



香港明愛 安老服務  
以愛服務 締造希望

明愛富亨苑



# 2020年3月 第59期通訊

## 編者的話

在過去半年，院舍致力於各個不同範疇優化設施和服務，當中包括裝修地下房間廁所、更換全院扶手及更換鋁窗等，期望能夠讓院友享有更舒適的居住環境，另外，本院亦本著「以人為本」的服務精神，以提供更多元化的活動以豐富院友的生活，包括虛擬實境訓練及我有我願活動計劃，提升院友生活質素。

因應現時新型冠狀肺炎疫情嚴重，為減低院友感染風險，明愛安老服務轄下所有院舍亦推行相關感染控制措施，在此感謝各位親友配合相關措施，使各項措施得以順利執行。希望大家同心對抗疫情，繼續努力保護我們的院友。



## 今期熱點

新職員介紹	P.2
院舍新動態	P.3
感控小知識	P.4
「富亨V世代」活動計劃	P.5
「我有我願」活動計劃	P.6
義工之聲	P.7
院舍活動推介	P.8
院舍年度計劃諮詢	P.9
2019年9月至2020年3月活動花絮	P.9
親友會回顧	P.10
服務意見調查	P.11
服務質素標準知多D	P.12
富亨人說富亨事	

督印人：曾玉萍高級督導主任、曾佩雯院長

編輯：葉沛讌、李嘉駿、馮堯偉

電話：26606125

傳真：26656872

地址：新界大埔富亨邨亨榮樓地下及一樓

電郵：sefhho@caritassws.org.hk

扶助弱勢社群  
發展人的才能  
致力溝通和解  
建立回饋精神



# 新職員介紹

服務員：魏花雲



大家好，我是服務員魏花雲，入職前亦曾為富亨苑的員工，但因健康問題離職一年多，2019年10月1日正式重回富亨苑這個家庭，希望在往後的日子能夠服務院友。請大家多多指教。

個人護理員：楊洪芬



大家好！我是護理員楊洪芬，很高興認識大家，也很高興成為香港明愛一份子。希望在往後的日子能同大家一起開心快樂服務我們的老友記。

二級保健員：馮佩詩



大家好！我是二級保健員馮佩詩，很高興加入富亨苑這個大家庭。我之前亦於其他院舍工作，請大家多多指教。

## 職員動向

月份	姓名	職級	狀況
9月	符氣怡	保健員	離職
9月	曾玉枚	個人護理員	離職
9月	余葆芳	個人護理員	離職
10月	邱蕙欣	職業治療師	離職
3月	林珈荀	社工 (半職)	轉職
3月	周燕華	個人護理員 (半職)	離職



# 院舍新動態

我們一直致力提升服務質素，希望改善院舍內的設備，給院友「家的感覺」。來年本院亦會繼續翻新一樓部份房間，準備迎接我們的新家人。



## 更換院舍招牌

給人煥然一新的感覺。



## 更換全院扶手

讓院友步行時扶得安心又放心。



## 新增流動電視 (供隔離房間使用)

讓院友留於隔離期時能夠娛樂一下



## 地下05, 10及 11房廁所翻新

讓院友使用得更舒適，並讓體地地下體弱院友能夠使用沐浴床



## 多用途活動室 搬至愛歡廳

繼續為院友提供多元化活動及認知訓練





# 感控小知識

副院長 葉沛謙

## 嚴重新型傳染性病原體呼吸系統病

### 1. 什麼是嚴重新型傳染性病原體呼吸系統病(武漢肺炎)？

「嚴重新型傳染性病原體呼吸系統病」是指2019年12月起在湖北省武漢市出現的病毒性肺炎病例群組個案。根據內地衛生部門的調查，病原體為一種新型冠狀病毒。新型冠狀病毒屬於乙型冠狀病毒屬，與SARS病毒和類SARS病毒的類群相鄰，但不屬於SARS和類SARS病毒類群。

### 2. 傳播途徑

經呼吸道飛沫傳播是新型冠狀病毒主要的傳播途徑，亦可通過接觸傳播。飛沫一般通過咳嗽、噴嚏方式進行傳播，它在空氣當中的傳播里程一般是一米或者兩米，且很快沉降，不會在空氣中漂浮。

### 3. 潛伏期

潛伏期為1-12.5天（估算的中位數為5-6日），但可長達14天。

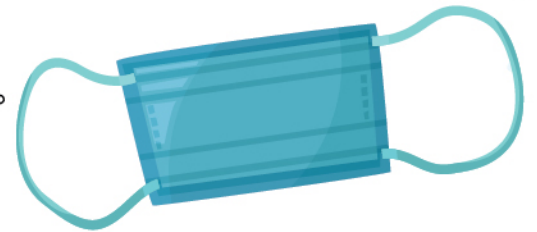
### 4. 病徵徵狀

根據內地衛生部門提供的資料，一般會出現發燒、乏力、乾咳及呼吸困難等。年齡較大或有慢性疾病患者，有較大機會出現嚴重情況，可能出現較嚴重的肺炎病徵、呼吸衰竭甚至休克。如有上述病徵，需戴上口罩，並向醫生求診。



### 5. 治療及預防方法

主要為支援性治療，現時沒有預防這傳染病的疫苗。



### 6. 健康建議

保持良好的個人及環境衛生

- ★在搭乘交通工具或在人多擠逼的地方逗留時應佩戴外科口罩。正確佩戴口罩十分重要，包括在佩戴口罩前及脫下口罩後保持手部衛生。
- ★經常保持雙手清潔。勤洗手，尤其在觸摸眼、口或鼻、處理食物或進食前、如廁後、觸摸公共物件如電梯扶手、升降機按鈕或門柄後，或當手被呼吸道分泌物污染時，如咳嗽或打噴嚏後。
- ★如出現發燒及或呼吸道感染病徵如咳嗽、打噴嚏、喉嚨痛或肌肉疼痛，應戴上外科口罩，不應上班或上學，避免前往人多擠逼的地方，及盡早向醫生求診。
- ★如廁時亦要注重衛生，先將廁板蓋上才沖廁水，以免散播病菌。
- ★確保室內空氣流通。
- ★最少每星期徹底清潔家居一次，可使用1:99稀釋家用漂白水清洗非金屬表面，待15-30分鐘後，再用清水清洗。金屬表面可用70%火酒消毒。

(資料來源:衛生防護中心)



# 富亨V世代

一級活動幹事 馮堯偉

近年，虛擬實境技術(VR)於社會上廣泛應用，不單用於遊戲產業，還有不少的行業已把VR用於工作上，如建造業、教育等；但大家有想過院舍長者亦能夠使用VR嗎？<富亨V世代>計劃透過向東華三院「共融V世代」活動計劃借用VR設備及軟件，為院友提供各項訓練；VR能夠讓使用者在戴上設備後，有親歷其境的感覺，讓使用者可以更投入於遊戲內。

在VR軟件中，有不同款式的遊戲，但因應對象為長者，多數為簡單的遊戲，例如：拋接球類、餵飼大象等等遊戲。那到底這些簡單的遊戲對院舍長者有甚麼好處？雖然每位院友每次遊玩時間為15-30分鐘，但VR需要使用者帶上手環式控制器，直接使用雙手或身體不同部位進行遊戲，對院友來說需要一定的運動量，並鼓勵院友進行手部活動。

另外，部份遊戲亦能訓練院友的認知能力，例如餵飼大象的遊戲需要院友從不同物品中選擇食物給大象，選錯或選對物品大象會有不同的反應，如選錯時大象有機會向院友噴水，讓院友能夠辨別對錯。對於較體弱的院友，亦能夠有助訓練他們的認知能力。軟件中亦有一些探索體驗的遊戲，例如讓院友模擬在海底中漫遊，場面非常真實，為院友帶來新鮮感。同時，院友彷彿置身真實大自然環境中，有舒緩情緒之效。

對於院友來說是一個新奇的體驗，VR於市面上越趨常見，科技已經不是年輕人的專利，只要使用得當，即使是院舍長者，亦能寓訓練於娛樂。



院友正進行海底漫遊活動，  
像真的在水中潛水！

進行手球遊戲，  
鼓勵院友活動雙手！





# 「我有我願」活動計劃

社會工作助理  
李嘉駿

「一人有一個夢想」，本年度社康組開展了「我有我願」活動計劃，為院友實現簡單心願，希望讓院友一圓心願，讓院友能感受到院舍對院友的關顧，鼓勵他們正面積極面對生活，以建立正面的人生觀。現向大家介紹其中兩位參與計劃的院友。

## 心願：到海洋公園乘坐纜車

活動過程：

鄧婆婆入住院舍後，已多年未有到主題公園等地方遊玩，亦多年沒有乘坐纜車，希望有機會能夠到訪主題樂園。期後，社康組便於半年一度的旅行選訂了海洋公園為旅行地點，讓院友重回舊地，並邀請其他院友一同前往。鄧婆婆亦由同事的陪同下乘坐高空纜車，一圓她的心願。

## 院友感受：

鄧婆婆表示已多年沒有到過海洋公園，亦沒有想過能夠有機會於有生之年能夠再乘坐纜車，感到十分開心。回院後，亦與其他院友分享旅行期間的經歷。



## 心願：「打邊爐」

活動過程：

梁婆婆過往的生活較平淡，往少有機會出席一些聯誼活動。故入住院舍後，社康組同事都不時邀請院友出席聯誼活動。梁婆婆表示自己多年來未有與友人「打邊爐」，故社康組特意於下午茶活動中由外出飲茶改為「打邊爐」，並邀請其他院友一同參加，讓梁婆婆與其他院友聯誼。

## 院友感受：

梁婆婆感到十分開心，表示已多年未有「打邊爐」，亦很久未有參加聯誼活動，是次活動讓她能夠與其他院友享受火爐的樂趣和增進與其他院友的感情。參加活動後，她亦有與同事和其他院友分享參加活動的樂趣。





# 義工之聲

社會工作助理 李嘉駿

魏祖祥和劉偉修（祥哥和祥嫂）於明愛富亨苑擔任義工十二年，一直於院舍協助不同的活動和小組，服務我們最愛的老友記。

十二年前，因他們的親人入住了富亨苑，從此便與富亨苑結下不解之緣。除了照顧他們的親人外，他們亦開始擔任院舍內的義工，協助不同的活動和工作。縱使他們的家人已經過身，他們亦繼續服務富亨苑和院友。在這十二年來，他們早已與院友建立親密的關係。每當他們來到院舍時，一眾院友都會很開心地叫著：「祥哥，祥嫂」，可見他們與院友就像親人般相處，而院友也很開心能夠見到他們。然而，他們的服務亦能夠讓一眾院友感到溫暖和關心。

他們曾說過：「希望能夠盡自己的能力服務院友，貢獻院舍，老友記的笑容也成為他們繼續服務的動力。」他們一直盡心盡力擔任義務工作。即使他們已經逐漸年長，他們也會固定每週到院舍服務，繼續服務我們的老友記。他們也十分關心院友和留意他們的動向，每當院舍內有任何活動，他們都義不容遲到院舍協助，同時也待每一位老友記像親人般。他們熱心服務和愛護院內每一位院友，這種服務精神實在難能可貴。

即使老友記已入住院舍，但亦需身邊人的關顧，而祥哥和祥嫂多年來服務富亨苑，同時也十分關心院內每一位老友記。我們透過運用親友的力量和關顧，來給予老友記貼心的關顧，讓一眾院友能夠感受到身邊人的溫暖。



感謝你們的服務



# 院舍活動推介

2020年4月	富亨遊樂團 社工日 復活節慶祝 輕鬆Tea 一Tea 路德會探訪
2020年5月	富亨遊樂團 神召會康樂中學生日會 2020富亨義工啟動禮 輕鬆Tea 一Tea 匡智會探訪 母親節慶祝
2020年6月	院舍大旅行 富亨遊樂團 夏季生日會 父親節慶祝 輕鬆Tea 一Tea
2020年7月	富亨遊樂團 美食巡禮 輕鬆Tea 一Tea 終點分享會
2020年8月	富亨遊樂團 輕鬆Tea 一Tea 殯儀導賞團 社工日

## 院舍年度計劃諮詢

本院每年均會對進行「年度計劃」的檢討和計劃，我們亦希望你們能夠為本院年度計劃提供意見。如你們有任何意見，歡迎寫下你們的意見。(填後可交至本院辦公室)

---

---

---

---

---



# 2019年9月至2020年3月活動花絮



**院舍旅行－海洋旅程：**  
到海洋公園參觀熊貓館和鯊魚館，部份院友於職員陪同下更有乘坐登山纜車。

**神召會康樂中學盤菜宴：**  
到康樂中學享用盤菜，院友表示十分美味。



**富亨慈善義工表演日：**  
由北區舞蹈聯會到院表演歌舞為明愛長者暖萬心籌款，院友們都表示十分精彩。

**冬季生日會：**  
為10月至12月院友慶祝生日，並邀請親友一同慶祝。



**吉慶滿堂慶團年：**  
院友和親友們到嘉年華酒家享用團年午宴，有義工表演和財神派利是，參加者都開開心心迎鼠年。



# 親友會回顧

本院於2019年12月28日下午2時30分舉行了半年一度的親友大會，由院長向各位親友講解有關現時院舍的動向，並邀請了職業治療師向大家講解認知障礙症。當日的會議內容摘要如下：

## 1. 推動環保、減廢計劃

- 檢視房間垃圾份量，轉用較細的垃圾桶，減少垃圾製造及減少用塑。
- 廢物回收，如：廢紙，鋁罐、電池電芯
- 減少廚餘，如院友外出用膳，預早通知職員以減少膳餐份量。
- 如院友有不合用的個人物品或復康用品，請家人協助安排捐贈或棄置

## 2. 院舍資訊傳遞

- 客廳資訊屏幕，播放資訊，  
如：餐單、活動資料、感染控制訊息等等
- 親友可透過以下方式知道本院資訊

親友資訊板

電話Whatsapp

親友大會

院友及親友須知



## 3. 療養服務

- 如院友身體健康情況轉變，經醫生評估需轉往較高程度護理院舍時，會安排院友申請輪候適合院舍。
- 療養院收費已包括奶水等費用。(院友因身體健康或其他原因而少吃或不進食院舍安排膳食，本院不會退回有關膳食費。)
- 為院友照顧著想，若申請獲接納編配到療養院宿位時，院友及親友須接受轉院安排。

## 4. 院舍服務年度檢討及計劃

- 推動環保、減廢計劃
- 優化環境及衛生
- 加強感染控制
- 完善藥物管理流程
- 增加職員培訓



## 5. 院友及親友須知

- 院友每月繳付雜費套餐計劃更新，增加漱口水。
- 為安全起見，不可在院內使用電暖墊。
- 由於院友健康及吞嚥情況各有不同，請勿協助其他院友餵食、購物等，以免發生意外。  
請親友不要將攜來食物分送給其他院友享用，以免其他院友進食不合適的食品或容易發生吞嚥困難的危險。
- 請勿讓院友在床上進食，免生意外。
- 院舍膳餐只供院於院內膳餐時間進食，不可外帶。如有需要請與職員聯絡。

## 6. 服務質素標準簡介及諮詢

院舍按服務質素標準推行服務，如欲了解可向寫字樓借閱有關政策文件和反映意見。



# 服務意見調查

本院於2020年2月進行了定期服務意見調查，共31位服務使用者交回問卷，以下為意見調查結果。

項目	服務範疇	滿意程度					
		十分滿意	滿意	尚可	不滿意	不適用	
1	1.1	護理及健康照顧	51.61%	45.16%	3.23%	-	-
	1.2	院友個人起居照顧	41.94%	58.06%	-	-	-
2		健體 / 復康運動	32.26%	64.52%	3.23%	-	-
3	3.1	社交及康樂 (戶內 / 戶外)	48.39%	48.39%	3.23%	-	-
	3.2	院友 / 親友參與	29.03%	54.84%	9.68%	-	6.45%
	3.3	社區 / 義工服務	38.71%	54.84%	3.23%	-	3.23%
4		腦退化症服務	45.16%	48.38%	3.23%	3.23%	-
5		膳食服務	51.61%	38.71%	6.45%	3.23%	-
6	6.1	院舍設施	51.61%	48.39%	-	-	-
	6.2	環境管理及清潔	51.61%	48.39%	-	-	-
7		職員工作態度	38.71%	54.84%	6.45%	-	-
8		到診醫生服務	32.25%	54.84%	3.23%	9.68%	-
9		整體意見	51.61%	45.16%	3.23%	-	-

綜合意見	院舍回應
膳餐方面，建議膳食清淡，加入不同膳餐。爛飯不夠熱，正常飯較硬。	廚務主管與廚師們商討改善方法，並跟進及檢視效果。
建議下午茶喝涼茶	會積極考慮安排，近來亦增添一些抗炎保健的湯水和涼茶供院友享用。
活動方面，增加點心送遞次數。	社康組會增加相關活動的次數，讓院友能夠品嚐不同的食物。
護理方面，增加到診醫生處理的透明度，與家人溝通醫療報告和藥物的跟進情況。	按院友情況和需要，邀請家人到院見醫生了解院友健康情況，增強溝通。
加強關顧於房間監察期的院友的如廁需要。	安排指定崗位護理員，分別於上午及下午時段協助有需要的院友。
延長沖涼時間，並穿衣前確保抹乾身體，避免弄濕衣物。	高度關注護理服務的質素，會加強督導職員，並增加巡查職員進行護理工作的情況。至於沖涼時段的長短，會與個別服務使用者洽商合理的安排。

感謝你們的意見

我們會繼續努力，提升服務質素，為院友提供更好的照顧服務



# 服務質素標準知多D

今期為大家介紹服務質素標準15及16

## SQS 15：申訴及讚賞

1. 每位院友、親友及職員均有自由申訴對院舍服務的意見。
2. 院舍亦有實施處理投訴的政策及程序，會本著無私的原則處理。
3. 所有相關投訴的資料只會披露予有需要知情人士。



## SQS 16：免受侵犯

1. 言語上侵犯：泛指職員／服務使用者任意一方向對方說出一些侮辱、恐嚇和貶低的言語，令對方有被羞辱及侵犯的感覺。
2. 身體上侵犯：泛指職員／服務使用者任意一方向對方作出騷擾、攻擊及暴力行為，而受到人身安全及生命威脅。
3. 性侵犯：泛指職員／服務使用者任意一方向對方作出性的要求及作出任何涉及性的行徑，令對方感到被羞辱、尷尬或受到滋擾。



## 富亨人說富亨事

大家都是富亨苑的一份子，為讓我們能夠提升服務質素，我們希望你能夠說出一些意見和心聲，讓我們能夠做得更好。（填後可交至本院辦公室）

---

---

---

---

---

---

---