



香港中國婦女會 黃陳淑英紀念護理安老院

秋山滿
梁廣城
子

廿四週年院慶 (2009)

第11屆長幼互學計劃頒獎典禮

及

院友義工嘉許禮

特刊

地址：香港九龍油塘碧雲道六號

電話：2717-1351 傳真：2346-8591

電郵：enquiry@wtsyhome.org.hk

網址：www.wtsyhome.org.hk

目 錄

廿四周年誌慶	封面內頁
目 錄	P.1
院舍服務簡介	P.2
院友資料統計	P.3
服務質素指標及統計(臨床照顧)	
(A)預防跌倒處理	P.4-7
(B)壓瘡	P.7-9
(C)小便失禁	P.9-10
(D)安全物品的使用	P.10-11
長幼互學計劃	P.12-13
院友聯會義工嘉許禮	P.14
特別活動	P.15
香港中國婦女會安老院管理委員會名單	P.16
財政報告	封底內頁

黃陳淑英紀念護理安老院創建24周年
 黃陳院舍服務翁區既當院友
 無欲無求起居飲食姑娘代籌
 成立學苑頗費綢繆老有所學
 學深字透內容豐富文理商賈
 讀心明理專心研究科目繁多
 追上潮流推廣電腦技術一流
 瞻望前程樂也悠悠

八安就葆洗并書



本院專為65歲或以上高齡人士提供全日24小時的院護照顧服務。本院原本為一所混合院舍，提供260個安老及護理宿位，但隨著安老政策轉變，已於2006年3月起轉型為持續照顧服務的院舍，將原有的安老部宿位逐漸刪減，最終將提供180個由護理安老院至護養院程度的持續照顧宿位，4個緊急護理安老院宿位，及20個療養院程度宿位，合共提供204個住宿服務。

現時更增設自負盈虧之住宿及日託服務，為有長期、短期或居家照護需要的長者，提供高質素的專業照顧，以減輕家人的壓力。院內一隊專業員工，包括：護士、物理治療師、職業治療師、社工及護理員，會為長者作全面評估，因應其生理、心理及社交不同需要，度身訂造個人所需的照顧計劃，提供服務包括：醫療、護理、復健、輔導、起居照顧、痴呆症／認知訓練、社交康樂活動、營養膳食、洗衣、專車接載、陪診、健康教育及轉介等。



三層特大園林花園

園藝治療

感官功能訓練室

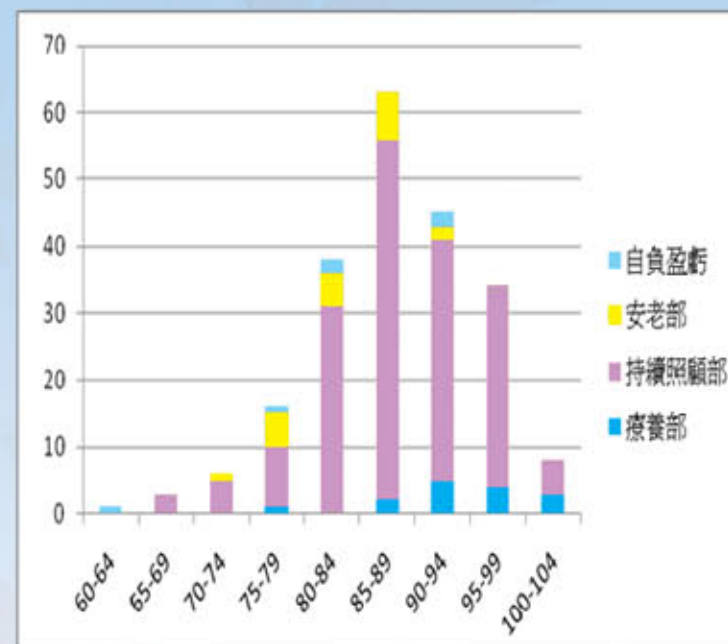


先進醫療/復康器材

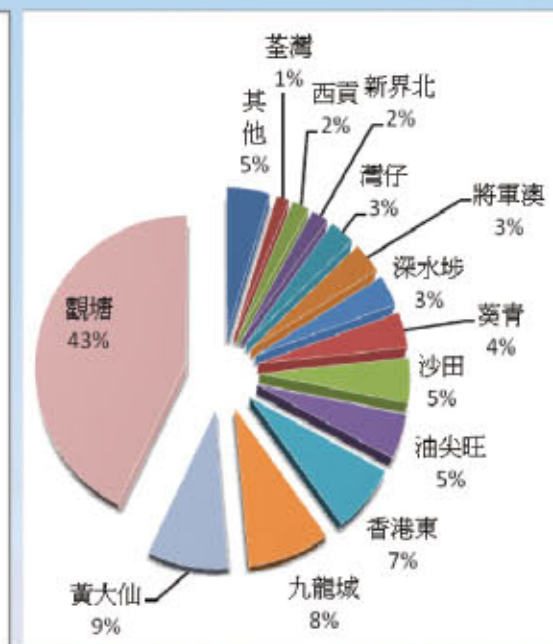
半承重訓練儀器
改善長者的活動能力

送餐服務到附近
多間長者中心

年齡分佈

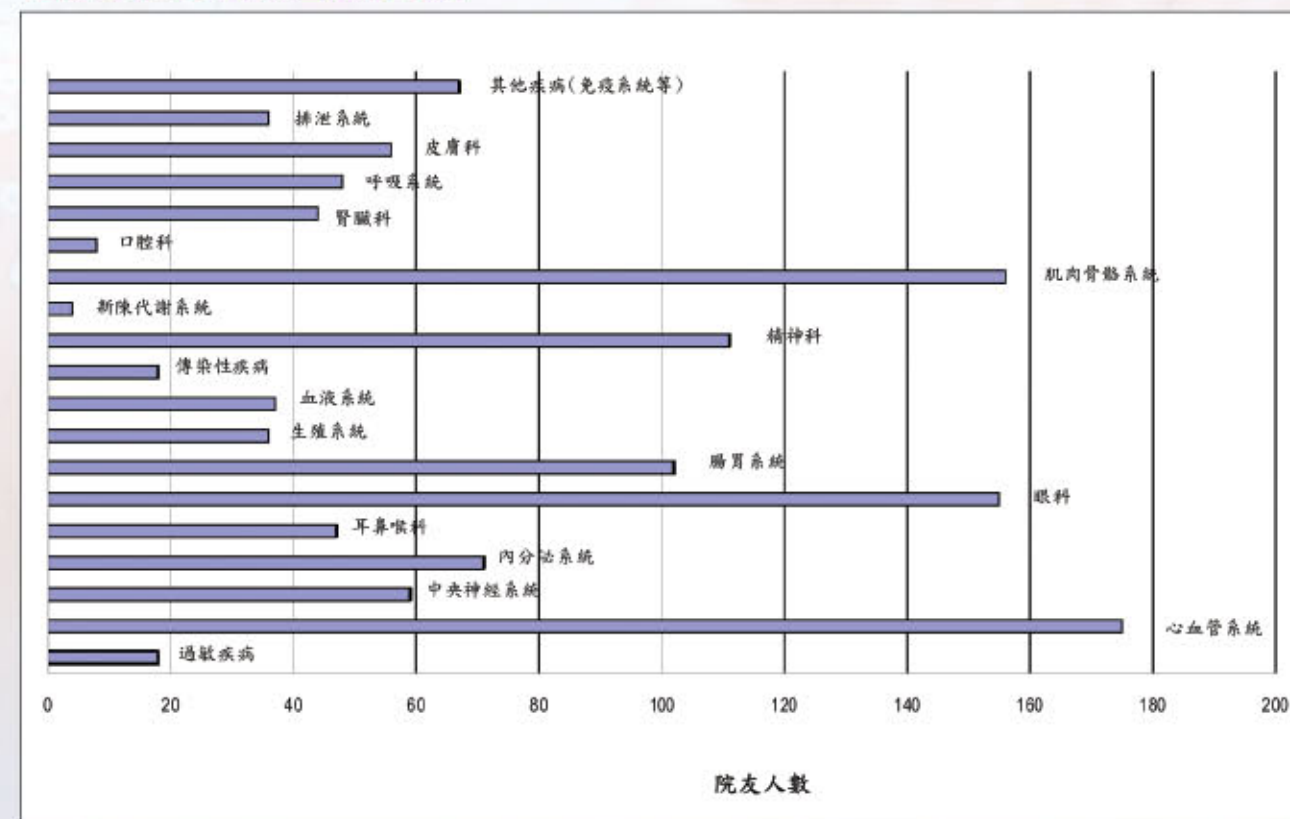


入住本院前居住地區



	平均年齡		最年長		最年輕		平均入住年期		
	合計	男	女	男	女	男	女	男	女
療養部	93.5	80.5	95.5	86	102	75	89	1	4
持續照顧部	87.5	86	88	99	101	67	67	3	5
安老部	83.5	82.5	84	91	95	74	76	14	12
自負盈虧	81.5	82	81.5	82	94	82	62	3	2

院友現接受治療之疾病種類



理念

隨著社會的進步，市民生活水平提升，大眾對服務的需求增加，對服務質素的要求亦不斷提高。公營或政府資助機構如何在有限的資源下，提升服務質素，增加服務使用者的滿意度，確是一個值得關注的課題。

本院一貫的宗旨及理念，是為長者提供切合其需要的優質服務。要有效地實踐此抱負，需藉「質素保證」及「持續質素改善」，以不斷改善及提升服務水平。

目標

本院早已於2001年建立一套機制，訂立各項臨床照顧草案，指引各專職及護理員工有關之照護程序、技巧及培訓，並設立一系列的服務質素標準及質素量度指標，以檢視及監察服務成效，以達至持續改善的目標。

應用

服務質素統計(臨床照顧)，是評鑑服務機制內的其中一環。主要根據臨床護理議題的現患率或發病率為基礎，量度出有關長者接受臨床照顧後的成效，從而得知照護服務的質素，並以此作為提升服務質素的參考。

例證

跌倒、壓瘡、小便失禁及安全物品使用，是四個重要的臨床護理議題，現以此闡述本院如何藉服務質素量度指標及統計，體現「質素保證」及「持續質素改善」的目標：

(A) 預防跌倒處理

本院預防院友跌倒處理，亦是依照「質素保證」及「持續質素改善」理念進行。我們自2001年訂立及實行「跌倒的處理及預防草案」開始，一直持續收集跌倒個案數據以檢討個別意外事件，及每半年作一次全院性分析、檢討現有防跌工作成效及需要時制定針對性措施，減低跌倒意外發生。

自2006年3月起，本院開始轉型為提供持續照顧服務院舍，以致體弱及認知有不同程度缺損長者入住率日益增加。從數據顯示，由2006年至2008上半年本院跌倒現患率一直維持約1%低水平。但自2008下半年度開始，跌倒現患率開始有上升趨勢。透過長期數據收集及分析，我們發現2008下半年度跌倒現患率上升的原因，並作出針對性的措施如下：

圖1：2006-2009跌倒現患率



院友認知缺損

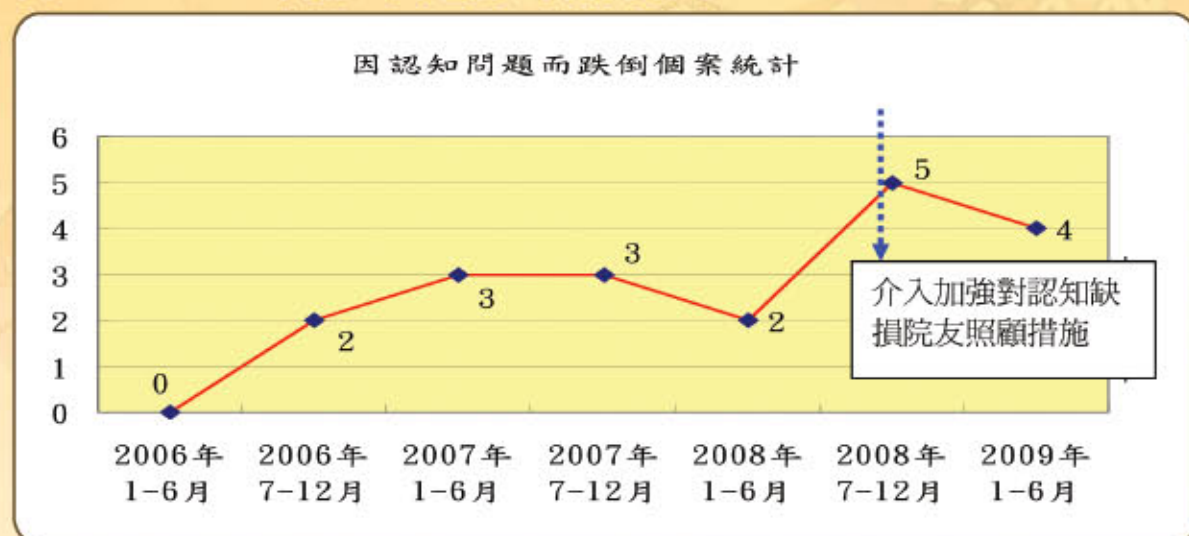
於2006年開始本院超過90%新入院個案均有不同程度的認知缺損。經有關數據分析，發現因認知缺損而跌倒院友大幅上升。認知缺損院友因欠缺判斷及理解能力，從而不理解或忘記保護自己的安全行為而作出不受控的高危行為。有見及此，我們作出以下針對性措施以改善問題：

1. 於2008下半年度開始，物理治療師及職業治療師就新入院及留醫回院的認知缺損院友，即時評估其活動能力及日常自理能力，並按需要，制定防跌照顧計劃；
2. 加強職員培訓，特別針對認知缺損院友照顧及溝通方面的技巧及警覺性；
3. 添置座位防跌警報系統設備(圖2)，協助職員看顧相關院友

圖2：座位防跌警報系統



圖3：2006-2009因認知問題而跌倒個案數字



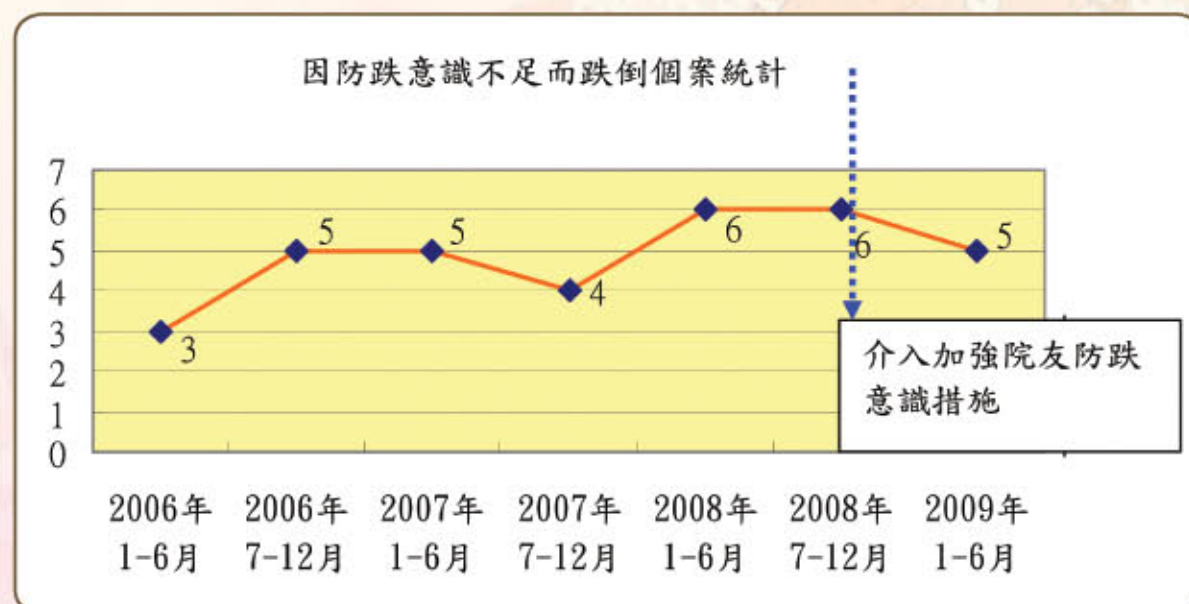
院友防跌意識不足

另外，除了認知問題外，我們發現院友防跌意識不足亦是引致跌倒數字上升原因之一。

為加強院友防跌意識，本院作出下列措施：

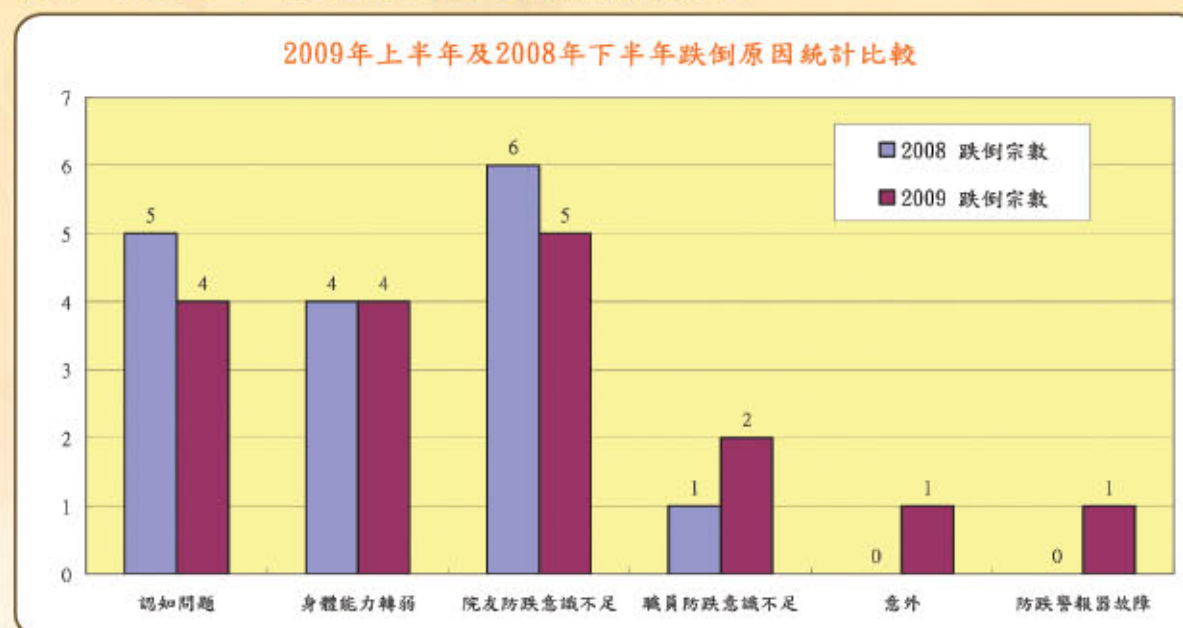
1. 2009年起由物理治療師每天帶領防跌意識不足院友作活力操，加強院友對自身活動能力及體能的重視；
2. 2008年下半年每天廣播「防跌小貼士」，加強對院友防跌教育及宣傳；
3. 2008年修訂〈職員預防院友跌倒及意外提示〉，以配合院舍環境及整體院友情況的改變，以加強職員對院友跌倒警覺性，適時對院友作出提醒及勸籲。

圖4：2006-2009因院友防跌意識不足而跌倒個案數字



本院於2009上半年度跌倒統計分析中發現，雖然跌倒現患率持續上升，但經2008下半年度實行一系列措施後，因認知問題及防跌意識不足而跌倒個案數字開始回落(圖3及圖4)，反映我們在2008年度一系列措施開始收到成效。然而我們經數據分析及檢討後，發現2009年度現患率仍持續上升，其原因為：職員防跌意識不足、防跌警報器故障及個別意外事件(圖5)。基於數據反映，我們於2009年度除了維持2008下半年度定立之改善工作外，同時亦會在職員培訓中加強職員防跌認識。有關措施，我們將於半年後從2009下半年度所收集數據，再繼續檢討。

圖5：2008下半年及2009上半年跌倒原因比較



(B) 壓瘡

壓瘡是臨床照顧的一個重要指標，其負面影響包括：

1. 長者身體及精神上受創及痛楚
2. 增加照顧人員工作負荷，及
3. 增加照護資源

根據科學辨證，有95%的壓瘡是可以預防的，如利用評估工具及預防措施，可降低患壓瘡的比率，而有效的護理可促進壓瘡痊癒。壓瘡的照護目標為：

1. 降低長者2-4級壓瘡的發生率
2. 促進壓瘡改善比率。

本院收集及分析壓瘡數據，有下列各項：

1. 壓瘡現患率： $\frac{\text{每月院舍內有壓瘡(達2級或以上)個案}}{\text{每月院友總人數}} \times 100\%$
2. 壓瘡發病率： $\frac{\text{每月在院內新患上壓瘡(達2級或以上)個案}}{\text{每月院友無患壓瘡的人數}} \times 100\%$
3. 壓瘡改善比率： $\frac{\text{每月壓瘡有改善個案}}{\text{每月壓瘡總數}} \times 100\%$

圖6：2009上半年壓瘡在院內現患率



圖7：2009上半年壓瘡在本院發病率

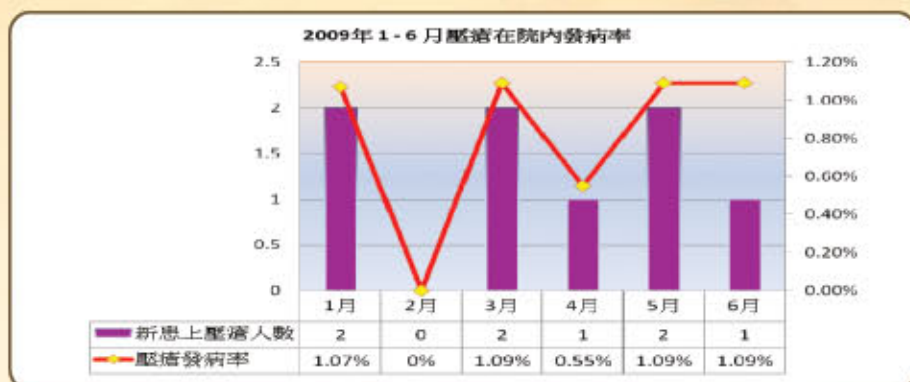


圖8：2009上半年壓瘡改善比率



分析結果：

2009上半年壓瘡每月現患率平均為1.61%，全部在2級以內，在院內新增壓瘡每月平均0.815%；而壓瘡改善情況，1月為66.6%，2、3月痊癒率則為0。

檢討情況：

1. 壓瘡現患率及發病率指標水平不高及沒有惡化至3級或以上情況，反映照顧人員能根據「壓瘡護理草案」有效地作出預防及處理措施。
2. 2、3月壓瘡個案情況無改善，而3月發病率處於1.9%，分析所得，個人照顧員雖有依指引定時為患者轉換式，更換尿片，但清潔臀部措施不足；而護士對觀察壓瘡變化的敏感度不夠，及沒有遵照指引，每週紀錄壓瘡轉變情況，致未能盡早察覺壓瘡改變而作出相應護理改善對策。

持續改善措施：

1. 開展在職培訓，加強照顧人員對受壓部位的評估及防壓知識，並教導傷口觀察及處理技巧。
2. 儘早發現皮膚缺損高危情況，加強皮膚護理，促進肢體活動，以降低發病率及防止惡化。
3. 加強護理督導，緊密監察照顧人員的工作，確保能遵照「壓瘡護理草案」的指引，執行皮膚及傷口護理措施，並定時觀察及紀錄傷口情況，以促進壓瘡癒合。

(C)小便失禁

小便失禁是長者常見的問題，尿道感染則是除呼吸道感染以外，在長期照顧服務內最常發生的感染，而使用導尿管者較容易有尿道感染情況，故照顧目標定要防止小便失禁長者發生尿道感染。

本院收集及分析小便失禁數據包括：

1. 小便失禁現患率： $\frac{\text{每月院舍內小便失禁人數}}{\text{每月院友總人數}} \times 100\%$
2. 小便失禁尿道感染比率： $\frac{\text{每月小便失禁尿道感染人數}}{\text{每月院友失禁人數}} \times 100\%$
3. 使用導尿管感染比率： $\frac{\text{使用導尿管有尿道感染人數}}{\text{使用導尿管總人數}} \times 100\%$
4. 使用尿片感染比率： $\frac{\text{使用尿片有尿道感染人數}}{\text{使用尿片總人數}} \times 100\%$

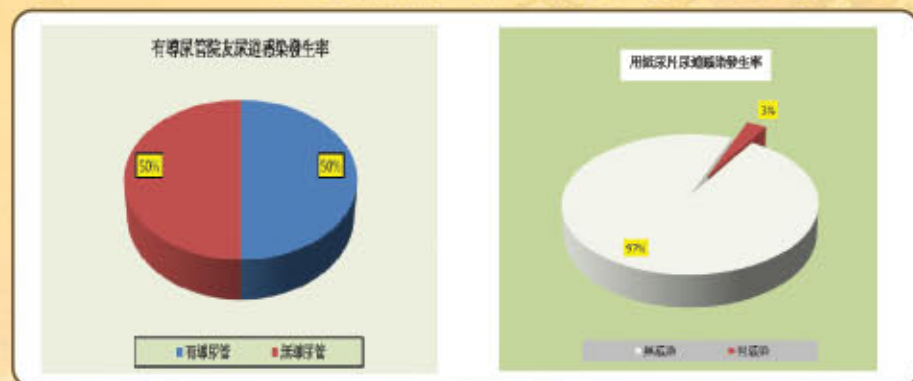
圖9：2009上半年小便失禁現患率



圖10：2009上半年小便失禁院友尿道感染比率



圖11：2009上半年使用尿片及導尿管有尿道感染比率



分析結果：

2009上半年小便失禁每月現患率平均為63.5%，小便失禁有尿道感染比率為1.3%；但有導尿管的失禁院友，尿道感染比率高，佔導尿管總人數50%。而使用尿片之失禁者，其尿道感染率只佔用尿片總人數3%。檢討數據反映：

1. 小便失禁而能避免尿道感染情況理想，可見對不能逆轉之失禁的照護質素合乎標準。
2. 有導尿管的失禁者的尿道感染率遍高，顯示需加強導尿管的護理。

持續改善措施：

1. 重申教育照護人員有關導尿管護理及預防感染的知識及技巧，如無菌導尿術、正確清倒或更換尿袋方法等。
2. 加強高危者照護，例如鼓勵進水，給予飲用紅梅汁等。
3. 緊密監察照顧人員有否徹實執行護理指引，每日為導尿管者清洗下陰，定時為失禁者清理臀部及更換尿片。

(D) 安全物品的使用

安全物品是用以維護長者自身安全及預防意外事件的發生，或保護他人免受傷害。然而安全物品使用對長者有負面影響：

1. 長者身體受束縛而不適
2. 不當使用引致身體受傷
3. 影響個人自主及尊嚴
4. 加重精神混亂情況。

故需遵守安全物品使用的準則：

1. 作為最後選擇措施
2. 用最少的約束物品及時段。

本院收集及分析安全物品使用的數據有：

1. 安全物品使用現患率： $\frac{\text{每月院友使用安全物品個案}}{\text{每月院友總人數}} \times 100\%$
2. 安全物品使用發生率： $\frac{\text{每月院友新使用安全物品個案}}{\text{每月院友無使用安全物品個案}} \times 100\%$
3. 安全物品停止使用比率： $\frac{\text{每月院友停用安全物品個案}}{\text{每月院友使用安全物品總人數}} \times 100\%$
4. 量度每月院舍內使用安全物品的原因及種類

圖12：2009上半年院友使用安全物品現患率



圖13：2009上半年院友使用安全物品新增率



圖14：2009上半年院友停用安全物品比率

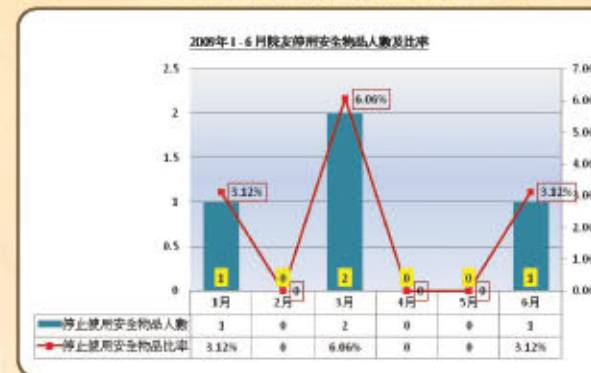


圖15：2009上半年安全物品使用的理由及種類



分析結果：

於2009年1月至6月期間，本院安全物品新增使用比率平均為0.51%，每月停止使用安全物品比率平均為2.05%，因跌倒高危而需使用安全物品的個案最高，達31宗，物品則多用安全背心。

持續改善方向：

1. 需繼續徹實執行「安全物品使用草案」內的各項措施，以確切實行是最後的選擇及用最少的約束。
2. 根據跌倒檢討措施，加強院友防跌意識及認知缺損院友的照顧，以減少因跌倒高危而需使用安全物品的院友數目。

結論

服務質素指標及其量度機制，不單只在於統計數字，重點是如何能有效地利用統計所得的數據，盡快作出改善策略及行動，並尋求適當的預防及補足措施。上述的例證，正好說明透過該等資料與數據的收集、統計及分析，確能讓職員客觀及全面地找出問題及改善的方向。因此，本院會繼續努力，藉此服務質素指標實踐機制，不斷的監測及改善效果，促使臨床服務的質素提升，從而達至質素持續改善的目標。

計劃簡介



本院於1998年首創「長幼互學」計劃，邀請區內中學生於暑假期間到本院擔任長者教育課程的助教，以鼓勵新一代關懷社會，積極參與社區服務，讓年青一代感染長者積極面對人生的態度，而年長的則從年輕人身上學習到新資訊，充分體現到「長幼一家」、「長幼互助、互愛、互學」的精神。

本計劃迄今已是第11年舉辦，今年有觀塘區聖傑靈女子中學，合共18位同學完成計劃。義工們須先接受本院的培訓，並參與為期6星期的助教工作，當中包括課程設計、教學和分享，以實踐「長幼共融」的理念。義工們在計劃期間更帶領長者參觀「白鷺湖互動中心」，進一步加強兩代的互動及交流。

義工心聲

王家儀

起初，由於我少與長者溝通，所以一直害怕不能勝任義工一職。可是，當大家相處久了，才明白到這件事是沒有我想像中的那麼糟！我漸漸地開始享受這工作，更認為長者們是一羣開朗、聰明、可愛的「大朋友」。現在，我十分喜歡與長者聊天，細心聆聽他們的往事、趣事……

余美玲

記得起初，我怕不懂得與婆婆相處，但是原來各位長者都十分活潑，而且他們很喜歡與年青人相處。他們並不是我們想像中的那樣頑固。相反，他們十分喜歡參與我們的活動。因此，這個暑假，我們都相處得很融洽。與老人家溝通和玩遊戲對我來說，這實能磨練我的自信心和說話技巧。這些經驗對我的人生有很大的幫助。

吳小紅

透過參與各樣的活動，讓我明白到他們各人的需要和跟他們溝通的技巧。例如：有些院友的聽覺不太好，跟他說話時便需要更有耐性。在活動進行期間，我會經常跟他們談話，讓他們知道我們並沒有忽略他。真的有些捨不得他們，希望下年的暑假能再跟他們一起渡過！

香蕙儀

經過這次的經驗，我發現原來與老人家相處也不是一件難事。除此之外，我還能夠利用我學會的溝通技巧和耐性與家中的老人家相處，避免爭執。

關詩慧

我最初覺得在老人院做義工是一件非常簡單的事，只是跟老人談談天或是玩玩遊戲，沒想到原來亦有很多東西要注意。老人家相處後亦比我想像中可愛和有趣！

梁凱婷

對了多位公公婆婆已有一段日子，感情是很容易培養出來的。參加這個計劃令我成長不少，當中所感受的滿足感，是我沒有預計的。而且這也是我最有意義的一個暑假，這段回憶相信很難令我忘記。

梁穗彤

在我負責當助教的「耆樂無窮」和「古往今來」的活動中，我漸漸學習到和長者溝通的技巧，也開始大膽了起來，會主動和長者聊天。

陳佩琪

給予我一個難得的機會與老人家相處，讓我能夠更加了解老人，並能夠清楚了解他們的習慣和所需要的東西……更重要的是：是次活動令我真正明白到「家有一老，如有一寶」的道理。自此以後，我會更加尊重老人家！

陳悅朗

原來公公婆婆都很友善，而且對我們很熱情。和他們談天說地是完全沒有隔膜。只要你肯去發問，他們都很樂意回答我們。



陳寶怡

我是第二次參加這個義工活動，我再次參加的原因是想再遇見上年的公公婆婆，帶給他們一些娛樂。整體來說，這個活動為我在這無聊的暑假變得多姿多彩，而且又幫助到別人，一舉兩得。

黃芷晴

從這次長幼互學中，我學到為他人切想，如何主持活動和設計活動。我也很開心因為看到院友愈來愈投入我也有成就感，每次活動之後會有個檢討會，檢討活動有甚麼做得不足的地方，而活動的成功代表我們的努力沒有白費。我也十分榮幸能參加這次的活動。

鄧穎詩

是次活動中，我未能有充份的時間與長者交談，但是我發現原來好多老人家都有病，令我意識到照顧及關心長者的重要性，更要時常與他們傾談，好讓他們感受到別人對他們的關懷，更令我學會珍惜身邊的人。只要細心和有耐心去了解他們大部份的老人家都很好相處，好可愛。

余秀煌

這次長幼互學計劃，真的令我獲益甚多，我也很喜歡與老人院中的老人家溝通，這個活動也為我這個漫長的暑假刻劃了更豐富美麗的色彩，感謝神的恩典!!!。從導師身上我更學習到一些與長者溝通的技巧，如何面對一些不肯做手工藝的長者或者患有老人痴呆的長者……我亦學習到應如何去營造現場氣氛，如何向老人家分享……

梁詠詩

我參加了長幼互學計劃2009後，對長者的了解加深了許多。經過這個活動後，我知道了長者喜歡一些節奏感較強的歌曲，而且說話時要較婉轉，這樣別人會較容易接受。……我認為最遺憾的是我們有一次自己設計主題，本認為長者能一邊聽歌一邊看MV，怎料老人院的電腦不能上網，有些歌又播不到，因此那次十分混亂……

廖創嘉

我參加完長幼互學計劃後，充分體現到與老人相處時的快樂。我在這計劃中參與了歡樂時光跟園藝治療；兩個活動各有千秋，都為我留下深刻回憶。首先，歡樂時光就是要求我們小導師主持遊戲，我起初都很不習慣婆婆們對我們很冷淡、沒有反應，但後來我也樂在其中。另外的園藝治療就需要我們照顧花卉、搬泥、清理雜草，我從婆婆身上更學會園藝種花的知識，令我獲益良多，我很享受這幾次的義工服務！

董佩洋

自從我們要負責設計和主持遊戲後，我發覺我們都有不少的進步，而且我們不但學會和老人家相處，還學會設計、主持遊戲的技巧，這對我們日後參與同類的活動很有幫助。總而言之，能和一班老人家相處，的確是一個難得的經驗和體會，希望我們以後都有機會參與同類或其他類型的計劃，擴闊眼界！

羅潔鎔

在園藝班整理花園時，會有很多昆蟲出現，起初我會十分害怕，但我學會了無論是做甚麼工作，即使你厭惡它，這還是自己的工作，答應別人的事，便要努力做好去，不能輕易放棄。我從中了解了更多植物的種類、名稱，和打理盆栽的方法。

吳傢俐

我很慶幸能夠參加這個長幼互學計劃……從旅行中弄麵包這活動中我幫了很多老人，令我很有滿足感。然後跟老人家吃飯時的場面非溫馨，因為老人家不但經常叫我們吃多些，還夾菜給我吃，然後我又夾些菜給他，令我覺得很有家的感覺。總而言之，我認為參加這個活動十分高興及十分興奮。



院友聯會是由院友組成，每年由全體院友互相提名選舉一班委員，聯同一群熱心服務的院友義工，在安老院內提供及協助各項服務，包括院內保安、廚務、磅洗、小賣部、茶座及圖書報刊...等工作，每位義工都積極、認真地各展所能，熱心參與，精神可嘉！



圖書報刊



小賣部



保安



磅洗



茶座



廚務



6月2日-范偉光議員及普照中學探訪



6月5日-亞視端午節活動



8月12日-立法會選舉簡介會



7月17日-老年痴呆症照顧同工培訓工作坊



2月12日-春節聯歡



6月16日-百歲生日會



9月19日-亞姐探訪



8月13日-李華明議員與長者真情對話



蕭司徒潔
主席



潘洪彩華
副主席



蔡馬愛娟



胡郭秀萍



胡馮懿莊



劉陳素薇



周熊仁寶



何馮艷仿



陳吳慧珍



周馬舜玲



源林潔和



羅陳雪侶



蕭詠儀



黃林美麗



林曾淑儀



戴呂季玉



李劉蓓蓓



郭陳賽英



馬張蓮嬌



蔡盧勵智



李郭惠吟



李朱月麗

財政報告
2008 - 2009 年度財政報告 FINANCIAL REPORT

FINANCIAL REPORT

		HK\$
收入	INCOME	
整筆過撥款	Lump Sum Grant	20,239,820.90
院租收入	Dues and Fees	4,684,627.00
獎券基金撥款	Lotteries Fund Grant	208,000.00
香港賽馬會慈善信託基金	The HK Jockey Club Charities Trust	507,610.00
公積金、強積金撥款	Provident Fund	1,972,971.00
永久性撥款(護理助理)	Permanent Post (Care Assistant)	180,323.00
有時限撥款(活動工作人員)	Time Limited Post (Programme Worker)	102,528.00
老人痴呆症補助金	Dementia Supplement	213,576.00
政府地租及差餉撥款	Government Rent and Rates	350,610.00
其他收入	Other Income	275,357.56
總收入	TOTAL INCOME	28,735,423.46
支出	EXPENDITURE	
薪金	Personal Emoluments	19,659,555.08
公積金、強積金供款	Provident Fund	1,683,230.72
獎券基金撥款支出	Lotteries Fund Grant	234,409.00
香港賽馬會慈善信託基金支出	The HK Jockey Club Charities Trust	544,547.00
華人永遠墳場基金支出	The Chinese Permanent Cemeteries	149,000.00
永久性撥款(護理助理)支出	Permanent Post (Care Assistant)	205,201.75
有時限撥款(活動工作人員)支出	Time Limited Post (Programme Worker)	91,876.12
老人痴呆症補助金支出	Dementia Supplement	213,576.00
政府地租及差餉	Government Rent and Rates	360,736.00
營運支出	Administrative and Other Charges	4,080,424.21
總支出	TOTAL EXPENDITURE	27,222,555.88
轉入	TRANSFER FROM	
整筆過撥款盈餘調整護理助理薪金支出	Lump Sum Grant Reserve to cover the salary adjustment of Care Assistant	24,878.75
轉至	APPROPRIATION	
有時限撥款(活動工作人員)盈餘	Time Limited Post (Programme Worker) Surpluses	10,651.88
公積金、強積金儲備	Provident Fund Reserve	289,740.28
政府地租及差餉虧損(下年度)	SWD (Rent and Rates) Deficit (Next Year)	(10,126.00)
華人永遠墳場基金	The Chinese Permanent Cemeteries	(149,000.00)
香港賽馬會慈善信託基金	The HK Jockey Club Charities Trust	(36,937.00)
獎券基金(Block Grant)儲備		(26,409.00)
		77,920.16
本年度盈餘轉至常費儲備	SURPLUS FOR THE YEAR TRANSFER TO GENERAL RESERVE	1,434,947.42

秋山滿色
梁廣城



編印日期：11/2009(1000本)