



廣福頤養院

出版日期: 2023年3月

院長的話

本人自2021年6月中上任廣福頤養院院長，至今已有一年多。過去一年，最令人難忘的莫過於往年年初爆發第五波疫情。這次疫情，廣福頤養院亦不能

倖免，超過半數院友及員工染疫。在這個嚴峻的時刻，大部份染疫院友需留在院舍原址檢疫。當時，前線同事曾經每日工作12小時，互相替補不同崗位的職務；亦有員工自願於休息日上班照顧院友；甚至留在家中隔離的同事亦協助以電話支援院舍抗疫。經此一役，充份展現院舍員工上下一心堅守崗位的團隊精神。第五波疫情過後，我們未敢鬆懈，為全院職員提供不同的培訓及添置各種設備，為未來作好準備。

廣福團隊雖忙於應對疫情但仍不忘院友抗疫以外的需要。過往一年，院舍開始於喜慶時節引入精緻軟餐，讓體弱院友於佳節亦能共享美食，同慶同賀。此外，院舍亦為著院友的復康及社交心理需要，添置了數項新設備，提升院舍服務質素，讓院友於平淡的生活中帶來新鮮感及樂趣，詳情請參閱本訊內文。

疫情自2020年初至今，在社會福利署及衛生防護中心的指引下，院舍探訪安排一直受到不同程度的限制。我們希望能透過定期制作院訊，促進家屬及大眾了解廣福的近況及服務的發展。現送上我們院訊的創刊號，祈盼閱覽指教。

P1	院長的話
P2-3	疫情之下
P4-5	活動介紹
P6-8	院舍部門介紹
P9-10	院舍新設備介紹
P11	十六項服務質素標準
P12-13	2022年 家屬服務滿意度調查
P14-15	2022年 院友服務滿意度調查
P16	院舍重要資訊



疫情之下

過去一年抗疫期間，本院因應政府相關部門的指引，於院內執行不同程度的防疫措施。以保障各位院友、家屬及同事的健康。以下讓我們一起了解本院的抗疫概況：



抗疫高峰期間，職員穿著全套防護裝備



各走廊添置酒精搓手液供職員及院友使用



職員用餐位置以隔板分開，以免互相感染，並定期全院噴灑防病毒塗層



每天為院友進行快速測試，了解大家的健康狀況



院內設有空氣清新機



定期安排院友注射疫苗



於2022年5月13日起，院舍開放有限度探訪



本院為職員更換新制服，制服具Nano-Tex 專利技術，達致防菌、防濺潑及抗污功能



院友各自在房間用膳，減低互相感染風險



『為疫情準備：非主力工作培訓』

本院於疫情緩和(2022年6月29至7月8日)期間，為不同職級的職員舉行『為疫情準備：非主力工作培訓』，當中包括邀請言語治療師、職業治療師及廚師講解及示範打糊及餵食技巧。另外，院舍亦安排職工講解及示範正確稀釋漂水程序。此培訓目的讓不同職級職員對非主力的工作內容及技巧可以有所掌握，於必要時大家可以互相支援，同心抗疫。

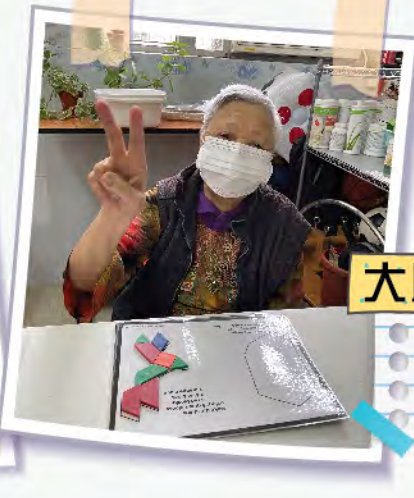


活動介紹



大腦健身室

由職業治療部舉辦，讓院友有機會透過不同的活動，動動腦筋。



平板電腦班

參與平板電腦班，讓平日少接觸電腦的院友可透過遊戲玩樂消磨時間，亦可以學習使用平板與家人視像通訊，以慰思念之情。



食得喜樂

讓院友協助處理食材，烹調後一起分享成果，各位參與院友都很開心。



月滿慶中秋

中秋節與院友猜猜燈謎，送上節慶禮物，並拍照留念。院舍安排節日加飯，當中廚師夥拍復康部共同悉心製作精緻軟餐月餅給有吞嚥困難的院友享用，一同歡度中秋。



義和團

本院首個義工小組於2022年成立，第一個小組活動的主題：為院友設計生日卡，盡顯心思。



樂在頤養

基督教香港崇真會福康頤樂天地的義工，透過線上探訪，為院友獻唱表演及舉行互動遊戲，讓院友感受到社區的關懷。

院舍部門介紹

廣福各部門職員合照



護理部

由於疫情反覆，院舍內的護理部日常運作亦受到一定的影響。每一更的護理人員除了每天與時間競賽，完成各項護理項目，包括派藥、洗傷口、鼻胃管餵飼，以及不同的個人護理工作外，同時亦因應疫情需實施不同的感染控制措施。

本院設有到診醫生服務，定期到訪院舍，為有需要的院友提供醫療諮詢服務，讓行動不便的院友，無須舟車勞頓便可得到醫生的診治。另外，外展老人科及外展精神科的醫生亦會每月到訪院舍，定期為不同的院友覆診和作藥物跟進。

於疫情嚴峻期間，護理部會定期與社區老人評估小組(CGAT)聯繫，以獲取合適的支援及意見。按社署要求，護理人員亦會每天為全院院友進行快速抗原測試。為配合政府安排，本院持續安排院友注射新冠病毒疫苗，以加強院友的防疫屏障。



物理治療部

物理治療師會安排院友進行合適的運動，包括上肢及下肢的舒展運動及肌力訓練，亦會替長期坐椅的院友進行站立或步行訓練，以維持院友的活動能力。上年度本院獲撥款，添置了一部適合床上使用的電動單車，為卧床院友提供下肢關節舒展運動，該器材亦能幫助院友保持關節靈活性、放鬆肌肉及增加血液循環。

此外，物理治療部亦會為前線職員定期提供在職培訓，包括：體力處理操作講座、職安健問答比賽、扶抱及轉移技巧年度考核、定期環境巡查，以確保職員在安全環境及使用正確方法去照顧院友。



職業治療部

職業治療透過各項精心設計及具治療價值的活動，讓院友在院舍內都可以過著有意義的生活。職業治療師會為院友進行年度評估，內容包括：認知能力、自我照顧能力及肢體活動能力，再按需要安排合適的個別訓練及治療小組，以促進院友在感官、四肢控制協調、感知概念、思維及社交情緒各方面的復康。此外，職業治療部亦會為院友提供坐姿評估、輪椅/座椅及各類復康器材的建議，例如：氣墊床褥、坐墊等。

為確保職員掌握工作所需的技能，安全有效地為院友提供服務，職業治療師亦會定期為前線職員提供培訓，內容包括：「輪椅護送及維持正確坐姿」、「認識認知障礙·照顧文化」等。



社福部

步入晚年，長者可能因身體狀況改變而需要入住安老院舍。新入住的院友進入院舍初期，會有不少的適應問題。由一家一主的家中生活到集體生活的環境，當中有很多地方需要適應。社福部主要擔當協調的角色，支援院友身心靈的需要，提供日常社交及康樂活動，透過活動希望各位院友融入院舍的大家庭。

每年社福部會定期舉辦不同的節慶及小組活動，協助院友維持社交生活，發展潛能並且提升對院舍的歸屬感。當中包括：生日會、興趣小組、義工小組等，充實院友生活。除此以外，社福部會支援個別院友的需要，包括：協助院友訂購物品、管理零用金等。

另外，社福部亦會與院舍傳道人協調於每星期為有需要的院友提供崇拜及靈性活動。



院舍新設備介紹

就院友的需要，本院透過申請不同基金，包括：樂齡及康復創科應用基金、社會福利署的整體補助金，增設不少的新設備，滿足不同需要的院友，以下逐一為大家介紹：

軟餐機

院友年齡漸高，現時平均年齡已超越85歲。隨著年老院友比例增加，體弱院友的數目亦伴隨增長，院舍患吞嚥障礙的院友人數有增無減。

為著讓體弱院友能攝取營養的同時，亦能提升用餐時的愉悅和樂趣，本年度院舍申請樂齡及康復創科應用基金，為院舍添置了一部加熱攪拌機。復康部夥拍廚務部於節慶活動中，共同為院友製作色香味營養俱全的精緻軟餐，提昇體弱院友進餐的滿足感，同時亦讓他們共享節日氣氛。



新年有雞腩食，大家都好開心！



言語治療部

本院言語治療服務為有吞嚥困難及言語障礙的院友提供言語治療及評估服務，針對院友的能力，建立個人化訓練計劃，讓院友在訓練中維持或提升現有溝通和吞嚥能力。此外，言語治療師亦會定期提供員工培訓，舉辦講座、諮詢及示範工作坊讓職員提升處理有關吞嚥困難的知識及技巧，增加職員對照顧患有溝通或吞嚥障礙院友的信心，加強跨專業合作，為院友提供更適切服務。



ASPARA® 智能水耕機

本院運用樂齡及康復創科應用基金添置了6部智能水耕機，把園藝活動引入院舍的日常生活。院友可在職員協助下參與植物的種植、照顧及收成，見證植物茁壯成長，當中可提升院友個人的能力感。另外，透過活動亦提升了院友對院舍的歸屬感及生活環境的好奇心，令院舍環境增添生氣。



十六項服務質素標準

為更有效向公眾提供優質的社會福利服務，受資助非政府機構由一九九九年開始已推行「服務表現監察制度」。本院根據社會福利署制定的「十六項服務質素標準」釐訂及評估院舍服務的表現。現逐一為大家介紹：

標準1：	服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。
標準2：	服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。
標準3：	服務單位存備其服務運作和活動的最新準確紀錄。
標準4：	所有職員、管理人員、管理委員會和/或理事會或其他決策組織的職務及責任均有清楚的界定。
標準5：	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。
標準6：	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。
標準7：	服務單位實施政策及程序以確保有效的財政管理。
標準8：	服務單位遵守一切有關的法律責任。
標準9：	服務單位採取一切合理步驟，以確保職員和服務使用者處身於安全的環境。
標準10：	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。
標準11：	服務單位運用有計劃的方法以評估和滿足服務使用者的需要。
標準12：	服務單位盡量尊重服務使用者知情下作出服務選擇的權利。
標準13：	服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。
標準14：	服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。
標準15：	每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，而無須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。
標準16：	服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

PARAMOUNT BED-SITTAN 坐姿康復輔助器

本年度院舍亦運用社會福利署的整體補助金購置1部「坐姿康復輔助器」，這部設備為臥床/體弱、而又未能長時間坐立的院友提供床邊坐立訓練，從坐立狀態刺激其神經系統，增加院友的警醒程度。院友亦可以坐立狀態參與自理訓練，提升上肢活動及自理能力。



LES100 喉部吞嚥肌肉分析及訓練系統

本年度通過樂齡及康復創科應用基金添置了LES100喉部吞嚥肌肉分析及訓練系統。系統主要由平板電腦、專利的彈性阻力桿和藍牙連接器組成，院友利用下巴抵住彈性阻力桿，並使用咽喉部肌肉將下巴收緊抵抗彈性阻力桿的阻力，透過阻力來測量或加強咽喉部的肌肉力量，提升吞嚥能力。系統亦可以訓練院友下顎肌肉協調力和控制能力。程式內設定的遊戲難度可用以配合訓練強度，增進訓練時的反饋，配合院友的需要。



SMARTfit Mini Portable

最後本院透過申請樂齡及康復創科應用基金，為院舍購置了一台嶄新的互動裝置，結合遊戲、認知訓練、手眼協調於一身，讓院友進行有趣味及富娛樂性的運動，加強院友對復康運動的參與度。



2022年家屬服務滿意度調查

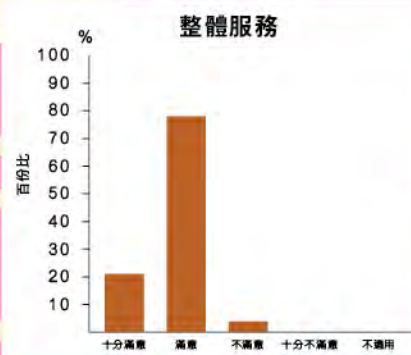
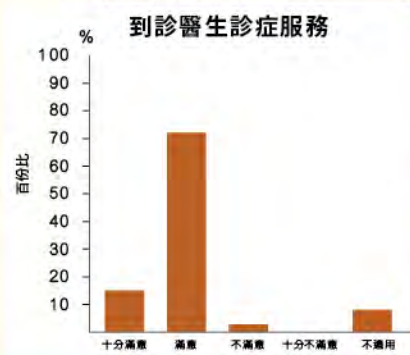
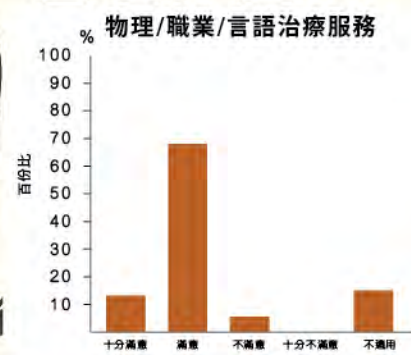
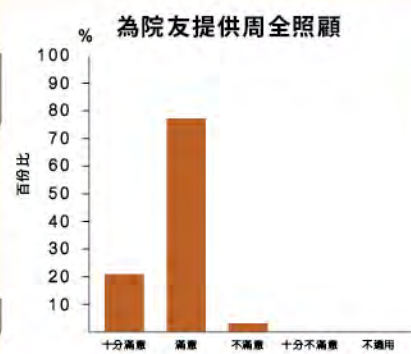
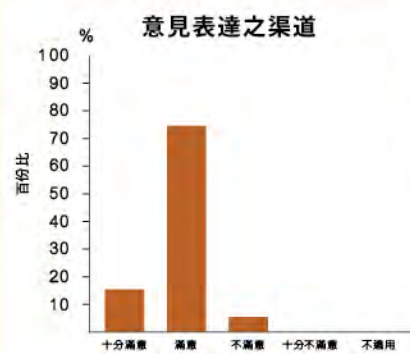
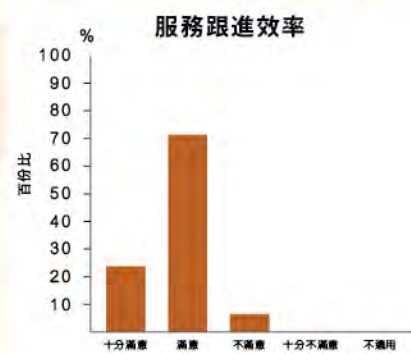
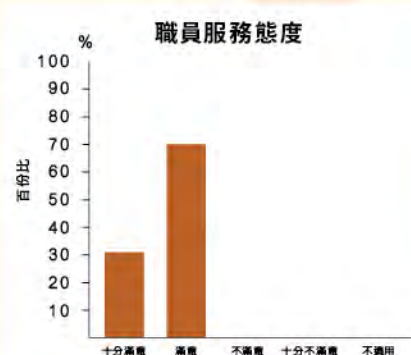
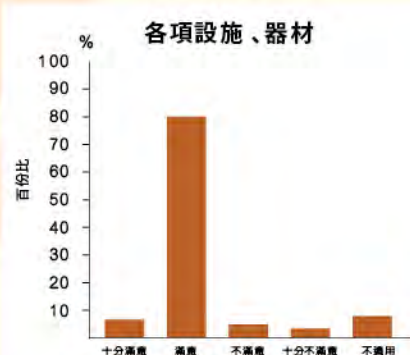
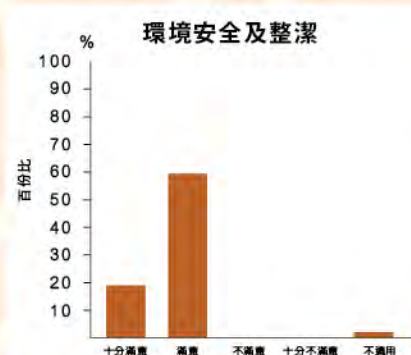
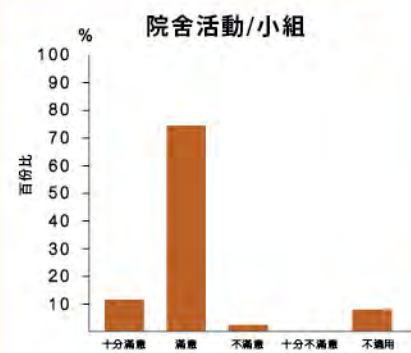
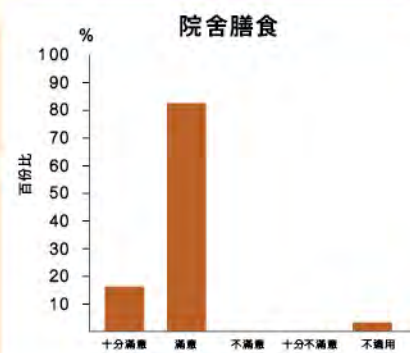
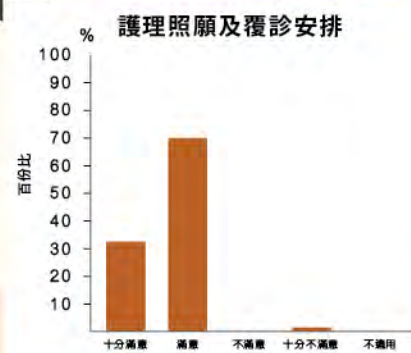
本院於2022年2月進行了年度服務意見調查，
以下為服務意見調查結果。

寄出問卷月份：2022年1月

收回問卷月份：2022年2月

發出問卷：90份

收回問卷：59份



2022年家屬服務滿意度調查(其他意見及回應)

其他意見：

讚賞服務及職員態度

回應：收到不少家屬對院舍服務、同事態度均十分讚賞，院舍各職員會繼續堅守崗位，感謝各位家屬的配合及鼓勵！

SEND多些相

希望能多些時間/機會見院友

希望多些活動比(俾)不同需要的院友

回應：根據衛生署及社會福利署指引，於早前疫情嚴峻的時期建議院舍避免院友非必要的外出及減少群體接觸，實施有限度的預約探訪服務。院方關注疫情對院友情緒的影響，在院內舉辦不同類型小組、活動及社區義工線上探訪等，維持院友的社交生活。為增加與家屬的聯繫，職員會定期把活動相片發放予家屬，讓家屬了解院友在院舍內的生活。

增加視像探訪及探訪改善

回應：疫情之下，院方感謝家屬各方面的配合。鑑於人手、場地及社交距離的限制，當時每位院友的家屬每星期可預約一次視像探訪及一次有限度實體探訪。實體探訪方面，院舍會根據社會福利署相關指引，持續修訂及更新安排，感謝各位合作。

視像接收差(wifi)

回應：視像通話接收方面，院舍已於2022年3月添置數據卡，視像通話不再受網絡不穩定所影響，謝謝家屬的意見。

建議院舍內部可稍作簡單裝修，例如把牆身油油

可以翻身(翻新)院社(院舍)

回應：院舍裝修方面，院舍有計劃逐步進行院舍的裝修工程，由於當中受著疫情影响，導致部份的工作延誤。本年度已完成的工程，包括全院院友房間完成安裝冷氣、更換各洗手間膠摺門，並會計劃進行廚房地台工程，希望逐步進行不同的維修工作，讓院友有一個更舒適的生活環境。

如非緊急，最好不要在晚上致電院友家屬

回應：院舍提供24小時的照顧服務，晚上持續監察院友身體指標，如身體情況出現異常，院方會視乎院友情況通知家屬。此外，院友如遇跌倒等突發情況，按社會福利署指示，院舍必須盡快聯絡院友家屬，並作出相關紀錄，請家屬知悉及諒解。

另外問卷設計上，中間一欄最好設為中性的意見

使用Google form 收集意見，節省紙張和郵費

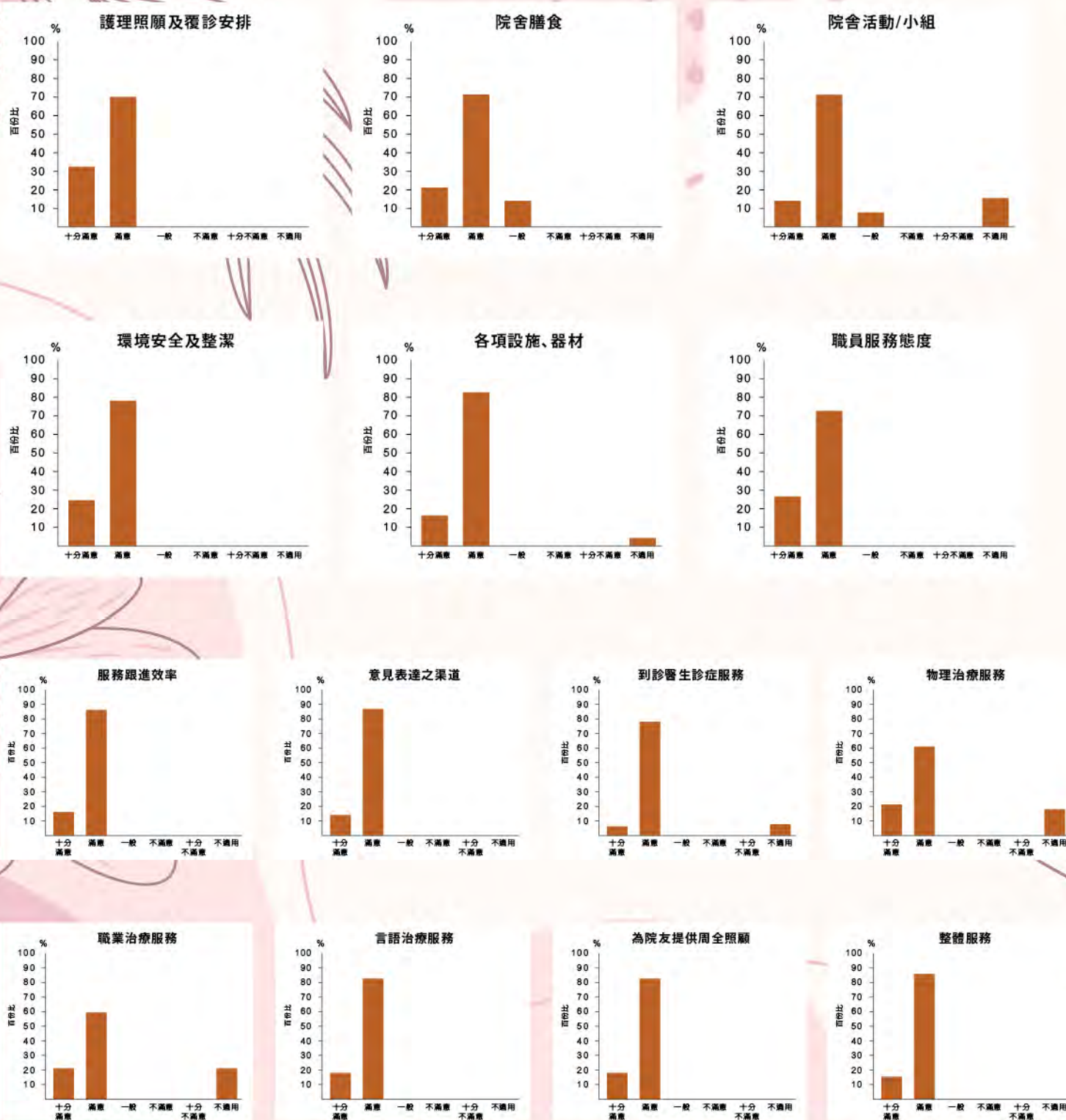
回應：新一年的問卷設計，會作相關修訂，多謝家屬意見。對於每年收集意見的方式，本院會積極考慮以更環保的方法收集各位意見，謝謝意見。



2022年院友服務滿意度調查

本院於2022年7月進行了年度服務意見調查，
以下為服務意見調查結果。

受訪院友人數：43位



2022年院友服務滿意度調查(其他意見及回應)

其他意見：

- 在院舍生活開心，感恩院舍職員關懷照顧
- 全部服務深感滿意
- 院友表示在院舍居住了大約一年，透過職員關顧，已適應院舍生活，對現時生活感到滿意
- 院友為新入住院友，表示尚在適應新環境，對院舍整體服務表示滿意
- 讚賞護理員彭姑娘、陳姑娘常關心她
- 讚賞職工何姑娘、張姑娘清潔做得好
- 很喜歡物理治療師戴姑娘
- 讚賞復康助理歐姑娘

回應：感謝各位院友的讚賞及認同，院舍在疫情下運作大致暢順，確有賴各院友的配合及同工的付出。對於院友的鼓勵，各級同事會繼續努力。

- 疫情下不能外出，好悶
- 想有學生來探訪

回應：疫情下，理解院友長期未能外出，以致影響心情，社福部以不同形式舉行活動，希望維持院友社交生活。當中包括：以廣播形式進行活動及邀請義工作線上探訪。

- 讚賞麥傳道的宗教活動

回應：院方十分感謝院友欣賞本院提供的宗教活動，一星期兩次的宗教活動，不少院友都會預留時間準時出席，本院亦十分感謝傳道部對院友的支援，讓他們在聖靈上獲得滋養。

- 院友期望膳食內容多樣化
- 間中不合個人口味
- 對魚柳味道一般
- 整體滿意，但不愛吃排骨
- 讚賞廚師李姑娘
- 期望膳食內容多樣化，食物煮淋些



回應：於2022年7月開始，院舍推出新菜單，菜單內容更符合時令，亦增加不少新菜式，務求為院友提供多元化及新鮮的食材，當中包括：西檸雞翼、老少平安等，稍後會定期向院友搜集意見。魚柳味道方面，院方會與廚師再研究烹調方法。最後，感謝院友的意見。



院舍重要資訊

院舍探訪須知

1. 院舍探訪，必須按社會福利署最新發佈的《探訪指引》行事，當中條文包括對探訪者所需檢測證明的要求及程序。院舍會定期透過whatsapp廣播功能把更新的指引通知家屬。
2. 感染2019冠狀病毒病的人士或出現如發燒、呼吸道感染徵狀或突然喪失味覺/嗅覺的人士不應進入院舍。
3. 本院每天探訪時間為下午2:30—4:00，共分三個時段，分別為下午2:30、3:00及3:30，每個時段有20分鐘探訪時間，敬請準時出席，遲到者不作安排補時或即時安排另一時段。
4. 由於每天名額有限，各親友探訪必須於三個工作天前致電本院預約（預約探訪服務時間：逢星期一至五，上午9時到下午1時，下午2時至5時，公眾假期不設預約服務。），預約以先到先得方式，額滿即止。本院不會安排沒有預約的探訪。每位院友每星期可預約探訪一次。
5. 每時段安排最多2位訪客探訪1位院友，中途不能換人。
6. 每位親友進入本院須量體溫，用搓手液清潔雙手，並填寫探訪記錄表。探訪期間院友及親友均需全程戴上口罩。
7. 探訪區域設於本院A禮堂位置，以透明屏風間開，每次探訪完畢，本院會安排消毒清潔該位置。
8. 請各親友必須留意，探訪期間院舍廁所恕未能外借。
9. 親友外攜食物前來，請使用即棄器皿及餐具，探訪時交予本院職員處理，職員會在探訪完結後安排送予院友享用。
10. 除實體探訪外，本院仍繼續視像探訪服務，並會逢星期一至六上午進行（公眾假期除外），敬請預約。

院舍通訊軟件聯絡號碼

院舍Whatsapp號碼：9573-9580，請保證人/家屬必須將號碼儲存到手機聯絡人，才可以接收院舍廣播資訊。此號碼只用作發放電子訊息用途，如有任何查詢，敬請致電2653-0636與本院職員聯絡。

