



全港優質長者服務 良好院舍個案分析2016

Quality Elderly Service :
Cases of Good Practice 2016





關志康先生
香港醫護學會會長

前言

隨着本港的人口急速老化，社會對安老服務的需求，越來越殷切。根據政府統計處發表的最新數字推算65歲或以上長者的比例將由2014年的15%，顯著上升至2064年的36%。香港醫護學會一直關注人口老化情況並致力推動安老服務發展。我們認為院舍的服務質素、護理人員及管理層的愛心、耐性和專業知識是建構關愛長者文化的重要元素。為此，我們早在2009年推出相關的管理體系認證服務「優質長者服務計劃」，宣揚持續改善服務質素的訊息。

本計劃至今踏入第七年，一直得到各界支持。政府方面，一直鼓勵業界積極參與獨立的服務質素評審計劃。政府除了在多個政府新聞發布會或立法會會議上提及本會的「優質長者服務計劃」外，政策上亦有相關的措施鼓勵參與。例如，社會福利署在甄選私營安老院申請「改善買位計劃」時，會給予較高評分予已參與市場上的服務質素評審計劃並獲得認證的院舍，以提升其管理和服務質素。同時，自2013年3月開始，在其網頁上亦會提供私營安老院自願參與服務質素評審計劃資料，讓公眾參閱。

與此同時，本人亦衷心感謝安老業界朋友對本計劃的支持和配合。不少安老院舍已是第六年申請評審，每一年就評審計劃的建議持續改善，並積極參考不同社區的院舍服務模式及在不同平台上交換意見，進一步優化服務，他們服務長者的熱誠實在值得讚賞。此外，本人非常榮幸連任中小企國際聯盟安老及殘疾服務聯會顧問，繼續關注安老業界的最新動向及促進安老服務同業間的合作。

近年，社會對安老服務水平的標準越來越高，院舍不斷的進步是推動整體安老服務發展的關鍵。本人寄望來年更多院舍參與本計劃，提升服務質素，讓我們一起繼續為長者的福祉而努力。



陳章明教授 SBS JP
香港特別行政區政府安老事務委員會主席
嶺南大學社會老年學講座教授

獻辭

香港長者使用安老院舍服務，佔總長者人口超過百分之六，相對全球平均約百分之三至四較高。雖則大部份長者仍然原居安老，但長者的身體機能會隨著年齡增長無可避免地下降。當失能到長者再也無法自理，而家庭環境或照顧者又同時無法提供長者所需的照顧時，就需要入住由專業護理人士提供照顧服務的安老院舍。加上香港人口急速老化，可見未來長者對安老院舍服務供應將會構成壓力。

香港現時分別由透過政府資助的非牟利機構營運的公營安老院及自由市場內的私營安老院為有需要的長者提供住宿照顧服務。雖然長者普遍希望使用收費較相宜而服務水平較有保證的公營或「改善買位計劃」下的私營政府資助宿位，造成輪候時間較長，但其實現時由眾多非牟利機構及私人機構所提供的各種安老院舍服務，都可以為有不同需要和負擔能力的長者提供多樣的選擇。

推動安老服務多元化的難點，在於用家的資訊不足，以及服務監督困難，尤其是近期有多間安老院舍不當照顧長者的情況，都左右著市民對安老院舍的選擇。

要突圍而出，就必須得到社會尤其是長者及照顧者的認同。香港醫護學會一直致力推動醫護界進步，為市民提供更優質的醫護服務，早於2009年就推出「優質長者服務計劃」，冀透過專業及民間力量，對長者服務營運者進行評核。《全港優質長者服務良好院舍個案分析2016》一書，就延續了過往六年的努力，收錄獲「優質長者服務計劃」認證機構的簡介和資訊，免費供市民索取參考。

機構能夠「榜上有名」，是對其服務質素的一個肯定，對無論是新上榜的抑或是榜上常客，《良好院舍個案分析》一書中客觀的評價，都是各服務單位做好質量管理、持續改善進步的重要依據和動力。

我謹恭賀《全港優質長者服務良好院舍個案分析2016》出版，更冀望有關書籍能夠繼續發揮其監察及宣導的功能，以協助促進本港安老院舍服務的發展。



李伯英先生

中小企國際聯盟安老及殘疾服務聯會主席

香港未來安老服務的再思

「一石激起千重浪」，近年因私營安老院事故，各界人士對香港安老服務的現況或未來發展出現了前所未有的關注。

根據2012-2014年的人口推算，65歲或以上長者人數在未來20年將增加一倍。除了65歲或以上長者人數將由2013年的100萬增至2030年的210萬外，85歲或以上的長者數目亦將由2013年的14萬多增至2030年的24萬。即使「居家安老」服務的順利推行能降低長者入住安老院需求，但80歲以上仍然需要入住安老院的長者人數亦已接近30萬。然而，隨著安老服務需求大增，本港安老院舍的宿位卻沒有相應增加。截至2015年3月31日止，本港安老院舍合共只有非政府機構23,034個和私營機構50,201個宿位。觀此，在未來20年香港安老服務需求，尤其在住宿服務方面，是極之緊張。

要應付上述急切需求，安老院舍數目也必須提高。以營運一間100人之安老院為例，由動工至收納院友，平均每間需時約5年。這意味著在未來20年最少也要建

3,000間，即每5年便要落成750間老人院，才能應付需求。同時，坊間亦有意見認為應取締私營安老院以提升整體安老院服務質素。可是，要達到此目標，政府每月要額外支付約6億（以30萬長者及每位長者每月開支約\$20,000計算），每年便要撥款72億才可推行此建議。由此可見，「增設安老院」及「取締私院」在實行上有一定的難度。

事實上，要妥善地解決香港安老服務需求問題，必須撇除歧見，理性地一起規劃香港未來的安老服務才是最可行方法。

本人認為要應付需求，自負盈虧模式可能是香港未來安老院舍的主要營運模式，而長者入住院舍亦應以「能者多付」模式繳費，以幫助更多有需要的長者。最後，我們寄望未來全港不同形式的安老院舍都能提供達標的服務，以舒緩及滿足社會對優質安老服務的需求。

中小企國際聯盟安老及殘疾服務聯會簡介

於2008年由一群資深安老服務同業所組成。委員會成員由來自不同安老院舍或殘疾人士中心負責人組成。其宗旨是：

- 專為同業爭取更完善之經營環境及發展機遇
- 全力支持香港特別行政區政府解決香港人口老化問題
- 竭力提升安老及殘疾服務同業服務素質
- 定時舉辦業界及社區交流活動

納米基石® 超能空氣殺菌淨化系列
· 採用獨有的殺菌專利及淨化技術
· 經獨立實驗室驗證能殺滅99.9%
細菌及87%有機有害氣體。

產品用電量特低，適用於任何對空氣有特定安全要求的室內空間及高人群流通量的公共空間：辦工室、商店、餐廳、幼兒園、課室、老人院、酒店房間、更衣室、洗手間或家居客廳、睡房、嬰兒房、長者房...等等安裝。



NaStone® Good Air Series
納米基石® 好氣系列

Super Killing Bacteria and Purify System
超能空氣殺菌淨化系列

簡單高效 直接殺菌

- 不用紫外線
No UV
- 不用臭氧
No Ozone
- 沒有高電壓
No High Voltage
- 沒有活性炭
No Active Carbon



SPORTTLER LIMITED

公司地址: 香港九龍油麻地彌敦道430-436號彌敦商務大廈17字樓D室
電話 TEL: (852) 2779 7102
傳真 FAX: (852) 2779 7905
電郵 Email: info@nastone.com
網址 URL: www.nastone.com





張富強醫生
內分泌及糖尿病專科醫生

糖尿病的成因及其治療方法

糖尿病是香港常見的疾病之一，估計全港有超過七十萬人患上此病。由於病發早期病徵並不明顯，患者往往忽略黃金求診時間，導致多種併發症出現，嚴重影響健康。

糖尿病的種類及成因

糖尿病是一種因體內胰島素分泌不足，或對胰島素產生抗拒而引起的代謝失調慢性疾病，可導致血糖過高及代謝紊亂等問題。糖尿病大致可分為一型及二型，當中95%屬於二型。一型糖尿病與遺傳及免疫系統因素有關，因身體製造胰島素細胞受損，不能製造胰島素所引致，患者需終身接受胰島素治療。二型糖尿病則與遺傳、不良飲食習慣、肥胖及缺乏運動等因素有關，患者初期身體對胰島素產生抗拒，使胰島素無法發揮正常功能，當病情進一步惡化，胰島細胞會衰竭，形成相對胰島素分泌不足。

糖尿病的治療方法

要預防或控制糖尿病，應從生活習慣入手。市民應維持健康生活及良好飲食習慣：

宜	忌
多選取低升糖指數食物，如糙米、全麥麵包、脫脂奶及豆類食物等	吸煙、菸酒
勤做帶氧運動	久坐或久站
均衡飲食，保持「三低一高」的飲食習慣（即低糖、低鹽、低脂及高纖）	煎炒炸等高脂烹調方法

糖尿病亦可透過藥物治療改善患病情況，如使用口服糖尿病藥、胰島素及其他相關荷爾蒙注射等等。

病人亦應多與醫生溝通，尋找最理想的生活模式及藥物治療，保持身心健康。

Fresubin®
2 kcal
DRINK
倍力康
2 kcal 高能量營養奶



Fresubin®
juicy
DRINK
果之保
高蛋白高能量果味營養品



Diben
DRINK
胰保力
關注血糖營養奶



健怡纖
高纖維營養奶配方



Fresubin®
original
DRINK*
健怡營養奶



倍健纖
高能量高纖維營養奶配方



Fresubin®
energy fibre
DRINK*
倍健纖高能量高纖維營養奶



Fresubin®
POWDER FIBRE
倍健樂
全效均衡營養粉



Fresubin®
PROTEIN POWDER
蛋白樂
蛋白質粉



Fresubin®
Clear Thickener

快凝樂
食物凝固粉



德國製造
MADE IN GERMANY

德國 第一醫學營養品

營養諮詢及訂購熱線：
(852) 2176 1912
www.caringforlife.hk

*此產品適合關注血糖的人士服用。
此產品沒有根據《藥劑業及毒藥條例》或《中醫藥條例》註冊，為此產品作出的任何聲稱亦沒有為進行該等註冊而接受審核。此產品並不供作診斷、治療或預防任何疾病之用。

老人院代理：永義(香港)有限公司 電話：(852) 2887 5175
資料由客戶提供



盧鑑泉醫師
註冊中醫師

緩解糖尿病併發症

糖尿病主要的成因可與先天遺傳或後天環境因素如飲食不節、情志失調、勞慾過度等有關。在中醫的角度，糖尿病屬「消渴」範疇，主要辨證可分為三種亦即是所謂的「三多一少」：

1. 上消：容易口渴（「多喝」）、咽乾口燥
2. 中消：多食善飢（「多吃」），而身日瘦（「體重減少」）
3. 下消：小便黃、赤，或為「淋濁」，或如膏脂，面黑體瘦（「多尿」）

除了以上的病徵外，不少患者更會出現併發症如高血糖或低血糖昏迷症、視網膜病變，部分更會出現有下肢水腫問題。這是由於糖尿病容易造成陰陽兩虛，脾腎功能衰退，令水濕之氣停留肌膚而引起水腫。

要緩解症狀，我們首先會了解患者的體質，才開合適的藥方以全面調整患者的臟腑功能，平衡陰陽。例如：陰陽兩虛、水濕內停的人士，我們會建議使用金匱腎氣丸加人參、冬蟲草等以調補陰陽，讓其洩濁利水。而氣陰兩虛、水濕停留的人士，我們會處方藥材如防己黃耆湯和六味地黃丸，幫助患者補氣養陰。由於患者體質不同，食用藥材時應先徵詢醫師的意見。

除了處方藥物，針灸或穴位推拿也是緩和足部水腫的方法。我們平常會在足三里（即外膝眼下三寸，距脛骨前脊一橫指）、豐隆穴（即外踝高點上八吋，脛骨前緣外二橫指處）、三陰交（小腿內側，足踝尖上三吋，脛骨內側緣後方凹陷處）等等位置下針，這些穴位可舒緩下肢痺症，亦可以調治脾和胃兩大臟腑，對除濕有一定的功效。

患者平常也可以用拇指在這些穴位上適度用力按摩，直至出現酸麻感。此外，亦可在每星期以溫水泡腳一至兩次，緩和及水腫情況。但要注意，若足部出現傷口或潰爛的情況，便應停止按壓，避免令傷口惡化難癒。

事實上，要緩解糖尿病水腫的問題，最主要還是好好控制血糖，透過保持規律生活、適當運動如散步、急行、慢跑、游泳及飲食控制—減少進食重味（含過量鹽、糖）的食物等三方面配合，避免病情惡化，也可減輕下肢水腫問題。



恭賀日本和田保健貼 榮獲2015年醫護學會頒發

最受醫護人員歡迎保健貼品牌大獎

專業信心 優質保證

朱翁
誠意推介：



最受醫護人員歡迎
健康品牌
2015大獎
主辦：香港醫學會



竹酢和田保健貼



唐辛子和田保健貼

一貼鬆晒·濕腫 Bye Bye!

手



腳



和田國際有限公司 熱線：2889 3806 www.healthy.com.hk

銷售點：萬寧 manning's (港澳全線萬寧) 永安百貨及各大藥房有售 (資料由客戶提供)

「優質長者服務計劃」簡介

由香港醫護學會主辦的「優質長者服務計劃」為一個安老院舍服務質素評審計劃。目的是希望安老院舍能夠從專業評核中，了解自己的服務水平及優質服務水平標準，以提升本地的長者服務水平。計劃的評審團隊由註冊護士及評審員組成，對參與機構進行實地評審。所有通過評核的安老院舍，可獲得「優質長者服務計劃」證書及標誌，讓市民可識別優質長者服務機構，以協助選擇合適的院舍。



查詢

香港醫護學會辦事處

電話：3549 8014 黃姑娘

地址：九龍觀塘鴻圖道52號百本中心15樓

網址：www.healthcare.org.hk



獲認證安老院舍名錄

我們的評審準則

評審標準參考外國經驗、本港安老院舍牌照規範及本港其他評審計劃，制訂環境、員工、服務及系統四方面合共超過150項評審準則細節，讓院舍循著嚴謹準則持續改善服務質素。

四大範疇：

環境

- * 整潔及保養良好的浴室和洗手間，並設防滑及扶手設施
- * 展示清晰院舍資料如院舍樓層平面圖則
- * 設有完善的空氣調節 / 抽風系統
- * 能提供長者足夠的私隱度

員工

- * 正確的餵食、扶抱及皮膚護理等技巧
- * 清楚講解院舍規則及服務，能為顧客作出合適的建議
- * 誠懇及有耐性的服務態度
- * 員工保持儀容衛生整潔

服務

- * 提供精神健康支援，如認知能力、感官能力訓練等
- * 制訂起居照顧時間表及清潔程序表
- * 營養師協助擬訂適合長者的餐單
- * 安全可靠的藥物管理程序 / 機制
- * 設個人特別護理計劃記錄
- * 多項社交支援活動安排

系統

- * 符合相關法定要求，如消防條例、安老院條例等
- * 完備的記錄系統追溯安老院的日常運作
- * 清楚列明所有住宿服務及相關價格
- * 為員工提供不同的醫護培訓與指導計劃
- * 完備的長者及醫療資料記錄

「優質長者服務計劃」2015活動回顧

地區推廣



本會於領展房地產投資信託基金旗下的各區屋苑商場、香港房屋委員會轄下共115間屋邨辦事處等設流動護理老資訊站，義工向市民介紹區內已獲認證的安老院並派發本指南。

關愛長者



本會聯同香港香島獅子會、哈佛大學香港校友會、食德好等不同慈善團體探訪安老院舍及贈送物資予院友，身體力行推廣關愛長者精神。此外，學會獲香港迪士尼樂園贊助，由義工帶領安老院院友免費遊覽樂園，長幼同樂。

提升安老業界服務水平



本會邀請專科醫生、資深醫護專家、註冊營養師等為安老業界提供護理長者資訊如照顧腦退化症患者技巧、長者營養飲食知識、安老院舍管理技巧等，藉此提升安老業界的服務水平，讓長者得益。

派發地點

1 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

2 百本會員服務中心
電話：3468 7383
地址：灣仔莊士敦道137-139號
新盛商業大廈3字樓



安老院舍及醫院

香港

鈞溢（香港仔）安老院（南區）
寶安康護理院（中西區）
港灣安老院（南區）
東區尤德夫人那打素醫院
葛量洪醫院

嘉諾撒醫院
律敦治醫院
聖保祿醫院
港安醫院
東華東院

瑪麗醫院
明德醫院
養和醫院

九龍

樂善居（愛心基金）護老院有限公司（油尖旺）
寶欣護老之家（香港）有限公司（九龍城）
兆善護老中心（深水埗區）
德福護老中心（深水埗區）
麗閣護老院（深水埗區）

聖恩護老院（深水埗區）
松山府邸（油尖旺）
聖德肋撒醫院
香港浸會醫院
將軍澳醫院

靈實醫院
廣華醫院
播道醫院
寶血醫院

新界

華豐護老中心（葵涌分院）（葵青區）
仁愛護老中心有限公司（荃灣區）
鈞溢（山景）安老院（屯門區）
雅麗氏何妙齡那打素醫院
威爾斯親王醫院

荃灣港安醫院
北區醫院
博愛醫院
屯門醫院
仁安醫院

私營診所 / 化驗所

東角中心	47間	德成大廈	30間	恆生大廈	30間
恆隆中心	46間	卡佛大廈	50間	嘉賓大廈	80間
萬邦行	80間	恆成大廈	50間	雅蘭中心1期	50間
中建大廈	70間	旺角中心	150間		

房屋委員會轄下部份公共屋邨辦事處

九龍	香港	新界
石硤尾邨	田灣邨	蝴蝶邨
長沙灣邨	耀東邨	健明邨
華麗邨	西環邨	碩門邨
元洲邨	模範邨	長宏邨
愛民邨	康東邨	友愛邨
白田邨	漁灣邨	大元邨

其他政府部門 / 機構

立即登入瀏覽



惠普護理用品有限公司成立於1993年，是一所專營一次性衛生用品、一次性醫療護理用品的公司。產品業務地區主要是世界各地、香港和中國市場，應用範圍以醫療、食品及電子製造行業，本公司旗下的品牌是WP及Hymedcure，產品全通過美國FDA或歐盟CE等認證，故敝公司之產品質量及信譽有良好的保證。

特別推廣優惠

HK\$20/盒

一次性訂購滿：
20箱或以上 95折
40箱或以上 9折
100箱式以上 8折



Hymedcure® 一次性Vinyl檢查手套

- PVC手套
- 耐用、防浸透，特別適用於清潔、護理
- 已通過美國FDA及歐盟CE認證，質量保證

\$10.00/盒



三層無紡布口罩

- 出口日本普通三層口罩（藍色綠色）
- 舒適、安全、便宜

一次性LDPE手套	100只/包, 100包/箱	\$450.00/箱
一次性LDPE袖套	100只/包, 20包/箱	\$400.00/箱
一次性特長LDPE手套	100只/盒, 20盒/箱	\$100.00/盒
Hymedcure® 三層無紡布醫用口罩	50只/盒, 40盒/箱	\$18.00/盒
醫用丁晴檢查手套 (藍/白色)	100只/盒, 10盒/箱	\$38.00/盒
醫用乳膠檢查手套	100只/盒, 10盒/箱	\$42.00/盒
無紡布護理袍 (白色)	10條/包, 20包/箱	\$100.00/包
惠保牌乳膠家用手套 (牛筋手套)	1對/包, 12包/打, 10打/箱	\$84.00/打
棉紗勞工手套	12對/打, 30打/袋	\$18.00/打
乳膠手指套	1440只/包	\$78.00/包

訂購滿 (九龍區\$500, 新界區\$800, 港島區\$1,000) 免費送貨

產品種類眾多未能盡錄，歡迎瀏覽本公司網頁或來電查詢。

地址: 香港九龍灣啟祥道9號信和工商中心9樓68室
電話: 2763 6653 傳真: 2341 9400
網址: www.wai-po.com 電郵: waipo.hk@gmail.com

全港優質長者服務 良好院舍個案分析

仁愛護老中心有限公司 (荃灣區)	14
鈞溢 (山景) 安老院 (屯門區)	16
華豐護老中心 (葵涌分院) (葵青區)	18
兆善護老中心 (深水埗區)	20
德福護老中心 (深水埗區)	22
麗閣護老院 (深水埗區)	24
聖恩護老院 (深水埗區)	26
松山府邸 (油尖旺)	28
樂善居 (愛心基金) 護老院有限公司 (油尖旺)	30
寶欣護老之家 (香港) 有限公司 (九龍城)	32
寶安康護理院 (中西區)	34
鈞溢 (香港仔) 安老院 (南區)	36
港灣安老院 (南區)	38

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, 何淑鈞

設計 李梓晴

版次 2016年1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。請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，均與香港醫護學會、編者及受訪單位無關。本刊所載之廣告並不代表本會立場。



設備完善 細心體貼

機構資料

名稱：仁愛護老中心有限公司
 地址：新界荃灣安逸街20-22號荃威花園三期6/F, A-H, J-N及P號舖
 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



院舍整體表現持續良好，已是第六年成功通過「優質長者服務計劃」的評審。各項改善項目亦得到管理層及前線員工的持續跟進。

設施方面：

- 增設防走失感應器，以防有失智症長者走失，確保長者安全
- 院舍地方寬敞，設有兩個大廳及禮堂作用膳及活動，提供十分充足的公用空間
- 院舍設有古式家具及植物，營造和諧的院舍環境

服務方面：

- 院舍定期為院友舉辦不同的活動，包括戶外活動，提供多元化生活
- 員工態度良好，與院友相處融洽，能夠適時處理長者需要
- 院舍尊重院友私隱，相關設施及各項工作安排亦能確保長者的私隱

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。此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。



- 院舍有不同義工前來探訪，為院友表演及派發禮物



- 員工利用起重機，有效而輕鬆地將院友移到床上

評核員評價

院舍多年來一直參與評審計劃，樂意聽取評審員意見，汲取經驗。同時，不斷提升院舍設備；在照顧院友方面亦顯細心體貼，與院友相處融洽。希望院舍能繼續追求卓越，為長者提供最優質的安老服務。



- 社工安排院友進行不同的活動，如拼圖等認知訓練



- 院友於自由時間搓麻雀消閒

鈞溢（山景）安老院



鈞溢
(山景)安老院
政府甲一買位院
Tel: 2455 3339

先進電腦化科技 助院友緊貼社會

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@granyet.com.hk
面積：17,000平方呎
床位：89張

院舍提供多種復康活動，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。

設施方面：

- 全院提供免費WIFI讓院友上網查看社會時事新聞
- 樓高兩層，地下提供斜台及升降機讓行動不便的長者上落。樓頂亦較高，空氣流通又有充足光線，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，可讓長者每天也做一些簡易運動，預防關節退化。另外亦設有啟智區，為患有老人痴呆的長者提供職業治療小組訓練

服務方面：

- 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
- 駐院護士配合物理治療師、職業治療師、社工及營養師，為院友提供全面的身心照顧
- 定期邀請註冊護士或醫護部門專員到訪院舍，為員工進行培訓，包括教導員工與長者的溝通技巧及如何防止長者走失等。

屯門區

負責人有感

本院本著「以人為本，優質服務，細心照顧」的服務宗旨，以持續改善的優質服務精神為長者構建一個溫馨舒適的家。您的滿意就是我們的目標。



● 院舍定期替員工進行培訓



● 院舍的花園露台環境優美，清潔乾淨

評核員評價

院舍繼續於各個範疇維持優質水平，軟件及硬件方面均有良好表現，尤其是舒適的院舍環境。院舍在過往兩年亦就需改善項目積極跟進及執行。院舍也投放了更多資源於人手、服務及器材上，以提供更高質素的服务予院友。



● 院舍安排義工探訪



● 香港醫護學會幹事與負責人合照



細心關懷 體貼長者需要

華豐 護老中心

機構資料

名稱：華豐護老中心（葵涌分院）
地址：新界葵涌禾塘咀街87-89號美葵大廈1/F全層
電話：2428 3008
傳真：2428 3111
面積：11,000平方呎
床位：105張

院舍整體表現良好，成功通過「優質長者服務計劃」的評審，並已建立一套有系統的制度，各項改善項目亦得到管理層及前線員工的持續跟進。

設施方面：

- 設有獨立房間，確保長者有足夠私隱度
- 地方寬敞，設有兩個大廳及禮堂作用膳及活動，提供十分充足的公用空間
- 設有不同運動器材供院友使用，讓他們可進行康復訓練

服務方面：

- 本著「以人為本、顧客為先」的宗旨，與院友保持良好的溝通，適時處理長者需要
- 為防有長者走失，員工定時巡邏看守，確保長者安全
- 定期安排醫生到訪，為院友診治及進行身體檢查



院長有感

華豐護老中心（葵涌分院）一直務求與時並進而參加「優質長者服務計劃」，正有助不斷提升院舍的服務質素、院舍管理及員工服務的技能，透過計劃的多方面評審，我們發現了一些平日並沒有注意到的事項，其中肯的意見讓我們加以注意及改善，從而提高了我們院舍整體護理質素和形象。參加此評審，使我們獲益良多。



• 定期為長者舉辦生日聚會



• 員工細心陪同院友進行物理治療訓練

評核員評價

管理層態度積極並提供全面的器材設施，同時亦不斷更新各項設備；在照顧院友方面亦顯細心體貼，與院友相處融洽。希望院舍能繼續追求優質服務文化，為長者提供舒適貼心的安老服務，安享晚年。



• 香港護士學會幹事頒發證書予負責人



• 院友每天進行手握拉繩運動



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1樓全層
 電話：2777 5300
 傳真：2194 5398
 面積：4,741平方呎
 床位：46張

院舍一直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。

設施方面：

- 位於深水埗，位置優越，交通方便，共提供約46個床位
- 獨立房間有較高私隱度，大房亦設有圍板間隔及可趟式布簾，提供足夠的私隱度和方便員工巡視以處理長者所需
- 門口設有閉路電視及密碼大閘，慎防長者走失

服務方面：

- 設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，以至誠的態度照顧長者
- 鼓勵員工踴躍參與香港醫護學會所舉辦的講座及工作坊，以吸收最新的醫護知識及護理技巧



院長有感

本院舍自參加貴會之「優質長者服務計劃」後，獲益良多，過往平日恆常工作，自以為已經做足程序，但經評審後才發現仍有不足之處，跟隨指引後，本院員工的工作效率顯著提高，本院服務質素亦大大提升。



• 義工們與院友歡度聖誕



• 學生義工到院舍探訪並送贈小禮物予院友

評核員評價

院舍各項設施齊備及保養良好。管理層不時添置新器材予改善，並樂意處理各項要求，且在專業方面花了很多心思。院舍員工能維持一個優質環境。



• 義工帶領院友進行靈康操練習



• 院舍新設置還原水機，過濾食水，讓院友安心飲用



院長有感

由2009年到現在，本院已經是第六年通過了「優質長者服務計劃」評審。在專業人員的幫助下，院舍也不斷自我改進成長，學習新知識並開闊視野，令管理及服務質素更專業。每日亦加強長者小組活動、運動，並引入專業醫療服務，如西醫、中醫、牙醫、營養師、藥劑師、物理治療師等到院服務。增添醫療設備，令長者開心健康。另外，通過員工培訓、聯誼，建立優質護理團隊，實踐良好僱主的願景。



• 院舍設有物理治療設施，讓長者舒展筋骨



• 每月為長者舉行生日會慶祝

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



院舍保持一貫高水平的服務，屬區內高質素的院舍之一。

設施方面：

- 院友的寢室為獨立房間，能提供足夠的空間及私隱度。同時，門或窗戶設有中式裝飾，環境舒適
- 醫療設備齊全，亦添置了特別儀器或服務，協助長者的康復療程
- 院舍設有電子鎖、閉路電視等設施以保障院友安全

服務方面：

- 院舍每年為院友計劃不同的活動，亦有定期舉辦外出活動，提供多元化的生活
- 院舍設有各職工的守則、入職及在職培訓，以確保員工質素。同時，院舍設有年度評核機制及優秀員工獎項，以助持續提升員工水平
- 院舍職員運用平板電腦，向客人及家屬清楚介紹院舍的各項服務

評核員評價

院舍保持一貫優秀表現。在員工方面，院舍提供了一個良好工作環境，聘有不同年齡層的員工，營造一個積極的工作氣氛。服務方面，設有多元化的活動給院友及聘有社工以專注於與院友方面的溝通。



• 院舍經常安排手工藝活動，讓院友鍛煉手指和頭腦的靈活性



• 院舍盡心為院友安排不同戶外活動

麗閣護老院



優質管理 溫馨服務

機構資料

名稱：麗閣護老院
地址：九龍長沙灣麗閣邨麗閣商場二期21-26號地舖
電話：3583 0908 傳真：3583 0909
電郵：laikokhome@yahoo.com.hk
面積：4,202平方呎
床位：56張

院舍聘用的人手充裕，員工服務態度良好並擁有相關護理證書，部份員工更持有急救證書以便應付突發情況。

設施方面：

- 院舍內的用具保養良好、走廊扶手裝置穩妥、床單被褥整潔
- 院舍提供的床位為獨立間格，能提供適當的居住空間及保障私隱，亦設有一個客飯廳作用膳及活動之用
- 鄰近長沙灣港鐵站出口，地舖設計方便長者出入。門外更有一個寬敞的休憩及活動花園讓長者舒展筋骨

服務方面：

- 設有四星期的餐單作輪流替換，亦安排各項特別膳食予有需要院友
- 院長及主管定期與院友家屬會面，能適時了解院友需要
- 定期安排西醫、牙醫、物理治療師等醫護人員到訪，為院友進行健康檢查

深水埗區



院長有感

參加由香港醫護學會舉辦的「優質長者服務計劃」，能夠提升本院舍的口碑，增加參觀院舍的家屬對我們的信心。這計劃對我們起了監督的作用，讓我們持續提升我們的服務水平。我們期望能繼續保持水準，讓入住本院舍的院友及家屬安心。



• 學生義工於聖誕期間探訪院友



• 香港醫護學會幹事頒發證書予院舍負責人

評核員評價

院舍的設施齊備及保養良好。管理層能及時改善及提供修改方案。各項服務不時提升，以迎合院舍的需要。希望院舍能繼續提升各項服務，以營造一個優質的院舍。



• 房間設計及傢俬均能保持整潔



• 院舍設傳統中式設計裝飾，整體感覺十分舒適



持續優化環境 締造長者高質素生活

SING YAN NURSING HOME

聖恩護老院

機構資料

名稱：聖恩護老院
 地址：九龍青山道64號名人商業中心1字樓，2字樓及3字樓
 電話：2729 7628
 傳真：2729 7766
 面積：29,084平方呎
 床位：86張

院舍位於深水埗，佔地三層，提供約八十多個床位，以「愛護長者，視同己親」的精神服務長者。

設施方面：

- 院舍的獨立房間私隱度高，空間感大，並在今年進行了設施提升，進一步保障院友私隱
- 院舍定時執行清潔項目，確保院舍環境清潔衛生
- 門口設有閉路電視及密碼大閘，慎防長者走失

服務方面：

- 膳食安排方面，院舍擬定四星期餐單輪流替換，並有提供特別膳食安排及聘用營養師提供支援
- 院舍定期有護理計劃及安排醫生定期到訪以監察院友健康
- 院舍積極為員工安排院內及院外訓練並亦有推行績效評核，協助員工持續提升服務質素



負責人有感

聖恩護老院很榮幸參加了「優質長者服務計劃」，透過專業之評核制度，對院舍的服務作出全方位監察。我們希望能進一步改善院舍的護理質素，不斷提升員工服務質素，與院友家屬相處融洽，令長者有尊嚴及有質素地安享晚年。



• 特意為長者安排小活動，訓練手腦協調



• 院舍職員工作站潔淨光亮

評核員評價

院舍設備基本齊全。院舍已制訂行政系統，例如各項文件記錄及培訓。員工的護理技術亦達要求。此外，院友、家屬及員工舉辦公會議，互相交流意見並適時作出改善。



• 院舍定期舉辦旅行，讓長者舒展筋骨



• 院舍每月為長者舉辦生日會慶生



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及2樓
 電話：2712 2298 傳真：2712 1882
 電郵：longevitypalace@gmail.com
 面積：40,000平方呎
 床位：322張



院舍以愛心護理長者，獲社署評為「甲一級質位院舍」，以專業的技術及誠懇的態度，持續提供一個優質的環境及服務予院友。

設施方面：

- 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

服務方面：

- 護理人員充裕，資歷及質素亦較高；院舍聘有多名護士及註冊物理治療師，員工亦具備相關急救和護理知識，各項護理技巧（如：扶抱、皮膚護理等）均符合要求
- 院舍設有獨立配藥室及各區醫療站，藥物的存放、派發、核對及記錄等方面均設有制度
- 聘有全職社工，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

院長有感



我們很榮幸再次獲「優質長者服務計劃」的認證。計劃的專業評審團隊以客觀、第三者角度檢視院舍，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，更為市民大眾在選擇安老院舍時，提供明確指標。



• 院舍每月舉辦生日會為長者慶生



• 義工歌手為院友獻唱，預祝中秋

評核員評價

松山府邸是一間具規模又現代化的院舍。院舍地方大，備有各項設施如輪椅專用電梯及休憩區域，為院友提供一個舒適的居住環境。院舍醫護人手充裕，採用資質料，提升院舍的行政效率。



• 院友與員工旅行的大合照



• 定期帶長者到酒樓聚餐



醫護一體 誠信護理

機構資料

名稱：樂善居（愛心基金）護老院有限公司
地址：九龍杉樹街311號德安樓地下部份、1及2樓
電話：3427 3327 傳真：3427 9311
電郵：lsk34273327@yahoo.com.hk
面積：8,600平方呎
床位：80張

院舍於2011年9月成立，致力發展高質素長者服務，以「醫護一體，誠信護理」為本。

設施方面：

- 院舍提供的床位為獨立設計，讓院友擁有適當的居住空間及足夠的私隱保障
- 院舍分為兩層，間格清晰，設有寢室、客飯廳、洗手間及隔離室等。每層設有一個大廳，可作活動及進餐之用
- 院舍光線充足，空氣流通；門口、走廊及走火通道均暢通無阻

服務方面：

- 定時為院友進行清潔護理項目及進行環境清潔，以確保院友及院舍的衛生
- 定期安排醫生到訪及進行健康檢查。而醫療及護理設備齊全，備有各項消毒、護理等設備
- 院舍設有活動時間表及定期的院內活動，亦會聯同附近的休憩場所進行合作，增加院友的社交生活種類



院長有感

透過這次專業評審而獲得認證，是對本院的護理長者服務質素的一個肯定。這加強了員工對自己的信心，提升院友和家屬對院舍的了解。此外，評審計劃的標準能幫助完善中心的管理，持續提升服務水準。



• 香港醫護學會幹事與負責人合照



• 房間設計整齊，空間感十分大

評核員評價

院舍設施齊備、地方寬敞、環境舒適；而員工的護理水平亦達到要求。此外，管理層積極提升院舍設備及護理項目，正面態度值得欣賞。冀望院舍持續提升營造一個更優質的院舍。



• 院舍新設有灌腸馬桶，幫助有便秘問題的院友排便



• 院舍全新安裝過濾水機，讓院友放心飲用

寶欣護老之家（香港）有限公司



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號地下至一字樓及144F號一字樓至二字樓
電話：2337 9331
傳真：2304 5539
面積：3,700平方呎
床位：38張

院舍1992年成立，迄立至今超過20年。連續四屆成功通過「優質長者服務計劃」的評審，寶欣承諾會一直參與此計劃並鼓勵同行參與，希望院舍能保持高水平的服務。

設施方面：

- 位處九龍塘住宅區內，環境清幽，大門前設有小公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地為男女長者提供各樣護理服務，以保障院友的私隱

服務方面：

- 院舍聘有全職註冊護士及登記護士，員工經驗豐富，確保即時支援長者
- 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，而院舍聘有全職社工負責為院友安排不同活動及申請政府津貼等事宜
- 身兼「中小企國際聯盟安老及殘疾服務聯會」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

九龍城區

院長有感

我們是首批向政府申請「改善買位計劃」的院舍，加上參加了「優質長者服務計劃」多年，這的確對院舍很有幫助。因為，監管院舍的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高水平。計劃評審員每年均提出不同的意見和目標讓我們改善院舍質素，也讓我們不斷力求上進，提供更高水平的服務，讓院友及家人均能安心。



• 院舍設有物理治療設施，讓院友能舒展筋骨



• 香港醫護學會幹事頒發認證給院長

評核員評價

這評審規模可觀，但院舍管理層對評審的重視程度，可見一斑。院舍在評審前，已從多方面進行自我檢討，並根據評審員的意見，制定改善計劃。院舍在評審過程中，展現了高質素的服務，並獲得評審員的肯定。院舍將繼續努力，提升服務質素，為長者提供一個舒適、安全、健康的居所。



• 院舍的房間間格整齊，讓長者有足夠的活動空間



• 門前有供長者休憩的小花園



安全度高 環境清潔

機構資料

名稱：鈞溢 (香港仔) 安老院
地址：香港仔田灣漁歌街5號碧麗大廈地下、閣樓及1樓
電話：2870 0792
電郵：aberdeen@granynet.com.hk
面積：10,118平方呎
床位：100張



院舍定期與員工、院友及其家屬進行會面，亦設有閉路電視及增設密碼鎖，以保障院舍安全。

設施方面：

- 各層的環境寬敞，活動空間亦較多。院舍亦設有獨立單人房，提供舒適及優質的服務
- 設有防走失系統，每間房間設置有對話功能的叫喚鐘。全院亦提供免費WIFI讓院友上網
- 院舍整體家具設計及室內裝置均安全設置保養良好；光線充足，空氣流通，沒有異味

服務方面：

- 每次擬定四星期餐單，有營養師提供意見，並有提供特別膳食安排
- 駐院護士經驗豐富，具備相關護理及急救知識以監察護理情況，亦有安排醫生定期到訪，加強對院友的醫護跟進
- 院舍特別安排新入住的院友進行導向計劃以協助院友了解院舍及適應新生活

負責人有感

鈞溢 (香港仔) 安老院很高興在「優質服務長者服務計劃」評審中獲得認證。透過專業嚴謹之評核制度，對院舍的服務作出全方位監察。本院能進一步改善護理質素，提升員工服務質素，獲益良多。本院為提供優質舒適的居所及專業護理而邁進新里程。



- 廚房設備清潔整齊，每日提供健康膳食予院友



- 房間設計整齊，空間感大

評核員評價

院舍環境較大，公共地方亦較多。護理人員的技巧及態度符合要求。院舍引入了新管理層及系統化的管理系統，可將院舍各項工作項目制度化以提高行政效率。希望院舍繼續努力為長者提供優質服務。



- 院舍客廳寬敞，讓長者有充足的活動空間



- 院舍設有護士站，隨時為長者提供援助



提供24小時全人照顧 關注長者身心健康

機構資料

名稱：港灣安老院
 地址：香港田灣嘉禾街14-22號嘉和大廈1字樓及地下6C部份舖位
 電話：2580 2808 / 3427 2369 傳真：2580 2297
 網址：<http://www.kongwan.com.hk>
 面積：約15,000平方呎
 床位：123張



院舍一直以「老有所屬，持續照顧」及「群策群力，優質服務」為宗旨，致力為長者提供24小時全人關懷的優質護理及心理照顧。

設施方面：

- 院舍光線充足，空氣流通，地方寬敞舒適，讓長者有廣闊空間活動
- 設施整潔及齊備，地板乾爽，亦設有防滑及扶手設施
- 叫喚鈴設於每個床位、洗手間及浴室等位置，另設有防止走失器等設施，能加強長者的安全

服務方面：

- 院舍定期安排醫生到訪，提供醫護及健康支援
- 設有活動時間表，每月舉辦不同類型的戶外及戶內活動，豐富院友社交生活
- 設有腦退化症長者治療服務

負責人有感

港灣安老院本着持續提升服務質素之精神，參加「優質長者服務計劃」。透過專業的評審員給予本院寶貴的意見，使本院能進一步提升院舍的護理質素和管理服務，令長者在一個舒適安全，備受尊重及愛護的環境下安享晚年。



- 定期檢查消防設備及舉辦消防演習以保障長者安全



- 為院友舉辦手工藝班等活動，讓院友老有所學

評核員評價

院舍設備良好，符合安全要求。地方寬敞舒適，讓長者有足夠空間舒展筋骨。院舍亦重視員工培訓，除護理技巧外，每年亦提供多方面培訓如長者私隱保障，加強員工多方面的知識。院舍亦透過運用服務質素標準，令院舍的運作系統化，務求予院友提供最優質的環境及服務。



- 院舍地方寬敞，讓長者有廣闊的空間進行活動



- 腦退化症長者小組治療活動

中藥醫緣

全港最暢銷中醫藥月刊

詳盡專題 專家訪問 貼近時事 健康貼士
自然療法 養生理念 國術強身 名家專欄

每月一號出版
不容錯過

最詳盡的健康必讀刊物



腳一腳
醫護人員
立即免費登記成為會員

美味之選

良心品牌 香港製造 \$36
品嗜果香茶醇 體驗優質生活
Whittard茶類系列

\$43 鄉園 沖調穀粉
紫薯 酵母
木桶「釀」的健康果醋之尊 展銷價發售
新西蘭甜維康 您的新一代天然健康糖源

滋補養顏產品
Skipper 優質鮮榨天然果汁 \$13

個人護理及健康系列

英國優質品牌 復康護理專家 獨家優惠
ONETOUCH UltraEasy 血糖機套裝 \$525
韓國製造 水療淋浴花灑 \$180
韓國 Samsung 保凍保暖壺350ml \$439
AG「楓之寶」特強葡萄糖胺及軟骨素
Ezped精選健康鞋 半價優惠 \$348
Backjoy - 美姿墊 \$439

Bayer Contour plus 血糖機套裝 \$600套
Tensoval 全自動電子血壓計 原價 \$700 優惠 \$499
AIRVAX 空氣清新機 符合歐洲 防敏協會Ecarf認可 可捕捉納米單位的微塵粒 \$564 優惠 \$460
duo scan 耳/額兩用 紅外線電子體溫計 \$460

康迪水素機 獲NSF 53認證 精密過濾 踢走「鉛」害 去除重金屬
益寶多 室內綠藻 改善體質 維持健康

一腳FUN享最新優惠
www.bamboos.com.hk
3468 7383
百本會員服務中心 bamboseshop

百本會員服務中心 營業時間
灣仔莊士敦道137-139號 星期一至六 10:30 - 20:00
新盛商業大廈3字樓 (公眾假期除外)
(港鐵灣仔站A3出口，海皇第店樓上)
*特價貨品數量有限，請從速選購。百本保留一切優惠及條款之最終決定權。 *圖片只供參考



添寧 來自瑞典的失禁照護專家

吸量增強
50%*



添寧棉柔成人紙尿片

夜用型

最受醫護
人員歡迎

成人紙尿褲品牌大獎*



一片關心 讓彼此甜睡無憂

一片添寧夜用型 體現您對家人的一片關心



側邊全透氣

於腰部位置採用100%
透氣通爽的物料



瞬吸乾爽

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



棉柔舒適

親膚棉柔設計，給使用者
如貼身衣物般的舒適



魔術耐用貼

可重覆黏貼



添寧專線：2741 8111

www.tena.com.hk

* 香港醫護學會(最受醫護人員歡迎健康品牌大獎2015) # 與一般日用型紙尿片比較 (TENA Slip Maxi vs HK Adult Diaper Competitor Products, 2012)