

## 意見表達

如對院舍/中心服務有任何意見，歡迎隨時向職員提出或聯絡下列負責人。您的意見有助我們持續改善，提升服務質素。



|     |                                |                            |
|-----|--------------------------------|----------------------------|
| 負責人 | 洪佩華女士<br>主任                    | 梁麗冰女士<br>安老院舍服務經理          |
| 電話  | 2817 1858                      | 2277 8888                  |
| 電郵  | chanaubigyan@poleungkuk.org.hk | pl.leong@poleungkuk.org.hk |
| 地址  | 香港堅尼地城卑路乍街12號                  | 香港銅鑼灣禮頓道66號莊啟程大廈5樓         |

## 義工召集

如你有興趣成為本院義工，協助活動籌備及運作，讓長者可參與更多不同類型的活動，體驗「活著就是精彩」。

不論你是學生、主婦、在職人士或退休人士，均可成為我們義工團隊成員，如有興趣，歡迎致電2817 1858向社康組查詢。



### 保良局陳區碧茵頤養院

香港堅尼地城卑路乍街12號

郵票

印刷品



保良局陳區碧茵頤養院  
保良局頤康長者日間護理中心

## 2018年4-6月季刊



主任的話/新同事及院友介紹  
國際護士節  
我們的幸福  
陳區/頤康之活動花絮

P.2  
P.3  
P.4  
P.5-6

四道人生  
院舍/日間中心服務質數統計及回應  
服務質數標準  
舒緩治療

P.7  
P.8-9  
P.10  
P.11

地址：香港堅尼地城卑路乍街12號 電話：28171858 傳真：28183174 電郵：chanaubigyan@poleungkuk.org.hk

出版日期：2018年6月

督印人：洪佩華 主編：麥泳欣、鍾兆豪、林志成、陳洛彤

## 主任的話

世上永恆不變的會是什麼？鑽石？金器？如果我說是愛，相信很多朋友都會笑著反駁，現今世代，充斥著不同的資訊及誘惑，要變心實在非常容易。

在院舍工作的日子，經常會聽到很多人覺得「入老人院＝被家人遺棄」，而其實我看到更多的，是家人如何風雨不改地來探望及照顧老友記，而老友記談起兒孫時驕傲的眼神是多令人感動。如何讓這份愛能保持永恆，今期季刊邀請其中一對家屬和老友記分享其相處故事，鼓勵我們把握相處機會，共創美好回憶。

早前的年度服務滿意程度問卷調查已完成，多謝各位家屬踴躍回覆，問卷回收率超過九成，詳細結果請見本期季刊內頁，感謝大家的讚賞及意見，推動我們力求進步，為老友記提供更優質及貼心的服務。



洪佩華姑娘

## 新同事介紹



大家好~  
我哋係陳區新同事  
社互鍾先生(左二)及  
註冊護士李先生(右二)，  
請多多指教。

## 新院友介紹



何玉珍



謝麗群



劉錦英



陳妹



朱啟明



夏美蘭

HELLO~我哋係新  
來嘅老友記，大  
家多多指教~

歡迎各位新院友，大家見面時不妨打下招呼！

## 國際護士節

五月十二日是醫護界的大日子 - 「國際護士節」，所以當日老友記為陳區的護士們送上祝福，表達心意。

日間中心和院舍的老友記及家屬對我們的護士姑娘有很高評價：



黃莫少薇  
(院舍老友記)



『服侍細心，態度認真』  
有你哋嘅照顧，係我嘅福氣。  
祝 每一位姑娘都身體健康，工作順利。

何蕙芳(院舍老友記)



小姐(護士)對我  
好好，又好關心  
我食得飽唔飽，  
著得暖唔暖。哈  
哈~真係好高興~

郭仙(院舍老友記)



護士對個個都咁細心，  
唔舒服個時佢哋都會  
成日巡房間吓我咩狀  
況，佢哋嘅無微不至，  
令我哋每一個都FEEL  
到暖心。

湯蓮

(日間中心老友記)



個個都做得好好，好認真  
咁對咗老人家、家屬  
同埋工作，日間中心所有  
員工對老人家嘅悉心照  
料，我感受到了。  
祝 每個員工都步步高陞

日間中心老友記  
及家屬



八個字形容！  
『個別關懷，全面照顧』

黎琴(院舍老友記)



唔錯-唔錯-  
啲護士好準時派藥，  
好照顧每個人。  
祝 每個姑娘都身體健康

# 我們的幸福

每年五月第二個星期日和六月第三個星期日都是大日子，是一年一度的父母親節，這段時間院舍也特別熱鬧，眾多的孝順子女以及孫仔孫女都會來到院舍與長輩一起歡渡佳節，處處都是溫馨熱鬧的場面。在節日溫馨的氣氛中，可以發現到一對親人有特別的感情，不是父母與子女的親情，而是懿芳婆婆與外甥女淑明的感情。

懿芳來到陳區碧茵頤養院差不多三年，相信大家會對懿芳的笑聲有深刻印象，懿芳年青時是一位家庭主婦，照顧家庭之餘也有兼顧工作，空閒的時候會在家為工廠車衣。懿芳亦曾於工廠工作，後來轉到餐廳任職侍應生工作了十多年直至退休，懿芳更笑謂在餐廳工作包伙食，可以慳錢。

雖然懿芳平時知慳識儉，對待別人卻不會吝惜，與親友到茶樓飲茶時會熱情招待親友，親友都深深感受到懿芳對他們用心的照顧及愛錫。懿芳的性格不喜歡麻煩別人，就算走起路來比較辛苦，到醫院覆診都是自己一個，當淑明知道懿芳的情況後就決定自己到醫院找尋懿芳，由此開始懿芳和淑明的感情慢慢加深，每次去覆診或外出淑明都會陪伴在側，每當假期淑明也會到懿芳家探望，一起外出吃飯，一起買生活用品，也幫忙準備飯餸，懿芳與淑明的感情親近得就像母女一樣。

來到院舍後，淑明每天都會到院舍探望懿芳，亦一同踴躍參加院舍的活動，到不同的地方旅行，摩天輪、年宵市場、花展等等，一同牽手踏遍更多的地方，製造美好的回憶。在院舍中也一起參加生日會、毛巾操、節日慶祝活動等，大家有更多相處的機會，感情比以前更深。

愛，並不局限於父母子女關係。有愛，讓我們走在幸福路上，收獲豐盛人生。



## 陳區&頤康之活動花絮

### 家屬會



半年一度家屬會就院舍未來發展提供平台讓家屬或院友知悉，並提出意見。

### 城市遊蹤-赤柱



老友記話對上個次嚟赤柱都唔記得幾時啦~而加睇到變咗好多，又係另一番味道~

### 聖公會聖彼得小學探訪



嘩~老友記收到小學生親手整嘅花呀~你睇吓佢哋幾霖~

### 基督教耆福會探訪



好熱鬧呀~又唱歌又派花，好滿足呀~

### 明愛義工探訪



陳區嘅老友記你哋好呀~我哋跟住拍子一齊唱啦~

## BB醫生探訪



小朋友永遠都係老友記嘅開心果~你睇佢哋笑得幾開心~

## 父母親節



藉著父母親節向所有老友記表達關懷及愛意。

## 尚藝流聲音樂探訪



老友記表示未試過用筷子(鼓棍)打玻璃樽同垃圾桶，新奇又好玩呀

## 4-6月生日的老友記



老友記牛一，一眾同事齊慶賀~HAPPY BIRTHDAY

# 四度人生 活動花絮

## 重遊舊地 - 雲泉仙館、海濱公園



從相片中，每段回憶都能細味~  
能夠與家人共聚天倫，  
令人生增添一份情懷。  
每個笑容、每個動作，  
都是能製作回憶的畫面。  
每個地方、每個角落，  
留下與家人創造的回憶。  
這輩子有我 你最感到自豪，  
這輩子有你 我最感到幸福。



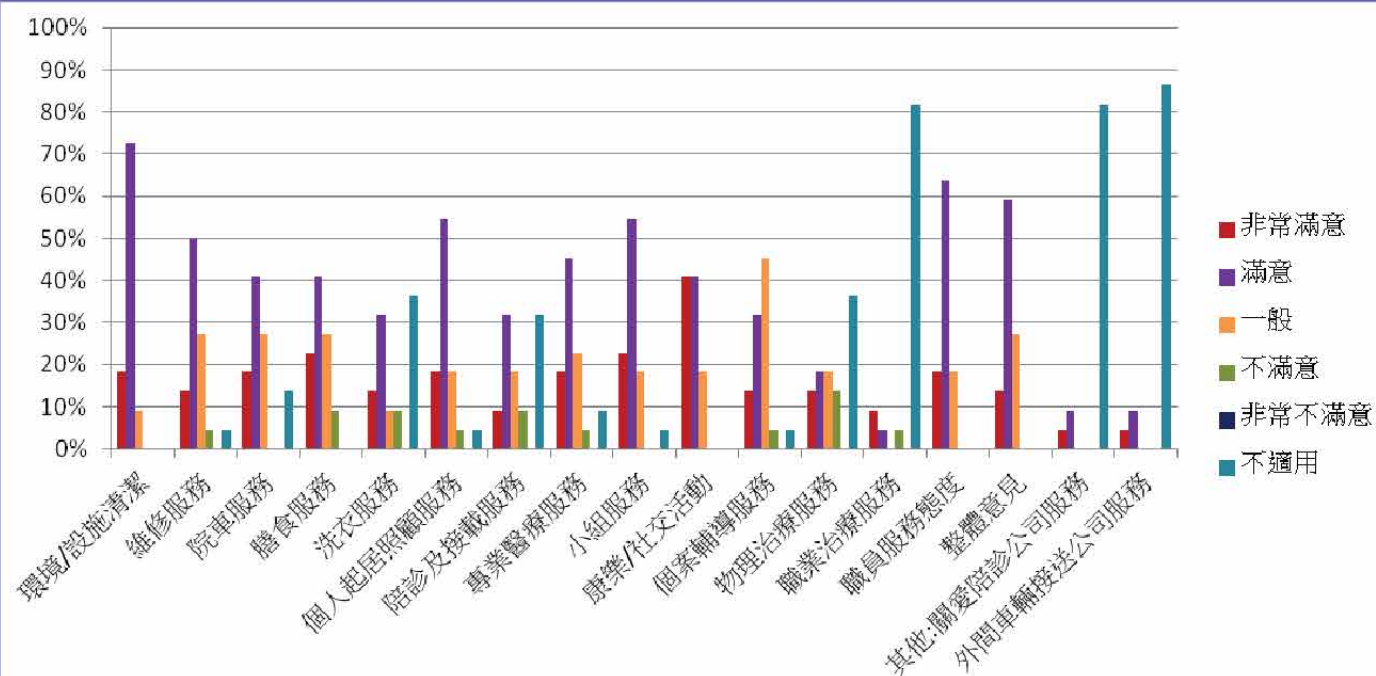
## 生命贊禮



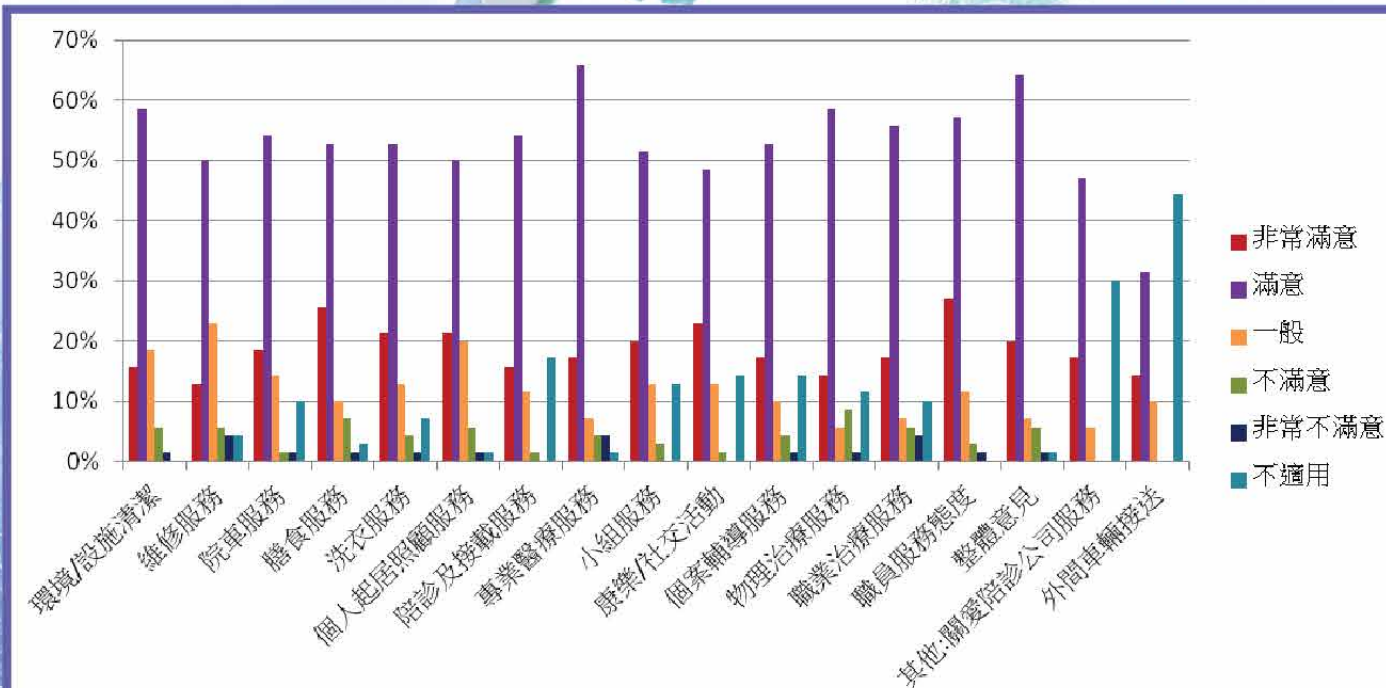
邀請院友的教友，一同回顧及歌頌老友記的一生，並送上祝福。

# 院舍服務質數統計

院舍服務使用者滿意程度問卷調查總結(長者)

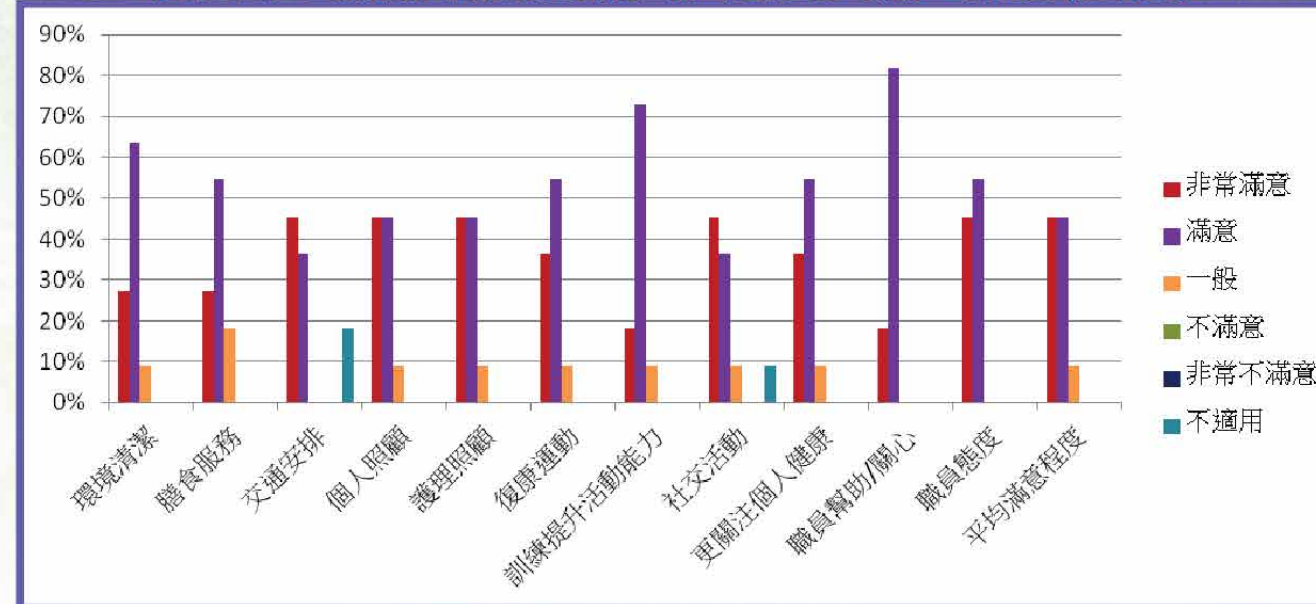


院舍服務使用者滿意程度問卷調查總結(家屬)

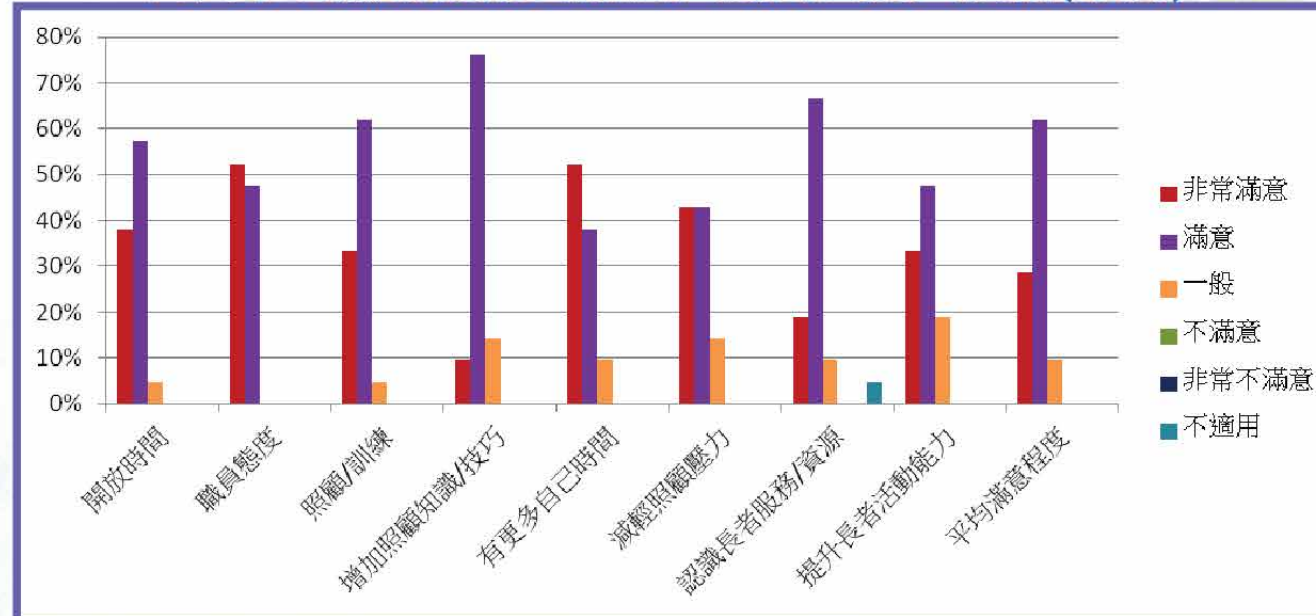


# 日間中心服務質數統計

日間中心服務使用者滿意程度問卷調查總結(長者)



日間中心服務使用者滿意程度問卷調查總結(家屬)



## 回應問卷調查

感謝各位長者與家屬給予寶貴意見，亦多謝大家對我們的職員給予讚賞，我們會持續提升服務質素。

如何提升進食糊餐的長者膳食？

去年我們開始提供固體餐予進食糊餐的長者，增加口感及令餐膳賣相更好。本年度我們會引入「自然養生機」，以提升糊餐幼滑度及保留菜式的味道和營養，讓進食糊餐的長者享受美食，提高食品的質素。

院舍人手不足問題如何去紓緩？

人手不足的問題的確很困擾我們，日常運作上，除了我們的同事外，亦有外購服務。外購服務的護理員我們會完成考核後才安排工作，確保其具有專業知識及明白運作。於招聘方面，我們積極與提供培訓課程的機構合作，轉介有興趣的申請人入職，期望會有更多生力軍加入。

# 服務質素標準【SQS】

社會福利署於1999年成立《服務表現監察制度》，目的是讓社署轄下受津助機構能更有效率地提供以人為本和著重服務表現的服務予服務受眾。此制度共分為有十六個服務質素標準，單位會製備相關資料，隨時讓有需要人士及公眾索閱。

|                                                                      |                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>標準1</b><br>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                | <b>標準2</b><br>服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。                                  |
| <b>標準3</b><br>服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。                                 | <b>標準4</b><br>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。                 |
| <b>標準5</b><br>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。            | <b>標準6</b><br>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。 |
| <b>標準7</b><br>服務單位實施政策及程序以確保有效的財政管理。                                 | <b>標準8</b><br>服務單位遵守一切有關的法律責任。                                           |
| <b>標準9</b><br>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。                      | <b>標準10</b><br>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。                       |
| <b>標準11</b><br>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)。       | <b>標準12</b><br>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。                                |
| <b>標準13</b><br>服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。                                   | <b>標準14</b><br>服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。                                    |
| <b>標準15</b><br>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。 | <b>標準16</b><br>服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。                                 |

如有查詢，歡迎與社康組聯絡。

# 舒緩治療

## Chapter 8.

### 在參加紓緩治療前……



紓緩治療計劃希望在生理支援方面讓更多計劃參加者或有意了解的人認識更多體弱多病老人的關顧需要，為體弱多病老人提供症狀紓緩治療及提供預防臥床引發的併發症。在心靈及社交支援上，維護病者及家人的關於，鼓勵家屬參與日常照顧和指導護理技巧及聆聽病人和其家人的憂慮與意願。同時，亦講求多方參與，協助病人及其家人瞭解治療及護理目標，參與治療方向的討論以及與醫護團隊緊密合作。

然而，當要參加紓緩治療時，參加者可能已經步入生命的晚期，只能在有限的時間及有限的活動能力中盡力修補或滿足意願，但可以進行的也未必可完全填補過往未做的。既是如此，在參加紓緩治療前，不妨先為自己或家人做多一點點...

最近在報章上看到了有關一位照顧臨終病人的護士分享，發現大部分病人後悔的事情都十分相近，大概可分為以下五種：

- 1. 應該有勇氣實踐夢想，而非活在別人的期待之中。**  
很多人活在別人的眼光之下，將別人的看法掩蓋自己的價值，習以為常，最後分不清那些才是真實的自己。夢想淪為空談。
- 2. 不應工作得那麼拼命。**  
上班一族為了事業、家庭，錯過了與家人相聚的時刻，放棄了天倫之樂，以為留待將來沒有那麼忙的一天，這一天最終沒有到來。
- 3. 應該更有勇氣表達自己的想法。**  
很多時避免與人衝突，壓抑自己的感受。或者由於害羞，不敢在所愛的人面前表達自己的感情。最終自己的內心被狠狠地活埋。
- 4. 應該與朋友保持聯絡。**  
人生中太多重要而未完成的工作，按著優先次序地排列，一些排列在較後位置的工作，往往最終未能完成。
- 5. 我應該活得更快樂**  
面對逆境時，我們可以選擇笑著面對，也可以選擇消極逃避。

上述的描述相信在很多人的生活中或多或少也出現過相類近的陳述，也可能生命裡慢慢出現這樣的遺憾。紓緩治療講求盡可能地讓病者在晚期活得安適及有尊嚴，但晚期前，不妨也令自己活得舒適點，讓自己的遺憾減少一點點...

## 溫馨提示

- 院舍的探訪時間為早上9:00至晚上8:00，為免影響院友作息，請各親友務必於上述時段內完成探訪及離院，晚上8:00後本院不會接待任何探訪，敬請留意。
- 護士派藥時間為早上8:00至8:45、中午11:45至12:15、下午4:30至5:30、晚上7:30至8:00，請家屬盡量避免在以上時段致電護士查詢，減少護理同事於派藥期間受到的滋擾。讓同事可專心派藥。
- 院舍約於每月月中計算出院友上月零用金開支，請家屬每月15號或之後查核，並請留意每月需預留\$1,000於院友託管金戶口(個別胃喉餵飼長者約放置\$2,000)，以支付當月開支。如零用金不敷應用，本院將會暫停院友非必要開支，敬希垂注。