

頌恩護理院 (德田) – 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
2019	<p>標準 2 服務操守</p> <p>在評審過程中，院舍在各項的臨床服務時員工的服務操守都能達致良好水平，包括尊重長者的尊嚴，保障私隱，重視長者權利及達致服務時的安全。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 職員對院友進行護理時，表現尊重院友的個人權利，如：施行護理前有知會院友。 2. 職員對院友態度親切，面帶微笑，說話有禮。 3. 院舍對院友私隱表現尊重，備有院友資料的文件均有上鎖。另備有電腦文件記錄，亦可加強資料的保密性。在施行護理程序時，能保障院友的個人私隱，維持院友尊嚴。 4. 有關院友及家屬的知情權方面，院舍所有職員均有配戴職員名牌；又以不同的形式通知院友或家屬院舍的資訊，如：張貼院友會議記錄、通告及以手機發放訊息予院友家屬等。 5. 院舍提供不同的餐膳、服務和活動供個別院友選擇，以保障院友選擇及自主權。 6. 院舍定期提供保障院友權益及免受侵犯的培訓課程，以確保職員的服務操守。 <p>標準 7 院舍提供的服務</p> <p>院舍按院友的需要提供不同的適切服務，更按院友的需要提供增值服務，以提升院友原有的生活質素。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍提供兩名到訪醫生每周每人兩天，每次三小時到院為體弱院友提供應診服務及定期身體檢查，減少院友外出求診次數及出入醫院風險。 2. 院舍近年與浸會大學合作，浸會大學派出中醫師每月兩次到訪，讓院友可以選擇中醫服務。 3. 院舍亦安排營養師每星期一次到訪，為院友作出首次免費的營養諮詢評估，及安排講座予家人，豐富院友及家人的營養健康知識。 4. 院舍設有「李嘉誠基金」，為院友提供聽覺評估及資助院費，建議有需要的院友使用助聽器及院舍服務，每位院友最高可有五萬港元補助，現時為院友提供每年一次聽覺檢查，提升院友生活質素。 <p>標準 9 社區協作</p>

年份	良好措施項目
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍能善用社區資源並與社區機構建立良好合作關係，院舍善用社區資源，與不同機構合作舉辦多元化活動，包括有定期義工探訪、剪髮、按摩和富青少年網絡探訪表演，院舍積極安排不同義工探訪，包括宗教心靈關顧、兩代交流活動、粵曲、話劇和魔術表演、動物醫生探訪活動；院外及院內茗茶活動，增加不同活動能力之院友的活動機會。 2. 院舍與耆康會合辦『認知障礙症照顧圖譜計劃』，整個計劃費用全免，計劃進行期間，耆康會每日派 2 位圖譜員到院為院友進行圖譜評估，分析院舍服務情況後填寫報告予院舍。自 2017 年進行計劃，已為 8 名院友進行圖譜評估。 3. 院舍著重研究調查與香港理工大學護理學院合作推行研究「院舍中風長者對 MoLace 視覺藝術活動的身靈全人健康治療性」及由 2019 年 5 月開始進行「香港老人院員工的感染控制知識調查」繼續協助學術研究，提升服務質素。 4. 為香港老年學會、香港紅十字會、香港聖雅各福群會及 IVE 保健員學員提供實習場地。同時，東華學院的登記護士及職業治療助理均在院舍實習。此舉不只回饋社會，亦可讓院舍職員與不同界別的人士交流。 5. 與藍田聖保祿書院合辦「中學生體驗計劃」表現「長青共融」精神，更可讓學生了解院舍服務。院舍亦與其他機構合作舉辦生命教育講座、安排中學生義工為院友製作生命故事，送贈院友。 6. 「香港老人院員工的感染控制知識調查」調查結果幫助政府有關部門瞭解實況後，制定院舍感染控制計劃，有助預防惡菌在社區散播。 <p>標準 21 長者認知、情緒、感官及溝通能力</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍就『認知障礙症照顧圖譜計劃』評估報告進行服務改善，其中一項改善項目於吃飯時間(午、晚餐)播放音樂，提醒院友用餐時間；營造舒適、輕鬆氣氛。計劃成效方面，院友已習慣被音樂提醒用膳，家人及院友對此計劃表示欣賞。 2. 另院舍亦按評估報告不斷改善服務質素，包括改善活動的安排，因以往於同一時間舉行多項活動，令部分院友未能同時參與，院方接納建議，在舉辦活動時的編排作調整，讓院友可多元化參加活動，內容包括社交、康樂、復康等元素。 <p>標準 23 臨終及哀傷處理</p> <p>院舍為令院友達致完滿人生，2014 年 4 月開始拓展完滿人生的善</p>

年份	良好措施項目
	<p>終服務，令院友在臨終階段，可獲得身心靈的全面照顧，同時，關顧家人的需要。與救世軍長者服務合作「香港安老院舍完善人生關顧計劃」，計劃包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供講座予職員、院友及家屬，讓職員、院友及家屬了解善終服務，從而增加對計劃的投入感。職員、院友及家屬講座的成效均顯著。 2. 舉行退修會提供職員反思的機會及放鬆日常生活壓力。 3. 透過院友講座及活動讓院友認識善終服務。 4. 為配合服務，院舍增購不同的儀器和藥物，如氧氣濃縮機、血壓計等，盡量讓院友在院舍舒適地渡過人生最後階段 5. 計劃至今已為 10 位院友提供服務，其中 4 位院友已在院舍過身，現仍有 2 位院友參與。 6. 院舍「伴你心中願」為救世軍長者服務的其中一項獨立計劃，在院友身體狀況較佳時介入院友，協助院友達成心中願望，完滿其人生。非「香港安老院舍完善人生關顧計劃」參加者，亦可參與「伴你心中願」計劃，希望較早介入，能為院友提供更多服務。 <p>標準 25 心理支持及社交照顧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 過往 6 個月院舍舉辦 77 個小組活動及 6 個大型活動。小組活動包括潛能發展活動小組、治療小組等等。大型活動中包括週年聖誕聯會，除了院舍院友參加外，亦邀請社區長者參與，回饋社區。恆常活動外，院舍職員與不同界別合作推出香薰治療、表達藝術治療、朋輩痛症處理、科技大學學生伙伴計劃及生命熱線探訪等多元化活動。 2. 院舍由 2009 年開始為城市大學及 2011 年起為澳洲 Monash University 輔導學碩士學生提供實習場地予： <ol style="list-style-type: none"> 2.1 每位實習學生需與服務對象有 200 小時接觸時間 (contact hours)，實習期間，幾乎每星期到院與長者對話/活動，每次服務 2-3 個個案。 2.2 成效方面，除了減輕了院舍社工的工作量外，同時，舒緩了接受服務院友的情緒；能針對院友個別情緒需要，作深入輔導。 2.3 實習學生來自不同專業/職位，曾有高級督察，指導職員如何處理投訴、與他人溝通，提升職員照顧院友的技巧。 <p>標準 33 人力資源管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整個評審期間，院舍職員在護理程序上表現良好，反映管理

年份	良好措施項目
	<p>層對職員培訓及考核的成效。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="472 293 1370 521">2. 院舍透過「施受同享」為員工提供專門講座及疫苗注射。另設立職員診所提供免費西醫到診服務、工傷物理治療及職業治療服務、社工及輔導碩士學生提供心靈支援、痛症舒緩、傷口護理及營養師服務。在職員面談中，可體會到員工對院舍「施受同享」的欣賞及對院舍的歸屬感。 <li data-bbox="472 533 1370 618">3. 職員培訓內容除了護理知識，亦包括心靈及情緒照顧、寧養服務及疫苗講座等，配合職員的多方面發展。 <li data-bbox="472 629 1370 714">4. 員工流失率較低，部份護理員已在院舍工作多年，與院舍建立良好關係。

頌恩護理院 (德田) – 過往良好措施標準

年份	良好措施項目	標準
2019	服務操守	標準 2
	院舍提供的服務	標準 7
	社區協作	標準 9
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
	臨終及哀傷處理	標準 23
	心理支持及社交照顧	標準 25
	人力資源管理	標準 33
2018	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
	康樂及社區活動	標準 26
2017	全面質素管理	標準 1
	社區協作	標準 9
	臨終及哀傷處理	標準 23
2016	全面質素管理	標準 1
	活動能力評估及處理	標準 17
	臨終及哀傷處理	標準 23
	康樂及社區活動	標準 26
	溝通	標準 28
2014	全面質素管理	標準 1
	院舍提供的服務	標準 7
2012	活動能力評估及處理	標準 17
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
2010	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
	長者認知、情緒、感官及溝通能力	標準 21
2008	院舍環境及設施	標準 6
	排泄處理	標準 12
	使用約束物品及藥物	標準 18

年份	良好措施項目	標準
	臨終及哀傷處理	標準 23
	康樂及社區活動	標準 26