

老有所安



追求卓越 2016-2018

竹林明堂護理安老院 - 服務改革經歷

社護
合作

參與

創新

改革

老有所為



CONTENT 目錄

序言	/01
服務簡介	/02-03
管理信念與服務規劃	/04-06
員工培訓及發展	/07
減少使用約束物品	/08-09
建立院內電子藥房	/10
社工部的服務優化與創新	/10-13
與業界分享改革成果	/14
改革有成果，參觀交流多	/15
曾到訪參觀與交流單位	/16
媒體訪問及報導	/17
機構管治及管理架構圖	/18

序言

本院自1990年提供安老院服務，運作至今已28年。並由2001年起，陸續轉為護理安老院，其中包含少量療養宿位。在過去多年來，院舍一直面對招聘困難，員工流失變動多，導至人手不足及服務水平不穩定的惡性循環！

於2016年董事局決定重組「安老院管理委員會」，增強代表性及專業參與；加上新聘請服務總監的協調及服務監督，本院服務日漸穩妥，行政管理更臻完善。

董事局及院管會均積極支持本院管理層提出的改革，惟必須以院友的福祉為優先考慮，令院友活出健康、喜悅、積極、多采人生！以達致機構與員工能互惠共贏的目標！

2016年以整頓服務及行政為主，首先重訂職員編制及薪酬條件；人事處理上賞罰嚴明，去除陳規陋習，實行制度化管理，初見成效。2017年管理層更銳意改革，以員工的心態及團隊精神為基礎，推行連串的新措施，包括：優化院友生活作息時間、推行減少使用約束品、鼓勵院友自立自主、加強醫社健專業協作、加強家屬院舍溝通合作、改善前線員工的待遇及工作時間、引入電子藥房配安心藥物系統、優化社工服務、提升及加強護理及復健服務等等。

在此感謝傳媒的關注報導及業內機構的嘉許。這些肯定了我們這兩年多來的努力。為了總結成果，並作為繼續前行的反省自勉，特出版此特刊，與各界分享！

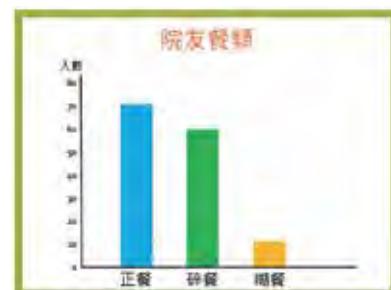
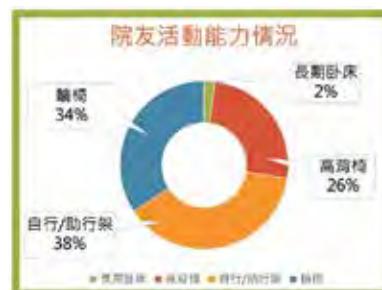
董事局主席：蘇東霖

服務簡介

服務簡介

本院以「老有所安」和「老有所為」為宗旨，致力促進人性化及自主自強的「全人照顧」。

竹林明堂護理安老院是政府資助的安老院舍。由慈善團體「竹林明堂有限公司」營辦，於1989年12月開始提供服務，初期是安老院；並於2001年起轉為護理安老院，提供169個宿位(包括安老、護理及療養等)，為長者提供全面及優質的院舍服務。



服務對象

年屆65歲或以上者，在個人照顧及起居方面需要協助，無傳染病，精神狀態適合過群體生活。經由社會福利署、醫務社會工作部、綜合家庭服務中心或各長者服務單位轉介，並由社會福利署「長期護理服務編配系統辦事處」的「安老服務統一評估機制」評定為合適入住護理安老院，方能正式輪候舍住宿服務。現時院友平均年齡約為85歲，其中約40%確診為腦退化症。



院舍環境



服務範疇

類別	內容
日常照顧	<ul style="list-style-type: none"> - 住宿膳食服務 (另提供齋膳) - 起居照顧 - 護理及醫療照顧
社交活動	<ul style="list-style-type: none"> - 社交康樂活動 - 身心靈輔導服務
復康治療	<ul style="list-style-type: none"> - 物理及職業治療 - 認知及感官訓練 - 治療小組
到診服務	<ul style="list-style-type: none"> - 營養師諮詢服務 - 言語治療師諮詢服務 - 藥劑師諮詢服務 - 西醫到診服務 - 外展醫療到診服務
其他服務	<ul style="list-style-type: none"> - 院車接送 (只限送診) - 院友理髮服務



管理信念與服務規劃

本院服務秉承「以人為本」，從長者角度出發，尊重每位院友的個別獨特性。在服務構思及安排上，會嚴謹考慮長者行為背後的因素與動機，達到「老有所安」，以院舍為人生中最後的家。在管理上，本院堅持「參與」、「共識」及「創新」三大原則。

「參與」- 重視團隊合作精神，鼓勵員工提出意見，共同完善改革。

「共識」- 以正向心態為先，尊重不同專業，集思廣益，鼓勵醫、社、健合作（護理、社工及復健）。

「創新」- 引進新思維，突破傳統框架，鼓勵改革創新。

自2016年起，本院決心進行改革管理（Change Management），重新檢視形勢與方向、核心能力、工作流程及員工文化。先由領導層帶動改革，同時強調中層協同及前線員工參與，他們的意見會更「貼地」，更有效修正運作。加上領導層敢於承擔，前線同事感到管理層的誠意，落實執行改革！

由於員工直接參與改良運作，除了使政策推行得順暢外，員工更感到全民參與的團隊精神。本院不同的專業人員(包括社工、護士、物理治療師、職業治療師)均重視「協同合作」，聯手訂定個人照顧計劃(Individual Care Plan, ICP)，並按情況調整照顧方案。在前線員工的合作上，會明確編訂工作流程細項，列明每更每崗位的職務，完成本份責任，再按前線主管協調，靈活配合整體任務。在各部門主管協調下，融合各員工實踐智慧，達成「共識」，使目標及方向一致。



管理及規劃方向

本院採用平衡積分卡(Balanced Score Card)的理念，融入於策略規劃（Strategic Planning）上，全盤綜合考慮四個向度(服務成效、程序完善、成本效益及員工強化)的協同效應，以配合機構的願景、使命、核心價值（VMV）。這四個範疇互相影響，在推行任何一方策略時，必需同時考慮其他方面，加以配合，才能予以成功。四者要平衡發展，長者才能在院內活得自在舒暢，有喜悅、有尊嚴。

不少機構在規劃時，注意力多放在服務成效、程序完善與成本效益上；忽略了員工的影響因素，導致改革失敗或敷衍拖延，更常會有風聲過後，故態復萌的情況！強化員工包括嚴正處理人事及提升員工素質，不單是多做培訓與督導。這範疇包括了：人事政策嚴明（選用、去留、待遇）、強化中層管理、全民優化、崗位職務明確、公平分配工作、賞罰分明、嚴禁傳播是非、無小圈子、無大佬大姐文化等。工作崗位分工明確清晰，各司其職，員工安心投入工作，互相配合，才能發揮合作中最大的成果。

「員工」的個人質素，包括誠信、態度、工作表現、思維模式等。由於人本服務以人為單位，投入及產出皆為「人」，故此「員工」在院舍影響極深。員工是人本服務的基本元素！而客觀環境與設施改善，只能提升硬件水平；必須由員工來使用、善用、巧用，才能整體將服務提升。



管治理念

在構思及推行具體計劃時，本院強調「集體參與」及「共識一致」(Alignment with Consensus)。員工可就院舍服務、運作、活動等、如日常工作流程、員工膳食、以至員工福利等，透過不同渠道表達意見。本院亦鼓勵員工持續進修，除可向機構申請全額資助及公事時間，進修外間的相關訓練外，本院積極安排訓練機構到院進行員工訓練(in-house training)，方便更多員工參與培訓。

人事管理以心態為先

本院在人事管理政策上以心態為首要條件（有心、用心、真心），持有正向思維、團隊合作精神、同理心、誠信、尊重有禮等是重要因素。若徒具知識經驗，有形無實，難以將服務做好，更遑論提升。

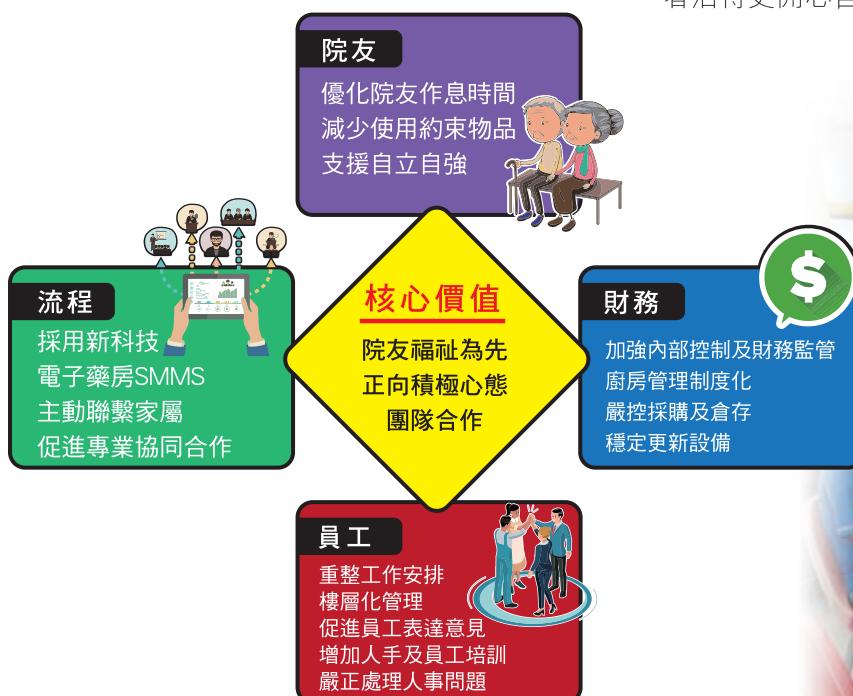
員工個人能力提升可透過知識技巧學習與經驗累積。而員工表現是基於心態，其待人處事方式是積習而成，不會因規矩指令而可即時改善。舉例說：員工學會「扶抱技巧」只需數小時的培訓即可。然而，扶抱時真正關心院友狀況及其感受，並認真盡責地完成任務，則需要正向態度從心出發。調整心態可能要花上數

月甚至更長時間才能成功。若員工在個人督導提醒後，仍改善緩慢，本院採取自然流失立場，合約到期不會續約（合約為一年）。若態度惡劣，依然是無心（自我中心、冷漠）、黑心（負面、受害）、壞心（惡言、說是非、對抗）的員工，立即解僱；嚴厲清除毒素員工！

優化院友作息時間表

傳統上，院舍因人手數目及更期編配等，常以院友作息時間配合院方工作，而非從長者角度考慮。舉例來說，不少院舍為減輕早更工作量，需要夜更職員協助長者起床，部份長者可能早上5時已被安排起身，導致睡眠不足；或為配合廚房下班，在下午4時多用晚膳等。將整個生活流程往上推，安排在較清涼的早上洗澡，容易着涼得病。亦令社工及復健部門在僅餘的時間內搶人！

「人性化管理」是本院改革的重大方向！為令長者生活作息近似入院之前，令個人照顧時間更充裕，能有更多時間參與心理社群活動及能力訓練，管理層與各職級員工召開多次會議後，終於將院友日常生活及服務流程重整，使之更人性化及家常生活化(home-like)，令長者活得更開心自在。



經多月討論及持續修訂，現時本院一般日常作息時間更新如下(近似平常家庭作息習慣)：

時間	內容
7:00 - 8:15 am	起床梳洗、執拾床鋪、換尿片
8:15 - 8:45 am	早餐
8:45 - 9:30 am	自由活動、晒太陽、遊花園
9:30 - 11:15 am	專題小組、社交及康樂活動、復健運動、個人輔導
11:15 - 11:45 am	午餐
11:45 - 12:15 am	自由活動
12:15 - 3:30 pm	午睡、沐浴
3:30 - 3:45 pm	下午茶
3:45 - 5:15 pm	專題小組、社交及康樂活動、復健運動、個人輔導
5:15 - 6:00 pm	自由活動、晒太陽、遊花園
6:00 - 6:30 pm	晚餐
6:30 - 8:00 pm	晚飲、自由活動、換尿片
8:00 - 10:00 pm	就寢 (容許在大廳看電視到10點)

推行改變時會按個別院友特別需要，因應實況，作合情合理的調整。經過多月的嘗試，院友越來越喜歡新安排，不少家屬更反映，在新安排下，院友精神狀態較以前為佳，在參與小組、復健運動時更專注，治療更能發揮效果！

增加人手(樓層化、專業化)

護理部人手編制：本院24小時均有護士當值，所有護理部同事均為本院直接聘用的全職員工。

時間	總護理主任 CNO	護理主任 NO	護士 RN, EN	保健員 HW	個人護理員 PCW	雜務員 WM
7:00 am - 2:30 pm (A更)			2+2	2	12	3
1:30 pm - 9:00 pm (P更)	1	1	2+2	2	12	3
9:00 pm - 7:30 am (N更)			1 (RN / EN)		3	0

以繁忙時間計算：個人護理員vs院友的比例 = 1:14 [政府建議 1:20]

護士/保健員vs院友的比例 = 1:28 [政府建議 1:60]

社工部人手編制：改革前只有1名專業社工。()括號內為舊有編制

樓層	社工部主任	社工SW	福利員WWWM
1/F		1 (0)	1 (1)
2/F	1 (1)	1 (0)	1 (1)
3/F		1 (0)	1 (1)

改變員工待遇

個人護理員(PCW) 及雜務員(WM)工作時間調整

崗位	舊工作時間	新工作時間	改善 (每天工時下降至7.5小時)
早更	7:00AM - 3:15PM	7:00AM - 2:30PM	早了下班，易乘車，下午多了時間
午更	1:00PM - 9:15PM	1:30PM - 9:00PM	上午時間充裕，午飯後上班不匆忙

改善員工待遇

院舍服務主要由人(員工)提供，員工的投入對服務質素有決定性的影響。為提高工作士氣，增加職員歸屬感，本院從三方面著手，包括重整薪酬架構、調整工作時間及崗位職務細分。



在重整員工薪酬上，除參考「非政府機構一般職位薪級表」(MPS)制訂薪級點外，更引入市場供求因素，重訂薪級水平，以提升招聘競爭力，穩定人手。更基於優化院友作息時間，進一步重組前線員工作流程，細分同更的不同崗位職務。加上前線職員在實際運作上提供的改善建議，達到更佳人力資源運用。在管理委員會支持下，員工每天工作時間得以減省，由以往每天工作8.25小時下降至7.5小時，大大提升工作士氣。服務在流程重整後，更配合新院友作息時間表，整體服務得到顯著改善。

員工發展及培訓

新入職員工融入計劃

在人本服務機構內，員工是最重要的資本，如何吸引人才，固然重要；如何留住人才，更是不能忽視！員工入職後的首三個月最為關鍵，影響員工去留、歸屬感、工作態度與長遠工作表現等。有見及此，本院開展了「新入職員工融入計劃」，透過挑選態度及表現良好的舊人，以1：1配對在同一崗位上協助新同事掌握職務（為期兩週），使新入職職員在試用期內，有同級資深員工示範及照應，促使他們更快及更有效地融入本院環境(機構文化)及工作。而提供支援的資深員工被賦予前線工作以外的新角色（job enrichment），加強了工作滿足感及歸屬感，對承傳機構文化發揮正面幫助。



▲ 綠衫復康助理（由照顧員轉任），橙衫照顧員是由雜務員升任。

◀首批支援新人輔助員（橙衫是照顧員，紅衫是雜務員）

員工在職培訓與資歷擴展計劃

本院極重視在職培訓！除鼓勵員工報讀課程外；亦會根據工作需要，津貼費用與時間，要求員工修讀指定課程。而支持前線同事修讀擴展資歷的課程，可增加後備「兵源」供隨時調動，支援改革！



本院於2017年參與由香港賽馬會耆智園舉辦的「以耆為本」護理培訓計劃，由6名職員(社工、護士)率先成為合資格腦退化症護理的導師，而每名導師須在本院內培訓各職級同事8人，透過12次小組學習及即場練習，令48位同事加深對腦退化症的了解。

另一方面，為配合人事管理方向，本院支持現職同事有上游發展的機會。員工可向機構提出申請，經考評為合適者，機構會全額資助報讀相關資歷課程，在考取證書或資格後，晉升或轉職至其他職級。本院曾有雜務員(WM)藉此晉升為個人護理員(PCW)，亦有PCW考取資格後轉職為復康助理(RA)。「資歷擴展計劃」提供更多工作機會予同事，對建立晉升階梯及歸屬感有莫大裨益！

崗位互換體驗計劃

護理安老院工作崗位多，院友的照顧工作極需要各職級同事的通力合作。為了加深員工對其他職系的認識，增強彼此間合作，本院設立了「工作崗位互換體驗計劃」，分期安排員工在一期更表內(14天)，與另一職級同事出「拍拖更」，親自體會其崗位具體運作！透過是項計劃，員工之間加強對其他職級工作的了解，體驗到他人所面對的困難，令不同職級同事之間更能體諒包容及衷誠合作。整體上，計劃令員工執行一致性(Alignment)提高，團隊合作精神加強！



減少使用約束物品

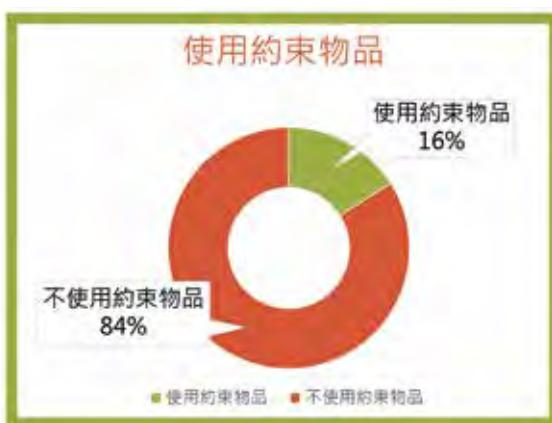
約束物品是指為限制院友活動，以盡量減少其對自己及/或其他住客所造成傷害，而特別設計的物品。根據社會福利署《正確使用約束物品指引》，只有在危害長者生命安全下，在緊急情況內，方可以使用最低限度的約束物品。

在面對人手長期短缺，員工安全意識提高，約束物品使用同時有上升趨勢。香港大學和香港理工大學的研究發現，在逾2,800個院舍長者個案中，遭受身體約束的比例，由2005年的52.7%，增至2015年的70.2%。

本港大部份院舍傾向於院友新入院時，要求家屬簽署《約束物品同意書》，以便容易「管理」院友，以減少滋擾、失控、傷害、防跌等行為。外國不少研究發現，院友在使用約束物品後，由於自由受到限制，除情緒、尊嚴受到影響外，身體機能更逐漸下降，健康狀況形成惡性循環。統計更發現受約束的長者，其跌倒風險及次數遠較一般長者為高。為改變上述情況，並提升長者於院舍內的生活質素，本院於2016年開始試行「減少使用約束物品計劃」，至今超過50名長者受惠！

計劃目的：

1. 減少院友受到非必要的約束；
2. 提升員工、家屬及院友對約束物品的認識；
3. 提升院友整體生活質素。



推行的過程：

「減少使用約束物品計劃」由籌備到推行用了約半年時間，當中最耗時的就是提升員工對於約束物品使用的正確意識。由於在過去，約束物品在護理過程中慢慢變成必須品，要改變此根深蒂固的意識，必須從管理改革、加強認知及定期監察三方面入手。

1. 管理改革

本院首先成立「約束物品關注小組」，由各樓層護士組成，除作個案研討外，亦致力推廣減少使用約束物品。小組成員一致通過拒絕任何院友於入住時即時簽署《約束物品同意書》，所有院友需要經過觀察、評估及試驗後，在無可避免的合理情況下，方能簽署同意書。此舉大大減低非必要使用約束物品的院友人數，亦提升了員工對約束物品的關注。另一方面，小組透過培訓，提升了員工及家屬對約束物品的認識，尤其使用約束物品所帶來的風險及危機。

為使計劃得以順利推行，本院將使用約束物品的覆檢時間，由社會福利署規定每半年一次，大幅縮減至每月一次，使職員能更緊貼長者身體狀況而作出合理判斷，減少無謂約束。

策略上，採取先易後難的處理方針，由專業團隊（註冊護士、社工、物理治療師、職業治療師）挑選可行個案，交由前線執行，大大提升成功率；增加了前線員工的信心！再加上由本院管理層帶動改變，敢於面對質疑及承擔後果，前線員工才會放胆去做去試，全民投入減少約束！



2. 加強認知

本院發現約束多是來自員工對院友行為處理不當而引伸的結果，此類情況與員工認知不足及處理不善有著密切關係。以長者遊走為例，因擔心長者走失或出意外而選擇約束，是坊間普遍採用的折衷辦法。然而，如員工對病症及個案有更深入了解，不難發現可以有不同介入或輔助方式，比使用約束品更為有效！本院在計劃推行初期，主力針對前線員工(包括個人護理員及護士)作出培訓，一方面增加員工對約束物品的認識，另一方面提升員工處理個案的知識與技能，促進員工從根源解決問題，減少長者受到非必要的約束。例如：某院友遊走是習慣過往要定時外出上班，一天無外出會感覺不妥。照顧員可主動帶該院友到花園走走，到院外馬路邊走一圈，該院友回來後會安靜下來，不用束縛！

3. 定期監察

定期監察是另一關鍵因素。為了讓員工、家屬及院友明白管理層減少使用約束物品的決心，本院於計劃推行期間，每日均要求員工報告目標個案的實施狀況，務求掌握院友最新資訊，增加成功率。本院亦會進行突擊巡查，嚴格規範員工按照個案商討內容進行護理，避免出現「上有政策、下有對策」與鬆散怠惰的情況。

減少使用約束物品的成果

樓層	2016年8月	2017年8月	2018年8月
1/F	29	25	11
2/F	28	17	13
3/F	6	5	3
使用約束品人數(合計)	63	47	27

跌倒(Fall cases)統計表

年份	2016年	2017年	2018年8月
全年跌倒個案數目	86	35	27

4. 爭取家屬的支持

本院非常重視與前線員工及家屬的溝通，為了對個案有更全面的了解，包括院友習慣、喜好及背景，本院專業團隊定期與家屬會面(有需時會包括全部家人或電話會議)，並要求前線員工參與。透過對話，家屬更認識長者院內生活情況，員工亦掌握家屬期望，有助計劃的推行。



建立院內電子藥房 - 「配安心藥物管理系統」

SAFEMED MEDICATION MANAGEMENT SYSTEM (SMMS)

護理安老院長者幾乎每天都需要服用藥物，而且種類繁多，光是一個樓層55位院友一天內要食用的藥，需要一名註冊護士(Registered Nurse, RN)花上半天時間執藥及核藥。傳統的人手藥物管理需要消耗大量護士人力(全院每天用了1.5個RN人手來執藥)，影響臨床護理質素及管理效率，亦較容易出現藥物事故(執錯藥)，導致藥物意外，影響長者健康。

2015年底開始，本院與香港藥學服務基金會開始籌劃應用SMMS，並引入韓國的電子派藥機，配合特設應用軟件。經多次測試調整後，於2016年12月正式應用，成為香港首個SMMS數碼化藥房的安老院舍！此計劃令安老院的藥劑服務走向數碼化和自動化，更榮獲「2018香港資訊及通訊科技獎智慧市民（智慧樂齡）銀獎」，得到專業人士及社會大眾認同！

SMMS應用與程序

此藥物系統充分利用電子科技，由輸入藥物資料、執藥、核藥和派藥，都遵照藥物管理的三核五對原則進行，派藥時會使用平板電腦於加強核對，原則與傳統人手處理藥物相同！SMMS的藥物資料庫是以香港醫院管理局的現時的藥物名冊來製定的，涵蓋了所有根據香港衛生署條例在香港註冊藥物的資料，並由香港藥學服務基金的藥劑師定期進行維修及更新。



使用流程上，當院方收到藥物後，護士或保健員先為所有藥物拍照，並上載至配安心藥物管理系統以備存記錄，然後將藥物及院友資料輸入到電腦系統中。配藥職員將每種藥物分成兩包，一包附有原裝藥物標籤，並貼上在配安心藥物管理系統中列印出的辨認標籤(附有二維碼)，用以裝載少量備用藥物，儲存在院友的個人藥櫃中。另一包藥則貼上透過SMMS系統列印出來的服用標籤(附有藥物用法用量)和辨認標籤，按藥品類別放在儲藥櫃的百子櫃中。

使用藥物時，配藥職員會掃瞄藥袋上的辨認標籤和自動包藥機器藥格上的條碼作核對，以確保藥物正確地填充在藥機的電子藥格內。同時，配藥職員亦在程式中輸入批次編號、藥物到期日、補充數量和正包裝的藥包編號，以便追蹤。自動包藥程序啟動後，藥片(非特殊)會按個人不同服藥時間包裝在有分隔的藥條內，而特殊藥品與抗生素等會以人手另外處理。整個系統由到訪註冊藥劑師監察，由經培訓及考核合格的護士或配藥員協助執行，確保一齊運作正常。

應用科技節省人力，提升整體護理質素

SMMS系統為院舍帶來非常正面及明顯的效益。首先，系統大幅提升了準備及核對藥物的效率，全院藥物管理由以往每日需要12至15小時大幅減少至不到3小時；大幅減省了人手需求，本院只須一名配藥員長駐電子藥房，間中由已受SMMS應用訓練的護士(RN)替補。

由於SMMS系統直接騰出護士工作時間，將節省來的時間用於長者理護上或前線服務：如臨床(床邊)護理、跟進個人照顧計劃等，有助提升整體護理質素。處理藥物在講求效率外，更重視安全性，自電子化服務模式使用以來，我們未曾發現任何藥物事故，藥物管理準確度明顯提高！

社工部的服務優化與創新

每位長者由原居住的社區到入住院舍，面對著環境及照顧者的轉變，須要適應及調整；院舍需要協助院友融入院舍生活，照顧他們在身、心、社、靈等各方面的需要。社工部在過去兩年內不斷改革，增強人手，重整社工部服務方向及重點，加強促進院內各專業協調合作，提供更優化及創新的服務，協助院友建立一個豐盛的晚年！

1. 增加社工人手推行樓層化管理

在2016年之前，全院只得一個專業社工的職位，雖有三名福利工作員，仍忙於處理院友入住與身故、社群心理活動、能力訓練、處理紛爭及投訴、聯絡家屬等，無暇提供專業輔導及提升個人照顧計劃(Individual Care Plan, ICP)的整全性。

為強化社工專業服務，自2016年中起實行樓層化管理，每樓層(55名院友)有一位專業社工及一位福利工作員。全院有三個宿舍樓層，因此增加了兩名社工。至2017年加設社工部主任職位，達致全院有4位專業社工職位。以加快重新評估個人照顧計劃(ICP)，按個案需要與變化及緊急性調整ICP評檢會議次數和形式；若需要時主動邀請院友家屬參與，一起制定或更新照顧計劃。



2. 加強社護合作

本院強調團隊精神，社工部與護理部作為院內的兩大部門，等同院舍的左膀右臂，部門間的相互影響，環環相扣，缺一不可。為促進兩部門間的緊密溝通和合作，發揮互補協同效應，自上年開始，社工部服務也實施樓層化，社工團隊駐場各樓層，與護士團隊於同一工作站辦公，即時掌握個案的最新進展，一同商討方案，以作出適切的跟進和安排。兩部門間互相協調配合，建構「社護合作」的工作模式，使照顧計劃得以全面及有效推行！

3. 促進「家舍連繫」(家屬與院舍)

本院著重「家舍合作」，加強與家屬聯絡，積極回應查詢或疑問，採取即時、正面的態度回應。並及早察覺問題，主動解決家屬在照顧上的擔憂。於必要時安排全家庭會議(family joint interview)與本院社工、護士、復康治療師聯合會議，增加服務透明度及建立互信關係，促進家屬支持服務改革。除以家屬聚會介紹服務新發展外，更設有專題的家屬講座(例如：了解認知障礙症及如何相處)。經一年多的努力，基本上是零投訴！



▲ 專題講座

4. 強調能力為本 / 優勢觀 (Strength Perspective)

我們相信院友有其自身的能力，以「能力為本/ 優勢觀點」作介入模式，著重發掘和發展院友自身優勢，不只聚焦在問題本身，而是看到當中的各種可能性。

鼓勵從院友角度出發，了解他們所關注的人與事，了解過往的人生經歷，發掘長者提升的可能性，提升自身能力感。我們會安排院友參與院務，以至服務院舍，例如：照顧花園植物、每日寫餐牌、疊圍裙、膳食菜單改善、代院友購物等，增加他們對院舍的歸屬感、投入感和能力感。我們相信優勢觀點能讓我們看到不同的選擇，使長者即使面對晚年的各類挑戰，也能得以充權增能，保持正面積極的態度。



之外，也會主動邀請院友就膳食方面提供想法，蒐集合適他們口味的菜式和時令湯水。

6. 尊重個別化

入住院舍後，院友容易被「院舍化」，被劃一照顧，生活變得規律化，失去自我身分及角色，欠缺靈活性及個別化，變成只為生存而非生活！本院尊重每個人的獨特性，在生活流程及活動的設計與安排上著重個別化。我們鼓勵院友維持及發展個人興趣，院內有院友擅長彈琴、拉小提琴及繪畫等。職員則會為他們預留一個小空間，讓他們培養興趣，更於院內展示其作品，增加他們的成就感。



5. 鼓勵院友自立自主

本院透過維持及強化院友自身的機能，加上環境及政策的配合，讓被照顧的院友重拾自立能力，啟動其身體的復原力，提高生活質素。本院重新為院友評估能力，鼓勵嘗試改善提升，配合適度能力訓練，成功由不走動變得以助行架走動、依賴被推輪椅變為自己手動（用腳撐）輪椅、吃糊餐改為吃碎餐等！

本院會常邀請院友給予意見，鼓勵他們自決及自主，鼓勵人生有選擇。例如：本院每月一次將飯堂變為「竹林茶樓」，讓體弱不能外出的院友也可重拾昔日飲茶情懷，豪情放肆吃一兩回魔鬼飲食！在點心單上剔選喜好！除此

另外，每月為生日壽星設計充滿個人特色的生命回顧遊，陪伴院友回到自己曾活躍及充滿回憶的地方(前居所、工作點、街市)或探訪故人，懷緬一番。並由職員為他們攝錄片段，邀請講述人生故事，成為最特別的生日禮物。在生日派對上，他們成為主人翁，決定參加的嘉賓和菜單，安排海外親友以互聯網視頻賀壽等，與其重要的人分享自己的大壽之喜！我們希望即使入住院舍，他們的人生故事沒有因此而中斷，只是繼續承載新的故事，延續生命的意義。





7. 加強院友連繫感

院友在入住院舍後在地理環境上與家人分開，離開自己熟悉的社區，很多人都認為院舍的院友與社區隔絕，尤以體弱輪椅院友為例，因行動受限，而大多數會困留在院舍。

本院著重院友與社區的聯繫，每月定期提供交通工具協助家人陪同體弱院友外出社區活動及參與家庭聚會。而且，社工部每月也會舉辦外遊活動，讓院友接觸社區。最近，社工更設計了「社區導向」活動，安排職員及義工陪同院友前往社區，涉足街市、超級市場及茶餐廳等，體驗一個下午的社區生活。期間，更鼓勵院友為院內需要的院友購置日用品，然後由院友負責付款，藉此訓練院友的認知能力，並體現院友間的互助精神。



▲ 院友在職員陪同下往超市，為其他院友購買生果。

▲ 職員陪同院友及家人回去舊居，舊地重遊，見街訪老友。



同時，本院亦經常與區內團體合作，舉辦不同類型的活動，就以最近舉辦的「長幼共融」計劃為例，透過藝術作為媒介，強化跨代間的溝通，打破跨代隔閡，讓兩代共同體驗共融的樂趣。從中鼓勵院友分享豐富的人生經驗，將智慧承傳下代，發揮「老有所為」精神。



與業界分享改革成果

1. 「腦退化・零約束」研討日 (20/9/2017)

賽馬會耆智園及中文大學主辦，香港大學協辦「腦退化・零約束」(世界腦退化症日)論壇及研討會；本院院長被邀作演講嘉賓，分享減少使用約束物的成功經驗，業界非常讚賞我院成績。

[World Alzheimer's Day Seminar and Forum on Action for Restraint Free care of People with dementia in HK]



2. 照顧新思維 - 「自立支援」 在地實踐研討會 (4/5/2018)

本院院長梁曙曦先生於今年5月獲邀出席由關注家居照顧服務大聯盟主辦，浸會大學社會工作系協辦「照顧新思維-『自立支援』在地實踐研討會」擔任講者，向業界分享在院舍推動改革約束長者措施的機遇及困難。（院長分享推動院舍改革，成功大幅減少使用約束物品）。

3. 安老服務新趨勢講座 (14/9/2018)

香港安老服務協會與香港職業發展服務處合辦的「安老服務創新模式講座」，本院有幸



獲邀擔任演講嘉賓，向業界人士分享院內推行減少約束措施的理念和策略。我們希望透過不同的分享講座，能將減少約束的概念推廣開去。



4. 『院舍「零約束」分享會』 (28/9/2018)

香港社會服務聯會舉辦『院舍「零約束」分享會』，邀請了本安老院院長梁曙曦為演講嘉賓之一，分享如何支援前線員工推行[零約束]。



改革有成果 參觀交流多



▲ 勞工及福利局局長羅致光博士，GBS, JP到訪



▲ 立法會議員李國麟教授，SBS, JP到訪



▲ 立法會議員麥美娟女士，BBS, JP
到訪



▲ 香港耆康老人福利會及東華三院
代表到訪



▲ 扶康會代表到訪本院



▲ 台灣自立支援學院執行長林金立
教授到訪

鳴謝

策略合作伙伴



賽馬會耆智園



香港藥學服務基金



資訊系統顧問有限公司

感謝議員、政府相關部門、安老服務業界機構代表到訪與交流，給予正面回應及鼓勵！

議員、政府部門、醫院

勞工及福利局局長羅致光博士,GBS,JP	立法會議員麥美娟女士, BBS, JP	藥物管理指引檢討小組
社會福利署 助理署長彭潔玲女士	立法會議員李國麟教授,SBS,JP	醫院管理局代表
安老事務委員會 主席林政財醫生	立法會議員張超雄博士	衛生署代表
伊利沙伯醫院代表	香港理工大學護理學院	威爾斯親王醫院代表
養和醫院代表	屯門醫院代表	廣華醫院代表
聯合醫院代表	博愛醫院代表	浸會醫院代表
將軍澳醫院代表	聖德肋撒醫院代表	前立法會議員張國柱先生
台灣自立支援學院林金立教授	中文大學醫學院代表	深圳市民政局及區民政局代表

安老服務、非政府機構

社聯業務總監鄭麗玲及安老服務總主任梁凱欣	香港社會服務聯會(安老服務)
香港基督教服務處安老服務(各院舍代表)	聖雅各福群會(安老服務)
基督教信義會社會服務安老服務(各院舍代表)	香港老年學會
東華三院安老服務(港島區院舍代表)	關注家居照顧服務大聯盟
嗇色園可安、可善、可誠護理安老院	基督教靈實協會
香海正覺蓮社佛教李嘉誠護理安老院	香港耆康老人福利會
香海正覺蓮社佛教寶靜護理安老院	扶康會
香港佛教聯合會佛教沈馬瑞英護理安老院	香港明愛
香港聖公會福利會有限公司	香港耀能協會
仁愛堂	匡智會
仁濟醫院社會服務部各安老院	道教香港青松觀 青松護理安老院
耆智園支援腦退化症實務高等文憑課程全體學員	香港聖公會護養院
九龍樂善堂	香港長者活力協會
香港基督教女青年會鄭傍卿護理安老院	雅麗氏何妙齡那打素護養院
九龍婦女福利會黃張見紀念老人之家	中華基督教禮賢會葵盛東護理安老院
香港柏金遜症會	中華基督教禮賢會詩田頤養院
深圳市融雪盛平社工服務中心	中華基督教禮賢會王少清頤養院
賽馬會善寧之家	港澳信義會懷斎苑
基督教香港信義會恩頤居	中華基督教青年會天平頤康之家
佛教菩提護理安老院	香港蘇浙滬同鄉會屯門安老院
文化村專業護理安老院	香港蘇浙滬同鄉會葵青良友安老院
紫雲間	頌恩護理安老院
德福護老院	翡翠長者之家
聖恩護老院	輝濤嘉濤護老集團
安福護老院	鴨脷洲護老中心
騰達護老中心(葵涌)	樂善居(愛心基金)護老院
頤和園護老中心	九龍塘永健護老院

媒體訪問及報導

「約束」是很多院舍的禁忌議題，當中存在著不少爭論與矛盾，本院有幸接受媒體《HK01》及無線電視「星期日檔案」的專題訪問，分享有效減少使用約束物品經驗與推行心得，供業界參考及互相交流。

1. 《香港01》【不綁老人·上】新派老人院改革 (19/11/2017) [撰文：謝慧心]

<https://www.hk01.com/社區專題/134570/不綁老人-上-新派老人院改革-年輕院長-想令院友似返個人>

2. 《香港01》【不綁老人】專輯一至七 (19/6/2018 -25/6/2018) [撰文：謝慧心]

<https://www.hk01.com/社區專題/199933/不綁老人-一-從抗拒到親手綁人-安老院舍護理員-好快會慣咗>

<https://www.hk01.com/社區專題/200801/不綁老人-二-照顧病重雙親-莊梅岩親身體驗被綁-好似動物>

<https://www.hk01.com/社區專題/201032/不綁老人-三-被綁長者家屬-綁少一點點-讓他們自由吧>

<https://www.hk01.com/社區專題/201855/不綁老人-四-香港首間-減綁-安老院院長-人手非最大困難>

<https://www.hk01.com/社區專題/202236/不綁老人-五-約束變照顧-老年學顧問-約束長者不是照顧方法>

<https://www.hk01.com/社區專題/202270/不綁老人-六-護理員培訓2小時學約束-社工-須加強道德反思>

<https://www.hk01.com/社區專題/202364/不綁老人-七-台灣知名社工林金立-照顧不應是支配關係>



▲ 《香港01》【不綁老人】專輯內圖片。

3. 星期日檔案 -《鬆綁》 (8/7/2018)

施用約束物品，是否就是給予長者最好的「保護」？有研究發現，約束非但不能預防跌倒，更可能導致身體機能退化，跌倒的機會更大，終於綁至老死。為長者「鬆綁」這個概念是否只能在人手及資源充裕的護安院才能實行？本院很榮幸獲得香港無線電視台「星期日檔案」的專題訪問，向公眾介紹本院推行「減少約束」，大幅減少束綁及跌倒(減少60%+)。

<http://news.tvb.com/programmes/sundayreport/5b419364e60383ec1c0fa412>

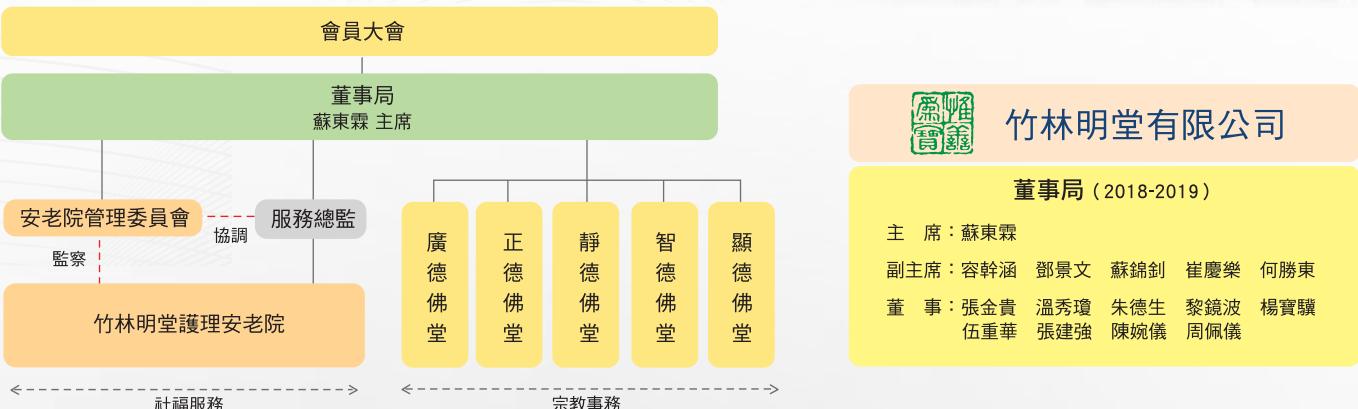


4. 香港電台第五台「有你同行」(5/10/2018)

本院院長梁曙先生及賽馬會耆智園高級訓練顧問崔志文社工，於香港電台第五台「有你同行」《腦退化症專題系列》的節目中，分享長期照顧安排(社區照顧服務、家庭傭工照顧、院宿照顧)。可到此連結重聽廣播：http://www.rthk.hk/radio/radio5/programme/standbyme_2011。

機構管治及管理 - 架構圖

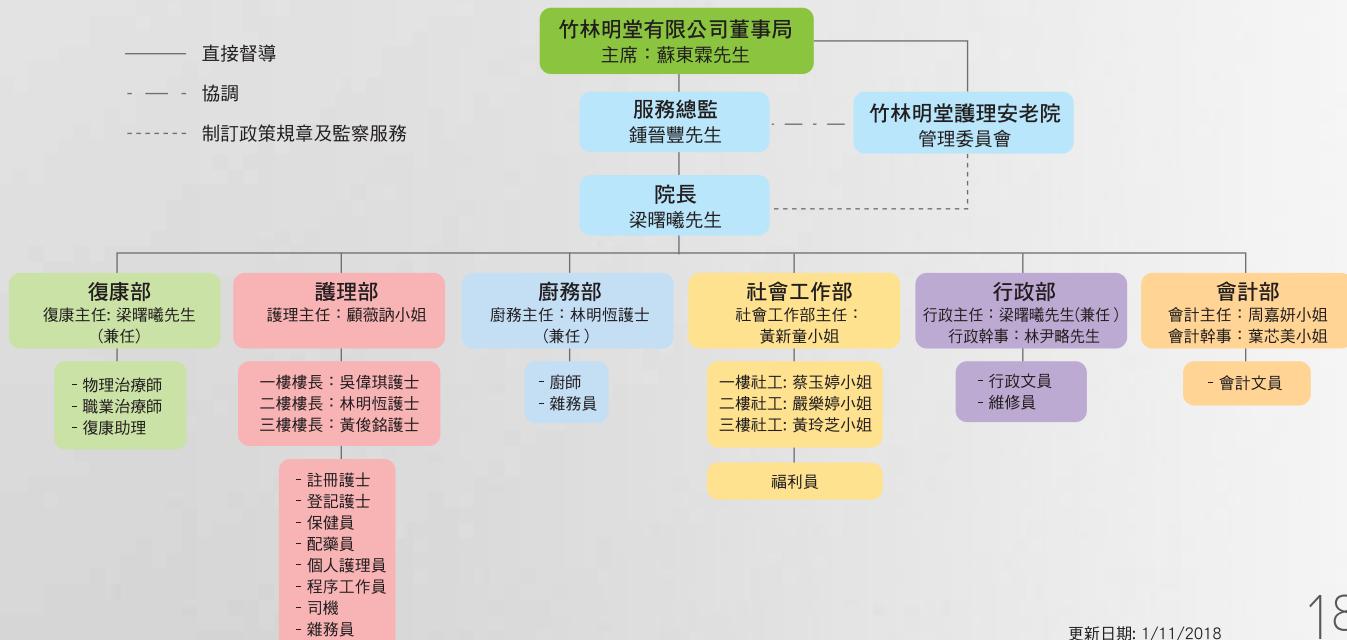
竹林明堂有限公司 - 組織架構圖



竹林明堂護理安老院 2017-19年度管理委員會結構圖



竹林明堂護理安老院架構圖





聯絡資料

- | | |
|--|--|
| 2817 2281 | 2818 8566 |
| www.clmt.org.hk | chuklam@clmt.org.hk |
| 竹林明堂護理安老院 | |
| 香港薄扶林沙灣徑5號 | 5 SHA WAN DRIVE, POK FU LAM, H.K. |

交通網絡

- | |
|--|
| 專線小巴 58、58A、58M、59
港鐵堅尼地城站A出口↔香港仔巴士總站 |
| 專線小巴 10
銅鑼灣謝斐道(信和廣場)↔數碼港 |
| 居民巴士 HR88
干諾道中(永安集團大廈)↔美景臺(循環線) |