

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》為大家介紹標準九及十：

《標準九：安全的環境》

服務單位採取一切合理步驟，以確保職員和服務使用者處於安全的環境。

理念：

1. 院舍有責任採取一切合理步驟，以確保職員、院友及訪客處於安全環境。
2. 院舍的全體職員有責任以安全的方法行事、遵守安全政策及程序，以及在一旦發生緊急事故時，遵守指示行事，以合力確保環境安全。

目的：

1. 院舍確保一個安全環境給職員、院友及訪客。
2. 確保職員明瞭和遵守安全工作守則。
3. 指導職員和院友如何應付緊急事故。

《標準十：申請接受和退出服務》

服務單位確保服務使用者獲得清楚明確的資料，知道如何申請接受和退出服務。

理念：

1. 讓由社會福利署長期護理服務編配系統辦事處轉介來的服務申請者 / 使用者明白申請進入及退出之手續。
2. 為任何有需要的老人，不論其性別、種族、信仰及背景提供服務，同時，亦被受到尊重和平等的對待。

目的：

1. 讓服務申請者 / 使用者，其家人及轉介機構，清楚明白申請進出院舍之手續及程序。
2. 為院舍提供一個清晰的指引及步驟作為辦理申請人 / 服務使用者的運作守則。



香港蘇浙滬同鄉會葵青良友安老院

地址：葵涌大窩口邨富國樓地下及二樓

良友季訊第90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

第90期
2022年1月



內容
介紹

院舍動向	P. 1-2
家屬感謝卡	P. 3
小組活動花絮	P. 4-6
院友生活滿意度問卷調查	P. 7-8
專題分享：多感官治療	P. 9-10
齊齊認識服務質素標準(SQS)	P. 11

電話：2614 3825

傳真：2419 7763

地址：葵涌大窩口邨富國樓地下及二樓

電郵：kwaitinghostel@kth.kcsra.org



預祝新春快樂！身體健康！



服務質素標準第7項《財政管理》中列明：

1. 所有職員不得從同事、供應商、受助者或其家人提供或收受任何「利益」。根據《防止賄賂條例》所訂定，「利益」包括饋贈、貸款、報酬、佣金、職位或合約、服務或優待、代支付任何費用等。
2. 所有外界團體饋贈之禮物，如糖果、餅食等，職員不能因有剩餘而帶走。

溫馨提示

為避免利益衝突，職員謝絕院友或其親友送贈之新春利是和禮物。大家碰見時彼此祝福，已傳遞心意呢！



院舍動向：

院舍自2020年8月完成大裝修後，陸續購置新的器材，除了上期《良友季訊》提及的院友床位安裝獨立智能電視之外，還添置一些家具和用品，實用和美觀兼備，希望讓院友的居住環境更加舒適。

地下探訪區：



二樓探訪區：



「2019冠狀病毒疫苗接種計劃」院舍外展接種「主動評估－接種」計劃

考慮到院舍環境有利病毒傳播，以及2019冠狀病毒和變異病毒株爆發時會對院友健康和院舍運作構成嚴重威脅，政府已推出「主動評估－接種」計劃。稍後，政府會安排疫苗接種隊，為所有未接種新冠疫苗的院友主動進行健康評估，以確定其是否合適接種科興疫苗。院舍會向院友家屬發出「接種科興疫苗安排通知」，並請家屬交回回條，以決定院友是否於院舍接種科興疫苗。

由於上述計劃仍未有確實日期，院方會在收到資料後，盡快聯絡院友及家屬。如有查詢，歡迎聯絡院長或副院長，謝謝。



本院全部職員已接種兩劑新冠疫苗
(包括全職、兼職及替假員工)

部份職員已按需要接種第三劑新冠疫苗

政府已於11月18日公佈擴大接種新冠疫苗安排，讓安老院員工和其他符合資格的市民接種第三劑疫苗。



職員培訓：「齊齊認識SQS（服務質素標準）」工作坊



本院依據社會福利署指示，訂定16項「服務質素標準(SQS)」，列明本院在管理和提供服務方面應具備的質素水平，每項均有其理念和目標。院方除了定期向服務使用者講解和收集意見外，亦會向職員提供培訓，確保他們掌握服務要求，滿足服務使用者的需要及尊重其權利。



SQS是公開的資料，歡迎向辦公室查閱啊！

家屬感謝卡

致良友安老院
李院長、區副院長、林先生

慈母林富於十月三十一日安詳
離世。回想數年前母親入住
良友安老院後，狀況體弱
轉為穩定，笑容展露這歸
功於良友員工的專心照
顧、關愛各位院友，和優良
管理系統。因此，我們可持續
感受母愛和婆愛。家人非常
感謝良友管理層、社工、護理
護士等對林富多年的悉心
照顧和協助，讓林富院友

有一個美好晚年。
謝謝！

林富家人敬上
27. 11. 2021



已故院友林富之家屬致送感謝卡



致李院長、區副院長、
護理部及各員工

馮玉英在香港蘇浙滬同鄉會
娶妻良友安老院，入住院舍二十多年
由可以自理到最近需要領食料與
每個細節都留意，悉心去照顧她
令我們可放心工作。多謝各位對
為玉英的關愛，希望她帶著所有愛
一路走好！

祝願您們
身體健康
工作順利

兒子
媳婦 Amy

thank you very much

致蘇浙滬同鄉會（葵青）良友安老院
各位社工、姑娘們、全體工作人員

非常
感謝



你們好！我是 貴院住院老人的家屬。

感謝這一年承蒙各位的關顧，家母得到了
貴院各位職員的關心和幫助。此外，我感
到很抱歉，她有時候給大家造成困擾，特
別是同房的兩位院友，我在此跟他們說聲
對不起以及祝福她們身體健康。再次衷心
感謝中心上下各位職員對家母無微不至的
照顧及耐性，以及各位院友的包容及友善。

（院友謝燕群女兒）梁潔芳

院友謝燕群家屬致送感謝卡

家母黃月好入住院舍不覺不覺
接近一年了，入住時體重只得80
磅，現時已接近110磅了。哈哈，
再請諸使享減肥喇！
她經常提起院舍職員對院友
細心關懷，活動安排妥善，膳食
營養均衡，身處院舍有如在家
的感覺。

我們一家人藉此衷心感謝院
舍職員專業樂業，善用家母金
句一祝願各位職員好身好運！



黃月好家人敬啟
12 November 2021

院友黃月好家屬致送感謝卡

小組活動花絮 小題大作



文：社工葉姑娘、福利助理李姑娘



組員在「小題大作」小組裡運用多種顏色表達經
歷和心情，再以簡單方法畫出各樣大師級作品，包
括：用手指輕按出柔和色彩表達愉快、平靜的繡球花
畫；用水彩筆掃上深沉顏色表達沉悶的星空畫；不
同顏色象徵不同人生階段經歷和心情的圓圈紙碟畫；
組員一同協力完成的圓圈合作畫，藉畫作提醒院友多開
放自己，投入院舍生活，如顏色繽紛多層圓圈一樣，
充滿色彩。



良友創作小教室

除上文提及的繪畫填色外，院友在其他時候也會運用多媒體進行創作，製作過程簡單有趣。
院友都可獨力完成不同的手工創作，滿足感十足！

是次良友創作小教室與大家分享浮水印畫和薰衣草小盆栽的製作過程，一起動動手！



浮水印畫

- 1.預備一盆水，再加入少許浮水畫專用膠液調製粉並攪拌。
- 2.把油性顏料滴於水面。
- 3.使用畫筆輕輕劃過水面，自行創作圖案。
- 4.把畫紙輕鋪在水面上3-4秒。
- 5.最後把畫紙平鋪晾乾即可。



薰衣草小盆栽

- 1.準備材料：膠花盆、發泡膠、綠色不織布、扭扭鐵絲條、筆。
- 2.把已黏上綠色不織布的發泡膠放到花盆中。
- 3.把紫色扭扭條纏繞筆身，做出花蕾。
- 4.在花蕾中空位置插入綠色扭扭條，完成花莖部分。
- 5.把薰衣草和葉子插入不織布的「十字」切口位，完成薰衣草小盆栽。

小組活動花絮

噢！聖誕節！

文：福利助理麥姑娘

聖誕慶祝活動分了3天進行，共有67位院友參與。今年由麥姑娘打扮成聖誕老人，和大家一起拍照、唱聖誕歌、派聖誕禮物，一同慶祝這個歡樂的節日。院友在收禮物前都需要完成任務，他們都十分投入，活動期間充滿各人笑聲。

- 任務一** 做出笑到見牙唔見眼的表情。**任務二** 與姑娘猜包剪揀。**任務三** 唱一首聖誕歌。**任務四** 請扮聖誕老人笑聲。



院友為光禿禿的聖誕樹貼上各式各樣裝飾，左拼拼右貼貼，聖誕鹿、雪人和糖果等飾物掛滿聖誕樹。



玩完遊戲後，大家都收到聖誕禮物。看看院友的表情！驚喜和愉快笑容展現臉上。



活動當日除了有豐富的節目外，在院舍內也有舉行「尋找黃金聖誕老人」活動，只要院友找出5個聖誕老人圖片，就能換領小禮物一份。



小組活動花絮

「GO GO」興興遊車河

文：福利助理莫姑娘



Yeah！出發啦！



出發前，嚟張大合照先！



超級無敵大海景啊！

疫情持續了一段時間，院友多日未能外出，對外面的世界感到好奇和陌生。院方於11月27日舉辦了「遊車河」活動，讓一班老友記坐車遊覽香港景色，窺見香港的繁榮發展，擴闊眼界。

活動當天風和日麗，萬里無雲，院友們伴隨着溫暖的陽光精神奕奕地出發，車子均速地行駛，帶我們穿過彌敦道、尖沙咀、西九龍文化中心及昂船洲大橋。駛至高大雄偉的青馬大橋時，車外迷人風景像一幅幅圖畫映入眼簾，院友目不暇給，紛紛感歎香港的變化真大。

送舊迎新盆菜宴

文：社工葉姑娘



新一年迎來新希望，為了讓院友感受新年氣氛，院舍於2021年12月30日午餐時間，舉辦「送舊迎新」盆菜宴，讓院友聚首一堂享用美味盆菜，開心迎接新年的來臨。而進食糊餐的院友於當天亦會享用精緻軟餐，由本院廚師用海參、罐頭鮑魚等材料精心製作而成。

院友團聚於年末的這一天，品嚐豐盛又滋味的盆菜。大家對盆菜都讚不絕口，熱鬧地迎來2022年。



2021年院友生活滿意度問卷調查結果

本院於二零二一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79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40人。至於院友家屬方面，院方成功透過郵寄、手機通訊軟件、傳真等方式，收回46份問卷。

根據調查所得，100%的受訪家屬及90%以上的受訪院友對「整體服務」均達致「十分滿意」或「滿意」程度。其中，全部受訪家屬對「護理及健康照顧」感到滿意，全部受訪院友對「院舍環境清潔」感到滿意。職員對調查結果感到滿意，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	37.50%(15人)	55.00%(22人)	7.50%(3人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)
2	院友個人起居生活照顧	20.00%(8人)	72.50%(29人)	5.00%(2人)	0.00%(0人)	2.50%(1人)
3	社交及康樂	20.00%(8人)	70.00%(28人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)	10.00%(4人)
4	復康治療服務	27.50%(11人)	65.00%(26人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)	7.50%(3人)
5	膳食服務	25.00%(10人)	47.50%(19人)	20.00%(8人)	0.00%(0人)	7.50%(3人)
6	院舍環境清潔	30.00%(12人)	70.00%(28人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)
7	院舍設施	32.50%(13人)	55.00%(22人)	5.00%(2人)	0.00%(0人)	7.50%(3人)
8	職員工作態度	35.00%(14人)	52.50%(21人)	5.00%(2人)	0.00%(0人)	7.50%(3人)
9	整體服務	27.50%(11人)	65.00%(26人)	2.50%(1人)	0.00%(0人)	5.00%(2人)

參與調查之院友人數：40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	54.30%(25人)	45.70%(21人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)
2	院友個人起居生活照顧	41.30%(19人)	52.20%(24人)	2.20%(1人)	0.00%(0人)	4.30%(2人)
3	社交及康樂	39.10%(18人)	47.80%(22人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)	13.00%(6人)
4	復康治療服務	37.00%(17人)	56.50%(26人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)	6.50%(3人)
5	膳食服務	39.10%(18人)	50.00%(23人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)	10.90%(5人)
6	院舍環境清潔	63.00%(29人)	34.80%(16人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)	2.20%(1人)
7	院舍設施	50.00%(23人)	43.50%(20人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)	6.50%(3人)
8	職員工作態度	56.50%(26人)	41.30%(19人)	0.00%(0人)	2.20%(1人)	0.00%(0人)
9	整體服務	50.00%(23人)	50.00%(23人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)	0.00%(0人)

參與調查之家屬人數：46人

院友及家屬的讚賞：

對協助院友購買食物的姑娘感到十分滿意。

職員定期傳送院友相片給家屬觀看，以解相思之苦。

職員定期向家屬報告院友的健康狀況及起居生活。

職員態度好，服務周到，非常滿意。

「良友季訊」詳細報道院友活動。

床邊多了電視機，很開心。

院友及家屬希望院方改善之處：

1. 膳食不夠味道。
2. 希望增加更多軟餐和精緻食物。
3. 增加家屬探訪院友次數。
4. 傳送更多院友相片給家屬。

院方回應：

1. 由於疫情關係，家屬探訪院友受到限制，令院友生活感到納悶。院方已恢復大部分之小組活動，但戶外活動仍有待疫情緩和而作出安排。
2. 院方已於2021年12月起增加家屬探訪院友次數，由每週兩次改為三次，每次限半小時。
3. 院方已於2021年9月為院友於床邊安裝電視機，希望可以令院友增加個人之娛樂時間，院友表示非常歡迎。
4. 膳食方面，院方根據營養師指示，堅持三低一高(低鹽、低脂、低糖及高纖維)原則，以確保院友飲食健康。另外，日常有職員試食院友膳餐，確定膳食味道、配搭及溫度等符合標準。



專題分享： 認知障礙症服務：多感官治療

文：職業治療師貢姑娘



光纖花世界(Fibre Optic Flower Panel) · 院友可透過按動按鈕把光纖花朵轉換成不同顏色。

認知障礙症是一種腦部退化的疾病，常見的**認**影響為記憶力、專注力及定向能力受損。根據統計，在香港，七十歲或以上的長者當中，每約十位便有一位患有此疾病。

認知障礙症可分為三個階段，分別為早期、中期及晚期。早期的腦部退化症狀較不明顯，但到中期及晚期會逐漸加劇，除了記憶力缺損、專注力弱等之外，部分患者亦會出現情緒和行為問題，其中一個成因是感官功能退化，令他們難以理解周圍環境，以致感到緊張、焦慮、混淆等。

針對晚期認知障礙症患者，職業治療師會提供「多感官刺激治療」，目的是透過視覺、聽覺、觸覺、嗅覺、味覺等感官刺激，為他們提供一個安全和愉快的環境，從而增加患者對外界訊息的反應、舒緩情緒問題及減少行為問題。研究指出，晚期患者每星期參加兩次、每次三十分鐘多感官刺激治療，在情緒及行為問題方面，較沒有參與治療的患者有較顯著的改善。

治療可於「多感官刺激治療室」或使用「感官車」進行，常見的設備及工具如下：

	視覺： 彩色泡泡管、光纖、射燈、投影機、螢光棒
	聽覺： 音樂、樂器
	觸覺： 不同材質或溫度的表面、重力被子
	嗅覺： 精油、帶有氣味的植物
	味覺： 食物



泡泡世界(Bubble Walls) · 配合不同顏色的按鈕使用。而按鈕接觸面比手掌還大，院友更容易透過按動按鈕控制泡泡顏色。



投影機(Opti Projectors)

設有轉動功能，配合不同主題的圖案輪盤，包括海洋、天空、草原動物等，把明亮影像投放於牆壁或屏幕上，為院友帶來不一樣的視覺效果。



鐳射球與射燈

射燈有多種顏色燈光組合，當燈光投射在鐳射球表面，緩緩轉動的鐳射球把燈光反射至周圍環境，塑造動感氣氛。



紫外光與發光棒 (Glow Sticks)

一套八支不同顏色的發光棒在照射紫外燈光後，會像螢光棒一樣發光，能吸引院友注意。敲擊發光棒時亦會發出清脆的敲擊聲，有多種不同玩法。

音響系統

透過連接藍牙、USB，或插入CD播放不同音樂和音效，給予院友聽覺刺激。



天然芳香觸覺磚 (Natural Aroma Tactile Tiles)

一套十二塊芳香觸覺磚，融合了嗅覺和觸覺兩種體驗。磚塊由完全有機的物料壓製而成，包括咖啡豆、香草莢、藍車輪花等，院友可以細聞及觸摸感受這些天然材料。

光纖(Fibre Optic Lights)

在連接按鈕後，院友和職員可以將光纖轉換成不同顏色或閃爍。另外亦可把光纖放在院友身上，讓其感受重量。



感官車

Sensory Trolley



觸感遊戲(Tactile Game)

一套九塊不同觸感磚。觸感磚容易取出，可放於院友手背、手臂或面頰等皮膚位置，讓其感受不同觸感，也可請院友配對相同的觸感磚。

