



香港蘇浙滬同鄉會屯門安老院

91期  
2022年1月

# 屯門安老院通訊

地址：新界屯門蝴蝶邨蝶心樓二樓及三樓

電話：2467 5967

傳真：2464 8974

電郵：tuenmunhostel@tmh.kcsra.org

網址：<https://kcsraes.com/>



## 農曆新年將至，在此祝賀各位 虎年進步！身體健康！笑口常開！



### 目錄

院舍睇真D	P.2	服務質素標準及政策程序指引	P.8
香港蘇浙滬同鄉會簡介，		全人照顧服務	P.9
屯門安老院簡介	P.3	「適」飲「適」食	P.10
院友優質生活	P.4-P.5	小組活動花絮	P.11
屯門安老院質素監察制度	P.6-P.7	有獎問答遊戲	P.12

# 院舍睇真 D

## 新入住院友

1 月份

11 月份

10 月份

李彭年



歐陽有蘭



蔣東明



黃奕雄



## 職員動向

## 新入職同事

11 月份



孫美玲 (保健員)



曾杏珍 (護理員)

12 月份



余玉蘭  
(半職庶務員)

1 月份



王佳婷 (保健員)



梁春梅 (護理員)



王淑英 (庶務員)

## 家屬對院舍服務意見問卷

為收集院友之家屬對本院服務的意見，作為本院服務改善的參考，隨函附上「家屬對院舍服務的意見表」敬希各家屬填寫後，透過以下的方法交回本院：

- 親自交回院舍
- 透過傳真：24648974
- 透過電郵：tmsw@biznetvigator.com
- 掃描 QR code 在網上填寫問卷



## 火警演習

為加強職員及院友對火警的警覺性，以及熟習遇到火警時之逃生方法，同時亦配合社會福利署安老院舍實務守則之條例要求，本院每半年會進行一次走火警演習，於1月5日亦已順利進行演習。





# 香港蘇浙滬同鄉會簡介

香港蘇浙滬同鄉會於一九四六年成立至今已七十五年。回顧其歷史發展則追溯於一九三九年成立的「旅港蘇浙滬商人協會」，當時以聯絡鄉誼，加強同鄉之互助合作為主，及後籌組有「蘇浙同鄉遣送歸鄉委員會」及「蘇浙旅港同鄉會」，主要工作為遣送難僑、贈醫施藥、卹災助殮，以造福旅居香港之同鄉、服務香港社會為宗旨。後於一九九三年為表達旅港蘇浙人士已日漸視香港為家，故改名為「香港蘇浙同鄉會」。於二零零六年再改名為「香港蘇浙滬同鄉會」。

本會除創辦學校外，對社會福利事業亦不遺餘力。先後創辦三間中學、一間小學、兩間安老院、一間醫療中心、一間會員餐廳及設立貸助學金，為本港各大專院校及本會屬校有需要的學生提供貸助學金。服務不但造福同鄉，更推及至香港社會大眾。

## 屯門安老院簡介

屯門安老院是香港蘇浙滬同鄉會第一所由社署資助之安老院，於一九八五年成立。本院可供宿額為一百九十二個。本院原先為自我照顧式之院舍，但於二零零六年六月一日正式轉型為長期照顧之護理安老院，最後階段將轉型為一百一十七個宿位之長期照顧之護理安老院，大型裝修工程已於二零一七年完成。

本院除了提供膳食及住宿服務外，亦為有需要之院友提供個人護理服務、為情緒有問題之院友提供個別輔導、為患有認知障礙症之院友提供不同類型之治療活動。此外，亦為院友舉辦不同類型之小組活動。



根據世界衛生組織指出優質生活之定義為：個人在所生活的文化價值體系中，對於自己的目標、期望、標準及關心等方面的感受程度，其中包括生理健康、心理狀況、獨立程度、社會關係、個人信念及環境等六方面。而優質生活與優質照顧是息息相關，如要提供優質照顧給院友，我們亦要朝着優質生活之六個指標進發。

本院致力提供優質照顧給各院友，並根據以上六個指標提供服務：

## 1. 生理健康方面：

為院友制訂醫護照顧計劃，促進院友健康，預防疾病，定期由探訪醫生為院友作身體檢查、鼓勵運動、教導學習健康生活方式及減低長期病患的病發，促進復康，鼓勵院友自動自發活動，維持活動能力。同時，為使院友攝取足夠的營養，維持身體機能的所需，本院由註冊營養師作餐單的編排，並運用迷你營養評估 (MNA) 表為院友作營養評估，同時亦由言語治療師作吞嚥評估，以監察院友之營養狀況。

此外，為預防及減低院友因痛症而所承受之痛楚，本院運用「痛症評估表」為院友進行痛症評估及跟進，並開設痛症輔導小組，輔導院友面對及應付痛症。

## 2. 心理狀況：

由院友入住院舍之第一天開始，院舍為個別院友安排個案工作員 (Case Worker) 提供個別化之照顧及輔導。個案工作員為院友制訂個人之照顧計劃，以評估院友之心理社交需要。院舍為關注院友之心理及社交需要，會按院友之身體及精神狀況，定期舉辦各項小組及綜合活動，以配合不同之需要。此外，為進一步了解院友之情緒變化及社交需要，本院運用「抑鬱量表」，量度院友是否出現抑鬱現象，如抑鬱嚴重的院友再運用「長者自殺風險評估表」以評估其自殺傾向，以便及早預防及治療。

此外，院舍亦運用「院友情感 - 社交孤寂調查量表」評估及觀察院友的社交狀況、評估導致院友社交功能出現問題的原因，例如社交生活是否受制於活動能力？是否人際溝通技巧不足？溝通障礙、認知問題或環境因素等？並分析各種因素是否可以改善？

## 3. 獨立程度：

改善及加強院友之活動能力，例如運用物理治療及職業治療等服務維持長者身體活動機能，減慢因年老引致的機能退化，加強自我照顧能力。為預防及減低院友跌倒，本院展開全面防跌計劃，包括：

為全院院友以「跌倒評估量表」(Morse Fall Scale Modified) 評估，而高危跌倒的院

友，再由物理治療師作“Elderly Mobility Scale” (EMS) 評估及由職業治療師制訂一份「T19 高危跌倒個案評估表」，以便作下肢訓練，改善院友下肢耐力及平衡力，減少院友跌倒的危機；同時更為高危跌倒個案分別在日常生活功能評估、環境危機、遊走風險及簡短智力測試的評估，了解個別院友容易跌倒的因素，從而作出適當的改善措施，以減少跌倒的風險。同時，舉辦「慎防跌倒小組」，透過小組活動形式，教導院友預防跌倒的知識及技巧，從而提升個別院友預防跌倒的意識。

#### 4. 社會關係：

健康不單是指沒有生理疾病，還包括心理和社交健康，而社交生活對心理健康有一定程度之影響，缺乏社交支持會形成孤寂，而抑鬱及其他生理疾病亦由此引發，甚至死亡。社交生活對長者更為重要，社交生活可以令長者身心健康、減低焦慮、對抗抑鬱及應付生活壓力等，社交支持對長者來說更是生活質素之主要元素，換句話說，如果長者能建立一個健全的社交網絡及保持心理健康，這對長者之生活質素有莫大之影響。

為此，本院致力推動院友間之接觸，建立社交網絡，並鼓勵院友參與院舍及社區活動，擴大社交圈子及保持與社會接觸。另院舍鼓勵院友繼續保持與家人及親友接觸，院舍亦舉辦一些活動，例如懇親聚會，家庭旅行及其它活動等，推動院友之家人參與。

#### 5. 個人信念：

個人信念包括宗教信仰、生死教育、善終服務及哀傷輔導。院舍為配合院友靈性 / 宗教之需要，除鼓勵院友繼續參與其所屬之宗教活動外，更邀請有關宗教團體到本院，為體弱及行動不便之院友提供靈性 / 宗教服務。

長者年紀越大，便會思想及擔心臨終情況，所以院舍藉生死教育協助院友正確地面對死亡，協助院友在思想、態度、情緒及行為上做好準備，剔除忌諱心態。

在善終服務方面，院舍協助院友處理未完成的心事、協助院友面對死亡及減輕死亡帶來的悲傷、提供適當的輔導或轉介服務及提供適當的醫療及個人護理服務。而院舍亦參加了救世軍「香港安老院舍完善人生關顧計劃」及屯門醫院之晚期醫護服務，以紓緩末期病患院友及家屬在院友臨終時所面對之壓力，並使院友有尊嚴地去世。同時亦提供哀傷輔導，協助院友接受親人之去世及抒發情緒。

#### 6. 環境：

安全感是人之基本需要，每個人都希望能處於一個安全，舒適之環境居住。依據人與環境互動的概念，長者的生活滿足感的程度，往往視乎環境是否配合他們的需要，而居住之環境亦是構成生活質素之重要元素。因此，本院亦致力改善及提供一個安全及舒適的居住環境，使院友安心居住，並制訂尊重院友私隱、財物及防止被虐待等政策及指引。



## 屯門安老院質素監察制度

### (一) 社會福利署質素監察：

1. 遵守津貼及服務協議服務協議
2. 16項「服務質素標準」
3. 遵守最佳執行指引
4. 財務管理監察方面：運用整筆撥款手冊及獎券基金手冊以監察日常財務之運作。
5. 運用安老院舍實務守則，全面監察院舍日常運作，內容包括：院舍衛生環境、人手比例、護理、感染控制、營養及飲食、社交照顧及藥物管理等。

### (二) 衛生署監察：包括了護理質素，院舍環境及廚房衛生，膳食質素及藥物管理等

### (三) 勞工署監察：包括職安培訓及職業安全，本院已成為「安健院舍」

兩院除遵守及執行各政府部門之要求外，院舍更自行製訂監察及提升質素操施：

1. 制訂 30 項政策指引文件，給予各員工遵守。
2. 制訂重要之服務質素指標（包括護理及社交心理指標），每月檢討，以便監察服務之執行。
3. 院舍設有行政及質素改善監察小組。
4. 護理方面、每一項之護理程序均制訂指引，以監察護理質素，而每位護理員工於試用期內必須接受每項護理項目之考核，而每年再以抽查形式再考核各項護理項目，同時亦提供培訓給各員工。
5. 每項護理項目完成後必須記錄在案，以作統計及檢討之用。
6. 員工質素方面，制訂員工工作操守指引，增強培訓，定期督導及工作評核等。

- 
7. 藥物管理方面，製訂藥物管理程序指引，外判藥劑師監察藥物管理事宜，並提供藥物督導、考核及培訓。
  8. 膳食管理方面，除社會福利署及衛生署監察外，院舍副院長 / 護理主任亦定期巡視廚房衛生及食物質素。院舍外判營養師評估全院院友營養需要外，亦監察食物營養及菜單，並提供督導及培訓給各廚師。院舍按院友需要而製訂個別餐單。此外，每日有試餐制度，以監察食物質素。同時亦設有院友膳食諮詢小組，以探求院友對膳食質素之意見。
  9. 院舍外判言語療師，除訓練言語有問題之院友外，更會評估全院院友之吞嚥問題，提供餐類意見，例如是否適合正常餐、碎餐或糊餐等，同時亦提供餵食技巧訓練設督導給予有關護理員工。
  10. 復康服務方面，院舍外判物理治療師及職業治療師以維持院友活動機能，加強自理能力，以提升院友之生活質素。
  11. 院舍除關注護理質素外，對院友之心理質素亦重視，院舍舉辦不同類型之活動及小組活動外，更提供輔導給情緒有問題之院友。不時與院友家人聯絡及溝通。同時亦對患有認知障礙症之院友提供個別化訓練及照顧。此外，院舍亦安排善終服務。
  12. 每年進行院友及家人對院舍意見諮詢及調查，以探求對院舍質素之意見。
  13. 於 2017 年運用社福發展基金聘請德勤會計師行進行 [ 檢討內部控制及程序 ] 項目，以提升及優化院舍服務質素。
  14. 於 2019 年運用社福發展基金聘請科技公司進行 [ 工作流程系統 ] 工程，改善及提升院舍之電腦管理系統，以提升電腦及資料管理質素。
  15. 環境管理方面，社會福利署、衛生署及房屋署定期巡視院舍環境外，院舍每日有當值員工會巡察全院內外環境，以保障院友居住及員工工作安全。此外，院舍運用「五常法」原理，以監察境境之整齊及整潔。
  16. 為改善院友生活質素，於 2021 向同鄉會申請捐款，為院友床邊安裝獨立智能電視機。

# 服務質素標準及政策、程序及指引

本院致力提供優質服務，並根據社會福利署所訂定十六項服務質素標準 (Service Quality Standard)，制定了相關之工作指引和服務程序。此外，本院亦制定了三十項專題之政策、程序及指引，務求在服務上更有規範地推行。現將各項標準及政策指引詳列於下表，如有興趣閱覽以上資料的人士，歡迎到本院辦理申請索閱。

## 服務質素標準 1-16 項

標準 1	服務資料
標準 2	檢討及修訂政策和程序
標準 3	運作及活動紀錄
標準 4	職務及責任
標準 5	人力資源
標準 6	計劃、評估及收集意見
標準 7	財政管理
標準 8	法律責任

標準 9	安全的環境
標準 10	申請和退出服務
標準 11	評估服務使用者的需要
標準 12	知情的選擇
標準 13	私人財產
標準 14	私隱和保密
標準 15	申訴
標準 16	免受侵犯

## 政策、程序及指引

一	職員手冊	十六	心理及精神健康照顧指引
二	職責說明	十七	心理社交、護理服務質素指標政策、程序及指引
三	檔案目錄及存檔指引	十八	護理技巧考核政策、程序及指引
四	會計程序指引	十九	院友心理社交照顧政策程序及指引
五	購買物品 / 服務之程序及指引	二十	代管院友零用現金程序及指引
六	編更準則	二十一	防止性騷擾政策及指引
七	安健院舍執行指引	二十二	最佳執行指引
八	食物及環境衛生措施及指引	二十三	院友入住指南
九	員工工作操守及政策指引	二十四	性別主流化政策指引
十	全面質素管理政策及指引	二十五	使用醫療券之政策程序及指引
十一	認知障礙症服務政策及指引	二十六	外界借閱本院文件之政策程序及指引
十二	院友個人關顧計劃政策、程序及指引	二十七	保障院友之私隱政策及指引
十三	照顧溝通障礙院友之政策	二十八	資訊科技保安政策及指引
十四	感官能力退化之院友照顧指引	二十九	風險管理政策指引
十五	護理指引	三十	員工入職要求及入職薪級表

# 全人照顧服務

本院在照顧長者之服務上，製定相關之照顧指引，透過不同團隊之專業範疇一起合作，為院友提供全人之照顧服務。

## \* 護理指引

1	口腔護理
2	洗頭
3	沐浴
4	剪指 / 趾甲
5	餵食
6	扶抱
7	轉身
8	更換尿片
9	使用約束物品
10	評估活動能力及處理
11	跌倒處理
12	皮膚護理
13	傷口處理及換症
14	壓瘡處理
15	藥物管理
16	自行服用藥物指引
17	回家渡假藥物指引
18	服用中藥指引
19	營養膳食
20	處理院友身體檢查
21	感染控制
22	排泄處理（小便失禁）
23	排泄處理（大便失禁）
24	排泄處理（便秘）
25	慢性痛症
特別護理程序	
26	鼻胃管引入術
27	鼻胃管餵食
28	胰島素注射（針筒）
29	胰島素注射（諾和筆）
30	肌肉注射
31	導尿管插入術
32	恥骨上導尿管插入術
33	導尿管日常護理
34	結腸造口護理
35	抽痰術
36	氧氣治療
37	連續性可攜式腹膜透析 - 優卓系統
38	連續正氣壓睡眠呼吸機
39	護送 / 陪診

## \* 心理及精神健康照顧指引

A	抑鬱照顧指引
B	減低害怕死亡之照顧指引
C	預防院友自殺及處理指引
D	善終照顧指引
E	哀傷照顧指引
F	煩擾性行為問題處理指引
G	性問題處理指引

### 齊歡唱卡拉 OK 小組

一眾院友齊齊聽不同懷舊的懷緬金曲及粵曲，場內參加者都很投入，有的參加者更一起拍拍子，整體各參加者都很開心，另外有參加者會點唱一些很勵志的歌，令很多參加者都很有共鳴。



### 讚美操

各院友一起跳下舞，參加者已經開始慢慢掌握了做讚美操的小貼士，就是在做讚美操前及後都需要做適當的拉筋運動，以避免在跳讚美操時拉傷，以及每一個步驟都需要慢慢跟節奏做。參加者做 20 分鐘後休息 5 分鐘再繼續會比較適合，所以在活動進行時參加者可以更加靈活及舒服的進行。



# 「適」飲「適」食

因應長者身體健康不同之需要，本院為院友提供之餐膳都會作出相應之配合。如食材選用及烹調方式都會有所不同。本院會按醫療指示及營養師之意見，為院友提供合適之特別餐膳，分：正常餐、糖尿餐、低鹽餐、低脂餐、低普林餐、低鉀餐等等。此外，本院亦會按院友之吞嚥能力，經言語治療師之評估，提供不同型態（食物質構和增稠飲品）之餐膳，分為：正常餐、碎餐、軟餐、糊餐、胃喉給奶等。

在製作過程中，廚師以不同顏色之餐碟及不同形狀之標示以作識別。

## 餐膳分類

餐碟	類別
	正常餐
	低鹽餐
	低普林餐
	精緻軟餐

餐碟	類別
	糖尿餐
	低脂餐
	低鹽 / 低脂 / 糖尿餐



## 餐類標籤

（多於一種特別餐，須貼上多於一個標記）

	正常	糖尿	低鹽	低脂	低普林	低鉀
正常						
碎餐						
糊餐						

# 小組活動花絮

## 聖誕暨冬至聯歡

眨眼間，2021年又到尾聲，12月的來臨，最開心便是迎接冬至和聖誕節。12月上旬，職員便開始為院舍佈置掛上聖誕飾物，院友見到色彩繽紛的掛飾感到非常歡喜，亦開始感受到節日的氣氛。於12月中，職員也為院友舉行「聖誕暨冬至聯歡」，一同歡度佳節，活動中有唱歌、遊戲、鼓樂及下午茶點享用，熱鬧的佳節氣氛瀰漫在院友笑聲中。



## 水果網的變化

利用環保途徑收集水果網，透過手工藝將其變成七彩繽紛，不同型態的花朵，讓大家把廢物利用，同時可以發揮想像力和創意。院友於小組過程中提升滿足感及成功感並增加感官刺激。



## 眾樂非洲鼓

『眾樂非洲鼓』小組讓參加者認真專注，投入參與，純熟的打鼓手法和技巧，配合不同的節奏，組員都感到興奮雀躍，能一掃疫情陰霾，沈鬱納悶之氣氛。

『齊歌起鼓，手起拍樂；  
奏出節韻，鼓聲不斷；  
聲勢浩大，齊鼓妙韻；  
組合配搭，增添色彩；  
歡樂氣氛，樂也融融。』



## 上期「有獎問答題」遊戲答案揭曉如下：

1. 8月份舉行之專題活動名稱是「輕」「香」悠樂。
2. 室內茶聚是每個月舉行。
3. 護理資訊主題是：院舍防疫注射計劃。

得獎的院友包括：李家寶、潘淑萍、關月顏、謝秀珍、易梅芬、吳英、盧瑞珍、楊亞娣、沈懿芬、鍾美儀、李群英、趙妹、劉日枝、莊東好、何近蓮、包芝仙、袁深、伍瑞冰、許田。

## 有獎問答遊戲

\* 請選擇正確的答案

1. 本院於那一天舉行火警演習？（請參閱第二頁）  
(A) 1月5日                      (B) 1月6日                      (C) 1月7日
2. 屯門安老院於那一年成立？（請參閱第三頁）  
(A) 1984                          (B) 1985                          (C) 1986
3. 服務質素標準共有多少項？（請參閱第八頁）  
(A) 14                              (B) 15                              (C) 16

若你知道答案請填妥答案紙後可透過傳真、郵寄、親臨交回本院或電郵至 [tmsw@biznetvigator.com](mailto:tmsw@biznetvigator.com)，參加者請填上姓名，如屬親友則另需填上院友之姓名。  
截止日期：28-02-2022（以本院答案為準）

## 香港蘇浙滬同鄉會屯門安老院

屯門蝴蝶邨蝶心 樓二樓及三樓

出版人：香港蘇浙滬同鄉會屯門安老院  
編輯組：王林定嬌副院長、吳詠珊姑娘  
督 印：黃伯鴻院長

印刷品  
(非賣品)