

## 松齡(利富)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><b>標準 1 全面質素管理：</b> 院舍的整體管治良好，致力持續提升管治及服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍有清晰的服務宗旨及目標清晰、易掌握，並於院內懸掛的電子螢幕上不時播出，令員工、院友及訪客皆能瞭解。</li> <li>2. 院舍的年度計劃及發展策略定下每年參與香港老年學會認證及 ISO 設計和提供護理安老住院服務認證，及每院有一名員工為合資格評審員，以建立卓越管理，培養進取團隊及提升管理效能，鞏固監察制度。進行評審時，機構管理層帶同其他院舍的員工列席參予，藉評審作為學習的機會，提昇服務的質素。評審過程中全體職員表現良好及具強烈的團隊精神。</li> <li>3. 院舍除每年進行內部審核外，亦參予機構所設立「優質服務監察委員會」，由不同院舍的院友代表、家屬代表及獨立人士，對院舍作出巡查及建議。同時藉由社署的「安老院服務質素小組」計劃，接受社區中不同持份者提供的意見，使服務質素持續提昇。</li> <li>4. 機構自 2020 年 3 月起，於各院舍開展兩個提升服務質素的計劃，分別是(1)「減少約束物品使用量/人數 (T帶/安全手腕手套)」計劃，重新評估院友的約束物品使用情況，目標是減少不必要的約束物品數量；及(2)「因活動能力障礙而使用尿片」計劃，檢視院友失禁情況及加強如廁訓練。機構將於 2020 年 7 月檢討各院舍的成效，期望計劃能為院友的生活質素帶來持續改善。院舍於計劃開始至今，已減少約 21% 院友使用約束物品、院友需使用 T帶的情況減至零及有兩位院友因增加如廁訓練而減少了尿片的使用。</li> </ol> <p><b>標準 17 活動能力評估及處理：</b> 院舍提供良好的復康安排，提升院友活動能力</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍為一間 50 人床位院舍，每週提供 24 小時外購物理治療師服務，為全院院友進行評估、安排復康活動、推行防跌小組，並出席院友的個人照顧計劃會議。全院 100%院友有評估及復康運動安排。</li> <li>2. 物理治療師除為個別院友進行物理治療外，亦曾經評估後，設定日常運動計劃，除指導員工協助院友進行拉繩、單車外，更指導員工在安全環境下協助院友進行企立練習，並有清楚紀錄及監察，提升院友活動能力。5 月份共有 20 多名院友獲此安排。</li> <li>3. 院舍沒有物理治療室，但於每個房中均設有運動小區，備有拉繩</li> </ol>

	<p>及單車，方便員工協助院友進行活動，亦讓自助院友自行使用。全院共有 11 套裝置。院友及家屬均表示歡迎。</p> <p>4. 除外購物理治療服務外，院舍亦參與「安老院舍外展專業服務試驗計劃」轉介有特別需要的院友，增強個別院友的復健訓練。</p>
<p><b>2018</b></p>	<p><b>標準 1 全面質素管理：</b></p> <p>管理層重視服務質素，透過多方面努力提昇服務質素及達至機構宗旨：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍的整體管治良好，有清晰的服務目標，院舍透過不同的會議，加強員工對機構的認識及對宗旨的理解，整體員工士氣良好、投入。院舍願意投入資源培訓員工，提供各項員工訓練，以提昇服務技巧及水平。在培育新人方面，院舍參與青航計劃，讓有興趣投身長者護理行業的學員在院舍實踐技能，現時院舍亦有職員以此途徑入行，服務長者。</li> <li>2. 機構設立「優質服務監察委員會」，由獨立人士，家屬及院友組成，以不同角度監察院舍運作，使院舍持續，確保服務質素；</li> <li>3. 院舍除了參與「香港安老院舍評審計劃」外，亦參與社會福利署安排的「安老院服務質素小組」計劃，讓第三方機構及業界人士提供意見，以全面提升服務質素。</li> <li>4. 院舍在資料管理方面完善機制，持續使用自行開發的電腦程式作資料收集及管理，藉以提升工作效率及整體服務質素。</li> </ol>
<p><b>2017</b></p>	<p><b>標準 1 全面質素管理：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 院舍的整體管治良好，有清晰的服務目標，全體職員表現良好團隊精神，機構轄下不同院舍進行評審時，管理層均派出不同院舍團隊支援及藉評審作為學習的機會，此外，院舍從不同途徑聘請員工，包括參與青航計劃受及聘用聽障人士等，增加人力資源，又為員工提供相關培訓，使員工能互相溝通、工作流暢，管理用心及人手足夠有效保證院舍服務質素。</li> <li>2. 院舍樂意投入資源，在購置院舍設備上更無資源限制，從而提升院舍服務水平，院舍自行設計適合自己院舍運作的電腦程式，作資料收集及管理，處理日常運作及管理運作紀錄，並作全面服務監察，提昇工作效率及整體服務質素。</li> <li>3. 管理層積極提昇院舍管理質素，透過自願參與不同的評審機制提昇服務的質素，每年除進行內部審核，更特別設立「優質服務監察委員會」，邀請院友代表，家屬代表及獨立人士，對院舍作出突擊檢查，檢查後遞交報告予院舍管理層，管理層跟進，使服務質素得以提昇。院舍亦自願參與社署「安老院舍服</li> </ol>

	務質素小組」計劃及香港老年學會院舍評審計劃，也參與國際標準化組織(ISO)的認證，這些都顯示出院舍無論在外審或內審的機制上都積極努力參與，以達致提昇及改善服務質素。
--	--

### 松齡(利富)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
	活動能力評估及處理	標準 17
2018	全面質素管理	標準 1
2017	全面質素管理	標準 1
2014	職務責任	標準 32
2010	全面質素管理	標準 1
	資料管理	標準 27