

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



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	城市專業管理有限公司
屋苑名稱	GRAND AUSTIN
負責人姓名及職位	MR. MAN LO
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： ☐ 管理公司前線員工： ☐ 業主立案法團： ☒ 外判公司：會所承辦商 ☐ 其他：
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	推動改善項目的原因： 1. 優化屋苑住宅環境，提高居民的生活品質。 2. 考慮到九龍尖沙咀地區長者人口增加的趨勢，改善項目可以提供更適合長者居住的設施和環境。 長者居民的特性及需要： 1. 長者居民可能有身體上的限制，屋苑已設有無障礙設施和舒適的居住環境。 2. 社交互動和支持系統對於長者的社交健康和心理健康至關重要。 3. 長者居民已擁有便利的交通和接近的醫療設施，而會所的職員亦有充足的訓練作支援。 屋苑鄰近的社區服務及設施能否配合長者居民需要： 1. 油尖旺有充足的社區服務，如賽馬會樂齡同行計劃-油麻地長者社區服務中心等可供住戶作心身支援之用; 長者住戶的照顧者是否能滿足長者住戶的需要： 1. 照顧者需要提供適當的支持和照顧，以滿足長者住戶的需要，可能需要相關的培訓和支持計劃。 其他有關屋苑/社區的情況/數據： 1. 提供的數據顯示，屋苑擁有一個戶外泳池和公用花園或遊樂地方，提供居民康樂和休閒空間。 2. 屋苑中的停車場共有386個車位。

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)



過去三年有關於設施使用時的意外事件 (按年分列) 包括受傷或死亡事件需要急救處理或入院求助 (請列明每件事故的詳情)

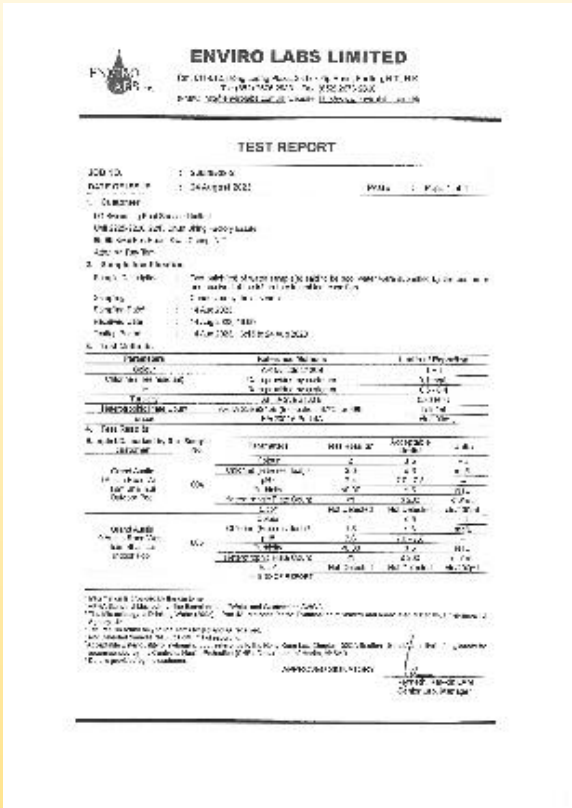
1. 27/3/2021

清潔部員工通知會所員工有住戶於男更衣室暈倒，會所員工先通知保安部尋求協助，再即時到更衣室查看。員工查看時發現住戶於洗手盤前暈倒而且頭部有輕微出血，員工先嘗試喚醒住戶，住戶亦即時回復清醒。員工先協助住戶止血作初步處理，再查詢事發經過並喚救護車作進一步處理，同時聯絡住戶家人有關事宜。住戶表示於健身室運動後感到疲倦，於更衣室休息時突然眼前一黑暈倒，救護員到場再作進一步處理，會所員工向住戶提供毛巾披肩及暖水供住戶飲用。最後住戶家人陪同住戶到醫院就醫，稍後時間員工聯絡住戶家人作慰問時住戶及住戶家人亦表示感謝來電慰問及協助處理事件。

2. 10/8/2021

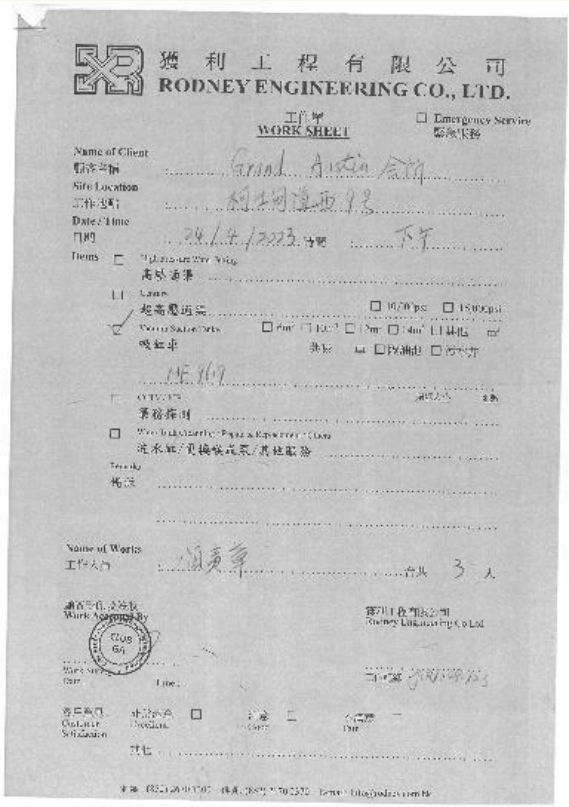
室外池泳客表示於休息時被蜜蜂針到左手食指，感到腫痛，會所員工表示不清楚蜜蜂是否有毒性，建議住戶召喚救護車到醫院作進一步檢查，住戶表示同意。會所員工向住戶提供毛巾披肩及暖水供住戶飲用，於等待救護車時巡查泳池沒有發現蜂巢，同時救護員到場為住戶作包紮並上救護車到醫院。員工再巡查會所及屋苑範圍皆沒有發現蜂巢，稍後時間員工聯絡住戶家人作慰問時住戶及住戶家人亦表示感謝來電慰問及協助處理事件。

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)



泳池水質報告及合格證書

會所十分重視泳池的水質，會定期安排合資格化驗公司每月檢查會所室內及室外泳池池水，以確保泳池水質合乎法例訂定的標準，令每位住戶尤其是長者能加倍安心舒適地暢泳，對水質情況加強信心和信賴。



污水排放及隔油池檢測報告

會所會定期安排合資格化驗公司監測污水，確保所排放的污水水質符合條例訂明的條款及條件為達到標準，會所亦會定期安排專業人士進行隔油池吸缸處理，確保污水排出時合乎法例要求，並讓居住的長者享受安全的會所環境。

B. 介入及服務協議 (項目內容詳情)

改善項目名稱：	1. 連結物業管理提升服務長者質素 2. 建結社區服務提供多元服務
具體內容及實施方法：	• 設立健康資訊站，提供各項有關身體及保健資訊。 • 設有隧道式血壓計及超聲波自動量度身高BMI、體脂分析儀； • 大部份同事已接受AED 訓練，並鼓勵所有會所員工參與香港老年學會的網上自學計劃； • 長者健體伸展興趣班及超聲波自動量度身高BMI、體脂分析； • 公司亦為員工會設立【心情熱線】，為有情緒需要支援的同事作心理輔導，如保安同事多為長者，透過此計劃亦可以為他們心理上得到支援；
政策：	當會所員工學習相關知識後會按照會透過微及中系統方式，並將長者居民的需求，進行以下措施並將其轉化為他們喜歡的興趣班(如舉辦試堂等誘因鼓勵長者多參與)： • 我們會所亦會舉辦長者義工服務隊，以鼓勵長者多走出去，以義工活動讓他們感受退休後亦可以找到新方向。 • 本司的訓練經理亦為登記精神護士，他會透過日常的訓練課程向前線員工提供培訓。 • 透過會所每季的MEETING，向前線員工推廣長者友善的推廣； • 透過和不同社區機構及組織的合作，如由老年學會舉辦的健康講座，每名完成後的參加者亦可以獲得血氧儀等，都是直接鼓勵長者自身多加留意自身的健康變化，並養成他們自我檢查的習慣，而我們的會所同事亦會教導他們怎樣使用血氧儀，如血氧濃度低於正常值為$\geq 95\%$，便需要他們的家人注意了。
指引：	服務對象是GRAND AUSTIN的會所員工會按照長者友善屋苑計劃的，他們是提供服務給居民的重要人員，如遇到屋苑長者的心身健康問題，亦有初步的認知，如情況嚴重，有機會須要轉介醫護或專業人士去跟進。

資源投入：	☐ 人力： ☐ 財政資源： ☐ 設施： ☒ 其他資源：增加為長者不同項目的興趣班
記錄方法：	通過日常會所會議及日常訓令去記錄
預期困難及解決方法	作為會所承辦商，我們可能面臨如何取得社交圈子支持、社區團體支持以及長者居民支持等問題，以下是一些策略和解決方法： 1. 舉辦吸引人的活動：組織有趣且具有吸引力的活動，如懷舊音樂會、長者皮膚護理工作坊、心血管健康講座等，旨在吸引長者和在地居民的參與。確保活動內容符合他們的興趣和需求，並提供適當的交通安排，以便他們能夠輕鬆參與； 2. 與社區團體合作：建立與社區團體的合作夥伴關係，例如社區中心、長者組織或非營利組織。透過與這些團體的合作，您可以共同舉辦活動，利用他們的資源和專業知識，並獲得他們的支持和宣傳。如香港老年學會； 3. 溝通和聆聽：與長者居民和他們的支援網絡進行積極的溝通和聆聽。了解他們的需求、關切和意見，並尋求他們的參與和合作。如過往舉辦的長者智能手機應用班，當他們學習後，可以使用手機使用屋苑提供一個網路平台讓他們表達意見和提供建議； 4. 提供便利和支持：為長者居民提供方便和支持的條件，例如提供交通安排、提供彈性時間、提供必要的設施和設備等。這樣可以減輕他們參與的障礙，增加他們的參與意願； 5. 積極參與社區活動：作為會所承包商，積極參與社區的其他活動，如社區清潔日、慈善活動等，可以增加您在社區中的知名度和信譽。透過這樣的參與，您可以建立更多的社交連結，並得到社區居民和團體的支持。
預期成果	作為會所承辦商，我們的目標是在社區中獲得廣泛支持，特別是在長者群體中。我們預計能吸引Grand Austin長者居民參與我們的活動，提供舞蹈班、健身活動、手工藝工作坊、音樂會及水療班等服務。我們也會增設多項活動、休閒區等，在會所營造充滿活力的社區環境。我們亦會考慮與社區團體合作，積極聆聽居民需求，持續改進服務。我們致力於打造一個豐富多彩且舒適的會所，滿足長者居民的需求，並獲得他們的支持和參與。
預計完成日期	持續進行

可附上「介入及服務協議」的相片及簡介 (改善前的相片)



社區智能回收車
Community Smart Recycling Vehicle

免費體驗後，
可獲精美禮品乙份，
數量有限，送完即止！
Participants will receive 1 gift
after trial run.

Grand Austin 近第五座卸貨區
Loading Area near Tower 5, Grand Austin

2022年7月3日(星期日)
下午2時半至下午5時半
3 July 2022 (Sun)
2:30 pm - 5:30 pm

環境保護署
Environmental Protection Department

環境保護署
Environmental Protection Department

綠領行動
Green Leader

Clean住回收
減廢樂繽紛
Clean Recycling Carnival Day

日期 Date: 21/11/2021 (星期日 Sunday)
時間 Time: 第一階段 Session: 2:00 to 2:30 pm
第二階段 Session: 2:30 to 3:00 pm
第三階段 Session: 3:00 to 3:30 pm
第四階段 Session: 3:30 to 4:00 pm
每場限額20人
Maximum of 20 persons per session

地點 Venue: 會所6樓空中花園
6/F Sky Garden, Clubhouse
費用 Fee: 免費 Free

報名日期: 2021年11月11日
報名電話: 3417 9081
Club GA

環保扎染工作坊
TIE-DYED FABRIC WORKSHOP

日期 DATE: 19/11/2022 (星期六 SATURDAY)
時間 TIME: 15:00-16:30
地點 VENUE: 宴會廳 (-) FUNCTION ROOM 1
年齡 AGE: 8歲或以上 AGED 8 OR ABOVE
名額 QUOTA: 6 PERSON
費用 FEE: \$20/PERSON

報名日期: 2022年11月11日
報名電話: 3417 9081
Club GA

天然潤膚膏製作坊
Natural Lanolin Cream Workshop

費用 Fee: \$98/位 Person

25/09/2021 星期六 Saturday
Function Room 1 宴會廳 1
11:00 - 12:30 (Class A)
15:00 - 16:30 (Class B)
(3位名額 Quota/Class)

報名日期: 2021年9月25日
報名電話: 3417 9081
Club GA

綠色生活系列
Green Life Series

ECO Enzyme Workshop

環保酵素製作坊

費用 Fee: \$10/位 Person

16/05/2021 (星期日 SUN)
宴會廳1 Function Room 1
10:00 - 11:00 (Class A)
11:30 - 12:30 (Class B)
15:00 - 16:00 (Class C)
(3位名額 Quota/Class)

報名日期: 2021年5月16日
報名電話: 3417 9081
Club GA

環保小豬錢罌製作坊
Eco-Friendly Piggy Bank Workshop

費用: \$40/位 person

12/11/2022 (星期六 Saturday)
宴會廳1 Function Room 1
11:00-12:30
(6人 persons/堂 Class)
活動對象: 6歲或以上人士參加
Event for aged 6 or above only

報名日期: 2022年11月12日
報名電話: 3417 9081
Club GA

GRAND AUSTIN 加設不同的供長者使用的健體器材，讓長者在會所當中可以在戶外使用，另外會所亦根據不同的持份者意見，舉辦不同的促進長者的興趣班，以促進他們心身健康。

可附上「介入及服務協議」的相片及簡介 (改善前的相片)



於會所於不同位置設置空氣淨化機，讓長者住戶可於空氣清新及流通的環境下享用會所設施。

可附上「介入及服務協議」的相片及簡介 (改善前的相片)



GRAND AUSTIN會所室外範圍有大量綠化地帶及植物，容易滋生蚊蟲。為保障各住戶可舒適地享用會所設施，會所於不同位置均增設滅蚊機。



會所增設傳統三色回收箱及舊衣回收箱外，亦有參與由環境保護署推出的「智能回收系統先導計劃」，尤其讓長者住戶體驗智能回收，同時透過系統賺取電子積分兌換禮品。



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：	1. 首先，我們會與管理公司保持定期的溝通和協調。這包括定期會議、報告和進度更新，以確保雙方保持良好的信息交流和理解。我們願意接受管理公司的指導和建議，並及時回應任何關於會所運營的問題或需求。 2. 其次，我們願意遵守管理公司制定的政策和指引。這包括遵從會所運營的規範、安全和環境保護要求，以及遵守管理公司的財務和行政程序。我們將確保我們的運營符合管理公司的要求，並及時提供相關的報告和文檔。 3. 此外，我們願意與管理公司合作制定和執行改善項目。我們將主動提供專業意見和建議，參與項目的設計和實施。我們將與管理公司的團隊密切合作，確保改善項目能夠順利執行，並達到預期的效果。 4. 最後，我們將致力於保持良好的合作關係和互信。我們將以誠信、專業和負責任的態度對待管理公司，並努力滿足他們的期望和需求。我們願意傾聽和解決管理公司的關注和問題，以確保我們的合作能夠長期維持並不斷改進。
有關推行改善項目的負責員工：	負責人需要具備多個能力要求，以有效地推行和管理會所的運營。以下是一些重要的能力、技能、經驗和特性： 1. 領導能力 2) 管理能力 3) 專業知識 4) 溝通能力 5) 問題解決能力 6) 團隊合作能力 7) 彈性和適應能力 負責人通常會得到指導、培訓和支援。指導和支援可以來自上級主管、專業顧問或其他內外部專家。這些人可以提供指導建議、分享經驗和知識，以幫助負責人更好地履行職責。此外，負責人還可以參加相關的培訓課程和研討會，以不斷學習和提升自己的專業能力。每名會所的員工亦可以透過本公司研發的智能學習平台吸取知識。另外，我們的訓練經理會實時檢討每名同事的學習進度。同事們也會透過日常的訓練，再加上由香港老年學會舉辦的線上課程，以增加員工的技能和知識。
有關協作伙伴：	作為會所承辦商，我們會與有照顧老人經驗的NGO合作，例如香港老年學會等機構，以創建員工學習的機會。我們會尋找合適的合作伙伴，並邀請他們進行面談了解彼此。合作模式可以是合資、外包、聯盟或供應鏈合作。協作伙伴的投入度根據合作模式和目標而有所不同，我們會明確期望並建立良好的溝通和合作機制。這樣不僅能夠為員工提供學習機會，還能夠提供更好的照顧服務給GRAND AUSTIN的長者。
有關生態環境：	GRAND AUSTIN住戶的關注點和需求是我們改善項目的主要考慮因素。以下是與他們相關的重點： • 舒適和便利生活空間：GRAND AUSTIN住戶希望享受舒適、高品質的生活環境。改善項目可以關注室內裝修、公共區域設施和維護，以提供他們舒適和便利的生活空間。 • 在會所同圍戶恆常經過的路線上，設置植物牆及綠化區，讓整個會所更美觀，提升環境質素。 • 會所除設有傳統三色回收箱及舊衣回收箱外，亦有參與由環境保護署推出的「智能回收系統先導計劃」，尤其讓長者住戶體驗智能回收，同時透過系統賺取電子積分兌換禮品。 • 環境可持續性：住戶對環境可持續性和節能減碳意識日益增強。改善項目可以包括節能設施、回收系統和環保倡議，以促進可持續發展和環境保護。 • 總之，GRAND AUSTIN住戶的需求和關注點將是改善項目的核心，我們將努力滿足他們的期望，提供一個舒適、安全、社交互動和環保可持續的居住環境。

有關長者居民：	接觸策略： - 會所會定期舉辦會所聯誼活動，將會加大吸引長者居民參與的百份比。 - 使用會所的APPS 及公司的社交平台宣傳。 誘因： - 提供有意義的改善項目, 如鼓勵會所員工參家老年學會舉辦的課程，後續將最新的資訊帶回會所，增加GRAND AUSTIN 長者的參與動機。 - 考慮舉辦獎勵計劃，鼓勵長者及其家屬參與並提供意見。 - 建立直接溝通和反饋機制。 解決困難： - 安排已經接受相關長者溝通訓練的會所員工，在日常時間當值，以符合長者居民的需求。 - 提供支持和協助，如交通和長者興趣班服務。 - 聆聽和回應長者居民的反饋，調整項目內容。 參與投入： - 定期評估並提升參與度。 - 根據需求調整服務和活動。 照顧者的協助： - 鼓勵照顧者參與和支持會所興趣班項目, 以提供屋苑長者的心身健康。
有關改善項目：	改善項目內容針對長者住戶的需要是非常重要的。為了確保改善項目的有效性和適切性，我們可以進行以下步驟： A. 進行需求評估：與屋苑的住戶進行訪談、問卷調查，了解他們的需求、興趣和意見。 B. 分析和評估：根據收集到的資訊，分析和評估不同改善項目的可行性和優先順序。 C. 定期反饋：與長者住戶保持溝通，如在會所時常與他們接觸及溝通, 接受他們的反饋，以確保改善項目的持續改進和調整。 介入方案的實行應該根據服務對象的需要和特點來進行。以下是一些可能的方式和程序： A. 個別諮詢：提供個別諮詢服務，如他們出席興趣班後可以留下，個別與導師或會所職員溝通，瞭解每位長者住戶的具體需求和願望。 B. 定期會議：與業主委員會定期會議，共同討論服務內容和改進屋苑長者的興趣班。 C. 多元化活動：根據不同的興趣和能力，提供多樣化的活動選擇，以滿足不同長者住戶的需求。 D. 量身定制計劃：根據每位長者住戶的特殊需求和健康狀況，制定個別化的服務計劃。
還有什麼原因導致 改善項目能成功：	成功推行改善項目的關鍵措施包括開放溝通和參與、確定目標和提供必要資源。在遇到困難時，我們可以通過激發參與度、解決語言和文化差異、尋找外部合作夥伴和有效管理資源等方法來克服困難。這樣能夠確保項目成功並使長者住戶受益。
結果：	我們非常重視改善項目的預計成效與實際結果之間的比較，以確保我們的服務能夠真正滿足長者住戶的需求並取得預期的成效。以下是我們在這方面的做法： - 預計成效的設定：作為承辦商，我們與GRAND AUSTIN的管理團隊和相關利益相關者合作，明確設定改善項目的預計成效和目標。這包括項目的具體目標、預期的參與度、滿意度提升等方面。 - 數據收集和監測：我們會定期收集相關數據和指標，以監測項目的實際進展和成效。這可能包括參與度統計、居民滿意度調查、活動參與率等數據。 - 數據分析和比較：我們會進行數據分析，將預計成效與實際結果進行比較。這有助於我們了解項目的實際效果，並確定是否達到了預期的成效。 - 評估和調整：基於比較結果，我們與GRAND AUSTIN的管理團隊一起評估項目的成效。如果項目達到或超出了預期成效，我們將繼續推行和擴大項目。如果實際結果不如預期，我們將與管理團隊合作評估原因並進行相應調整，以改進項目的成效。

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)



GRAND AUSTIN 全部改為透光的窗簾，可以讓長者在會所當中可以在柔和的光線當中閱讀，亦為他們提供了一個舒適的環境,促進長者心身健康。



GRAND AUSTIN 亦設有不同位置設置溫度及濕度計，以便監測會所溫度是否正常，讓住戶可舒適地於會所享用設施。

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)



GRAND AUSTIN於住戶恆常經過的路線上，設置植物牆及綠化區，讓整個會所更美觀，提升環境質素。亦為他們提供了一個舒適的環境,促進長者心身健康。

多謝參與「建立長者友善屋苑比賽」