

致：港聞版/社團版採訪主任

## 耆康會「喜悅照顧·齊創非凡」發展計劃

## SAGE Joyful Care – Make A Difference

勇奪香港管理專業協會「最佳管理培訓及發展獎(發展類別)金獎」[The Hong Kong Management Association Gold Award - Award for Excellence in Training and Development

(Development Category)]及 Recruit 最具創意獎 (Recruit Most Innovative Award)

人口老齡化，勞動人口下降，安老服務界正面對員工短缺的困境，如何吸引新人入行相信亦是業界共同面對的挑戰。然而，耆康會深信工作除了升職加薪外，一個充滿喜悅的工作氣氛及「以人為本」的照顧文化才能留住人材，持續提供具水準的優質服務。

### 滿載喜悅的照顧文化乃最終願景

耆康會自1977年創會以來，一直致力服務本港長者，讓長者能快樂及有尊嚴地安享晚年，為達成使命並與本會四個發展願景<sup>1</sup>配合，遂於2010年起分階段推出「喜悅照顧·齊創非凡」發展計劃，推動全會上下超過1,100名員工一同參與，同心協力建構一個讓長者、家人及員工皆滿載喜悅的照顧文化。

是次計劃的特色既要強調培訓及提升員工的專業照顧領域，繼續深化「以人為本」的照顧文化，迎戰日益增加的服務需求外，更鼓勵員工發揮創意，藉此讓員工從中獲取成功及滿足感，體驗如何從工作中領悟服務別人的滿足感和意義。「計劃」目的如下：

1. 鼓勵及支持員工發揮創新思維，並投放資源加建設施及購置器材配合，實踐喜悅照顧文化；
2. 培育及提升員工專業照顧的知識及技巧，將原為步驟式及規範化的「服務質素保證」照顧程序注入「以人為本」的照顧元素；
3. 深化「以人為本」的照顧文化，安排體驗活動，讓員工易地而處地從體弱長者的角度出發，了解他們被照顧時的感受；
4. 善用潛藏的人力資源，創立「康體指導員」及「樂安康教練」兩個新職系，讓護理員更能專注處理前線護理工作，間接舒緩招聘護理員的困難。

為了讓不同界別認識本會「喜悅照顧」的工作文化，本會遂以「喜悅照顧·齊創非凡」發展計劃參與競逐香港管理專業協會的「2015年最佳管理培訓及發展」獎項。

<sup>1</sup> 四個發展願景分別是(1) 建立優質服務 (service excellence) ; (2) 持續投放資源 (continuing to invest) ; (3) 發展員工 (developing people) ; 及 (4) 確立卓越管治 (sound governance) 。

經過 2015 年 3 月份的審閱文件，2015 年 5 月份的初選及 6 月份公開演說的最後評選，評判團一致認同這個發展計劃，最終榮獲「最佳管理培訓及發展獎(發展類別)金獎」[Gold Award - Award for Excellence in Training and Development (Development Category)]及 Recruit 最具創意獎〔Recruit Most Innovative Award〕。是次獲獎使本會「喜悅照顧」的工作文化得到多一份肯定，為持續提供優質的長者服務奠定鼓舞的里程碑。

### 耆康會葵盛西長者日間護理中心投入服務

為實踐「喜悅照顧·齊創非凡」的理念，耆康會很榮幸得到社會福利署及各界的支持，得以在葵盛西邨營運長者日間護理中心，此中心於 2015 年 3 月 30 日投入服務，不單標誌耆康會的工作再向前邁進一步，同時亦表明了耆康會對政府「居家安老」施政方針的支持。中心提供 60 個日間照顧名額，服務荃灣及葵青區的長者，並以「以人為本」的照顧理念，讓長者感到貼身又舒適，而家屬壓力亦得以舒緩。同時，中心更作出突破的嘗試，包括以下：

1. 周日開放及延長每天服務時間為朝 7 晚 8；
2. 設有「認知障礙症照顧專區」，為患有認知障礙症的長者締造零挫敗感的活動空間，提供度身訂造、多元化及多感官活動；
3. 音樂治療小組，舒緩長者情緒及促進身心發展
4. 由營養師評估餐單，並提供營養膳食建議
5. 將服務延展至照顧者的家中，中心的社工及治療師更會上門為長者進行家居評估，協助改裝家居環境，亦為護老者提供實際家居培訓；
6. 運用耆康會研發的「電子個人照顧計劃」，為每一位長者度身訂造適切的個人照顧，有效地幫助長者全面提升健康生活及社交能力；
7. 24 小時電話熱線支援。

現誠邀 貴機構派員採訪，如有查詢，請隨時致電 2596 1004 或 9316 4560 與耆康會企業傳訊主任譚雪妍女士(Kelly Tam)聯絡，亦歡迎預約以安排日後專訪。

香港耆康老人福利會(耆康會)  
謹啟

### 耆康會簡介

耆康會於 1977 年成立，一直為全港長者提供多元化及專業服務，透過院舍、日間護理中心、綜合家居照顧服務和長者活動中心等，為居於社區及院舍之長者，提供長期照顧及支援服務，以確保長者安享晚年。目前，本會轄下共有 29 間服務中心及院舍，遍佈全港，每日服務逾 28,000 人次。