

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》為大家介紹標準五及六：

《標準五：人力資源》

服務單位/機構實施有效的職員招聘、簽訂職員合約、發展、訓練、評估、調派及紀律處分守則。

理念

本院之經費主要來自政府(納稅人)，故本院有責任清楚列明所有人力資源之政策，以便向外界交代。

目的

清楚列明所有人力資源之政策，例如員工招聘、調配、晉升培訓及發展、員工督導及表現評估等，用以確保本院在人力資源方面的運作能達到專業水平和具問責性。

《標準六：計劃、評估及收集意見》

服務單位定期計劃、檢討及評估本身的表現，並制定有效的機制，讓服務使用者、職員及其他關注的人士就服務單位的表現提出意見。

理念

一套按機構宗旨、目標而制定的整體工作計劃，並透過定期和持續的服務檢討，有助提高服務的效益和質素。

目的

說明制定、執行檢討及評估單位年度計劃之方法，以及收集服務使用者、職員及其他關注人士的意見，並確定評估過程中所鑑定之問題已曾作出改善行動。



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88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



香港蘇浙滬同鄉會葵青良友安老院

良友季訊

2021年7月
第88期



內容介紹

預防冠狀病毒病講座	1
良友資料室	2
安寧在院舍：「安寧房」是甚麼？	3-4
專題分享：良友識食攻略 食得是福	5-8
精彩活動花絮	9-10
齊齊認識服務質素標準(SQS)	11

電話：2614 3825

傳真：2419 7763

電郵：kwait Singhostel@kth.kcsra.org

地址：荃灣大窩口邨富國樓地下及二樓

● 預防冠狀病毒病講座

文：李偉明院長

鑒於最近冠狀病毒病揮之不去，同事對於接種疫苗仍抱有猶豫不決之態度。故本院於 2021 年 6 月 11 日下午二時三十分透過視像參加由蘇浙醫療中心舉辦之預防冠狀病毒病講座，講者為香港蘇浙滬同鄉會醫務委員會主任委員曹忠豪副會長。



曹副會長分享現時香港可以讓市民接種之疫苗種類，在其他國家之接受程度，接種疫苗之後可能出現之副作用等。最重要的訊息是希望香港市民為個人、家庭和社會著想，應該盡快往接種疫苗。

講座中個別職員就個人本身健康情況詢問曹副會長是否可以接種疫苗，曹副會長一一作出解釋，並幫助職員了解自身的健康情況，更釋除職員的疑慮。相信經過今次講座後，兩院職員會踴躍去接種疫苗。



● 本院職員積極參與預防冠狀病毒病講座。

良友資料室



特別探訪安排

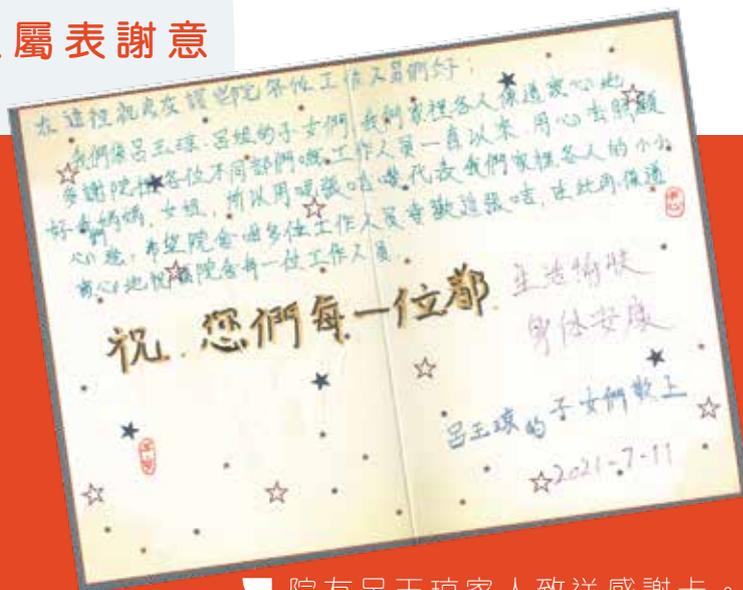
本港 2019 冠狀病毒病疫情反反覆覆，為保障院友及家人的健康，院舍配合社署有關防疫安排的指引實施了暫停探訪安排。在這段時間，親情的牽絆使家人與院友都互相掛念着，盼望能夠早日見面。在社署公布院舍實施有限度探訪安排後，本院由 2021 年 5 月 10 日開放有限度探訪，讓家人在完成檢測後，可以與院友享受溫馨的短聚時光，傾訴心中情，在此衷心感謝各位家屬的配合及理解。



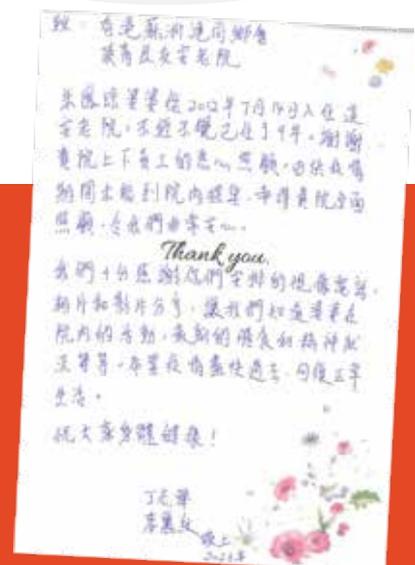
恢復個案會議

家屬透過出席個案會議，可了解院友在院舍的生活情況，會議上會由社工、護士、物理治療師及職業治療師匯報院友的心理社交、健康、活動能力及思維能力等評估結果，從而制定最合適院友的照顧方案。但因疫情影響的關係，本院一度暫停開設個案會議，避免因聚集產生傳播風險，其後疫情逐漸緩和，本院已於 2021 年 4 月恢復個案會議，並以視像通話形式邀請家屬出席會議，家屬反應熱烈。

家屬表謝意



院友呂玉瑛家人致送感謝卡。



院友朱鳳瑛家人致送感謝卡。

鳴謝

- 葉謀遵夫人捐贈輪椅一部、沐浴椅一張、坐墊兩張、背墊一張及助行架一個。
- 聖公會荊冕堂送贈禮物包 84 份。
- 院友家屬霍先生贊助本院「良友茶聚」茶點（7月1次）

安寧在院舍：「安寧房」是甚麼？

文：副院長區姑娘

上次為各位介紹過本院「安寧在院舍」計劃——為患有末期病患的院友提供紓緩及臨終照顧服務，內容提到參與計劃的院友在生命倒數時，會入住「安寧房」。有些院友和親友很感好奇：「安寧房是甚麼？這是一間新建的房間嗎？」

其實，「安寧房」是位於本院地下的隔離室，配備基本醫療儀器用品，加上溫馨的家居佈置，讓入住「安寧房」的院友於舒適的環境下，由熟悉的院舍職員和家人陪伴，圓滿安詳地走完人生的最後階段。



在香港賽馬會慈善信託基金資助下，「安寧房」中已添置不同物品，隨時投入服務。院友入住「安寧房」期間，除了本院所提供的服務外，計劃亦會安排支援醫生診視院友及外聘護士提供 24 小時的護理服務。



「安寧房」配備了吸痰機、製氧機、血壓計、血氧機、聽筒、氣墊床墊等，亦有電視機、空氣清新機、床頭桌、沙發等傢具，以及植物、小裝飾和書本，致使院友和陪伴之親友感到舒適。



院友入住「安寧房」後，親友可以陪伴在側、而不需要擔心影響其他院友。親友亦可以選擇留宿(探訪安排或會根據社會福利署之指引和疫情而有變更)。親友可以將單人沙發拉開變成沙發床，以及在房內浴室作簡單梳洗。



在以下情況，院舍可能會安排院友送醫院:

1. 院友病情轉差，入醫院會得到更適切的治療
2. 院友/保證人要求入醫院接受治理
3. 院舍內有其他院友正使用此房間
4. 計劃安排的支援醫生或外聘護士未能提供服務

在陪伴晚期病患的院友時，親友希望把握最後的相處時光，但同時內心不免會有掙扎:我可以做些甚麼?我應該說些甚麼?我要怎樣幫助他?.....其實，靜靜的陪伴，已是最好的禮物。



陪伴的親友還可以:



- 幫助院友保持個人衛生:洗臉、抹眼睛、漱口等
- 輕輕的握著手、按摩手腳
- 一起聽喜歡的音樂/歌曲
- 分享一段你喜歡的小故事、趣聞
- 回憶以前快樂、有趣、難忘的相處片段
- 翻看家庭照片，說些家人正面的事
- 傾談，講「我愛你/我會掛住你」、「多謝你」、「你辛苦了」
- 在需要時，表達歉意和原諒
- 按照臨終者的宗教信仰，播放柔和的詩歌/經文
- 進行臨終者想參與的事



面對死亡，大部份人都會有悲傷、驚怕、內疚等等不同的情緒，請緊記，在院友的晚晴階段，親友絕不是孤單一人，還有專業的團隊一同分擔照顧院友的壓力。陪伴者除了要安排家庭和工作事務外，也要照顧自己的心理需要，不妨聯繫家人和朋友，尋求支援。

願各位能珍惜眼前人。

參考資料:賽馬會安寧頌網頁 <https://www.hkag.org/EOL/>

專題分享:良友識食攻略 食得是福

文:福利助理李姑娘

【良友識食攻略】疫情影響下，院友多日足不出戶，其中苦悶有口難言，惟有美食能聊以慰藉。今次專題分享就為大家介紹近期良友識食攻略！



1 一日三餐款式多，正碎糊餐專業選

問 院友一日三餐都在院舍享用，他們平日到底吃些什麼呢？

答 一日三餐款式不同，午餐更是每天都有湯水提供，餐單均由本院姑娘配合營養師精心設計，保證膳食營養均衡。以下為平日餐單供大家參考：

早餐

潮州魚蛋河粉
菜乾肉碎粥+蘿蔔糕
番茄火腿通粉
皮蛋瘦肉粥+菜肉包
鮮奶麥皮+蛋白蛋糕

午餐

老少平安+蒜茸時菜
肉絲炒麵+上湯奶油津白
白切雞+魚香茄子
蘿蔔炆梅頭肉+蒜茸西生菜
薑葱蒸時魚+上湯椰菜

粟米魚肚羹
花旗參雞湯
竹蔗茅根馬蹄瘦肉湯
節瓜咸蛋肉片湯
花生雞腳木瓜瘦肉湯

晚餐

豉汁蒸排骨+上湯西生菜
果皮蒸烏頭+蒜茸菜心
梅菜蒸肉餅+薑片炒菜心
洋葱香煎魚柳+上湯油麥菜
菠蘿炒雞脾肉+蒜茸唐生菜

本院主要為院友提供三種餐類，分別是正餐、碎餐及糊餐。另外，本院亦會根據個別院友需要，提供特別餐單指引(包括低糖餐、低脂餐、低鹽餐及低普林餐等)。

碎餐一般較軟身，容易咀嚼，可以是切細，切碎或攪碎的食物；糊餐需要用攪拌機將食物攪爛至糊狀，質感像嬰兒糊，性質幼滑。

(參考:衛生署長者健康服務網站)

而每位老友記的身體狀況都不一樣，本院外聘的言語治療師會定期為他們進行評估，再建議適合其進食質感的餐類。

齊來看看本院廚師烹調的午餐啦！ 沙薑蒸雞+清炒雜菜



正



碎



糊

2 特製精緻軟餐，色香味營養俱全，吞嚥困難無有怕

部分院友因為吞嚥困難經評估後需要進食糊餐。不過大多的糊餐在外觀和口感上都令人胃口難開。而精緻軟餐的出現，可有助他們重拾享受美食的樂趣和尊嚴。

在政府資助下，本院有更多資源為有吞嚥困難的院友提供精緻軟餐，以盡量還原菜式原貌及味道為原則，讓平日一直吃糊餐的院友也能食得「有形」，以嶄新的體驗重新感受食物的外觀、味道及質感。

本院廚師在接受培訓後，定期製作精緻軟餐，其中數款軟餐見下圖：



雞脾打人牙較軟，軟餐雞脾又行不？



香腸與西蘭花，有肉有菜，營養均衡！



吃完雞脾後，也要吃些蔬菜。想吃蘿蔔還是枝豆？



下午茶的時候，不如吃個軟餐芒果布丁？



3 良友大酒樓開業大吉，食客鍾情金牌蝦餃皇

籌備了一段時間的良友大酒樓開業了!久未出門的院友安在院舍也能飲杯茶食個包，桌上擺著一盅兩件，享受一個悠閒的下午。一月兩次的良友茶聚，由職員購買外賣點心，於下午茶時段推著懷舊點心車向院友叫賣，「燒賣、蝦餃、叉燒包.....」，好不熱鬧!



問 良友大酒樓的食客最喜歡吃什麼點心?

答 根據不正式的統計，食客當中最多人喜歡吃蝦餃，其次是燒賣，第三是牛肉球。



蝦餃皮薄餡靚，正!

我鍾意食蝦餃!

那麼多點心，選哪個好?



4 又到兩點三，下午茶時間！

本院除了供應早午晚三餐外，還會為院友供應下午茶。逢星期三及五下午兩點十五分，院友可到飯堂享用各類下午茶，包括椰皇燉蛋白、番薯糖水、蓮子百合紅豆沙、腐竹雞蛋糖水……而其餘日子亦會提供牛奶、餅乾輕食類下午茶食用。



椰皇燉蛋白好清甜，糊餐也能吃到，我喜歡！



好甜，好吃！好有椰子味！



第一次食椰皇燉蛋白，好特別！



番薯配清茶，簡單好味道。



又甜又正氣的番薯，你要來一塊嗎？



鮮奶燉蛋好滑嫩，好食！多謝！

5 愛心食物情牽掛念心

疫情久未完結，院友與家人即使相見也要滿足各樣條件，彼此牽掛的相思之情難以抒懷。在這段艱難的時期，不少院友家人都會拿來食物，冀望院友在享用食物的時候能感受當中的心意，得到慰藉，一解苦悶參愁緒。



我姑仔拿來老火湯、雞肉、水果……每次都吃得很滋味！



我家人一有空就會煲湯和拿水果給我，我經常有湯水和水果滋潤。



阿女成日買點心給我吃，好味道！

精彩活動花絮

良友賀端陽

文: 社工林先生

本院於 6 月 11 日在院舍內舉行了「良友賀端陽」節日活動，透過表演、故事及遊戲讓各院友感受節日歡樂氣氛。

首先由「演藝廣場」成員獻唱了數首喜慶歌曲，迅即為活動增添了歡樂的氣氛，壓軸的山歌更是搏得一眾參加者熱烈的拍掌聲。然後由工作人員以說故事形式細說端午節的由來，院友們守靜心傾聽，為屈原的不幸喟然歎息。遊戲環節中的「問答遊戲」，各位參加者爭相作答，好不熱鬧。而在「龍舟競渡」中，參加者鬥快以捲繩方式拉動龍舟，現場各位院友搖動手上樂器為他們打氣與吶喊，將活動氣氛推上至高峰。活動結束時，每一位參加者緩步離開，手上捧著的是小小禮物，面上帶著的是盈盈笑意。



萬水千山粽是情

文: 福利助理麥姑娘

端午節又點少得食粽來慶祝!今年邀請了 8 位院友幫忙包粽，目標是 70 隻!院友們都表示沒有難度，先加入珍珠米和綠豆，再放入豬肉、半粒咸蛋黃、瑤柱，最後用鹹水草捆緊。



▲ 個個包到無停手!

端午節正日，由廚師協助熟院友自家製作的粽子，每位院友都能吃上一口充滿人情味的粽子;而平日進食糊餐的院友，院舍為他們訂購了軟餐粽子，即使有吞嚥困難也能吃口粽子過粽節。



▲ 軟餐粽



腦動・樂動

替假社工屈姑娘

院舍於 4 月 6 日至 5 月 20 日推行一名為「腦動・樂動」活動，透過使用認知刺激療法，為院友進行 14 節認知訓練，內容包括伸展運動、導向、計算、懷緬童年往事、諺語及歇後語遊戲、手工藝創作等，為院友於記憶、運算、判斷力、邏輯、創意、語言能力各方面進行訓練，延緩認知能力的退化速度。



組員製作乾花水晶匙扣。



組員進行過三關比賽，戰況激烈，未能分出高下。



組員進行計算及數獨遊戲皆游刃有餘。



組員各自設計兩餸一湯餐單，除了精打細算，亦是煮食能手。

記憶奪寶

替假社工屈姑娘

院舍於 4 月 5 日至 5 月 24 日(逢星期一)進行名為「記憶奪寶」的八節小組活動，透過多元化的活動內容為院友進行認知訓練，讓她們除可以動腦筋外，亦可與其他院友進行交流，享受社交生活。



組員的禪繞畫創作。



組員參與諺語遊戲

