



香港明愛
以愛服務

安老服務
締造希望

明愛富亨苑

2020年9月 第60期通訊

編者的話

雨過總會天晴，疫情也總會過去。
在過去半年，本港疫情嚴峻，相信改變了不少人的生活習慣和提高了個人衛生意識。為保護我們的院友，本院亦加強了感染控制措施，如加強環境的清潔、派發口罩給院友、安排隔離房間及噴灑消毒塗層等，希望盡力減低院友感染的風險。除了感控措施外，同工亦各出其謀，推出了不同的新活動及服務，如推出「與至親見個面」服務、美食速遞、代購美食、協助院友購物等。社康組亦於部份房間添置電視機和提供平板電腦等，讓院友於疫情期間維持與家人的聯繫，亦維持院友的康樂活動。

另外，本院亦致力於改善及提升院舍內不同的設施及環境，讓院友能夠住得更舒適。院舍亦將一樓部份房間翻新成院友的房間，準備迎接我們的新家人。

今期熱點

院舍新動態	P.2
新職員介紹	P.3
健康小知識	P.4
院舍感控知多D	P.5
「相」與你在一起	P.6
富亨同心齊抗疫：系列一	P.7
富亨同心齊抗疫：系列二	P.8
院舍資訊你要知	P.9
活動推介	
服務意見調查（院友）	P.10
服務意見調查（親友）	P.11
服務質素標準知多D	P.12
富亨人說富亨事	

督印人：高級督導主任曾玉萍、院長曾佩雯
編輯：葉沛謙、李嘉駿、馮堯偉、衛麗英
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

院舍新動態

全新富亨廚房
提供更優質的膳食服務

一樓廚房已於2020年8月完成裝修工程，大大改善廚房的環境及提升設備。全新廚房讓廚師在烹調膳食過程中更安全，繼續提供優質和美味的膳食。讓我們一同看看廚房的新面貌！



廚房全新面貌



舊炒爐



新炒爐



舊蒸籠



新蒸櫃

另外，一樓走廊變身為感官走廊，牆上掛滿了不同的蔬果及綠葉，讓院友日常可以進行感官訓練，加強視覺刺激。

一樓兩翼走廊



既有蔬果，又有綠葉，讓人感覺生氣勃勃！



新職員介紹



註冊護士 洪玉妍

大家好！好開心加入明愛富亨苑工作，相信自己過往的院舍經驗，可以帶到富亨苑，提升院友的生活質素和過著開心的生活。

言語治療師 伍嘉詠

大家好！我是新入職的言語治療師伍姑娘。很高興能夠加入明愛安老服務的大家庭，希望跟院友建立良好關係，幫助院友溝通得好，食得安全，藉此提升生活質素。



二級保健員 林貝司

大家好，我是二級保健員林貝司，很高興可以加入富亨苑，成為明愛的一份子，請大家多多指教。

二級保健員 莊卓逸

大家好，我是二級保健員莊卓逸，很高興能夠成為富亨苑的一份子，請大家多多指教。



個人護理員 彭雪美

大家好！我是護理員彭雲美，很高興加入明愛富亨苑這個充滿愛心的大家庭。希望在往後的日子能與大家一起開心快樂服務我們的院友。

護理助理 王潔文

大家好，我是王潔文，剛在八月加入明愛富亨苑，很高興有機會在這大家庭參與照顧服務長者。



廚師 張燕

大家好，我是廚師張燕，6月份開始到富亨苑為大家服務，放假愛在家中聽音樂，也喜歡煲湯煮飯給家人品嚐，正如返到院舍工作，烹調飯菜給院友，心情就像煮給家人一樣。

社會工作助理（半職） 黃美晶

「老吾老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼。」

這句出自孟子所說的國學名句；意思是「在贍養孝敬自己的長輩時不應忘記其他與自己沒有親緣關係的老人。在撫養教育自己的小輩時不應忘記其他與自己沒有血緣關係的小孩。」願我這位自2020年4月加入明愛富亨苑的新社工，能與大家一起分享這份愛並給予各位院友及社會。

健康小知識

副院長 葉沛謙

手部衛生

為什麼要潔手？

很多傳染病都是透過接觸傳播的。若雙手被病原體污染，尤其是被呼吸道分泌物或糞便弄污後，便很容易把疾病如流行性感、手足口病等傳播。保持手部衛生是預防傳染病的首要條件。

何時應潔手？

個人衛生：

1. 接觸眼、鼻及口之前和後
2. 進食或處理食物前
3. 如廁後
4. 當手被呼吸道分泌物污染時，如打噴嚏或咳嗽後

接觸或處理受污染/不潔物件後：

1. 為幼童或病人更換尿片，或處理被污染的物件後
2. 接觸動物、家禽或其糞便後
3. 處理垃圾後
4. 觸摸公共物件，如電梯扶手、升降機按鈕或門柄後



(資料來源：衛生防護中心)



「新冠肺炎疫情持續，大家記得要勤洗手，減低感染風險呀！」

院舍感控知多D

因應疫情持續，並於安老院舍出現爆發。為減低院友感染風險，本院現正實施以下感染控制措施。

外出覆診/求診院友

1. 戴上口罩及帶備酒精搓手液
2. 回院後立即進行沐浴及更換衣物

往急症室求診

1. 院友戴上口罩
2. 送診職員/陪診人員需穿著合適個人防護裝備(包括:保護衣、紙帽、口罩、手套、如有需要需配戴護目鏡/全面罩)

院友出院

1. 護送院友回院和進行護理工作的職員需穿合適個人防護裝備(包括:保護衣、紙帽、口罩、手套、如有需要需配戴護目鏡/全面罩等等)
2. 院友回院後立即沐浴、洗頭，更換衣物
3. 指定房間/區域隔離 14 日
4. 使用專用血壓機、血氧機檢測生命表徵
5. 用消毒片消毒出院院友更換出來之衣物

恆常護理工作

1. 一日最少三次為全院院友量度體溫
2. 按評估需要安排個別護理訓練(如:站立訓練、步行訓練)
3. 為院友戴上口罩
4. 飯前協助用酒精搓手液搓手
5. 職員派飯、送餐，協助更換尿片時需穿即棄圍裙及紙帽



服務員組加強院舍公共地方的清潔



護理組同事穿著合適的個人保護衣為院友進行護理



「相」與你在一起

一級活動幹事 馮堯偉

一張照片，包含無數的回憶，更紀錄著一段段美好的時光。社康組今年度參與了由明愛安老服務舉辦的師友承傳計劃，由社工擔任良師指導活動幹事籌備活動計劃，以提升實務技巧及承傳機構「以愛服務，締造希望」的服務精神。

本院籌備了一個名為「相與你一起」的活動，活動中將會派發相簿於各院友，並教導及協助院友把自己的照片放到相簿內，亦會與院友一同裝飾自己的相簿，製作只屬於自己獨一無二的相簿。同時，我們亦招募了數位院友及親友擔任義工，協助其他院友設計及製作相簿，讓彼此能建立良好的友誼。透過活動讓院友從相片重溫過往的生活點滴，並藉此引導其回想往時經歷，另一方面希望能夠提升院友的認知能力，讓院友能夠居於院舍也能夠回味昔日的時光和感受到家人關愛。

雖然疫情持續，但無阻親友對院友的愛護。本院希望家人能一同參與活動，讓院友於疫情下仍能感受家人對其的關顧，親友將與院友相關相片透過不同途徑傳送至院舍，由職員及職員協助放在院友的個人相簿中，讓院友能夠於疫情期間感受到親友的愛護。



院友製作屬於自己獨一無二的相簿



「睇下我本相簿整得幾靚！」



院友義工亦有協助其他院友設計相簿，發揮互助精神。



親友義工協助製作個人相簿，好靚呀！

富亨同心齊抗疫：系列一

一級活動幹事 衛麗英

疫情期間，感謝院友及親友之配合和體諒。院舍同工會繼續努力為院友服務，好讓大家可以適應生活。讓我們分享一下，院友之抗疫生活。

平板電腦娛樂



平板電腦好好玩嫁！資訊娛樂，一應俱全。



維持院友的活動能力



日日運動身體好！



理髮服務



恤個髮，舒服晒！精神晒！



三五知己遊車河



耶！出發去大尾督喇！



與至親見個面通個電



喂！阿O，幾時去飲茶呀？

喂！阿田，你幾時嚟呀？



訂購美食及新鮮水果



好好味呀！



個別訓練及小組



多勞多得呀！

我叫糊喇！



富亨同心齊抗疫：系列二

一級活動幹事 衛麗英

抗『亦』常樂

院舍每季會為院友慶祝生辰，在剛過去的3月和6月，我們為春、夏季出生院友慶祝生辰，雖然今年親友不能到院參與，但感謝家人對活動支持，透過手機傳送祝賀短片為院友祝賀。大家看看，院友們面露喜悅的笑容，深深感受到祝福。在此祝願每位寶貝老友記，身體健康，天天快樂。



母親節巡禮 ~ 媽媽 I LOVE YOU

為表揚偉大的母親，我們邀請院友一同紀念及懷緬，大家從吃喝玩樂中歡渡節日。



院舍重要資訊

1. 醫療物品價格

因應新冠肺炎疫情持續，本院接獲醫療用品公司通知，部分醫療用品價目會有所調整，詳細價目表可於地下辦公室外的資訊板參閱，或致電院舍向職員查詢。

2. 預訂尿片

因應新冠肺炎於本港出現社區爆發，並持續於安老院舍出現爆發，為確保院友於特別情況下有足夠尿片使用，本院會為院友預先訂多約兩星期貨量的尿片，以免受疫情關係影響貨源及物流，而導致未能供應尿片給院友使用。

3. 一人一願活動計劃

承接去年的「我有我願」活動計劃，成功為數位院友達成心願，本年度將繼續舉辦「一人一願」活動計劃，為院友達成小小心願。本院社工會向個別院友了解，一同策劃以實現夢想。如院友有小小心願希望達成，亦可聯絡社康組，讓我們一同實現你的夢想。

院舍活動推介

八週美食籌款

日期：9月至10月
費用：\$350
活動目的：為明愛長者暖萬心活動進行籌款

冬季生日會

日期：暫定12月
對象：為10至12月院友慶祝生日
地點：院舍內

富亨團圓賀中秋

日期：9月29日
地點：院舍內

籌款活動介紹

明愛慈善獎券

發售日期：10月3日至11月27日
如有興趣購買獎券，可向院舍職員查詢。

明愛長者暖萬心2020籌款活動

籌款日期：10月1日至10月31日。
如有興趣捐款，可向院舍職員查詢。



服務意見調查

本院於2020年9月進行了定期服務意見調查，共有24位院友填寫問卷，以下為服務意見調查結果。

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	12.5%	75%	12.5%	-	-
	1.2 院友個人起居照顧	12.5%	62.5%	20.8%	4.4%	-
2	健體/復康運動	8.3%	70.8%	12.5%	8.3%	-
3	3.1 社交及康樂(戶內/戶外)	4.2%	54.2%	33.3%	-	8.3%
	3.2 院友/親友參與	-	66.7%	16.7%	4.2%	12.5%
	3.3 社區/義工服務	4.2%	66.7%	16.7%	-	12.5%
4	腦退化症服務	-	62.5%	20.8%	-	16.7%
5	膳食服務	-	33.3%	45.8%	20.8%	-
6	6.1 院舍設施	16.7%	79.2%	4.2%	-	-
	6.2 環境管理及清潔	12.5%	83.3%	4.2%	-	-
7	職員工作態度	4.2%	75%	20.8%	-	-
8	到診醫生服務	12.5%	41.7%	16.7%	8.3%	20.8%
9	整體意見	8.3%	87.5%	4.2%	-	-

綜合意見	院舍回應
裝修地下細廁所。	院舍會計劃逐步進行房間的廁所工程。
衣物曾與其他院友調亂。	護理組同工整理及派發院友的個人衣物時會多加留意。
到診醫生診症不夠細心。	院舍會檢視恆常到診醫生服務，並作出檢討。
沖涼時間太短。	關注護理服務的質素，各樓層主管會加強督導前線護理員，並增加巡查職員進行護理工作的情況，而沖涼時段的長短則會與個別院友洽商。
魚柳味道欠佳，令胃口不佳，希望增加食燒味的次數。	廚務主管會與廚師們商討，檢視及改善魚柳的烹調方法，亦考慮適時加入燒味，配合院友的口味。

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

服務意見調查

本院於2020年9月進行了定期服務意見調查，共有31位親友填寫問卷，以下為服務意見調查結果。

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	22.6%	71%	-	-	-
	1.2 院友個人起居照顧	12.9%	83.9%	3.2%	-	-
2	健體/復康運動		48.4%	35.5%	-	-
3	3.1 社交及康樂(戶內/戶外)	9.7%	58.1%	29%	-	3.2%
	3.2 院友/親友參與	9.7%	64.5%	22.6%	-	3.2%
	3.3 社區/義工服務	12.9%	61.3%	19.4%	-	6.5%
4	腦退化症服務	12.9%	45.2%	32.3%		9.7%
5	膳食服務	9.7%	64.5%	19.4%		6.5%
6	6.1 院舍設施	12.9%	67.7%	19.4%	-	-
	6.2 環境管理及清潔	12.9%	74.2%	9.7%	-	3.2%
7	職員工作態度	41.9%	51.6%	6.5%	-	-
8	到診醫生服務	9.7%	61.3%	25.8%		3.2%
9	整體意見	9.7%	87.1%	3.2%	-	-

綜合意見	院舍回應
在院舍設施方面，希望能加強設防蚊設備。	1) 現時房間窗門已加裝蚊網，並增添驅蚊器。
在社康活動方面，希望能增加恆常打麻雀次數，在疫情期間可安排播放音樂及外出到公園曬太陽。疫情後多安排院友戶外活動。	1) 因受疫情影響，過往的外出活動及旅行未能如期進行，疫情後會恢復及增加院友的戶外活動。 2) 疫情期間每天膳餐時，亦考慮增加其他時段播放。
到診私家醫生診症不夠細心和專業，希望增加其他醫療服務，如外展針灸等。	1) 院舍會檢視到診私家醫生服務，並作出檢討。 2) 院舍會逐步計劃加入中醫到院診症服務。
在護理方面，希望多關顧院友的換片後清潔及個人物品清潔（如水樽及面巾等）。	1) 護理組同事會隔天協助清洗院友水樽，並於院友沖涼日出洗面巾。 2) 關注護理服務質素，各樓屬主管會加強督導同工換尿片的技巧。
提供抽取式紙巾，院友未能夠使用卷紙。	1) 按院友情況及需要，向個別院友改派抽取式紙巾。
在院舍膳餐方面，希望能夠增加吃魚的次數。	1) 現時安排每週兩餐食魚，廚務主管會與廚師們商討，於餐單內增加魚類餸菜。
在衛生清潔方面，希望加強對床欄及床頭櫃的清潔，部份風扇亦污糟夠殘舊。	1) 護理組同工現時每天會清潔院友床頭櫃，並會加強房間內的清潔。 2) 現時安排每月清洗風扇一次，如風扇殘舊會更換。

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 1 至 8

標準1：服務單位確保製備資料，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：服務單位儲存其服務運作及活動最新準確記錄。

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人責任均有清楚的界定。

標準5：服務單位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，並制訂有效的機制。讓服務使用者、職員及其他關注人士就服務單位表現提出意見。

標準7：服務單位實行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法律責任。

如有興趣閱覽服務質素標準文件或反映意見，可與當值職員聯絡。



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）
