



香港明愛 安老服務

第四十三期「嘉書」

明愛李嘉誠護理安老院

地址：新界屯門華發街 16 號

電話：24412923 傳真：24414669

電郵：selksho@caritassws.org.hk

網址：www.caritasse.org.hk

「疫」能拾趣

新冠疫情令人既感慨又無奈，特別是院舍的長者基於疫情原因，所以鮮有機會外出。為此，團隊各人均竭盡所能，為長者提供身心社靈的活動。希望在面對疫情變幻無常，起起跌跌的情況下，能找到生活的花火，幸福的元素及快樂的因子，繼而為自己的身心建立強大的保護網，抵禦壓力和病毒的侵襲，找到抗疫的精彩點子。

督印人： 院長陳詠怡	目錄 P.1	編者的話
編輯成員： 黎有好、廖楚嵐	P.2-3 P.4	嘉事廣場 - 服務意見調查報告 感愛感活
供稿同事： 黎有好、梁詩敏、葉金龍、羅向晴、鄭慧玲、 何馥均、廖楚嵐。	P.5 P.6-7 P.8-9 P.10 P.11.12 P.13	智能手機小組 「種出好心情」園藝治療小組 藝。生活及娃娃治療 神「耆」之旅 百家兩代情 活動花絮
印刷數量：50 份	P.14-15 P.16	服務質素標準知多啲及免受侵犯 藝。生活達人及意見欄
印刷日期： 2021 年 5 月		

嘉事廣場 - 2020-2021 年度服務意見調查報

本院於 2021 年 1 月至 3 月期間，向院友、家人收集過往一年對院舍服務的意見，合共收回 143 份有效問卷，包括：院友 54 份，家人 89 份；藉此多謝所有受訪人士對本院服務給予寶貴意見，現將有關調查總結整合如下：

“院友”意見調查結果

項目	服務範疇	非常滿意	滿意	一般	不滿意	不適用
1	1.1 護理及健康照顧	31.48%	57.4%	3.72%	1.85%	5.55%
	1.2 院友個人起居照顧	53.8%	24%	5.55%	1.85%	14.8%
2	健體/復康運動	18.5%	53.73%	5.55%	1.85%	20.37%
3	3.1 社交及康樂(戶內)	20.37%	42.65%	24%	3.72%	9.26%
	3.2 社交及康樂(戶外)	7.4%	12.96%	11.11%	3.72%	64.81%
	3.3 院友/親友參與	7.4%	48.16%	9.26%	1.85%	33.33%
	3.4 社區/義工服務	14.81%	27.77%	9.26%	1.85%	46.31%
4	認知障礙症服務	11.11%	33.33%	1.85%	/	53.71%
5	言語治療服務	12.96%	31.48%	3.7%	/	51.86%
6	到診醫生服務	14.81%	46.31%	12.96%	3.7%	22.22%
7	膳食服務	16.66%	59.27%	20.37%	1.85%	1.85%
8	8.1 院舍設施	22.22%	57.42%	14.81%	1.85%	3.7%
	8.2 環境管理及清潔	25.92%	57.42%	12.96%	/	3.7%
9	職員工作態度	31.48%	53.71%	9.26%	1.85%	3.7%
10	整體意見	20.37%	72.23%	3.7%	/	3.7%

※ 院友對院舍整體服務滿意度：92.6%，在此多謝各位的寶貴意見。

“家人”意見調查結果

項目	服務範疇	非常滿意	滿意	一般	不滿意	不適用
1	1.1 護理及健康照顧	65.17%	28.09%	6.74%	/	/
	1.2 院友個人起居照顧	22.47%	64.05%	10.11%	1.12%	2.25%
2	健體/復康運動	23.6%	61.8%	13.48%	/	1.12%
3	3.1 社交及康樂(戶內)	20.22%	66.3%	10.11%	/	3.37%
	3.2 社交及康樂(戶外)	13.48%	42.7%	19.1%	2.25%	22.47%
	3.3 院友/親友參與	16.85%	59.55%	11.24%	2.25%	10.11%
	3.4 社區/義工服務	21.35%	49.43%	7.87%	/	21.35%
4	認知障礙症服務	13.48%	52.81%	11.24%	/	22.47%
5	言語治療服務	13.48%	39.32%	11.24%	/	35.96%
6	到診醫生服務	24.72%	62.92%	10.11%	/	2.25%
7	膳食服務	19.1%	66.3%	13.48%	/	1.12%
8	8.1 院舍設施	29.2%	59.56%	11.24%	/	/
	8.2 環境管理及清潔	34.83%	61.8%	3.37%	/	/
9	職員工作態度	34.83%	58.43%	6.74%	/	/
10	整體意見	25.84%	65.17%	7.87%	/	1.12%

※ 家人對院舍整體服務滿意度：91.01%，在此多謝各位的寶貴意見。

本院院友及家人對院舍整體服務滿意度分別達 92.6%及 91.01%，在此多謝各位的寶貴意見。以下是受訪者之其他意見及相關回應：



【讚賞】

1. 院友認為本院是住過的院舍最好的一間
2. 非常多謝各位多年來對楊蘭英的照顧和愛護!無限感激!

2020-2021 年度意見問卷結果及回應

	建議項目	回應
護理服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 院方的護理員對院友日常臨床起居照顧服務標準優良，若再提升護理員對院友日常臨床起居照顧服務更好，例如：臨床照顧院友時，給時間耐心傾聽院友其他照顧需要，然後細心協助院友的需要，這就更佳。 2. 本人的家人，因上肢無力去應付生活需要，如：接聽電話、食物的包裝處理等，請貴院有關職員多關注及協助。在疫情期間家人不能到訪、這對院友顯得更為重要。謝謝！ 	<p>1&2. 感謝讚賞，會提醒同事耐心聆聽院友的需要。本院會因應院友的情況作出支援及與家人配合。</p>
復康運動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 覺得運動太少 2. 本人的家人不喜歡做運動 	<p>1&2. 運動安排因應院友的身體狀況作編配，物理治療師已與個別院友作溝通跟進。</p>
社交康樂	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整體員工服務滿意，但對於社互在家屬及院友關顧及溝通上覺得有不足之處，有時在發放資訊上亦有不足之處，欠缺細心及態度，做事粗心。保證人回應指，受疫情影響未能到院了解院友的住院情況和參與院友的照顧等。又認為治療師、社互等沒有經常聯絡講解院友情況和發放的照片甚少，故只能給予似評分。 2. 戶外活動太少。 3. 本人的家人因不能行走，很少參與活動，他喜歡聽音樂及收音機。 4. 希望可以安排多些時間探望院友。 5. 若探訪時間或視像探訪可再彈性處理就最好，因院友的伴侶（長者）不認識使用智能電話，需要等家人休息日子才能再致電預約，太不方便。 6. 視像電話和有視度探訪，有時不足。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 謝謝意見及提醒同事在發放訊息時要細心檢查內容及資訊，避免錯誤及遺漏。 2. 因疫情問題，減少戶外活動，來年計劃會因應情況，加戶外活動。 4. 探訪時間會因應疫情作出改變。 5. 明白部份院友家人不會使用 Whatapps，其他家人可個別致電樓層社互，社互會因應情況作出彈性的處理。 6. 已因應預約情況，適當地加多不同的時段。
膳食	<ol style="list-style-type: none"> 1. 食物味道一般, 份量 OK。 2. 用膳匙羹太小，想用大匙羹 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議參與膳食委員會反應意見 2. 已交由職業治療師或言語治療師作出評估，院友是否適合轉用其他匙羹。
環境設備	<ol style="list-style-type: none"> 1. 房間枱面很髒 2. 希望房間廁所可以交回院友用，不要用來作儲物室。 3. 房間廁所不夠用, 要 8 個人用一個廁所 (226 室) 4. 希望日後院巴接送服務可以伸延至新界東的醫院。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已請個案經理了解及留意情況。 2&3. 因護士室進行裝修而暫時用作儲物室，裝修完成後，會盡快還原院友的洗手間。 4. 因本院只有一部院車，日常的接送在元朗、天水圍及屯門等診所地點，較難安排到：沙田、大埔、北區及將軍澳等地，建議家人可聯絡本服務的願望乘車計劃，解決院友的接送安排。

感愛感活 — 治療小組

社工羅向晴



每天愛「我」多一些，勇於感受生活中喜與悲

在院舍生活的院友需要面對身體機能明顯衰退、不同程度的疾病和喪失親友，當中會產生壓力和負面情緒。如果院友忽略自身的反應，情況會惡化，影響身心靈。有見及此，社工舉辦一個為期 7 節的治療小組 - 感愛感活。

小組的目的是以表達藝術作引入，配合「五感」，讓有抑鬱症徵狀或患有抑鬱症的院友組員了解自己的內心世界，並培養正面的價值觀和學習放鬆的方法，從而減少負面情緒。長者起初聽到藝術創作表現抗拒，因為他們覺得自己沒有能力完成作品。可是在表達藝術治療中，成品的完美度和完整度不是重點，長者能在創作的過程中尋找令自己驚訝的時刻才是重點。

因此，在小組中社工需要像撕洋蔥般慢慢地引導組員思考成品對他們有何意義。有一位組員分享創作流體畫的過程中，表示畫作有如他的人生一樣變幻莫測，既然不能控制，不如活在當下，積極面對人生。這就是他從創作的過程中發現的寶物。

小組的大方向並不是以說教的方式灌輸正面信息，而是由組員從中親自領悟和體驗。組員在小組內能擁有安全和輕鬆的空間，讓他們能夠安心地分享自己的故事和抒發感受，從而減少不安和獲得組員的支持。整體來說，表達藝術治療對長者有正面的幫助和成果，值得定期舉辦。





智能手機教學班

資訊科技大使廖楚嵐

正所謂活到老，學到老。雖然長者的學習能力比年青時慢，但只要重覆提示及教授，他們就能學會。在疫情下，家人未能到院舍探訪而令院友未能與家人見面；部份院友雖然有智能電話但卻不懂怎樣使用。

因此，本院開辦了「智能電話教學班」，讓擁有智能手機的院友學習如何使用。經過數月課堂，他們從只懂打出及接聽電話，至現時可運用視像通話或錄音短訊與家人溝通，並會利用智能電話尋找娛樂，例如：在 Youtube 搜尋自己喜歡的影片或歌曲，透過遊戲軟件，打麻雀、拼圖、考記憶或四字成語等。他們就靠這部小小的智能電話，增加在院舍生活的樂趣；院友當記掛家人時，又可以視像通話，與親友在網上見面。院友更會成為義工，在「嘉友連線」時，協助其他院友與親友進行視像通話，發揮所長！





「種出好心情」園藝治療小組

社工 梁詩敏

每當說起園藝治療，大部分人都以為是治療植物。其實是透過以植物作為介入媒體，去策劃及帶領長者參與園藝活動，鼓勵長者發揮創意、提升自我表達能力及專注力，從而達致治療的效果。

工作人員先透過了解長者的基本狀況，從而定立治療目標、設計完善的園藝小組計劃及評估治療效益的方法，從整個園藝小組的過程去評估長者是否達到治療的效果。

「園藝治療」除了園藝種植外，還包括手工藝製作、遊戲等，訓練長者的專注力和集中力。並維持及改善長者的身體機能、認知能力和改善情緒問題等。

長者親自設計花盆，並讓長者接觸不同質感和觀賞色彩繽紛的植物，既可刺激長者的觸覺、視覺和嗅覺，又可從中改善長者手眼協調、對顏色及大小的認知等。帶領長者製作自己獨一無二的盆景組合，長者利用不同的植物安放在盆栽內，一個既溫馨又精緻的「迷你小花園」便大功告成，自然「種出好心情」！



長者利用香草花束精心製作裝飾品美化院舍環境；又製作乾花香包，香味不會過分濃烈，隨身攜帶令長者心曠神怡。小組亦鼓勵長者善用五官，去觀賞、觸摸、嗅聞並品嚐他們熟悉的植物，亦有助他們放鬆心情，減低負面情緒的困擾。

即使小組已完結，亦會繼續安排義工協助有能力的長者持續照顧自己「迷你小花園」盆栽，讓長者感覺到自己對其他生命體的影響和重要，增強自我價值。

組員作品欣賞：



運動天地

院舍物理治療部最近添置了新式平衡架，由於可調較斜道，治療師會因應長者能力安排訓練。長者對於此項器材反應良好，期望在疫情下，長者能持續得到訓練，增強活動能力。



藝。生活

社工羅向晴

說起藝術，你會想起什麼？手工藝？還是畫畫呢？藝術其實是一個很大的範疇，當中包括園林藝術、烹飪藝術、視覺藝術等等。只有細心觀察便會發現生活中有不少藝術的足跡，例如：花園裡的盆栽、牆壁上的壁畫。人們從藝術中能夠感受到生命是豐富和有意義的，從中能驅使人在消極環境面前活出積極美好的生活。因此，院舍近年積極推行不同的藝術活動，尤其是園藝小組最受歡迎，院友在種植中體會萬物皆生有時死有時，因此需要學會活在當下，珍惜當下的事和人。



在平台花園種植辣椒



製作打氣卡送給社區人士



製作茶包



製作流體畫

疫境創意 — 不一樣的娃娃療法

李凱穎 — 一級職業治療

家人的探訪及陪伴，對支援認知障礙症院友的認知功能及情緒有很大的幫助，但因疫情緣故，院舍暫停探訪。故此，院舍於疫情期間加強推行娃娃療法，令部份認知障礙症院友重拾生趣。

使用娃娃療法

娃娃療法是一種非藥物治療手法，透過讓患有認知障礙症的院友擁有娃娃或照顧行為，以達到抒發情緒、依附、與人聯繫等作用。院友在照顧娃娃的過程中，使他們感到自我價值，並有表達愛的機會。

院舍採用源自加拿大的蒙特梭利認知障礙症療法 TM (DementiAbility TM) 來進行娃娃療法，院舍內設置一間育嬰房，並按院友的需要、興趣、專長及能力，設計合適的育兒小組活動。治療效果良好，院友於疫下與娃娃共渡不少快樂時光，部份院友的行為情緒問題也有改善。

研發本地陪伴娃娃：

本院一級職業治療師李姑娘獲邀與外界公司合作，分享娃娃療法經驗及對研發一個擁有華人臉孔的陪伴娃娃設計上的意見，希望讓長者覺得娃娃的外表倍感親切。娃娃會自動眨眼、對撫摸、聲音及掃風動作等作出回應，從而吸引認知障礙症院友的注意及引發互動的反應，研發工作仍進行中，陪伴娃娃預計將於年底與各位老友記正式見面！



本院的特色娃娃治療服務獲登於報章內



育嬰房於聖誕節時換上聖誕飾物，讓院友更能感受聖誕氣氛。



職業治療部同工與研發中的本地陪伴娃娃

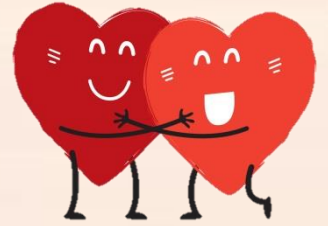


院友餵奶時，娃娃會發出聲音，以加強真實效果。

神「耆」之旅

社工葉金龍先生

每個獨一無二的人，都會走過不同甜酸苦辣之路。
年幼時受父母的呵護，少年時面對學業壓力及朋輩關係；
壯年時歷經工作與社會的洗禮，老年時面對疾病的折磨。
人的一生，終究要感受「生」、「老」、「病」、「死」。



也許，安老院舍是生命中最後一站。
如何能夠透過靈性眼光，去學習「道愛」、「道謝」、「道歉」、「道別」。
感悟生命的改變及智慧，接受自己一生，從而學會放下，與世界告別。
一同細味這漫長卻又短暫的神奇之旅，正是神「耆」之旅的意義。



參與者在過程中更能夠分享不為人知的故事
再最後能夠成功學習並透過「四道」拍下影片予家人，讓家人了解自己的想法。

在拍攝影片的過程中，其中一名組員分享，自己從未試過對另一半表達愛意及謝意。故能透過是次小組，學習「道愛」、「道謝」，並加以運用。該名組員更強調能留下信息予至愛，能夠了結其中一個心願。





「跨代共融」- 百家兩代情

活動幹事何馥均

每代人都有屬於自己的文化和生活習慣，長幼兩代間的思想觀念真的格格不入，不能融合嗎？

明愛天水圍綜合家庭服務中心於去年 12 月份邀請本院院友以義工名義參與中心所舉辦的「百家兩代情香囊製作」活動，本院院友義工們一針一線的把百家布縫製成 80 個香囊，當中包含了長者們對年青人的祝福，透過社區服務中心送給區內青少年們，帶出了跨代共融的理念。



本院亦希望藉此鼓勵院友積極參與義工活動，加強自我價值觀及自信心，盡個人能力貢獻社會。是次活動 3 個樓層院友均有參與，合共有 26 位義工院友。最初策劃活動時考慮到她們健康狀況差異，須把製作工序分開處理，但當活動進行時發揮了她們的潛能力，大部份義工院友們都能自行完成整個製作工序，她們感到很有滿足感及表現十分興奮，有些更對自己所製成的香囊愛不惜手。有見及此，很感謝明愛天水圍綜合家庭服務中心於活動結束後再次送上香囊材料，讓院友自行製作香囊留念。



活動花絮

擊退疫情，鼓勵有你

在過去 2020 年院友們都受疫情的影響，心情都有些鬱悶，藉著打鼓的活動，讓院友們可以舒洩心中的鬱悶，大家互相鼓勵，希望在 2021 新的一年可以將疫情擊退



金牛獻瑞慶新春嘉年華及新年團拜

藉著金牛獻瑞慶新春嘉年華豐富的活動，如攤位遊戲、新春攝影、新春禮物包等及新春團拜活動，讓院友即使在疫情下仍能在院內感受新春節日的開心氣氛，大家一起歡度佳節。其中一名院友更打扮成財神向院友祝賀及合照，令到院友十分開心。



服務質素標準知多啲！



為了讓社會福利署及受津助機構能更有效率地提供以人為本，講求問責、著重服務表現的福利服務。社署與受津助機構共同制訂《津貼及服務協議》與《服務質素標準》，以釐定及評估服務表現。

標準	主要原則
標準 1	服務資料 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。
標準 2	檢討及修訂政策和程序 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	運動及活動記錄 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。
標準 4	職務及責任 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及責任均有清楚的界定。
標準 5	人力資源 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。
標準 6	計劃評估及收集意見 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、職員及其他關注人士就服務單位的表現提出意見。
標準 7	財政管理 服務單位實施政策及程序以確保有效的財政管理。
標準 8	法律責任 服務單位遵守一切有關的法律責任。
標準 9	安全的環境 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 10	申請和退出服務 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 11	評估服務使用者需要 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 12	知情的選擇 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。

標準 13	私人財產 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。
標準 14	私隱和保密 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。
標準 15	申訴及讚賞 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 16	免受侵犯 服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

本院會依據以上的標準採取不同的措施，令服務達至一定的水平及配合院友的需要。各項執行的措施會定時檢視，有需要時作出適當的修改。如欲進一步了解上述的標準，可到院舍向職員查詢。

免受侵犯政策

院舍會採取一切合理步驟，盡量確保服務使用者免受以下侵犯。虐待長者的性質大致包括以下六種：

1. 身體虐待

身體虐待是指對長者造成身體傷害或痛苦，而這些傷害乃非意外或由於沒有提供任何預防措施所引致的。

2. 精神虐待

精神虐待是指危害或損害長者心理健康的行為及／或態度，例如羞 辱、喝罵、孤立、令長者長期陷於恐懼中、侵犯長者私隱，及在不必要的情況下限制長者的活動範圍或活動自由等。

3. 侵吞財產

侵吞財產是指任何涉及剝奪長者財富或妄顧長者利益的行為，例如在 未經長者同意下取用長者的財物、金錢或轉移長者的資產。

4. 疏忽照顧

疏忽照顧是指嚴重或長期忽視長者生活上的基本需要（例如沒有為長 者提供足夠飲食、衣服、住宿、醫療、護理等），以致危害長者的健 康或生命安全。疏忽照顧亦包括沒有根據醫生的指示給予長者其所需 的藥物或輔助器具，使長者身體受到損害。如果正規服務提供者（例 如安老院、綜合家居照顧服務隊、醫院等）因沒有遵行照顧長者的責 任而引致長者受到傷害，亦可以被視作疏忽照顧。

5. 遺棄長者

遺棄是指在欠缺合理原因下，長者被負責提供照顧或監護者離棄，而 對長者身體或心理造成傷 害，例如家人故意將患有認知障礙症的長者 帶往陌生地方後離去，使他／她不能自行返回住 所，或將長者送入醫 院時虛報通訊地址／ 聯絡電話，或多次抗拒／逃避接觸，或拒絕提 供通 訊地址／聯絡電話，以致醫院無法聯絡照顧或監護者，商討有關 長者的醫療及福利事宜。

6. 性侵犯

性侵犯是指性侵犯長者，例如施虐者向長者展示自己的性器官、非禮 或強迫進行性行為等。

如就上述情況，可到院舍向職員查詢。

藝。生活達人 — 院友鄭雪華

在院舍居住的期間有很多悲歡離合的事情給我領受良多。有很多興趣小組給我發揮才藝。手工小組所創造的手工藝就給大家欣賞。「園藝小組」讓我成為種植資深義工，帶領院友在種植花草的過程中，尋找生活的樂趣。那份成功，實在奇妙，同時見證了天父上帝的供應和看顧。寄望所有人能夠喺亦情和逆境中勇敢奮鬥。



提供者姓名：

意見內容：

聯絡電話：

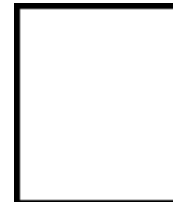
日期：

寄件人： _____



明愛李嘉誠護理安老院

新界屯門華發街 16 號



非賣品