



啟勝管理服務有限公司

KAI SHING MANAGEMENT SERVICES LIMITED

新屯門中心

建立長者友善屋苑比賽

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	新屯門中心
負責人姓名及職位	物業主任 - 李健勤先生
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：區域經理 - 陸建華先生 ☒ 管理公司前線員工：物業經理 - 吳耀成先生 ☐ 業主立案法團： ☐ 外判公司： ☐ 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：鄰舍輔導會、仁愛堂 ☐ 其他：

A.行動模型 (計劃書) 基本資料：

生態環境

1. 推動改善項目的原因

- 新屯門中心於**1990**年入伙，樓齡已達**33**年。
- **10**座住宅大廈，每座**44**層，合共**3500**戶。
- 第一手置業的業主已年屆退休年齡，人口逐漸老化。
- 根據政府統計處**2021**年人口普查報告，屯門區人口為**506,879**，當中**60**歲或以上人士為**143,988**，佔**28%**。
- 富新區（新屯門中心及富健花園），人口為**18,409**，推算區內**60**歲以上人士超過**5,000**名。
- 新屯門中心約有**2,600**名長者。

2. 長者居民的特性及需要

- **60 至 70歲居民**
 - 具自理及工作能力，照顧兒孫日常起居。
 - 或有需要照顧更年長的父母。
 - 子女大多已成家立室或已獨立搬出，只會在假日探望父母。
 - 平均知識水平較高，部份曾受高等教育，甚或是專業人士。
 - 懂得使用科技產品，如智能手機，互聯網等。
 - 退休前勤於工作，往往會忽視身體狀況。
 - 誤以為身手仍靈活，因而造成受傷。
 - 容易忽視血壓高、腦退化等長者常見疾病，未能及早醫治。

A.行動模型 (計劃書) 基本資料：

生態環境

2. 長者居民的特性及需要

- 70歲以上居民
 - 知識水平較低，較難適應新事物。
 - 部份長者因缺乏關懷、身心健康欠佳，出現以下情況：
 - 積壓負面情緒
 - 獨居、欠缺社交圈子，情緒無法宣洩。
 - 向鄰居/服務處提出無理要求/投訴，以宣洩個人負面情緒。
 - 失智
 - 因阿茲海默症作出異常行徑 (例如: 叫囂、隨處便溺、露體)。
 - 行動不便
 - 因帕金森病、中風造成肢體障礙，容易跌倒受傷。
 - 失救/自殺傾向
 - 獨居者遇有事故/身體不適而求救無援。
 - 長期病患、抑鬱、精神病，促使自殘/自殺行為。

3. 屋苑鄰近的社區服務及設施

- 鄰近康體設施
 - 湖山公園
 - 賽馬會屯門蝴蝶灣體育館
 - 屯門高爾夫球中心
 - 屯門游泳池
- 附近支援長者的服務機構
 - 和悅會(屯門)
 - 鄰舍輔導會
 - 基督教香港信義會社會服務部
 - 屯門湖康長者健康中心

A.行動模型 (計劃書) 基本資料：

生態環境

4. 屋苑長者設施

- L4平台石春路
- L4平台遊樂場運動區
- L3社區中心閱讀室 (閱讀報紙及雜誌)、健身室、按摩椅等

5. 常見問題

- 拒絕協助
 - 獨居 / 雙老業戶大多認為有足夠自理能力，不需要他人協助。
- 社區支援不足
 - 社福機構需要由事主/直系親屬自行申請求助。
 - 申請服務需要滿足特定要求。
 - 部份服務需要輪候。
- 家人漠視
 - 失智長者即使不是獨居，仍會因家人工作繁忙而缺乏接受照顧。
 - 獨留失智/行動不便的長者於家中，期間容易出現意外。
 - 照顧者缺乏知識及技巧，未能以正確方法照顧長者，事倍功半。
 - 照顧者未能抱持正面心態，視身心健康欠佳的長者為家庭的負累。
 - 認為自己有能力照顧 / 已盡力照顧，從而拒絕向社福機構求助。

A.行動模型 (計劃書) 基本資料：

屋苑背景:

- 新屯門中心於1990年落成，至今已有30年
- 屯門輕鐵車廠上蓋住宅項目
- 新屯門商場 (L2及L3層)
- 有10座大廈，每座44層，合共3500戶
- 新鴻基地產及香港鐵路有限公司合資



A.行動模型 (計劃書) 基本資料：

家人疏忽照顧事例:

9旬老翁獨自外出跌倒，老伯有失聰，有輕度失智，難以溝通，身上沒有手機。

幸得保安員認識住戶，在服務處協助下成功聯絡其女兒到場處理。

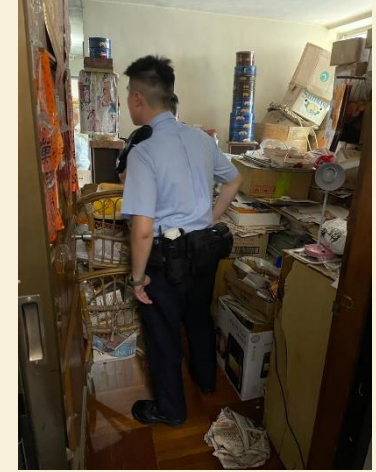
女兒稱父親日常拒絕協助，堅持自行外出，難以溝通，現獨居在第9座。



失智獨居長者事例:

8旬老翁每日獨自在屋苑平台餵飼白鴿，有輕度失智，難以溝通。曾在公眾地方便溺，蕩失路不懂回家。

保安員發現老伯沒有回家，遂報警求助，幸好警方尋回老伯，現已轉介至老人院。



A.行動模型 (計劃書) 基本資料：

屋苑有不少行動不便長者。



B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

改善項目名稱：	改善項目 1 -改善及增加樂齡設施
具體內容及實施方法：	服務對象： 1. 長者業戶 具體內容： 1. 社區中心健身室增設長者運動遊戲。 2. 更新大堂梯級斜台。 3. 遊樂場運動區更換無縫地蓆。 4. 更換具有跌倒偵測功能的閉路電視系統。 實施程序： 1. 尋求業主立案法團支持。 2. 成本較低項目 - 採購相關物資。 3. 成本較高的工程改善項目 – 草擬工程標書，進行招標程序。 4. 召開法團常務會議，為工程項目議決承辦商。 5. 進行改善工程。
政策：	目的： 1. 為長者業戶提供更多元化服務。 2. 改善環境，從設施協助長者日常起居。 3. 提升設施安全度，減低意外風險。

B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

指引：	軟件要求： 1. 取得業主立案法團支持，提供財務支持工程改善項目。 硬件要求： 1. 增設運動遊戲 (Nintendo Switch、相關遊戲軟件、遊玩場所)。 2. 更新大堂梯級斜台 (訂造不銹鋼斜台)。 3. 遊樂場運動區更換無縫地蓆 (地蓆產品需符合 EN1177/ BS7188 測試證書要求)。 4. 更換 CCTV (能安裝跌倒偵測軟件的DVR、高清鏡頭)。
資源投入：	☒ 人力：物業主管、工程主管、服務處職員2名、社區中心職員 2名、工程部技工2名 ☒ 財政資源：約 \$30萬 ☒ 設施：各座大堂、社區中心 ☐ 其他資源：
記錄方法：	1. 法團會議記錄 2. 拍照
預期困難及解決方法：	預期困難： 1. 未能取得業主立案法團支持。 解決方法： 1. 尋求低成本方法，容易獲得法團支持。 2. 強調提升設施安全的重要性，容易獲得法團支持。
預期成果：	設施服務人數：3,500戶
預計完成日期：	1. 社區中心健身室增設運動遊戲 - 2023年10月實施，持續進行 2. 更新大堂梯級斜台 - 2023年12月完成 3. 遊樂場運動區更換無縫地蓆 - 2023年12月經法團常務會議議決承辦商 - 預計2024年3月完成 4. 更換 CCTV - 2023年10月完成

B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

社區中心健身室增設長者運動遊戲

- Nintendo Switch Sports 運動遊戲
- 內有排球、羽毛球、保齡球、足球、擊劍、網球、高爾夫球 7 種運動
- 以揮動手掣模擬實體運動
- 輕鬆易玩，又帶來一定運動量
- 令長者接觸新事物，開闊眼界
- 適合老幼一同玩樂



B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

更新大堂梯級斜台

- 重新訂造不銹鋼斜台
- 增加斜台長度，從而降低斜度
- 使輪椅使用者更容易上落
- 照顧者推輪椅時亦更為省力
- 提升安全度，避免輪椅使用者因上斜乏力而向後滑到



B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

遊樂場運動區更換無縫地蓆

- 舊有地蓆為組合式，地蓆間縫隙容易令長者絆倒受傷。
- 更換無縫地蓆，提升安全性。
- 議案已獲得法團支持通過，預算工程於2024年3月完工。



議程 1.3 - 議決更換第 9 座遊樂場運動區地蓆工程

服務處巫就軍先生滙報，於 2023 年 12 月 1 日進行公開招標程序，截標日為 2023 年 12 月 15，共接獲 3 份標書。服務處向承辦商發出議價要求，承辦商表示報價維持不變。

報價分析如下：

承辦商	費用
1 奧思捷國際有限公司	\$86,000
2 耀佳工程公司	\$180,000
3 守宇工程有限公司	不報價

服務處巫就軍先生表示，合約工作內容包括拆除已損壞的地蓆，面積約 70 平方米；地蓆產品需符合 EN1177/BS7188 測試證書要求；承辦商需提供 12 個月免費保養期。「奧思捷」為最低報價承辦商，亦有本苑進行工程之工作經驗，建議可優先考慮。

各委員議決是否接納不足 5 間承辦商報價。

議決是否接納不足 5 間承辦商報價：		票數	議決結果
贊成	主席朱鉅唐先生、秘書溫偉強先生、司庫俞偉華女士、委員葉沛強先生、張瀚文先生、張德偉先生、江月萍女士、黃嘉文女士、陳錦玲女士及盧巧翠女士	10 票	通過接納不足 5 間承辦商報價。
反對	/	0 票	
棄權	/	0 票	

經各委員議決後通過接納不足 5 間承辦商報價。

各委員議決由「奧思捷國際有限公司」承辦第 9 座遊樂場運動區地蓆更換工程。

議決由「奧思捷國際有限公司」承辦第 9 座遊樂場運動區地蓆更換工程		票數	議決結果
贊成	主席朱鉅唐先生、秘書溫偉強先生、司庫俞偉華女士、委員葉沛強先生、張瀚文先生、張德偉先生、江月萍女士、黃嘉文女士、陳錦玲女士及盧巧翠女士	10 票	通過議決由「奧思捷國際有限公司」承辦第 9 座遊樂場運動區地蓆更換工程。
反對	/	0 票	
棄權	/	0 票	

經各委員議決後，通過由「奧思捷國際有限公司」承辦第 9 座遊樂場運動區地蓆更換工程，工程總金額為 HK\$86,000-。

B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

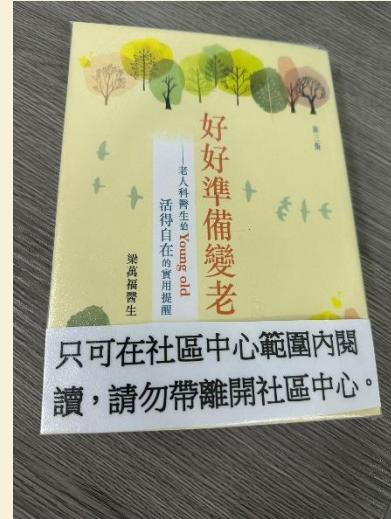
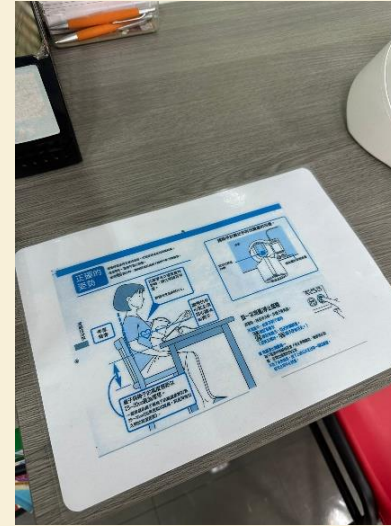
改善項目名稱：	改善項目 2 - 設置健康檢測站、定期探訪，並為有需要的長者加裝個人化設備 (如扶手等)
具體內容及實施方法：	服務對象： 1. 長期病患長者 2. 獨居長者 3. 雙老家庭 具體內容： 1. 設立自助健康檢查站 2. 每兩週協助身體檢查 (量度 BMI，血壓等) 3. 每兩週電話探訪獨居長者 4. 每月家訪特殊需要長者 (如: 行動不便、失智) 5. 評估家居環境，提供改善建議 實施程序： 1. 收集長者資料，計劃項目細節。 2. 由服務處同事組成義工隊。 3. 提供「照顧長者知識課程」予同事。 4. 透過每年更新單位聯絡資訊，統計屋苑內獨居長者數目。 5. 透過行動組記錄醫療人員進出，統計屋苑內有長期病患長者。 6. 日常工作中蒐集服務對象，由保安同事主動找尋隱閉長者單位。 7. 在社區中心設自助健康檢查站。 8. 協助長者進行簡單健康檢查。 9. 每兩週以電話探訪獨居長者。 10. 到訪長者單位，評估家居危機，提供改善建議 (如: 加裝扶手)。

B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

政策：	目的： 1. 宣揚長者健康生活。 2. 提醒長者時刻留意身體狀況，及早求醫。 3. 為獨居長者送上慰問。 4. 留意獨居 / 雙老長者狀況，若不幸發生事故能即時提供協助。 5. 做到公司「用心服務、做到最好」宗旨。
指引：	軟件要求： 1. 同事需接受培訓，以獲取正確照顧長者知識。 2. 同事需具備良好的溝通技巧及同理心，需懂得與患有失智的長者溝通。 3. 座頭保安員需要認識住戶，掌握長者住戶的動態。 硬件要求： 1. 健康檢查設備：血壓計、血氧計、體重磅。 2. 自助健康檢查站需張貼指引，如：正常血壓水平。 3. 自助健康檢查站需常設於長者經常使用的場所，如：閱讀室。
資源投入：	☒ 人力：各座保安員、服務處職員 2 名、社區中心職員 2 名 ☒ 財政資源：公司提供相關器材 ☒ 設施：服務處、各座大堂、L4 層平台、社區中心 ☒ 其他資源：參與外間的培訓課程

B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

自助健康檢查站



B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

定期家訪



B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

改善項目名稱：	改善項目 3 - 推廣護老知識及關懷長者文化 - 設立長者健康資訊欄
具體內容及實施方法：	服務對象： 1. 長者業戶 2. 照顧者 具體內容： 1. 舉辦長者健康講座。 2. 設立長者健康資訊欄。 3. 派發護老資訊刊物。 4. 向學生推廣關懷長者訊息 實施程序： 1. 聯絡志願團體/社福機構，由專業講者舉行健康講座。 2. 蒐集坊間樂齡資訊。 3. 在各座大堂位置設立長者資訊專區。 4. 安排同事接受專業培訓。 5. 完成培訓的同事向其他同事傳授知識。 6. 服務處同事從日常工作中傳播樂齡資訊。 7. 與幼稚園合作，向學生推廣關懷長者訊息。

B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

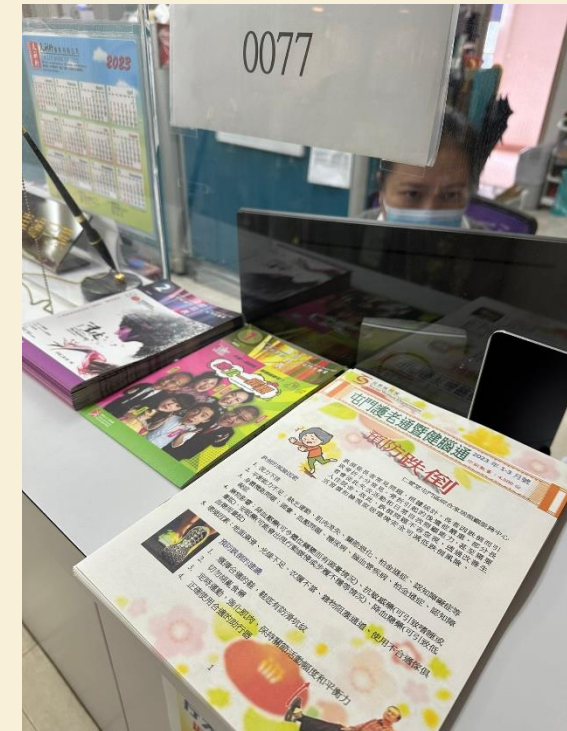
政策：	目的： 1. 讓長者了解正確的知識。 2. 改變長者的心態，接受自身生理上的變化。 3. 長者從內到外改變日常生活模式，從而促進身心健康。 4. 讓照顧者掌握正確的照顧技巧 (如: 正確協助行動不便長者上落輪椅)。 5. 改變照顧者的心態，接受家中長者的身心變化。 6. 讓小朋友從小培養關懷長者的習慣。
指引：	軟件要求： 1. 志願團體協助 (如: 香港老年學會、鄰舍輔導會)。 2. 完成課程的同事有基本認識，能提供正確資訊。 3. 幼稚園協助。 硬件要求： 1. 舉辦講座的場地 (如: 住宅平台、社區中心、會議室)。 2. 舉辦講座的設備 (如: 投影機、音響)。 3. 資訊欄的資料需要放大，方便閱讀。 4. 蒐集足夠及實用的資訊，定期更新。 5. 座頭提供放大鏡，方便長者閱讀。
資源投入：	☒ 人力：各座保安員、服務處職員 2名、社區中心職員 2名 ☒ 財政資源：志願團體資助 ☒ 設施：各座大堂、社區中心 ☒ 其他資源：投影機、音響、資訊印刷品

B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

記錄方法：	1. 講座出席記錄 2. 照片記錄
預期困難及解決方法：	預期困難： 1. 業戶參與度不足。 2. 未能取得業主立案法團支持。 3. 未能取得幼稚園校方支持。 解決方法： 1. 加強在屋苑宣傳。 2. 講座設派發小禮物環節，容易成為誘因吸引業戶參與。 3. 講座設人數限額，派發限量入場券，加上派發小禮物，較容易提升出席率。 4. 尋求低成本方法，例如由合作機構提供講者及講座物資，免費服務容易獲得法團支持。 5. 請法團委員出席，令他們了解長期服務的需要，從而樂於支持活動。 6. 游說幼稚園校方，講解關懷長者的重要性。
預期成果：	講座預期參與人數：每次50人 講座次數：每年兩次 長者資訊欄服務人數：全體業戶 到訪幼稚園宣傳：每年一次
預計完成日期：	於2023年成功舉辦講座不小於2個，並持續進行。 於2024年2月設立資訊欄，並持續進行。

B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

設長者健康資訊欄
派發樂齡資訊刊物



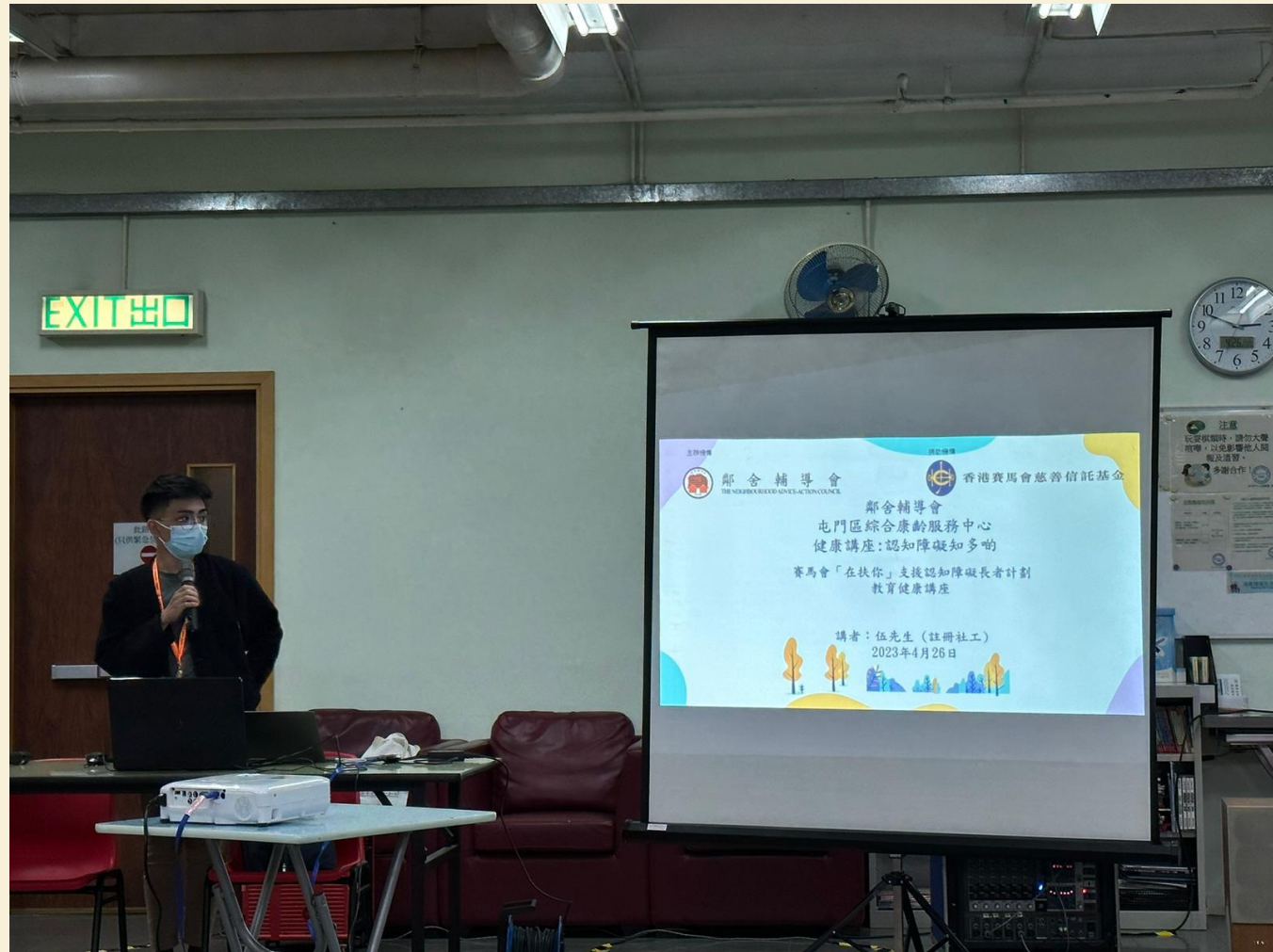
B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

鄰舍輔導會講座

主題: 了解認知障礙症

內容:

1. 了解認知障礙症成因
2. 了解認知障礙症預防方法
3. 了解社區支援服務



B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

香港老年學會講座

主題: 長者理想家居設計 及幸福生活

內容:

1. 如何令長者獲得幸福生活?
2. 探問生活的意義, 適當追尋人生的價值。
3. 良好的室內設計, 以及適合的生活配套。
4. 了解家居風險。
5. 派發小禮物
 - 傢俱尖角保護套, 減低長者碰撞尖角受傷風險
 - 圓角掛勾, 減低長者碰撞尖角受傷風險



B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

改善項目名稱：	改善項目 4 - 加強社區支援服務
具體內容及實施方法：	服務對象： 1. 長者業戶 具體內容： 1. 尋求志願團體 / 社福機構協辦舉行講座、健康檢查等長者相關服務。 2. 尋求志願團體 / 社福機構提供流動中醫車服務。 3. 與民政事務署轄下「富新關愛隊」協作，新增健康服務站。 實施程序： 1. 尋找相關協作機構。 2. 聯絡協作機構、構思合作服務。 3. 尋求業主立案法團支持。 4. 落實合作服務，在屋苑推行服務。
政策：	目的： 1. 為長者業戶提供更多元化服務。 2. 令長者業戶認識協作機構，自行參與機構提供的其他服務。
指引：	軟件要求： 1. 取得業主立案法團支持，容許其他機構於屋苑內工作。 硬件要求： 1. 能舉辦活動的場地 (如: 住宅平台、社區中心、會議室)。 2. 舉辦活動的設備 (如: 投影機、音響)。

B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

資源投入：	☒ 人力：各座保安員、服務處職員 2 名、社區中心職員 2 名 ☐ 財政資源： ☒ 設施：各座大堂、社區中心 ☒ 其他資源：投影機、音響、資訊印刷品
記錄方法：	1. 講座出席記錄 2. 拍照
預期困難及解決方法：	預期困難： 1. 業戶參與度不足。 2. 未能取得業主立案法團支持。 解決方法： 1. 加強在屋苑宣傳。 2. 講座設派發小禮物環節，容易成為誘因吸引業戶參與。 3. 講座設人數限額，派發限量入場券，加上派發小禮物，較容易提升出席率。 4. 尋求低成本方法，例如由合作機構提供講者及講座物資，免費服務容易獲得法團支持。 5. 邀請法團委員參與其中，令他們了解長者服務的重要性，從而樂於支持活動。
預期成果：	1. 與「香港老年學會」協作舉行講座、健康檢查服務。 2. 與「鄰舍輔導會」協作舉行講座、健康檢查服務、家訪。 3. 設「仁愛堂」中醫車服務。 4. 設「惜食堂」自在食自助提取機。 5. 民政事務署轄下「富新關愛隊」協作，推行社區文娛活動。 每次講座預期參與人數：50 人 中醫車服務人數：3,500 戶
預計完成日期：	由2023年3月實施，持續進行。

B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

鄰舍輔導會

- 提供健康檢查
- 提供家訪服務



B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

惜食堂自在食自助提取機

- 部份獨居長者生活拮据，需要社福機構支援。
- 屋苑設有「惜食堂」自助提取機，方便已登記的需要長者領取急凍食材包。



B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

仁愛堂中醫車服務

- 以低廉價錢為長者提供醫療服務。
- 流動中醫車駛至屋苑平台，方便長者。



YAN OI TONG



免診金

綜合及流動中醫醫療車
全港首創 流動中醫服務

地點	屯門新屯門中心第二座對出
內科	10am – 5pm (由13/3起 · 逢星期一)
內科+針灸	9am – 7pm (逢星期六)

午膳時間為1pm – 2pm 公眾假期暫停服務



近保安更亭

藥費

標準收費：
內科\$50/日 針灸\$150
優惠組別*
內科\$35/日 針灸\$100

*17歲或以下及65歲或以上

最新調動資訊以仁愛堂網頁公佈為準
☎ 2655 7757



八達通 Octopus





B. 介入及服務協議 (改善項目 - 關懷長者大行動)

屯門區富新關愛隊

- 現時民政事務處與社區組織成立小區關愛隊，負責社區支援服務。
- 於早前，經本處的協調下，富新關愛隊已獲得業主立案法團同意於屋苑內工作。

屯門康樂休閒會 屯門區 富新關愛隊

致 新屯門中心業主立案法團
主席 朱鉅唐先生、各位法團委員
抄送: 啟勝管理服務有限公司

有關 - 屯門 富新關愛隊- 社區海報、場地事宜

新年伊始 祝願各位事事順利、生活愉快、身體健康。

本會響應 民政事務總署 成立小區關愛隊，(富新關愛隊)。目的是幫助富新區長者及有需要人士提供其他支援服務，於社區設置流動服務站及家訪有需要人士，並且舉辦健康服務站、推廣政府資訊街站、文娛康樂及節慶活動。

為讓更多街坊獲悉活動資訊，現向貴業主立案法團申請標貼富新小區關愛隊宣傳海報，敬希批准為盼。

稍後會舉辦各類小組活動、親子手工班等，冀望能租用/借用貴法團之多用途室/場地，以便利社區有需要人士參與。

屯門富新小區關愛隊
屯門康樂休閒會

羅偉雄

主席: 羅偉雄 謹啟

日期: 2/1/2024

Tel: 51302123 / 84935012、tmfusuncareteam@gmail.com



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：	公司架構及管治 啟勝管理服務有限公司（啟勝）於1978年成立，是新鴻基地產集團成員之一。近半世紀以來，我們一直秉持母公司「以心建家」的核心價值，陪伴客戶走過不同人生階段。啟勝團隊上下一心、積極進取的精神，令公司不斷壯大，逐步在業界內穩健成長。至今，啟勝已成為全港最具規模的物業管理公司之一，負責管理的物業早已遍佈香港及內地重要城市，歷年來獲獎無數，在業界內佔有舉足輕重的地位。 公司核心信念 持續進步－不斷提高管理系統的有效性 成本管理－實行嚴格的成本控制系統 創新科技－應用新技術提高管理效率 培育人才－提供訓練有素的管理服務團隊 關注環保－推行環保措施 遵守法規－符合行業的法律和法規要求 管理系統的認證 啟勝是一家獲得ISO 9001品質管理體系認證的物業管理公司，同時在多個管理範疇均取得國際認證，包括環境管理、設施管理、職業安全健康管理、能源管理及營運持續管理等，足以證明我們在提供設施管理和物業管理服務方面所達到的專業標準。 僱員資料和資格 啟勝為了應付對優質服務與日俱增的需求，我們鼓勵員工積極於不同專業領域（尤其是物業管理及工程方面）的深造。我們擁有很多已考取專業資格的管理級人員，如註冊專業房屋經理和註冊專業工程師，並加入了專業學會，如英國特許房屋經理學會、香港房屋經理學會、皇家特許測量師學會和香港工程師學會等。為了鼓勵員工取得行業內的專業資格，公司一直設立了完善的持續教育資助計劃，提供學費資助予員工持續進修。而我們亦有達九成以上的物業管理經理均持有物業管理業監管局發出的物業管理人（第1級）牌照或物業管理人（第2級）牌照。
----------------	--

C. 轉變模型 (轉變過程及成果) 轉變的決定性因素：

有關推行改善項目的負責員工：	新屯門中心團隊 服務處 新屯門中心由1名物業及設施經理、1名物業主任、2名助理物業主任、4名物業助理、3名康樂助理、3名文員提供日常管理服務。物業及設施經理在物業管理行業中工作年資超過20年。物業主任及各助理物業主任的職員在物業管理行業中工作年資亦有5-10年。 行動組 新屯門中心由2名助理客戶服務督導 (保安主管)、2名高級保安員 (副主管) 帶領日夜更共35名保安員負責屋苑日常工作。2名助理客戶服務督導 (保安主管) 在本苑服務年資超過15年。 工程部 高級工程主任在物業管理工程項目工作年資超過10年，並持有B類電工牌照。3名維修技工各人均持有A類電工牌照，工作年資各超過5年以上 具有長者服務經驗或認證的員工 1. 物業助理 - 李麗珍 (2020年全港優秀護老者選舉 - 屋苑物業管理員組別-金獎) 2. 保安主管 - 徐鈞波 (2020年全港優秀護老者選舉 - 屋苑物業管理員組別-優異獎) 3. 助理物業主任 - 葉盈穎 (樂齡科技專員證書課程證書、長者安居社區照顧技巧證書)
有關協作伙伴：	新屯門中心長者服務協作伙伴 1. 香港老年學會 2. 鄰舍輔導會 3. 仁愛堂 4. 惜食堂 5. 富新關愛隊 與協作伙伴合作的策略或模式 1. 先了解不同非牟利機構的主要服務，從中揀選出適合改善計劃的機構。 2. 與協作機構表達出彼此有共同的目標，希望取得合作機會。 3. 向協作機構提供具體的合作方案 (如: 長者講座、家訪活動)。 4. 了解協作機構對合作計劃的意見，調整合作方案，務求取得共識。 5. 落實及實踐合作方案。

C. 轉變模型 (轉變過程及成果) 轉變的決定性因素：

有關協作伙伴：	協作伙伴的投入度 1. 上述各協作伙伴均是本港的專業團體，態度專業認真。 2. 惜資源有限，難以提供更多服務。
有關生態環境：	長者居民面對的需要/ 困難得到的轉變 1. 心態變化 • 有部份長者行動雖然出現困難，但是礙於面子關係，拒絕使用拐杖等輔助器材。 • 經過一年的推廣教育，樂於使用樂齡科技/輔助器材的長者有所增加。 2. 環境變化 • 長者業戶對改善的設施 如: 大堂梯級斜台表示滿意，長者樂於使用斜台上落。 3. 社區支援配套 • 長者業戶對仁愛堂中醫車服務滿意，現時每次到場均現排隊人龍。 • 經與仁愛堂商討後，現時服務已增加至每星期兩次。 長者居民的社交圈子（例：照顧者、親人、朋友、鄰居等）對改善項目的支持/反對度 1. 照顧者參與度仍然不高，照顧者大多需要工作謀生，在工作繁忙下實難以參與屋苑活動與我們接觸。 2. 在欠缺接觸的情況下，我們實難以將服務向照顧者推廣。 取得長者居民及其社交圈子的支持的策略 1. 免費服務、派發小禮物，容易取得長者居民支持。 2. 活動內容加入懷舊 / 傳統元素 (如: 播放 / 演唱懷舊金曲、傳統節日習俗等)，深得長者居民喜愛。 業主立案法團對改善項目的支持度 1. 新屯門中心現任法團委員大部份是已年過60歲的退休長者，理解改善項目對長者的好處，因此對改善項目普遍支持。 2. 由協作機構提供免費服務，屋苑沒有額外支出，法團樂於支持。

C. 轉變模型 (轉變過程及成果) 轉變的決定性因素：

有關長者居民：	接觸長者居民的針對性策略 • 提供「照顧長者知識課程」予同事，讓同事具有相關知識。 • 日常工作中蒐集服務對象，由保安同事主動找尋隱閉長者單位。 • 透過行動組記錄醫療人員進出，統計屋苑內有長期病患長者。 • 透過每年更新單位聯絡資訊，統計屋苑內獨居長者數目。 • 掌握長者業戶資訊後，主動聯絡及提供協助。 吸引長者居民參與改善項目的誘因 • 講座設派發小禮物環節，容易成為誘因吸引業戶參與。 • 講座設人數限額，派發限量入場券，加上派發小禮物，較容易提升出席率。 • 同事耐心解說，令長者業戶了解當中好處。 長者居民參與改善項目的困難 • 60 – 70歲長者需要突破心理關口，接受自己生理上變化。 • 已患有失智、行動不便的長者，缺乏自理能力，需要照顧者配合。 長者居民的參與投入度 • 長者居民對我們的改善項目評價正面，當中以仁愛堂中醫車的投入度最高。 長者居民的照顧者的投入度 • 照顧者投入度較低。
有關改善項目：	改善項目 1 - 健康檢查、定期探訪 • 能針對獨居長者的需要，經服務處的協助下，我們成功協助數宗獨居失智長者跌倒受傷 / 蕩失路個案 改善項目 2 - 推廣護老知識及關懷長者文化 • 從教育做起，持續推廣，一步步改變長者業戶及照顧者的心態。 改善項目 3 - 加強內部提升員工對處理長者的知識及技巧 • 員工掌握正確的知識及心態，才能提供優質的長者服務。

C. 轉變模型 (轉變過程及成果) 轉變的決定性因素：

有關改善項目：	改善項目 4 - 發揮助人自助精神 • 退休長者義工投入屋苑服務，擴大長者社交圈子，促進心理健康。 • 現時法團委員每日均會在住宅平台處與一眾休憩的長者居民溝通交流。 改善項目 5 - 改善及增加樂齡設施 • 從設施上協助行動不便長者生理需要。 改善項目 6 - 加強社區支援服務 • 加強多元化支援，鼓勵長者使用社區服務。
還有什麼原因導致改善項目能成功：	• 業主立案法團的支持是最主要的成功因素。 • 設施改善項目，在財務上需要業主立案法團的支持。 • 協作機構在屋苑內工作，需要獲得業主立案法團的同意 • 法團委員身體力行擔當義工，有領頭效果。
結果：	實際結果合乎預期。