



香港明愛安老服務
以愛服務締造希望

明愛富亨苑

2021年4月

第61期通訊

編者的話

新冠疫情不知不覺已持續了一年多，幸得各親友及同工上下一心，一同對抗新冠疫情，使院友的健康得以保障。

在過去一年，本院致力推行各種感染控制措施和加強防疫設備，如：全院噴灑抗菌塗層、增設透明防疫板、定期進行檢測等等，期望減低院友感染的風險，保障院友的健康。另外，社康組同工亦各出其謀，構思各種形式活動，如：開設富亨茶居、環球之旅、網上形式義工探訪活動遊車河等活動，使院友在疫情期間亦能維持社交及康樂活動。本院由2021年起新增10個宿位，現全院宿位共100個。

希望新的一年，疫情能夠盡快完結，生活能夠盡快回復正常。本院同工亦會繼續保持「以愛服務、締造希望」的服務精神，繼續用心愛護院友，創造希望。

今期熱點

頁數

院舍新動態	P.2
新職員介紹	P.3
院舍重要資訊	P.4
護理組資訊	P.5
感染控制你要知	P.6
富亨餐飲	P.7
富亨環球之旅	P.8
親友會回顧	P.9
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：李嘉駿、劉淑儀、衛麗英
電話：2660 6125 傳真：2665 6872
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

在疫情期間，院舍致力優化各項設施，希望提供更優質的居住環境，讓院友居住得更舒適。讓我們一起看看院舍的新面貌！



一樓更換鋁窗



更換冷氣



更換公眾地方和部份院友房間的冷氣，讓院友能夠於炎炎夏日中更舒適！



一樓飯堂

飯堂後半部分可用作多用途活動室



更換趟摺門

地下運動室

使光線更為充足！

新職員介紹



福利工作員 溫碧強

大家好！我是新到職的福利工作員溫先生。很開心可以加入明愛安老服務的大家庭，成為富亨苑的一份子，請各位多指教。希望可以透過過往的經驗與知識提升院友的住宿質素。

一級活動幹事 劉淑儀

大家好，我一級活動幹事劉淑儀，於2020年10月加入明愛富亨苑擔任一級活動幹事，主要負責一樓樓層的院友個案，很高興能夠加入富亨苑這個大家庭。



資訊科技大使 李宇森

大家好，我叫李宇森。我係2020年10月加入富亨苑擔任資訊科技大使。我非常開心可以在這裏作為長者服務及學習，請大家多多指教。

一級職業治療師 黃志偉

大家好，我是一級職業治療師黃志偉，從事職業治療專業已20多年。過往主要照顧自閉症和嚴重肢體傷殘人士。由三月一日起正式加入明愛安老服務，逢星期三和五會在富亨苑，請大家多多指教。



配藥員 楊俊傑

大家好，我是明愛富亨苑新加入的配藥員楊俊傑。很榮幸能夠加入明愛。

保健員 韓淑莉

我是保健員韓淑莉姑娘，主要於一樓樓層工作，過往5年亦於安老院舍工作，很開心能夠加入富亨苑，請大家多多指教。



保健員 劉梅

大家好，我是保健員劉梅姑娘，主要於夜班當值，過往亦有於安老院舍工作，請大家多多指教。

二級保健員 周寶珊

感恩能成為明愛富亨苑的一份子，可以見到院友們每日精神奕奕，笑容滿面就是我工作的動力。盼望自己能擁有健康的體魄，盡心照顧好每一位院友。



院舍重要資訊

到診醫生服務

本院由2020年12月14日起改由許嘉烽醫生提供到診醫生服務，以下為到診醫生服務資料。

到診日期：	每週到診一至兩次
費用：	每三天藥物費用為70元正 其他及特效藥物另作收費

早前已透過Whatsapp形式知會各位保證人，請保證人到院舍地下辦公室領取及簽署「到診醫生服務調整通知書」。

雜費套餐

本院雜費套餐計劃於2021年4月1日起調整收費及內容，以應付物價上漲及院友之護理需要。除了原有的日常用品外，新雜費套餐計劃亦加入不同的護理用品（如：洗傷口用品、口罩及血糖試紙等），讓院友能夠適時享用所需的護理及日常生活用品。新雜費套餐計劃收費於2021年4月1日起調整至每月\$160。

早前已透過Whatsapp形式知會各位保證人，請保證人到院舍地下辦公室領取及簽署「雜費套餐計劃調整通知書」。

辦公室開放時間調動

本院由2021年4月1日起，辦公室開放時間將作出以下調動：

星期一至星期六及 公眾假期	上午九時正至下午五時三十分
星期日	辦公室暫停服務

注意事項：

- 1) 如親友需領取院友之單據，請於本院辦公時間內領取，如有特別需要，請與社工聯絡
- 2) 「與至親見個面」服務，時間如下：
星期一至星期六：下午2時至下午4時正
星期日：暫停服務
- 3) 如親友需供應物資予院友，請於每天下午2時至4時段內交物資到院，院舍職員會於每天下午4時15分統一發給院友。

護理部資訊

新冠肺炎疫情影响已維持有一年多，護理組在疫情期間新增多項護理服務、訓練及設施，為各院友提供更優質服務。

理髮服務

在抗疫期間，為免交叉感染，剪髮義工暫停到院舍為院友理髮。

為了保持院友儀容整潔，安排護理員同事為院友進行簡單的理髮，維持服務。



護理訓練

雖然院舍暫停探訪，但護理訓練並沒減少。護理組為院友安排一系列護理訓練，例如：步行訓練、站立訓練及寶寶治療等，由護士及保健員定期評估，讓院友在疫情期間仍維持認知能力和活動能力。



睇我行得幾好！



我又企下先……



新增護理設施

新增醫院電動床，
可由臥姿轉換成坐姿



生命表徵監測儀連心電圖



因應院友情況加裝隔離
屏風及隔離設施



職員培訓

時刻向職員灌輸護理知識，以提昇護理質素

藥劑師疫苗資訊簡介



聖約翰救傷會急救課程



職員感染控制培訓



心電圖使用教學



富亨餐飲

一級活動幹事 衛麗英

為讓院友可以足不出戶享用到各式美食，豐富院舍生活，隆重宣佈富亨茶餐廳及富亨小茶居正式開幕！

富亨茶餐廳



『姑娘』，餐蛋麵啡走！唔該



由社康組同事炮製漢堡包同薯條給院友享用



係院舍都嘆到茶餐廳奶茶，真係人生一樂也！

富亨小茶居

院舍茶樓夠特色，水滾茶靚夠清新，蝦餃燒賣夠彈牙，紅燒乳鴿夠吸引，人人食到嘴郁郁



好多野食！正呀



乳鴿好好好味！



一齊黎嘆茶啦！

富亨環球之旅介紹

一級活動幹事 劉淑儀

為讓院友可以體驗世界各地的文化，富亨航空將接載各位院友『飛』出香港！

日本文化之旅



一齊成為祭典一員



齊齊品嚐祭典必備
特式小食香蕉朱古力

下一站... 黎到英國



品嚐英式TEA



慢慢享受休閒生活



文化之旅可院舍生活
與眾不同!



親友會回顧

本院於2020年11月28日下午2時30分舉行了半年一度的親友大會，由院長、副院長及社工向各位親友講解有關現時院舍的動向。受疫情影響，是次會議改於網上進行。當日的會議內容摘要如下：

1) 環境設施及工程

- 1F廚房已於2020年7月份完成裝修工程，當中更換了不少煮食設備。
- 1F飯堂新增洗碗碟機，加強對餐具的清潔。
- GF運動室及1F飯堂更換趟摺門
- GF05、10及11房已完成大廁所裝修工程

2) 護理組資訊

- 由2020年12月14日起，改由許嘉烽醫生提供本院到診醫生服務。
- 加強感染控制措施
- 按院友需要提供特別護理訓練（如廁訓練、站立訓練及步行訓練）
- 社署安排職員及院友定期進行檢測

3) 辦公室開放時間調動

星期一至星期六及公眾假期	上午九時正至下午五時三十分
星期日	辦公室暫停服務

4) 優化雜費套餐計劃

- 為優化雜費套餐計劃內容和應付物價上升，本院將由2021年4月1日起，將會調整雜費套餐計劃內的供應物品及價錢。新雜費套餐計劃將加入不同的護理用品（洗傷口用品、口罩及血糖試紙等），讓院友能夠適時享用所需的護理及日常生活用品。新雜費套餐計劃收費將於2021年4月1日起調整至每月\$160。

5) 銅芯口罩

- 本院於2020年11月份接收到由政府分派予院友的銅芯口罩，請親友到院簽收及領取口罩。

服務意見調查 (院友)

本院於2021年3月進行了定期服務意見調查，共有27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	護理及健康照顧 (例如：派藥、洗傷口、覆診安排等等)	44.4%	44.4%	3.7%	3.7%	3.7%
2	院友個人起居照顧(例如：沖涼、換片、扶抱等)	29.6%	33.3%	7.4%	7.4%	22.2%
3	社交及康樂(例如：富亨小茶居、富亨茶餐廳、節日活動、旅行、外界探訪活動)	51.9%	37%	11.1%	-	-
4	雜費計劃 (物品質素、派發流程、種類、收費等)	25.9%	48.1%	22.2%	3.7%	-
5	物理治療服務 (例如：運動安排、疼痛治療、各類設備等)	48.1%	40.7%	3.7%	-	7.4%
6	職業治療服務 (例如：評估和訓練認知能力、自理能力等)	22.2%	37%	14.8%	-	25.9%
7	言語治療服務 (例如：評估和訓練言語及吞嚥能力)	14.8%	33.3%	-	-	51.9%
8	營養師服務 (例如：評估營養狀況、建議營養補充食品)	3.7%	33.3%	22.2%	-	3.7%
9	到診醫生服務	11.1%	40.7%	11.1%	7.4%	29.6%
10	洗衣服務	40.7%	37%	14.8%	3.7%	3.7%
11	膳食服務	11.1%	63%	14.8%	11.1%	-
12	院舍設施	33.3%	51.9%	7.4%	7.4%	-
13	環境管理及清潔	48.1%	48.1%	3.7%	-	-
14	職員工作態度	33.3%	48.1%	18.5%	-	-
15	整體滿意度	40.7%	51.9%	7.4%	-	-

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（親友）

本院於2021年3月進行了定期服務意見調查，共有40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	護理及健康照顧（例如：派藥、洗傷口、覆診安排等等）	25%	62.5%	7.5%	2.5%	2.5%
2	院友個人起居照顧（例如：沖涼、換片、扶抱等）	17.5%	67.5%	12.5%	-	2.5%
3	社交及康樂（例如：富亨小茶居、富亨茶餐廳、節日活動、旅行、外界探訪活動）	22.5%	52.5%	17.5%	-	7.5%
4	雜費計劃（物品質素、派發流程、種類、收費等）	15%	62.5%	20%	-	2.5%
5	物理治療服務（例如：運動安排、疼痛治療、各類設備等）	20%	45%	27.5%	2.5%	5%
6	職業治療服務（例如：評估和訓練認知能力、自理能力等）	17.5%	57.5%	15%	-	10%
7	言語治療服務（例如：評估和訓練言語及吞嚥能力）	20%	52.5%	17.5%	-	10%
8	營養師服務（例如：評估營養狀況、建議營養補充食品）	15%	60%	15%	2.5%	7.5%
9	到診醫生服務	15%	57.5%	22.5%	-	5%
10	洗衣服務	10%	70%	17.5%	-	2.5%
11	膳食服務	15%	57.5%	20%	2.5%	5%
12	院舍設施	20%	60%	17.5%	-	2.5%
13	環境管理及清潔	22.5%	62.5%	12.5%	-	2.5%
14	職員工作態度	32.5%	60%	5%	-	2.5%
15	整體滿意度	20%	72.5%	5%	-	2.5%

綜合意見	綜合回應
希望能夠多安排院友進行復康運動，並請營養師跟進院友的營養情況。	1) 復康組及護理組會按院友需要安排進行復康活動，以維持院友的能力。 2) 護理組會定期評估院友情況。如有需要，會轉介營養師跟進院友的營養情況。
請多留意院友保暖情況，如天氣轉冷請為院友加穿外套。	1) 護理組會留意天氣情況，為院友加添衣服。
可否增設隔離設備，如安排隔離房間和防疫板，讓親友能夠入內探訪。	1) 院舍自疫情初期已增設防疫設備，如：防疫板和酒精搓手液機等。 2) 院舍會定期檢視疫情情況，待疫情穩定時會再作考慮
在社康活動方面，希望能夠多安排視像服務，看電視和粵劇，並希望能夠到其他餐廳協助院友購買外賣。	1) 社康組現時推行「與至親見面」服務，可讓親友與院友進行視像，如有需要可致電院舍預約。 2) 社康組亦於部份房間增設電視，讓院友於疫情期間解悶。 3) 社康組會物色其他餐廳提供外賣服務，讓院友有更多選擇。
在膳食方面，建議多安排魚類食物。	1) 現時安排每週兩餐食魚，廚務主管會與廚師商討，在餐單內加入魚類餸菜。
在清潔方面，希望能夠加強對洗手盤的清潔。	1) 現安排定期清潔房間廁所，並會加強廁所的清潔。

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9至16

- 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(不論服務對象是個人、家庭、團體或社區)。
- 標準十二：服務單位盡量尊重服務使用者的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財產權利。
- 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。

如有興趣借閱有關政策文件，請與辦公室職員聯絡。



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）
