，每周設有院友選餐，亦設有按院友提議的時令菜式，如羊腩煲、臘腸咸蛋等。下午茶亦富有茶餐廳特色；每天水果種類繁多，如橙、香蕉、提子、奇異果、火龍果等，令院友能吸收不同的營養。
2. 院舍每週提供兩次「緻愛餐膳」，經廚師特制的手工模型，讓菜蓉、飯蓉等制成心型或花型圖案，可謂色、香、味俱全，有助增加進食碎餐及糊餐院友之食欲，而營養師亦會定期檢討及跟進營養問題的院友。
3. 派餐程序暢順及準確，各類特別餐指示清晰。廚師每餐協助派

餐並會主動向院友收集膳食意見及喜好，以便跟進及改善，院舍亦安排院友每月磅重，以便定期監察院友之健康及營養狀況。

標準 18 使用約束物品及藥物

1. 院舍制定清晰的約束物品措施及指引，有關之評估及家屬同意書也紀錄完備。
2. 院舍有專責員工每月分析及檢討約束物品之使用，並落實執行避免約束物品使用之措施，即使院友已簽署使用約束物文件，如日間情況許可，由職員加強巡查，以減少院友約束的時間。此外，院舍舉辦很多治療小組及個別治療活動予認知障礙症長者，以減低院友因情緒或游走需使用約束物品之機會院舍上下一心為降低院友使用約束物品而努力，成效卓越，約束物品使用率長期維持在 5% 以下(74 位長者中只有 3 位使用)，員工仍努力研究如何令所有長者完全不需使用約束物品，過著更舒適應生活。

標準 25 心理支持及社交照顧

院舍有清晰的目標，同事能夠就着機構理念「以愛服務，締造希望」及年度主題「參與經驗為本協作模式」作為服務的依據，讓院友在心、社得到適切照顧，主要體現於以下兩項：

1. 從不同的持份者及各類文件中證明院舍的活動多元化，能夠因應院友的興趣、能力和需要制定不同的活動及小組，滿足他們的需要。具體如下：
 - a) 「蜜路人」計劃：按前線同事及院友的共同特點，如方言，與認知障礙症院友配對作關懷服務，促進同事把機構理念融滲在服務中，增加同事的歸屬感，有助認知障礙症院友得到一對一的關懷服務。
 - b) 「有心人」及「守護你」計劃：聯繫義工提供一對一服務，給予沒有家人或缺少家人探訪的院友，提供個別關懷及按摩服務。
 - c) 「智樂坊」或「盈水專尚學院」計劃：安排義工一對一陪伴和鼓勵繼續學習，做到老有所學。
 - d) 院友義工小組：按院友能力安排簡單工作，如招待、摺衫、整理雜誌等，協助院友達到「力所能及」的院內生活模式，發揮所長，提升院友的自我肯定。
2. 院舍能夠聯繫不同的社區組織，如教會的外傭小組、職訓局等單位，提供義工服務，過去半年小組活動多達 61 次，大型活動 15 次，由外界義工協助外出活動 43 次，義工活動 122 次，

	動靜皆有，豐富院友生活及提供更多外出機會，讓院友持續接觸社會。另外，院舍能夠與鄰近的社會服務單位合辦活動，如長者聯會、義工核心會等，讓院友能夠與外界交流，彼此發揮所長。
--	--

明愛盈水閣 – 過往良好措施標準

年份	良好措施項目	標準
2018	全面質素管理	標準 1
	服務操守	標準 2
2017	全面質素管理	標準 1
	服務操守	標準 2
	職業安全	標準 5
	營養	標準 16
	使用約束物品及藥物	標準 18
	心理支持及社交照顧	標準 25
2015	營養	標準 16
2014	使用約束物品及藥物	標準 18
2010	皮膚護理及壓瘡預防	標準 13
	營養	標準 16
	使用約束物品及藥物	標準 18
2009	使用約束物品及藥物	標準 18
2005	職業安全	標準 5
	院舍環境及設施	標準 6
	院舍提供的服務	標準 7
	排泄處理	標準 12
	感染控制	標準 20
	長者權益保障	標準 40