頌恩護理院 (德田) – 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
2023	**標準 1 全面質素管理** 參見 2022 年良好措施。 **標準 2 服務操守** 參見 2022 年良好措施。 **標準 5 職業安全** 參見 2022 年良好措施。 **標準 6 院舍環境及設施** 1. 院舍佔地 2218 平方米，分三個樓層，院內設有 2 個會議室及 2 個會客室，方便員工與院友面談及給予院友及家人見面。 2. 院舍設有 30 個院友洗手間，而洗手間鄰近院友房間，方便院友如廁，同時設有感觀治療室、懷舊廳、安寧房等給不同需要之院友使用。 3. 院舍設有室內花園，佈置上令院友如置室外花卉一樣。 4. 院舍設有兒童閣安放院友親友之小孩，方便家人放心探訪院友。 5. 院舍設有員工圖書閣，方便員工休息及查看有關參考書籍，同時設有培訓中心，內有訓練室及實習區，實習區內設有模擬人形公仔，以便訓練員工護理技巧。 **標準 7 院舍提供的服務** 參見 2022 年良好措施。 **標準 9 社區協作** 參見 2022 年良好措施。 **標準 12 排泄處理** 參見 2022 年良好措施。 **標準 16 營養** 參見 2022 年良好措施。 **標準 17 活動能力評估及處理** 參見 2022 年良好措施。

年份	良好措施項目
2023 (續)	**標準 22 慢性痛症處理** 參見 2022 年良好措施。 **標準 23 臨終及哀傷處理** 參見 2022 年良好措施。 **標準 25 心理支持及社交照顧** 參見 2022 年良好措施。 **標準 33 人力資源管理** 參見 2022 年良好措施。
2022	**標準 1 全面質素管理** 1. 管理層有清晰的服務宗旨「不斷創新、積極推動、親切祥和、施受同享」。院舍透過不同渠道讓員工明白並執行，透過多方面的努力使服務質素維持高水平。 2. 院舍與不同學院合作，作為實習場地，招攬年青人加入院舍工作，為行業服務，也為院舍發掘人力資源。 3. 機構內兩間院舍的經理與管理層定期開會，互相借鑒良好措施；院舍透過不同的定期會議收集員工意見、檢討工作計劃、分析指標，數據及檢討服務成效表現，並作改善。 4. 院舍成立跨專業組成的專題檢討小組包括：約束、跌倒、痛症、如廁及自立支援，定期開會，跨專業員工共同檢討照顧計劃及成效。 5. 院舍持續參與外間不同研究計劃：室內空氣質素、照顧者壓力等以協助提升服務質素。 6. 管理層每 2 年訂定不同工作計劃重點，如 2021-2022 年為引入自立支援照顧計劃，安排員工體驗被人強制餵食、約束的感受，從而建立對院友的同理心，繼而於院舍內推動相關照顧模式。 7. 院舍持續參與評審計劃，從無間斷至今，並每年均有卓越成績，展現管理層對院舍質素改善的決心和毅力。

年份	良好措施項目
2022 (續)	**標準 2 服務操守** 在評審過程中，員工在提供各項臨床服務時，能秉持服務操守，充份表現尊重長者的尊嚴、權利，保障私隱、關顧安全： 1. 職員對院友進行護理時，表現尊重院友的個人權利，如：施行護理前知會院友；並關門和拉簾，以保障院友的個人私隱，維持院友尊嚴。 2. 職員對院友態度親切，面帶微笑，說話有禮。 3. 院舍定期每年提供保障院友權益及免受侵犯的培訓課程，以維持職員的服務操守，例如讓同事以院友身份使用約束物品，身同感受，從而提升員工的操守。另外，院舍在每月的護士會議上設置了「城中熱話」環節，讓同事就著近期社區上有損長者權益的真實個案進行討論和反省，再加上邀請律師，從法律角度講解使用約束物品時，如何注意保障長者的權益免受侵犯等講座，提升職員的服務操守。 4. 院舍除了定期製作院舍通訊、也在院內張貼相關的資訊(包括院友日常在院舍參與活動、復康及生活片段)予院友和家屬知悉，亦透過手機通訊群組，發放訊息予家屬。 **標準 5 職業安全** 1. 機構從上而下積極推動員工的職安健，成立跨單位的職安委員會，由總監、單位的營運經理、護理主任、物理治療師和行政主任組成，討論院舍的職安措施。 2. 院舍定期每半年進行環境巡查，制定圖文並茂的報告，跟進環境的改善，例如增加樓梯級的提示標籤、摺門警示；亦持續分析工傷原因並作針對性改善措施，致力降低員工的工傷機會。 3. 在院友房間分區內存放足夠的扶抱或體位轉移之輔助物品，包括每層有兩部扶抱轉移機，全院共有四部轉移機、20 多條扶抱帶及扶抱板，方便員工使用。 4. 安排職員每天開工前進行拉筋運動。 5. 為職員設「職員診所」服務提供痛症舒緩、物理治療及職業治療、免費西醫到診等。 6. 院舍設有培訓中心，持續舉行員工職安培訓和考核，包括職員工作壓力研究、培訓、個案跟進。

年份	良好措施項目
2022 (續)	**標準 7 院舍提供的服務** 提供不同的增值服務，全面提升院友原有的生活質素，包括： 1. 院舍近年與浸會大學合作，浸會大學派出中醫師每月兩次到訪，讓院友可以選擇中醫服務。 2. 院舍安排營養師每星期一次到訪，為院友作營養諮詢評估，及安排講座予家人，豐富院友及家人的營養健康知識。 3. 院舍安排院友提供聽覺評估及資助費用，建議有需要的院友使用助聽器及院舍服務，現時為院友提供每年一次聽覺檢查，提升院友生活質素。 4. 院舍購買藥劑師服務，協助培訓員工提升藥物管理。 5. 院舍購買言語治療師服務，評估院友吞嚥情況及培訓員工。 6. 院舍雖然沒有足療師，但有足部護理助理。如果院友有需要，院舍亦會提供轉介臨床心理學家的服務。 **標準 9 社區協作** 1. 院舍持續善用社區資源，與不同機構合作舉辦多元化活動，包括有定期義工探訪、剪髮、美容、按摩、和富青少年網絡探訪表演，宗教心靈關顧、兩代交流活動、粵曲、話劇和魔術表演、動物醫生探訪活動等，提升和關顧不同活動能力之院友的活動機會(疫情期間，因防疫需要部份活動改以視像進行)。 2. 院舍持續為不同培訓機構提供實習場地，包括東華學院、香港大學專業進修學院、香港大學、澳洲大學遙距音樂治療課程、浸會大學、明愛專上學院、聖德肋撒醫院護士學校等，讓院舍職員與不同界別的人士交流。 3. 院舍持續與不同中小學合辦「學生體驗計劃」表現「長青共融」精神，更可讓學生了解院舍服務。

年份	良好措施項目
2022 (續)	**標準 11 藥物管理** 1. 院舍注重藥物安全、提供資源及強化醫療機制： – 院舍分別在 2 樓層設有獨立藥房處理藥物，讓負責員工可以專心備藥。房間只儲存藥物及醫療用品，由專責員工使用密碼進入。並有 CCTV 及透明玻璃窗，加強監察藥物的存放。 – 兩間藥房內皆有藥物雪櫃，適當儲存需要冷藏的藥物及疫苗；亦有完整的温度監察及記錄。張貼清晰的「冷藏藥物或疫苗脫離冷鏈的處理」指引，提示員工停電或雪櫃故障時的處理方法。 – 院舍提供電動碎藥機，減低員工因碎藥做成的手腕勞損。 2. 員工認真執行藥物處理，加強安全性： – 院舍聘有配藥員執藥，每次由 2 名護士分別負責核藥及派藥，以減低藥物事故的風險。 – 評審期間觀察負責派藥的護士，細心及詳盡向院友解釋藥物的效用及可能有的副作用；亦確保院友即時服藥。 3. 提供中藥派發及監察 – 院舍提供有處方藥物之中藥派發，並備有指引供員工參考，員工派發中醫藥物亦需簽署特備的藥物記錄表，以作監察藥物作用。 4. 藥物培訓多元化及細緻，提升員工能力，成效良好： – 院舍使用電腦儲存院友「藥物記錄史」；亦設有「醫健通」系統，供醫生及護士查閱院友服藥情況。定時發放由衛生署提供的「Drug Risk Alert」與員工傳閱，加強員工對藥物適時資訊。 – 院舍除每年定時安排員工接受處理藥物的培訓及考核外；亦安排外購到訪藥劑師定時到院舍審核院友服藥及院舍處理藥物情況。每 3 個月舉辦藥物講座及個案分享與員工，增強員工對藥物的知識。 – 藥物其他相關訓練，包括：到訪醫生舉辦疫苗講座：「HPV」、「帶狀疱疹」、「新冠病毒」及「新冠藥物」及中藥「新冠的保健藥物」講座等。 5. 嚴謹藥物監察，半年內沒有發生藥物事故： – 院舍定時安排護理主任及樓層主管進行藥物安全巡查：每星期「危險藥物審查」，每月「總藥物記錄」，每 3 個月「藥物安全審核」。 – 院舍沒有藥物事故個案。

年份	良好措施項目
2022 (續)	**標準 12 排泄處理** 1. 院舍為護養院級別，院友普遍體能較弱，院舍仍為院友評估失禁情況，安排如廁訓練，並透過「如廁訓練小組」每 2 個月開會檢討成效。 2. 評審時全院 92 位院友，有 9 位院友經護士評估後正接受如廁訓練，前線保健員會與護士定期開會，跟進訓練的成效。9 位接受如廁訓練的院友佔院友人數近 10%，當中有 4 位院友有減少失禁次數，提升院友的尊嚴和自信。 3. 院舍會在行政會議上檢視如廁訓練成效，一方面提升員工對如廁訓練的重視，另一方面亦反映管理層重視護理質素，明白院友的需要，繼續投放資源。 **標準 16 營養** 1. 院舍有 8 套經營養師檢視的餐單。 2. 院舍每星期有 4 天午餐提供選餐服務，提升全院院友選擇膳食機會，選餐機制延伸至碎餐及糊餐，現時全院有 18 位院友需要碎餐及 39 位院友需要糊餐，均可參與選餐，提升院友自由享受膳食之權利。 3. 院舍每月為員工安排由營養師舉行的專題講座，以提升營養照顧知識。 4. 院舍現時每 3 個月開院友會收集膳食意見，並設立膳食意見箱於飯廳，鼓勵院友每餐進餐後，以乒乓球放入「滿意」或「不滿意」的透明膠箱內，讓院友能清晰看到兩個膠箱內的乒乓球數量，而院舍亦能了解院友對餐膳的意見，員工記錄並跟進不滿意的意見，加強改善。

年份	良好措施項目
2022 (續)	**標準 17 活動能力評估及處理** 1. 院舍設有寬敞的復康室及感官治療室，內有多元化的復康設備包括腳踏單車、電動腳踏單車、手拉繩、沙包、手部訓練器、TENS、超聲波治療器、企床、手指訓練設施、激光治療器、干擾波治療器等，提供全面的復康訓練。 2. 院舍聘有 1 位物理治療師、1 位職業治療師及 0.5 位物理治療助理。院舍復康團隊除了會為全院院友提供復康服務外，亦會訓練保健員向院友提供被動運動，協助院友每天進行復康治療。此外，院舍於每星期五亦會提供兩節防跌運動予高危院友。 3. 院舍推行「自立支援照顧計劃」：評估院友的能力，按能力編配於日常生活項目中，包括沐浴、如廁、梳洗、摺衫、飲食、活動、選擇衣物及擔任義工等，鼓勵和協助長者參與，提升自理及自主能力，減慢身體機能退化，並透過跨專業組成的自立支援小組定期評估成效。 4. 現時全院院友均有物理治療及職業治療服務及有 23 位院友經評估後參與自立支援照顧計劃。 **標準 22 慢性痛症處理** 1. 院舍日常處理痛症個案，成立跨專業痛症小組(由 6 個專業定期開會)特別處理因痛症影響日常生活的院友：經評估後，按需要由 1 個或多個專業跟進，社工作心理支援，物理治療師作運動及儀器治療，職業治療師作生活及輔助器具安排，護士作藥物及營養照顧。小組每六個月開會檢討成效，現時安排了 4 位院友加入痛症小組，院舍按院友情況安排調整生活作息時間，如用膳時間延後，提升院友參與的動機。 2. 院舍安排音樂治療實習學生為 20 位痛症院友試行音樂治療，提升院友於痛症方面的處理。 3. 院舍提供按摩治療給痛症院友，促進血液循環，減少痛症。

年份	良好措施項目
2022 (續)	**標準 23 臨終及哀傷處理** 1. 院舍設立備有不同輔助儀器的安寧房，讓院友於院舍在家人的陪伴舒適地渡過人生最後階段。 2. 院舍利用社交通訊軟件，為晚期院友身處國外的家人，提供院友的近況。 3. 院舍參與大學研發舒緩照顧評估工具，以評估院友的個人特質及需要，協助制訂合適的關顧計劃，提升生活質素。 4. 院舍自 2014 開始與不同機構合作提供完善的臨終照顧，全院有 16 位院友參與：2022 年 4 月及 6 月有 2 位個案在院舍內離世，離世前安排家人每天恩恤探訪。 ● 救世軍長者服務 - 「香港安老院舍完善人生關顧計劃」: 早期介入，現時有 8 位個案。 ● 香港老年學會 - 「賽馬會安寧頌」計劃：為參與計劃院舍專業人員及全部前線員工提供不同培訓，協助院友達成心中願望，完滿其人生，現時有 4 位個案 ● 香港醫管局：為晚期病患院友提供醫療護理支援，現時有 4 位個案。 ● 佛法心靈輔導中心: 舉行退修會提供職員反思的機會及放鬆日常生活壓力，義工探訪及院友支援服務。 **標準 25 心理支持及社交照顧** 1. 在過往 6 個月，即使經歷新冠病毒第五波疫情，院舍仍能為院友舉辦了 87 節小組，32 次大型活動，30 次義工團體探訪，日常星期一至五均有恆常的小組活動安排，除了為院友家屬安排電話、視像聯繫，也安排家人和院友之間以信件或慰問咭聯繫。 2. 院舍引入外界團體提供的大量資源，例如：配合現代科技教長者做太極、用眼睛去旅行、舒壓禪繞畫，讓長者得以與外界保持聯繫 3. 院舍也為晚期照顧的院友安排願望成真計劃，在院舍為兩對夫婦補辦婚禮；扶老攜幼上 IG 為院友開設 IG 社交帳號，上載生活點滴，與海外親友保持聯繫。 4. 院舍為卧床院友安排獨立的收音機，在床邊播放院友喜愛的電台節目或音樂。 5. 院舍為個別有需要的院友向慈心基金申請資助，經過基金會評估接受後，院友可用資助添置個人的醫療用品，提升生活質素。

年份	良好措施項目
2022 (續)	**標準 33 人力資源管理** 1. 院舍配合施受同享的宗旨，在會議上向員工講解，為員工提供免費膳食、西醫到診、痛症舒緩、傷口護理和營養師諮詢，日常工作期間可向院舍專業同工諮詢意見，解決個人問題，增加員工對院舍的歸屬感 2. 院舍設培訓中心，為員工定期培訓和考核相關護理知識，維持員工的護理水平 3. 院舍的培訓多元化，邀請不同的專業為員工提供培訓，每月達 4 至 6 次，另亦鼓勵員工外出進修增長知識。 4. 院舍鼓勵員工提升技能和交流，擔任安老院舍評審員和護理系學生導師，現時院舍內有 7 位合格評審員、3 位待實習評審員，5 位完成主管培訓證書，10 位註冊護士獲大專院校委任為臨床護理學導師及評估員。

年份	良好措施項目
2021	**標準 2 服務操守** 參見 2019 年良好措施。 **標準 5 職業安全** 1. 院舍過去半年沒有工傷個案。 2. 院舍詳細分析過去工傷的原因，並針對性作出改善預防工傷發生。 3. 為職員設「職員診所」服務提供痛症舒緩、工傷物理治療/職業治療、免費西醫到診等。 4. 院舍設立「培訓中心」，每月舉行員工職安培訓及定期考核相關護理技巧。 5. 院舍推動「職員工作壓力研究」： a) 添置高低電動醫療床、超低床、站立轉移器。 b) 替前線員工提供腰封。 c) 在各區宿房內存放足夠的扶抱或體位轉移之輔助物品，例如：扶抱帶及扶抱板。 6. 院舍恢復職員每天拉筋運動。 7. 院舍改善職員扶抱姿勢相關問題提升技巧。 **標準 7 院舍提供的服務** 參見 2019 年良好措施。 **標準 9 社區協作** 參見 2019 年良好措施。

年份	良好措施項目
2021 (續)	**標準 16 營養** 1. 院舍一星期有 4 天午餐提供選餐服務。 2. 選餐機制包括碎餐，現時全院有 29 位院友需要碎餐，並均可參與選餐，提升院友選擇權。 3. 院舍每月為員工安排由營養師舉行的專題講座，以提升營養照顧知識。 4. 院舍現時每 3 個月開院友會收集膳食意見，並於今年新設立膳食意見箱於飯廳，鼓勵院友每餐進餐後，以乒乓球放入滿意或不滿意的箱內能給予院友更清晰了解彼此對餐膳意見，員工記錄並跟進不滿意的意見。 **標準 21 長者認知、情緒、感官及溝通能力** 參見 2019 年良好措施。 **標準 23 臨終及哀傷處理** 參見 2019 年良好措施。 **標準 25 心理支持與社交照顧** 參見 2019 年良好措施。 **標準 33 人力資源管理** 參見 2019 年良好措施。

年份	良好措施項目
2020	**標準 2 服務操守** 參見 2019 年良好措施。 **標準 7 院舍提供的服務** 參見 2019 年良好措施。 **標準 9 社區協作** 參見 2019 年良好措施。 **標準 21 長者認知、情緒、感官及溝通能力** 參見 2019 年良好措施。 **標準 23 臨終及哀傷處理** 參見 2019 年良好措施。 **標準 25 心理支持與社交照顧** 參見 2019 年良好措施。 **標準 33 人力資源管理** 參見 2019 年良好措施。

年份	良好措施項目
2019	**標準 2 服務操守** 在評審過程中，院舍在各項的臨床服務時員工的服務操守都能達致良好水平，包括尊重長者的尊嚴，保障私隱，重視長者權利及達致服務時的安全。 1. 職員對院友進行護理時，表現尊重院友的個人權利，如：施行護理前有知會院友。 2. 職員對院友態度親切，面帶微笑，說話有禮。 3. 院舍對院友私隱表現尊重，備有院友資料的文件均有上鎖。另備有電腦文件記錄，亦可加強資料的保密性。在施行護理程序時，能保障院友的個人私隱，維持院友尊嚴。 4. 有關院友及家屬的知情權方面，院舍所有職員均有配戴職員名牌；又以不同的形式通知院友或家屬院舍的資訊，如：張貼院友會議記錄、通告及以手機發放訊息予院友家屬等。 5. 院舍提供不同的餐膳、服務和活動供個別院友選擇，以保障院友選擇及自主權。 6. 院舍定期提供保障院友權益及免受侵犯的培訓課程，以確保職員的服務操守。 **標準 7 院舍提供的服務** 院舍按院友的需要提供不同的適切服務，更按院友的需要提供增值服務，以提升院友原有的生活質素。 1. 院舍提供兩名到訪醫生每周每人兩天，每次三小時到院為體弱院友提供應診服務及定期身體檢查，減少院友外出求診次數及出入醫院風險。 2. 院舍近年與浸會大學合作，浸會大學派出中醫師每月兩次到訪，讓院友可以選擇中醫服務。 3. 院舍亦安排營養師每星期一次到訪，為院友作出首次免費的營養諮詢評估，及安排講座予家人，豐富院友及家人的營養健康知識。 4. 院舍設有「李嘉誠基金」，為院友提供聽覺評估及資助院費，建議有需要的院友使用助聽器及院舍服務，每位院友最高可有五萬港元補助，現時為院友提供每年一次聽覺檢查，提升院友生活質素。

年份	良好措施項目
2019 (續)	**標準 9 社區協作** 1. 院舍能善用社區資源並與社區機構建立良好合作關係，院舍善用社區資源，與不同機構合作舉辦多元化活動，包括有定期義工探訪、剪髮、按摩和富青少年網絡探訪表演，院舍積極安排不同義工探訪，包括宗教心靈關顧、兩代交流活動、粵曲、話劇和魔術表演、動物醫生探訪活動；院外及院內茗茶活動，增加不同活動能力之院友的活動機會。 2. 院舍與耆康會合辦『認知障礙症照顧圖譜計劃』，整個計劃費用全免，計劃進行期間，耆康會每日派 2 位圖譜員到院為院友進行圖譜評估，分析院舍服務情況後填寫報告予院舍。自 2017 年進行計劃，已為 8 名院友進行圖譜評估。 3. 院舍著重研究調查與香港理工大學護理學院合作推行研究「院舍中風長者對 MoLace 視覺藝術活動的身靈全人健康治效性」及由 2019 年 5 月開始進行「香港老人院員工的感染控制知識調查」繼續協助學術研究，提升服務質素。 4. 為香港老年學會、香港紅十字會、香港聖雅各福群會及 IVE 保健員學員提供實習場地。同時，東華學院的登記護士及職業治療助理均在院舍實習。此舉不只回饋社會，亦可讓院舍職員與不同界別的人士交流。 5. 與藍田聖保祿書院合辦「中學生體驗計劃」表現「長青共融」精神，更可讓學生了解院舍服務。院舍亦與其他機構合作舉辦生命教育講座、安排中學生義工為院友製作生命故事，送贈院友。 6. 「香港老人院員工的感染控制知識調查」調查結果幫助政府有關部門瞭解實況後，制定院舍感染控制計劃，有助預防惡菌在社區散播。 **標準 21 長者認知、情緒、感官及溝通能力** 1. 院舍就『認知障礙症照顧圖譜計劃』評估報告進行服務改善，其中一項改善項目於吃飯時間(午、晚餐)播放音樂，提醒院友用餐時間；營造舒適、輕鬆氣氛。計劃成效方面，院友已習慣被音樂提醒用膳，家人及院友對此計劃表示欣賞。 2. 另院舍亦按評估報告不斷改善服務質素，包括改善活動的安排，因以往於同一時間舉行多項活動，令部分院友未能同時參與，院方接納建議，在舉辦活動時的編排作調整，讓院友可多元化參加活動，內容包括社交、康樂、復康等元素。

年份	良好措施項目
2019 (續)	**標準 23 臨終及哀傷處理** 院舍為令院友達致完滿人生，2014 年 4 月開始拓展完滿人生的善終服務，令院友在臨終階段，可獲得身心靈的全面照顧，同時，關顧家人的需要。與救世軍長者服務合作「香港安老院舍完善人生關顧計劃」，計劃包括： 1. 提供講座予職員、院友及家屬，讓職員、院友及家屬了解善終服務，從而增加對計劃的投入感。職員、院友及家屬講座的成效均顯著。 2. 舉行退修會提供職員反思的機會及放鬆日常生活壓力。 3. 透過院友講座及活動讓院友認識善終服務。 4. 為配合服務，院舍增購不同的儀器和藥物，如氧氣濃縮機、血壓計等，盡量讓院友在院舍舒適地渡過人生最後階段 5. 計劃至今已為 10 位院友提供服務，其中 4 位院友已在院舍過身，現仍有 2 位院友參與。 6. 院舍 「伴你心中願」為救世軍長者服務的其中一項獨立計劃，在院友身體狀況較佳時介入院友，協助院友達成心中願望，完滿其人生。非「香港安老院舍完善人生關顧計劃」參加者，亦可參與「伴你心中願」計劃，希望較早介入，能為院友提供更多服務。 **標準 25 心理支持及社交照顧** 1. 過往 6 個月院舍舉辦 77 個小組活動及 6 個大型活動。小組活動包括潛能發展活動小組、治療小組等等。大型活動中包括週年聖誕聯會，除了院舍院友參加外，亦邀請社區長者參與，回饋社區。恆常活動外，院舍職員與不同界別合作推出香薰治療、表達藝術治療、朋輩痛症處理、科技大學學生伙伴計劃及生命熱線探訪等多元化活動。 2. 院舍由 2009 年開始為城市大學及 2011 年起為澳洲 Monash University 輔導學碩士學生提供實習場地予： 2.1 每位實習學生需與服務對象有 200 小時接觸時間 (contact hours)，實習期間，幾乎每星期到院與長者對話/活動，每次服務 2-3 個個案。 2.2 成效方面，除了減輕了院舍社工的工作量外，同時，舒緩了接受服務院友的情緒；能針對院友個別情緒需要，作深入輔導。 2.3 實習學生來自不同專業/職位，曾有高級督察，指導職員如何處理投訴、與他人溝通，提升職員照顧院友的技巧。

年份	良好措施項目
2019 (續)	**標準 33 人力資源管理** 1. 整個評審期間，院舍職員在護理程序上表現良好，反映管理層對職員培訓及考核的成效。 2. 院舍透過「施受同享」為員工提供專門講座及疫苗注射。另設立職員診所提供免費西醫到診服務、工傷物理治療及職業治療服務、社工及輔導碩士學生提供心靈支援、痛症舒緩、傷口護理及營養師服務。在職員面談中，可體會到員工對院舍「施受同享」的欣賞及對院舍的歸屬感。 3. 職員培訓內容除了護理知識，亦包括心靈及情緒照顧、寧養服務及疫苗講座等，配合職員的多方面發展。 4. 員工流失率較低，部份護理員已在院舍工作多年，與院舍建立良好關係。

頌恩護理院 (德田) – 過往良好措施標準

年份	良好措施項目	標準
2023	全面質素管理	標準 1
	服務操守	標準 2
	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
	社區協作	標準 9
	排泄處理	標準 12
	營養	標準 16
	活動能力評估及處理	標準 17
	慢性痛症處理	標準 22
	臨終及哀傷處理	標準 23
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
2022	全面質素管理	標準 1
	服務操守	標準 2
	職業安全	標準 5
	院舍提供的服務	標準 7
	社區協作	標準 9
	藥物管理	標準 11
	排泄處理	標準 12
	營養	標準 16
	活動能力評估及處理	標準 17
	慢性痛症處理	標準 22
	臨終及哀傷處理	標準 23
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33

頌恩護理院 (德田) – 過往良好措施標準

年份	良好措施項目	標準
2021	服務操守	標準 2
	職業安排	標準 5
	院舍提供的服務	標準 7
	社區協作	標準 9
	營養	標準 16
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
	臨終及哀傷處理	標準 23
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
2020	服務操守	標準 2
	院舍提供的服務	標準 7
	社區協作	標準 9
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
	臨終及哀傷處理	標準 23
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
2019	服務操守	標準 2
	院舍提供的服務	標準 7
	社區協作	標準 9
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
	臨終及哀傷處理	標準 23
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
2018	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
	康樂及社區活動	標準 26
2017	全面質素管理	標準 1
	社區協作	標準 9
	臨終及哀傷處理	標準 23

年份	良好措施項目	標準
2016	全面質素管理	標準 1
	活動能力評估及處理	標準 17
	臨終及哀傷處理	標準 23
	康樂及社區活動	標準 26
	溝通	標準 28
2014	全面質素管理	標準 1
	院舍提供的服務	標準 7
2012	活動能力評估及處理	標準 17
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21

頌恩護理院 (德田) – 過往良好措施標準

年份	良好措施項目	標準
2010	排泄處理	標準 12
	跌倒處理	標準 14
	使用約束物品及藥物	標準 18
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
2008	院舍環境及設施	標準 6
	排泄處理	標準 12
	使用約束物品及藥物	標準 18
	臨終及哀傷處理	標準 23
	康樂及社區活動	標準 26