

## 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
<b>2022</b>	<p><b>標準 1 全面質素管理</b> 詳見 2020 年良好措施</p> <p><b>標準 2 服務操守</b> 詳見 2020 年良好措施</p> <p><b>標準 9 社區協作</b> 詳見 2020 年良好措施</p>
<b>2021</b>	<p><b>標準 1 全面質素管理</b> 詳見 2020 年良好措施</p> <p><b>標準 2 服務操守</b> 詳見 2020 年良好措施</p> <p><b>標準 9 社區協作</b> 詳見 2020 年良好措施</p>
<b>2020</b>	<p><b>標準 1 全面質素管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。得獎員工的父母均會被邀請出席院舍 30 週年晚宴，一同歌頌孝行。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ol>

<p><b>2020 (續)</b></p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><b>標準 2 服務操守</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><b>標準 9 社區協作</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p><b>2018</b></p>	<p><b>標準 9 社區協作</b></p> <p>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。</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
<p><b>2017</b></p>	<p><b>標準 9 社區協作</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>

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
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