

松齡樂軒 – 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 院舍目標策略清晰具體，並有效執行所訂立的計劃，提供優良服務： 1. 院舍有明確目標及發展策略，「持續投放資源為未來發展作好準備」，並把年度目標訂立為 2 大項：「建立卓越管理，培訓進取團隊」，通過 3 大項策略指標及 5 大項準則。以及「提升管理效能，鞏固監察機制」，並通過 3 大項策略及 4 大項準則，作為成效指標。通過面談及文件記錄為證，院舍能達致以上既定目標。 2. 院舍同時間參加了 ISO9001:2015 品質管理體系，就食物安全、感染控制、人事管理、日常運作等各方面以七大管理原則：「顧客導向」、「卓越領導」、「全員參與」、「持續改善」、「過程導向」、「依據實證決策」及「建立互信關係」進一步優化院舍管治。 3. 院舍有良好收集意見及訂立指標制度，並通過不同範疇之會議，監察並落實執行，如每 3 個月召開 1 次護理會議；每 6 個月 1 次各職級會議，院友家屬會議，感染會議及膳食會議；每 12 個月 1 次防跌會議，按需要定時召開身心靈會議。另外，每 12 個月進行一次院友、家屬及員工意見調查，並分析所得數據回應需要及制定來年服務策略目標。

年份	良好措施項目
2023 (續)	標準 2 服務操守 機構重視員工的服務操守： 1. 院舍備有員工手冊，內容訂立有清晰及詳細的員工操守準則，讓員工工作時操守有所依據。 2. 院舍定期每半年一次舉行「長者體驗」培訓工作坊，讓員工體驗長者的身體限制，從而建立對院友的同理心，提升員工服務操守。 3. 院舍定期培訓有關院友權益，虐老及免受侵犯的課程以確保服務操守。 4. 巡視過程中： - 員工十分尊重院友，如入房前敲門知會、護理前解釋、態度親切友善。 - 員工尊重院友私隱，所有院友照顧資料文件均上鎖，每個床位有圍簾，員工施行護理時均拉上圍簾及關門，院舍更備有貼身氈或毛巾在換片或沖涼時適當地遮蓋身體部位以增加院友的私隱感受及保暖。 - 院舍尊重院友權利及自主權，可自主早上起床的時間才開始生活作息及每星期有一次選餐；院友及家人可由不同渠道知悉院舍資料。

年份	良好措施項目
2023 (續)	標準 6 院舍環境及設施 院舍環境舒適優雅，設施充足，關顧院友各樣需要： 1. 院舍分為 3 個樓層，總面積 43000 平方呎，提供 103 個宿位，人均面積 達 400 平方呎以上。院舍全院均為一、二人之獨立房間，院友私人空間充足，私穩度極高。 2. 院舍設有不同「主題空間」，第一層樓為「模擬社區空間」，設有模擬涼茶店；模擬巴士站；把用餐區裝修成舊式茶餐廳；設有認知障礙走廊，天花裝飾成模擬天空；設有「松齡士多」，模擬院友生活年代之環境，讓有認知障礙院友通過環境設計，大大地緩減認知障礙院友對環境的不安感。第二層樓為「文化藝術空間」，設有書法房；展示院友手工藝作品之空間；設有可容納 25 人之小型電影院，讓院友可有舒適空間欣賞電影。第三層樓為「長者活力空間」，設有理髮廳，且內裡裝潢設計以懷舊理髮店為主，院友可在此享受打扮自己的樂趣。而大廳設計整潔舒適，有 3.5 米長之魚缸共飼養了 12 條錦鯉，為院舍增添了生命力。 3. 院舍全院擺放很多鮮花，讓院舍增添生氣和美感。而全院之牆壁掛滿了很多懷舊照，都是香港舊日的人文及風景照，這些設計能兼顧院友緬懷及正面生活感覺之需要。 4. 院舍備有人面識別防遊走系統。另外，也把部份走火通道、電錶房、士多房及電梯設計成模擬書架，減少認知障礙院友誤闖而遊走之風險。

年份	良好措施項目
2023 (續)	標準 12 排泄處理 院舍重視如廁訓練，提升院友尊嚴及減少皮膚缺損： 1. 院舍為每位新入住院友及失禁院友定期進行失禁評估以安排適合院友進行如廁訓練，並由專業團隊為院友設計如廁訓練計劃，減少院友使用尿片，提升生活質素。 2. 院舍現時每一個分區設有 1 位護士、4 位保健員及 6 位護理員負責照顧約 20 多位院友，保健員及護理員共同協助院友每 2 小時如廁，護士進行督導及監察前線員工執行情況，備有清晰記錄及定期每 4 至 6 個星期為院友進行失禁評估，檢討成效進度。 3. 院舍有明確訓練機制，定期每半年為員工提供如廁訓練培訓，內容包括進行失禁評估、院友失禁原因及如何施行如廁訓練，增強員工意識及讓他們了解其好處，以協助院友提升尊嚴。 4. 現時全院有 35 位失禁院友，有 10 位院友，近 30% 的院友的接受如廁訓練。 5. 本年由 1 月至評審時已有 1 位失禁院友接受如廁訓練後成功解除尿片。 6. 院舍於過去 1 年沒有新患上壓瘡的個案，可見措施的成效。 標準 16 營養 院舍重視院友營養，提供優質的營養措施： 1. 院舍自購營養師，制定一套適合四季時令的營養餐單，共有 16 款餐單，每星期循環供應，款式多樣化，切合不同院友喜好。 2. 院舍有完善膳食機制： - 每星期有一次選餐。 - 每日午、晚餐有 3 餸一湯，早餐有中、西式款式，有粥、通粉、麵包等，每日下午茶有中、西點心及糖水，更供應各種不同的養生花茶如蘋果茶、菊花茶、中國茶等迎合院友口味及鼓勵多飲水。 - 院舍備有不同的特別餐如糖尿餐、痛風餐、低鹽餐等及有配合吞嚥困難的餐類如碎餐、剪餐及糊餐。 - 護理員派餐時，憑清晰標籤的餐咭(名、餐類及禁忌)準確分配飯餐給院友。 3. 員工每月量度院友體重，計算 BMI，跟進體重下降 5% 的院友情況。定期替每一位院友進行營養評估，有需要即時轉介營養師或醫生跟進。 4. 院舍在過去 6 個月無體重下降 5% 的院友。

年份	良好措施項目
2023 (續)	標準 17 活動能力評估及處理 院舍積極推行復康服務，以提升院友活動能力： 1. 院舍特設一間 200 平方呎之物理治療室，設有震動平台治療機 1 部，增強院友下肢支撐力，提昇肌力及平衡力；另設有站立機 1 部專用作訓練下肢肌力；設有手腳互動單車 1 部，除可同時練習雙手及雙腳活動力外，也可訓練院友之上下肢協調能力；設有步行機，讓活動力較佳之院友可在安全情況下慢步練習平衡力及下肢肌力。以上之設備能關顧不同缺損程度之不同需要，讓不同能力之院友也可使用相應之器材做活動能力訓練。 2. 院舍僱有 1 位全職物理治療師、1 位職業治療師、另亦有物理治療師助理及職業治療師助理各 1 位。並與護理部團隊合作，為全院共 73 位院友提供個案評估、執行、檢討等服務，確保院友之活動能力得到改善，是以院舍並無長期臥床個案，而過去 3 年也沒有攣縮個案。 3. 院舍為全院 73 位院友安排每天至少 15 分鐘活動，同時也兼顧體弱院友，例如由護理團隊按物理治療師及職業治療師之評估及指導，進行被動運動，以協助這類特別需要院友完成運動。 4. 院舍設有 1 間約 150 平方呎之瑜珈房，定時由外聘瑜珈導師帶領活動力較佳之院友進行瑜珈訓練，以助增強院友之肌力、柔韌度、平衡力、心肺功能等，讓本身活動力良好之院友可保持其身體活動質素。 5. 院舍過去 6 個月的平均跌倒率約 2.3%。

年份	良好措施項目
2023 (續)	標準 25 心理支持及社交照顧 院舍根據定期評估及院友狀況改變，訂立合適計劃並跟進，提供多方面心理及社交照顧： 1. 院舍願意投放資源，聘請 2 位社工及 3 位活動工作員，為每位院友每年評估其心理及社交需要，並制定相關建議如個別輔導，小組，活動等，讓院友之心理及社交需要得到關顧。 2. 院舍有身心靈關顧小組，由職業治療師及助理，物理治療師及助理，社工組成。以「心靈天使」為名定期探訪院友，並有身心靈會議，就院友之心理及社交照顧訂立計劃、執行及檢討。而院舍每日均由護理部團隊探訪院友，緊密地了解並掌握院友身心靈各方面之最新狀況。 3. 院舍過去 1 年，設有「銀齡幣」的獎勵，鼓勵院友參與活動，共有 1,257 次小組活動，共有 8,327 人次參加，小組內容包括手工藝，和諧粉彩等潛能發展性小組；以懷緬為主題及智活遊戲等治療性小組；靈性及多感官為主題之心理支援小組，共有 4 次義工探訪，分別由 3 個義工團體參與，共 66 位院友參加。 4. 設施上，院舍備有「傾心閣」，除用作輔導傾談之用，也備有不同宗教設施，供天主教，道教及佛教背景院友查經，靜修及誦經之用。另院舍設有多功能感官室，讓情緒需要疏導之院友藉音樂影像，舒減情緒不安。多功能感官室內亦有「沙療」設施，讓不善言語表達之院友可藉沙盆、玩偶等器具，表達其心理及社交需要。 標準 33 人力資源管理 院舍積極培訓及晉升員工，以提升員工質素： 1. 機構積極鼓勵員工持續進步並給予津助，本年度共有五位保健員報讀登記護士；有一位登記護士報讀註冊護士。而機構於員工實習期間依然以原有薪酬相應百分比支薪，以支持員工完成專業資歷提昇。 2. 院舍支持員工多元化地提昇專業技能，備有培訓基金資助員工完成課程，如「和諧粉彩導師班」、「臨終照顧」、「香薰治療」、「認知行為治療」、「ISO9001:2015 主任審核員」及「院舍主管課程」，從實務及管理上持續提昇員工質素。 3. 院舍於實務細節中關顧員工，設有每 3 個月一次由機構提供的「職員基金」小食飲品予員工，亦有年度團隊建立活動，加強工作團隊凝聚力及信任。

年份	良好措施項目
2023 (續)	標準 39 評估院友需要 院舍備有完善的評估計劃，多方面照顧院友需要並落實執行： 1. 院舍由不同的專業人士參與制訂及評估院友個人照顧計劃，包括護士、社工、物理治療師、職業治療師、言語治療師、營養師，全面為院友提供合適的照顧措施。 2. 各專業員工使用專業評估工具，如跌倒評估表 Morse Fall Scale、蒙特利爾認知評估表(HKMoCA)、老人抑鬱量表、慢性痛症評估表、吞嚥評估表等評估各院友的需要，並將評估後的結果作詳細及清晰分析記錄。 3. 院舍每年培訓護士及保健員的評估知識及技巧，並透過交更及會議將院友照顧計劃內容傳達至護理員，再由護理團隊負責監察、檢視進度及成效，督導前線員工落實執行。當身體狀況有轉變時再評估及重新檢視，並與家人保持緊密溝通及聯繫，跟進記錄清楚。 4. 院舍有效地運用自行開發的 ENCOMPASS 電腦系統來管理院友個人照顧計劃，該電腦系統能夠分析、展示院友之評估數據，通過量化各評估表之結果，使各專業團隊更緊密地修訂、檢討及跟進院友之需要。
2022	標準 1 全面質素管理 詳見 2020 年良好措施 標準 6 院舍環境及設施 詳見 2020 年良好措施 標準 33 人力資源管理 詳見 2020 年良好措施
2021	標準 1 全面質素管理 詳見 2020 年良好措施 標準 6 院舍環境及設施 詳見 2020 年良好措施 標準 33 人力資源管理 詳見 2020 年良好措施

年份	良好措施項目
2020	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. 院舍設立內部審核機制進行定期巡查監察院舍服務，改善服務質素。 2. 院舍管理層具有優良管理計劃及方向，透過參與香港老年學會「香港安老院舍評審計劃」、ISO 9001 及運用樂齡科技提升院舍服務及品質管理。 3. 院舍透過訂立「表現指標報告」及訂定 KPI 的護理關鍵績效指標，特別減少使用尿片和約束物品方面，加強教育員工及家屬，以保持監察院內服務成效及護理質素。 4. 院舍設有自發電腦軟件系統，作資料收集及內部管理，有效提升工作效率及監察。 5. 院舍管理層定期參與 MRM 會議，有效運用成效指標，為改善服務依據，持續改善服務質素及保持有效管理。 標準 6 院舍環境及設施 院舍環境及設施： 1. 院舍總面積逾 43,000 平方呎，分 3 層提供 102 個宿位，人均面積相當於 471 平方呎，遠遠高於社署的基本要求標準。 2. 院舍為配合認知障礙院友需要，在 1 樓設有以香港六十年代社區設施為主題的模擬社區。同一樓層設有感觀治療室及在每間房間外走廊加添感觀治療牆，讓院友可全方位接受相關刺激訓練。 3. 院舍提供多元化的設施，包括電影院、書法室、瑜珈及舞蹈室、室內花園、傾心閣、玩具圖書館、遊戲閣、理髮室及物理治療室等，設施一應俱全，動靜皆宜，讓院友及家屬全天候享受休閒生活，共享天倫之樂。 4. 院舍自資購買及添置先進儀器及監察系統，以保障院友安全，包括閉路電視、人面辨識防遊走系統等，減低患有認知障礙症院友的遊走離開院舍的風險；每一個宿位及廁所皆設有電子呼喚鈴，在護士站及走廊均有顯示屏，讓護理人員能迅速回應院友及提供協助。

年份	良好措施項目
2020 (續)	標準 33 人力資源管理 院舍備全面培訓政策措施及設施 1. 院舍設立培訓房，內設長者體驗套裝及模擬人型公仔(阿英、Ann)，令員工可以隨時對相關護理程序進行操練，並讓員工感受到長者身體限制，從而更增加同理心；此外亦可加強員工的評核，持續維持員工的護理質素。 2. 院舍安排全院不同職級員工，包括保健員及護理員，除接受職級基本培訓證書外，還安排急救證書課程、物理治療助理及職業治療助理課程，令員工可以貫徹執行全方位照顧認知障礙症長者。

松齡樂軒 – 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
	院舍環境及設施	標準 6
	排泄處理	標準 12
	營養	標準 16
	活動能力評估及處理	標準 17
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
	評估院友需要	標準 39
2022	全面質素管理	標準 1
	院舍環境及設施	標準 6
	人力資源管理	標準 33
2021	全面質素管理	標準 1
	院舍環境及設施	標準 6
	人力資源管理	標準 33
2020	全面質素管理	標準 1
	院舍環境及設施	標準 6
	人力資源管理	標準 33