

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



新城市廣場第三期住宅
啟勝管理服務有限公司
鄧耀楷-物業及設施經理

主辦機構
Organized by



攜手

35TH

前進

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)

基本資料：

公司名稱	啟勝管理服務有限公司
屋苑名稱	新城市廣場第三期住宅
負責人姓名及職位	物業及設施經理 - 鄧耀楷
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：人力資源部 ☒ 管理公司前線員工：服務處，工程部，保安部 ☒ 業主立案法團：新城市廣場第三期業主委員會 ☐ 外判公司： ☒ 其他：由服務處職員及業戶組成的長者義工隊
協辦機構及社區伙伴	☒ 協辦機構：香港老年學會/ JCECC 賽馬會安寧頌計劃/ 勞工處 ☒ 社區伙伴：服務處聯同業委會成立了「長者義工隊」 ☐ 其他：
生態環境	沙田新城市第三期位於沙田市中心，離地鐵站大約五至八分鐘路程，交通方便四通八達。整個物業分為下層商場以及上層住宅，總共有五幢住宅並一共超過700個單位。至今該物業樓齡已達33年，而許多從屋苑落成便入伙的業主都已退休，高齡業戶的數目所佔的比例有所增加，根據屋苑人口統計，約有多於2成的業戶為60歲以上人士。 就提及的屋苑住戶高齡化趨勢，提供給長者的服務和設施需求亦都增加。服務處一直以來都致力於優化對長者的服務，我們亦都非常注重長者的生理及生理健康，會因應着不同的需求提供相應的協助，與此同時我們亦於不同的機構和社區伙伴合作，透過不同的活動，希望能提供給長者理想及舒適的居住環境。

服務對象為屋苑內的長者，計劃的支援來自啟勝管理服務有限公司、香港老年學會、新城市廣場第三期住宅服務處。

長者友善政策包括為長者提供健康檢查及醫療服務、提供生活及社區資訊予長者、建結社區義工組織增加長者支援網絡。



改善項目

01

定期為長者提供健康檢查及醫療服務 (例：舉辦健康講座; 派駐流動醫療車; 設立固定醫療站或護士站)

02

提供生活及社區資訊予長者 (例：設立長者資訊平台; 提供簡便、易明及多元的資訊)

03

建結社區義工組織增加長者支援網絡 (例：安排義工定期探望長者)



B. 介入及服務協議 (項目內容詳情)

改善項目名稱：	1.設立長者自助健康檢查站 2.提供生活及社區資訊予長者 3.建結社區義工組織增加長者支援網絡
具體內容及實施方法	I. 生理健康 – 與學會及勞工處合作，培養長者進行定期健康檢測的習慣 與香港老年學會合作，為長者提供定期健康檢查及醫療服務，服務內容包括舉辦健康講座，派駐流動醫療車輛，設立固定醫療站或立護士站；在屋苑內設立長者健康自助檢查站，並提供健康檢查用品供長者使用。 參加勞工處護心計劃，提供合適器材及指引，希望能提升住戶及長者對健康的關注度，建立平台令住戶可以進行定期檢測。 II. 資訊流通 – 與專業協會合作，希望提供合適及正確的資訊給長者 與香港老年學會及JCECC 賽馬會安寧頌計劃合作，提供有用的資訊給長者。在一般而言，長者在使用網上資訊平台有困難，往往未能獲得相關資訊。 服務處希望透過設立長者資訊平台，以提供簡易明解的資訊，如提供予長者透過實體海報資訊板、實體電子屏幕、手機應用程式或者是傳單發放生活及社區資訊予長者，望能夠讓長者能更貼近時事。 III. 心理健康 - 建立社區義工隊，提供個人化的上門探訪及支援服務 由服務處職員及業戶組成的長者義工隊，目的是增加長者的支援網絡，按照物業的長者或特別需要照顧的人士記錄表，安排義工定期探望長者，並為長者提供日常關懷各種日常生活的支援例如：防疫、防風、防盜、家居維修等。而附近業主的加入亦可以令義工隊能更有效率地提供協助給長者，希望在日常生活上能為老人特別是獨居老人提供心靈上的協助和關懷。
政策：	致力承擔服務樞紐角色，積極推動及完善長者服務，以締造一個關懷互助的屋苑。
指引：	1.記錄使用自助健康檢查站的人數，平均每月使用人數 2.搜集有關長者健康活動、生活消閒、交通及購物等資訊 3.組成義工隊後安排了兩次探訪活動，提醒住戶有需要可向本苑協助

資源投入：	☒ 人力：新城市廣場第三期員工 - 服務處，工程部，保安部/ 由服務處職員及業戶組成的長者義工隊 ☒ 財政資源：由業主委員會同意動用的屋苑資金 ☒ 設施：設置健康檢查站及有關設備，提供維修及支援網絡相關的物資 ☐ 其他資源：
記錄方法：	由服務處職員人手記錄，統計人數後數後，填寫google from 記錄有關數據
預期困難及解決方法：	1. 長者在使用健康檢測用具時可能面臨困難 - 缺乏經驗：許多長者在日常生活中較小機會接觸到各種健康檢測用具，因此對於這些設備的使用方法可能不熟悉，或未能正確解讀有關檢測的結果。可以拍攝短片或製作教學視頻供給長者觀看，讓他們可以在自己的時間和節奏下學習使用方法。 - 學習困難：由於年齡的增長和可能存在的認知問題，長者可能在學習和理解新的使用方法時遇到困難。他們可能需要多次重複的指導和示範才能掌握使用技巧。可以在醫療用具上加上清晰易懂的標籤和說明書，使用大字體和圖示，以方便長者閱讀和理解。 - 需要協助：長者在學習和使用醫療用具時，通常需要他人的幫助。服務處可以在服務初期安排有經驗的職員或義工，專門指導長者使用醫療用具並回答他們的問題和疑慮。 2. 長者對於海報資訊不感興趣或有健康問題而未能閱讀資訊 - 除了海報和文字資訊，提供口頭指導是一種有效的方式。指導人員可以直接與長者進行面對面或電話對話，提供個人化的指導可以更好地適應長者的需求和理解能力。為了確保長者得到必要的指導和支持，可以考慮定期進行家訪或在社區組織活動。這樣可以直接與長者交流，了解他們的困難和需求，並提供必要的指導和支援。 3. 預期部分長者或會較不主動接受服務處提供的探訪服務 - 部分長者可能對接受陌生人的探訪感到不安或抵觸，又或部分長者可能對於探訪服務本身沒有興趣或認為自己並不需要這樣的支援。義工應該尊重長者的意願，並給予他們適當的空間和隱私，通過友善和耐心的態度逐漸建立起與長者之間的信任關係。他們可以透過簡單的交談、關注長者的興趣和需求，以及提供實際的幫助來促進互動。義工可以提供有價值的服務，例如幫助長者處理日常生活中的雜務、提供陪伴和聆聽等。這樣可以讓長者感受到義工探訪的實際效益，提高他們對服務的興趣和接受度。
預期成果	1. 長者學會使用醫療用具，可自行作日常檢查生命表徵 2. 令長者接納更多不同資訊 3. 期望長者與本苑義工隊多加溝通，促進生活及心靈健康
預計完成日期	預計於2023年尾完成

可附上「介入及服務協議」的相片及簡介 (改善前的相片)

健康講座



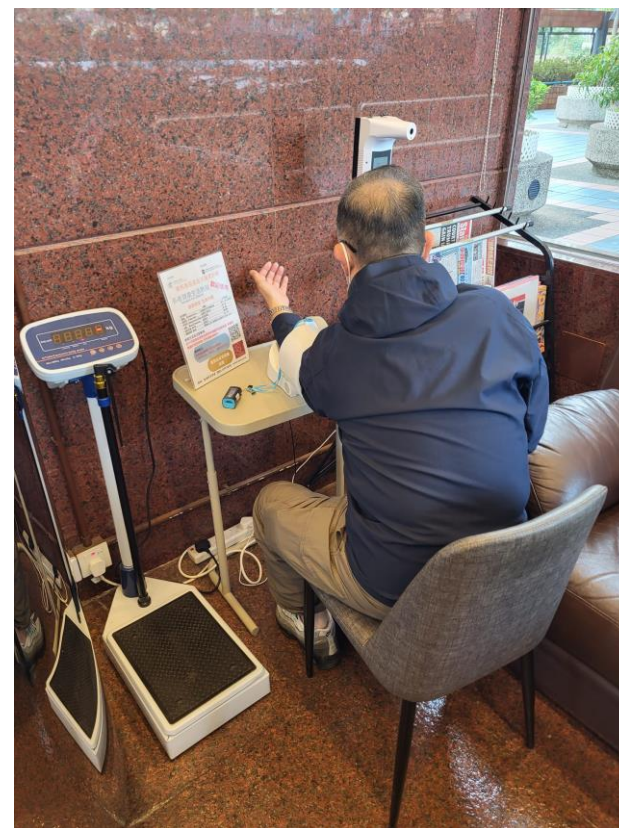
可附上有關「轉變模型(轉變過程及成果)」的相片及簡介 (例如：相片、意見問卷分析、使用量分析、分析報告等)

社區義工組織



定期為長者提供健康檢查

每年與外間機構
合作，在屋苑內
為長者住戶提供
健康檢查



定期為長者提供健康檢查



在屋苑內設立長者自助
健康檢查站；與外間機
構合作，在屋苑舉辦4
次健康講座



提供生活及社區 資訊予長者



提供生活及社區 資訊予長者



專業評審最可靠
優質院舍展新貌

香港安老院舍評審計劃
香港老年學會

RACAS
HONG KONG ASSOCIATION OF GERONTOLOGY
香港老年學會

查詢電話：2727 3250 / 3705 2383
<http://www.hkag.org>
地址：九龍尖沙咀金巴利道35號金巴利中心一樓 /
新界葵青石籬(一)邨石籬樓地下18-20號
傳真：3705 2507 電郵：racas.adm@hkag.org

支持機構：
HKCSS 香港社會服務聯會
HKASD 香港社會服務聯會
香港中文大學
香港中文大學醫學院
香港中文大學護理學院
香港中文大學社會工作系

香港

認知障礙症
資源地圖

策劃 —— 陳曉蕾

實地探訪全港
專為認知障礙症患者
而設的日間中心

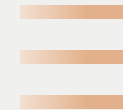
HONG KONG
DEMENTIA
RESOURCE MAP

照顧路線圖 / 港島、九龍、新界區照顧資源
防走失追蹤器 / 當吞嚥困難
照顧者支援 / 走好最後一程 / 大智飯局

提供生活及社區 資訊予長者



建結社區義工組織增加長者支援網絡



屋苑內組織由服務處職員及住戶組成的義工隊

建結社區義工組織增加長者支援網絡



屋苑內組織由服務處職員及住戶組成的義工隊

建結社區義工組織增加長者支援網絡



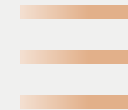
屋苑內組織由服務處職員及住戶組成的義工隊

建結社區義工組織增加長者支援網絡



屋苑內組織由服務處職員及住戶組成的義工隊

建結社區義工組織增加長者支援網絡



屋苑內組織由服務處職員及住戶組成的義工隊

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：	疫情期間，義工隊亦會將政府或地區組織送贈的防疫物資，親身及優先派發予屋苑長者，及後為繼續承接有關服務服務處聯同業委會於2023年成立了長者義工隊，並逐漸擴大了服務的範圍和內容。除了提供生活起居和家居維修支援，長者義工隊還開始為屋苑長者提供其他形式的幫助和支持。 長者義工隊與香港老年學會合作，為屋苑添置了身體檢查器材用於進行基本的健康檢查，例如血壓測量、血糖監測等。長者可以在屋苑內的自助健康檢查站進行檢查，以便及早發現潛在的健康問題。此外，義工隊還舉辦各種講座和活動為長者提供生活和社區的相關信息。這些講座可以涵蓋各個方面，例如健康保健、防疫知識、法律常識、社交技巧等等。通過這些活動，長者可以獲取實用的知識和技能，提高他們的生活質量和社交能力。長者義工隊在服務過程中也得到了熱心住戶的加入，現時共有11名成員。
有關推行改善項目的負責員工：	服務處全數33名職員及住戶義工： 職員們負責組織和協調各項活動，確保項目的順利運作，而住戶義工們則積極參與志願工作，提供額外的支援和陪伴給屋苑長者。他們的參與不僅提高了服務的效率，還加強了屋苑內的社區凝聚力和互助精神。
有關協作伙伴：	香港老年學會、業委會 香港老年學會和業委會是長者義工隊的重要協作夥伴。香港老年學會作為專業機構，提供專業指導和支持和協助長者義工隊提供更專業的服務。他們不僅提供了身體檢查器材，還舉辦了講座和培訓，增加長者義工的專業知識和技能，使他們能夠更好地應對長者的特殊需求。 業委會則在組織和管理屋苑事務方面發揮重要作用。他們與服務處聯合成立了長者義工隊，並提供必要的資源和支持，確保義工隊的運作順利。業委會還與長者義工隊密切合作，共同制定和實施一系列的社區活動和服務項目，以滿足屋苑長者的需求。這些協作夥伴的參與和支持，使長者義工隊能夠更好地發揮作用，提供更全面和專業的服務給屋苑長者。透過彼此之間的合作和共同努力，他們共同改善了長者的生活質量，促進了社區的互助和共融。
有關生態環境：	根據屋苑人口統計，2020年約20%業戶為60歲以上人士，2023年約有22%的業戶為60歲以上人士，預期未來只會繼續上升，因此有需要調整服務策略，以針對長者的需求。

有關長者居民：	屋苑長者對於服務處安排活動表示感謝安排有關活動。 屋苑長者的積極參與和對服務處活動的回饋是轉變模型成功的重要驅動力。 服務處會定期進行活動滿意度調查，以了解屋苑長者對於安排的活動的看法和意見。這些調查可以收集到關於活動內容、組織和執行的反饋，並提供改進的方向。通過積極回應屋苑長者的意見，服務處能夠持續提高活動的質量和適應性，並確保他們的需求得到滿足 服務處也會考慮到屋苑長者群體的多樣性，並根據他們的不同需求和背景來安排活動，確保所有屋苑長者都能夠參與和受益於社區環境的轉變。此外服務處透過了解長者參與活動的動機，以提供更有吸引力和符合長者期望的活動，增加他們的參與度和滿意度。
有關改善項目：	1.在屋苑內設立長者自助健康檢查站；在屋苑內為長者住戶提供健康檢查用品 2.提供予長者透過實體海報資訊板、實體電子屏幕、手機應用程式等，發放生活及社區資訊予長者 3.義工隊會定期探訪屋苑長者，為長者提供日常關懷，及防疫、防風、防盜、家居維修等支援
還有什麼原因導致改善項目能成功：	業主委員會支持長者服務計劃並同意動用的屋苑資金。 這意味著資金的可行性和可靠性得到確保，用於維護和改善屋苑的設施和服務，確保項目能夠長期運作並實現其目標。業主委員會通常具有在屋苑內影響力和資源配置的能力，他們可以發揮領導作用，動員居民參與改善項目並提供必要的資源和支援。
結果：	1. 促進良好生活習慣：幫助長者建立良好的生活習慣，每日作定期檢查了解身體狀況。每月約有30至40名長者使用此服務，總使用量大約在200至250次之間。透過這些檢查，服務處可以及早發現健康問題並提供適當的支持和指導，以確保長者的健康和福祉。 2. 提供相關設施和措施的資訊：服務處於2023年3月14日舉辦了關於生命表徵自我檢測的講座，並於2023年7月24日舉辦了關於長者理想家居設計和幸福生活的講座。透過提供相關資訊，服務處協助長者了解和利用這些資源，提高他們的生活品質和幸福感。 3. 擴大社交圈子和減少孤獨感：服務處於2023年9月27日進行了家訪活動，並於2024年2月2日進行了探訪活動，共巡訪了53名長者。這些活動讓長者有機會認識新朋友並減少孤獨感，同時也有助於避免長者與社會脫節，保持他們與社區的聯繫和參與感。

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)



目標成果

期望其他住戶能一同參與其中
促進不同年齡層的住戶彼此交流，增進屋苑和諧

