頤和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** 院舍於全面質素管理，持續有良好表現如下： 1. 院舍備有清晰的服務管理理念，以「老者安之、朋友信之、少者懷之」為服務使命，發揚和推廣孝道及敬老愛老文化。 2. 「感恩、利他、真誠、卓越」為本的機構文化，院舍管理層透過不同會議及定期培訓，將理念及文化下達至各職級，致力持續提升管治及服務。 3. 院舍「5H 服務理念」作為具體落實服務指引。5H 分別為 Hospital-like medical service (專業護理服務)、Hostel living with joy (豐盛人生的團體生活)、Home feel (溫馨洋溢家的感覺)、High tech (科技提升便利性及 high Care (精準照顧，個人護理計劃，對生命價值追求)，院舍於運作上,設計上,態度上及護理上都能展現此服務理念。 4. 集團內 4 間院舍每月舉行會議，各自借鑑，互相交流學習，提升院舍的服務質素。 5. 集團繼續使用稻盛和夫「阿米巴」經營模式，加強利用數據分析，使員工建立共同目標而努力。 6. 集團繼續聘用 1% Net 顧問公司為管理層提供銷售及培訓服務，利用營銷思維模式提升管理效能及完善客戶服務，入住率 98%。 7. 院舍過去 6 個月內收到 48 次讚賞信/咭。院友及家屬服務滿意調查報告，滿意率達 100%，沒有投訴，可見院舍全面質素管理有良好成效。

年份	良好措施項目
2023 **(續)**	**標準 2 服務操守** 院舍在服務操守上，包括在尊重長者尊嚴、私隱、權利及安全上有良好表現： 1. 院舍備有清晰的服務操守指引讓員工於日常工作中依從，包括尊重院友尊嚴、私隱、權利及安全。 2. 持續運用「自立支援」的照顧模式，協助長者提升自主生活能力為目標。每年透過培訓，從中員工需要接受自立支援體驗來親身經歷被約束、穿尿布及卧床，深化員工對「不約束」、「不穿尿布」、「不卧床」的原則，讓員工體會長者感受，建立對長者的同理心，於日常照顧及護理長者過程中實踐機構文化及宗旨，從而提升員工工作操守。 3. 「自立支援」也提倡四要概念，正常飲食、自然喝水、保持運動及定期排便，以提升長者身體健康及安全。 4. 院舍在保障私隱上：房間設有差不多到頂的圍板，每張床都有獨立的圍簾。觀察員工於評審期間所施行的臨床護理程序上，均有為院友主動關閉窗簾或關門，進行護理程序前均有知會院友，並向院友清楚講解照顧流程及目的，表現態度誠懇、笑容親切、說話有禮，反映尊重院友尊嚴。 5. 於 2018-2023 安老服務行業「傑出員工選舉」中，全院有 23%員工曾有 8 名員工獲傑出、優秀員工、新晉之星獎項。可見員工於服務上有良好的表現。

年份	良好措施項目
2023 **(續)**	**標準 6 院舍環境及設施** 院舍環境及設施上有良好措施： 1. 院舍環境清幽，地下設有一個小花園，栽種不同花卉，設立休憩座椅，可讓院友及家人安舒地聊天；而每樓層也安裝特大電視機(70 吋)，方便院友觀賞電視節目。 2. 全院更新叫人鐘系統，設有大屏幕和播音呼叫，讓職員可即時看到及聽到呼叫位置，提升監測成效，快速回應院友需要。 3. 全院提供電動護理床，其中 30 張為超低床。合適的院友可自行按喜好調校提升院友自主獨立能力。超低床配合認知障礙院友需要，減少或避免使用約束物品，旨在降低使用約束物品，配合「自立支援模式」。 4. 院舍各樓層增設食具消毒櫃，讓各樓層獨立清潔食具，確保食具的清潔衛生，減少或避免交叉感染機會。 5. 全院更新安裝日本製造納米抗菌防滑扶手，保障院友、職員及訪客，防止病毒感染風險及添置樂齡科技 - 律動機，協助使用輪椅無法站立的院友做被動性運動，促進體弱院友肌肉收縮和伸展，改善血液循環，由 2024 年 4 月開始有 31 人次院友使用上述設施。 **標準 9「社區協作」** 院舍積極在社區建立合作關係，提供不同服務予有需要人士： 1. 院舍已經跟 40 間以上的機構合作，為長者提供身、心、社、靈的全方位照顧。例如:「樂心剪」定期為院舍長者提供剪髮服務、聖公會的音樂治療師會到院舍提供音樂治療、「Infinity C」會為院舍製作蛋糕作為節日活動、基督教耆福會及佛教慈心社定期到院舍提供宗教探訪活動。 2. 院舍與鄰舍中心及露宿者綜合服務隊舉辦獨身長者送暖行動，讓長者能參與自願工作，發揮長者潛能、增加長者的自信心及成就感。 3. 院舍積極建立義工團隊，由 2015 年至今已完成 122 次義工服務，參與長者人次已達 500 人，增加長者與外界接觸的機會。 4. 院舍每年邀請家屬參與親子義工服務，包括福袋製作活動及贈送福袋與有需要人士，使家人及長者關係更密切，促進建立良好院友親子關係。 5. 院舍設有義工假期 1 天，鼓勵職員到合作機構進行義工服務。由 2015 年至今，參與員工人次已達 341，增加員工對院舍的歸屬感。

年份	良好措施項目
2023 **(續)**	**標準 19「扶抱技巧」** 院舍在扶抱技巧上注重員工及院友的安全及舒適： 1. 院舍備有詳細的扶抱技巧指引給員工於進行扶抱期間使用，所有高度護理房均備有扶抱帶，院方也為前線員工提供腰封，增強員工於扶抱時的保護措施。 2. 除了每年院舍主管負責提供訓練之外，還邀請台灣「自立支援」的負責人、聖公會的職業治療師及緊急應變中心主任到院舍進行訓練，加強員工對扶抱技巧及減低勞損或受傷的認識。 3. 觀察員工進行一人及二人扶抱期間，員工佩帶腰封，過程中使用扶抱帶進行扶抱，技巧純熟，並發號令叫 “1,2,3”才開始程序，以減低過程中出現勞損或受傷的機會。 4. 開院至今，院舍沒有因扶抱而產生的工傷個案。 **標準 25「心理支持及社交照顧」** 院舍在心理支持及社交照顧上有良好表現: 1. 院舍為長者安排不同的大、小院內及戶外活動。於 9/2023 至 3/2024 已經完成 96 次活動。其中有 15 次音樂律動小組、4 次音樂治療、2 次藝術治療及 2 次和諧粉彩、參加人次總共達 1,188。音樂律動小組由理工大學導師教授及經培訓的副院長或社工共同提供。另外，音樂治療是由聖公會的音樂治療師負責，也是透過音樂舒緩長者情緒，同時，亦能讓長者透過音樂懷緬過去，舒發感受。藝術治療及和諧粉彩是透過美術創作、情緒表達及舒緩內在情感，從而產生療愈作用，音樂治療及藝術治療更是國際認可的治療。 2. 院舍每天於早上及下午為長者舉辦各一次伸展運動，由物理治療師及活動助理主持。讓長者可透過運動，一方面促進長者活動能力；另一方面也增加長者互動機會。 3. 院舍定期評估長者情緒心理上的需要。於 1/23 至 3/24 已有 176 人次接受過該方面的評估。以該院舍長者總人數作計算，平均每位長者已接受過兩次以上的評估。 4. 2023 年至今院舍舉辦 3 次家屬支援活動，當中家屬有分享會、旅行、盤菜宴。另外亦舉辦社區耆樂宴、家屬茶聚、促進長者互動及與其家屬的聯繫。

年份	良好措施項目
2022	**標準 1 全面質素管理** 詳見 2020 年良好措施 **標準 2 服務操守** 詳見 2020 年良好措施 **標準 9 社區協作** 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 2 服務操守** 詳見 2020 年良好措施 **標準 9 社區協作** 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** 1. 管理層以儒家思想為管理理念，訂立清晰的服務宗旨「老者安之，朋友信之，少者懷之」及機構文化「感恩、利他、真誠、卓越」，管理層透過定期於院內舉行不同會議，將訊息下達致各職級。 2. 院舍於 2019 年舉行「念親恩」嘉許活動，鼓勵員工對自己父母的孝心以文字或口述方式與其他員工分享，更設獎金予員工的父母，從而推動「感恩」的機構文化。得獎員工的父母攻會被邀請出席院舍 30 週年晚宴，一同歌頌孝行。 3. 院舍引入「阿米巴」企業管理模式，出資聘請專家由外地到港，並安排管理層外出接受相關培訓，將日常管理及運作數據作分析，以減少支出及增加收入、提升營運效益及提升員工團隊精神及物資方面滿足感為目標。 4. 機構內 3 間院的院長定期開會，互相借鑑良好措施；院舍透過由院長、主管、社工及行政經理組成的管理委員會每月開會分析指標，數據及服務表現，並作改善。 5. 院舍設立環保監察小組，定期與機構內 2 間院舍開會。制定節能措施，於日常運作減少用電及水。院舍於 2019 年水費支出較 2018 年下降 15.5%，成效顯著。 6. 院舍積極透過外界不同評審以提升院舍的服務質素，包括香港品牌發展局「香港名牌」認證(TOP 嘜)、香港傑出企業公民獎選舉（第八屆）、香港安老院舍評審計劃及 ERB「人才企業」嘉許及成為關懷社區企業。 7. 院舍除每年收集及分析院友、家屬意見外，每 3 個月舉行一次膳食會，收集院友對膳食的意見，並修訂餐單以回應院友的意見。 **標準 2 服務操守** 1. 院舍著重員工操守，邀請台灣自立支援學院為院舍員工舉行「自立支援體驗」，體驗被人強制餵食、約束、著尿片的感受，從而建立對院友的同理心，於日常生活中實踐機構文化及宗旨，並提升員工工作的操守。 2. 院舍透過內部培訓：「語言傷害體驗」及「身體暴力」體驗，讓員工明白院友的感受，提升員工工作時的操守。 3. 評審期間，員工均十分尊重院友的私隱、安全及權利。院舍過去半年沒有收到關於員工態度的投訴。

年份	良好措施項目
2020 **(續)**	**標準 9 社區協作** 1. 院舍於疫情前定期安排不同機構到院探訪及外出活動，包括:宗教團體、剪髮義工、歌唱表演、輔導及獨身院友關懷等，合作機構過 40 多間。 2. 院舍近年成立由員工、院友家人及社區人士組成的「頤和園義工隊」，與管理層一同參與社會事務。院舍於 2015 年開始每年都會舉辦送暖行動，藉此讓社區弱勢的人士也能得到關懷。院舍現時與地區上 15 間的社區中心聯絡進行探訪、表演及派發福袋。活動會邀請院舍員工、長者及長者家屬參與，院舍更於香港企業公民得到第八屆香港傑出企業公民獎優異獎。 3. 院舍義工隊於今年 3 月推行「送贈抗疫福袋」活動，籌集口罩及清潔用品，派發數千份抗疫包予油尖旺區、九龍城區等院舍所在社區上有需要的人士。員工被鼓勵去進行義務工作，院舍則會給予員工少許獎勵並會設立感謝日感謝員工。
2018	**標準 9 社區協作** 1. 院舍繼續積極推動院友、家屬、職員為社會有需要人士(如獨居長者、露宿者等)致送福袋，由 2017 年 10 月至 2018 年 9 月，共舉辦 9 次活動，有 13 間社區組織參與，受惠長者總數有 510 人。 2. 在院內，院舍會為獨身長者設計送暖行動，為他們準備身後安排計劃，制定適切及合其心意的殯葬形式及事宜。 3. 院方與多個協作團體合作，為院友提供義工服務，增添他們生活的樂趣，於 2017 年 10 月至 2018 年 9 月，與 23 間社區團體合作，合作總次數為 114 次。

年份	良好措施項目
2017	**標準 9 社區協作** 1. 院舍的社區協作表現出色，過去一年與十多個協作團體合作，包括:大學、中小學校、志願團體(長者、青少年、兒童及弱勢社群)及商界義工等，為院舍長者提供義工服務之外；院舍又積極推動長者院友、家屬、職員、職員家屬及友好伙伴為社會有需要人士(如獨居長者、露宿者)送福袋，福袋亦是由院舍牽頭向商界友好、家屬及職員募捐；又鼓勵院友及職員參與外界義工服務(設有員工義工假)。貫切院舍願景“老者安之。朋者信之。少者懷之”，關心社會上有需要人士。 2. 頤和園的社區協作發展，讓院舍不止於接受外間服務，同時釋出職員、院友及家屬對社會關懷的力量，培育上述人士愛心，同時為體弱院友帶來仍可繼續貢獻社會的機會，享受“助人為快樂之本”之樂趣，改變長者院友只是接受社會大眾照顧的被動形象，反之院友仍能為社會持續提供貢獻，對其自尊感及融入社會的積極性，產生非常正面的影響。院方推動的關懷社會弱勢社群義工服務，院友、院友家屬、職員及職員家屬等都樂意參與。

頤和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
	服務操守	標準 2
	院舍環境及設施	標準 6
	社區協作	標準 9
	扶抱技巧	標準 19
	心理支持及社交照顧	標準 25
2022	全面質素管理	標準 1
	服務操守	標準 2
	社區協作	標準 9
2021	全面質素管理	標準 1
	服務操守	標準 2
	社區協作	標準 9
2020	全面質素管理	標準 1
	服務操守	標準 2
	社區協作	標準 9
2018	社區協作	標準 9
2017	社區協作	標準 9
2007	跌倒處理	標準 14
2005	職業安全	標準 5
	院舍提供的服務	標準 7
	食物及環境衛生	標準 8