



# 香港明愛安老服務 明愛恩翠苑



社會福利署資助服務  
Subsidised Service by  
the Social Welfare Department

 地址：香港西營盤高街2號西營盤社區綜合大樓一樓及二樓  
 電話：2559 6685 傳真：2559 6072  
 電郵：seegho@caritassws.org.hk

## 苑訊

第84期

### 編者的話

在剛過去的農曆新年，感恩各位家人踴躍參與各項新年活動。各位的笑容及讚賞是院舍團隊工作的原動力，在此祝願各位平安喜樂。

今期苑訊將會與各位分享社康活動消息、院舍最新設施、各院友參與職業治療小組的故事以及2023至2024年度服務意見調查結果。

### 苑訊目錄

編者的話	第1頁
社康活動分享	第2-5頁
院舍新設施	第6頁
恩翠職業治療師留言信箱	第7-8頁
2023-2024服務意見調查	第9-11頁
新職員動態	第12頁
院舍每季分享	第13頁
意見欄	第13頁



明愛安老服務網址：  
<http://www.caritasse.org.hk>

出版日期：2024年3月

印刷數量：20份

督印人：院長陳詠怡姑娘

編輯：鄭詠恒姑娘、曹蒨儀姑娘

# 社康活動分享

## 外間機構探訪

### 高街社署活動：新春書法工作坊(23/1/2024)

農曆新年期間，高街社會福利署一班義工到院舍與各位院友一同書寫新年揮春，迎接新春。



## 外間機構

### 香港婦聯樂延年暨恩翠茶居(26/1/2024)

香港婦聯以「流動茶樓」的形式讓居於院舍的長者能夠置身仿真茶樓環境中享用點心，同時讓吞嚥能力較弱的長者也可以享用仿點心造型的軟餐。

義工們除了化身為茶樓侍應，亦為院友們帶來歌舞表演，各位院友也看得非常投入。



# 社康活動分享

## 中區長者中心: 開心工作坊

中區長者中心義工每月也會到院舍舉辦手工班，與院友一同做各種手工以發展院友個人才能。



## 外間團體 樂緣四重奏MUSIC LIVE(16/2/2024)

團體樂緣四重奏新春期間到來院舍，為各院友帶來小提琴、中提琴、大提琴及長笛演奏。他們特別因應新春節慶為院友排練賀年歌，而且在表演期間與院友競猜表演曲目，氣氛和樂融融。



# 社康活動分享

## 節慶活動

### 新春齊慶團年飯(3/2/2024)

農曆新年前夕，院舍舉辦了團年飯活動，邀請親友到來院舍一同與院友團年，當天節目豐富，有醒獅表演，院友表演及職員表演等。特別鳴謝明愛麗閣長者中心醒獅隊帶來的精彩表演。



而且當天院舍廚師亦特別為不同吞咽能力的院友製作了正餐賀年九宮格及精緻軟餐賀年九宮格，所使用之食材完全一樣。而精緻軟餐的模樣亦非常神似，務求令各位院友食得開心。



# 社康活動分享



## 節慶活動 龍躍喜慶新春團拜(16/2/2024)

農曆大年初七日，明愛總裁閻德龍神父、助理總裁盧伯榮神父、麥冠達神父及一眾部長及主管等一同到來恩翠苑向各位院友及親友拜年。



特別鳴謝明愛中區長者中心義工為各位帶來的精彩表演

# 院舍新設施

院舍在二樓休閒閣新增設了魚菜共生設施。歡迎各位親友陪同院友一同到二樓參觀。

魚菜共生是一套結合種菜養魚的食物生產系統，在系統中利用微生物轉化及循環養分，淨化水，以低投入、低污染的環保方式產出全天然之魚菜，我們亦已邀請院友擔任義工，為新設施加添動力。



院舍魚菜共生設施內有觀賞魚，觀賞性綠植如吊竹草、家樂花、萬壽菊、旱地西洋菜及紅葉萬年青等。院友可以在設施協助餵魚，培苗，觀察及紀錄植物成長等。有些植物更有香氣，可以為院友提供如視覺、嗅覺及觸覺等多元感官刺激。



# 恩翠職業治療師留言信箱

收到復康員戴姑娘來信及與院友A的故事：  
BOXINGDAY，我和院友一起收到禮物

戴姑娘：你著新衫好靚！

院友A立即微笑並清楚回答：係！

戴姑娘：請一啖一啖食飯，不要中途睡覺好嗎？

院友A答：好！

後記：職業治療透過多感官治療，助院友維持對外界聯繫張開眼睛望着前方的畫面表現對外間的好奇。而以上的院友經過多感官治療，第一次與復康員對話成為了復康員最好的聖誕禮物。



第二個留言來自復康員黃姑娘

黃姑娘：1，2，3拋起個波

（球滾到院友B前面）

黃姑娘：咦個波跌咗去你到，可以講你個名及唱首歌嗎？

院友B：可以。黃姑娘，你是一個好姑娘…

黃姑娘（對着院友C）：你又可以唸首詩嗎？

院友C：啲復啲啲，木蘭：…

院友D：祝你生日快樂，祝你生日快樂



（美妙的歌聲，院友的笑聲在治療室響亮）

職業治療師吳姑娘及復康員團隊：

晚期院友會出現較多身體機能障礙，但與照顧者攜手，透過治療師編制簡單的小遊戲，維持院友的尚存認知及上肢功能，豐富院友的生命意義，讓其在院舍內樂居。

晚期院友的反應因病情變慢、意識似醒似夢、目光呆滯，甚至思想行為紊亂，溝通能力逐漸減弱令我有時都會氣餒，不停反問帶小組的意義何在？

但是經過復康團隊一段時間的努力，往往在活動中發現想不到的效果。復常後，院友由最初在小組中感到迷惘，反應不多，到現在，院友期待着參加職業治療小組，就算在飯堂亦會追問我幾時可以入治療室，發現付出是有意義，治療是有成效的。

作為復康團隊，我們重視院友的生活質素，讓老友記能夠在恩翠苑享有一個快樂的晚期生活。

聽到院友在活動中高歌，讓我發現就算晚期院友各種能力退化，他們仍期待與其他院友互動，還對世界好期奇，特別對音樂相關的記憶猶在。

本人期待繼續與院友展開一段以五感體驗的旅程，讓長者聆聽音樂、在露台觀賞植栽、親聞及觸碰花草品，帶領由治療師編制的訓練和遊戲，以達致相應的訓練目標，助院友能夠有一個開心愉快的晚年。

# 恩翠職業治療師留言信箱

最後一個留言來自復康員阿忠

阿忠：知唔知我係邊個？

院友：知道，阿忠。多謝你。

家人：多謝你。我未見過我家人咁精神。

簡單一句說話，已令我感動萬分。多謝你，簡單的三個字，也是我的工作動力。

近期我最難忘的工作，是訓練院友作為小義工，發揮自己所長，令他們感覺自己是院舍中的一員。

每一個老人家有不同經歷，背後有不同的故事。就算認知及身體衰退，但他們仍然希望自己能夠有所貢獻。

交給義工的任務，他們都會積極完成，亦時不時聽到院友的笑聲。問他們疲累嗎，他們永遠說不只會問有冇其他任務，甚至在治療室不肯離去，令我哭笑不得！

我曾經聽到一位認知障礙症的院友灰心地說一句：老喇，記性唔好，冇嘢做到。

當他參與了職業治療小義工計劃後，個性變得開朗，開心自己仍然有能力幫到別人，捉住我的手說

**多謝你！**



圖1：院友們互相討論如何設計聖誕壁報板 他們積極發表意見，就圖畫的擺位，顏色給予意見，完成後他們都滿意自己的作品。還要我為他們在壁報板前拍照留念。



圖2：兩個院友正討論如何編織，其中一個院友正解釋何為高/低針。



圖3：以前在外國生活的院友正作為小老師教授其他院友英文，院友們都好專心呢！



圖4：院友們好認真協助剝柚子同製作啫喱，還笑稱自己：工廠妹萬歲！



圖5：院友教新院友如何玩桌遊作認知訓練。



# 2023-2024服務意見

本院於2024年1-3月期間向家人及院友進行服務意見調查，共得到76位家人及36位院友回應，院舍藉此感謝各家人及院友提供之保貴意見。23-24年度服務意見統計如下：

## 家人意見調查結果

服務範疇	十分滿意	滿意	尚可	不滿意	不適用
護理及健康照顧	33%	61%	7%	-	-
院友起居生活照顧	30%	59%	11%	-	-
物理治療服務（例如：健康/復康運動）	32%	59%	8%	-	1%
職業治療服務（例如：認知訓練）	33%	57%	9%	1%	-
社康服務（例如：親友聯絡/資源轉介/康樂活動）	30%	61%	5%	-	4%
院友/親友參與（例如：個人照顧計劃/親友大會）	28%	63%	7%	-	3%
營養師服務	32%	59%	7%	-	3%
到診醫生服務	37%	59%	1%	-	3%
膳食服務	24%	59%	12%	-	5%
院舍設施	33%	59%	8%	-	-
職員工作態度	37%	58%	5%	-	-
整體意見	29%	67%	4%	-	-

## 院友意見調查結果

服務範疇	十分滿意	滿意	尚可	不滿意	不適用
護理及健康照顧	31%	66%	3%	-	-
院友起居生活照顧	23%	77%	-	-	-
物理治療服務（例如：健康/復康運動）	29%	71%	-	-	-
職業治療服務（例如：認知訓練）	17%	54%	-	3%	26%
社康服務（例如：親友聯絡/資源轉介/康樂活動）	37%	57%	3%	-	3%
院友/親友參與（例如：個人照顧計劃/親友大會）	26%	26%	-	-	49%
營養師服務	14%	69%	17%	-	-
到診醫生服務	37%	40%	-	-	23%
膳食服務	23%	60%	14%	-	3%
院舍設施	17%	71%	11%	-	-
職員工作態度	26%	69%	6%	-	-
整體意見	17%	83%	-	-	-

# 2023-2024服務意見概要

院友及親友讚賞	1	thanks x 2	院舍回應	謝謝各位的讚賞和肯定。
	2	多謝貴院對我媽媽的照顧。		
	3	多關心院友做到更好。		
	4	好！保持狀態，不斷提升，更好服務有需要照顧人士。❤️		
	5	很好，院方對家人照顧，很感謝！有時家人進出醫院，溝通不來！都是家人時間問題！大致非常滿意。		
	6	感謝您們愛心真情的付出！感恩！		
	7	感謝院舍內每位員工尤其忠Sir，他對工作熱誠及態度值得嘉許。另外照顧員貞姐那份細心亦值得表揚。		
	8	非常好。		
	9	耐心處理操不同語言人士。		
	10	整體來說都很好。		
	11	PT and OT are very helpful.		
	12	照顧得老人家很好，非常之妥當妥貼，房間也沒有異味，麻煩你們，謝謝。		
	13	感恩，辦過年院內活動，十分特色，望不同大時節，辦院內活動→助院友保養腦功能，院方團隊工作發揮，更光更亮。		
	14	護理人員友善，對院友有愛心又有耐心，值得讚賞。		
	15	布甸好好吃。		
	16	服務好。		
	17	生日相很好。		
復康組意見	1	物理治療希望多做些。	院舍回應	來年院舍會調整復康服務，期望更能配合院友需要。
	2	本人希望長者能夠接受更物理治療的服務，即增加更多次數的[被動運動]。		
	3	運動時間太短。		
	4	如可加強物理治療及職業治療訓練更好。		多謝意見，院舍現時提供娃娃療法，香薰治療及感觀車等提供感官刺激給院友，未來亦會發展更多服務。 院舍將試行安排臥床院友到房間外的地方觀賞風景。
	5	對於認知障礙/腦退化院友，望有適合之活動。譬如：顏色/香味治療。		
	6	滿意 如果可定時為胃喉長者推到外出運動更好。		
膳食意見	1	午餐和晚餐的肉類需要淋些。	院舍回應	院舍將努力平衡各方意見以改善餐膳。
	2	午餐和晚餐的餸菜（配菜豆類）不要太淋。		
	3	想食豬扒牛。		院舍餐膳主要跟據中央製定的中央食譜，院舍廚師會定期收集各位意見以改善膳食質素。另外院舍將安排優化糊餐計劃，希望各院友食得開心。
	4	希望膳食味道好味啲，吸引院友進食，讓其生活更多期待和樂趣。		
	5	膳食有待改善，另需預留長些時間給長者進食。		
	6	餸菜可以多一些變化。早餐好好，午餐及晚餐要有些變化。		
	7	膳食方面，想飯多些。		
	8	膳食方面，當飯餸放到院友枱上，大多是已經涼了（特別是在晚餐），麻煩跟進一下。		

# 2023-2024服務意見概要

護理組及其他意見	1	請同事認真點算院友衣物，以免遺失。	院舍回應	<p>多謝意見，會多加留意，如有發現問題，歡迎即時向院舍反映。</p> <p>就個別職員的態度，請與主管聯絡跟進。謝謝您的體諒。</p> <p>鼓勵個別家人與治療師或護士溝通跟進。</p> <p>員工會加強耐心聆聽及了解不同院友的需要，亦歡迎家人向我們分享院友的特別習慣。</p> <p>院舍現行安排是盡量將需要相同照顧程度的院友編到同一房間以配合護理需要。就個別情況，歡迎與社工聯絡溝通。</p> <p>多謝意見，會再作了解，如有發現問題，歡迎即時反映讓院舍立即作出跟進。</p> <p>已安排跟進。</p> <p>院舍人手符合社署規定，而且亦會積極聘請員工。</p>
	2	請留意放大便藥時間。		
	3	洗手間和浴室不要放其他物品。		
	4	小部份照顧老友記的同事，未瞭解事情，同事們在老友記及家人面前說的話真的不好受。		
	5	希望家人能多點時間去飯堂而不是長時間在房間中。		
	6	多留意院友的個人習慣或生活要求。		
	7	要人餵食的院友，唔好同埋飲奶的院友同埋一間房，因太噪吵。		
	8	有時感覺到家人身體熱。		
	9	未有妥善安排用餐環境，如院友可自己進食，應讓她到飯堂坐著進食，才可提高她們的進食意欲。未有妥善安排飯堂枱的使用，院友多次被按排窗邊位置用餐，但飯枱則空置沒有人用。		
	10	注意人手充足。		
	11	有時想飲水，喜歡飲水，想有人幫忙。想大小便時希望有工作人員立即幫忙。		
	12	職員不夠。		

# 新職員動態

## 副院長



林嘉琪

大家好，我是新上任副院長林姑娘，大家可以叫我嗶嗶林。今年好開心可以加入恩翠這個大家庭，來年希望我可以運用專業的護理知識為各院友提供優質的護理服務之外，亦希望能與家人攜手合作，創造出一個舒適多元的環境，讓各位院友能在恩翠苑安享晚年，老有所依。

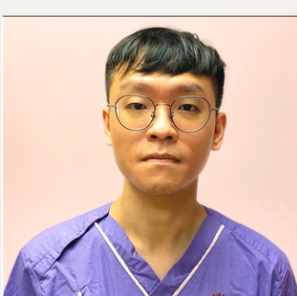
## 社工



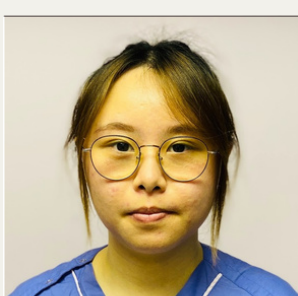
鄒翠珊

大家好！我係社工鄒姑娘，係社康組主管，好高興能夠加入恩翠苑呢個大家庭。未來會為各位老友記及親友舉辦適切嘅活動及支援，透過服務俾大家感受到愛與溫暖！

## 登記護士



彭達劬



林昕蔚



# 院舍每季分享

## 服務質素標準知多D

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	運作及活動記錄	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	服務單位實行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。

## 意見欄



thank you  
So much

謝謝您對恩翠苑的服務提出寶貴意見  
(可親身交回、郵寄或傳真本院)