

A.行動模型 (計劃書)

基本資料：

公司名稱	愉景灣服務管理有限公司 (城市管理處)
屋苑名稱	愉景灣
負責人姓名及職位	陳珮因 (物業助理經理)
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 – 「環境設施獎」 ☐ 長者友善屋苑 – 「協作伙伴獎」
推行者	☒ 管理公司管理層：李光耀先生，助理總經理 / 黃富強先生，物業首席經理 ☒ 管理公司前線員工：陳珮因女士, 物業助理經理 / 鍾嘉希先生, 物業助理高級主任 / 梁婉婷女士, 物業主任 及其他成員，合共6人 ☐ 業主立案法團： ☐ 外判公司： ☒ 其他：居民義工共12人
協辦機構及社區伙伴	☒ 協辦機構：香港老年學會 ☒ 社區伙伴：離島婦聯、東涌安全健康城市、喜動社區、香港警務處、消防處、環保署 ☒ 其他：愛共融@愉景
生態環境	- 愉景灣發展已超過40年，由於地理環境的因素，愉景灣成為了一個獨立的小社區。愉景灣總居住人數超過18,000人，老年人口比例大約 13 %，隨著人口老化的情況不斷增長，城市管理處意識到對長者的照顧在物業管理服務佔著重要的一環，因此在城市業主委員會的支持下成立了『愉景灣長者俱樂部』，在2018年，『愉景灣長者俱樂部』正式改名為『長樂會』，重點推行長者護老計劃。 - 愉景灣長者來自不同國家、城市，生活文化會有所不同，一般擁有一定的教育水平。一部份長者的家人是居於外地或與長者們不同住，故群體生活更少。而根據觀察，大部份的長者身體狀況良好。 - 愉景灣由多個小村綜合成一個小社區，由於地方較大，卻只有一個鄰舍輔導會，因此不足以配合長者居民的需要。 - 由於長者們一般教育水平較為高，所以除了享受休閒生活之餘，更著重知識的增長及生活的充實感。



愉景灣服務有限公司助理總經理李光耀先生在長樂會作定期探訪時與長樂會前線員工合照



愉景灣服務有限公司助理總經理李光耀先生與長樂會居民義工定期會議



城市管理處會在不同場合聆聽居民意見



愉景灣面積龐大，由多個小村落組成，形成一個小社區



長樂會向長樂會居民義工頒發感謝狀及長樂會會徽



長樂會核心職員



愉景灣服務有限公司助理總經理李光耀先生出席長樂會活動與長樂會居民義工合照



嘉許一眾長樂會居民義工的付出

B. 介入及服務協議 (項目內容詳情)

改善項目名稱：	提升『老有所用』文化，提升關愛長者文化，提倡鄰里關顧文化，理解長者需要及特別情況，支援長者日常生活連結社區服務提供多元化服務及建立尊重及安全的長者社區
具體內容及實施方法：	- 除針對長者們對知識的追求及生活的充實感外，亦期望長者們能將自己所知所識的技能分享與其他人，照顧長者的心理健康，使他們保持心境青春，即使年紀漸長，仍可展現他們的活力，讓其繼續發光發亮。 - 透過舉辦不同的工作坊、講座及參與大型表演演出等，讓長者們可因應自己的興趣自由參與及學習。此外，活動亦會以透過不同的宣傳渠道，包括張貼通告、電郵、Facebook、WhatsApp，活動預告播放及每星期兩次的『活力長者同樂日』等，鼓勵長者們參與。 - 城市管理處會定期與居民義工開會，了解現時長者們的實際需求。於每星期兩次的定期聚會中，長樂會核心職員亦會與參與的長者們傾談，通過傾談方式了解長者們的技能及身體情況，鼓勵他們積極參與各項活動。此外，城市管理處更會讓長者對其熟悉的項目以導師角色指導其他長者，增加長者們的信心及參與度。 - 由於愉景灣是一個獨立的小社區，故服務對象會遍及整個愉景灣社區的長者。 - 明確訂立『和諧共融，互相尊重』的目標，展現一個關愛的社區。 - 長樂會成立已有10年，城市管理處通過日常的活動及與居民義工的定期會議，全面了解區內長者的不同需要，不斷改善及提升關愛護老的服務，讓愉景灣的長者們享受著一個與眾不同的晚年生活。
政策：	- 發揮長樂會的宗旨『和諧共融，互相尊重』的基礎，帶動『老有所用』的文化，讓長者們相信自身能力，繼續為愉景灣的小社區作出貢獻。 - 長樂會的核心職員定期向管理層匯報長樂會的工作，此外，亦會配合公司的文化，例如環保等項目，籌組各類活動予長者，確保長者們不會感覺被分割、遺棄，與整個社區攜手同步。
指引：	- 首先城市管理處會透過與城市業主委員會溝通後，以通告宣傳讓長者們知道『長樂會』成立，及後透過大型招募，讓長者加入『長樂會』。以免費會員制的方式吸引長者參與，亦以致送紀念品方式介紹其他長者鄰舍加入，以會員制亦設立升級制度，增加長者的歸屬感。長樂會每星期兩次活動亦分別由長樂會核心職員及居民義工共同管理。而『長樂會』所有舉辦的活動以會員優先參與安排。 - 『長樂會』於2014年已經成立，我們提供一個免費可容納150人的多用途禮堂給長者們每星期兩次的相聚，時間為早上10時至中午12時《2小時》。場內需設立了多項動態及靜態的活動，當中包括乒乓球、中國舞練習、健康運動、氣墊球、康樂棋、魔力橋、中國象棋、國際象棋、飛行棋、中國茶道、閱讀區、閒聊區等。每個活動都需要會有居民義工參與，而長樂會的核心職員亦要充當陪伴角色，與他們一起遊戲。而工作坊、活動報名等亦會安排於這些日期內，讓長者不會錯過參與的機會。 - 此外，長樂會核心成員亦需要協助將長者們的興趣、喜好歸類，透過平日溝通後將長者引薦參與學習及工作坊，讓長者們慢慢培養終生學習的樂趣。 - 在舉辦的活動項目中，長樂會核心成員會注入不同的原素，例如健康生活、環保文化、家居安全及消防知識等，讓長者們得到全面的身、心發展。 - 於2020年，因為受著疫情的影響，所有群聚的活動無奈暫停。關懷小組注意到長者們的健康，於是多次安排上門探訪及派發防疫包，為各位長者打氣，與他們一起同心抗疫，戰勝疫情。於2023年，當疫情緩和後，『長樂會』重開常行聚會，但仍需關顧長者的防疫意識，為了長者的健康，『長樂會』實施了一連串的防疫措施，令長者們歡渡時光之餘，亦不忘保護自己。每次活動完結後，長樂會的核心職員都會對活動場地及所有器材作出全面的消毒，而管理層亦多次特意到『長樂會』派發防疫包給長者。於2023年下旬，各項活動逐漸如常恢復。包括手工班、參觀、乒乓球比賽、魔力橋比賽、講座、環保活動等。『長樂會』亦不時提醒長者們注意衛生。 - 由於愉景灣離開市區，溫度亦會比一般地方低，『長樂會』密切留意溫度變化，提醒長者做足保暖措施。此外，『長樂會』亦會不時上門探望出門較少的長者，了解他們的健康狀況，給予適當的支援。

資源投入：	☒ 人力：長樂會核心職員6名 及居民義工12名 ☒ 財政資源：城市業主委員會及愛共融@愉景 (香港興業有限公司)全力支持 ☒ 設施：愉景灣多用途禮堂、電腦、教材、影印服務 ☒ 其他資源：與NGO及各活動主辦單位商討表演時間，與香港警務處、消防處、環保署安排參觀、講座及工作坊
記錄方法：	- 通過『長樂會』每星期兩次活動作報名登記 - 長樂會亦會通過區內巴士站的通告板(硬件)與電子平台(WhatsApp 或微信)更新參與情況
預期困難及解決方法：	- 『長樂會』於招募新會員時,已於報名表內設有『緊急聯絡人』的項目，所有資料亦於電腦上儲存。如行動不便或需要協助的長者欲參與節目，『長樂會』可安排特別接載及護送服務。 - 愉景灣內的社區團體(包括鄰舍輔導會、基督教宣道會愉景灣堂)，以及離島婦聯、東涌安全健康城市、喜動社區等會與長樂會商討合作計劃，因此城市業主委員會均對長樂會的活動表示十分支持的態度，故願意撥出更多財政資源支持長樂會工作。 - 由於長樂會透明度甚高，長樂會會員的家人也對長樂會十分信任，紛紛讓其父母加入長樂會。
預期成果	- 協助成立『長樂會』表演隊伍,例如粵曲組、跳舞組等,及後可參與更多演出工作，使長者們能夠不單服務愉景灣居民，更可衝出愉景灣，協助其他服務團體，增強長者們信心，達到『老有所用』的目標。 - 提供服務人數約50人 - 以長者的興趣及技能分類，可提供動態及靜態兩大範疇,動態 - 乒乓球、中國舞蹈、粵曲、健康運動等,靜態 - 中國茶道、魔力橋、普通話、象棋棋藝、健康保健、環保知識、生活常識等 - 每年提供活動不少於10個
預計完成日期	- 2023年12月31日

『長樂會』初成立時，只提供了一些簡單的消閒遊戲及健康講座給區內長者參與。

長者們到來時，都只會各自各參與自己愛玩的項目，長者們互相欠缺交流。



C. 轉變模型 (轉變過程及成果)
轉變的決定性因素：

有關管理公司：	- 愉景灣是一個小社區，由於設施大部份可通過管理層批准後便可使用，再加上成立了『長樂會』專門服務區內長者，而長樂會核心成員亦是在各村內提供管理服務多年的職員，故對居民有著基本的接觸及認識，因此推行改善項目定會事半功倍。 - 愉景灣城市業主委員會通過每年的撥款用於長者活動中，而香港興業有限公司轄下『愛共融@愉景』亦全力支持舉辦各項活動給長者們參與。 - 愉景灣服務管理有限公司是愉景灣唯一的物業管理公司，故對各村的居民有著基本的了解，接觸及認知。 - 『長樂會』明確訂立『和諧共融，互相尊重』的宗旨，每一位會員及職員均需遵守。同時每年亦會制定詳細的計劃書，待管理層審批後便會按照計劃書內容舉辦不同的活動給長者參與。
有關推行改善項目的負責員工：	- 愉景灣服務管理有限公司管理層會視乎職員的能力，包括職員的服務熱誠、籌組能力、對客戶的耐性、解決能力等揀選長樂會核心職員，籌組成長樂會核心成員，並會與成員定期會面，了解長者的關注問題。管理層亦會不時到訪長樂會，親身與長者們接觸。 - 除此之外，為使各部門職員更有效提供優質服務予長者。愉景灣服務管理有限公司管理層更鼓勵職員參與由香港老年學會舉辦的培訓課程。直至現在，本司已有41名同事接受了16小時的『長者安居社區技巧證書課程』護老培訓。 - 『長樂會』核心成員會與居民義工開會，商討活動的內容。此外，居民義工亦會以長者的身份給予意見，讓長樂會核心成員工作及服務更加完善。
有關協作伙伴：	- 『長樂會』每年將年度計劃書呈上『愛共融@愉景』審核，審批後便會落實執行。 - 愉景灣服務管理有限公司亦會透過參與各項比賽及不同途徑的社區聯繫，結識不同的協作伙伴，例如香港老年學會、離島婦聯、東涌安全健康城市、喜動社區、香港警務處、消防處、環保署等，以不同方式的合作，向長者提供各類的服務。 - 協作伙伴會向核心成員了解長者的需要後，主動呈交建議及計劃書，及後會定期會面商討及協辦各項長者活動，亦會邀請長樂會的會員擔任表演嘉賓，強化長者『老有所用』的信心。
有關生態環境：	- 『長樂會』提供了一個聚會點予長者，長者可以每星期兩次到來與其他長者下棋、做運動，跳舞及品茶。通過相聚時段，核心成員及居民義工會藉著這個時間觀察，與長者交流，增加彼此的信任度。同時，亦鼓勵長者帶友鄰到長樂會，因此設立了會員積分獎賞計劃及星級會員計劃。長樂會亦設立Facebook 專門介紹長樂會活動，亦增加了WhatsApps 及微信群組，增加透明及溝通渠道，讓長者的家人也可清楚知道長樂會的活動內容。 - 『長樂會』的活動深得各居民的愛戴，亦考慮到提早退休的居民，因此『長樂會』將圈子擴大至50歲以上的居民也可參與。 - 『長樂會』是愉景灣的其中一個龐大的社群，亦有完善的網絡，除了得到城市業主委員會的支持外，其他社區團體，包括基督教宣道會愉景灣堂、鄰舍輔導會等都會主動與長樂會核心成員接觸，將其會所舉辦的長者活動也交予我們的發放渠道作宣傳，亦會了解我們的活動舉辦日期是否與他們的活動有所衝突，從而作出適當的調配，讓區內的長者活動更加分配有度，資源得以充分運用。

有關長者居民：	-『長樂會』會透過定期問卷調查，了解長者們的興趣、嗜好。此外，長樂會核心成員會與各村的管理處職員緊密聯繫，讓我們清楚了解及接觸一些需要幫助的長者。通過家訪、鄰居等協助找出隱蔽的長者。 -『長樂會』的活動大部分由城市業主委員會及『愛共融@愉景』資助，因此大部分的活動費用是全免的。 - 愉景灣是一個獨立小社區，交通是一個重要的考慮因素。長樂會會採用『點到點』的安排，一般參觀及外出活動，均會以專車接送，解散地點亦會設於愉景灣社區內。此外，一些行動不便的長者，『長樂會』亦會在區內以專車接送他們。
有關改善項目：	- 通過改善項目的策劃，『長樂會』的長者們展示出他們的各項技能，例如手工、中國舞蹈、粵曲、乒乓球、茶道、棋藝等，長者們均以自己熟識的技能指導及分享與其他長者。此外，通過一些參觀及講座，使他們不會與外間脫節，同時懂得自我保護及照顧自己。 - 學習班會以小班教授的方式，長樂會核心成員亦會作陪伴，與長者們一起參與。
還有什麼原因導致改善項目能成功：	- 於過程中,除了籌辦多個項目外，長樂會核心成員更堅持誠心的陪伴是不可缺少的一環。但需要做所有活動都能做到卻不是容易的事。因為長樂會核心成員是來自不同的崗位，而在不影響平日的工作流程下做到上述的堅持，是需要很多的配合。幸運的，與管理層商議後得到全力支持，同時其他各部門同事的協助，分擔成員日常的工作。經過不斷的調配及安排，方能讓整個改善項目順利進行。
結果：	-『長樂會』會員由起初的15人，激增至現時約280人，增幅已超過1767%，每年平均年增長百分比為176.7%，此點足以證明長樂會的成功。 - 愉景灣服務管理有限公司於2019-2020年參與香港老年學會主辦，賽馬會屋苑關顧護老計劃，並在2019-2020年度全港優秀護老者選舉中，兩名長樂會核心成員獲得嘉許狀,而於2020-2021年，亦有另一名長樂會核心成員於賽馬會屋苑關顧護老計劃- 2020-2021年度全港優秀護老者選舉中獲得金獎。 - 愉景灣服務管理有限公司於2023年更榮獲由香港民政及青年事務局與義務工作發展局合辦『香港義工獎』所頒發的『年度十大愛心屋苑』的殊榮。



會員人數遞增，來自不同地方的長者們以互相尊重為本，接受大家的文化共融在一起，發揮互相幫助的精神。

透過不同的活動，使長者們生活圈子擴大。同時，通過學習及認識新事物，讓長者獲取更多最新資訊。讓『老有所用』充分發揮及展現。

