

明愛麗閣苑

☆ 2020年7月份 ☆ 第四十三期院訊 ☆

編者的話:

最好的防疫良方

因應疫情，無時無刻都報導很多疫情的消息，疫情亦一度再反覆及嚴峻。戴口罩、洗手、環境清潔消毒，已不知不覺成為了我們的一部份，但同時亦很容易令我們感到擔憂及沮喪。

衛生方面，院舍除了基本防疫及加強衛生消毒，於7-8月份會安排清洗冷氣及全院噴灑防毒塗層，保障大家令各位安心。

適當的焦慮能讓我們有動力處理危機，但過份擔心便會適得其反。因此，我們為各位院友及親友開一道心靈防疫良方—「身心安泰」。當下除了保持身體健康的同時，我們更要料理好自己的情緒，才能增添抵抗力。保持正面心情、家人間互相關心支持慰問、困擾時要尋求協助。大家亦不妨學習靜觀，心安定，無懼怕。

院舍、院友及親友，我們更加要保持溝通及互相諒解，保持信任，大家更有心力去齊心抗疫，保持身心健康！

今期內容:

P. 1 編者的話

P. 7 SQS

P. 2 院務報告

P. 8-10 服務意見調查報告

P. 3 新院友介紹及職員動向

P. 11 恆常活動報告板

P. 4 防疫加油站

P. 12 意見欄

P. 5-6 活動花絮

督印人:高級督導主任 何沛欣姑娘

編輯職員:院長鄒翠珊姑娘、文巧欣姑娘、林嘉善姑娘

印刷數量: 100本

院

務

報

告

1. 環境設備改善:

資訊板-電子板顯示日期時間、活動、重要通知，亦播放院友活動照片重溫，吸引不少院友觀賞呢!

新枕頭-院友愛不釋手，睡個甜夢吧！冷氣被-又輕又暖，易洗衛生，院友至愛，向舊毛氈及被袋說再見！

大電視-部份體弱院友房間安裝智能電視既可娛樂，亦有助治療師於房間提供治療。



2. 夏季菜譜-

由 15/7/2020 起轉換夏季菜譜，院舍依照營養師中央菜譜，亦由以往四週循環，改為八週循環，讓院友體驗更多不同菜式，下午茶亦依中央菜譜，更多新意，希望大家喜歡!

3. 衛生方面

院舍除了基本防疫及加強衛生消毒，加裝隔板，於 7-8 月份會安排清洗冷氣及全院噴灑防毒塗層，保障大家令各位安心。

4. 報告

2019-2020 年度雜費計劃財務結算，盈餘\$240.5。

新院友介紹

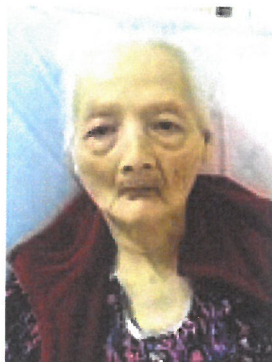
本年度由一月至今，共有四位新院友入住，
在此歡迎各位加入麗閣苑的大家庭，
盼望新院友能適應院舍生活，
並享受與職員相聚的每一天！



溫月萍 婆婆



陳六冰 婆婆



劉玉卿 婆婆



吳煥轉 婆婆

職員動向告示板



服務員
李麗平



廚師
林浚鴻



保健員
周凱怡



防疫加油站

疫情無礙我們表達愛意，不少孝子孝女在父母親節期間向院友點歌為至愛的家人送上祝福與關懷！



細女

媽媽，幾個月冇見你，好掛住你呀，希望好快可以和你飲茶曬太陽，祝母親節快樂 🍀 🥰

191129

女兒及子女

媽咪，錫晒你 🥰。祝你身體健康，開開心心。得閒黎探你。記得食多D嘢呀！

191133

呀民

媽，掛住你，母親節快樂，保持體力，疫情好轉同你出去食飯。

191137

呀女

爸爸，我們三個人，一條心，永遠向前望。無論將來發生什麼事，我都一定在你和媽媽身邊，永遠愛你們！記得每日都要開開心心呀。

191138

呀玲

I LOVE YOU 🍀 祝身體健康！生活愉快！



191143

呀棉

媽媽！母親節快樂！你的能幹，醒目，堅毅的心值得我們敬佩，以你為榮。期待疫情解封大細一家再叙在一起慶祝母親節 🥰

191158

呀萍

媽媽，要食多啲嘢，遲啲同您去食雞脾、薯條同飲可樂。 🍷 🍷 🍷

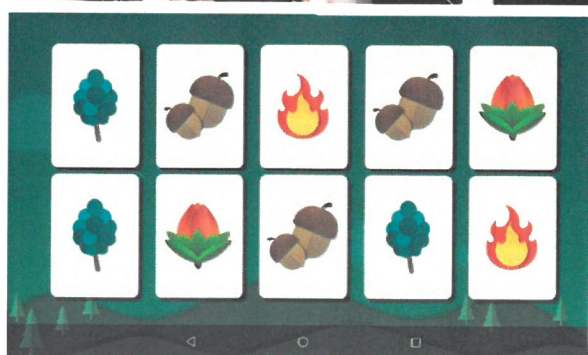
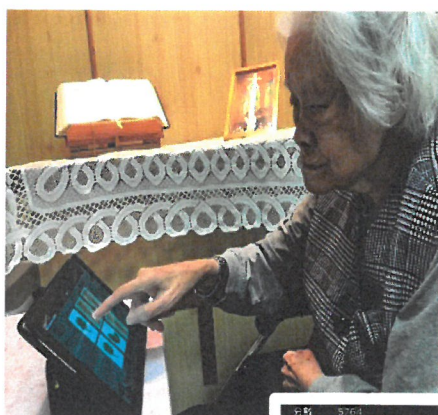
191160

活動花絮

新春團年飯



你 NET 我都 NET



活動花絮



見見羅拔仔



粽葉飄香慶端午生日會



服務質素標準知名D

應社會福利署於一九九九年推行的服務質素監察制度，本院推行服務質素標準以確保公眾獲優質社會福利服務，實行「以客為本」精神，推行共十六項服務質素標準，以下是標準九至十六：



標準九：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。

標準十：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。



標準十一：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（不論服務物件是個人、家庭、團體或社區）。

標準十二：服務單位儘量尊重服務使用者知情下作出服務選擇的權利。



標準十三：服務單位尊重服務使用者的私人財產權

標準十四：服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。



標準十五：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，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。

標準十六：服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。



* 歡迎院友及家人到本院填表申請索閱服務質素標準政策及程序文件。

收回問卷數量：46份

日期：2020年3月



2019-2020 年度 服務意見調查報告(院友)

誤差:0.1%	十分滿意	滿意	尚可	不滿意	不適用
1. 院友護理及健康	0	31 81.6%	7 18.4%	0	1
2. 個人起居照顧	0	19 67.9%	8 28.6%	1 3.6%	11
3. 社康活動及小組	3 8.1%	34 91.9%	0	0	2
4. 膳食方面	2 5.1%	24 61.5%	13 33.3%	0	0
5. 環境管理及清潔	2 5.1%	29 74.4%	8 20.5%	0	0
6. 院舍設施方面	1 2.6%	36 92.3%	2 5.1%	0	0
7. 職員工作態度	3 7.7%	26 66.7%	9 23.1%	1 2.6%	0
8. 物理治療服務	5 13.5%	30 81.1%	2 5.4%	0	2
9. 職業治療服務	0	28 93.3%	2 6.7%	0	9
10. 到診醫生服務 (包括：注射疫苗 /週年健康檢查)	0	32 82.1%	5 12.8%	2 5.1%	0
11. 院舍整體服務	2 5.1%	30 76.9%	7 17.9%	0	0

院友對政府資助服務的意見(共3份):

	十分滿意	滿意	不滿意	十分不滿意
言語治療	0	3 100%	0	0

意見：對言語治療師協助評估轉餐感滿意

1. 你認為過去一年本院做得最好的地方：

- ✓ 環境清潔
- ✓ 防疫措施
- ✓ 整體服務好
- ✓ 膳食好食
- ✓ 寫字樓姑娘好好
- ✓ 復康室姑娘勤力和關心院友
- ✓ 寫字樓職員、復康部職員及護士姑娘態度好好，特別是程姑娘很有耐性

2. 你認為本院需改善的地方：

意見	院方回應
餐膳份量太多/肉唔夠淋/食物太咸/款式唔多/唔夠熱	謝謝院友的意見！會與廚師反映及跟進。
希望可外出食團年飯	因鄰近酒家結業，故是年嘗試在院舍推行團年飯活動。今年度亦多了體弱院友可以參與團年飯，好不熱鬧呢！ 謝謝意見，我們會繼續安排不同戶外活動，讓院友參加。
想要多啲活動/增加購物樂次數	因疫情影響暫停小組活動，院舍會重整活動方向及模式，推行更多新活動及增加購物樂。
唔鍾意新換張冷氣被	本院早前檢視舊毛氈已殘舊及難於徹底清洗，加上被袋亦容易移位，不少院友感到不便。新冷氣被可以放洗衣機清洗，乾淨衛生，不少院友慢慢習慣及喜歡呢！
細客廳報紙架附近太窄	已參考意見，轉換新的合適位置擺放。
想多啲機會行路	欣賞院友對健康的關注！物理治療師會因應每位院友狀況進行評估及安排，因每人健康及體質不同，詳情請與治療師查詢。
到診醫生檢查過程太快，收費太貴（藥物）	到診醫生到診費由社署資助，藥費則需要院友支付。如有特別需要欲向醫生詳細查詢，可預早通知護士。
照顧者態度差、欠耐心及責任心	院舍會定期安排職員培訓、監察及督導，加強溝通技巧的訓練，提昇員工照顧的質素。
想去廁所/飲水等太耐	院舍職員有時正進行既定工作，如：沖涼或扶抱轉移院友，煩請各位耐心稍候。
替院友換片開關櫃門/房門撞到床時，發出聲響	院舍於交更及會議提醒職員注意聲響。另外，亦會安排技工定期檢視櫃門或房門門鉸的暢順。
護士滴眼滴唔準	謝謝提出意見，我們會多加留意了解，照顧的細節亦可於平時多與我們溝通。
前線同工工作很急趕，特別是在洗澡時間	因需照顧的院友人數頗多，部份院友體弱甚或需要2-3人扶抱，照顧需時，照顧員工作一環接一環，盡量爭取時間能平均地照顧到各位院友。
辦公室同事不在就無人協助調校電視	已加裝接收器方便調校電視，方便各職級同工可以開電視。



2019-2020 年度 服務意見調查報告(親友)

收回問卷數量：12

日期：2020年3月

誤差:0.1%	十分滿意	滿意	尚可	不滿意	不適用
1. 院友護理及健康	3 25%	9 75%	0	0	0
2. 個人起居照顧	3 25%	9 75%	0	0	0
3. 社康活動及小組	3 25%	7 58.3%	2 16.7%	0	0
4. 膳食方面	2 16.7%	8 66.7%	2 16.7%	0	0
5. 環境管理及清潔	4 33.3%	8 66.7%	0	0	0
6. 院舍設施方面	3 25%	8 66.7%	1 8.3%	0	0
7. 職員工作態度	4 33.3%	8 66.7%	0	0	0
8. 物理治療服務	4 33.3%	7 58.3%	1 8.3%	0	0
9. 職業治療服務	4 33.3%	7 58.3%	1 8.3%	0	0
10. 到診醫生服務 (包括：注射疫苗/ 週年健康檢查)	3 25%	8 66.7%	1 8.3%	0	0
11. 院舍整體服務	3 25%	9 75%	0	0	0

1. 你認為過去一年本院做得最好的地方：

- ✓ 照顧細心
- ✓ 各方面服務及安排都做得很好很專業
- ✓ 院友得到適當的照顧

親友/對政府資助服務的意見(共5份):

	十分滿意	滿意	不滿意	十分不滿意
言語治療	1 20%	4 80%	0	0

意見：言語治療師很細心

雖然院友在訓練過程不太合作，但滿意言語治療服務

2. 你認為本院需改善的地方：

意見	院方回應
團年飯活動可多準備剪刀，剪用食物會更衛生	謝謝意見，會預備相關物品。
膳食	謝謝意見，我們在膳食上有由院友擔任成員的膳食委員會反映膳餐意見，持續改善，為院友提供優質的餐膳安排。
外出活動較少	謝謝意見，上年度因應社會運動及疫情影響外出活動。待情況穩定會再檢視戶外活動的安排。

活動情報站

☆ 麗閣苑恆常社康活動及會議 ☆

日期	小組 / 活動
逢星期一至六	麗閣劇場
隔星期二	重點新聞
按需要	購物樂
逢星期日	週日大電影

☆ 麗閣苑發展性及治療性小組 ☆

日期	小組 / 活動
逢星期一至五	能力訓練小組
逢星期一至五	個別認知訓練
逢星期一及四	各展所長
逢星期一、三及五	感知天地
逢星期二及五	知時知地
逢星期三及五	我 Net 你都 Net(平板電腦)
隔星期六	繽紛星期六
隔星期六	坐式太極小組



由於受疫情影響，部分小組及活動暫停！

請密切留意本院的最新動向，

我們會以 WhatsApp/SMS 發放有關訊息！

Caritas Lai Kok Home
2/F., Lai Lo House, Lai Kok Estate
Cheung Sha Wan, Kowloon
明愛麗閣苑
九龍長沙灣麗閣邨麗蘿樓二樓
電話: 2728 9217
傳真: 2958 0962
電郵: selkho@caritassws.org.hk

郵

票

印刷品



意見欄



姓名及聯絡電話 (自由填報, 以便回覆):

**** 歡迎你對麗閣苑服務提出寶貴意見 ****

(可親身交回、郵寄或傳真本院)



更多資訊, 歡迎瀏覽明愛安老服務網頁
www.caritasse.org.hk