



# 頤和園 護老集團



監製：陳靜如  
統籌：李仁傑  
編輯委員：李仁傑、魏振青、黃飄逸

文字校對：李仁傑  
出版：頤和園護老集團  
地址：九龍塘界限街172-174號  
電話：23386800  
傳真：23387800  
網址：www.yiwoyuen.com

印刷排版：柯穎欣 JESSIE OR – owoyoringyan@gmail.com  
出版日期：2018年12月28日

# 2018 年刊

頤和園護老中心有限公司

社署甲一級買位院舍  
社署「長者院舍住宿服務券計劃」認可機構  
地址：九龍界限街172-174號全棟  
電話：2338 6800  
傳真：2338 7800  
網址：www.yiwoyuen.com

頤和園護老中心(紅磡)

社署甲一級買位院舍  
社署「長者院舍住宿服務券計劃」認可機構  
地址：九龍紅磡機利士路661-673號  
昌盛金鋪大廈G/F-3/F  
電話：2356 2138  
傳真：2773 1823  
網址：www.yiwoyuen.com

康樂園護老中心有限公司

社署甲一級買位院舍  
社署「長者院舍住宿服務券計劃」認可機構  
地址：九龍馬坑涌道5B-5F中華商場1/F全層  
電話：2244 5688  
傳真：2244 5633  
網址：www.yiwoyuen.com



### 持續服務改善

- P.2 參與「香港安老院舍評審計劃」
- P.3 服務使用者意見調查
- P.5 嶄新服務介紹
- P.6 院舍年度活動花絮
- P.11 家屬心聲分享

### 員工天地

- P.13 頤和園護老集團2018年春茗暨院長就職典禮
- P.15 管理層海外考察
- P.16 「王道學－打造21世紀新儒商」講座

### 企業社會責任

- P.17 成立頤和園義工隊
- P.19 2019年新春獨身長者送暖活動
- P.21 鳴謝

### 參與「香港安老院舍評審計劃」

頤和園護老集團自2003年起已積極參與「香港安老院舍評審制度先導計劃」，並自2005年起推動全線院舍每年參與服務認證，院舍定期透過不同類型的員工培訓及督導，不斷強化員工的服務質量，致力為長者提供優質的家居生活照顧及專業護理服務。



### 優質服務全面參與獎

有賴院舍專業團隊的齊心協力，頤和園護老集團轄下全線院舍今年第九年通過香港老年學會的專業服務認證。此服務認證通過「國際健康照護品質協會」(ISQua)的認可，確認了香港老年學會「香港安老院舍評審計劃」所使用的評審標準符合國際上對院舍評審的準則要求。本集團取得相關認證，確認了轄下各院舍所提供的長者照護服務均達到國際性水準。



頤和園護老集團自2017年起聘請萬賢堂管理顧問公司，為旗下三間院舍開展為期一年的「頤和園服務大使及優質服務員工嘉許計劃」，當中計劃內容包括：

- **神秘顧客評核：**  
神秘顧客分別以家屬及院友身份查詢入住院舍資料和實際入住體驗服務表現。
- **焦點小組調查：**  
訪問居住在頤和園的長者，了解他們對於頤和園服務的觀感及期望。
- **顧客滿意度調查：**  
了解頤和園長者家屬對院舍服務的滿意程度。
- **服務大使培訓計劃：**  
培育員工「尊重、專業、關懷」的企業服務文化，包括制定「員工獎勵計劃」、加強專業交流、管理層推動多支援的合作模式，以凝聚本集團的團隊力量。同時亦致力實踐「真誠、學習、卓越、合作」的機構文化。

## 服務使用者意見調查

### 目的

- 了解服務使用者對頤和園護老集團服務質素之需求及意見
- 促進集團服務與時並進及持續改善

### 長者對三間院舍的感覺評分



院舍管理層亦會定期舉行家屬及院友分享會，與服務使用者定期交流，互相了解，在家屬和院方共同努力下，為長者提供最好的晚年生活。

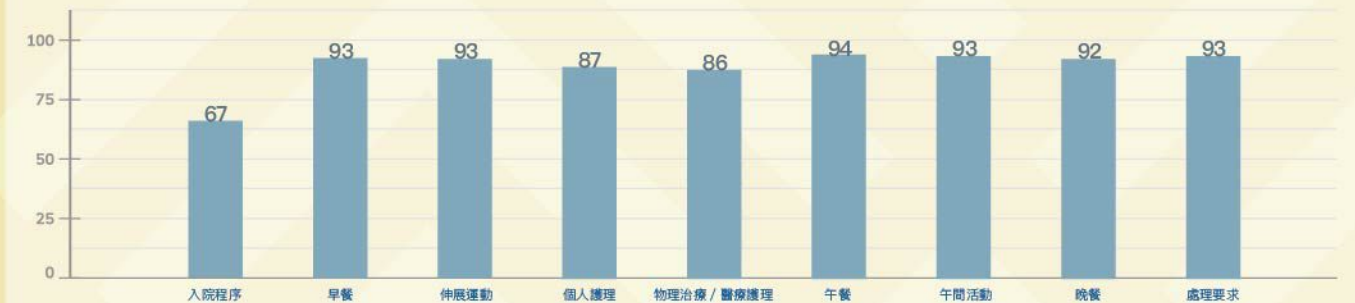


2018 紅磡院家屬分享會

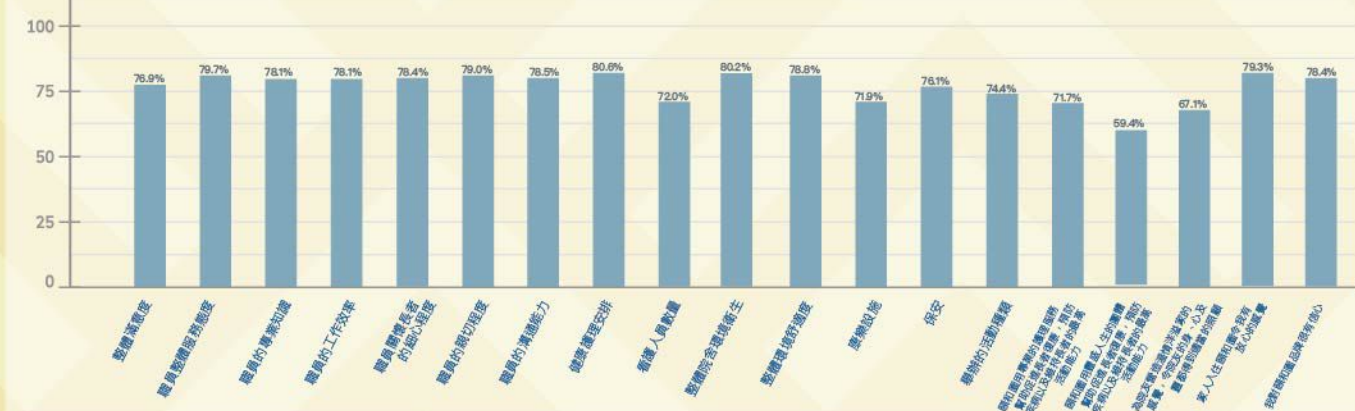


家屬分享會照片

### 2018年1月長者對不同「關鍵時刻」的感覺評分



### 2018服務使用者(家屬)滿意度



# 嶄新服務介紹－醫療服務

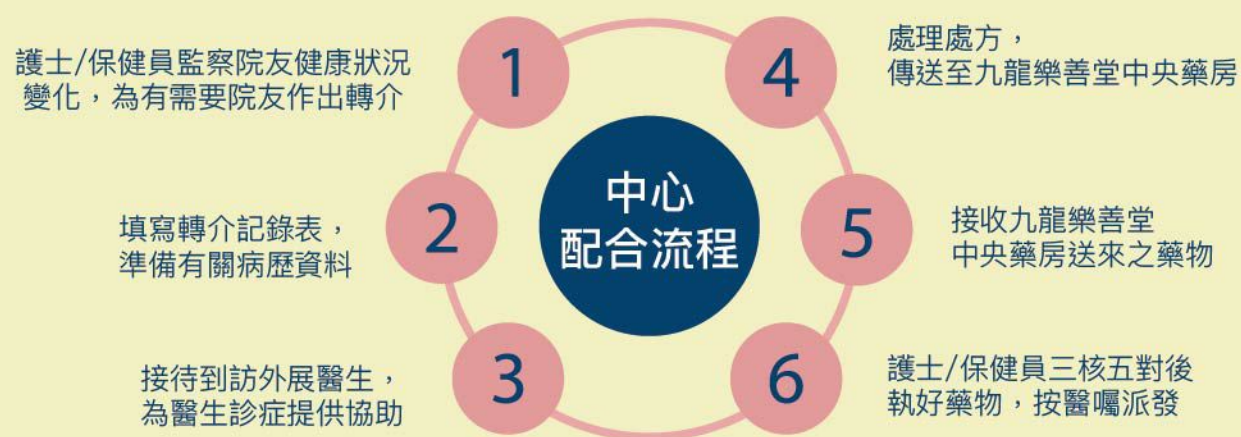
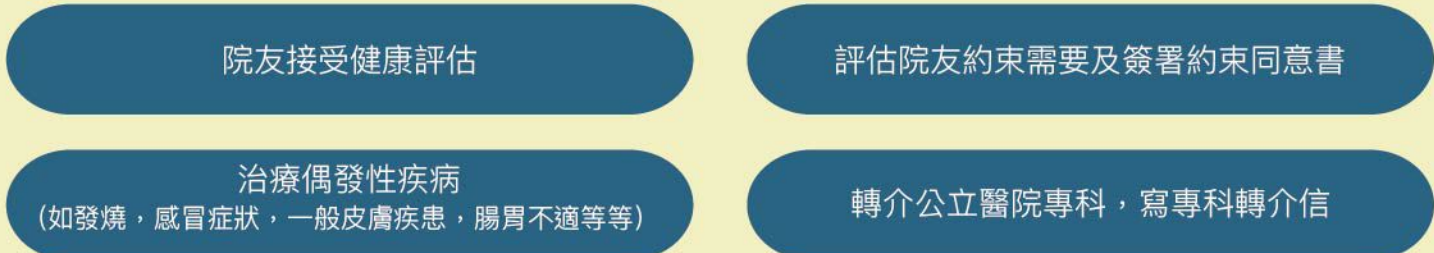
全線院舍和九龍樂善堂合作開展“院舍外展醫生到診服務”

為進一步提升本中心的服務質素，本中心2018年10月和九龍樂善堂合作，為所有居於本中心的院友提供優質的“院舍外展醫生到診服務”，從而大大地促進院友健康，減少外出治療的壓力及經濟負擔。

- 醫生來源：九龍樂善堂聘請之醫生
- 服務時間：每週二次，週二及週六（暫定）
- 醫生費用：由社會福利署全費資助，全免  
(為減輕長者經濟負擔，中心行政費用亦全免)
- 服務對象：院舍專業人士轉介之有需要院友
- 名額：不限



外展醫生服務範疇：



# 院舍年度活動花絮

## 香港企業公民獎

「香港企業公民計劃」是由香港生產力促進局舉辦的嘉許計劃，用以鼓勵企業履行及推動社會責任，將企業公民的理念融入其營運策略和管理措施中，並值此表揚積極履行社會責任的企業。

頤和園護老中心（紅磡）榮獲第九屆「香港企業公民獎」之回饋社會特別嘉許，由院長代表本院舍上台領獎，頒獎嘉賓包括勞工及福利局局長羅致光博士等。



護理員陳桂珍以優異成績完成啟航學生訓練計劃



舉辦2018年第二屆起居照顧員工培訓



外出品嚐自助餐



秋季旅行日



頤康旅行日



飲茶團



科學館一日遊



外出茶聚



參與硬地滾球比賽



參與社會公益



科技探知團



親子自助餐團



手工藝小組



膳食分享會



至叻星焦點小組



至叻星長者參與社區活動



啟思中學院舍實習計劃



敬老日



長者安居賣旗活動



香港傷殘青年協會賣旗活動



母親節活動



生死教育

院舍活動



院友生日會



復活節活動

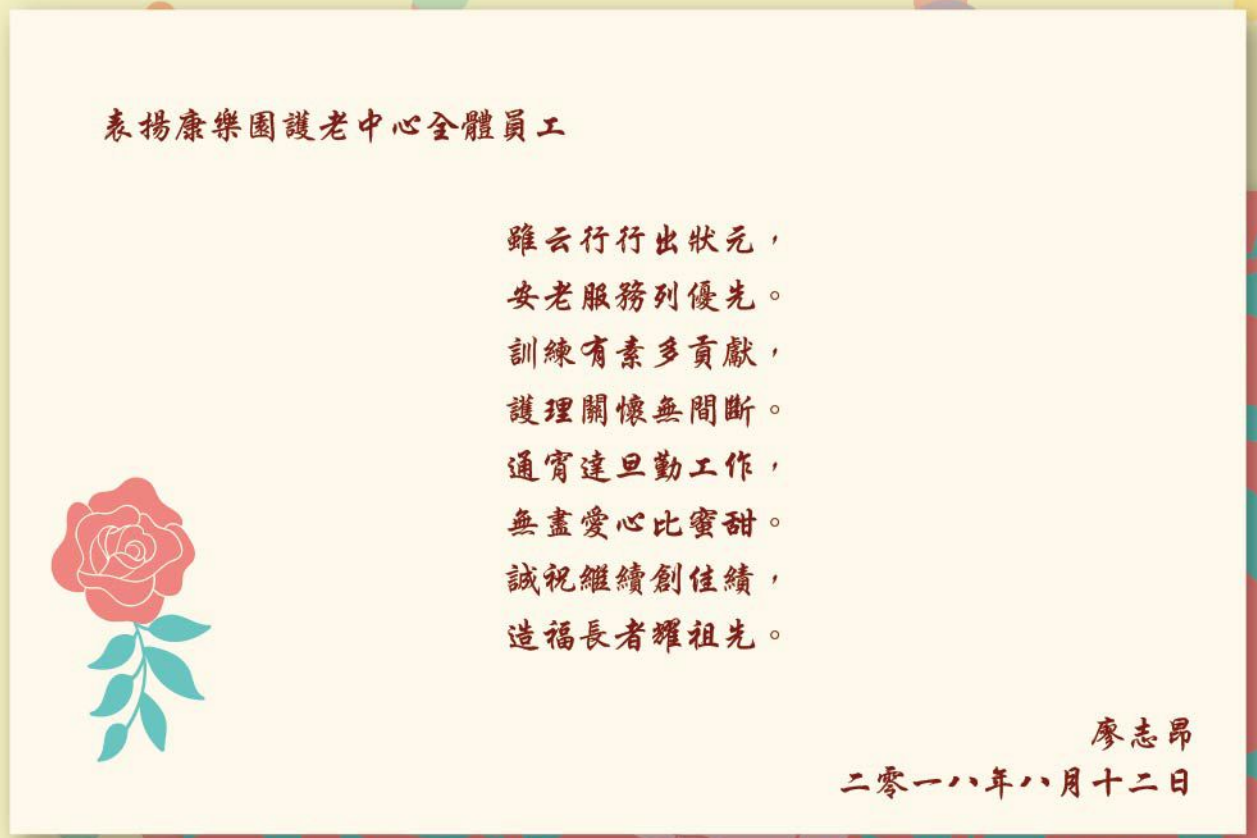
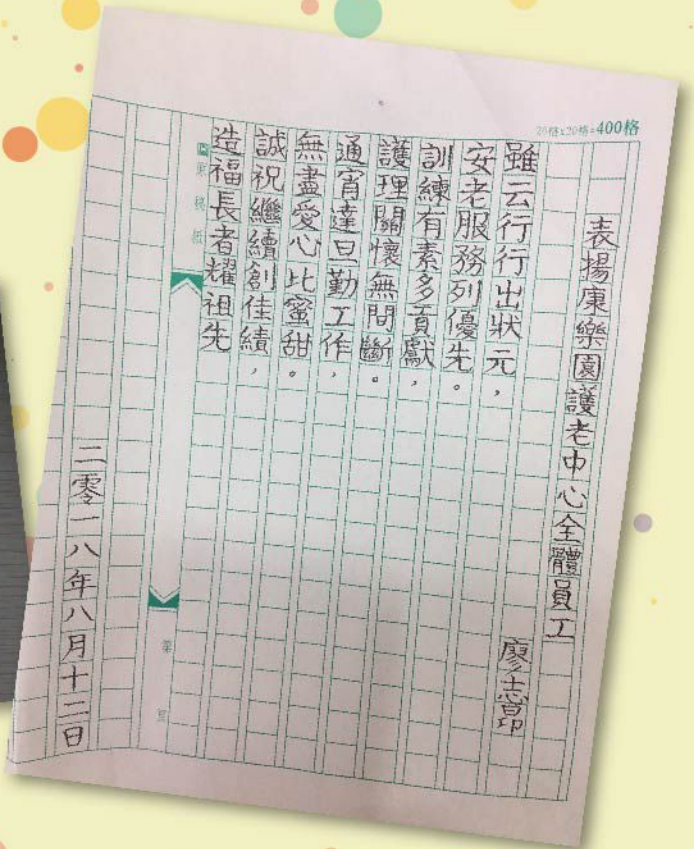
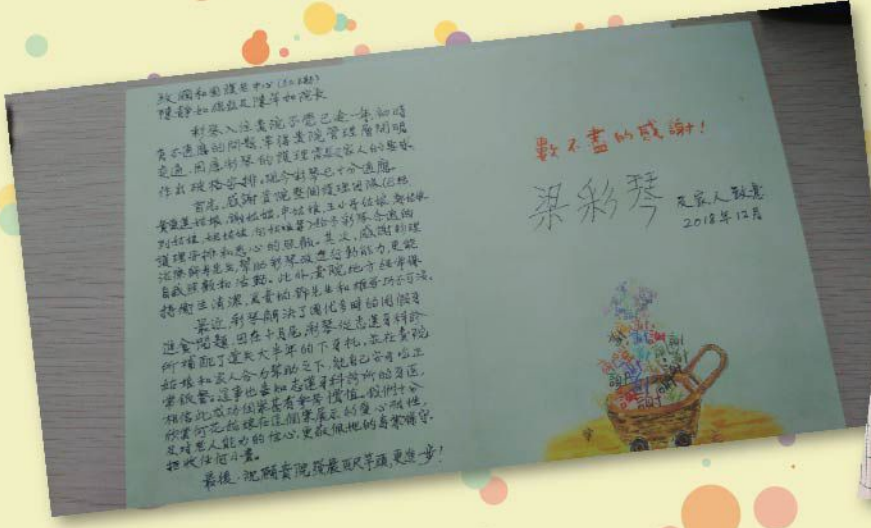
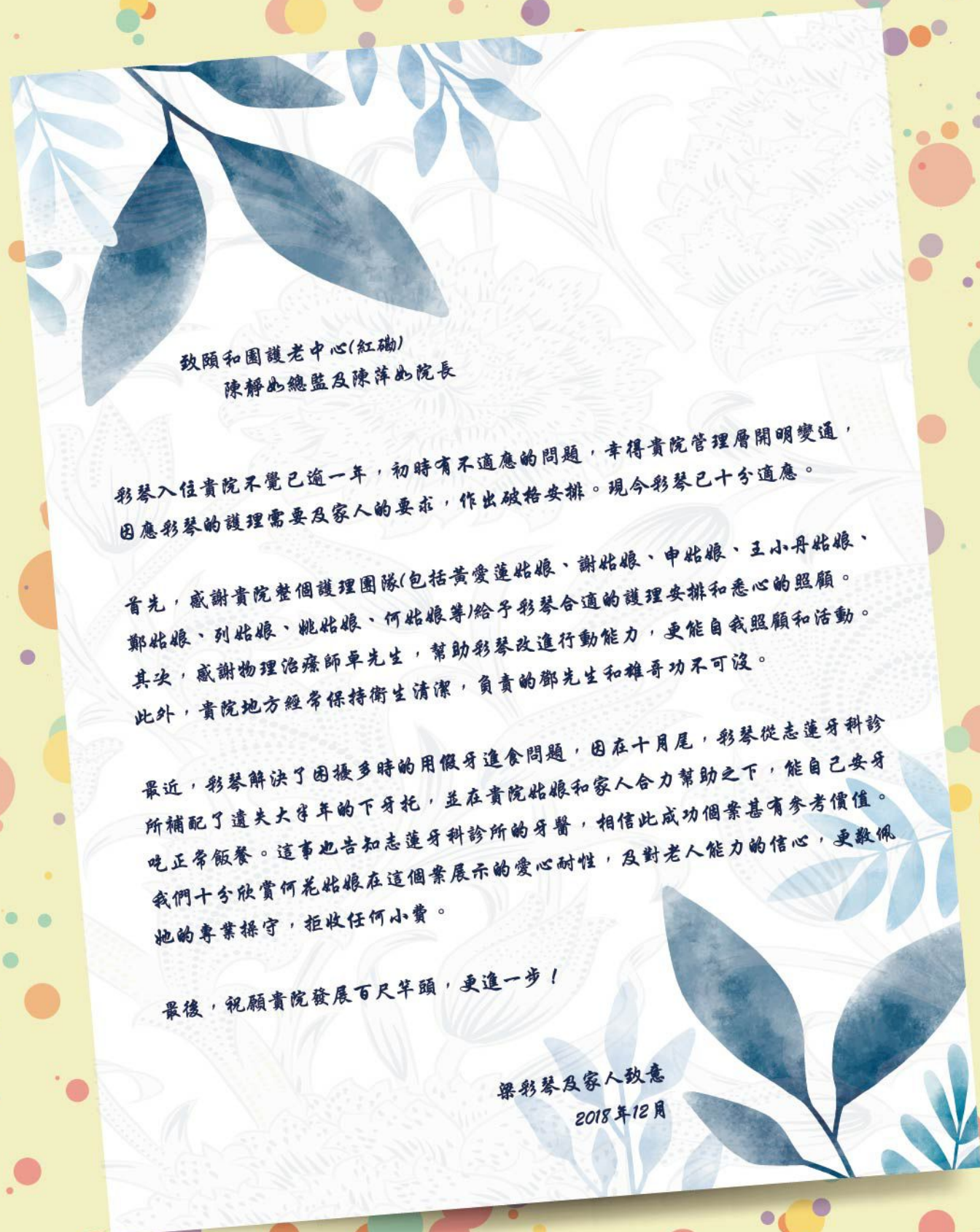


認知訓練



慶祝母親節

# 家屬心聲分享



# 2018年春茗暨院長就職典禮

2018年春茗暨院長就職典禮



頤和園護老集團於2018年3月13日舉行了29週年春茗及院長就職典禮。當日四方好友、嘉賓和員工聚首一堂，熱鬧非常。當天除了回顧集團29年發展的點點滴滴外，還是兩位服務公司多年的管理層就職院長典禮。



恭喜 曾菊芬女士 升職為康樂園護老中心院長  
魏振青先生 升職為頤和園護老中心院長

亦頒發了長期和用心服務獎，以答謝各位員工多年來與集團一起為香港的長者服務。當中得獎名單如下：

### 15、20年長期服務獎



15年長期服務獎：資深護理員蕭潤玲姑娘、  
保健員阮志堅姑娘、助理員陳寶娣姑娘  
20年長期服務獎：曾菊芬院長

### 10年長期服務獎



頤和園 (九龍城院舍) 洪賽珍、陳菊芳、鄭桂枝、甄艷蓉、陳嫻體



康樂園 (土瓜灣院舍) 何炳華、李念珍、許國鳳、莊翠華

### 5年長期服務獎



頤和園 (紅磡院舍) 黃愛蓮、黃秀妹、粘碗妮

### 用心服務獎



登記護士林海彤姑娘、配藥員劉家強先生、  
助理保健員陳桂珍姑娘



頤和園 (九龍城院舍) 黃浩源、丁婉雲、李珊珊、馬如琴、  
翁歲陽、晏珍梅、羅曉雪、許群東、翁淑熹



康樂園 (土瓜灣院舍) 劉家強、李錦梅、嚴秀平、李惠玲、  
鄧樣好、吳玉珠、施金珠

最後，晚會以各院舍的表演和抽獎作結，一眾同事都盡慶而返，期待在集團30週年的春茗再與大家相聚。





## 管理層海外考察

日本是亞洲地區安老服務發展最成熟的國家，於2018年3月及10月，本院管理層二次遠赴日本考察，參觀了日本國際福祉機器展及十多家護老院、日間中心、認知障礙症專科照顧安養院。國際福祉機器展在日本已舉辦多年，是一個相當專業且規模龐大的展覽，參展商超過500多家，展覽類型包括輪椅類、日常生活用品類、衣物與著衣輔具類、浴廁類、床類、轉移位輔具類等，類型相當完整，而且都是目前該類別最先進和質量最好的產品；加上是次考察團所參觀的十多所護老機構都是目前日本最優秀的護老服務機構和設施，令管理層能前瞻長者服務的完善發展，並親身體驗銀髮產業未來的趨勢，透過學習並應用到集團的院舍，持續提升服務質素，令香港的長者能得到更好、更有尊嚴的晚年生活照顧。



## 「王道學－打造21世紀新儒商」講座

在2018年3月26日，由萬賢堂管理顧問有限公司舉辦的「王道學－打造21世紀新儒商」講座邀請了本院總監陳靜如女士擔任主題為「老有所安」的專題講座主講嘉賓，分享她從事護老行業及為香港長者服務25年的心得和體會，現輯錄「王道學」對是次講座的簡報，與讀者分享陳總監當日的發言內容。



頤和園護老中心行政總監陳靜如女士從事安老服務25年，仍然不忘初心。她曾對自己說：「我要給長者一個幸福的晚年。我要為這個行業帶來專業的護老服務。」她不計成本，率先聘請專業物理治療師、社工、營養師等，為長者提供專業的照顧，超越家屬和長者的期望，換來院友的信任、同事的忠誠，甚至業主自動減租，只因她相信——做人應當盡己。

在她人生最困難的時候，她反思到自己的不足，沉潛苦讀十年，跟隨國學大師霍韜晦教授，學習《論語》及其他中華文化的智慧，不斷突破自己的局限，學習：為仁由己，推己及人的企業文化。現在回想起來，才明白這些挑戰其實是一份祝福，深深體會到「後退其實是前進」。

安老服務工時長，工作辛苦，而且工資不高，問她如何用人和留人。陳總監告訴我們要懂得欣賞同事的好，讓同事有機會展現好的一面。即使要鬧，也是要「帶著愛去鬧」，同事是會感受到你是為他好的。難怪連在頤和園做暑期工的學生都被他們的企業文化感染，學習到什麼是禮貌、如何尊敬長輩、何謂孝順等。人生有很多得著，都不能以金錢來衡量的。

這次分享會，大家都被陳總監真誠的心所感動。她的團隊，盡顯「老吾老以及人之老」的優良傳統。更重要的是，在帶領頤和園的發展中，展現出「以身作則，推己及人」的王道精神！



## 成立頤和園義工隊

頤和園護老集團一直秉持為長者提供全人關懷的專業護理服務，令長者在身、心及靈各方面都得到全方位的專業照顧。作為有使命的企業，我們以成為最卓越服務的安老機構為願景，實踐「老者安之，朋友信之，少者懷之」的抱負，發揚和推廣中國傳統孝道及敬老文化、關心員工和社區，認真履行企業社會責任。有見社區的獨身長者(即沒有子女或家庭支援較少的長者)缺乏支援，我們希望能盡一點心意，將喜樂帶給他們。故此，在農曆新年我們製作福袋，並邀請持份者認購，在節日裡送予社區獨身長者，並與他們同度佳節；參與的長者都表現得快樂和感受到暖意。

在過去幾年服務社區的過程裡，我們驚訝於一眾參與的義工在當中的轉變。他們的同理心增強了，服務他人的心熾熱了，對社會的情況了解加深了，也更懂得感恩和惜福了。故此，頤和園護老集團決定在今年成立頤和園義工隊，我們盼望可以在照顧好院舍長者的同時，亦可以將關愛帶到社區的長者群中，乃至社會上所有有需要的人身邊。我們亦盼望能將關愛他人的機會提供予我們的服務對象，家屬，合作伙伴，朋友，家人，乃至社會大眾，讓關愛文化在社會中萌芽成長。

### 義工隊遠景

- 創建一個社會平臺，連結社會資源關愛弱勢社群
- 讓關愛他人的文化在機構、社會建立傳播



### 成立義工隊目的

1. 為員工和社會大眾提供助人的渠道
2. 擴闊視野，建立一個互相關懷，互相支持，促進分享的團隊
3. 推廣尊親敬老文化

### 參與義工隊對象

頤和園職員、院友、家屬、供應商、社會人士及企業

### 義工服務類別



歡迎有興趣參與義工服務之員工、家屬、團體、學校、社區人士，可直接向各院舍社工查詢報名

- 紅磡分院義工統籌員： 23562138 註冊社工黃先生查詢
- 九龍城分院義工統籌員： 23386800 註冊社工曾姑娘查詢
- 土瓜灣分院義工統籌員： 22445688 註冊社工易先生查詢

## 2019年新春獨身長者送暖活動

頤和園護老集團自2015年開始在農曆新年舉辦“獨身長者送暖行動”，邀請和鼓勵員工、院友、家屬、供應商及社區合作伙伴認購由本院長者義工製作的送暖福袋，以及擔任義工，一同探訪和送贈福袋予露宿者、獨身及獨居的長者。我們希望藉此送暖行動，讓獨身長者感受到人間有情，共享節日的喜悅；並引領各持份者參與和推廣關心社會及敬老的文化建設活動。過去四年，“獨身長者送暖行動”已經和超過10多間安老院舍、露宿者服務單位及長者中心合作，透過義工到訪，為長者舉辦新春活動，並把超過1300個福袋送予不同社區中的獨身長者和露宿者。

在2019年，我們將再接再厲，把愛和溫暖繼續帶到露宿者、獨身及獨居的長者身旁，希望各位員工、院友、家屬、供應商及社區合作伙伴都能一同出力，從擔任送暖活動義工到購買福袋支持，共同把愛灑滿人間。



## 獨身長者送暖行動

### 目的

- 讓獨身長者於農曆新年感受到關愛
- 為社區人士提供關愛他人的機會

### 內容

1. 認購由本院長者製作的福袋；或/及
2. 擔任探訪義工，一同探訪獨居及獨身長者，送贈福袋

### 送贈日期

2019年1月1日至2019年2月20日  
(農曆十一月廿六至農曆正月十六)

### 送贈對象

獨居長者及居於院舍的獨身長者

### 福袋金額

港幣\$200/個

### 福袋禮物

- 新年飾物
- 賀年食品
- 保暖物品
- 營養奶粉
- 日常用品
- 營養食品



備注：認購福袋三個或以上，將寄送活動紀念狀留念

### 報名及查詢：

- 填妥回條，傳真至2773-1283或
- 電郵至wendy@yiwoyuen.com 行政主任黃小姐收；及
- 將認購款項以劃線支票形式寄往紅磡機利士北路661-673號昌盛金舖大廈頤和園護老中心(紅磡) 行政主任黃小姐收 (支票抬頭：頤和園護老中心有限公司(紅磡))；或
- 親身將認購款項以現金形式交到頤和園護老中心(紅磡)文員連小姐收
- 查詢電話：2356-2138 (文員 連小姐 / 社工 黃生)

協辦機構包括：香港家庭福利會(九龍城)長者中心 | 路德會馬頭圍長者中心 | 鐘聲慈善社陳守仁長者鄰舍中心 | 九龍城浸信會長者鄰舍中心(樂富) | 九龍城浸信會長者鄰舍中心(龍翔) | 救世軍露宿者綜合服務隊 | 香港互勵會曹舒菊英老人中心 | 薈色園可旺耆英長者中心 | 仁濟醫院吳王依雯長者鄰舍中心 | 頤和園護老中心(界限街) | 頤和園護老中心(紅磡) | 康樂園護老中心 | 循理會竹園耆樂會 | 所聖公會聖匠堂長者地區中心 | 救世軍露宿者綜合服務隊 | 基督教關懷無家者協會

## 鳴謝

在2017/2018年支持新春獨身送暖活動的善長 (排名不分先後) :

無名氏	\$8000	華大水電工程	\$400	徐東林	\$200
陳萍如	\$6000	方記環保清潔服務公司	\$200	盧獻招	\$200
陳靜如	\$6000	劉太(區佩英家屬)	\$200	吳亞蓮	\$200
無名氏	\$5000	劉先生(黃秀儀家屬)	\$200	嚴燕珠	\$200
陳清泰	\$5000	梁小姐(梁少明家屬)	\$200	燕霞	\$200
張綺華	\$5000	黃先生(徐秀寶家屬)	\$200	丘綺文	\$200
和悅慈善基金	\$5000	梁小姐(何秀梅家屬)	\$200	韓君偉	\$200
Sharon	\$4000	黃小姐(李帶好家屬)	\$200	佩文	\$200
陳太	\$4000	鄧小姐(鄧國光家屬)	\$200	袁順章	\$200
新達化工有限公司	\$4000	何先生(王玉冰家屬)	\$200	伍惠貞	\$200
楊華根	\$3000	李小姐(溫麗華家屬)	\$200	梁玉	\$200
施正陽	\$3000	俞小姐(俞海根家屬)	\$200	張桃秀	\$200
游玉鳳	\$2400	余先生(林齊愛家屬)	\$200	梁翠薇	\$200
黃小姐(秦少娟家屬)	\$2000	廖小姐(楊金仲家屬)	\$200	黃森	\$200
蔡先生(蔡蔭家屬)	\$2000	馮自基(劉群家屬)	\$200	劉倩婷	\$200
李玉瓊 李港生	\$2000	鄭梓堅(鄭彬偉家屬)	\$200	黃珍	\$200
潘振培	\$2000	周婉玲(李燕萍家屬)	\$200	朱蓓鵬	\$200
恆傑保險	\$2000	蔡維新(高麗珠家屬)	\$200	伍昭卿	\$200
聯合林記	\$1800	周佳(謝美芳家屬)	\$200	何炳華	\$200
陳寶娟家人	\$1000	周倩(謝美芳家屬)	\$200	王浩宇	\$200
明心藥房	\$1000	周潔(謝美芳家屬)	\$200	陳鳳娥	\$200
胡庭耀	\$1000	葉瑞蘭(崔宗儀家屬)	\$200	姚章	\$200
黃梅英	\$1000	李秀萍(劉群家屬)	\$200	陳享扣	\$200
趙俊強	\$1000	方令儀家人	\$200	黃玉玲	\$200
呂永德	\$1000	勞蓮家人	\$200	林振好	\$200
田寶珍	\$1000	王美蓉家人	\$200	王景韜	\$200
黃成	\$1000	余艷娟家人	\$200	何蓮	\$200
甘張旭文	\$1000	麥福興家人	\$200	譚宗杏	\$200
謝斌	\$1000	陳惠芳女兒	\$200	卜金城	\$200
鴻興地產	\$600	徐慧娟兒子	\$200	陳明根	\$200
廣告公司	\$600	陸少葵女兒	\$200	吳美如	\$200
阮文彰家人	\$600	歐紅家人	\$200	鄧翠儀	\$200
陳杏玉	\$600	潘天成家人	\$200	劉婧	\$200
魏振青	\$600	鍾英傑家人	\$200	李玉顏	\$200
無名氏	\$600	鄭光秀家人	\$200	陳武昌	\$200
謝四嬌	\$600	郭惠芳	\$200	李溢堂	\$200
黃達強	\$600	翁淑鶯	\$200	文樹成	\$200
何德錦	\$600	鄭桂枝	\$200	阮志堅	\$200
余靜婷	\$600	張文君	\$200	胡清妍	\$200
陳玉芳	\$600	洪賽珍	\$200	吳中亮	\$200
萬賢堂	\$400	林沛怡	\$200	李燕群	\$200
凌錫培孫女	\$400	許淑媛	\$200	凌愛蓮	\$200
曾菊芬	\$400	曾曉暉	\$200	劉遠香	\$200
李澤偉	\$400	羅曉雪	\$200	郭榮發	\$200
黃麗華	\$400	招女	\$200	莫雪顏	\$200
宋聚美	\$400	林海彤	\$200	李刻華	\$200
蘇祥	\$400	許群東	\$200	萬勝華	\$200
曾秀慧	\$400	傅金好	\$200	張振芬	\$200
吳玉玲	\$400	林思勇	\$200	練金儀	\$200
鄭女	\$400	梁玉琴	\$200	陳智蓉	\$200
黃麗嫦	\$400	周雪英	\$200	劉家強	\$200
黃秀妹	\$400	文生	\$200	高麗珠	\$200
黃秀儀	\$400	黃浩源	\$200	蔡雪芳	\$200
陳嫻體	\$400	李珊珊	\$200	莊翠華	\$200
李奕德	\$400	井立華	\$200	陳月娥	\$200
丁婉雲	\$400	Chan Lok Man	\$200	Lui Sze Yung	\$200
		黃靚逸	\$200	蕭潤玲	\$200
		營養師 Tetra Natnifnd	\$200		

## 願景

成為提供最卓越服務的安老機構

## 專業團隊

醫生、護士、物理治療師、職業治療師、言語治療師、藥劑師、營養師、社工、保健員、護理員提供24小時無間斷照顧

## 屢獲殊榮

全線院舍為社會福利署甲一級買位院舍

全線院舍為社署「長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃」認可機構

全線院舍獲已通過香港認可處認可之「安老院服務提供者管理體系認證機構」的專業認證

2011-2018年全線院舍獲老年學會頒發「安老院舍優質服務全面參與獎」

2016-2018年全線院舍獲ERB頒發「人才企業」殊榮

2018年獲選第九屆「香港企業公民計劃」回饋社會特別嘉許

2017年獲選第八屆「香港企業公民計劃」優異獎

2009年獲選「香港傑出安老院舍」

