康樂園護老中心有限公司 – 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，致力持續提升管治及服務質素： 1. 院舍持續執行「自立支援計劃」，並將於 2023 年 8 月 7 日至 8 日再安排台灣「自立支援學院」到港舉辦員工訓練課程，深化員工對自立支援之概念，並培養員工理解院友被照顧時之感受，例如員工試穿約束衣及被餵食時之感受，從而訓練員工對照顧院友的同理心。 計劃於 2022 年 6 月至 2023 年 6 月推行期間，有 5 位不能站立走路之院友，可於員工協助下站立走路；另 5 位不能自行進食之院友，經特別訓練後可自己進食，最後才在有需要下協助自行進食。 2. 持續運用「阿米巴」管理經營模式，建立團隊精神，由上而下，推動員工改善服務質，利用數據分析，檢視服務水平，從而作出改善，並設計改善方案，制訂目標。 3. 聘請管理顧問公司，培訓管理層，改變營銷思維和完善客戶服務，將院友為顧客看待，以人為本提供服務。 4. 管理層定期召開 4 院聯合管理會議，分享各院舍之數據、經營模式、學習及改善服務方案，以期提升服務質素。 **標準 9 社區協作** 院舍積極與社區團體協作，引入社區資源，支援院友的照顧： 1. 院舍與不同地區團體建立合作關係，以提供不同類型之服務給院友，例如剪髮服務，足療、宗教探訪，牙料、中醫及義工探訪服務等。於 2022 年義工探訪 13 次、宗教活動 15 次、長幼共融活動 6 次、耆樂數碼活動 9 次。總出席人次 748 人，義工參與人數 152 人。 2. 合作團體現有 9 個，包括: 耆福會(基督教團體) 、慈綠社(佛教團體) 、善綠社(佛教團體)、愛足康(足療) 、樂心剪(剪髮) 、樂善堂外展醫療、志蓮牙科、聖公會中醫外展及愛心勵群義工等。 3. 院舍著重雙向社區協作，除了接受社區對院舍提供服務外，院舍亦積極參與鄰社關懷活動，例如「送暖活動」，到 7 間長者中心及 1 間無家者社區單位，向獨居長者及無家者人士送贈禮物包，參加者包括由院舍職員及院友組成的義工隊。於 2022 年至 2023 年 6 月已舉辦 12 次社區關懷活動。

	標準 12 排泄處理 院舍著重院友尊嚴並減少院友配戴尿片的數目： 1. 院舍重視院友生活質素和個人尊嚴，在失禁院友中加以評估，而安排如廁訓練，以期減少院友用尿片之數量。 2. 如廁訓練有政策、指引，並落實執行、記錄完整。 3. 全院平均有 95 位失禁院友，經評估後，可參加如廁訓練院友有 30 位，佔大約 32%。經如廁訓練後，成功個案有 20 位，其中 17 位可以自行如廁，3 位院友可於床邊如廁(用尿壺)，從而減少濕尿片的次數，能提昇院友自我形像及尊嚴。 **標準 14 跌倒處理** 院舍積極預防及減少院友跌倒風險： 1. 訂立明確減少院友跌倒個案數目、提倡早評估，早介入、早識別。 2. 多部門合作跟進及培訓，包括物理治療部、衛生署外展隊及樂善堂醫療外展隊等。 3. 防跌知識推廣層面由護理員ㄧ至教育院友，以提升院友之防跌意識包括： - 舉辦防跌講座，加強院友防跌知識。 - 由物理治療師教育院友認識自己的活動能力，以免高估自己的能力。 - 提醒院友穿衣時(尤其褲子)，以免過長而絆倒。 4. 利用數據及環境分析，以減少院友跌倒危機，並設計改善方案。 5. 計劃推行後，跌倒個案由 2021 年 67 宗，大幅降至 2022 年 30 宗。 **標準 18 使用約束物品及藥物** 院舍計劃減少院友使用約束物品，提升院友的生活質素和個人尊嚴： 1. 院舍有計劃地推行減少院友受約束之數目。 2. 前線員工每日評估受約束院友之情況後，於每日例會時提出院友減免約束項目。 3. 護理部主管每日再進行評估風險，期間跟進觀察情況，而院友被評為可減約束後，會先試行解約束物品 1 星期。整個程序會於事前事後亦會與家人商量。 4. 護理部定期每月１次召開約束評估個案會議，審視及更新院友約束需要。 5. 鼻胃管餵飼院友於更換胃喉前，會先行解除約束手套，給予院友有短暫不受約束。 6. 計劃推行後，2022 年使用約束物品人數 51 人，有 8 人減免約束，成功率佔約束人數 16%。2023 年 6 月使用約束物品人數 53 人，有 6 人減免約束，成功率佔約束人數 23%。

	標準 26 康樂及社區活動 院舍注重院友康樂及社交需要，按院友興趣，提供多元化的活動： 1. 院舍提供多元化活動及小組活動給予院友，包括:生日會、茶聚、節日性活動、父母親節活動、懷舊車仔檔、康樂園電台、時事報導、運動小組、椅子舞、毛巾操、瑜伽樂、感觀訓練小組、耆趣保齡球、耆趣乒乓球、耆棋樂、懷緬小組、麻雀樂、排九樂及金曲小組等。 2. 於 2022 年 1 月至 12 月，舉辦：744 次小組活動、出席院友人次有 12242 人；53 大型活動，出席院友人次有 2093 人；義工參與活動及外界探訪次數有 42 次，出席院友人次有 748 人。 3. 院方致力尋找新的遊戲給院友，其中包括: 芬蘭木柱、布袋球、耆趣速疊杯、原劍感官遊戲及 OMT Vista 互動投影機遊戲等，以提升院友認知及活動能力。 4. 院舍購置小型「智能水耕機」，於職員協助下，以小組形式讓院友親自於室內大廳種植不同類型蔬菜，給予院友感受室內種菜之樂趣，而收成亦分給參與院友嘗試。 **標準 33 人力資源管理** 院舍有良好的人力資源制度，鼓勵和挽留人才： 1. 管理層為員工提供多種福利，提高員工歸屬感，團隊精神，例如:員工生日會、設立員工生日「父母感謝金」、新年感謝父母利是、節日聚餐、員工心靈活動和戶外家庭聯誼活動。 2. 院舍設立「慈恩基金」、援助有經濟困難之員工及給予員工子女讀書津貼。 3. 院舍提供不同之員工訓練課程及積極加強挽留人材措施。於 2022 年舉辦 73 次內部培訓及 35 次外部培訓，包括護理技巧訓練、職安健、生死教育、危機應變及溝通技巧訓練等。 4. 院舍重視對員工之績效評核及技術考核。並提名員工參與由香港安老服務協會舉辦之第六屆「安老服務傑出員工選舉」，而院舍有 2 名員工獲得傑出員工獎項。
2022	**標準 1 全面質素管理** 參見 2020 年良好措施。 **標準 9 社區協助** 在疫情期間，院舍仍積極與社區建立正面合作關係，以助院舍填補服務空隙。 1. 由 2021 年 7 月至 2022 年 6 月，共舉辦 30 次社區協作活動，

	參加人數達 672 人次。 2. 過去一年，院舍曾與家舍合唱團、聖公會、沙田官立中學、耆福會、「腦友記」義工、雅培、科技大學扶輪青年服務社、循道衛理楊震社會服務處、農圃道青年空間合作，於院舍舉行實體或視訊活動探訪，豐富院友生活。 3. 除舉行探訪外，院舍亦與愛足康、無國界針灸及中醫慈善基金、志蓮牙科、慈山寺合作。為院友提供剪灰甲、牙科檢查、中醫講座、配置助聽器，以增強照顧院友醫療需要。 4. 院舍著重雙向性社區協助，除接受服務外；亦鼓勵院舍能力較佳的院友協助製作禮物包，透過九龍城浸信會長者鄰舍中心送暖至社區獨居長者。此外，亦給予機會讓香港專業教育學院的保健員學員到院舍實習，讓學員可更瞭解院舍工作，畢業後能投身長者照顧行列。 **標準 12 排泄處理** 參見 2020 年良好措施。 **標準 25 心理支持及社交照顧** 於疫情期間，院舍積極推行各項活動，以維持院友社交需要。 1. 院舍設有康樂部並聘有社工，由 2021 年 6 月至 2022 年 5 月期間，共舉辦了 19 種不同活動，當中涉及潛能發展、治療及心理支援小組，照顧院友不同需要。 2. 院舍於一年內舉辦了 232 次小組活動，參與達 3685 人次，而院友參與滿意度達 100%。 3. 除固有活動外，院舍亦積極發掘新活動予院友參與，也積極投放資源以添置新用具。過去一年新添保齡球玩具裝置、投籃運動裝置、射擊運動裝置、Aspara 智能水耕機、芬蘭木柱及速疊杯。 4. 除投放資源添置活動用具上，亦同時鼓勵員工進修以助其於院舍推行活動，如資助社工外出修讀芬蘭木柱指導員証書。另外，康樂部以外員工亦積極協助推行活動，如廚師會時常烹調不同懷舊點心，予院友舉行懷舊車仔檔活動時可選擇及品嚐。過去一年，院舍共投放約港幣 5 萬 8 千元於推行康樂部活動。 **標準 33 人力資源管理** 參見 2020 年良好措施。
2021	**標準 1 全面質素管理**

	參見 2020 年良好措施。 **標準 12 排泄處理** 參見 2020 年良好措施。 **標準 33 人力資源管理** 參見 2020 年良好措施。
2020	**標準 1 全面質素管理** 院舍重視質素管理： 1. 管理層為提升護理水平和院友生活質素，特別聘請台灣「自立支援」專門人員訓練院舍員工，舉辦約束體驗日，讓員工嘗試被餵食、被約束和戴上尿片去感受院友的情況，加強員工身同感受，從而減低院友束縛需要。管理層表示在過去半年已有五位院友成功不用任何約束物，亦有七位院友只需部份約束。 2. 管理層透過「阿米巴經營管理」協助院舍進行數據分析，檢視護理服務水平，從而作出改善，實踐去提升管理服務，設計表格，分析護理數據，制定短期目標，從而提升護理質素。 **標準 12 排泄處理** 院舍非常重視院友的生活質素和個人尊嚴。在失禁院友中，院舍給予評估及重視如廁訓練，院舍的數據表中，全院有 98 位失禁院友中，有 42 位院友(42%)接受如廁訓練。在評審期間，觀察到員工為失禁院友進行評估，並落實施行措施，記錄完整及清晰，從數據中，院舍並沒有皮膚受損記錄可見院舍是非常注重護理方面。 **標準 33 人力資源管理** 院舍在員工訓練及人事管理方面積極加強措施挽留人才： 1. 管理層為員工提供不同福利，為員工舉行季度生日會，及派發員工生日利是，讓員工可把利是給答謝父母，亦給予心意咭以表關懷。 2. 院舍定期為員工舉行聚餐，以增加團隊凝聚力。 3. 管理層於疫症期間關顧員工家屬的防疫物資，為員工家人送上口罩及消毒液。 4. 院舍為員工安排不同的訓練，如護理照顧，職安健及身心靈，讓員工照顧技巧更全面。
2018	**標準 1 全面質素管理** 1. 院舍繼續邀請外間顧問公司進行質素提升計劃，包括員工工作態

	度培訓、感受到委任 9 位員工成為服務大使，協助收集員工於服務上「可改善個案」，對良好表現員工即場讚賞及鼓勵。每年進行獨立家屬及員工問卷調查，結果較為中立，亦有詳細分析滿意度。另顧問公司安排神秘顧客入住 3 日 2 夜，離院後向顧問公司匯報，從用家角度，評核院舍服務質素，院舍亦有跟進報告建議。 2. 機構推動「三院人才交流」計劃，透過互相實地視察及交流及學習，使機構轄下的院舍提升服務質素。 **標準 9 社區協作** 1. 院舍與不同地區伙伴建立合作關係，具備良好的支援網絡。今年更多建 17 間固定義工探訪機構，服務多元化，當中有不同的義工團體，如剪髮服務，宗教活動，動物義工探訪等。 2. 在社區協作方面，院方在 3/2018 與啟思中學合作 — 「學生實習計劃」，提供機會讓青少年對長者有更深的認識。長者除分享其寶貴的人生經驗外，亦能從中對青少年有更多的了解，達致長健共融，彼此得到鼓勵；學生更為長者製作「生命故事」小冊子，讓長者有美好的回憶。 3. 為讓院友身心靈得到良好的發展，院舍不遺餘力向外間申請不同種類的基金讓院友灰康復服務上持續提升及多元化。
2017	**標準 1 全面質素管理** 管理層具有清晰的服務宗旨及理念，管理層著重服務質素及職員態度，務求服務專業化，持續學習，追求卓越服務: 1. 院舍以全人關懷作服務宗旨- 並以 3H(Hospital, Hostel & Home) 為實踐理念，包括提供專業的服務、舒適的住宿環境以及有家的感覺給院友。 2. 管理層投放資源聘請企業培訓公司為管理層進行專業培訓、進行意見調查，調查對象包括家屬、院友及員工，深入被發掘可提升的範疇並作出意見予院舍跟進。 3. 管理層著重服務質素及職員態度，透過小組討論、角色扮演，重點培養員工的良好服務態度。 4. 機構推動「三院人才交流」計劃，透過機構轄下三間的院舍互相實地視察及交流及學習，使提升服務質素。 **標準 9 社區協作** 1. 院方與不同地區伙伴建立合作關係，具備良好的支援網絡，當中包括有 10 間固定義工探訪機構，服務多元化，包括有不同的宗教團體、剪髮、動物義工及私營公司；另外，不固定服務機構亦有 5 間，包括有粵曲團體及不同義務組織。院方亦不時接待區內團

	體的單次到訪，包括有學校、其他義務組織。 2. 院方關顧社區需要，主動帶領院友參與社區義務工作，包括有賣旗籌款、送暖行動、派發福袋及到訪路宿者及長者鄰舍中心等等，能與社區保持緊密聯繫之餘，亦關顧地區人士需要，回饋社會。 3. 過去 6 個月，已舉辦了 85 次義工探訪活動及 11 次長者參與戶外或社區活動，反映院方社康活動豐富而且多元化，能協助院友發揮潛能，能實踐「老有所為」的精神。

康樂園護老中心有限公司 – 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
	社區協作	標準 9
	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
	康樂及社區活動	標準 26
	人力資源管理	標準 33
2022	全面質素管理	標準 1
	社區協助	標準 9
	排泄處理	標準 12
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
2021	全面質素管理	標準 1
	排泄處理	標準 12
	人力資源管理	標準 33
2020	全面質素管理	標準 1
	排泄處理	標準 12
	人力資源管理	標準 33
2018	全面質素管理	標準 1
	社區協作	標準 9
2017	全面質素管理	標準 1
	社區協作	標準 9
2016	康樂及社區活動	標準 26
2015	社區協作	標準 9
2013	心理支持及社交照顧	標準 25
2009	營養	標準 16