

檢討及修改《服務質素標準(SQS)》 與《政策、程序及指引》

本院根據社會福利署指引，在院舍推行十六項服務質素標準(Service Quality Standard)，務求為院友提供優質服務。此外，本院亦制定了30項政策、程序及指引，供各員工參考，以便統一服務標準，並作為評估員工工作表現指標之一。本院現就上述文件正進行檢討及修改工作，院友及親友如有興趣索閱或提供意見，歡迎到本院辦公室向職員辦理索閱手續。



香港蘇浙滬同鄉會葵青良友安老院

服務質素標準(Service Quality Standard)

1.服務資料	5.人力資源	9.安全的環境	13.私人財產
2.檢討及修訂政策和程序	6.計劃、評估及收集意見	10.申請接受和退出服務	14.私隱和保密
3.運作及活動紀錄	7.財政管理	11.評估服務使用者的需要	15.申訴
4.職務及責任	8.法律責任	12.知情的選擇	16.免受侵犯

政策、程序及指引

1.職員手冊	11.認知障礙症服務政策及指引	21.防止性騷擾政策及指引
2.職責說明	12.院友個人關顧計劃政策、程序及指引	22.最佳執行指引
3.檔案目錄	13.照顧溝通障礙院友之政策及指引	23.院友入住指南
4.會計程序指引	14.感官能力退化之院友照顧指引	24.性別主流化政策指引
5.購買物品/服務之程序及指引	15.護理指引	25.使用長者醫療券政策指引
6.編更準則	16.心理及精神健康照顧指引	26.外界借閱本院文件之指引
7.香港安健院舍確認計劃	17.心理社交、護理服務質素指標政策、程序及指引	27.保障院友私隱之政策及指引
8.食物及環境衛生措施及指引	18.護理技巧考核政策、程序及指引	28.資訊科技保安政策及指引
9.員工工作操守之政策及指引	19.院友心理社交照顧政策程序指引	29.風險管理政策指引
10.全面質素管理政策及指引	20.代管院友零用現金程序指引	30.員工入職要求及入職薪級表



香港蘇浙滬同鄉會葵青良友安老院
地址：新界葵涌大窩口邨富國樓地下及二樓

良友季訊第92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

內容介紹

- P.1-3 良友資料室
- P.4 專題分享：健康情緒管理
- P.5-6 獨樂樂不如眾樂樂
- P.7 檢討及修改《服務質素標準(SQS)》與《政策、程序及指引》

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：kwaitsinghostel@kth.kcsra.org

良

友

季

訊

2022年7月

第92期

良友資料室

院友及職員接種2019冠狀病毒病疫苗最新情況

截至7月28日為止，本院共有78位院友已接種至少一劑新冠疫苗，其中18人已接種兩劑疫苗，59人完成三劑疫苗注射。職員方面，有41名職員已完成第三劑疫苗的接種，其餘的職員因曾確診新冠病毒病，將會在康復後90天至180天內自行安排接種第三劑疫苗。



感謝中醫免費視像診症服務

衷心感謝香港蘇浙滬同鄉會吳德龍副會長協助安排的浸會大學中醫遙距診症服務，為本院早前感染新冠病毒病後康復的院友及職員，提供免費視像看診及處方中藥，幫助緩解新冠後遺症症狀，反應良好。



更換食水喉工程

本院二樓走廊之主食水管經過三十多年使用後經常漏水，且水質非常差。為保障本院院友及職員之健康，院方於去年底與房屋署職員及承辦商代表多次開會商討更換食水管工程事宜。經過數月之施工及試水後，食水管更換工程終於在今年五月底正式完成，標誌著院友及職員可獲安全之食水供應。

院友大會

本院已於2022年5月10日及11日一連兩天舉辦了院友大會，大會由院長及副院長主持，提供平台讓院友與院方作出意見及訊息交流，使服務更切合院友需要，提升服務質素。大會上院友積極發表意見，與院方保持良好溝通。



香港蘇浙滬同鄉會送贈院友生日禮物：
訂製衛衣1件及燕窩2瓶



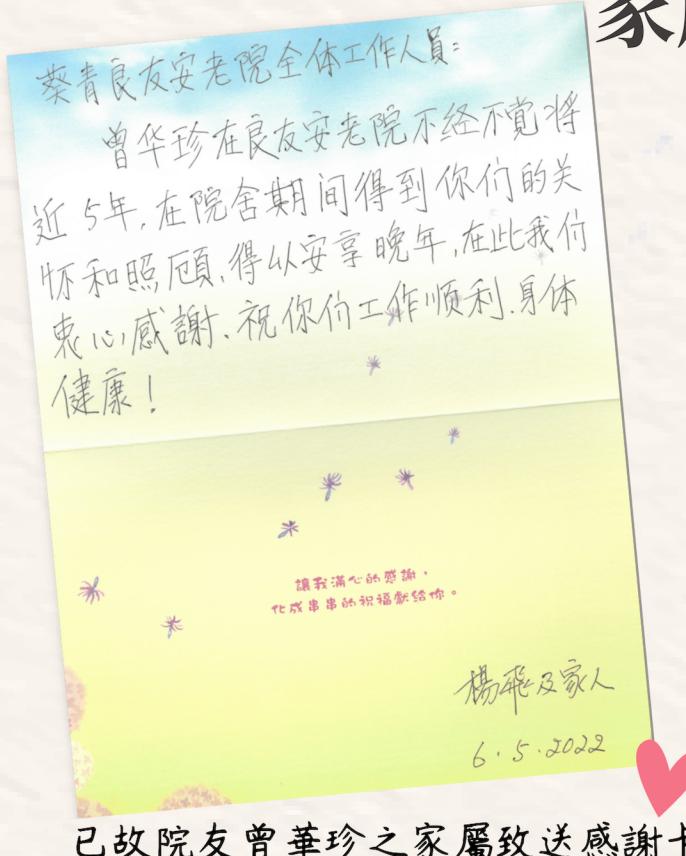
職員講座

本院一向重視員工培訓，定期為職員提供不同的專業培訓講座，過去數月已舉辦了多個講座，包括職業治療講座、物理治療講座、急救知識培訓講座等，讓員工認識最新的專業資訊，增添工作信心，加強團隊合作，竭力改善服務。

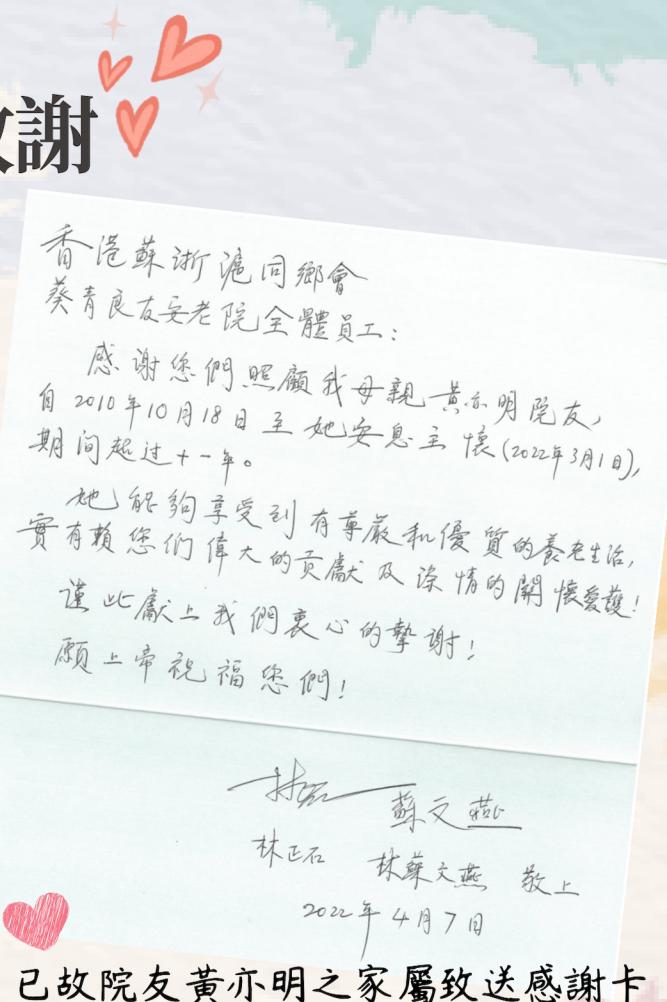


鳴謝

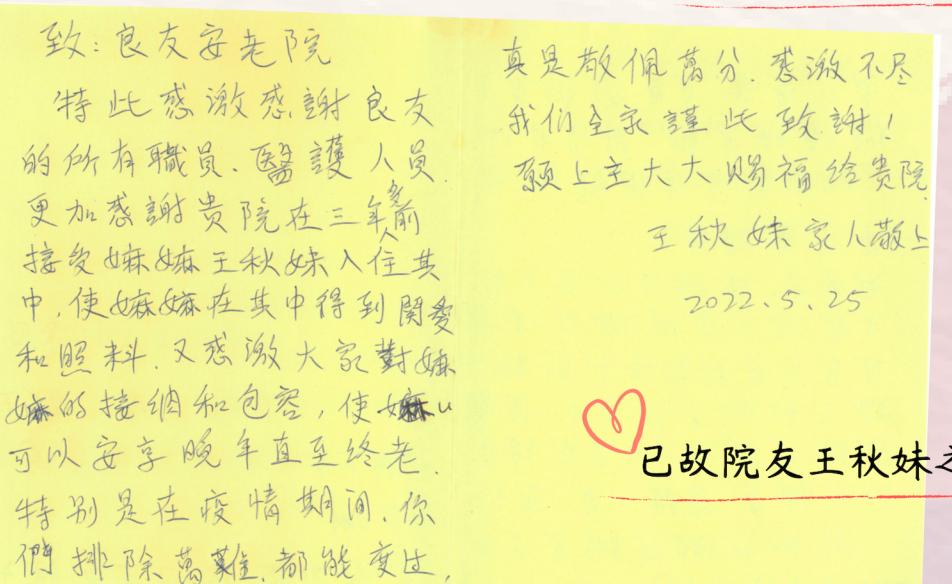
- 院友鄧蓮家人送贈水果籃予院友享用。
- 已故院友黃亦明家人捐款三千元。



家屬致謝



已故院友黃亦明之家屬致送感謝卡



已故院友王秋妹之家屬致送感謝卡

家屬致謝

致院長、副院長、社工、職員及職工：

非常感謝你們多年來悉心照顧
母親郭桂珍女士，奉獻無限的愛心。
付出不辭勞苦的精神，值得讚賞。
在疫情期間也堅定信念，緊守崗位。
照顧各位長者，深感謝意！在此說聲
謝謝你們。

祝願你們身體健康！
工作順利！

此致 郭桂珍家人敬上

10-4-2022

院友郭桂珍家屬致送感謝卡

感謝

感謝院上下員工
在疫情期間的身心
壓力下和特別加重
了护理同照顧，使我
感到很恩佩和尊敬，
特別我媽媽在這段期
間也跌倒，更加加重你
们的工作量，在此我萬分
感謝你們...。祝你們身體
健康，百毒不侵。謝謝群敬上。

院友謝燕群家屬致送感謝信

良友安老院全體工作人員

衷心感激您們對院友的悉心照料！
冀能為您打打氣，送上一點甜，
祝 各位身體安康 生活愉快！



院友鄧蓮家屬致送感謝卡

鄧蓮家人 謹此致謝

專題分享：

照顧者的情緒健康

文：副院長區姑娘

放鬆身心小貼士：

"It's okay to be sad."

在悲傷時大哭一場，有助情緒健康。
我們也可以試試一些方法來調整心情
和思想。

新冠病毒病帶給人們的精神壓力不容忽視，大家常常處於警覺之中，時刻留意疫情和防疫措施之改變。在第五波疫情爆發之時，在院舍工作的職員，沒有「在家工作」的選擇，站在最前線、竭力照顧院友；一旦自己或家人不幸染疫，第一時間不是擔心自己的健康，而是怕「連累」到院友和同事。

第五波疫情稍為緩和，但經歷過疫情帶來的離別和打擊，照顧者難免會感到疲倦、哀愁、無助、失望、自責.....如果沒有機會疏理負面情緒，可能影響身心健康，例如頭痛、呼吸急促、腸胃不適、難以集中精神、失眠、煩躁易怒等等。

• 深呼吸

有意識地進行腹式呼吸，鼻吸口呼。平日乘車、餐後或睡前都可以練習這個呼吸法呢。

• 運動

建立做運動的習慣，伸展、散步、瑜伽或其他帶氧運動都可以令人放鬆心情、增強抵抗力。

You're doing great!

如果情緒或壓力仍然未能舒緩時，
我們可以繼續尋求協助。

利民會《即時通》	35122626
生命熱線	23820000
香港撒瑪利亞 防止自殺會	23892222

• 享受獨處

嘗試放下手機，投入做自己喜
歡的事：聽音樂、看電影、和
寵物玩耍、種植、唱歌、喝杯
茶.....讓腦袋休息一下。



• 與人傾訴

疫情使我們少了與人互動，不
過仍然可以用電話、視像、短
訊等和身邊信任的親友傾談。

「暖暖心」平台

已經上架



由中醫師、營養師、表達藝術治療師、護士
園藝治療師及香薰治療師同大家分享紓解情緒活動，
亦有醫生分享如何積極支援新冠病毒康復長者，非常適合院舍同工及家人收看！

如有需要，歡迎大家來電「暖暖心」院舍同工及護老者專線

9104 4681

專線服務至2022年7月

獨樂樂 不如眾樂樂



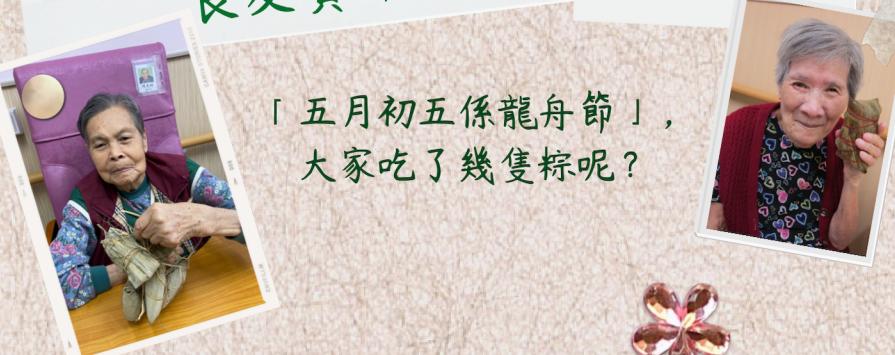
生日會

每兩個月邀請院友參加生日會，熱鬧地慶祝生日。



良友賀端陽

「五月初五係龍舟節」，大家吃了幾隻粽呢？



雙親節

慶祝母親節及父親節，不忘念親恩。



「耆幻藝行」小組

院友透過表達藝術紓緩情緒。



打麻雀

四個人，夠腳開抬了！



自二月底本院開始出現新型冠狀病毒病個案後，院舍開始採取嚴謹的感染控制措施，暫停所有社交康樂活動，院友需要在原房隔離一段時間，在房間內期盼疫情盡快完結。終於在三月下旬，染疫的院友和職員逐漸康復，疫情漸見緩和。

經歷了這段艱難、苦悶的抗疫日子後，院舍生活慢慢回到原來軌道上，在保持適當的社交距離和限制參與人數情況下，小組活動有序地恢復舉行，院友能享受「眾樂樂」的晚年生活。

追思會

追悼離世院友，讓院友以正面態度面對死亡、活在當下。



講故天地一起分享趣味故事。



「自得其樂」小組
院友享用自己製作的美食。



「智趣天地」之桌面訓練
透過不同工具，訓練認知障礙症院友能力。



「春日快樂聚」小組
春天也要湯水滋潤，喜歡喝什麼湯？