

香港中文大學那打素護理學院  
「流金頌」訓練計劃  
**CTP005 - 社區及院舍的長者照顧  
非正規及家庭照顧者訓練工作坊(一)**

主題：院舍優質照顧

2009年 6月1日、8日、15日、22日、29日(逢星期一)



香港賽馬會慈善信託基金  
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

# 香港中文大學醫學院那打素護理學院

## 流金頌培訓計劃簡介

宗旨：

- 促進公眾對人口老齡化的關注，提高公眾對長者的社會及醫護服務需求的認識。
- 培養公眾對人口老齡化的正確認識和正面態度。
- 對非專業老年照顧者進行護老基本知識和技巧的培訓，使其能夠應付日常護老工作。
- 提升從事護老工作之醫護及社福界專業人員的老年專科知識，使其為長者群提供更高質素的跨專業服務。

# 流金頌培訓計劃簡介

培訓對象：

- 市民大眾
- 非專業及家庭的老人照顧者
- 醫護及社福界專業人員

# 流金頌培訓計劃簡介

## 五個主題課程

CTP001: 健康老齡化及代際關係之凝聚

CTP002: 老年人的心理社會及心靈照顧

CTP003: 慢性疾病處理及臨終關懷

CTP004: 老人痴呆症之預防及照顧

**CTP005: 社區及院舍的老人照顧**

# 工作坊內容



## 培訓內容

- 了解香港現時的安老院舍監察系統
- 社會福利署在監察院舍服務上的的角色
- 從不同層面評估院舍質素包括：
  - 生理環境
  - 臨床監察
  - 檔案記錄
- 如何保持及促進長者、家人、院舍職員之溝通

### 出席證書

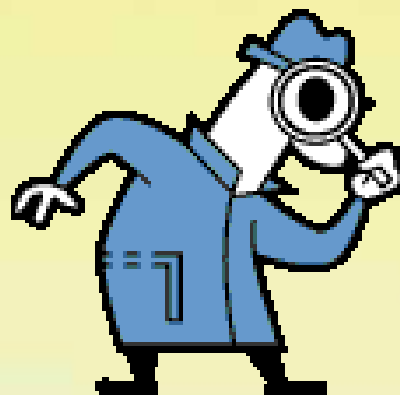
每位完成本課程所有培訓工作坊的人士，將獲「流金頌」培訓計劃頒發出席證書

出席率需達80%或以上。

# 工作坊 (一)

主題：

了解香港現時的安老院舍監察系統





# 老人人口

- 2008年底的香港人口為7 008 900人（臨時數字）；
- 2008年的數字，65歲及以上人口的比例為12.4%；約870000人
- 預計到了2036年，65歲或以上的人口比例將會佔香港人口總數的26.4%。

(香港政府統計處, 2009)



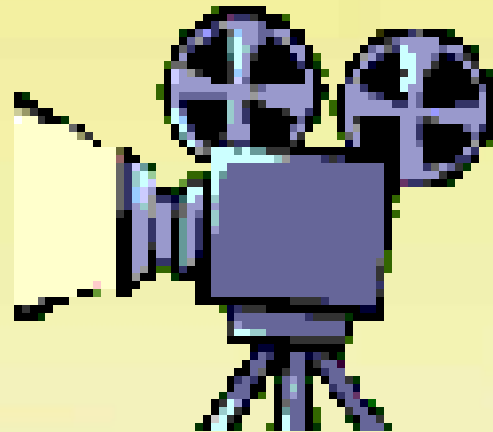
# 香港老人院???





*我們*可享有優質的照顧嗎？

# 理想的安老院?



# 院舍服務範疇

院舍環境

輔導服務

護理服務

復康治療服務

膳食服務



行政管理

# 何為優質院舍??



分組討論

# 院舍目標



- 為長者提供優質生活
- 以長者為中心
- 達致安居安老

# 優質生活的定義

根據世界衛生組織的定義

- 視乎個人在文化、自我價值觀、個人目標標準和關注上，對優質生活的感受





# 優質生活的定義

## 個人

- 生理、心理、社交
- 功能
- 自主、獨立、自我控制
- 價值 / 感覺
- 人生經驗

## 環境

- 社會角色
- 支援及資源
- 社會環境
- 物質
- 經濟

# 優質的定義

- 因人而異
- 各有不同要求及目標
- 沒有共同定義
- 隨轉變而變化



# 香港的院舍有沒有監管?

# 分組

## 組成評審公司

目的:

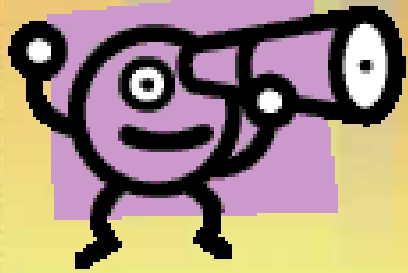
1. 評審 院舍的服務質素
2. 制定評審準則





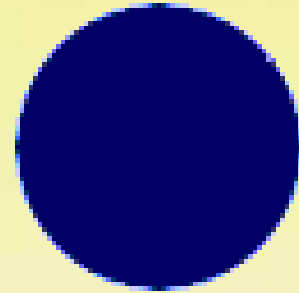
# 香港現時院舍的監管?





# 監管機構

- 社會福利署
- 衛生署
- 醫院管理局
- 自我監察
- 其他





# 社會福利署牌照部

- 發牌
- 巡查
- 培訓
- 研究
- 院舍資料
- 投訴
- 資訊科技
- 定期更新「實務守則」



# 社會福利署

## 監察系統

# 服務表現監察制度 [SPMS]

- 用以釐定及評估機構的服務表現
- 訂定
  - <津貼及服務協議> 與<服務文件>
  - 服務表現標準
  - 評估方法

# 服務表現標準

1. 16 項服務質素標準 (SQS)
2. 基本服務規定 (ESR)
  - 依據「津貼及服務協議」/「服務文件」所界定的類別
3. 服務量標準 (Output Standard:os)
  - 收容率、已登記會員的數目、個別護理計劃完成比率、小組活動的平均出席率、已舉行活動的數目等。
4. 服務成效標準 (Outcome Standard;oc)
  - 量度服務使用者於使用服務後的改進情況/成效

# 16 項服務質素標準 (SQS)



# 四大原則

- 原則一：資料提供
- 原則二：服務管理
- 原則三：對使用者的服務
- 原則四：尊重服務使用者的權利



# 原則一：資料提供 [SQS]

- **標準 1** 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** 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** 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。

# 原則二：服務管理 (1)

- **標準 4** 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** 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** 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。

## 原則二：服務管理 (2)

- 標準 **7** 服務單位實施政策及程序以確保有效的財政管理。
- 標準 **8** 服務單位遵守一切有關的法律責任。
- 標準 **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。

# 原則三：對使用者的服務

- **標準 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。
- **標準 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(不論服務對象是個人、家庭、團體或社區)。

# 例子：個人照顧計劃

- 全面評估需要
- 職員家人長者一同參與
- 制定個人照顧計劃
- 定期檢討
- 重新訂定



# 原則四：尊重服務使用者的權利(1)

- **標準 12** 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** 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。
- **標準 14** 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。

# 原則四：尊重服務使用者的權利 (2)

- **標準 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。
- **標準 16** 服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

# SPMS 外評內核

- 自行檢討、修訂及監察
- 社署派員巡查
- 持續檢討及更新





# 衛生署

- 外展隊
  - 職員培訓
  - 健康講座
  - 感染控制
  - 巡查



# 醫院管理局

## 社區老人評估小組

- 透過與專科的合作評估，基於老年病人的護理需要，就全面的護理計劃和適當的住院服務提供意見。
- 機構職員的培訓



# 自我監察

- 機構自行制定監控系統
- 定期作內部巡查



# 其他

- 勞工處
- 職安局
- 衛生署



# 分組討論

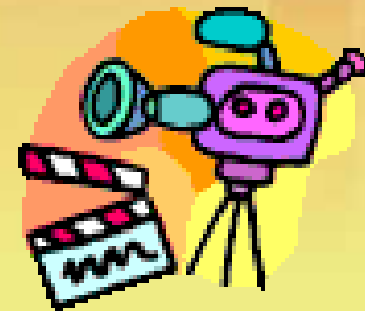


從服務使用者角度:

- 現行的監察機制足夠確保院舍的服務質素嗎?
- 有何不足之處?

# 質量保證?

# 院舍認證



- International Organization For Standardization 國際認證 [ISO]
- 香港安老院舍評審計劃
- 優質長者服務計劃



# International Organization for Standardization (ISO)

- 國際標準機構
- 成立於1947，是製作全世界工商業國際標準的各國國家標準機構代表的國際標準建立機構，總部設於瑞士日內瓦，成員包括157個會員國。
- 並沒有特別院舍認證標準
- **ISO** 品質服務管理認證



# 香港安老院舍評審計劃

- 計劃宗旨

- 為全港安老院舍提供自願參與的評審。
- 透過推動持續改善及成效監察，提升安老院舍服務質素。
- 為公眾人士在選擇安老院舍時提供參考。

- 自願參與性質

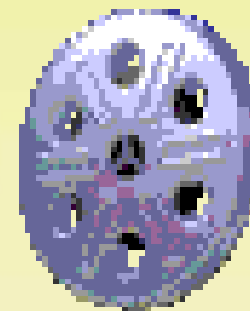
- 透過院舍服務評審工具作出評估

- 「國際健康照護品質協會」的標準認證 (ISQua)

(香港老年學會, 2009)

# 優質長者服務計劃

- 進行獨立評審，在服務、員工、環境及設施情況都合資格的院舍；
- 讓營運機構透過獨立評核，持續改善服務質素；
- 合資格可得到為期一年的「優質長者服務」證書及標誌，讓市民識別。



# 工作坊 (一)

~完~

# 參考資料

1. 社會福利署
2. 香港政府統計署
3. 香港老年學會
4. 香港醫護學會