



# 香港明愛 安老服務

## 第四十七期「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](mailto:selksho@caritassws.org.hk)

網址：[www.caritasse.org.hk](http://www.caritasse.org.hk)

三年的疫情的確令院內的長者帶來很多不便及不愉快，限制活動，限制探訪，牽引了不少院友的負面情緒，同時也隔絕了家人對院舍服務的瞭解和掌握。除了社區疫情放緩，雖然政府對院友的健康情況仍十分關注，不過起碼已取消了限制院友及家人在院舍的活動，甚至可以讓院友們參加一些外出的活動。

隨著可以對外開放，我們希望在未來日子裡，可以讓各位親友們多加了瞭解院舍的服務，在本年的六月十七日我們作出了新嘗試，邀請家人到院出席親友座談會後，繼而參觀本院的物理治療室，使大家可以知悉現時院舍的設施，讓大家知悉院友可獲得的復康運動的照顧安排，當時出席的親友反應很正面。在未來的日子，我希望家人可以多參與本院的活動或會議，以便可以更掌握院舍的服務，好讓你們可以更放心，把你們的親人交托予我們照顧。

院長李妙兒

督印人： 院長李妙兒	<u>目錄</u>	
編輯成員： 廖楚嵐	P.1	編者的話
供稿同事： 李妙兒、羅笑英、梁詩敏、鄭慧玲、 利詠欣、廖楚嵐	P.2-3	嘉事廣場(院舍環境改善及設施)及 最新探訪安排
印刷數量：30份	P.4-7	2022-2023 服務滿意問卷調查
印刷日期： 2023年9月	P.8	「蜜蜜送」義工活動
	P.9-10	捐贈鳴謝、親友義工參與剪影及 親友義工招募
	P.11-14	活動花絮
	P.15	未來活動預告
	P.16	意見欄

# 嘉事廣場(院舍環境改善及設施)

活動幹事-鄭慧玲姑娘

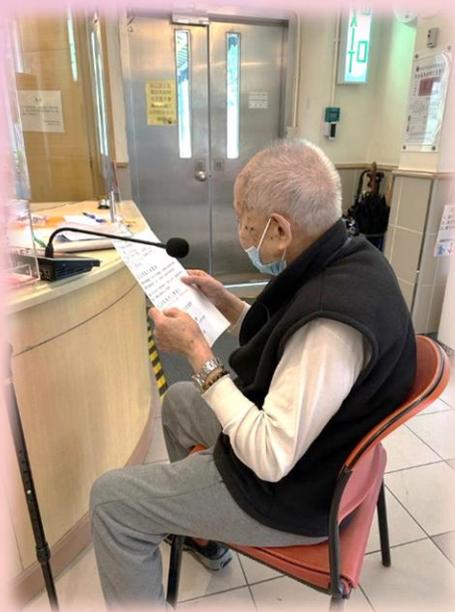
1. 二樓飯堂換了新飯桌，增加了飯堂的空間及預防感染控制。



2. 院友房廁所的召人鐘由原先門口較高位置，移至座廁及洗手盆較低位置。



3. 廣播系統



換了新的廣播系統後，廣播聲音更清晰，為了發展人的才能，每天分兩節上下午時段，邀請不同院友報導資訊，如天氣、活動及餐膳。



#### 4. 呼叫護理系統(叫人鐘)

當有院友按鐘時，新的叫人鐘能即時透過廣播系統廣播出哪一床位院友按鐘，及發出燈光指示(圖一)，能讓護理人員立即到該院友房查看院友。



## 最新探訪資訊

鑑於疫情已緩和，由2023年5月10日開始，親友探訪安排如下：

- 無須預約及進行快速測試，親友需先於地下探熱及登記。
- 探訪時間為每日上午9時至下午8時。
- 為了保障院友私隱，探訪地點設於樓層飯堂及地下花園，希望各親友能配合及體諒，若有任何需要，可聯絡樓層職員協助。(三樓院友則可選擇到3樓的花園進行探訪)
- 對於未能自行進食的院友，家人可於用膳時間到院協助餵食。
- 由於不同院友的吞嚥能力不同，親友切勿給食物其他院友，以免發生危險。
- 由於飯堂位置有限，除協助餵食家人外，建議其他親友避免於用膳時間到院探訪，即11:30至13:00及4:30至18:00。
- 親友進入院舍範圍，全程必須配戴口罩，不可於院內進食。
- 為了保障院友私隱，進入院舍範圍，不可以拍攝或錄影。
- 進行房間隔離之院友不設探訪。
- 探訪體弱院友之親友，需先於樓層護士站取「探訪証」方可入房間進行探訪，限時30分鐘，最多2位家人探訪。
- 如家屬要進入院友之房間，應先通知樓層護士/社工獲安排後方可入內，請勿自行進入院友房間。
- 如房間內要進行護理工作，請勿進入房間之內，待房內完成相關工作後才可進入。

# 2022-2023 年度服務意見調查

本院於 2023 年 2 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 207 份有效問卷，包括：院友 102 份，家人 105 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	16.6%	68.6%	11.8%	2%	1%
	1.2 院友個人起居照顧	8.8%	63.7%	16.7%	2%	8.8%
2	健體/復康運動	16.7%	65.7%	12.7%	1%	3.9%
3	3.1 社交及康樂(戶內)	11.8%	63.7%	20.6%	0%	3.9%
	3.2 社交及康樂(戶外)	6.9%	39.2%	28.4%	1%	24.5%
	3.3 院友/親友參與	5.9%	52.9%	25.5%	0%	15.7%
	3.4 社區/義工服務	5.9%	40.2%	22.5%	1%	30.4%
4	認知障礙症服務	2%	15.7%	4.9%	0%	77.5%
5	言語治療服務	3.9%	48%	10.8%	0%	37.3%
6	到診醫生服務	10.7%	60.8%	16.7%	1%	10.8%
7	膳食服務	7.8%	66.7%	24.5%	1%	0%
8	8.1 院舍設施	10.8%	79.4%	9.8%	0%	0%
	8.2 環境管理及清潔	13.7%	76.5%	9.8%	0%	0%
9	職員工作態度	14.7%	65.7%	18.6%	1%	0%
10	整體意見	10.8%	75.5%	12.7%	1%	0%

※ 院友對院舍整體服務滿意度：86%，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	37.1%	58.1%	4.8%	0%	0%
	1.2 院友個人起居照顧	28.6%	61.9%	5.7%	1%	2.8%
2	健體/復康運動	32.4%	59%	6.7%	0%	1.9%
3	3.1 社交及康樂(戶內)	22.9%	61%	10.5%	1%	4.6%
	3.2 社交及康樂(戶外)	17.2%	55.2%	11.4%	1.9%	14.3%
	3.3 院友/親友參與	23.8%	54.3%	8.6%	1%	12.3%
	3.4 社區/義工服務	24.8%	48.6%	9.4%	1%	16.2%
4	認知障礙症服務	20%	43.8%	9.5%	1.9%	24.8%
5	言語治療服務	18.1%	41%	10.5%	1%	29.4%
6	到診醫生服務	35.2%	56.2%	5.7%	0%	2.9%
7	膳食服務	31.4%	59%	8.6%	0%	1%
8	8.1 院舍設施	33.3%	58.1%	8.6%	0%	0%
	8.2 環境管理及清潔	35.2%	61%	3.8%	0%	0%
9	職員工作態度	42.9%	52.4%	3.7%	1%	0%
10	整體意見	38.1%	56.2%	5.7%	0%	0%

※ 家人對院舍整體服務滿意度：94%，在此多謝各位的寶貴意見。



### 【讚賞】

1. 好多謝樓層姑娘和姐姐幫助，今次我媽媽離世多謝梁姑娘幫助，幫助我攬媽媽的退院手續和社會福利署，今次我真的感謝梁姑娘，十分感激她。
  2. 全體服務員工，工作態度非常好。多謝院舍員工這五年來照顧媽媽，非常細心。令她能安享晚年，媽媽走得好安詳，謝謝你們各員工。
  3. 物理治療部非常好，幫助教識婆婆如何做運動，效果非常好，感謝治療師的幫助。
  4. 感謝各位社工，護理員，護士對院友照顧周全，令我爸爸在院舍可以安享晚年
  5. 感謝院舍上下員工在疫情下盡心盡力悉心照顧院友，辛苦晒大家！
  6. 多謝各位同工的悉心照顧，讓媽媽可以完成人生旅程。
  7. 謝謝院舍團隊照顧院友（謝謝）
  8. 謝謝你們對我家人的關懷照顧
  9. 多謝院舍 10 年來的照顧
  10. Compliments to all staffs ( 1st floor ) for good and professional performance at all times .
- 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：

Thank You!



	建議項目	回應
護理服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expecting to hire 1-2 male staffs for night duty.</li> <li>2. 足部清潔可有進步的空間</li> <li>3. 晚上服務人員宜多留意院友的呼喚,例如3月26日晚上8点,院友多次呼喚護士站都無人理會,以致院友得不到幫助及時如廁或更換大便尿片。以前如此例子,都會引起院友親人的不安。</li> <li>4. 需對家人的意見加以聆聽、體恤。院內照顧者需培訓更多同理心。院友照顧也需要更多保障,不能在床邊飲食</li> <li>5. 部份綠色制服職員態度惡劣,呼喝口吻,例如想協助鄰近床位院友取物(衣服),被對方喝指,感覺不良好。但大部份職員都很好。(不願透露職員姓名)</li> <li>6. 洗頭時較累,想坐椅子,想了解沖涼椅,輔助沖涼。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本院男女院友比例是 100:160,女院友較多,本院已有兩名男護士,男護士當夜間對女院友做成不便,例如夜間突發需要更換尿喉。所以暫不考慮增加男護士人手。</li> <li>2. 沖涼時照顧員會使用沖涼液為院友清潔足部,沖涼後照顧員會使用毛巾為院友抹乾足部,卧床院友有需要時會使用紗布間於趾隙縫。照顧員定期為院友修剪腳指甲,患有灰甲之院友可參加外購剪灰甲服務,約三個月一次。</li> <li>3. 晚上 8 時員工輪流進食晚餐時段,人手比較少,所以未必可即時應鐘,於交更會及護理組職員會議時提示同事要盡快應鐘,避免令院友造成不便,日後會多加注意。</li> <li>4. 院內定時安排各方面培訓給予員工學習機會,包括與長者之溝通技巧,扶抱技巧等名方面培訓。本院並不鼓勵院友在床邊進食,一影響房間衛生,二體弱院友容易有哽塞情況而當值員工不容易發覺,但因有特別需要於房間隔離,在床邊進食變得不能避免。在有特別需要之情況下唯有加強清潔及巡邏。</li> <li>5. 此等員工服務態度欠佳,需要立即作出改善及接受督導。如再次遇上類似情況請直接到護士站反映,好讓當值主管立即處理及跟進。</li> <li>6. 當洗頭沖涼時感覺累或不適可以直接按呼喚聆求助,本院配備各式不同設備協助院友沖涼洗頭,例如沖涼椅,沐浴床等設備。至於體弱院友,令由院內的護理員協助洗澡及洗頭。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. 希望能夠增加下午時段收餐服務, 另外院友是否每天沖涼, 現在天氣開始炎熱, 應該增加沖涼次數</li> <li>8. 個別的清潔護理阿姐態度須改進, 語言或行為若不妥就會讓老人感到被嫌弃。</li> <li>9. 姐姐唔好</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. 現在疫情已過, 恢復正常運作。院友是隔天沖涼, 房間配備冷氣及風扇適時開放, 可解天氣炎熱之不適。</li> <li>8 及 9. 本院加強員工工作態度之培訓, 及護理技巧, 希望令院友不會產生被嫌棄的感覺。</li> </ol>
復康運動	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 希望有中醫推拿或針灸服務</li> <li>2. 運動設備不足</li> <li>3. 希望多些復康運動</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物理治療師現時會為個別合適的長者, 進行針灸治療痛症。</li> <li>2. 本院近年引入不同類別的樂齡科技及新款訓練及痛症治療儀器, 讓長者可按評估需要, 進行適切的復康訓練/治療, 以盡可能提升長者的活動能力。主要訓練器械及儀器設於一樓物理治療室, 鼓勵及歡迎親友可選擇預約參觀物理治療室, 或參看 7/2023 透過會訊通傳送予保證人, 新製作的物理治療服務介紹短片, 當中可了解更多有關運動設備、痛症儀器及防跌措施等資訊。</li> <li>3. 現時長者參與物理治療服務比率達 90%。所有願意參與而合適的院友, 均會被安排進行訓練。未有參與長者為選擇自行作鍛鍊或身體狀況不適合進行。參與服務長者中, 約 15% 進行一星期 5 節復康訓練/治療; 85% 安排 2-3 節。物理治療師會持續評估長者的身體需要(如剛出院、跌倒、痛症), 安排長者進行適切節數的復康訓練/治療。如對個別復康運動有疑問, 請致電本院物理治療師查詢。</li> </ol>
社交康樂	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 疫情期間明白各個職員緊守崗位, 在此表示讚賞! 但院舍只著重報導確診人數及探訪安排, 欠缺溝通院友在疫情下有甚麼活動及安排。</li> <li>2. 需對家人的意見加以聆聽、體恤。</li> <li>3. 增加探訪院友的次數至少每星期一次, 以達至院友有正常心理健康及正常與家人的溝通能力 ~除防疫外, 院友心理健康也很重要 希望院舍能理解及深切體會已年紀老邁的院友, 有心理健康的需要, 尤其對於有認知障礙及溝通能力續步下降的院友, 更有迫切需要, 希望院方能再三考慮, 謝謝!</li> <li>4. 因疫情影響, 院友不能回家, 心靈受傷。言語受病影響, 不能表達, 幫助不足!</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 及 2. 本院重視與親友間的溝通, 除了定期透過「會訊通」、院訊「嘉書」發放本院資訊外, 亦有舉行親友座談會及親友委員會會議, 藉著會議聆聽親友聲音及共議本院政策。此外, 就著每位院友的個人福祉, 本院每年至少為個別院友舉行「個人照顧計劃會議」, 更會邀請親友出席, 就著院友的個人需要開會。此外, 亦設有意見箱及年度的問卷調查, 以收集家人的意見。</li> <li>3 及 4. 本院重視院友的身心靈需要, 明白與親友見面能舒緩院友掛念親友之情。於疫情期間, 本院以眾院友的健康為首任, 亦需跟從社會福利署對安老院發出的探訪指引, 在平衡各方後, 本院在公平原則下為院友安排探訪。除了實體探訪外, 亦有視像探訪安排, 以增加院友與家人溝通的機會。</li> </ol>

<ol style="list-style-type: none"> <li>5. 有需要安排入境處替院友申領新智能身份證</li> <li>6. 滿意院舍服務，但不想居住院。</li> <li>7. 電訊接收困難，有待改善。</li> <li>8. More outdoor activities if possible</li> <li>9. 沒有外出活動合適我</li> <li>10. 想有健康舞的小組</li> <li>11. 希望多些活動</li> <li>12. 希望有多些戶外活動，如飲茶</li> <li>13. 喜歡唱歌、看書等靜態活動，其他活動沒有興趣。</li> <li>14. 認為活動不足，想多參與社康活動及做義工，空閒時間太多。</li> <li>15. 晚上想看電視 J2 台旅遊節目。</li> <li>16. 院內應多播放柔和音樂，取代只開電視，大聲的歌曲。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. 本院已遞交相關申請，現待入境處回覆具體的安排。</li> <li>6. 鼓勵院友聯絡本院社工，詳細了解具體情況。</li> <li>7. 由於地理位置因素，以致電訊接收困難。故本院於每個樓層的飯堂設置院友專用的固網電話，以便家人與院友連繫。</li> <li>8-11. 按著不同院友的興趣，社康組於星期一至五舉辦不同的恆常小組活動，如卡拉 OK、動感人生運動小組、椅子舞、電影欣賞、園藝小組、手工藝小組、宗教小組及桌遊活動等。此外，於時節間亦舉辦節慶活動，與院友一起感受節日氣氛。</li> <li>12-14. 院車服務包括協助院友覆診、外遊活動及運送院舍物資。由於每日需覆診的院友眾多，在平衡不同需要後，本院於不同月份舉辦外遊活動，當中包括遊覽故宮博物館、濕地公園、維園花展、荃灣年宵市場、杯麵製作、到酒店吃自助餐等，希望讓院友保持與外界的連繫。此外，每月舉辦外出飲茶活動，院友能親身到茶樓品茗。</li> <li>15 及 16. 本港電視台眾多，本院現播放較多院友喜愛的頻道—翡翠台。雖然每個飯堂有 2 部電視，唯因為距離較近，只能同步播放同一頻道，以減低不同台的聲音干預。</li> </ol>
<p>膳食</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 覺得食物有時太鹹</li> <li>2. 飯堂飯太硬餸唔太岩食</li> <li>3. 希望餸菜方面盡量少油</li> <li>4. 雞唔好食</li> </ol>	<p>1-4.</p> <p>綜合以上意見，廚師會更注意烹煮餐膳時的調味，例如廚師烹調榨菜或雪菜肉絲麵時用鹽的份量宜減少。此外，院舍提供的餐膳菜式會跟從由營養師和膳食主任共同編寫的中央菜譜，進而提供營養均衡的餐膳。</p> <p>除了廚師主管或廚師會在院友用膳時諮詢餐膳意見，本院亦設有職員試餐、膳食諮詢會及膳食監察小組等途徑，讓院友能積極發表意見，從而更能了解院友飲食上的需要及加強監管食物質素。</p>
<p>其他</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 浴室去水慢</li> <li>2. 電視常壞</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 已安排技安跟進維修，建議院友向職員即時反映，職員協落維修簿，技工可盡快跟進。部份院友房間在 2 月-4 月期間已安排地台去水重塑工程。</li> <li>2. 由於 3 樓及 1 樓飯堂電視壞，無法維修，申請購買需時，3 樓電視已於 15/03/2023 更換，而 1 樓電視已於 14/07/2023 更換。</li> </ol>

# 「蜜蜜送」義工活動

社工-羅笑英姑娘

大家好，我們係「蜜蜜送」義工小組成員，我們有活力、有魄力，最重要係有一顆助人之心，我們平日主要是協助活動推行，除了陪院友參加活動，亦會協助活動物資準備。希望可以盡自己一分力，為院友服務，令他們的生活更多姿多彩！



# THANK YOU 捐贈鳴謝

社工-梁詩敏姑娘

敦耀園藝	康乃馨花 350 支	愛的祝福獻雙親
陳鳳梅女士	新春掛飾 150 份	迎春接福樂團拜
陳玉玲女士	\$1000	濃情厚意包粽子
陳碧雲女士	1 包乾瑤柱	濃情厚意包粽子
展愛關懷慈善基金會	飲品及零食 260 份	愛的祝福獻雙親
院友胡仿嬌	\$2000	環球美食巡禮 - 印尼篇
院友蕭何儂	\$1000	環球美食巡禮 - 印尼篇

## 親友義工參與與剪影

2023/02/04

迎春接福樂團拜



2023/03/01

義工大會



2023/04/04  
2023 復活節慶祝會



HAPPY  
EASTER

2023/05/30  
環球美食-印尼篇



2023/6/20  
耆樂歡聚賀端陽 2023



## 親友義工招募 (2023-2024)

歡迎親友加入本院的義工服務，以協助推行恆常小組和活動，如探訪及關懷有需要的院友（包括房間探訪、陪伴）、表演、節慶活動、旅行、參觀及興趣班等，與親友攜手合作，促進院友身心健康。以下是本院需要義工服務的恆常小組及活動，歡迎於線上登記成為義工。



掃瞄我報名做親友義工啦！

我們需要你



# 活動花絮



活動幹事-廖楚嵐姑娘

藉著影相說愛你



為慶祝情人節，並藉著活動和已經一起半輩子的另一半說出心中愛意，是次活動邀請本院5對夫婦參加活動。當中更為院友化妝恤髮，就像影結婚相一樣。



復活節慶祝會



當日下午茶食懷舊大菜糕~



雙親節活動-愛的祝福獻雙親



天慈愛心園敬老會義工團體到本院表演唱歌、粵曲及跳舞。院友們聽得很開心！氣氛很好呀！



# 雙親節活動-展愛好聲音



感謝張展英先生及團體  
到本院表演唱歌! 有很多  
懷舊金曲! 好好聽!  
更有院友出來跳舞!  
很開心呀!



## 環球美食-印尼篇



著靚靚印尼服打卡留念先!



有好多印尼美食呀!



院友可試到不同的印尼美食!  
個個都食到津津有味!

耆樂歡聚賀端陽 2023



一齊包粽喇！



歡樂茶聚



飲勝~！



加倍滋味樂悠遊

YEAH!



有得去酒店食自助餐同去合味道紀念館體驗整杯麵!好開心呀!



老年好聲音



浪奔~浪流~  
萬裡滔滔江水  
永不休~



# 未來活動預告

活動幹事-利詠欣姑娘

- ◇ 中秋節慶祝活動
- ◇ 親子競技日
- ◇ 時裝展大賽
- ◇ 明愛賣物會
- ◇ 魔力橋大賽
- ◇ 運動會暨長者日
- ◇ 美食巡禮日本篇
- ◇ 美食巡禮韓國篇

掃瞄我報名做親友義工啦！



# 意見欄

提供者姓名：

聯絡電話：

日期：

意見內容：

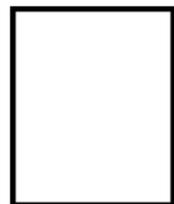
---

---

---

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

 嘉書