



# 香港蘇浙滬同鄉會葵青良友安老院

## 良友季訊

第86期

2021年1月

電話：2614 3825

傳真：2419 7763

地址：荃灣大窩口邨富國樓地下及二樓

電郵：kwaitingsinghostel@kth.kcsra.org



### 內容介紹

問卷調查	P. 1-2	精彩活動花絮	P. 7-8
良友資料室	P. 2-3	護理天地：長者禦寒小貼士	P. 9
院舍動向	P. 4	專題分享：食得有「形」食得有趣	P. 10
口罩下的心聲	P. 5-6	齊齊認識服務質素標準 (SQS)	P. 11

# 2020 年院友生活滿意度問卷調查結果

本院於二零二零年十一月份進行了一年一度的「院友生活滿意度問卷調查」，對象包括院友及親屬。在收集問卷期間，本院院友為 80 位，但有些院友因患有認知障礙症或理解能力不足而未能參與調查，最後成功接受問卷調查之院友共有 35 人。至於院友家屬方面，院方成功收回 37 份問卷。

根據調查所得，超過 9 成家屬對其中 8 項項目的評價均為「滿意」或「十分滿意」程度。另外，超過 8 成或以上的院友對全部項目都達至滿意程度。在此，衷心感謝院友及家屬對院方予以肯定和支持。

## 院 友

項目	服務範疇	十分滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無意見
1.	護理及健康照顧	28.57% (10 人)	65.71% (23 人)	2.86% (1 人)	0.00% (0 人)	2.86% (1 人)
2.	院友個人起居生活照顧	17.14% (6 人)	80.00% (28 人)	2.86% (1 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)
3.	社交及康樂	20.00% (7 人)	68.57% (24 人)	2.86% (1 人)	0.00% (0 人)	8.57% (3 人)
4.	復康治療服務	31.43% (11 人)	65.71% (23 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)	2.86% (1 人)
5.	膳食服務	25.71% (9 人)	60.00% (21 人)	11.43% (4 人)	0.00% (0 人)	2.86% (1 人)
6.	院舍環境清潔	37.14% (13 人)	60.00% (21 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)	2.86% (1 人)
7.	院舍設施	20.00% (7 人)	77.14% (27 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)	2.86% (1 人)
8.	職員工作態度	22.86% (8 人)	71.43% (25 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)	5.71% (2 人)
9.	整體服務	22.86% (8 人)	68.57% (24 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)	8.57% (3 人)

參與調查之院友人數：35 人

## 家 屬

項目	服務範疇	十分滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	無意見
1.	護理及健康照顧	54.05% (20 人)	45.95% (17 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)
2.	院友個人起居生活照顧	48.65% (18 人)	51.35% (19 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)
3.	社交及康樂	32.43% (12 人)	54.05% (20 人)	2.70% (1 人)	0.00% (0 人)	10.82% (4 人)
4.	復康治療服務	37.84% (14 人)	54.05% (20 人)	2.70% (1 人)	0.00% (0 人)	5.41% (2 人)
5.	膳食服務	35.14% (13 人)	56.76% (21 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)	8.11% (3 人)
6.	院舍環境清潔	72.97% (27 人)	27.03% (10 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)
7.	院舍設施	54.05% (20 人)	40.54% (15 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)	5.41% (2 人)
8.	職員工作態度	64.86% (24 人)	35.14% (13 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)
9.	整體服務	45.95% (17 人)	48.65% (18 人)	0.00% (0 人)	0.00% (0 人)	5.41% (2 人)

參與調查之家屬人數：37 人

### 院友及家屬對本院讚賞之處：

1. 每個姑娘都很好。
2. 對院舍服務十分滿意，請繼續努力，多謝。
3. 非常感謝各位的愛心和辛勞，特別是在疫情這時期。
4. 非常欣賞職員之工作態度，具友善之笑容、有耐性，對院友具備愛心，值得讚賞。
5. 彼此溝通良好，讚賞。

### 院友及家屬希望院方改善之處：

1. 膳食有時好好，有時普通。
2. 膳食方面，口味一時時啱食；想外出見家人。
3. 想更多運動。

## 院方回應:

1. 由於院舍裝修工程關係，院舍之膳食服務暫停了三個多月，期間只能靠外購膳食供應給院友，故院方明白該段時間之膳食質素會有參差，亦未能適合個別院友。但由 2020 年 9 月起，院舍已重新供應膳食，個別院友之不滿已消除。
2. 由於疫情及裝修工程關係，院舍之小組活動、戶外活動及大型活動均取消了，院友只能留在房間中度過日子。雖然院方已盡量安排為院友在房間舉辦復康活動或個別院友訓練，畢竟次數有限，未能滿足院友需要，院舍須待疫情緩和後才可以再重新舉辦戶外及室內大型活動。

## 良友資料室



### 2020-2021 年度流感疫苗注射

政府一直鼓勵大眾於每年踏入流感季節前接種流感疫苗，保障身體健康。本院院友及職員已於 2020 年 12 月獲安排由阮熙斌醫生到院接種流感疫苗。



### 噴灑防病毒塗層

本院於 2020 年 11 月再次使用「噴灑防病毒塗層服務」，加強對院舍環境的消毒和防護，於院舍範圍及設施噴上 PrimeShield 長效抗菌保護塗層，減少因間接接觸而患上病毒或致病細菌的機會。



### 增設體溫探測儀

本院分別於地下及二樓探訪區增設了體溫探測儀。訪客在探測儀前經過或稍作停留，探測儀會自行讀取溫度，如體溫高於攝氏 37 度，探測儀會發出警報聲響。



### 增設免費 Wi-Fi 服務

本院在獎券基金撥款資助下，已於 2020 年 12 月增設免費 Wi-Fi 服務，院友及家屬現時可在院舍特定範圍內透過免費 Wi-Fi 使用各樣的網絡資源。



### 賽馬會安寧頌—「安寧在院舍」計劃

本院於 2020 年 9 月參加了賽馬會安寧頌「安寧在院舍」計劃。計劃獲香港賽馬會慈善信託基金捐助，為居於院舍內患有末期病患的院友提供紓緩及臨終照顧服務。



## 鳴謝

- 香港中華煤氣有限公司捐贈廚房爐具、洗碗碟機及乾衣機。
- 獎券基金撥款購置高速脫水洗衣機。
- 荃灣安全健康社區督導委員會主辦「安健聖誕」活動，送贈聖誕禮物予本院院友。

## 家屬感謝卡



致：葵青良友安老院全體員工

十分感謝院舍每位職員工作人員  
對家母盧蘇妹女士的悉心照顧  
衷心感謝。謝謝您們的幫忙。

Thank you.

院長、副院長專業的領導  
護士們的盡心盡力的護理。  
社工們及職人員親切助人的精神  
保健員付出的辛勞。

給予家母一切的照料。  
家人感激萬分，非常敬佩讚賞。  
您們對工作盡責熱誠。  
再次衷心多謝，多謝  
21-11-20  
盧蘇妹家人敬謝

已故院友盧蘇妹之  
家人送上感謝卡

致：香港蘇浙滬同鄉會  
葵青良友安老院

朱鳳琮婆婆已入住貴院八年，  
十分感謝院內所有員工悉心照顧，  
尤其在今年疫情期間，安老院不對  
外開放，親友不可到院內探望。  
謝謝你們對婆婆健康的守護，  
婆婆健康有異，你們可立即察覺，  
幫忙送院，在此很感謝你們的  
安排和幫忙。

另外我們也很讚賞貴院的視像  
通訊安排，讓我們在不能接觸  
下看到婆婆。加上你們不時發送  
照片和影片，令我們能夠了解

Thank you  
so much.

婆婆在院內情況，感覺安心！  
在此希望疫情快完，大家身體健康！  
謝謝！

丁志華  
耆麗紋  
敬上  
2020年



院友朱鳳琮家人送上感謝卡

「你做咩嘞到塊臉**紅**曬呀？」

「嘩！你條**白**色裙好高貴呀！」

「近排真係**黑**仔，加埋今日係 blue Monday (抑鬱星期一)，我覺得好**灰**呀！」

大家可有發覺，我們常常用到不同顏色來形容心情或狀態？雖然我不是設計專家，也不迷信風水學說，但根據顏色心理學，人會被環境的色彩影響情緒，個人喜愛的色彩也會暗暗透露出性格或心情。所以，在院舍進行大裝修時，我們特別關注牆身顏色的選擇，如何令院友住得舒適。

在地下樓層、二樓西翼和二樓東翼，我們分別運用了藍色、綠色和黃色作為牆身顏色主調，不單只是「好看」，也可以幫助院友分辨身處的位置，還有些你意想不到的好處呢！



**藍色：**  
讓人想起廣闊的天空和大海，藍色給人穩重而寧靜的感覺，有助舒緩不安情緒、降低體溫、鬆弛肌肉，是睡房常用的顏色。

**綠色：**  
綠色植物能護眼，這個大自然的顏色有助鎮靜神經、降低眼壓，可令人內心平靜。



**黃色：**  
清新和溫暖的黃色，讓人感到有生機、有希望，有助保持心情愉快。

當然，除了牆身顏色外，我們在選購窗簾布、床單、裝飾等，也有花心思配搭。如果你也喜愛這些顏色，不妨應用在你的家居佈置吧。

# 口罩下的心聲

文：福利助理李姑娘

誰也不曾料到 2020 年年初的一個疫症，會讓大家戴上口罩，只露出眼睛，看不到彼此的面容；只能留在家中，消毒洗手和點算口罩數目，看疫情記者會；原本應該歡聚慶祝的節日，見一面和吃一頓飯都是那麼艱難……這一年來，疫情如同遮蓋太陽的灰雲一樣，院友的心情也變得鬱悶、無奈、不快……他們的內心到底是怎樣想呢？於是我們邀請了幾位院友，分享他們口罩下的心聲。



院友李金蓮

我有兩個女一個仔，現在見不到他們，我心情很不好，加上周身都痛，晚上更是睡不著。晚上睡覺的時候，我還因為太掛念子女會哭出來。我希望子女可以在我身邊孝順我，我想吃什麼都買來。如果疫情結束了，我會想去市場、去商場看一看，買衣服。還有希望可以補做生日，與子女一起到餐廳吃個生日飯。我很掛念他們。

在院舍的日子，因為不能見家人又不能外出，我覺得空虛，沒什麼話好說。現在女兒不可以到院探望我，我的心情當然不愉快。不過我覺得我人在老人院很安全，反而擔心女兒在外面的情況。我算是走到人生路途的尾聲，只有一個女兒，所以希望她在外面過得開心和幸福。如果將來疫情消失，我想除下口罩高聲歌唱，把歡樂帶給其他院友。



院友梁鑑祥

我剛入住這間老人院沒多久，就是平平凡凡，沒什麼特別。如果說掛念家人也掛念不來，畢竟他們不能來這裡探望，又要忙碌上班，又住得遠，所以我覺得有些無奈。我期望自己可以逐漸適應院舍生活，讓家人在外面可以放心和安心。



院友楊運英



院友譚潔芳

因為疫情的關係，見不到子女和孫輩，又不能外出逛街消磨時間，我覺得比較鬱悶和不開心。我希望家人在外面要保重身體，不要因為這個疫情被人捉去隔離；孫兒乖乖聽話，奶奶可以外出時會與他們見面、飲茶。疫情過後，我想與家人一起去旅行，去哪裡也沒關係，最緊要與他們在一起。

我在院舍不能出去又見不到家人，肯定覺得悶。我知道家裡的人都掛念、緊張我，因為我已經九十多歲，但其實我精神仍然很好，我想讓他們可以放心，不用擔心。如果未來的日子可以外出，我想與家人飲茶、逛街，去一些新開、好玩的地方遊玩。



院友賴佩鈿



院友趙响

我覺得在院舍生活就好像在家裡一樣開心，我不太喜歡外出，在這裡有得食有得住，又可以看電視和做運動，「過下日晨」，女兒偶爾拿食物和煲湯給我。雖然現在見不到子女，但他們有手有腳，我不太擔心他們。當疫情結束，我會想出去飲茶，以及見一見子女，已經很滿足，不用特別去哪裡或做什麼。

我很是想念我的家人，除了思念，我不知道還可以做什麼。我喜歡外出，覺得外面更開心，想去那就去那，在院舍不能外出令我很悶。不過，我會經常用電話與老公和子女聊天，所以什麼說話都在電話講了。在這個疫情完結後，我要出去逛街買東西，買一雙自己挑選、試穿的鞋子，之前老公第一次替我買的鞋子不合腳，我要買一雙自己喜歡的鞋子。



院友許信月



院友石葵婭

我的心真的很掛念我的家人，他們因為疫情不能如以往一樣，陪我外出買東西。如果讓兒子替我買未必合我心意，而且他們不可以來探望我，說起都想哭出來。不知道疫情什麼時候才完結，我很想見見家人，抱抱孫兒，始終老人家都是想親近自己的兒孫。

### 期待再聚：

這一年的時間，院友都明白到疫情的嚴峻，也體諒各項防疫措施帶來的難處和不便。每一位院友都盡力配合防疫工作，從經常忘記戴口罩，到戴口罩成自然，衷心感謝他們的配合和體諒。灰雲過後是陽光，期望疫情過後的生活是精彩，院友都能得償所願，與親友再聚，感受「陽光」的溫暖。

# 活動花絮

## 花槽大變身

文：福利助理麥姑娘

每位訪客到訪時第一眼就是看到大門，所以話「門面很重要」。當院舍完成裝修後，我們就馬上著手整理一下大門前的花槽，務求以新形象示人。

在栽入盆栽前需要先清走裝修後遺留下的灰塵沙石，花了一個上午，終於完成了。



大白掌

彩鑽變葉木

錦葉蕁

波斯菊

雞冠花

大紅花

長春藤

## 迎來好運盆菜宴

文：福利助理麥姑娘

2020年整年受到疫情影響，眾人心情變得容易鬱悶。在這樣的氣氛之下，享用美食能使人心情變好。我們在2020年12月30日（星期三）舉行了盆菜宴，當日氣只有8度，吃個「暖笠笠」的盆菜就最適合不過。院友們食得津津有味，笑容滿臉，迎接和慶祝新一年的來臨，期盼好運到來。



李院長祝福院友新一年有新開始。

院友都安坐好，等待職員派發盆菜。



# 又到聖誕！又到聖誕！

文：社工葉姑娘

又到聖誕！聖誕節當然是一班老友記歡聚一起開聖誕派對啦！因疫情嚴重，相聚彷彿是一種奢侈。幸好院舍防疫措施做足，院友在這普世歡騰的日子也能共聚分享快樂。



▲ 有些院友雖然比較體弱，但她們在影相過程中都表現精神翼翼。



▲ 在各項遊戲中，院友全程投入，把久違的玩遊戲本領都施展出來！

受疫情影響今年未能邀請聖誕老人到訪，於是我們邀請了院友扮演聖誕「老人」，把歡樂傳遞開去。



▲ 大家看見聖誕老人均笑逐顏開，你能夠認出聖誕老人的真正身份嗎？



▲ 開心好簡單，有得食有得玩就最開心。大家都十分滿意聖誕下午茶的食物。

天氣轉寒，長者的皮下脂肪較少，加上新陳代謝率變慢，令體溫調節機能減退，較難適應氣溫驟降，較易變得虛弱和誘發慢性病復發，所以冬天長者保暖極其重要，以下提供幾個長者禦寒小貼士：

### 一、穿著足夠的禦寒衣物

選擇乾爽、輕便舒適、透氣和保暖性能好的衣物，但不應穿得過於緊身或擁腫，以免影響血液循環和行動。可適當選擇佩戴頸巾、帽子和手套。

選擇透氣輕柔保暖性較強的棉被，可適當加毛氈，有助容易進入睡眠，提高睡眠質素。



### 二、足部保暖

天氣寒冷時，足部保暖不可忽視，腳掌遠離心臟，血液供應較少，表面脂肪薄弱，保溫能力差，足部受寒易引起感冒，只要足部暖和了，全身都會暖和，故應穿上保暖性能好且柔軟的襪子，如有需要可再加穿襪筒。怕冷的長者在睡覺時可穿上保暖棉襪，但不可過緊，避免影響血液循環。

### 三、攝取足夠的水分和熱量

進食足夠的營養和熱量，飲食宜溫熱，但不可過熱。避免進食生冷和黏硬食物，以防降低身體溫度或不適。

### 四、提高環境溫度

可適當選擇使用暖氣或暖爐，同時要留意保持室內空氣流通。

### 五、適量的活動或運動

適量的活動或運動，可產生熱量提高體溫，並能增強身體機能。



## 食得有「形」食得有趣

文：言語治療師陳姑娘

很多長者受吞嚥能力退化困擾而未能正常進食，為避免哽塞，往往需要以糊餐 / 糊飯餐為主食，但糊餐 / 糊飯餐賣相及味道並不吸引，有些長者會因此拒絕進食，繼而影響營養的吸收。

2020 年度財政預算案公佈，政府將增撥資源協助安老服務單位為有吞嚥困難的長者提供軟餐，提升長者食慾，改善生活質素。

何謂軟餐？

可以用舌頭去攪碎的慕絲狀食物，比碎餐容易吞嚥，黏性低。

食材通常攪拌成糊狀，加進軟餐酵素 / 增稠劑 / 凝固粉，倒入模具中凝固塑狀，賣相及味道與原材料大致相同，保持食物的原汁原味。

現時軟餐可購買即食便當或自行製作。

軟餐餸菜款式繁多，如：三文魚、魚香茄子、豉油雞翼及壽包等。



▲ 三文魚軟餐



▶ 盆菜軟餐賣相和味道與一般盆菜無異

院友經言語治療師評估後，可享用軟餐代替糊餐 / 糊餐飯，提升進食樂趣。



# 齊齊認識服務質素標準 (SQS)

在院舍管理和提供服務方面，本院依據社會福利署指示，以「服務質素標準 (SQS)」訂明本院應具備的質素，每項均有其理念和目標；院友及親友如有興趣索閱，歡迎到本院辦公室向職員辦理索閱手續。今期《良友季訊》為大家介紹標準一及二：

## 《標準一：服務資料》

服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。  
理念：

1. 透過宣傳單張說明服務單位的服務內容，使公眾人士了解我們服務的目的和服務內容。
2. 作為宣傳及推廣服務之用。

目的：

1. 向公眾人士清楚說明服務內容，提供清晰的資料，讓公眾人士了解服務的申請手續、對象和細則。
2. 向公眾人士推廣及宣傳服務單位，讓服務使用者了解服務的申請程序，從而有效地招納合適的服務對象。

## 《標準二：檢討及修訂服務標準之政策及程序》

服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。

理念：

由於時間的轉變，故現執行的政策和程序亦因時間的轉變而有所修訂，故制訂出一套檢討及修訂政策和程序的文件是需要的。

目的：

1. 讓服務使用者、員工，及其他關注人士知道有關服務的政策及程序會在何時及何種情況下，由誰人負責，作出檢討和修訂；
2. 讓服務使用者、員工，及其他關注人士知道可以如何參與有關服務的政策和程序的檢討和修訂；
3. 讓服務使用者、員工，及其他關注人士知道可以如何查閱 / 得到這些資料。



香港蘇浙滬同鄉會葵青良友安老院

地址：新界荃灣大窩口邨富國樓地下及二樓

良友季訊第 86 期（非賣品）

編輯：良友季訊編輯小組

成員：李偉明、區英樂、林明輝、葉友玲、麥倩朗、莫幸娟、李雯慧

出版：香港蘇浙滬同鄉會葵青良友安老院