



苑訊

地址:香港西營盤高街2號西營盤社區綜合大樓1及2樓
電郵:seegho@caritassws.org.hk

電話:2559 6685 傳真:2559 6072
網址:www.caritasse.org.hk

編者的話

「四道人生」-珍惜告別之前

院舍是長者在人生晚期階段生活的地方，而本院是一所護養院，入住的更是較為體弱的院友。在生命的晚期階段，時間往往提醒著我們一件不可忽視的事情：把握活著的每一天。因此，實踐「四道人生」對本院院友就顯得更為重要。

「四道人生」分別是指「道謝」、「道愛」、「道歉」及「道別」，而「四道人生」是鼓勵我們趁仍然活著的時候，以實質的行動把想說的話及時表達，把想做的事趁早安排及實行，讓自己和家人摯友都不要留有遺憾和失落！

晚晴照顧服務一直是本院的照顧方向之一，本年度我們亦會持續推行相關活動，包括舉辦晚晴講座、四道人生工作坊及院友知命樂天小組等，鼓勵家屬與院友積極參與。

珍惜我們現在所擁有的一切，珍惜告別之前的時間，適時向所愛的人道愛、道謝、道歉和道別，就讓我們一同將「四道精神」實踐於院舍生活當中吧！

社工 鄧潔雯姑娘

內容			
頁 1	編者的話	頁 2	活動花絮
頁 3-4	活動介紹	頁 5-6	主題文章：活出四道人生
頁 7-9	苑務快訊：2019-20 年度服務滿意程度意見調查	頁 10	生日之星

督印：李妙兒院長 編輯成員：周芷晴姑娘（一級活動幹事）

出刊日期：2020 年 7 月 9 日 出刊數量：150 份

活動花絮

新型肺炎於農曆新年過後，於香港社區內造成各樣影響，院舍為確保院友安全，亦暫停了一切群體社交活動及探訪，惟兩個月過去，疫情未見好轉跡象。為增加院友疫症期間之活動機會，本院設計了一系列可於房間內進行的活動，讓院友於疫情期間亦可保持社交及與外界保持聯繫。



院舍職員與院友分享時事新聞及社會議題，讓院友時刻保持對社會的認識。



復康員與院友進行音樂操運動，院友於疫情期間亦有不忘強身健體。



院友未能外出購物，亦可於恩翠士多中購買零食及飲品。

母親節、父親節、生日等日子院舍亦於床邊為院友送上祝福。



除了以上活動外，院舍還於房間內為院友播放音樂，並與個別院友進行一對一平板電腦訓練。



活動介紹

☺ **教育及發展** – 讓院友可吸收不同資訊，保持與外界聯繫。

醒神健康操

➤ 於個別院友房間與院友進行健康音樂操及分享健康資訊

日期： 2020年7-9月 (每星期一次)

時間： 上午8:45-9:00

地點： 個別院友房間



新聞大笪地



➤ 與院友分享時事新聞，在院舍內也能了解世界發生的大事。

日期： 2020年7-9月 (每兩星期一次)

時間： 每節15分鐘

地點： 個別院友房間

健康講座

➤ 讓院友吸收更多健康資訊，關注自身健康。

日期： 2020年8月5日 (星期三) 主題： 排便可以好輕鬆

2020年9月2日 (星期三) 主題： 長者的口腔健康

時間： 上午9:30-10:30

地點： 西營盤社區綜合大樓3樓社區會堂

備註： 活動內容或因新型肺炎疫情而有所調整。



☺ **社交及康樂** – 為院友提供良好的社交環境及娛樂，令院舍生活更多彩。

生日開心速遞

➤ 到生日院友床邊送上由生日開心速遞義工組制作的生日卡。

日期： 2020年4-6月

時間： 個別進行



活力繽紛樂園

➤ 院友進行運動競技及猜燈謎慶祝中秋節。

日期： 2020年9月29日

時間： 下午2:30-3:30

地點： 西營盤社區綜合大樓3樓社區會堂

活動介紹

☺ **個人服務** – 為院友解決生活所需。

恩翠士多

- 由恩翠士多義工組運作小賣部，讓院友能在院舍內自行購置生活用品及小食，享受購物樂趣。

日期： 2020年7月14及28日，8月11及25日，9月8及22日

時間： 下午2:00

備註： 院友需以零用現金結帳。

☺ **延智服務** – 透過不同的認知訓練，延緩院友腦部退化。

我 Net 你都 Net - 認知障礙一對一訓練

- 以平板電腦遊戲訓練記憶力、專注力、執行力、靈活性、視覺空間、語言能力等腦部能力，延緩院友腦部退化。

日期： 2020年7-9月

時間： 個別進行



☺ **義工服務** – 鼓勵院友參與義工服務，讓他們也能發揮所長，老有所為。

生日開心速遞義工組

- 義工製作生日卡，為生日院友送上祝賀

日期： 2020年7-9月

時間： 個別進行



☺ **服務使用者參與** – 提供平台讓院友及親友表達意見及了解院務。

院友大會

- 與院友分享院舍及活動資訊，並諮詢院友對院舍的意見。

日期： 2020年8月

時間： 個別院友房間進行

鑑於社區上新型肺炎情況尚未受控，本苑為保障院友健康，暫停所有義工探訪及外出活動。院舍內的活動改於個別院友房間內進行，避免群體活動，減低感染風險。

活出四道人生

社工 陳蘊珠姑娘

在安老服務工作，最多聽到長者抱怨身體日漸衰弱，經常疼痛，抱怨自己需要依靠他人照顧。

從一些不抱怨的長者身上，不難發現他們過去都經歷過人情冷暖、面對生活困境、失敗壓力，但是他們依舊保持一顆感恩的心去接受和面對生命的現實。他們會數算得到的祝福及擁有的東西，而不是埋怨自己沒有或失去，因為他們相信世上發生的一切沒有一樣是理所當然的。

四道人生就是提昇長者的能力，從道愛、道謝、道歉、道別四個生命向度去觀看生、老、病、死人生的必然性，從而學會善用時間作好臨終的規劃及準備。

道

就是要說出口，表達心中的思念、想念、愧疚與感謝；說出心中的意念要及時，並要毫無保留地表達，表達後亦無遺憾。

道愛

對摯愛的親人，說出彼此的真心話，祝福彼此，以及表達關愛。

道謝

謝謝出現在我們生命裡的人，為我們所做的一切，讓我們備受呵護。

道歉

請求對方原諒我們所做的過錯，也寬恕、原諒對方的錯，釋放彼此的愧疚，放下恩怨。

道別

真誠的和親友說再見，再次感謝他們出現在生命中，請他們安心；親友也祝福長者放下，好好的走。

我愛你

謝謝

對不起

再見

看似簡單言語，卻是長者與家屬送給彼此最珍貴的禮物。

臨終前回顧一生，發現人生最大的恐懼不是害怕面對死亡，而是害怕失去；人生最大的遺憾，不是後悔做錯了事，而是後悔該做時沒有付諸行動。提醒他們面對不可預期的死亡時要有兩手準備，即作最壞的打算，最好的準備。

<p>道愛</p> 	<p>因為愛是上天賜給人類生命的泉源及量，它是我們生命的核心，使我們明白這一生是「為誰辛苦，為誰忙」，生命是有意義和價值的。愛，縱使板著臉，沒趣地伸出雨傘，仍為對方擋雨。</p>
<p>道謝</p> 	<p>生命是上天白白賜予我們的一份禮物，生命中所擁有的一切，都不是理所當然的，我們要時時對天、地、人表達感恩、感謝。人在痛苦、患上惡疾時，要去思考生命的意義，才能找到出路。</p>
<p>道歉</p> 	<p>人的一生是我們學習如何成為人之為人的一個過程，在邁向成長、成熟的過程中，難免在思想、言語、行為上犯錯，所以，懂得知錯、認錯、改錯，重新做人才是重要的。</p>
<p>道別</p> 	<p>人的一生繞不過「生、老、病、死」這個生命過程。由於一般人對於人的生命終點「死亡」，視為諱莫如深的话题，避免談論。為使生命最終能不遺憾、不後悔，就要抓緊時間和機會，多學習捨得、放下、說再見和放心。面對它，接受它，處理它，放下它。</p>

苑務快訊：2019-20 年度服務滿意程度意見調查

在剛過去的三月，本院向院友及家屬發出了《2019-20 年度服務滿意程度調查問卷》，向各院友及家屬了解他們對本院各樣服務、設施及同工的意見。截至 3 月 31 日，我們已收回 51 份家屬問卷及 17 份院友問卷，經整理後，家屬問卷的結果是整體滿意度達到 98%，院友問卷的結果是整體滿意度達到 100%。下表為個別的意見及院舍之回應。

主要意見類別	院友/家屬意見	回應及跟進
膳食	<ol style="list-style-type: none"> 1. 沒有其他菜(綠色)(只有紹菜及黃芽白) 2. 餸菜咸 3. 飯太多 4. 肉較硬 5. 不想早餐常吃粥 	<ul style="list-style-type: none"> ● 院舍會提醒廚師多留意餸菜味道及份量穩定，款式多元化。
設施及環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平板電腦好玩 2. 地方清潔 3. 清潔度也十分滿意 	<ul style="list-style-type: none"> ● 感謝各院友及家人讚賞。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 希望環境設施可以提升，例如:電器、傢具等 5. 院舍光線及空氣流通可改善 6. 建議院友床邊置轉身記錄 	<ul style="list-style-type: none"> ● 期望院舍裝修後，環境設施可改善。 ● 已向社會獎券基金申請添置電器、傢具等設施，現仍待審批。
	<ol style="list-style-type: none"> 7. 床頭櫃好黑有漬，清潔可多些，被舖有漬、臉有污漬，清潔不夠乾淨 8. 毛巾洗完依然有尿味，換房間後蚊子有所減少，間中還有,有時橫單換了，但褲子不換，坐在椅上背部衣服未能蓋體。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 本院按時為不同設施及地方進行清潔。另每季亦有安排清潔公司到本院作大清潔。 ● 院舍已提醒前線同事多留意房間設施及院友之清潔事宜。 ● 期望對我們服務有其他意見時都儘快與我們職員溝通。

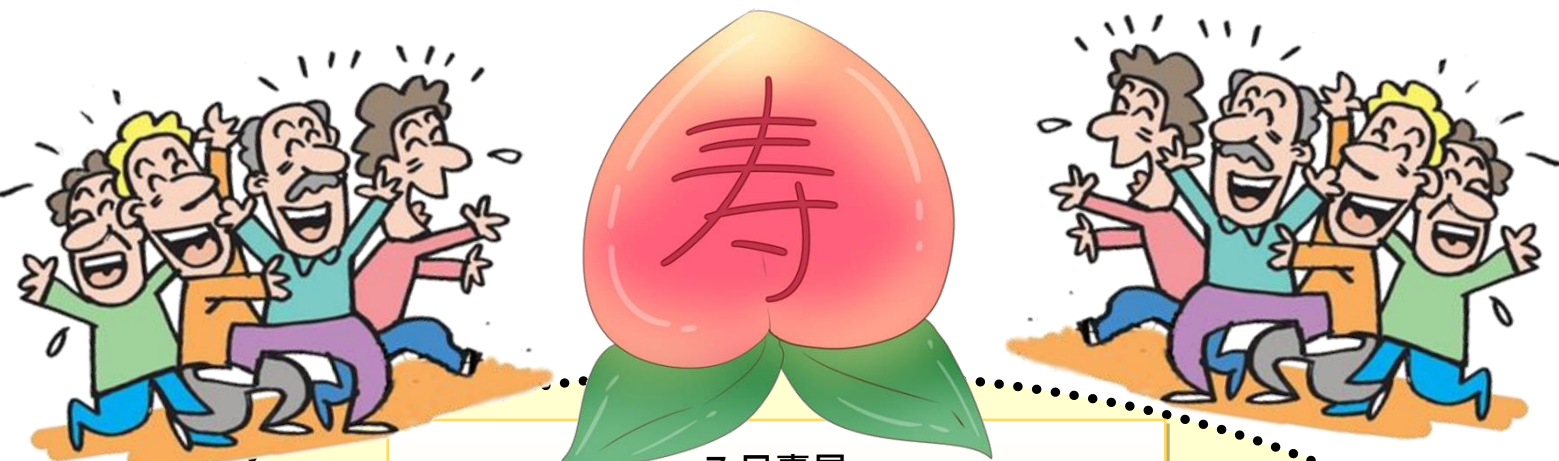
主要意見類別	院友/家屬意見	回應及跟進
服務	1. 服務態度非常好 2. 服務完善，誠為非常完善的護養院也 3. 服務很好 4. 整體服務十分滿意	<ul style="list-style-type: none"> ● 感謝各院友及家人讚賞。
	5. 為何會因為要裝修的關係而減少物理治療運動，沒有道理啊？	<ul style="list-style-type: none"> ● 裝修期間，物理治療運動未有減少，只是改為於床邊進行運動。
	6. 規定院友家人在 15 分鐘進入院舍(早到要等遲到不準入)，並不能令工作人員減少感染，只是增加家人的麻煩，是一項擾民措施!	<ul style="list-style-type: none"> ● 因涉及感染控制安排，院舍內同時間只可供少量訪客逗留，如探訪親友遲到，會影響下個時段預約之親友進入院舍。 ● 每次親友到訪時，院舍職員均要為進入之訪好做好感染控制措施，如量度體溫、更換口罩及洗手等方可進入院舍，故希望家人準時到達。
員工態度	1. 員工態度友善，親和 2. 院舍職員十分友善，有愛心 3. 同工非常有愛心，很體貼，管理層 Perfect，醫生護士及 Physio/Occu. 非常專業有愛心，感謝! 4. 非常好，感謝一直以來對我們之包容、關心、悉心之照顧，衷心感謝副院長及李院長帶領之團隊所有同事! 感恩!!感謝!! 5. 恩翠苑的同事都很親民，各項事情安排妥當，很專業,對院友照顧無微不至一直好照顧院友，多謝各位工作人員，多謝!	<ul style="list-style-type: none"> ● 感謝各院友及家人讚賞。

主要意見類別	院友/家屬意見	回應及跟進
員工態度(續)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各方面的工作表現、安排都該加強監察、避免出錯、疏忽、混亂 2. 不是每位護理員，服務員等都有Heart，但也可體諒 3. 人手最好加 4. 院舍醫生為院友看診後，未有通知家人院友病情 5. 未有安排院友坐起(常藉口不夠人手，同要做其他事) 6. 衣服未有訂織嘜，你推我，我推你，護士謂不知程序 7. 覆診時問護士不知道看甚麼，有時問葯反覆 8. 護士少與家屬溝通 	<ul style="list-style-type: none"> ● 家人有關對同事態度的意見，院舍會就員工態度問題個別向有關家人作出跟進，以便清楚有關問題的成因及改善方法。 ● 院舍亦會在各職級職員會議中向員工反映家人的意見及院方的跟進情況；亦會有員工培訓，協助員工改善其應有的服務態度及處理不同事宜的方法，以求院舍的服務達到良好的標準。
	<ol style="list-style-type: none"> 9. 護理員及替假護理員更換頻繁，有些時候他們做得不足，我們告訴他們，但下次換了人，又重覆之前的錯誤或不足,有時有些無耐 10. 太多臨時照顧員，未能確保服務水準 11. 太多外判護理員 12. 應盡量減少替假/外判護理員數目/比例 	<ul style="list-style-type: none"> ● 在員工的培訓上，主管會在有關同事第一日上班時給予有關崗位的工作流程並進行督導，並持續了解其工作態度及表現。 ● 鑑於長期招聘困難，以免院友日常護理照顧出現問題，只能聘請替假 / 外判員工，以抒緩人力資源短缺的困難。 ● 院舍會安排一位個人護理員帶領一位替假/外判護理員工作，以確保達致院舍的基本服務手平。

感謝各院友及家人向我們提供不少有用的意見。期望院友及家屬於本年度的服務意見調查後，繼續向本院提供寶貴的意見，讓我們可以在服務上精益求精。

生日之星

福如東海，壽比南山



7月壽星

羅翠杏、梁健鴻、李麗、陳仲棠

Happy Birthday

8月壽星

杜秀珍、呂碧華、梁沛霖、鄭顯超、
謝德良、曾惠寶、李紹鈴

9月壽星

潘敏貞、羅巧、馮勵志、方友仁
魏漢良、麥群用

意見欄

歡迎院友、院友親友對本院服務提供
寶貴意見，以便本院持續改善服務。
有關意見，可郵寄或親身投入本院意見箱。

謝謝你的支持！