



香港明愛 安老服務

明愛麗閣苑 第四十五期院訊

地址：九龍長沙灣麗閣邨麗蘿樓2樓 201-207 室

電話：2728 9217 傳真：2958 0962

電郵：sellho@caritassws.org.hk

疫情看似緩和，但卻仍藏暗湧，院舍時刻都不敢鬆懈，遵從社署感染控制的指引，以保障院友及職員的健康。

院舍職員亦做足強制檢測，超過九成員工亦已注射或陸續安排注射疫苗，以給大家一個保障。院舍致力改善及提升環境及設備，亦舉辦不同的活動讓院友參與，請見內文分享。

另外，今期院訊亦分享『年度問卷調查報告』感謝各位院友及親友的意見及支持，縱使面對疫情，我們會繼續努力提供適切的照顧。

今期內容

P.1 編者的話

P.9 大展龍圖

督印人：

P.2 院務報告

P.10- P.13 服務意見調查報告

高級督導主任 何沛欣姑娘

P.3- P.4 護理放大鏡

P.14 服務質素標準知多啲

編輯職員：

P.5 新院友介紹及職員動向

P.15 恆常活動報告板

院長 鄧翠珊姑娘

P.6 - P.7 麗閣美食坊

P.16 意見欄

社工 文巧欣姑娘

P.8 七色彩蛋

院務報告

一元復始，萬象更新！新年度院舍亦有新景象。

房間裝了電視，
隔離都不怕悶！



辦公室煥然一新，
未來院舍亦會陸續
提升環境！



新櫃新聞隔，擺
放物品更方便！



添加床簾，
私隱滿分！



正門後門穿上新
裝，迎接各位！

由 2021 年 4 月 1 日起，本院辦公室開放時間將有新安排。

辦公室開放時間

星期一至六（包括公眾假期）：上午 9 時至下午 5 時 30 分

星期日將不設辦公室當值服務。

因星期六及公眾假期辦公室只有一人當值，如有查詢請耐心等待，敬請留意。

家人自攜食物建議

言語治療師提提你，進食任何餐類之院友都建議避免以下高危食物：

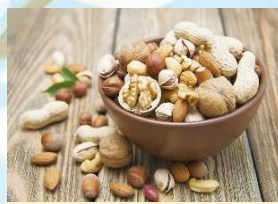


黏稠食物

如：年糕、湯圓

圓形食物

如：牛丸、提子



乾/堅硬食物

如：花生、果仁

滑溜食物

如：布甸、啫喱



黏性和韌性食物

如：棉花糖


護理放大鏡

足部護理

我們的雙足包括腳眼(足踝)、腳、腳掌及腳趾部分；構造並不簡單，共有二十六塊骨頭、多組肌肉和筋腱、血管和神經。足部問題的成因很多，局部的如皮膚感染和不合適的鞋襪，另外，如糖尿病併發的周邊血管毛病、遺傳性的變形足等，都是重要的因素。常見問題有繭、雞眼、嵌甲、扁平足、大拇趾外翻、潰瘍、腳癬(香港腳)、甲癬(灰甲)等。



要預防足患，就需要注意護足：

1. 定期用溫水清洗足部，然後抹乾，趾縫間尤其必須保持乾爽。
2. 皮膚乾燥，可使用潤膚霜，但不要塗抹趾縫間。
3. 定期修剪趾甲，趾甲不應過長或太貼近甲床，修剪時應平剪留邊，若趾甲角太尖，可將甲角銼滑。
4.  患有特別足趾問題例如灰甲嵌甲或厚繭，不可自行以利器削除，必須由專業足趾護理人員代為檢查及處理
5. 注意足部運動及保暖，以維持良好的血液循環。
6. 無論居室內外，不應赤腳走路。
7. 不應用未經醫生處方的藥物塗抹任何足患。



護理放大鏡

足部護理

利用洗澡的時間，經常檢查雙足：

1. 觀察皮膚顏色是否正常，有沒有紅腫、乾燥現象和裂縫。
2. 有沒有水泡、損傷或嵌甲(腳甲入肉)。
3. 皮膚有沒有痕癢、麻痺、痛楚、冰冷或灼熱感覺。
4. 足部有沒有變形、關節疼痛。若有以上情況便應找出原因，及早治理。

選擇合適的鞋襪：

1. 襪以棉質、透氣、吸汗為宜，襪子要經常清洗以確保衛生。
2. 鞋碼適中，鞋內留一橫指的空間；鞋頭質料宜軟、宜圓、宜寬，能讓所有腳趾平放和略為活動；但不宜過寬，因會增加皮膚的磨擦而生厚繭。

鞋的兩側質料要堅挺，以承托足部而不易翻側扭傷；鞋要堅硬，以穩定足部；鞋底後跟應比腳掌部分高半寸至一寸；鞋底不應太軟；鞋內最好有薄鞋墊，能將體重平均分配。



新院友介紹

由今年度1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。



謝自寬婆婆



吳洪克伯伯



胡燕婆婆



宗伯平伯伯

職員動向告示板



廚師
劉東海先生



服務員
蕭亞桂姑娘



服務員
潘琮焯姑娘



照顧員
鄺婉嬋姑娘

麗閣美食坊-快餐店



今次舌尖上的旅行，
與院友一起品嚐美式快
餐。



麗閣美食坊-咖啡廳

橫跨北大西洋，
我們一起享受英式下午茶。





Happy Easter

今個復活節，
我們邀請了院友義工發揮藝術天分，
為院舍添置復活節裝飾及製作復活節遊戲道具。



透過慶祝活動，
我們向院友傳達快樂七式，
以正面積極的心態面對生活。

快樂七式包括：

感謝與讚美 + 健康樂悠悠
 敬業樂業 + 嘉言善意
 為善最樂 + 常懷寬厚
 天倫情話



院友義工一向多才多藝，
就連設計船槳和龍舟都不在話下，
大家通力合作，
三兩下就已經造好龍身和船槳，
準備迎接端午節生日會。



生日會當天龍舟兩兩，
畫鼓喧雷，不論爬龍舟
還是拍鼓打氣的院友都

十分盡興。



服務意見問卷調查 - 院友篇



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	11 (26.8%)	26 (63.4%)	2 (4.9%)	2 (4.9%)	0
2. 個人起居照顧	14 (34.1%)	20 (48.8%)	7 (17.1%)	0	0
3. 社康活動及小組	18 (47.4%)	15 (39.5%)	5 (13.2%)	0	3
4. 膳食方面	13 (31.7%)	12 (29.3%)	8 (19.5%)	8 (19.5%)	0
5. 環境管理及清潔	17 (41.5%)	22 (53.7%)	2 (4.9%)	0	0
6. 院舍設施方面	10 (24.4%)	25 (61%)	5 (12.2%)	1 (2.4%)	0
7. 職員工作態度	15 (36.6%)	17 (41.5%)	7 (17.1%)	2 (4.9%)	0
8. 物理治療服務	12 (31.6%)	25 (65.8%)	1 (2.6%)	0	2
9. 職業治療服務	11 (32.4%)	22 (64.7%)	1 (2.9%)	0	9
10. 言語治療服務	4 (19%)	15 (71.4%)	2 (9.5%)	3 (7.3%)	6
11. 到診醫生服務 (包括: 注射疫苗/ 週年健康檢查)	12 (29.3%)	20 (48.8%)	6 (14.6%)	2 5.1%	0
12. 院舍整體服務	15 (36.6%)	19 (46.3%)	7 (17.1%)	0	0

你認為過去一年本院做得最好的地方：

- ✓ 防疫措施
- ✓ 院舍環境及清潔
- ✓ 院舍氣氛和諧
- ✓ 復康服務十分滿意
- ✓ 伙食足夠
- ✓ 職員態度友善
- ✓ 院長、社工、廚師及服務員好好
- ✓ 價錢好
- ✓ 照顧周到

2. 你認為本院需改善的地方：

意見	院方回應
護理照顧	
<ul style="list-style-type: none"> ● 有的有量血壓，有的沒有，量體重也是 	<p>量血壓方面，每院友會安排每星期量一次，量體重方面，每月量一次。部份院友血壓不穩定，會安排經常量度以監察健康問題。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 沒有人幫助剪腳甲 	<p>護士會檢視院友腳甲狀況，部份院友如涉及灰甲或情緒問題，便會另安排轉介合適的專業人士跟進。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 想去大便，但拖至第二日 	<p>一般情況，院友3天仍便秘才使用排便藥，5天仍便秘會用甘油條。個別健康狀況可諮詢醫生詳細了解。</p>
膳食	
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>調味方面：</u> ➢ 有時候很咸，有時好肥膩(油) 	<p>謝謝意見！我們會向廚師反映。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>食物大細及軟硬度：</u> ➢ 有時吃(咬)不到東西；碎餐味道淡，又糊，不喜歡 ➢ 食物方面需處理得好一點，份量不用太多，會浪費；食物方面太大舊。有時太硬吃不到餸 	<p>謝謝意見！院舍會努力控制好食材份量，致力減少廚餘。另外，是年度營養師及言語治療師會就餐類質地類別及份量作調整，在量方面，會將一天飲食所需的營養，分配為少量多餐；在質方面，會因應個別長者的咀嚼能力，手部、口部協調功能和吞嚥情況，提供相應合宜的食物。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>食物質素及口味：</u> ➢ 湯好好，食物要熱同淋一點 ➢ 啲膳餐很一般，下午茶要改變，有時只有三塊餅乾。 ➢ 味道不錯，但質量差； ➢ 不結合季節性 ➢ 味道不是很好(本人是東莞口味) ➢ 有很多餸菜不適合自己食，聞蒜味會流鼻水，小蒜還可接受。 ➢ 吃不到酸的東西 	<p>院舍會定期開辦膳食委員會，讓院友提供對食物質素的建議，改善餐膳的滿意度。</p> <p>因應體弱院友的需要，院舍不時推出精緻糊餐，目的是增強長者對食物的視覺刺激，增加食慾，改善健康。</p> <p>因應院友的意見，是年度五月份會更新夏季菜譜，期望能新菜單能給予大家耳目一新的感覺。</p>
活動安排	
<ul style="list-style-type: none"> ● 想有外出的活動，比較喜歡戶外的活動 	<p>明白疫情關係院友未能外出，院舍是年正籌辦遊車河活動(不會中途上落車)，讓院友在安全的安排下感受外出的體驗。</p>
職員態度	
<ul style="list-style-type: none"> ● 想職員姑娘多點同佢地傾計；想職員空閒一點，常常手不停地工作；覺得職員壓力很大，好像成日都話工作做不完。 	<p>謝謝各位對職員的關懷！</p> <p>院舍不斷改善流程，希望精簡一些冗長的工序，期望職員能投入更多時間與各位院友交流。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 有姑娘推塘/轉移話題，無視問題，例如：問腳的問題，問了姑娘(醫生不在的情況下)就要等下一次問，就轉移話題。 ● 有的人沒有耐性 	<p>可能有部份問題需要諮詢其他專業，未能即時回答，請院友耐心等待回覆。</p>

環境設施	
<ul style="list-style-type: none"> ● 椅子有椅背的不多，倚靠不到，沒有椅背的容易跌到，不過給有椅背的椅子就會收回另一張沒有椅背的椅子，有椅背的椅子拿不到入廁所洗澡，腳不好，企不到 	對於椅子的安排，院舍需要評估院友的活動能力、床的位置以作安排。因環境空間有限，及方便同房院友進出，故不宜放置過多椅子。
<ul style="list-style-type: none"> ● 不見東西（洗面巾，褲），有姑娘扔她的毛巾 	雜費套餐會包括毛巾，定時更換，如毛巾已呈污漬，護理員會協助更換新的毛巾。
到診醫生	
<ul style="list-style-type: none"> ● 個個(次次)價錢不一，話比藥搽又沒有 ● 藥給得少，睇了3次都未康復 	到診醫生會因應特效藥會調整藥費，上限\$250。如就到診醫生藥物處方安排問題，可與護士聯絡。
<ul style="list-style-type: none"> ● 有時有藥，有時沒有 	到訪醫生會按院友實質健康狀況而開藥。到訪醫生除了看診外，還會協助健康評估、使用約束物品評估、週年健康檢查等，故並不只是擔任看診開藥的工作。

服務意見問卷調查－親友篇

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	7 (17.9%)	28 (71.8%)	2 (5.1%)	2 (5.1%)	0
2. 個人起居照顧	7 (17.9%)	29 (74.4%)	1 (2.6%)	2 (5.1%)	0
3. 社康活動及小組	6 (16.7%)	17 (63.9%)	5 (13.9%)	2 (5.6%)	2
4. 膳食方面	3 (7.9%)	27 (71.1%)	6 (15.8%)	2 (5.3%)	1
5. 環境管理及清潔	12 (30.8%)	22 (56.4%)	4 (10.3%)	1 (2.6%)	0
6. 院舍設施方面	6 (15.4%)	29 (74.4%)	2 (5.1%)	2 (5.1%)	0
7. 職員工作態度	15 (38.5%)	20 (51.3%)	3 (7.7%)	1 (2.6%)	0
8. 物理治療服務	5 (13.5%)	25 (67.6%)	6 (16.2%)	1 (2.7%)	2
9. 職業治療服務	4 (11.4%)	23 (65.7%)	7 (20.0%)	1 (2.9%)	4
10. 言語治療服務	5 (15.2%)	23 (69.7%)	4 (12.1%)	1 (3.0%)	6
11. 到診醫生服務 (包括: 注射疫苗/週年健康檢查)	5 (12.8%)	28 (71.8%)	5 (12.8%)	1 (2.6%)	0
12. 院舍整體服務	9 (23.1%)	24 (61.5%)	4 (10.3%)	2 (5.1%)	0

親友認為過去一年本院做得最好的地方：

- ✓ 提供視像及探訪服務
- ✓ 有到診服務
- ✓ 護理同事專業及盡責
- ✓ 防疫措施做得好
- ✓ 院舍環境及清潔
- ✓ 協助送食物給院友
- ✓ 服務態度
- ✓ 報告院友在院舍的情況
- ✓ 舒緩院友因防疫措施產生的負面情緒
- ✓ 照顧院友身心健康

2. 你認為本院需改善的地方：

意見	院方回應
<ul style="list-style-type: none"> ❖ 份量太少，菜色欠佳 ❖ 完全唔知道院舍的餐單 	<p>謝謝意見！我們會向廚師反映。</p> <p>院舍內有張貼餐單，每天亦會向院友廣播餐單，亦歡迎家人致電查詢了解。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ 手指甲，腳指甲、頭髮過長沒有定期修改 ❖ 幫(院友)坐輪椅時留意褲腳唔好吊左左上小腿，因比較容易冷親腳 ❖ 院友衣服交換穿、衫和襪會倒轉著 ❖ 不能提供即時協助予院友 	<p>疫情下，院舍安排有理髮訓練的員工為院友定期剪髮。為免頭髮過短影響觀感，院舍不會為女院友剪得太短(如：少於3吋)。另外，院舍亦有定期剪甲，惟灰甲則需另外處理，部份認知障礙症則要配合其情緒狀況，以免情緒不穩時剪傷。</p> <p>院友衣物會安排織嚟識別院友，如有新衣請先交護士室處理，如衣物不合身或縮水，我們亦會通知家人。我們亦會多加留意院友狀況。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ 和家人外出隔離時間短些 ❖ 行動長者困在房間內沒有娛樂 ❖ 環境衛生欠佳、通風欠佳 	<p>本院接獲賽馬會抗疫基金，稍後會再添置空氣清新機有助提昇空氣質素。另外，院舍已於房間安裝電視以解院友娛樂需要。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ 希望有多些運動做下、治療時間可以長一些 	<p>因疫情需要保持社交距離故影響每節安排運動人數。最近已加裝隔板，有助改善運動/治療的安排。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ 冇向家人交代(到診醫生服務) ❖ 沒有積極跟進(言語治療服務) 	<p>由於到診醫生或言語治療師並非駐守本院，如欲有進一步有查詢，可聯絡當值護士轉達。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ 在疫情下，院舍沒有向家人交代。院舍信息有時不清楚 ❖ 希望發放多D院友訊息，例：透過相片或 video ❖ 家屬面會可提供更彈性安排，例如上午、傍晚時間和週末 	<p>院舍不時透過 Whatsapp 向保證人發放院舍最新訊息，煩請保證人代為轉述予其他親友。</p> <p>因短訊版面所限，院舍會努力以精簡易明及圖文並茂，以便親友易於明白，如有疑問，歡迎與當值職員查詢。</p> <p>謝謝意見，本院曾安排發放院友相片及 Video 分享予家人，稍後會再定期發放以解家人思念之情。另外，明白疫情下親友對視像的需要，本院積極協調，惟亦需配合院友沖涼、復康運動、社康活動的時間，請見諒。</p>

服務標準知多

應社會福利署於一九九九年起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：

9

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。



10



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。

11

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）。



12



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。

13

服務單位尊重服務使用者的私人財產權。



14



服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。

15

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。



16



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。

活動情報站



☆ 麗閣苑恆常社康活動及會議 ☆

逢星期一至六

麗閣劇場

隔星期三

購物樂

逢星期六及公眾假期

雀林天地

逢星期六

週六大電影

隔月一次

院友代表會、院友大會

逢星期一、二、四、五

視像見見面

及隔星期六

逢星期一、二、四、五

相聚一刻

☆ 麗閣苑發展性及治療性小組 ☆

逢星期一至五

能力訓練小組、個別認知訓練、

醒目健腦操、感知天地

逢星期二至四

橡筋操

逢星期一及四

各展所長

逢星期三

繽紛星期三

逢星期二及五

知時知地

逢星期一、二、五、六

書法班

逢星期六

認知樂園

郵票

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

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）