

「香港安老院舍評審計劃」通訊



出版：香港老年學會 Hong Kong Association of Gerontology

2010年12月 第9期

地址：九龍尖沙咀金巴利道35號金巴利中心一樓全層

電話：2727 3250

傳真：2775 5586

網址：<http://www.hkag.org>

電郵：racas@hkag.org

非賣品

宗旨：「香港安老院舍評審計劃」為全港安老院舍提供自願性參與的評審，透過推動持續改善及成效監察，提升安老院舍服務質素，亦為公眾人士在選擇安老院舍時提供參考。

香港安老院舍評審計劃

安老院舍優質服務全面參與獎

香港老年學會第18屆周年會議於2010年11月27日假香港朗廷酒店舉行，當日為表揚機構全力支持轄下全線安老院舍參與「評審計劃」及持續改善服務所作出的努力，香港老年學會誠邀香港特別行政區政府食物及衛生局副局長梁卓偉教授頒發「安老院舍優質服務全面參與獎」予4間機構：頌恩醫療護理有限公司、香港蘇浙滬同鄉會、耆色園及松齡護理安老院集團。



本會會長梁萬福醫生特致送紀念品予梁副局長以多謝其親臨主禮第18屆周年會議及頒發獎項。

得獎機構 - 頌恩醫療護理有限公司

轄下兩間參與評審院舍：頌恩護理院(九龍塘)及頌恩護理院(德田)。



得獎機構 - 耆色園

轄下五間院舍參與評審：可蔭護理安老院、可安護理安老院、可善護理安老院、可誠護理安老院及可祥護理安老院。



得獎機構 - 松齡護理安老院集團

轄下六間私營院舍參與評審：松齡(萬年)護老中心、慈雲山松齡護理安老院、松齡(利富)護老中心、松暉護老中心、新松齡護老中心、松齡護理安老院。



得獎機構 - 香港蘇浙滬同鄉會

轄下兩間院舍參與評審：香港蘇浙滬同鄉會屯門安老院及香港蘇浙滬同鄉會葵青良友安老院參與評審。

支持機構

香港社會服務聯會 網頁： www.hkcss.org.hk	香港長者協會 網頁： www.hkasec.org.hk	香港職業治療學會 網頁： www.hkota.org.hk	香港老年學護士協會 網頁： www.hknag.com	香港物理治療學會 網頁： www.hongkongpa.com.hk	香港老人科醫學會 網頁： www.hkgerisoc.org	香港營養師協會 網頁： www.hkda.com.hk	長者安居服務協會 網頁： www.schsa.org.hk
--	--	--	---	--	--	---	--

香港安老院舍評審計劃 評審員訓練課程(2011年第一期)

課程簡介

為配合香港安老院舍評審計劃推行，香港老年學會定期舉辦評審員訓練課程，以培訓專業醫護人士、治療師、社工等擔任評審工作。2011年(第一期)訓練評審員課程於2月開課，現正接受報名，歡迎具安老服務經驗的專業人士參加。成功完成約35小時課堂、考試合格及參與為期3-5天實地評審後，學員可成為合資格的評審員，獲發證書，有效期一年。評審員可每年參加3小時的進階課程以續發證書，並取得更新「評審計劃」的資訊。成為合資格的評審員後，如被邀請擔任院舍評審工作，完成5至7天的評審工作及撰寫有關報告並跟進事項後，可獲港幣5,000元酬金。

課程內容

- 介紹評審計劃
- 認識本港不同院舍服務架構
- 優質管理概念
- 評審標準及範疇
- 收集評審實證（面議技巧、觀察技巧、文件審閱）
- 認識評審、指標及借鑑
- 臨床指引認識
- 評審工具的認識及運用
- 自我評估的介紹
- 評審員的角色及守則
- 評審員的溝通技巧
- 評審時間掌握
- 撰寫評審報告

上課日期 / 時間	2011年2月15日至3月15日(逢星期二/共五堂) 9:30 am - 5:30pm
上課地點	香港老年學會
參加者資格	註冊西醫、註冊護士、註冊社工、物理治療師及職業治療師等；及需具有3年或以上安老院舍服務經驗或老人科相關工作經驗。
招收人數	25位
學 費	\$3,900 (香港老年學會會員/機構會員)；\$4,200 (非香港老年學會會員)
獲發證書條件	須出席率90%或以上、通過考試及參與實地院舍評審，並完成評審報告及通過有關的評核。
報名方法	老年學會網頁: http://www.hkag.org 下載報名表 或 致電2727 3250查詢
截止報名日期	2011年2月7日

參與『安老院舍評審計劃』的體會——

澳門明愛黑沙環明暉護養院經驗分享 林玉珠院長

澳門明愛黑沙環明暉護養院是澳門第一間院舍，參與香港老年學會的「評審計劃」。作為澳門的院舍，要達至香港的標準要求，通過是次評審，對我們來說，是一個艱巨的任務。但很高興地，藉著是次評審，推動了全體一百位員工上下一心，為共同目標而努力，最終院舍在2010年11月份，正式通過香港老年學會的評審制度，成為澳門首間取得該會質素認證之院舍。

從中的得著：

回顧參與香港安老院舍評審計劃的過程，儘管艱辛，但亦有許多得著，包括：

1. 透過評審制度，讓院舍可以依循特定的質素標準框架，逐步將管理系統有序和有方向地建立，讓員工對各項工作和程序有所依據，並按訂立的標準行事。
2. 總結這次評審工作，可謂將大家的“小宇宙”也發揮出來，尤其是當香港老年學會的評審人員，正式到院舍進行為期三天的評審時，全體同事出現前所未有的團結和努力協作，而家屬亦很支持，因為大家也希望院舍能順利通過評審。
3. 藉著評審人員的改善建議，員工較易接納原先的不足，從而更好地配合持續改進的工作。

(只輯錄林玉珠院長部份分享文章，全文將於香港安老院舍評審計劃五週年報告中刊登)



完成三天評審工作後，明暉工作人員與評審人員合照留念。



明暉主管們解答評審人員對服務運作的查詢

2010年新增參加評審的院舍

今年度有15間安老院舍新增參加「評審計劃」，當中的9間院舍已成功獲得通過評審，加上有5間院舍完成首個五年評審周期，進入第六年新周期的第一年主要評審，所以今年共有14間院舍獲發新證書(8間私營院舍、1間自負盈虧院舍及5間津貼院舍)，其中有一間是澳門院舍。



香港老年學會會長梁萬福醫生頒發證書予本年度通過院舍評審的各院舍。

通過院舍評審續期 (第六年 - 主要評審)		最新獲發通過院舍評審證書
頌恩護理院	明愛龍田苑	松齡(利富)護老中心
北京安老院有限公司	香港蘇浙滬同鄉會葵青良友安老院	松暉護老中心
耆康會王余家潔紀念護理安老院	慈雲山松齡護理安老院	松齡護理安老院
耆康會群芳念慈護理安老院	基督教靈實協會安頤閣	新松齡護老中心
頤和園護老中心有限公司	澳門明愛黑沙環明暉護養院	

「香港安老院舍評審計劃」48間通過評審院舍名單 (截至2010年12月30日)

(排名不分先後)

院舍名稱 / 地址	電話	院舍經營模式
香港區		
耆康會關泉白普理護理安老院	2870 1010	政府資助
港灣安老院	2580 2808	私營
耆康會何善衡夫人敬老院	2280 1300	政府資助
德安護老之家有限公司	2817 7773	私營
陽光之家護養院	2819 3456	私營
明愛恩翠苑	2559 6685	合約
主愛護老院	2806 2673	私營 (甲2買位)
九龍東區		
頌恩護理院 (德田)	3157 1368	合約
志蓮護理安老院	2354 1853	政府資助
耆色園主辦可蔭護理安老院	2321 5580	政府資助
松齡 (萬年) 護老中心	2771 2229	私營 (甲1買位)
瑞安護老中心 (油塘) 有限公司	2379 6081	私營 (甲2買位)
基督教靈實協會-安頤閣 (樂頤居護理安老部)	2703 3508	自負盈虧
基督教靈實協會靈實胡平頤養院	2703 2000	自負盈虧
慈雲山松齡護理安老院	2320 0898	私營 (甲2買位)
松齡 (利富) 護老中心	2713 0668	私營 (甲1買位)
松暉護老中心	2770 0128	私營 (甲2買位)
新松齡護老中心	2771 1008	私營 (甲1買位)
松齡護理安老院	2342 8728	私營 (甲2買位)
九龍西區		
明愛麗閣苑	2728 9217	政府資助
頌恩護理院	2337 6613	私營 (甲1買位)
頤和園護老中心有限公司	2338 6800	私營 (甲1買位)
北京安老院有限公司	2356 1688	私營 (甲2買位)
曉光 (土瓜灣) 護老中心	2264 2082	私營 (甲1買位)
輝濤中西結合安老院	2364 0326	私營 (甲2買位)
康樂園護老中心有限公司	2244 5688	私營 (甲2買位)
鳳凰奧運護老院有限公司	2397 3300	私營 (甲2買位)
救世軍旺角長者綜合服務 - 海泰長者之家	2148 2000	政府資助/自負盈虧

院舍名稱 / 地址	電話	院舍經營模式
新界東區		
耆康會王余家潔紀念護理安老院	2601 0332	政府資助
耆康會群芳念慈護理安老院	2637 0488	政府資助
耆色園主辦可誠護理安老院	2635 4262	政府資助
瑞安護老中心(新田圍)有限公司	3580 8383	私營
耆色園主辦可善護理安老院	2661 6555	政府資助
東方護老院(分院)	2679 0209	私營
新界西區		
嘉濤護老院	2412 1996	私營 (甲1買位)
圓玄護理安老院	2402 1515	政府資助
嘉實護老院	2421 1888	私營
耆色園主辦可安護理安老院	2421 3038	政府資助
明愛盈水閣	2479 7365	政府資助
知年護養院	2471 6407	私營 (甲2買位)
耆色園主辦可祥護理安老院	2466 8677	政府資助
香港蘇浙滬同鄉會屯門安老院	2467 5967	政府資助
鈞溢護老中心	2618 2882	私營
廣福護老院 (屯門) 有限公司	2440 3131	私營
明愛富東苑	2109 3302	政府資助
明愛龍田苑	2985 5001	政府資助
香港蘇浙滬同鄉會葵青良友安老院	2614 3825	政府資助
澳門特別行政區		
黑沙環明暉護養院	(853) 2843 0281	政府資助



優質院舍管理攻略

長者進入老年期，認知能力有不同程度的衰退，部份長者感官能力轉差，亦有部份患上老年痴呆症(腦退化症)，為照顧認知缺損的長者，院舍需要提供針對性的環境設施及護理照顧；另長者由熟悉的家居環境轉到陌生的院舍生活，經歷了人生的重大轉變，處理不當會造成心理上壓力，長期的壓抑可能引發抑鬱症及其他心理或精神疾病，甚至產生自殺傾向，所以為長者提供足夠的情緒支援及溝通有助提升院友的生活質素。



院舍常見的問題	建議解決的方法
院友的認知能力轉差，患有老年痴呆症的院友增加，院舍以約束物品限制院友的活動，減低長者跌倒及騷擾性行為。	● 為院友提供全面的認知能力評估，進行跨專業(護士、保健員、物理治療師、職業治療師及醫生等)的個案會議，制訂「行為問題」的解決方案。 ● 為患有老年痴呆症的院友提供認知訓練、現實導向訓練、懷緬治療、麻雀治療等。 ● 為認知能力嚴重缺損的院友，提供音樂治療、感官治療等，刺激五官反應。 ● 院舍為視力較差的院友提供環境指示。
院友經常有孤寂、沉默及抑鬱的表現。	● 為院友定期(每年最少一次)提供心理狀況評估，及早察覺院友的心理疾病。 ● 舉辦不同的活動，提升院友生活趣味及社交生活，促進他們身心健康，減低其生活焦慮，這樣有效預防抑鬱及生活壓力。
院舍有院友出現自殺的行為或出現煩擾性行為(例如：打罵院友及職員)。	● 院舍需制訂為情緒有問題長者的照顧程序指引，並按指引評估、處理、紀錄及定期檢討，以減低煩擾性行為的影響。 ● 院舍需制訂職員介入的指引及轉介流程，為有情緒問題的院友提供專業的轉介(例如：精神科醫生)，使院友得到最適切的照顧。
院友的家人對院舍的照顧常有分歧，經常投訴院方對親人照顧不周。	● 院舍須每年舉行個案研討會議，由不同專業人士及長者家人參與，共同訂立個別處理計劃，院舍按計劃施行、紀錄及定期評估，並透過不同途徑向家人定期反映進展情況。 ● 記錄院友嚴重事故，分析事故作為改善服務的依據及預防事件的重演。



院舍提供清晰的環境指示



院舍提供每日活動指示



院舍提供路線指示協助院友起居飲食

標準21 長者認知 / 情緒 / 感官及溝通

院舍設立機制，處理在認知、情緒、感官或溝通能力等方面有問題的院友。