

Jockey Club Age-Friendly Housing Estates Project

賽馬會長者友善屋苑計劃

建立長者友善屋苑比賽 申請文件

主辦機構
Organized by



攜手



捐助機構
Funded by



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

A.行動模型 (計劃書)

公司名稱	康業服務有限公司
屋苑名稱	利東邨(租置屋邨)
負責人姓名及職位	Ricardo Luk (Senior Area Manager)
參與比賽項目 (請參閱長者友善屋苑量表的18項元素及50項特定項目)	☒ 長者友善屋苑 - 「服務獎」 ☐ 長者友善屋苑 - 「協作伙伴獎」
推行者	☒ 管理公司管理層： ☒ 管理公司前線員工： ☒ 業主立案法團：
協辦機構及社區伙伴	☒ 協辦機構：香港老年學會 ☐ 社區伙伴： ☐ 其他：
生態環境 (服務對象特性、正規及非正規的支援、有關長者友善的政策等)	1. 推動改善項目的原因？ -康業與合作伙伴(業主立案法團、香港老年學會)觀察所得: (住戶特徵)年長住戶率高、屋苑設施進入老舊階段(入伙年份7/1988) 2. 長者居民的特性及需要？ -(弱項)年長行動緩慢、漁民背景(接受教育較少、公屋住戶人口小)、兩老共住、獨居、年老患病、隱閉長者等等；-(強項)喜歡與同輩共處關係融洽、亦樂意接受服務、對活動熱心投入、又熱衷學習、關心自身日漸年老體弱、長者的需要?日常生活支援(身心社靈) 3. 屋苑鄰近的社區服務及設施(例如長者服務中心或醫療服務)能否配合長者居民需要？ -有，但不足(跟據2021年人口統計，鴨脷洲人口大約80000人，有1間政府門診、6間私家診所、1間南區長者地區中心(黃竹坑)、有3間長者鄰舍中心、1間地區康健中心(11/2023開始) 4. 長者住戶的照顧者是否能滿足長者住戶的需要？ -地區裏提供的社會資源未能滿足日漸增加的長者住戶的需要，照顧者必需提供支援以達到長者的需要 5. 其他有關屋苑/社區的情況/ 數據？ 在整個鴨利洲區有-社區中心：3間鄰舍中心、1間長者地區康健中心(提供社交、文化和教育活動) -醫療設施：6間私家診所-適合長者運動和休閒活動的場所：2個中型公園、1間圖書館及1間健身房(提供無障礙休閒娛樂活動)

可附上有關「行動模型」的相片及簡介 (例如：實地考察相片、記錄、住戶的意見分析等)

康業服務有限公司觀察的住戶結論：
人群結構：長者率高、身體行動緩慢、漁民背景、兩老共住、患病長者、部份獨居

焦點小組相片：
長者期望圍繞有關醫療事項、社區資源、
有更全面**NGO**服務



B. 介入及服務協議 (項目內容詳情)

改善項目名稱：	1. (項目4.)理解長者需要及特別情況 2. (項目1.)定期為長者提供健康檢查及醫療服務 3. (項目2.)提供生活及社區資訊予長者 4. (項目16.)提倡鄰里關顧文化
具體內容及實施方法：	1. 改善項目的內容針對哪一項需要？ -利東邨長者住戶 長者的需要：-日常生活(心身社靈的支援) 2. 改善項目以什麼方式或程序實行？ 方式： 項目4.理解長者需要及特別情況， -跟據利東邨生態環境及社區資源，總結並分析所獲得 -尋找需要過程：經與業主立案法團、屋苑焦點小組開會收集意見，顯示屋苑長者住戶會都關注個人身體健康，維持日常生活的質素，希望得到支援 項目1.定期為長者提供健康檢查及醫療服務-與香港老年學會、業主立案法團合作，舉辦焦點小組收集意見所得-每月舉辦一次長者健康講座及健康檢查(開始日期4.1.2022)參加長者住戶反映所得 項目2.提供生活及社區資訊予長者-與香港老年學會、業主立案法團合作，舉辦焦點小組收集意見所獲得-每月舉辦一次長者健康講座及健康檢查(開始日期4.1.2022)，獲取參加者反映所得 項目16.提倡鄰里關顧文化-跟據利東邨生態環境長者住戶群體的特質-與香港老年學會、業主立案法團合作，舉辦焦點小組收集意見組所獲得-每月舉辦一次長者健康講座及健康檢查(開始日期4.1.2022)，獲取參加者反映所得 程序實行： 項目4.理解長者需要及特別情況 回應：-成立長者義工隊，開放業主立案法團會議室提供長者健康生活熱點進行身體檢測-協助香港老年學會派發每月舉辦的健康講座入場卷、及安排業主立案法團以面對面方式派發到行動困難、獲支援少、獨居、隱閉長者住戶手中以鼓勵參與 項目1.-項目1.定期為長者提供健康檢查及醫療服務-定期與合作伙伴舉辦健康講座、流動中醫車、自助健康檢查站-與香港老年學會、業主立案法團合作與商討，在繳費處設立自助健康檢查站(開始日期31/1/2022)提供服務便利屋邨長者住戶 項目2.提供生活及社區資訊予長者-與香港老年學會合作與商討，在繳費處設立健康資訊架(開始日期31/1/2022)，提供健康及社區資訊便利屋邨長者住戶取閱，並定期更新資料-意見書/回應表投入住戶信箱，鼓勵住戶給予意見或提出問題，以改良有關長者需要的服務(開始日期) 項目16. 提倡鄰里關顧文化-密切與利東邨業主立案法團、香港老年學會倡議長者同輩互相照應、由香港老年學會護士組成及培訓長者義工隊，協助長者住戶進行自助身體檢測及並由服務處職員提供支援

	3. 如何針對服務對象的需要，並達成協議？ 項目4. 理解長者需要及特別情況-長者友善屋苑伙伴將焦點小組、法團開會、健康講座等收集意見-協助香港老年學會派發每月舉辦的健康講座入場卷、及安排業主立案法團以面對面方式派發到行動困難、支援少、獨居、隱閉長者住戶手中，藉以尋查該類長者住戶，日後進行重點關注 項目1. 定期為長者提供健康檢查及醫療服務-長者義工協助長者住戶檢測及記錄生命表徵，記錄參與人數，並提醒參加者帶記表往覆診給醫生參閱 項目2. 提供生活及社區資訊予長者-每月更新資訊架資料，並記錄取閱人數 項目16. 提倡鄰里關顧文化-義工隊收集特別需要的支援的年長住戶，轉介給利東邨長者友善伙伴團隊，在利東邨業主立案法團與物業服務公司商討，以便多加關注，例如在屋苑中突發事情出現，像停水電供應、升降機維修等等 4. 服務對象？ -特別需要支援的長者住戶
政策：	1. 改善項目的定位？ -公司訂立過往未有的新政策，實施長者友善屋苑為目標，職員必需支援以上項目的進行 2. 如何配合公司的整體政策？ -協助提供保良局及博愛流動中醫車服務，職員必需協助提供地點及電力 -逢星期一及星期六全日，星期一下午到訪屋苑 -(每逢星期二早上10-12)自助健康檢查站，於繳費處設立，辦公時間提供予住戶使用
指引：	1. 有什麼相應的指引、要求？ -職員必需提供協助給以下改善長者友善屋苑的公司政策 (項目4)-理解長者需要及特別情況 (項目1)-定期為長者提供健康檢查及醫療服務 (項目2)-提供生活及社區資訊予長者 (項目16)-提倡鄰里關顧文化 2. (1/2022開始)定期為利東邨長者提供健康檢查及醫療服務 -於繳費處設立自助健康檢查站 -保良局流動中醫車服務 3. 11/2021開始與香港老年學會展開長者焦點小組 4. 鼓勵櫃檯諮詢，先關注長者住戶，訓練職員多關注獨居及衰弱長者住戶 1. 有什麼政策去收集住戶需要； -意見箱收集意見 -發出意見回應表到每個住戶信箱收集意見 2. 項目的執行資料(時間、地點及詳細安排等) -定時檢視意見箱收集意見 -每半年發出意見回應表到每個住戶信箱收集意見

資源投入：	☒ 人力：流動中醫車，管理處員工協助臨時電源接駁 自助健康檢查站，由管理處員工協助 ☐ 財政資源： ☒ 設施：臨時電源接駁予中醫車繳費處空間及電源供應予檢查站儀器 ☐ 其他資源：
記錄方法：	- 保良局流動中醫車服務，由保良局提供使用人數 - 自助健康檢查站，由利東邨管理處職員記錄使用人數
預期困難及解決方法	1. 有沒有策略來取得其社交圈子的支持？(例如舉辦長者活動, 但沒有家人帶長者出席) - 此服務初建立時長者住戶參加者偏少-管理處當眼處章貼海報，在長者住戶在交管理費時，業主立案法團及職員鼓勵其參加長 者友善屋苑計劃項目 2. 社區內的團體/ 立案法團對改善項目的支持或反對會否影響方案的成效？ - 經業主立案法團及職員的支持，參與計劃項目的長友住戶人數穩定上升，每星期由開始的7人增至每星期接近30人參與，義工亦由2人增加到4人 3. 有沒有策略來取得社區/ 立案法團的支持？ - 如常與業主立案法團開會及促進各計劃伙伴的溝通、及檢視成效 4. 長者居民的支援網絡（例：親人、朋友、鄰居等）的支持或反對會否影響他們參與改善項目？-義工長者及同輩對計劃項目熱心參與，同輩及鄰居間相互宣傳，住戶家人尤其高興父母參加有義意活動，人數穩定增多
預期成果 (具體的量化指標)	1. 預期成效？ - 對利東邨長者住戶，日常生活(心身社靈的需要)得以提升 2. 預期服務人數？3. 預期提供什麼服務？ <u>項目4. 理解長者需要及特別情況-跟據利東邨生態環境及社區資本，分析總結所得：</u> - 尋找需要：協作業主立案法團、香港老年學會去查找屋苑長者的需要，焦點小組(6次)、法團開會收集意見、健康小組去理解屋苑需要，得出長者住戶最希望是對健康的需要 <u>項目1. 定期為長者提供健康檢查及醫療服務</u> - 每月舉辦一次長者健康講座及健康檢查(開始日期4.1.2022)，17次，參加1010人次 - 長者義工協助長者住戶檢測及記錄生命表徵(開始日期1/2023)33次，參加935人次 <u>項目2. 提供生活及社區資訊予長者-與香港老年學會、業主立案法團合作，舉辦焦點小組6次、每月資訊架更新資料、 每半年發出意見回應表到每個住戶信箱收集意見</u> - 每月舉辦一次長者健康講座及健康檢查(開始日期4.1.2022)17次，參加1010人次 <u>項目16. 提倡鄰里關顧文化</u> - 跟據利東邨生態環境長者住戶群體的特質，與香港老年學會、業主立案法團合作，舉辦焦點小組6次 - 每月舉辦一次長者健康講座及健康檢查(開始日期4.1.2022)，17次，參加1010人次 4. 其他例如：提供的活動數目、增設設施等 - 新增意見箱在每大廈座頭、與業主立案法團巡視屋苑環境及公共地方
預計完成日期	30-6-2024

可附上「介入及服務協議」的相片及簡介 (改善前的相片)



可附上「介入及服務協議」的相片及簡介 (改善前的相片)



填寫指引：

C. 轉變模型 (轉變過程及成果) 轉變的決定性因素：

填寫項目	建議填寫的內容
有關管理公司：	- 推行公司有什麼經驗和強項去實行改善項目？ -管理公司長久以來與利東邨業主立案法團有緊密聯繫及溝通， -透過利東邨業主立案法團與屋苑焦點小組多次聚會，明白長者住戶最關心本身的健康問題。 -透過利東邨業主立案法團在香港老年學會舉辦的健康講座，業主立案法團會取30張講座入場卷，分派給特別需要的長者住戶，尤其是那些獨居、隱閉、患病的長者。 - 推行公司有什麼適合的資源和人手實行改善項目？ -所有相關的人員其對利東邨較有深入的理解，包括公司職員、業主立案法團、利東邨長者義工隊、香港老年學會、 - 推行公司是否了解長者居民的文化和需要？ -透過與業主立案法團、焦點小組、利東邨長者義工隊緊密聯繫及溝通所得的分析 - 是否有訂立具體的政策/指引？ -公司訂立過往未有的新政策，實施長者友善屋苑為目標 - 有否訂立具體的政策/指引讓員工執行？ -職員必需提供協助給以下改善長者友善屋苑的公司政策 (項目4) -理解長者需要及特別情況 (項目1) -定期為長者提供健康檢查及醫療服務 (項目2) -提供生活及社區資訊予長者 (項目16) -提倡鄰里關顧文化
有關推行改善項目的負責員工：	- 負責人需有哪些能力要求？（例：推行者需有哪些技能、經驗、特性等） -負責職員持久積極與業主立案法團緊密聯繫、並能正向聽取長者住戶的意見或不滿 - 負責人會否得到指導/培訓/支援？ -與香港老年學會良性互動及合作
有關協作伙伴：	- 如何物色/邀請協作伙伴？ -持續正向與利東邨業主立案法團、香港老年學會合作 - 有什麼策略或模式與協助伙伴合作？ -以服務利東邨住戶為宗旨，尤其關顧長者或特別有需要支援的長者住戶 - 協作伙伴的投入度？ -協作伙伴都以利東邨為祖居，積極投入

有關長者居民：	- 以哪些可行和針對性的策略來接觸長者居民？ -與業主立案法團定期會議、居民大會、節日活動、香港老年學會合作，以促成長者住戶參與其中 - 以哪些誘因吸引長者居民參與改善項目？ -積極鼓勵長者住戶參與長者友善屋苑計劃已進行的項目-在活動當中長者與同輩均能獲得關注、詢問得到回覆、獲小禮品的鼓勵，長者住戶在過程中感到歡樂 - 有什麼困難或情況阻礙長者居民參與改善項目？ 困難： -管理公司長期人手不足 -推動業主立案法團理解及接受長者友善屋苑計劃的效益 策略解決： -與香港老年學協辦健康講座、健康檢查、成立義工隊等觸發業主立案法團出現正思維，並積極參與 - 長者居民的參與投入程度如何？ -長者住戶由不認識到熱烈參與 - 長者居民的照顧者，有否協助推動？-部份長者住戶照顧者亦為較年青長者，亦同時受惠，因而鼓勵同輩及鄰居參加，住戶家人尤其高興父母參加有義意活動
有關改善項目：	- 改善項目內容能否針對長者住戶的需要？ 項目4.理解長者需要及特別情況-經多方途徑的探討，得到結論是長者住戶的健康需要 項目1.定期為長者提供健康檢查及醫療服務-使長者住戶了解自己的身體狀況，作出應採的取態 項目2.提供生活及社區資訊予長者-擴大一步了解社會、環境、疾病等各方面資訊，將能改變對其影響 項目16.提倡鄰里關顧文化-與業主立案法團、長者義工隊進行尋查特別需要關顧的長者，他們本身就是此群體其中的一員，也是最適合的人選，事半功倍 - 介入方案以什麼方式或程序實行，以至能針對服務對象的需要？ -基於以定時定候的日期時間舉辦，促使長者容易參與
還有什麼原因導致改善項目能成功：	- 過程中，做了什麼令改善項目能成功推行？ -透過與香港老年學會、業主立案法團、長者義工隊定期的進行活動與溝通 - 過程中，有什麼困難？用了什麼方法去克服困難令改善項目能成功？ -在首階級進行項目開展，又剛遇上疫情，而物管公司職員、業主立案法團、長者住戶均未能了解這些項目，其中理論與實踐的關係，無信心會達成怎樣的效益 -在次年項目進入合作伙伴頒獎典禮，物管公司職員、業主立案法團、焦點小組受邀參與其中，察覺很多領頭的本港大型物管公司、各專業團體均有受邀出席，便親身感受到長者友善屋苑計劃的重要及認受性，而變得積極參與 -在每次項目的進行中，都會有得著，隨獲得歡樂及合適的資料外，有時亦獲贈小禮品
結果：	檢視預計成效與實際結果的比較 - 對以上項目在支援長者住戶的日常生活(身心社靈)在利東邨的發展 - 計劃項目由開始時只有少數長者參加，漸漸擴展達到計劃中預期人次 - 期望管理公司、業主立案法團、長者義工隊、香港老年學會保持密切聯繫，發展更多計劃中的其它項目

可附上有關「轉變模型(轉變過程及成果)」的相片及簡介 (例如：相片、意見問卷分析、使用量分析、分析報告等)

多謝參與「建立長者友善屋苑比賽」