新松齡護老中心 – 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
2023	**標準 1 全面質素管理：** 院舍的整體管治良好，致力持續提升服務質素： 1. 院方定有清晰的服務宗旨及目標，透過入職導向等讓職員了解服務宗旨，及透過年度計劃帶領員工實踐。 2. 院方設立有效的持續監察服務質素機制，包括參與社會福利署「安老院服務質素小組」計劃，讓計劃的有關人員定期就服務環境設施等各方面提出意見；另外，院方由 2011 年開始持續參與「香港安老院舍評審計劃」、ISO9001「品質管理系統」審核及每 1-2 年進行由集團主管進行跨院舍之內審。反映管理層對改善服務的決心。 3. 院方定期進行家屬會、院友會及服務意見問卷調查外，亦設優質服務監察委員會，讓服務使用者能以多角度及途徑監察服務及回饋意見。 **標準 12 排泄處理：** 院方重視院友生活質素，制訂提升排泄護理指標，協助院友進行如廁訓練，減少用尿管： 1. 院方為每名新入住院友於首月內或舊院友定期/有需要進行失禁評估，並按評估結果作個別的照顧計劃。2023 年 7 月失禁人數 150 人，有大便及小便的如廁計劃分別為 38 及 31 人，院友養成每日定時排便，大便成功率達 100%，小便成功率達 80%，院友使用學習褲，提升院友自專心及個人自信心。 2. 院舍使用樂齡基金於 2022 年購入一部膀胱掃瞄器及制訂試除導尿管指引、並與醫管局外展合作，為護士及保健員提供相關培訓。試除導尿管程序包括執行前及之後監察期共 14 天，整個護理團隊包括護士、保健員及護理員都有不同程度的參與及跟進。計劃開始一年後共有 5 位使用導尿管院友試除，其中有 4 位成功除去導尿管，成功率達 80%。

年份	良好措施項目
2023 **(續)**	**標準 18 使用約束物品及藥物：** 院舍致力減少約束，以提升院友生活質素及個人尊嚴： 1. 院方於年度計劃中為減少院友使用約束物品設成效指標，並每月收集有關數據及分析，以致能有效檢討減少院友使用約束物品的成效。 2. 院方投入資源購買包括離床及離椅警報器 2 套，全院有 40 多張分腿器的高背椅及沒有約束帶的防撕片褲等，全院約有 10 位使用，能減少使用約束物品。 3. 按院舍 8 月份院友數目及約束人數比例，約束約兩成，屬較低水平。 4. 全院有 10 位使用鼻飼，但有 5 位沒有使用約束物品，院舍之減少使用約束物品措施証明能有效教育院友、家人及員工。 **標準 26 康樂及社區活動：** 院舍積極提供活動，促進院舍社交生活及維持與社會接觸： 1. 院舍共分為 5 區，由社工主任統籌及培訓職員提供院友社交支援服務。每區負責社工及活動助理安排多元化活動，包括潛能發展活動的興趣小組、治療性質如懷緬小組、心理支援的互動小組等。 2. 院舍推出名為「樂力印」，院友透過參與活動/訓練，可獲一個印章，習齊一定數目印章可獲小禮物或實現一個小願望，「樂力印」惠及所有院友，卧床院友可透過參與被動訓練獲取印章從而提高社交接觸。 3. 雖然社工職位並非院舍基本人手要求，但院方仍然願意投放資源聘有社工，並致力按院友生理、心理、社交、靈性需要作出活動安排，過去 6 個月共舉行小組活動達 187 次，總出席人次為 1492 人次參與。 **標準 28 溝通：** 院方採用獨家研發的電腦程式 Encompass ，制訂一套有效與部門主管溝通的系統，名為「主管通訊」，方便管理層把重要訊息、運作及長者照顧情況直接通知前線員工，讓主管可隨時閱讀信息減少因放假而錯失院務訊息，員工可以隨時閱覽或重溫內容，促進溝通。

年份	良好措施項目
2023 **(續)**	**標準 33 人力資源管理：** 院方積極投入資源以鞏固人力資源及提供職員發展機會 1. 院方為員工提供多項福利，如子孫學業獎、住院福利，集團期下商場購物折扣優惠、親友入住集團院舍優惠提高員工歸屬感，減少員工流失。 2. 院方著重員工培訓，全院所有員工均需接受院內培訓，另鼓勵員工參與外間機構進修。院舍現有一名職員獲院方資助於註冊護士實習期間收取相當於月薪 8 成的資助，訂定每位員工每年 5 次培訓。 3. 院方積極開拓人力資源包括為「啟航計劃」提供實習機會以物色可造之材，現時有，另提供新人介紹獎金以鼓勵員工轉介有興趣人士入行。
2022	**標準 1 全面質素管理：** 詳見 2020 良好措施 **標準 12 排泄處理：** 詳見 2020 良好措施 **標準 16 營養** 1. 院舍每月購買 12 小時的營養師服務，除跟進 5%或以上體重下降及有傷口等個案之個人照顧計劃外，亦會轉介所有新入住院友(100%)予營養師進行評估，以確保其在餐飲膳食各營養等方面獲得妥善的照顧，全院 100%院友獲評估。 2. 院舍備有四季餐單及每週選餐安排，同時成立膳食小組會議，進行膳食滿意度調查，讓院友表達意見。 3. 院舍為員工安排營養及膳食處理培訓，增強員工處理膳食技巧。 **標準 18 使用約束物品及藥物：** 詳見 2020 良好措施

年份	良好措施項目
2022 **(續)**	**標準 26 康樂及社區活動：** 詳見 2020 良好措施 **標準 28 溝通：** 詳見 2020 良好措施
2021	**標準 1 全面質素管理：** 詳見 2020 良好措施 **標準 12 排泄處理：** 詳見 2020 良好措施 **標準 18 使用約束物品及藥物：** 詳見 2020 良好措施 **標準 26 康樂及社區活動：** 詳見 2020 良好措施 **標準 28 溝通：** 詳見 2020 良好措施

年份	良好措施項目
2020	**標準 1 全面質素管理：** 1. 院舍制訂「關鍵績效指標」(KPI)，主要有為三大項目，包括：保障私隱維護長者尊嚴、如廁訓練及減少約束物品使用；由管理層為首，帶動員工在工作上有明確及可衡量的目標，讓員工可以根據管理層所訂的目標，有清晰的方向去依從執行，改善服務，惠及長者以達致一個有質素的生活。 2. 而機構是次所訂立的質素監察系統亦有專人定期審視進度及成效，確保員工可以貫徹實行，而從院舍的數據顯示三大項目的成效均為顯著，確能夠回應提升長者尊嚴生活的承諾。 **標準 12 排泄處理：** 院舍重視如廁訓練，制訂一項 KPI 有提升失禁護理，院舍安排全院達五分一的院友參與。全院 156 人失禁，31%長者有如廁訓練及 50 位有大便訓練。院舍並訂立清晰目標，透過物理治療團隊，包括 1.5 位物理治療師及 3 位物理治療助理為院友作詳細的能力評估，設計個別化的復康計劃、前線護理員履行「院友個人照顧計劃」的安排，嚴格執行及備有完整、清晰的記錄，總共令 12 位院友能成功免除使用尿片。

年份	良好措施項目
2020 **(續)**	**標準 18 使用約束物品及藥物：** 1. 院舍非常重視院友的生活質素和個人尊嚴，在減少約束物品使用方面，院舍亦都制訂 KPI，令員工更明白管理層在該項目上的具體方向； 2. 院舍參與耆智園零約束計劃，透過學習交流，為院內長者制訂照顧方案，盡量減少使用約束物品，當中以減少使用防滑褲帶的成效最為顯著，數字由最初的 33 人減少至 12 人，成效高達 50%之多。 **標準 26 康樂及社區活動：** 1. 院舍共分六區照顧，每區均由一位社工負責，在疫情期間，由於要堅守防疫及限聚令，群體的活動已即時停止；但顧及長者的情緒支援，社工都不遺餘力地為院友安排各類個別或小聚眾的小組。 從數據中顯示社工共為院友展開了 153 次小組活動，惠及的院友共 569 人次，確實能為他們在疫情下禁足社區或與家屬會面的相思之苦帶來一點舒緩。 2. 小組內容多元化，包括：「福袋製作」、「最美好的祝福」等，讓雙方送上關懷及慰問，亦透過視像會議，增加彼此正能量。此外，亦利用電子科技，如利用平板電腦播放懷舊照片，輕鬆音樂等，讓他們善用閒暇。 3. 院友亦可以透過社工每日為他們安排的「晨光廣播」，為長者送上社區資訊及有趣遊戲(如猜燈謎)，長者踴躍參加，在過去 182 次廣播中，統計有 28,392 人次可以樂在其中！ **標準 28 溝通：** 1. 機構採用獨家研發的電腦程式，制訂一套有效與部門主管溝通的系統名為「主管通訊」，由於本院床位分區多及院舍面積大，為方便管理層將重要訊息、運作及長者照顧情況直接通告給前線員工，部門主管會善用「主管通訊」，讓主管減少因放假而錯失院務重要訊息，系統存量龐大，主管可以隨時閱覽或重溫訊息內容，促進良好溝通習慣，提升服務質素。 2. 疫情期間，院舍暫停探訪，為提高院友及家屬的溝通機會，院方主動邀請送物資到院舍的家屬填寫心意咭，在取得家屬同意下，將掛念之情、鼓勵祝福的說話向院友廣播，讓長者在”疫”境之下都感到安慰。

年份	良好措施項目
2019	**標準 26 心理支持及社交照顧：** 3. 院舍聘請 4-5 位社工，每區院友安排專責社工負責。 4. 為有需要長者制定個人計劃及安排個別個別輔導及適當轉介。 5. 除了定期生活滿意度調查外，邀請院友代表出席膳食會以反映意見及作跟進。 6. 在半年內達 1328 人次參加針對性治療訓練達至減慢腦部退化的速度，如記憶認知、懷緬、感官訓練。有臨床心理學家到院舍訪問院友，為 10 位院友製作生命故事冊。另有 1452 人次參與多元化活動，包括有外出活動如曬太陽、旅行、飲茶，社區融合活動如賣旗、為社區長者派發福袋，義工表演、宗教活動等，令院友的生活質素提升。
2018	**標準 1 全面質素管理：** 院舍有清晰的服務宗旨，實踐多項良好管理措施從而提升服務質素： 1. 管理層積極提昇院舍管理質素，每年進行內部審核，設立了「優質服務監察委員會」，除了管理人員、院友及家屬參與外，還邀請「獨立」人仕(如有行政經驗)參與，對院舍進行突擊巡查，以獨立角色與身份提供意見，從而改善服務質素。 2. 此外，院舍管理層有優良的管理計劃及遠見，持續透過參與 ISO:9001 認證和香港老年學會的「香港安老院舍評審計劃」，並不斷引入不同的資源，以提升院舍服務及加強品質管理。 3. 為了建立員工的歸屬感及穩定的服務團隊，管理層持續為對前線及專業員工提供良好的福利獎賞，如設立「子孫獎學金」、「緊急支援基金」、花紅獎金、禮券及獎狀等，以茲鼓勵；其餘還有節日食物券及員工醫療保險等福利，增加員工對院舍的歸屬感。 4. 另外，院舍每 3 個月舉辦「家屬諮詢委員會」，邀請院友家屬出席提出意見，並積極回應服務需求，持續改善服務。

年份	良好措施項目
2017	**標準 26 康樂及社區活動：** 院舍積極為院友提供不同的康樂活動，當中尤其以戶外活動較為突出，院舍利用環境上的便利，利用院舍與屋邨連接的天橋，讓行動不便的院友也可以輕鬆及不受天氣的限制參與到戶外活動；而外出的活動類型非常多元化，包括「晨光二線」 - 由院舍有多位社工及物理治療助理協助逢星期一至五的晨早運動，每天早上按次安排其中一區約 8-10 位院友經天橋往屋邨平台做運動；另每星期一次安排 7-8 位院友參加「漫步人生路」，由職員和義工陪同院友在屋邨商場內漫步和購物，認識社區中內的商舖。而外出活動還包括飲西茶等活動，讓有不同能力的院友也可以參與，平均每 2-3 天便有一次的外出活動。

新松齡護老中心 – 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
	排泄處理	標準 12
	使用約束物品及藥物	標準 18
	康樂及社區活動	標準 26
	溝通	標準 28
	人力資源管理	標準 33
2022	全面質素管理	標準 1
	排泄處理	標準 12
	營養	標準 16
	使用約束物品及藥物	標準 18
	康樂及社區活動	標準 26
	溝通	標準 28
2021	全面質素管理	標準 1
	排泄處理	標準 12
	使用約束物品及藥物	標準 18
	康樂及社區活動	標準 26
	溝通	標準 28
2020	全面質素管理	標準 1
	排泄處理	標準 12
	使用約束物品及藥物	標準 18
	康樂及社區活動	標準 26
	溝通	標準 28
2019	心理支持及社交照顧	標準 25
2018	全面質素管理	標準 1
2017	康樂及社區活動	標準 26
2016	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21

年份	良好措施項目	標準
2015	社區協作	標準 9
2014	全面質素管理	標準 1
	院舍環境及設施	標準 6
	活動能力評估及處理	標準 17
	職務責任	標準 32
2011	食物及環境衛生	標準 8
2010	全面質素管理	標準 1
	院舍環境及設施	標準 6
	藥物管理	標準 11