

# 香港明愛 安老服務

以愛服務四十載，締造希望傳達愛

## 明愛盈水閣 2020年秋季盈刊

地址：新界元朗水邊圍邨盈水樓3樓

電話：24797365 傳真：24421067

電郵：seysho@caritassws.org.hk 明愛安老服務網頁：<http://www.caritasse.org.hk>

督印人：何沛欣高級督導主任

編輯：鄭衛寧、朱佳妮、羅笑英、郭靜婷、李文霞、祝嘉屏、林秧田



### 院長的話

「戴口罩、搓手、洗手」，2020年新冠狀肺炎病毒為我們的生活帶來前所未有的轉變。

自2020年1月尾以來，全城抗疫，院舍嚴陣以待，進行一系列的防護防感染措施。全城抗疫去到六月時間，成績有目共睹，全港感染肺炎個案數字下降。正當人們鬆一口氣的時候，7月初疫情爆發第三波，對院舍來講簡直係一個重創，我們再次緊張起來。

本院在抗疫期間上下一心，一方面教育院友注意個人衛生，另一方面嚴格要求職員防疫工作要做到家，不能馬虎。

疫情期間大家要減少社交接觸，院友暫停外出活動，與家人相聚的時間減少，不過，本院職員想盡辦法令院友保持一定社交活動，舉辦不少豐富的活動令院友社交生活得以保持、身心得以保持。

「疫情快些過去吧！生活能夠如常吧！」- 相信這是每一位香港人的心聲。

### 今期熱點：

「盈水的抗疫時刻」

足不出盈水，樂享環球美食之旅

治療師團隊服務介紹

2020年2月至2020年9月活動花絮

2020年10月至2021年1月活動預告 / 新職員介紹

2019-2020年度服務意見調查結果（院友及親友）

2019-2020年度親友讚賞和意見回應

2020年9月親友會摘要重溫

院舍環境改善睇真D

服務質素標準知多D

盈人盈話

附頁：服務質素標準之政策及程序意見收集問卷及定期服務滿意問卷

P.2

P.3

P.4

P.5

P.6

P.7

P.8

P.9

P.10

P.11

P.12





## 盈水的抗疫時刻

2020年2月至今，漫長的抗擊新型冠狀病毒之路已不知不覺走過9個月之久。長者屬高危人士，因此疫情初期，本院便嚴陣以待，例如暫停探訪和院友外出，從而避免將社區傳播帶入院舍。

然而，在積極抗疫的同時，如何關顧院友情緒上的變化、兼顧與家屬之間的雙向溝通，甚至根據疫情的發展，在服務運作做出及時的調整，都是本院在抗疫期間面臨的重大挑戰。

面對挑戰，明愛盈水閣透過推出多元化的抗疫服務，在保障長者生命安全的同時，亦能滿足他們疫情期間身心社方面的多層需要。

### 身：生理及日常生活需要

暫停探訪後，剪髮義工不能定期到院為院友剪髮，院長和護士親自上陣，兼職髮型師，滿足長者理髮的需求。此外，本院更是推出了「抗疫下午茶」服務，為院友特製抗疫湯水和飲品，在飲食上增強長者的抵抗力。



院長為趙婆婆  
細心修剪頭髮



沈婆婆開心享用  
她的麥當勞外賣

### 心：情緒支援

為紓緩院友在疫情下難以與家人見面和外出的煩悶情緒，本院推出了「視像見個面」服務，鼓勵家人利用WHATSAPP視像通話功能，與院友問候聊天。此外，新增「盈水土多」代購速遞服務和「盈水茶居」外賣服務，滿足長者外出購物和飲食的需要。

### 社：社交與人際關係

本院亦利用多款高科技電子產品，如電子機械人、觸摸式大電視及收音機等，增添長者的社交生活的趣味性。



劉伯伯好奇地看著電子機械人





## 足不出盈水，樂享環球美食之旅

走出家門，環遊世界，感受各地風情美食，是一件令人心靈都會感到放鬆和幸福的事情。然而，這對行動不便的長者來說，卻是奢侈的想望。2020年的歲末年初，一場突如其來的新冠狀病毒疫情，更是讓這一切變得遙不可及。

為豐富院內長者的生活樂趣，明愛盈水閣的各職員齊心協力策劃了一系列環球美食巡禮活動，帶領院內的長者巡遊世界，樂享當地特色美食。



院友和職員開心表示懷舊時裝秀

### 第一站：2020年7月8日「盈水居酒屋」



院友興奮與富士山合照

五花八門的日本美食，例如壽司、壽喜燒以及天婦羅，一向深受港人的喜愛。因此，本院便將日本作為環球美食巡禮活動的第一站。

當日透過售賣四款傳統的日式小食，包括三色小卷、章魚小丸子、雞肉串燒和豬骨湯烏冬麵，帶領長者體味東瀛風情。熱辣脆口的章魚小丸子和惹味的雞肉串燒更是成為院

友心目中的人氣首選。另外，院舍職員更是慷慨解囊，購買小食，為「明愛長者暖萬心」籌集了千元善款。

### 第二站：2020年9月25日「盈水冰室」

結束了日本之旅，視線又再一次聚焦香港的茶餐廳文化。港式懷舊小食和飲品相比最能勾起長者們記憶中美味。

奶油多、果醬多、迷你菠蘿油、餐蛋麵、雞批、雞翼薯條、

生果透明涼粉、桂花糕，而飲

品就包括奶茶、咖啡、凍檸樂、凍檸賓、鹹檸七。10多款特色小食和飲品，令院友的選擇更加多元化，甚至進食糊餐的院友亦都可以參與其中，享用懷舊飲品。



職員合力製作三色小卷



院友享用美味奶茶



# 治療師團隊服務介紹

為滿足安老院舍內長者社交和康復需要，物理治療師、職業治療師、言語治療師和營養師在內的專業團隊會定期到訪，為長者進行定期評估和訓練。

物理治療的服務範疇包括痛症治療、強化肌肉及伸展運動等。而職業治療就包括認知評估、自我照顧訓練及改善坐姿等。

那言語治療師和營養師又是如何在安老院舍內開展服務的呢？下面就讓我們來一窺究竟。

## 言語治療服務

言語治療師會為有吞嚥困難或言語障礙的院友進行評估及訓練，了解院友的溝通情況，進食及其口部肌肉能力，從而為院友進行個別的溝通、口肌或吞嚥訓練，以提升他們溝通能力和改善其吞嚥狀況。

同時，言語治療師亦會指導家屬如何在探訪時為院友進行相關訓練，以維持或提升院友的相關能力。

與此同時，言語治療師會為職員提供相關的講座如：了解吞嚥障礙、凝固粉的重要性和用法等，讓職員更深入了解不同院友的需要。



## 營養師服務

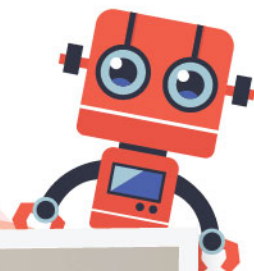
營養師會為個別院友作營養評估，例如過重、過輕、患有高血壓、糖尿病、痛風等，為院友安排最合適的食物，改善身體機能。

此外，營養師亦需要編制每季院友餐單，了解各院友和親友對餐單安排和食物質素的意見，讓院友食得健康又開心。





# 2020年2月至2020年9月 活動花絮



暫停探訪後，院友激動地與家人進行視像見面



縱使疫情令院友不能外出，院友仍可透過「盈水茶居」外賣美食



院友積極參與本院的端午粽製作活動



本院的兩位長者聯會委員代表透過ZOOM參與長聯會議



院友在觸摸式電視上專心玩保齡球遊戲



院友開心跟隨智能機械人做運動



院友於母親節當日收到義工送贈的康乃馨鮮花，喜悅之情溢於言表



院友在「盈水抗疫良方」講座上認真示範潔手的正確步驟



# 2020年10月至2021年1月活動預告

## 慈善燒味便當籌款日

日期：2020年10月29日(四)

時間：中午

地點：明愛盈水閣

## 親友委員會

日期：2020年11月14日(六)

時間：下午1時至2時

地點：本院大堂

## 親友大會

日期：2020年11月14日(六)

時間：下午2時30分至4時

地點：本院大堂

## 盈水團圓賀新春2021(暫定)

日期：2021年1月31日(日)

時間：上午10時30分至下午1時

地點：明愛元朗長者地區中心、明愛盈水閣樓

## 新職員介紹



社工：鄧樂彤



個人護理員：葉海燕



個人護理員：連鸞英



活動幹事(安老服務)：李婉藍



廚師：鄧啟銓



個人護理員：岑楚玲

# 2019-2020年度服務意見調查結果

院友問卷調查人數：共44位，意見如下

項目	服務範疇	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	不適用
1	護理及健康照顧	47.3%	52.7%	-	-	-
	院友個人起居照顧	47.3%	50%	2.7%	-	-
2	健體/復康運動	50%	50%	-	-	-
3	社交及康樂	50%	50%	-	-	-
	院友/親友參與	52.7%	47.3%	-	-	-
	社區/義工服務	58.3%	41.7%	-	-	-
4	老年痴呆病患照顧	52.7%	47.3%	-	-	-
5	膳食服務	58.3%	41.7%	-	-	-
6	院舍設施	66.7%	25%	8.3%	-	-
	環境管理及清潔	66.7%	33.3%	-	-	-
7	職員工作態度	66.7%	30.7%	2.7%	-	-
8	整體意見	61%	39%	-	-	-

親友問卷調查人數：共56位，意見如下

項目	服務範疇	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	不適用
1	護理及健康照顧	28.3%	69.8%	2%	-	-
	院友個人起居照顧	23%	70%	7%	-	-
2	健體/復康運動	19.5%	74%	6.5%	-	-
3	社交及康樂	21%	76%	3%	-	-
	院友/親友參與	22%	75%	3%	-	-
	社區/義工服務	32.3%	64.8%	3%	-	-
4	認知障礙病患照顧	23%	66.8%	4%	-	-
5	膳食服務	32%	66%	2%	-	-
6	院舍設施	23%	68.8%	8.3%	-	-
	環境管理及清潔	27%	71%	2%	-	-
7	職員工作態度	51.3%	46.8%	2%	-	-
8	整體意見	39.5%	59.5%	1%	-	-

# 院友及親友讚賞和意見查詢

讚賞：

我每次探訪母親時，都感到她健康，生活狀況顯示理想，多謝院方各人的努力  
非常感恩院舍全體工作人員對我父親這麼多年來的愛心照顧，千言萬語，匯成一句，感恩您們

院舍人手比例好



院友家屬

意見及建議：

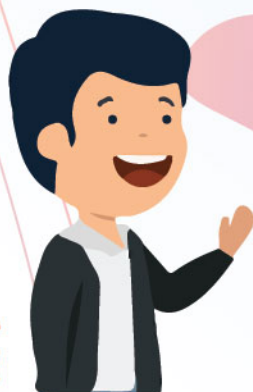
院舍筷子太滑，令他難以夾起食物

已轉介職業治療師了解院友難以夾起食物的原因，現時已解決院友進食問題

大堂需添置時鐘

本院已在大堂添置一個布谷鳥報時鐘，每過一小時便會報時一次

院友家屬



盈水閣職員





# 2020年9月親友會摘要重溫

本院於2019年9月19日下午2時30分舉行了2020-2021年度第二次親友大會。當日共有9位親友出席是次會議。當日會議內容摘要如下：

## 第二次Germagic防病毒噴灑塗層 (7/9/2020完成)

為加強防疫，社會福利署推出「噴灑防病毒塗層津貼」，支援全港約一千間安老院舍進行噴灑防病毒塗層。

本院使用的Germagic塗層是一種延緩釋放殺菌劑，透過「接觸殺滅」、「釋放殺滅」和「抗菌黏連」殺滅微生物。本院已於7/9/2020完成第二次防病毒塗層噴灑工作，過程順利。而Germagic塗層有效期為3個月，預計第三次塗層噴灑工作會於12月尾進行。與會親友表示明白。

## 院友外出覆診安排

因考慮到第三波疫情期間有陪診員染疫確診的個案，為減低院友受感染的風險，本院自2020年7月28日開始暫停使用外判陪診服務，鼓勵親友陪同院友就診。而如非必要的覆診可改期。與會親友均表示明白。

## 重檢雜費套餐收費

為簡化財務程序及受到物價上升的壓力，明愛安老服務的9間院舍會重新檢視雜費套餐所涵蓋的內容和收費。新雜費套餐計劃將涵蓋口罩和驗血糖、洗傷口等護理費用，收費將調整至每月\$160港幣。新雜費套餐計劃暫定將於2021年4月1日開始實施，待內容和收費具體落實後，會再知會各親友。與會親友均表示同意。

## 2020年度接種季節性流感疫苗安排

本院收到衛生署有關院舍防疫注射計劃文件，計劃於2020年11月15日為有需要的院友接種季節性流感，而2020年12月9日注射肺炎球菌結合疫苗。社工朱咕眼鼓勵各親友委員於2020年10月23日前到院簽署相關同意文件。與會親友均表示明白。

## 明愛長者暖萬心2020

是年度本院會舉行多次「環球美食巡禮」活動，向院友和職員售賣不同種類的食物，以支持「明愛長者暖萬心」活動及安老服務的發展。另外，受到新冠狀肺炎病毒的影響，本年度不會舉行大型的外出聚餐活動。而社工朱咕眼亦鼓勵各親友踴躍捐輸。與會親友均表示支持。

## 明愛慈善抽獎券2020

本年度明愛慈善抽獎券的發售日期為2020年10月3日至11月27日。鼓勵各親友繼續鼎力支持明愛的籌款活動，令更多有需要人士得到幫助。與會親友均表示支持。



院長向與會親友詳細解釋重檢雜費套餐的緣由和安排

## 院舍環境改善睇真D

近年，大家都開始著重綠化家居，而本院亦希望能帶點綠意到院內，於是於本院大堂添置了三顆空氣草。

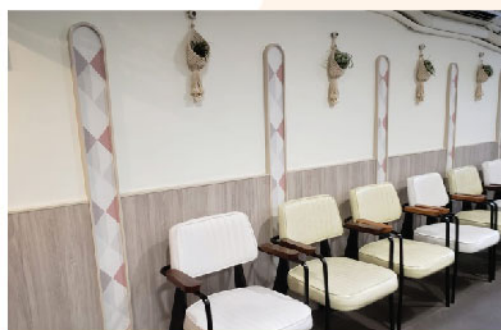
空氣草透過空氣就可以得到生存的養分，易於打理。同時，它作為牆壁裝飾，也讓大堂生色不少！

打理空氣草小貼士：

1. 每2至3天，用水將空氣草噴濕，讓所有葉片均勻沾附水分即可。
2. 保持空氣流通。空氣草喜歡呼吸清新的空氣，在一般室內環境也能生長，但最好保持空氣流通。
3. 避免陽光直射，一般在半陰處能正常生長，避免受太陽直射，否則會過度蒸發水分或曬傷葉子。



最强空氣淨化植物：空氣草



四顆吊籃空氣草令整個大堂增色不少

此外，為令院友得到更適切的照顧，本院添置了一部新款換片車。新款換片車可用鑰匙開關門，不用再擔心可被人隨意取走護理用品，確保院舍物資存放在安全的環境。而新款換片車亦符合人體工程學的規格，充分保障員工的健康。



護理小幫手：新款換片車



## SQS服務質素標準 知多D

為確保服務使用者獲得優質的服務，本院一直實施由社會福利署定下「十六項服務質素標準」，

作為服務推行指標，今日就為大家一一介紹：

<b>標準1：服務資料</b>	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。
<b>標準2：檢討及修訂政策程序</b>	服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序
<b>標準3：運作及活動記錄</b>	服務單位存備其服務運作和活動的最新準確紀錄
<b>標準4：職務責任</b>	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責任均有清楚界定。
<b>標準5：人力資源</b>	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。
<b>標準6：收集意見</b>	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。
<b>標準7：財政管理</b>	服務單位實施政策及程序以確保有效的財政管理
<b>標準8：準律責任</b>	服務單位遵守一切有關的法律責任
<b>標準9：安全環境</b>	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
<b>標準10：申請/退出服務</b>	服務單位確保服務使用者獲得清楚明確的資料，知道如何申請接受各和退出服務。
<b>標準11：評估需要</b>	服務單位運用有計劃的方法以評估和滿足服務使用者
<b>標準12：知情權</b>	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
<b>標準13：私人財產</b>	服務單位尊重服務使用者的私人財產權利
<b>標準14：私隱和保密</b>	服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利
<b>標準15：申訴</b>	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。
<b>標準16：免受侵犯</b>	服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。



# 「盈」人「盈」話

既是“盈水人”何不說出“盈水話”！我們很希望你在此表達一些心聲、勵語或意見，好讓我們可以將服務做到更好。

(填後可交回本院寫字樓)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



明愛盈水閣 2020年秋季盈刊