



# 全港 優質長者服務 良好院舍個案分析 2014

Quality Elderly Service  
Cases of Good Practice

免費贈閱





## 梁建誠先生

香港生產力促進局  
資訊科技及  
企業管理部首席顧問

## 前言

**優**質長者服務計劃正邁向第五年，期間處理接近一百個申請，包括安老院舍及零售商戶行業等。當中有不同規模的服務供應商，另一方面亦有歷史悠久及新晉的服務供應商，可見市場各個機構均越來越重視「銀髮市場」的潛在龐大商機，亦確認提供優質長者服務的重要性。

本指南收錄了參與「優質長者服務計劃」（計劃）的院舍分享。希望透過各個案例，讓讀者進一步了解安老院舍所提供的服務及其優點。透過提升大眾對業界的了解，從而增加行業的透明度，增加消費者對安老行業的信心及提升形象。同時，亦希望透過例子分享，向其他的業界從業員提供借鑑，不斷提升服務質素。期望透過提升行業的形象及質素，吸引更多有志之士投身安老事務行業。

過往一年，計劃的評審員實地到訪不同的院舍，見證院舍的服務質素正在不斷提升，服務亦趨多元化。硬件方面，院舍的裝潢美觀及人性化，為院友提供一個舒適及親切的居住環境。不同院舍亦引入不同的復康及醫護設施，進一步提升住院及醫護質素。軟件方面，從業員透過接受不同種類的培訓學習新技能，有助提升院舍的整體護理質素。管理系統亦趨向電腦化及透明化，因而加強營運效率及公正性。

市場方面，未來長者的數目不斷增加，亦有部份長者選擇從內地回流香港的趨勢，可見未來「銀髮市場」有龐大的潛力。未來針對「銀髮市場」的產品及服務將會趨向多元化，擁有優質認證的服務供應商能夠為消費者提供一個具說服力的參考，從而在眾多的供應商中脫穎而出。

「優質長者服務計劃」的認證有效期雖然是有限的，但院舍的品牌及口碑是一輩子的。參與「優質長者服務計劃」對院舍是一個起步點，我們鼓勵服務供應商要持續改善。推動院舍向前的每一步是需要靠每一位經營者、醫護人員及前線員工一同從心出發及真心投入。

希望透過「優質長者服務計劃」，為各安老服務供應商帶來裨益，讓長者們體驗優質的服務質素，安享晚年！



李伯英先生

中小企國際聯盟  
安老委員會主席

## 安老服務現況 還在等甚麼？

**根** 據政府數據顯示，踏入2030年，香港人口每4位便有一位是年齡達65歲或以上的長者，人口老化所帶來的問題逼在眉睫，政府必須嚴肅並儘快處理這些問題以減低對長者生活的影響。

政府打著「居家安老」的旗幟，於2013年9月推行「錢跟人走」的資助方案，讓合資格的長者使用「長者社區照顧服務券」享用社區內提供的照顧服務。可是此項計劃對解決長者生活問題只是杯水車薪；社區內為長者提供的服務或配套並不足以讓身體機能中度缺損的長者「居家安老」，而身體機能嚴重缺損者如不良於行或需長期卧床的長者更應入住安老院舍，由醫護人員照顧，但偏偏「錢跟人走」的方案未能用作資助長者入住院舍的費用。

長遠而言，政府需著手發展較完善的社會福利制度處理人口老化的問題，特別是縮短長者的輪候宿位時間，而增加宿位的同時亦必須確保院舍的服務質素達標，「優質長者服務計劃」正正能為安老服務業界提供一個參考標準，為消費者及服務機構帶來利處。





**關志康先生**  
香港醫護學會主席

## 前言

香港醫護學會集結了一班志同道合的醫療護理精英，透過教育、培訓推動護理服務質素，從而促進社區健康。

2013年香港施政報告中，推動安老政策為重要一環。措施包括預留地方興建新的合約院舍、增設公立醫院康復病床、撥款9億元改善全港津助長者中心的設施和提高安全度等一籃子政策，可見政府以「安老扶貧」為施政重點之一。

早於本會成立之初，我們已察覺香港人口老化問題嚴重，有什麼辦法能有效、持續的幫助長者安享晚年呢？四年前我們決定以長者服務質素入手，夥同擁有豐富質素評審經驗的香港生產力促進局舉辦「優質長者服務計劃」，為長者服務機構進行評審，透過評審機制，持續提高服務質素，從而讓長者得益。

如今四年過去，本計劃得到各界支持，很多院舍已第四年申請評審！而本人也榮幸獲中小企國際聯盟——安老委員會委任顧問。政府方面，院舍若參與「優質長者服務計劃」並得到認證，將會在社會福利署的私營安老院「改善質位計劃」評分準則的「增值服務」項目獲得較高評分，可見政府高度重視此計劃。

香港醫護學會會繼往開來，不斷努力改善計劃，精益求精，為長者締造安心晚年！

## 目錄

優質長者服務計劃——2012年下旬至2013年上旬活動回顧	4
<b>全港優質長者服務良好院舍個案分析</b>	
仁愛護老中心有限公司——完善設備 恍如社區縮影	8
善衡專業護養有限公司——專業用心 服務認真	10
天天護老中心有限公司——員工親切有禮 長者生活歡欣	12
鈞溢（山景）安老院——現代化管理系統 營造優質院舍	14
恩和安老院——註冊護士長駐 確保即時支援長者	16
穩健（綜合護理）敬老院——脫鬧市煩囂 合長者心意	18
仁人安老院有限公司——甲一級院舍 仁心護長者	20
瑞安護老中心（葵盛東）有限公司——環境寬敞優雅 長者開心無價	22
兆善護老中心——定期監察檢討 保證服務質素	24
德福護老中心——以人為本 竭誠服務	28
樂齡護老院——細心照顧 敬老如親	30
九龍金華護老院有限公司——富人情味 用心照顧長者	32
松山府邸——現代化管理模式 長者安心又舒適	34
健興護理用品公司——非一般護理用品公司 細心服務各階層長者	36
寶欣護老之家（香港）有限公司——環境清幽 長者安心之選	38
九龍塘永健護老院——別樹一格 營造家的感覺	40
泰安長者之家有限公司——善待長者 積福積德	42
我們的團隊及評審準則	46
如何加入優質長者服務計劃成為行業表表者？	48
中小企國際聯盟——安老委員會介紹	50
全港派發地點	52

出版 香港醫護學會  
九龍觀塘鴻圖道52號  
百本中心15樓

電話 3549 8014

編輯 黃夢璇，江美婷，陳詩穎

設計 黃詩淇，林思敏

版次 2013年11月第1版



網上即時瀏覽  
電子版



版權所有，任何人士未經批准，不得以任何形式轉載、仿製或翻印本刊內容，包括但不限於所有文本、平面圖像、圖片、照片及美術設計。

本刊提供的長者服務選擇指引，只可作參考用途，所有資料已力求準確。讀者按本刊內容作任何選擇前，務請運用個人獨立思考能力作審慎決定。對於任何資料錯誤或因此招致損失，一概與香港醫護學會、編者及受訪單位無關。本刊所載之廣告並不代表本會立場。



# 優質長者服務計劃

## 2012年下旬至

## 2013年上旬活動回顧

2012年6月



### 「優質長者服務系列——安老院舍管理免費講座」及巡迴展覽

當日邀請了多位院舍院長及醫護人員出席，大家對議題都十分關注，而且院長們亦有互相交流的機會。同月更於社區內舉行「優質長者服務計劃」巡迴展覽，使大眾能深入了解本計劃並教育市民選擇具高質素的長者服務機構。

2012年9月



### 愛心雪梨贈長者 樂也融融慶中秋

每年中秋，香港醫護學會會員都聯同一眾義工及車隊，到訪各大院舍、醫院送贈水果予長者。

2012年10月



### 「有登長者，智識選擇。營養補充，事半功倍」免費講座

專為長者而設的免費講座，由老人科專科醫生葉衛民及註冊營養師李鏗而為長者講解適當的營養吸收。

2012年12月



### 「優質長者服務系列——預防長者傳染病及院舍疾病控制須知免費講座」

當日起過100位來自不同院舍、醫院及服務團體的人士出席講座，講座內容加強他們對院舍疾病控制的認識。

2012年12月



### 《全港優質長者服務良好院舍個案分析2013》出版

表揚多間參與計劃並有良好表現的院舍，亦為消費者提供一個全港優質長者服務機構的資訊平台。

2013年2月



### 獨居長者節日探訪及家居清潔計劃（一）

學會幹事連同青年義工到獨居長者家中進行探訪及清潔家居。

2013年2月



### 新春院舍探訪

今年春節，學會義工特地拜訪數間老人院舍，與長者齊唱賀年歌慶新歲。

2013年4月



### 「安老院舍管理系列——預防H7N9禽流感+科技融入生活」免費講座

學會定期舉辦針對安老院舍事務的免費講座，並邀請院舍管理人員及醫護人員參與，介紹如何利用電子化工具優化院舍系統。

2013年5月



### 長者博覽2013

長者界一年一度的盛事，學會擺放了諮詢攤位，為大眾提供本港最新的安老行業資訊。

2013年5月



### 探訪及家居清潔計劃（二）

學會幹事聯同青年義工再次探訪獨居長者及協助他們進行家居清潔。



# 玉德堂(香港)集團有限公司

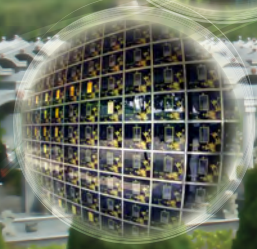
## 永久華僑墓園

廣州玉德堂陵園有限公司

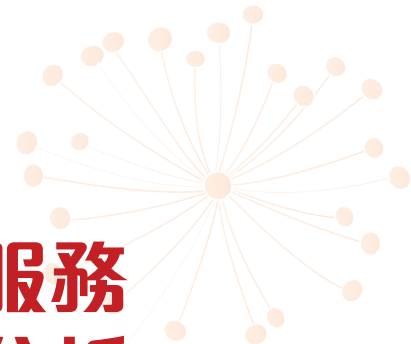
於2001年4月成立，座落於廣州市南沙區深灣水庫北側，是廣州最南邊港口城市，與香港、澳門隔海相望，乘船往來兩地分別只需70~90分鐘，毗連珠三角深圳、珠海、中山、東莞等14個地級（含特區）市，從深圳福田汽車車程均在60分鐘之內，往來於廣州有地鐵、高鐵（可到深圳北、香港九龍）。園內建築山明水秀，集生態環境與人文景觀於一體。

公司共有土地180畝，其中80畝為公共配套用地（政府免費提供），包括道路、停車場、公司管理處、行政辦公樓、禮儀樓、綜合樓-廣安齋（提供齋食）等建築物，另100畝為墓區用地（已領取出讓國有土地使用權證），包括骨灰樓7間（可存放骨灰2萬餘個）、墓區3個（可下葬遺體、骨殖、骨灰7000餘具（個）及擬建觀音大殿等。

公司產品結構多元化，包括骨灰壇位、骨灰入土位、骨殖入土位、金塔、家族合葬位、壇式、西式、教會專用福位，專為港澳臺同胞、華僑、外籍人士安葬的棺木土葬大位，七間骨灰樓及玉德墓區座北朝南，背有靠山，高升區、德蔭區座東朝西，拾級而上，最高處可眺珠江出海口。



歡迎查詢 24小時服務熱線：29722823  
 香港地址：銅鑼灣百德新街66-72號  
 港灣大廈1樓A室  
 官方網址：www.ydtgz.com



# 全港優質長者服務 良好院舍個案分析



優質

QUALITY  
ELDERLY SERVICE SCHEME  
優質長者服務計劃



# 仁愛護老中心有限公司

荃灣區



## 完善設備 恍如社區縮影

### 機構資料

名稱：仁愛護老中心有限公司  
地址：新界荃灣荃威花園三期商場六樓A-P座  
電話：2499 9806  
傳真：2499 9801  
電郵：yano\_elder@yahoo.com.hk  
面積：51,000平方呎  
床位：300張  
院費：單人房基本月費\$8000-9000（只供參考）



◦ 香港醫護學會幹事與副院長合照

荃灣區



◦ 院友於自由時間打麻雀消閒



◦ 院舍安排長者進行推球活動，有助增強他們手部靈活性

**院長有感：**對於仁愛護老中心這類面積寬敞的院舍來說，確保院舍設備的安全度尤其重要，「優質長者服務計劃」絕對功不可沒。「優質長者服務計劃」具有一套嚴謹且公平、客觀的評核標準，就參與院舍的環境設備、服務質素、營運管理以至員工質素等多方面作出評核，我們的院舍才能時刻確保服務及設備的水準，從而為長者提供最優質的安老服務。

**評核員評價：**硬件方面，院舍能提供全面的器材設施，同時不斷更新院舍設備。軟件方面，院舍在照顧院友方面細心體貼，分別設有社工跟進院友情況及舉辦活動。員工的聘請、培訓及評核亦確實執行。院舍屬於表現良好的優質院舍，希望院舍能繼續將這個追求優質的文化延續下去。



◦ 院舍安排一班幼稚園學生探訪，為院友們唱歌表演



◦ 員工利用起重機，有效而輕鬆地將院友移到床上

仁愛護老中心整體表現良好，第四年成功通過「優質長者服務計劃」的評審，全有賴管理層及前線員工的團體合作。以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 位置及佈局合格，院舍有清晰的間格
- 地方寬敞清潔，設施保養良好
- 安全措施良好，設有門鎖、閉路電視及防遊走措施，確保長者安全

### 軟件方面：

- 透過多元化的康健活動維持長者身心健康，增設各項獨特的康健設施，例如物理治療室、電影院及獨立舞台等
- 每日定時為長者進行清潔護理服務及進行環境清潔
- 聘有全職社工，專責籌辦院舍的活動、跟進院友的個別狀況及與家屬溝通工作



# 善衡專業護養有限公司

荃灣區



Chevron Professional Nursing Home  
善衡專業護養院

## 專業用心 服務認真

### 機構資料

名稱：善衡專業護養有限公司  
地址：新界荃灣西樓角路222至224豪輝商業中心第2座2樓201-204室  
電話：3178 1238  
傳真：3113 9782  
電郵：enquiry@chevron.com.hk  
網址：www.chevron.com.hk  
面積：10,000平方呎  
床位：60張  
院費：單人房基本月費\$9,800起（只供參考）

**院長有感：**參加「優質長者服務計劃」並獲得認證是對我們服務質素的一個肯定，亦能增加參觀院舍的家人及長者對我們的信心。員工亦會在環境、廚房衛生等方面加緊留意，確保質素。

**評核員評價：**院舍的管理制度已具有一定的規模，員工亦達致專業的水平；而行政及文件處理制度亦屬完善，院舍能提供清晰的院費及雜費表供查閱，電腦化帳目系統能大大減低出錯機會，令客人安心。



• 休息室設計簡約，並有多個盆栽擺設，環境優美



• 院舍提供的單人房床位，提供足夠的私隱度



• 設有特別護理室，更能貼心照顧長者所需



• 定期舉行長者飯局，與眾同樂



• 院舍設備完善，並定期為院友身體檢查

善衡專業護養院已連續三年獲得「優質長者服務計劃」的認證資格，反映院舍專業的服務質素。院舍位於荃灣商業區，交通方便，其商場尾段位置亦帶來較清靜的環境，以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 院舍環境內部寬敞舒適，中間闊大的走廊為長者提供充足的休憩及活動空間
- 設駐院醫生診症室、獨立護士室、物理治療室及獨立隔離房間
- 醫護設備十分完備，規格比一般私人院舍為高，能更有效提供較高度的護理服務

### 軟件方面：

- 員工數目較法定要求為高，護理人員態度良好，尊重長者私隱
- 註冊中、西醫駐場為每位長者作定期身體檢查或治療
- 定期為長者舉行生日會、節日慶祝活動，還會邀請義工到訪



# 天天護老中心有限公司

屯門區



## 員工親切有禮 長者生活歡欣

### 機構資料

名稱：天天護老中心有限公司  
地址：屯門青山公路仁愛堂街2號1-4樓  
電話：2459 9662  
傳真：2457 7876  
電郵：tintin\_age@yahoo.com.hk  
面積：20,000平方呎  
床位：174張  
院費：基本月費\$7,000（只供參考）

**負責人有感：**計劃的專業評審團隊以客觀、第三者角度檢視院舍，協助院舍找出一些平常難以察覺的不足之處，從而提高院舍人員的警覺，並加以指導改善。特別在安全方面，及早察覺潛在風險，給護理人員提早敲起警號，防患於未然，保障員工及院友的安全。

**評核員評價：**員工態度良好，與院友相處融洽，能即時處理長者需要，亦具有進行確保長者私隱的措施。院舍亦設有處理投訴、收集意見、與院友及家屬溝通的機制，行政管理完善。



• 院舍非常寬敞，有充足的活動空間



• 院舍積極參與各大小義工活動，獲得紀念狀等嘉許



• 香港護士學會幹事與院長合照



• 陳芳蒂院長一直致力提升院舍服務質素



• 院舍特設的文化廊，提供不同的活動資訊

天天護老中心位於屯門市中心附近，交通方便。院舍已連續三年獲頒「優質長者服務計劃」的認證，以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 院舍提供單人房、雙人房及四人房，以獨立房間的私隱度最高，四人房亦能提供一定的私隱度
- 每層均設適當的活動空間，一樓更設寬闊空間擺放活動器材
- 醫療設備齊全，設有醫療室、分區醫療站、隔離房間、運動及物理治療的設施等

### 軟件方面：

- 護理人員經驗豐富，超過一半員工服務年期長達五年，而且院舍定期與屯門醫院及社署聯合舉行員工培訓
- 院舍定期安排中醫師、營養師、物理治療師、職業治療師及藥劑師為長者提供服務
- 為長者定期舉辦不同的活動，如義工探訪，與長者傾談及唱粵曲等，提供多元化生活

# 鈞溢 (山景) 安老院

屯門區



## 現代化管理系統 營造優質院舍

### 機構資料

名稱：鈞溢 (山景) 安老院  
地址：新界屯門山景邨山景商場21號地下及2字樓  
電話：2455 3339  
傳真：2455 3930  
電郵：shanking@vdocare.biz  
面積：17,000平方呎  
床位：89張  
院費：單人房基本月費\$6,500 - 8,500 (只供參考)

**院長有感：**香港人口老化問題嚴重，據政府統計處數字指出，二十年後每三名成年人中就有一位年齡65歲或以上長者，所以必須有新血加入以持續這個行業的發展。通過多方面的努力，院舍在2013年9月獲得「甲一級政府買位院舍」，讓長者得到更優質的服務，更兩次獲得香港醫護學會頒發的「優質長者服務計劃」證書，為安老院從社交支援到員工培訓方面提供指引和監察的功能，使院舍在安老行業保持優勢。

**評核員評價：**院舍於硬件方面表現理想，亦不斷引進新技術以提升院舍的服務，如RFID。院舍亦已設有不同的程序指引，以確保醫護質素。希望院舍能繼續將追求優質服務的文化持續推行，以營造一個優質的院舍。



• 院舍傢俱整齊，寬敞大廳增加長者活動空間



• 院舍定期帶長者到茶樓聚餐



• 院友與員工旅行的大合照



• 香港醫護學會幹事與副主管合照



• 院舍有多個室外平台及運動設施，讓長者活動關節

院舍提供多類復康活動，定期進行物理治療小組活動，也鼓勵長者多出外走動，讓他們有更多機會接觸院外社會。以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 地下提供斜台及升降機讓行動不便的長者上落
- 樓高兩層，樓頂亦較高，空氣流通之餘又有充足光線，提供一個舒適的休憩環境
- 有多個室外平台，包括花園露台及物理治療區，均有多個腳踏單車、手握拉繩及平衡架，可讓長者每天也做一些簡易運動，預防關節退化。另外院舍內設有啟智區，為患有老人痴呆的長者提供職業治療小組訓練。

### 軟件方面：

- 管理層引入現代化的管理系統，制訂一些靈活且配合員工工作的規則及流程
- 定期為員工進行評核，以確保員工的質素達致計劃訂立的水平
- 定期邀請註冊護士或醫護部門到訪，為員工進行培訓，培訓內容包括教導員工與長者的溝通技巧、扶抱技巧及如何防止長者走失等。另外定期安排義工探訪，讓長者容易接觸社區



# 恩和安老院

元朗區



## 註冊護士長駐 確保即時支援長者

### 機構資料

名稱：恩和安老院  
地址：新界元朗八鄉橫台山新村43號T1及T2  
電話：2488 0860  
傳真：2488 0009  
網址：<http://www.yanwohfta.com>  
面積：7,000平方呎  
床位：50張  
院費：基本月費\$5,000-6,700（只供參考）

**院長有感：**雖然我倆（周姑娘和蕭姑娘）在醫院老人科及內科工作經驗有十五年多，但營運安老院的時間只有約七年，未必較其他院舍負責人豐富，所以參加了「優質長者服務計劃」，計劃確實大大提升我們院舍質素，計劃訂下的護理服務、地方整潔、文件處理的規格令我們運作及照顧長者時更有效。

**評核員評價：**院舍的活動空間較多，亦設有兩位經驗豐富的註冊護士，所提供的醫療支援服務亦較有質素。整體員工態度良好及積極，院友之間相處融洽，希望院舍能繼續將追求優質服務的文化持續推行。



• 院友於自由時間在大廳中看電視



• 院舍正門設有一個寬敞的休憩及活動空間



• 院長及員工們合照



• 院舍提供的單人床位房間寬敞，而且私隱度很高



• 院舍安排長者閒時唱懷舊金曲，令他們開心不已

恩和安老院位於元朗八鄉，由兩幢樓高三層的村屋組成，村屋前設有一個寬闊的休憩空間。以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 醫療設備齊全，有醫療床、氧氣機及抽痰機，員工亦懂得操作，人手充足
- 院舍地方清潔，光線充足，空氣流通，通道暢通
- 院舍正門設有一個寬敞的休憩及活動空間，長者可在花園內種植果樹

### 軟件方面：

- 院舍的註冊護士及其他護理人員具備良好的護理及急救知識，包括全護理、洗腎、氣管造口等特別服務，能即時幫助長者，所以院友入醫療急症率很低
- 院舍已為長者制定個人護理計劃及多方面記錄，妥善監察長者健康狀況
- 員工服務態度友善及良好，能主動及適時處理長者的呼喚及尊重長者的私隱

# 穩健（綜合護理）敬老院

元朗區



## 脫鬧市煩囂 合長者心意

### 機構資料

名稱：穩健（綜合護理）敬老院  
地址：新界元朗洪水橋大街19號德祥樓地下11號舖及1樓  
電話：2617 6268  
傳真：2617 8112  
面積：10,687平方呎  
床位：130張  
院費：單人房基本月費\$5,000-7,000（只供參考）



香港醫護學會幹事與負責人合照

元朗區

**院長有感：**經過「優質長者服務計劃」的評審，員工對工作程序更了解，提高了工作效率，而專家亦給予我們明確的標準及指引，將不妥善的地方修正。

**評核員評價：**院舍在軟硬件方面已有一定的質素，亦見院舍近期在不斷提升硬件。院舍亦抱著持續改善及提升的精神，優化軟硬件及引入不同的專業醫護及管理技術及制度，以提供一個優質的環境及服務予院友。



煮食使用第一級過濾飲用水，去除所有化學物質、雜質及水垢等



院舍地方寬敞，提供充足休憩空間

穩健（綜合護理）敬老院位於洪水橋，鄰近輕鐵站，附近環境舒適清靜又不失方便，為區內較具質素的院舍，以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 寢室間隔分為單人、雙人及四人床區
- 設有寢室、客飯廳、洗手間、浴室、廚房、隔離房及辦公室等，為院友提供足夠的居住面積和活動空間
- 基本醫療設備及娛樂設施齊全；每個床位及洗手間等地方均設有叫喚鈴

### 軟件方面：

- 員工態度友善，適時處理長者需要，工作安排確保長者私隱，亦擁有相關急救和護理知識
- 院舍設有活動程序表，每天為院友安排不同的運動或消閒活動，又定期為院友舉辦活動，如生日會等
- 院舍設有投訴渠道及處理方法，亦有定期與院友作出溝通，未來會增設多項溝通渠道



院舍提供腳部按摩機及腳踏車給院友使用



每餐三飯一湯，設有糖尿餐、痛風餐及耆英保健藥膳餐



# 仁人安老院有限公司

葵青區



## 甲一級院舍 仁心護長者

### 機構資料

名稱：仁人安老院有限公司  
地址：新界葵涌禾塘咀街87-89號美葵大廈2字樓全層  
電話：2429 8222  
傳真：2401 2313  
電郵：yanyan@vdocare.biz  
網址：http://www.vdocare.biz/  
面積：15,000平方呎  
床位：108張  
院費：單人房基本月費\$6,500-8,500（只供參考）



●院舍於新春期間舉辦賀年活動

葵青區

**負責人有感：**能成功獲得第三次認證，本院感到十分高興，未來將會從持續改善方面著手，務求精益求精，營造一間優質的院舍，服務區內長者。

**評核員評價：**院舍的最大優點為其醫護設備完備，員工亦具有專業的護理水平。院舍與員工、院友及家屬設有溝通會議，亦有投訴機制。安全措施符合要求，應急措施方面，院舍已設有相關指引及演練，服務質素達標。



●香港醫護學會幹事與負責人合照



●院友與院舍員工旅行大合照



●院內設有獨立的醫療室



●院舍大廳寬敞，提供長者充足活動空間

仁人安老院在葵涌區內為長者服務逾十年，本年獲社署認可為「甲一級質位院舍」，管理水平達到政府標準，更第三年榮獲「優質長者服務計劃」的認證，服務質素備受肯定，以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 寬敞活動空間；床位為獨立房間，提供一定的私隱度
- 設有基本運動設備、復康器材、活動室、輪椅專用電梯及長者遊走器，設備保養良好
- 院舍設有醫療室，醫療設備齊全及保養良好

### 軟件方面：

- 膳食符合要求，有擬定四星期餐單及特別膳食安排
- 護理人員能適時處理長者的需要，尊重長者的私隱；亦定期安排醫生到訪
- 設有活動時間表，定期為長者舉辦不同的活動以提供足夠的社交支援服務

# 瑞安護老中心（葵盛東）有限公司

葵青區



環境寬敞優雅 長者開心無價

機構資料

名稱：瑞安護老中心（葵盛東）有限公司  
地址：新界葵涌葵盛東邨盛喜樓停車場大樓G01-501室  
電話：2155 0993  
傳真：2155 0998  
網址：<http://www.shuionnc.com>  
面積：28,000平方呎  
床位：220張  
院費：單人房基本月費\$8,000-10,500（只供參考）

**負責人有感：**參加這項計劃能令我們的服務質素獲得認受性，而評審專員從第三者的身份為院舍提出的意見亦令院舍的服務質素得到更進一步的提升。

**評核員評價：**院舍每層均有寬敞的公眾地方，並設有露天的綠化中庭，能為長者提供充足的休憩及活動空間。基本設施亦十分齊全，特別是設有較大型的器械活動室，能為入住長者提供充足的健體設施。



• 院舍的物理治療室設備完善，讓長者能活動關節，預防退化



• 院舍外設有水池，飼養多條鯉魚供長者觀賞



• 門外有供長者休憩的大花園



• 院舍大堂設計別出心裁



• 院舍活動空間寬敞，讓長者有足夠的活動空間

瑞安護老中心為私營護老院舍，中心以「老吾老以及人之老」的傳統精神服務長者，以下為院舍特色：

**硬件方面：**

- 院舍面積大，為長者提供足夠的活動空間
- 除了一般的獨立醫療室外，還設有物理治療室及感官治療室
- 備有專屬的復康巴士，能在緊急時候接送長者來往醫院

**軟件方面：**

- 員工尊重長者的私隱
- 鼓勵員工參與培訓課程以提升技能
- 以電腦系統管理各長者的紀錄及住院費用

葵青區



# 兆善護老中心

深水埗區



## 定期監察檢討 保證服務質素

### 機構資料

名稱：兆善護老中心  
地址：九龍深水埗大埔道19-23號三英大廈一樓全層  
電話：2777 5300  
傳真：2194 5398  
面積：4,741平方呎  
床位：46張  
院費：雙人房基本月費\$7,000（只供參考）

**院長有感：**為透過專業的評核制度對中心的服務作出全方位監察，我們參與了由香港醫護學會舉辦的「優質長者服務計劃」，希望以進一步完善中心的管理，持續提供高水準的服務及設施。此計劃的建議措施，令員工們更妥善處理三核五對的程序，大大提升她們的派藥技巧。另外，此計劃亦向中心提出多項有關護理程序的建議，令中心的護理團隊能更安全及有效處理各項護理工作程序得以整齊及安全處理。

**評核員評價：**員工穿著制服整齊，態度良好，亦有尊重長者的私隱。行政方面，各項文件、文字記錄等均齊全。院舍在軟件及硬件方面都能達到計劃要求，並不斷持續改善居住環境及加強對有需要院友的支援，提供優質的院舍服務。



• 長者們聚首一堂，談笑甚歡



• 社區組織職員定期探訪，帶領長者做早操



• 門口設有密碼大閘，慎防長者走失



• 院舍為院友安排粵劇欣賞



• 香港醫護學會幹事與院長合照

一直以來，兆善護老中心秉承以愛服務社群的宗旨，務求讓每一位入住的長者，有如置身家中那份舒適及溫暖的感覺，以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 位於深水埗，位置優越，交通方便，共提供約46個床位
- 中心已在該區提供服務多年，深得長者及家人的信任
- 門口設有密碼大閘，慎防長者走失

### 軟件方面：

- 定期監察整體營運系統及流程進度，能有效及持續令服務保持最佳水平
- 每一位員工均充滿愛心，以致誠的態度照顧長者
- 鼓勵員工踴躍參與講座及工作坊，以吸收最新的醫護知識及護理技巧

生命中，  
總會有些人  
我們會永遠懷念……

當他們離去，留下的回憶，將令我們念念不忘。  
今日，就為摯親做好身後的安排，珍存對他們的思念。

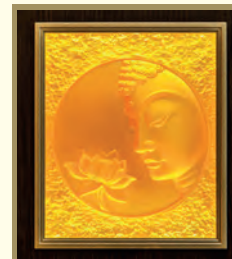
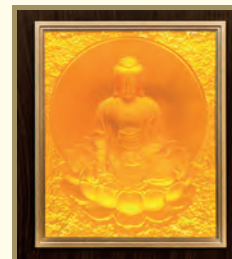
### 永念庭 澳門優質先人紀念堂

由信德集團發展及管理，擁有合法土地契約，信心保證。  
不同宗教分層的安排，配備尺寸多元化的福位，加上專業禮賓團隊助安排  
祭祀追悼，切合不同家庭及各式信仰習俗的需要。  
[www.TaipaHillsMemorial.com](http://www.TaipaHillsMemorial.com)

### 永念禮儀 一站式殯葬禮儀統籌

抱持「以人為本」的理念，提供一站式完善貼心的服務。  
標準服務組合收費明碼實價，亦可按先人宗教及生前喜好，籌劃個人化的  
道別儀式。永念禮儀亦於香港代辦永念庭福位。  
[www.WingNimMemorial.com](http://www.WingNimMemorial.com)

二樓禮堂 現已開售  
首次推出佛像琉璃壁門·觀音禮堂



澳門  
永念庭

永念禮儀

永念庭 澳門氹仔信安馬路897號 +853 2872 2672

永念庭及永念禮儀香港服務處 九龍紅磡必嘉街28號 +852 2330 9669

信德集團  
SHUN TAK HOLDINGS



# 德福護老中心

深水埗區



## 以人為本 竭誠服務

### 機構資料

名稱：德福護老中心  
地址：香港九龍深水埗大埔道19-23號三英大廈2樓及3樓全層  
電話：2776 3064  
傳真：2776 6695  
面積：7,000平方呎  
床位：67張  
院費：單人房基本月費\$7,000-9,000（只供參考）

**院長有感：**評審專員在護理質素及管理制如會計、文件處理方面都給予我們非常寶貴的意見，雖然過程中曾遇到困難，但透過持續改善，院舍最後亦成功獲得第三年的優質服務認證。

**評核員評價：**院舍的服務在區內屬有質素的院舍，無論軟件及硬件方面均達一定的標準，可以從院舍環境、員工態度及院友的表現體現出來。從整體設施、營運方針及對員工護理質素要求等多方面，評審員亦能感受到院長營辦安老院的熱誠。



• 院友與員工旅行大合照



• 院舍安排「狗醫生」義工探訪長者



• 香港醫護學會幹事與院長合照



• 每日安排院友做舒展運動



• 院友於自由時間打麻雀消閒

德福護老中心已連續三年成功通過優質長者服務計劃的評審，去年更晉升至社署質位計劃的甲一級別，可見院舍能保持高水平的服務，以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 寢室為獨立間格，確保長者私隱度
- 醫療設備齊全，亦添置了特別儀器及服務，協助長者的康復療程
- 院舍設有叫喚鈴，能加強長者的安全

### 軟件方面：

- 院舍定期舉辦不同的活動，為長者提供多元化的社交支援服務
- 定期進行員工培訓，如參與坊間的培訓或邀請專業人士進行院內培訓
- 清晰及具透明度的價格、服務資料及收款 / 退款制度

# 樂齡護老院

深水埗區



## 細心照顧 敬老如親

機構資料  
名稱：樂齡護老院  
地址：九龍深水埗青山道129-135號顯暉大廈1樓全層  
電話：2360 0955  
傳真：3585 2001  
面積：5,700平方呎  
床位：59張  
院費：單人房基本月費\$3,900-5,500（只供參考）

**院長有感：**我們於去年開始參加「優質長者服務計劃」的評審，評審不但有助在申請「改善質位計劃」中加分，亦能改善我們的服務質素，一舉兩得。

**評核員評價：**環境方面，基本設施齊全；院舍提供的膳食、居住及社交支援方面都符合要求，而最近引入的配藥系統亦能大大減低員工的負擔及出錯的機會。價格方面，院費及雜費表均有張貼於院舍的當眼位置，以供查閱。



• 院舍由資深註冊護士主理照顧長者



• 院舍房間光線非常充足



• 院舍於新春期間安排義工表演，氣氛熱鬧



• 院友展示剛完成的揮春



• 每月一次的生日會為長者慶生

樂齡護老院位於深水埗商住區，院舍由資深註冊護士主理，以愛心照顧及關懷長者，使長者得到充足的護理、醫療、膳食及生活照顧，以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 房間為獨立間格，確保長者私隱
- 設有隱形門及密碼鎖，防止長者溜走
- 基本設施齊全，設有大型公共空間供長者作休閒活動

### 軟件方面：

- 員工態度良好，亦有尊重長者的私隱
- 定期舉辦團體活動如生日會、麻將活動等，亦會安排社工到訪
- 每星期安排物理治療助理為患有腦退化症的長者進行認知訓練



# 九龍金華護老院有限公司

油尖旺區



## 富人情味 用心照顧長者

### 機構資料

名稱：九龍金華護老院有限公司  
地址：九龍何文田窩打老道84號冠華園三樓  
電話：2780 8811  
傳真：2713 6699  
電郵：kln.kamwah@gmail.com  
面積：30,000平方呎  
床位：175張  
院費：單人房基本月費\$7,000-13,000（只供參考）

**負責人有感：**院舍在管理上，不少細節會容易被忽略，而評核員仔細的評審就能指出我們需要改善的地方，從而提升我們的服務水平。市場上的長者服務機構質素參差，加入「優質長者服務計劃」的確能令市民提高對我們的信心及對行業改觀。

**評核員評價：**院舍整體符合要求，在管理方面正邁向系統化，亦見院舍的管理層及員工在各方面積極改善院舍的管理運作，進一步追求卓越，提供優質的長者服務。



• 員工工作态度認真，配合系統化的管理運作，追求卓越



• 運動室有多種不同設施，供長者們舒展筋骨



• 院長接受訪問，細心講解護老院管理模式



• 香港醫護學會幹事與院長及負責人合照



• 長者活動空間非常寬敞

九龍金華護老院位於何文田區的商住樓宇內，本年度獲社署認可為買位計劃中的甲一級別院舍，以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 院舍間格清晰，設寬敞的休憩區，長者擁有適當的居住空間
- 各項設施完善先進、保養良好，更設綠化空間及閱讀室
- 醫療設備及運動設施齊全，設護理中心及運動室

### 軟件方面：

- 多元化膳食由營養師設計，包括流質、半流質、低糖餐、低鹽餐等，特別加入糙米或紅米，確保長者健康，每天更精心製作不同的營養甜品
- 定期安排由九龍醫院派出的精神科醫生到院舍駐診
- 員工友善、與長者相處融洽，院舍定期舉行由註冊護士帶領的內部員工培訓及評估，以確保員工質素

# 松山府邸

油尖旺區



## 現代化管理模式 長者安心又舒適

### 機構資料

名稱：松山府邸  
 地址：何文田窩打老道79A怡安閣地下1-2樓  
 電話：2712 2298  
 傳真：2712 1882  
 電郵：longevitypalace@gmail.com  
 面積：40,000平方呎  
 床位：332張  
 院費：單人房基本月費\$8,000-16,000（只供參考）



◦ 香港醫護學會幹事與院長及負責人合照



• 定期舉行火警演習，提高大家防火意識



• 定期義工探訪活動

**負責人有感：**評審專員給予的意見確實能令我們改善並提升院舍的服務質素，而且參加計劃能在社署的「改善買位申請計劃」獲取額外分數，因此我會鼓勵其他院舍加入「優質長者服務計劃」的行列之中。

**評核員評價：**松山府邸是一間具規模及現代化的院舍，其環境及裝修較新，為院友提供一個舒適的居住環境；院舍又運用了大量資訊科技系統於院友管理及行政等方面，如收費項目、長者個人資料及醫療記錄、監控系統等，提升了院舍的行政效率。



• 特設閱讀室，讓院友能安靜閱讀



• 定期舉行不同類型講座，增加長者們的健康知識

松山府邸為一間新營運的機構，獲社署評為「甲一級買位院舍」，未來會聘用更多護理人員，進一步強化服務。員工的經驗豐富，了解院舍的運作及進行管理工作，以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 床位為獨立間格，為長者提供較大的居住面積及足夠的私隱度
- 院舍地方寬敞充裕，公共活動空間如客廳、飯廳、視聽室等都較一般院舍大
- 設備齊全，包括輪椅專用電梯、醫療室、分區護士站、獨立配藥室、感觀治療室等

### 軟件方面：

- 護理人員充裕，平均資歷及質素亦較高；態度良好，與長者相處融洽
- 院舍設有特殊小組協助患有腦退化症的長者
- 設有全職社工一職，專責籌辦院舍的活動，為長者提供多元化生活，並負責與家屬溝通的工作



# 健興貿易公司

油尖旺區



## 非一般護理用品公司 細心服務各階層長者

### 機構資料

名稱：健興貿易公司  
地址：九龍亞皆老街120號A地下  
電話：2715 4570  
傳真：2711 6525  
面積：750平方呎  
網址：www.kinhingtrdg.biz.com.hk

**負責人有感：**我認為此認證計劃能夠幫助健興，因為客人看到店外貼著的「優質長者服務計劃」標誌，便對本店更有信心，服務質素更有保證，所以我也會推薦一些同行參與此計劃。最重要的是希望一些長者，無論是富貴或較貧窮的，都一樣享受有質素的長者服務，那是我經營本店的宗旨。

**評核員評價：**員工的儀容整潔，服務態度良好，並能耐心地詳盡作出產品的使用方法，沒有強行推銷產品，員工的態度及產品知識均十分良好。商戶的網頁製作認真，含各種產品目錄及簡介，更能方便上網的顧客。



● 商舖內有不同種類的復康床和醫護產品，產品眾多，方便客人一站式選購



● 商舖內有不同種類的輪椅供客人選擇



● 各項陳列產品保養良好



● 香港醫護學會幹事與負責人合照



● 店舖呈長方形，陳設整齊清潔

開業二十多年，健興憑著豐富的經驗，為顧客提供高品質、價格相宜和安全可靠的多國名廠輪椅、電動輪椅、電動復康床、醫護用品、復康器材及護理用品等。以下為商戶特色：

### 硬件方面：

- 店內陳設整齊清潔
- 店內的產品種類眾多，除食品外，各種護理用品以及物理治療用品、輪椅等均有售賣
- 產品的價格資料清晰地展示，各陳列品保養良好

### 軟件方面：

- 提供完善的維修及保養服務，所有更換零件均是從原廠購買，為同行少有的獨特服務
- 健興部份輪椅如20"至22"特大碼輪椅和復康床是根據不同復康人士的需要而設。透過店員專業知識，為有需要人士提供不同的醫護產品，減輕在康復期間所帶來的不便
- 特別建立自己的網頁，網頁備有最新的產品目錄及介紹，方便客人隨時參閱

# 寶欣護老之家 (香港) 有限公司

九龍城區



## 環境清幽 長者安心之選

### 機構資料

名稱：寶欣護老之家 (香港) 有限公司  
地址：九龍界限街144E號地下至1字樓及144F號1字樓至2字樓  
電話：2337 9331  
傳真：2304 5539  
面積：3,700平方呎  
床位：38張  
院費：單人房基本月費\$5,300-8,000 (只供參考)

**院長有感：**我們是首間向政府申請「改善買位計劃」的院舍，但直至2010年才參加「優質長者服務計劃」，的確有點遲，但得到認證後，對院舍確實有幫助，因為社會福利署督導員必定會問及院舍有否得到相關認證，以肯定院舍在醫護知識、衛生環境或員工質素等各方面已達致高水平。

**評核員評價：**院舍第二年度參與評審，可見院舍對追求優質服務的重視。院舍的軟件及硬件方面均符合計劃要求。醫護人員的質素良好，設備齊全，能提供具質素的護理服務。希望院舍能繼續將持續改善的文化推行，以營造一個優質的院舍。



• 院舍的房間間格整齊，讓長者有足夠的活動空間



• 院舍設有多種房間供客人選擇



• 門前有供長者休憩的小花園



• 香港醫護學會幹事與負責人合照



• 衛生署職員定期到訪授課

寶欣護老之家自1992年迄立至今超過20年，悠久的歷史證明寶欣護老之家於安老服務有其獨特和優越之處。連續兩屆成功通過優質長者服務計劃的評審，亦承諾會一直參與「優質長者服務計劃」並鼓勵同行參與，希望院舍能保持高水平的服務，以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 位處九龍塘住宅區內，環境清幽，大門前設有小花園可供長者舒展筋骨
- 員工工作地方與長者休息地方分隔，能為長者在有限的空間提供最大的休憩地方
- 男女院友分層，讓護理人員能有系統及針對地為男女長者提供各樣護理服務，保障院友的私隱

### 軟件方面：

- 員工經驗豐富，工作態度有善
- 安排註冊藥劑師定期到訪院舍，確保院舍提供合適的藥物照顧長者所需
- 身兼中小企安老委員會委員的呂院長，不時舉辦活動，致力推動及改善香港安老服務質素



# 九龍塘永健護老院

九龍城區



## 別樹一格 營造家的感覺

### 機構資料

名稱：九龍塘永健護老院  
地址：九龍塘劍橋道31號地下及一樓  
電話：2338 9623  
傳真：2338 9622  
網址：www.wingkin.hk  
面積：4,741平方呎  
床位：41張  
院費：基本月費\$8,800-10,000（只供參考）

**負責人有感：**我希望以設備及服務讓長者享受舒適生活，特意選擇九龍塘地段，讓家人及長者皆能在這裡安心居住，給予長者身體及心靈上的支援。院舍對設備完善有一定要求，所以「優質長者服務計劃」扮演一個重要角色，為永健護老院提供全面的檢查。參與計劃前，院舍並未有設定定期的設施檢查機制，如未有定期檢查急救用品、院舍硬件設備及食品限期等，計劃的專業檢查員就以上項目向院舍提供意見，並督促其監管進度，於最後審批時院舍能完善配合，更正以上的設備問題，確保院舍的設施安全及質素。

**評核員評價：**院舍於第二次的評審方面，整體符合計劃要求。院舍的環境寬闊及寧靜，長者擁有較多的活動空間。醫護人員的質素良好，設備齊全，能提供具質素的護理服務。院舍亦設立網頁，加強院舍的透明度及讓更多人了解該院的運作。希望院舍能繼續將追求優質服務的文化持續推行，以營造一個優質的院舍。



副院長與院友展示剛完成的製作



院友與員工旅行的大合照



香港醫護學會幹事與副院長合照



副院長與員工的合照



員工與院友合力完成勞工手作

九龍塘永健護老院位於九龍塘劍橋道，環境清幽，擺設及佈局營造出家的感覺，院舍設有露台及前園，別具風格。以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 房間有多種選擇，從一至四人房都有，均設有門及窗簾，提供一定的私隱度
- 院舍地方寬闊，地下範圍更設有一個大型的休憩花園
- 院舍的基本設施保養良好，光線充足，空氣流通

### 軟件方面：

- 多元化膳食由營養師設計，有擬定四星期餐單，亦有提供特別膳食如流質、半流質、低糖餐及低鹽餐等
- 定期進行走火疏散演習，確保安全
- 定期舉辦員工培訓，亦會安排現職員工督導新入職員工，以確保員工質素

# 泰安長者之家有限公司

東區



## 善待長者 積福積德

### 機構資料

名稱：泰安長者之家有限公司  
地址：北角英皇道285號皇都戲院大廈1樓  
電話：2570 8166  
傳真：2570 8130  
電郵：taionelderly@yahoo.com.hk  
面積：23,000平方呎  
床位：93張  
院費：基本月費\$7,000-9,000（只供參考）

**負責人有感：**舉辦此計劃的「香港醫護學會」主席關先生非常認真的提昇安老業界服務，我們也希望藉著此計劃，以專業的第三者角度審視自己不易察覺到的問題，從而能有效提升服務水平。總的來說，此計劃對泰安的最大得益是——提升院舍服務水平以及增加優質院舍的公信力。

**評核員評價：**院舍的硬件做得較好，院舍面積較大，房間寬敞舒適，其他相關的居住設施亦齊全。軟件方面，院舍有一定的透明度，各項資訊均清晰地張貼以供查閱。希望院舍能繼續追求優質服務的文化持續推行，以營造一個優質的院舍。



• 陳邦彥院長對安老業界業務不遺餘力，務求營造一個優質的院舍



• 院舍備有多款娛樂設施供長者消閒



• 院舍大堂寬敞，提供充足休憩空間



• 院舍的單人房設計空間感十分大



• 院內設有獨立的醫療室

院舍佔地二萬多呎，環境寬敞，設施齊備，僅開業兩年，已深得區內的長者及家人們歡迎。院舍管理系統先進，資料清晰無誤，員工工作時事半功倍，以下為院舍特色：

### 硬件方面：

- 院舍環境寬敞，間格清晰，設有客飯廳、活動室、醫療室、寢室、洗手間及廚房等
- 院舍家俱設計及室內裝置合乎安全
- 院舍的裝置及用具有良好保養，房間環境理想，床單被褥均整潔及保養良好

### 軟件方面：

- 院舍的員工服務態度良好，與院友有良好的溝通，亦有適時處理長者的呼喚及尊重長者的私隱
- 院舍的膳食安排符合要求，有擬定四星期餐單，亦有提供特別膳食安排等
- 院舍設有活動時間表，亦有定期舉辦不同的院內及院外活動，以提供多元化生活



榮獲  
香港十大  
知名原創品牌獎



# 六寶 健康高回報



六寶靈芝  
Lu Bao Ling Zhi

六寶靈芝含有高成份靈芝多醣，經科學實驗證實，有效暢通血管，促進血液循環，同時有活化人體免疫系統，孤立及抗病變細胞作用，補肺平喘，益肝養心安神，亦有助調節膽固醇及脂肪，老少常服，延年益壽，青春常駐。



六寶雲芝  
Lu Bao Yun Zhi

據中國藥典記載，雲芝味甘平，歸心、肝、脾經，為追求健康，延年益壽之佳品，據臨床顯示，雲芝含有多種多醣成分，雲芝多醣鏈上結合著小分子蛋白質，組成蛋白多糖，具有調節、免疫功效，本產品受到醫院採用，作為病人進行化/放療後，緩解不適之用，改善免疫力，同時提升食慾及精神狀態的藥品。



六寶特級蟲草  
Lu Bao Cordyceps

【六寶特級蟲草】採用先進嚴謹生物技術培植的蟲草菌絲體(Cordyceps Mycelium)，含保健成分草腺苷(Adenosine)，能補肺補氣，增強呼吸系統，更能滋陰補腎，調理虛弱體質，改善睡眠，抗疲紓壓。

## 銷售點：



總代理：  
愛群（國際）貿易公司 六寶健康熱線：2745 2145 網址：www.okpharmhk.com



及各大藥房有售



廣告贊助

# 24 小時私家看護服務

-hour Health Care Staffing Solutions



關懷備至  
專業實幹  
全心全意

## 專業護理 貼心服務

百本提供24小時私家看護服務。百本所有護士和助產士均在香港護士管理局註冊，嚴格挑選出來的一萬一千多名醫護人員能為客人提供住院及家居看護服務，如貼身照顧初生嬰兒、幼童、孕婦、產婦、長者和病人等服務，並可提供往來本港、內地及海外的護送服務。



## 完善保障

百本為提供的護理服務購買高達港幣300萬元保額的專業責任保險，令客人更安心選用百本轉介的醫護人員及護理服務。

## 國際級優質服務

百本的醫護服務獲得ISO9001:2008「品質管理系統」及ISO10002:2004「投訴處理管理體系」認證，標誌百本的服務管理及品質達至國際認可水平。

## 為醫療服務機構提供即時醫護人手

百本為香港醫院管理局屬下的醫院、各大私家醫院、診所、安老院、療養院、其他醫療機構等，提供全面的即時醫護人手解決方案。



地址：香港柴灣利翠街24號東貿廣場16樓B-C室  
傳真：(852) 2575 5836  
網頁：www.bamboos.com.hk

電話：(852) 2575 5893 / 2575 5839 / 6300 9229  
電郵：contact@bamboos.com.hk  
Facebook：www.facebook.com/Bamboos.com.hk



# 「優質長者服務計劃」

## 一絲不苟的評審準則 合本港長者所需

「優質長者服務計劃」設計的評審標準，參考本港安老院舍牌照標準、社會福利署服務質素標準及其他認證計劃，加上香港醫護學會顧問團及專家小組如香港營養學會及香港醫學會傳染病顧問委員會等寶貴意見，再經過廣泛諮詢港九新界各區區議會而成，充分配合香港安老院舍的特色及長者需要。

以安老院為例，優質長者服務計劃的評核標準以顧客為本，分為4大元素、共155個項目進行評審。現概括如下：



### 1. 環境

提供安全、衛生、合適及舒適的環境和服務，保障院友安全及滿足他們的需要。

- 院舍資料
- 位置及佈局
- 院舍環境
- 浴室及洗手間設施
- 廚房設施



### 2. 產品 (服務)

除了院舍的環境，院舍提供的服務更為重要，因應長者身心所需，提供適宜及全需的配套服務。

- 膳食安排
- 居住服務支援
- 醫護及健康支援
- 社交支援



### 3. 員工

院舍員工往往是院友最常接觸的人，護理知識以至儀容都不容忽視。

- 服務態度
- 技巧及知識
- 表達技巧
- 員工儀容



### 4. 系統

有良好的系統以及程序才能確保院舍有效運作、加強院舍管理。

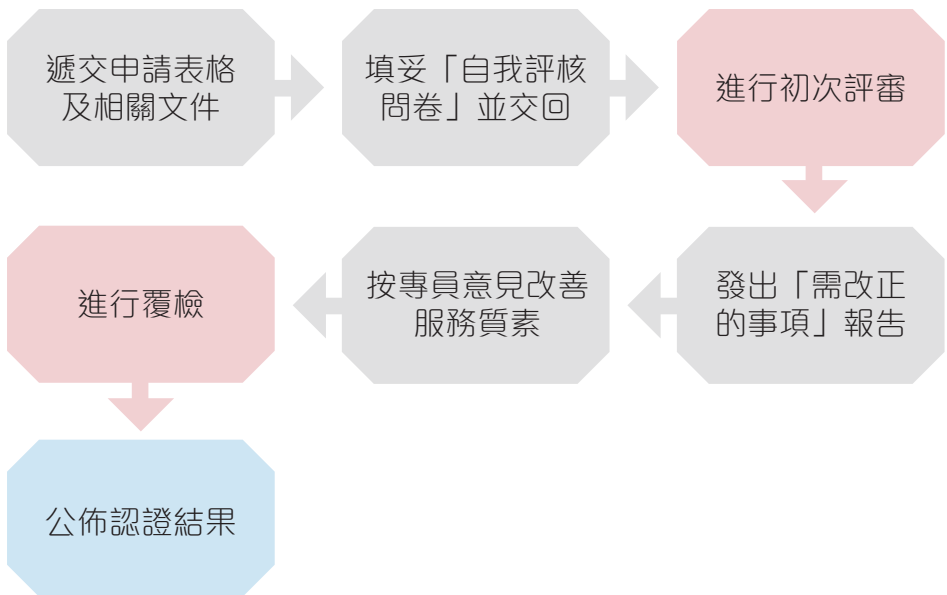
- 價格及服務資料
- 退款 / 暫停 / 取消服務的政策
- 收據
- 符合法定要求
- 長者資料記錄
- 監控系統及程序





# 如何加入 優質長者服務計劃 成為行業表表者？

「優質長者服務計劃」的申請過程既簡單又清晰，而且在整個過程中，「香港醫護學會」幹事聯同「香港生產力促進局」組成支援團隊，協助申請機構安排評審時間及跟進評審進度，減輕機構在行政上的負擔，請參考下圖：



計劃詳情及申請表格可在本會網頁索取，網址為：[www.healthcare.org.hk](http://www.healthcare.org.hk)，本會更設有義工進行到院免費諮詢服務，歡迎各機構查詢，請致電**3549 8014**聯絡黃姑娘。



可經營**港澳台同胞及華僑遺體殯葬**



**風水福地 遺體殯葬** 特設大量香港專區墓穴

**交通便捷**

- 由皇崗口岸只需60分鐘
- 深圳羅湖大巴士只需60分鐘
- 高鐵：惠州市惠阿站 惠東站2014開通



**歡迎預約  
實地考察**

**香港惠安墓園服務有限公司**

**靈山福地 福澤延綿**

香港地址：香港尖沙咀東科學館道14號新文華中心A座5字樓15室 香港電話：2479 2131  
國內地址：廣東省惠州市馬安鎮求水嶺 電郵：contact@cncemetery.cn 網址：www.cncemetery.cn



## 中小企國際聯盟安老委員會介紹

中小企國際聯盟安老委員會，約於五年前（2008）由一群資深安老服務同業所組成；其宗旨在於：

1. 致力確保本會與香港特別行政區政府各部門溝通暢順。
2. 專為本會會員或安老服務同業爭取更完善之經營環境及發展機遇。
3. 竭力提升安老服務同業服務素質，好讓長者得以樂享天年。
4. 定時舉辦安老服務交流活動，以促進安老服務行業更能與時並進。
5. 全力支持香港特別行政區政府解決香港人口老化問題。
6. 在許可情況下願意與會員或安老服務同業合力創辦優質安老服務院舍，以作示範及培訓安老服務同業用。
7. 招募及接授經費、會費及捐款以促進本會的宗旨。
8. 加強安老服務同業彼此之間的聯繫、溝通與合作。

為進一步強化本會之獨立及社會認受性，本會在短期內將更積極滙納四方安老服務同業與人才，共襄拓展更優質安老服務大計。

### 未來動向：

1. 本會就政府「外勞徵款」問題上，於2013年8月14日漁農處及殘疾組織成立了「漁農及殘疾、安老服務聯席會議」，並於2013年8月28日分別向勞福局張建宗局長，立法會漁農界代表何俊賢議員及立法會譚耀宗議員寄出《反對「補充勞工計劃徵款」立場書》。稍後「聯席會議」會繼續向政府爭取撤消此不公平之「外勞徵款」。
2. 本會將與百本專業護理服務有限公司之合作計劃\*：
  - a) 為提昇安老服務質素，將會繼續合作推廣「優質長者服務計劃」。
  - b) 百本會與本會仔細研究，如何解決本港醫院及院舍聘請人手問題。
3. 本會將與「尊賢會」之合作計劃#：
  - a) 為加強業界在安老服務發展，「尊賢會」會於2013年10月28日，上午10時至中午1時正，舉辦一次大型安老服務業專題合享講座。
4. 本會將於2014年2月20日（星期四）晚上6時至10時30分，於假九龍尖沙咀彌敦道63號國際廣場（i-square）26樓金殿海景宴會廳舉辦周年春茗聚餐，屆時懇親請大家支持。
5. 為使「老有所樂」，本會全力支持「尊賢會」在短期內舉辦「快樂椅子舞」比賽。「快樂椅子舞」是從一套英國引入音樂運動，針對長者需要設計，與長者安全地適量運動。輕快的舞蹈為長者帶來健康和歡笑！



\*百本是紮根於香港的私營綜合醫護集團，透過以成效為本的合作形式及策略性管理，致力為客人提供全面及優質的醫療護理服務以及最具效益的醫護人手管理方案，以滿足社會大眾對高質素醫護服務的需求。

#「尊賢會」致力透過廣邀公民參與及尋求創新營運模式，於本地社福機構、私營安老院及社區長者中心推動認知訓練活動，提供優質、可負擔與可持續發展的長者社區及居家照顧服務，讓長者在趣味豐富的運動中享受社交樂趣。



## 索取方式

香港醫護學會辦事處

電話：3549 8014

地址：九龍觀塘鴻圖道52號  
百本中心15樓



## 參與優質長者服務計劃院舍及醫療用品商戶

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>★ 仁愛護老中心有限公司</li> <li>★ 天天護老中心有限公司</li> <li>★ 泰安長者之家有限公司</li> <li>★ 恩和安老院</li> <li>★ 穩健(綜合護理)敬老院</li> <li>★ 仁人安老院有限公司</li> <li>★ 九龍金華護老院有限公司</li> <li>★ 九龍塘永健護老院</li> <li>★ 寶欣護老之家(香港)有限公司</li> <li>★ 健興貿易公司</li> <li>★ 松山府邸</li> <li>○ 鈞溢(山景)安老院</li> <li>○ 樂齡護老院</li> <li>○ 兆善護老中心</li> <li>○ 麗閣護老院有限公司</li> <li>○ 善衡專業護養有限公司</li> <li>○ 樂善居(愛心基金)護老院有限公司</li> <li>○ 德福護老中心</li> <li>△ 香港中華基督教青年會天平長者宿舍</li> <li>△ 康柏長者之家</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>△ 健安長者之家</li> <li>△ 瑞安護老中心(葵盛東)有限公司</li> <li>△ 幸福老人院有限公司</li> <li>△ 樂怡護理中心</li> <li>△ 德昌護老中心有限公司</li> <li>△ 定安護老院有限公司</li> <li>△ 新景安老院有限公司</li> <li>△ 路德會賽馬會安老院</li> <li>△ 安康護理有限公司(沙田)</li> <li>△ 安康護理有限公司(大埔)</li> <li>△ 安康護理有限公司(高打老道)</li> <li>△ 輝濤護老院(安麗分院)</li> <li>△ 嘉濤耆康之家</li> <li>△ 輝濤護老院屯門分院</li> <li>△ 輝濤老人中心</li> <li>△ 嘉濤耆樂苑</li> <li>△ 輝濤中西結合安老院</li> <li>△ 青和居安老院</li> <li>△ 荃灣老人中心</li> <li>△ 富康(元朗)安老院</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>△ 文化村(中環長者用品專門店)</li> <li>△ 文化村(鴨洲洲長者用品展銷中心)</li> <li>△ 文化村(紅磡長者用品專門店)</li> <li>△ 文化村(跑馬地長者用品專門店)</li> <li>△ 文化村(真善長者之家)</li> <li>△ 文化村(富善長者之家)</li> <li>△ 文化村(美善長者之家)</li> <li>△ 文化村(長者中心)有限公司</li> <li>△ 善頤(屯門)護老院</li> <li>△ 善頤(恆英)護老院</li> <li>△ 善頤(大華)護老院</li> <li>△ 福安老人院有限公司</li> <li>△ 華豐護老中心(葵涌分院)</li> <li>△ 樂善居護老院有限公司</li> <li>其他私營安老院 524間</li> <li>津助及合約院舍 143間</li> </ul> |
|---|--|---|
- ★ 已獲認證的優質長者服務機構  
○ 評審中的長者服務機構 (截至2013年10月1日)  
△ 曾取得認證的長者服務機構

## 公立及私家醫院

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>嘉諾撒醫院</li> <li>明德醫院</li> <li>港安醫院(香港)</li> <li>東區尤德夫人那打素醫院</li> <li>東華東院</li> <li>律敦治醫院</li> <li>瑪麗醫院</li> <li>葛量洪醫院</li> <li>大口環根德公爵夫人兒童醫院</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>荃灣港安醫院</li> <li>播道醫院</li> <li>香港浸會醫院</li> <li>寶血醫院</li> <li>伊利沙伯醫院</li> <li>聖德肋撒醫院</li> <li>廣華醫院</li> <li>養和醫院</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>威爾斯親王醫院</li> <li>仁安醫院</li> <li>靈實醫院</li> <li>將軍澳醫院</li> <li>屯門醫院</li> <li>雅麗氏何妙齡那打素醫院</li> <li>大埔醫院</li> <li>北區醫院</li> </ul> |
|---|--|---|

## 私營診所/化驗所

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>東角中心 47間</li> <li>恆生尖沙咀大廈 65間</li> <li>萬邦行 28間</li> <li>中建大廈 46間</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>恆成大廈 50間</li> <li>旺角中心 61間</li> <li>連卡佛大廈 35間</li> <li>恆隆大廈 32間</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>嘉賓大廈 62間</li> <li>雅蘭中心1期 29間</li> <li>德成大廈 28間</li> </ul> |
|--|---|--|

成為獲嘉許的優質護老機構：



長者服務 +

QUALITY  
ELDERLY SERVICE SCHEME  
優質長者服務計劃

= 安  之選



現正接受  
護老機構申請

詳情請瀏覽

[www.healthcare.org.hk](http://www.healthcare.org.hk)

查詢熱線  
3549 8014

優質長者服務計劃大使  
吳卓羲

主辦：



評核：



優質長者服務計劃







添寧

來自瑞典的失禁照護專家



只需一片 讓您和家人甜睡一整夜

比一般日用紙尿褲 吸尿多50%#

最受醫護  
人員歡迎

成人紙尿褲品牌大獎



添寧棉柔成人紙尿褲  
夜用型



### 瞬吸乾爽

特強吸濕設計，比一般日用紙尿褲多50%\*。獨特上寬下窄網孔設計，快速導流並鎖住尿液，防止尿液回滲，維持長者皮膚乾爽。



### 側邊全透氣

於腰部位置採用100%透氣通爽的材料，比一般成人紙尿褲更透氣，同時令肌膚倍感舒適、健康。



### 棉柔舒適

背層採用親膚棉柔設計，給使用者如貼身衣物般的舒適。已通過皮膚科專科測試，敏感肌膚適用。



### 魔術耐用貼

可重複黏貼，調整至最適合尺碼。

☎ 即打添寧專線 2163 2829 索取免費試用裝

www.tena.com.hk

\* 香港醫護學會(最受醫護人員歡迎健康品牌大獎2013) #TENA Slip Maxi vs HK Adult Diaper Competitor Products (2012)



SCA  
Care of Life