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

HONG KONG ASSOCIATION OF GERONTOLOGY 香港老年學會

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

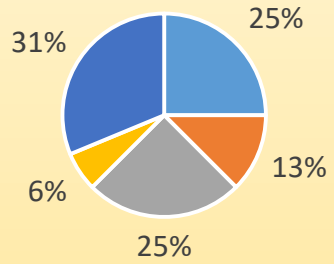
A.行動模型 (計劃書)
基本資料：

公司名稱	城市專業管理有限公司
屋苑名稱	THE PALAZZO 御龍山
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： ☐ 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： • 作為火炭御龍山THE PALAZZO會所承辦商，我們參與這項改善項目的原因是為了提供長者共融的住宅環境給THE PALAZZO居民。為THE PALAZZO不同年齡層的居民提供優質的居住環境。 長者居民的特性及需要: • 御龍山是一個位於火炭的私人豪華住宅物業，因此長者居民可能具有相對較高的經濟能力和對品質生活的需求。他們除了使用屋苑的社交和娛樂設施，例如溫泉浴池、恆溫泳池、健身室、保齡球場、桌球室、音樂室等。此外，他們可能也需要心身健康和醫療服務的支持。 屋苑鄰近的社區服務及設施能否配合長者居民需要： • 作為**THE PALAZZO** 會所承辦商，我們會鼓勵所有會所同事出席及考取由香港老年學會舉辦的網上課程，以確保配套設施和服務能夠滿足長者居民的需要。我們將建立緊密的合作關係，以提供方便的訪問和支持，例如提供交通接駁、社區活動和健康講座等。 長者住戶的照顧者是否能滿足長者住戶的需要： • 對於御龍山的長者住戶的照顧者能否滿足他們的需要，缺乏具體的資訊。這取決於照顧者的能力、資源和支持網絡。如果照顧者具備足夠的知識、技能和支持，並能夠提供長者住戶所需的照顧和支持，那麼他們可能能夠滿足長者住戶的需要。然而，作為**THE PALAZZO** 的會所承辦商，我們的會所職員可以透過訓練多了解屋苑長者的需要。 其他有關屋苑/社區的情況/數據： • 作為**THE PALAZZO**會所承辦商，我們將致力於收集和分析有關屋苑/社區的相關情況和數據。這包括人口結構、居住環境質量、交通便利性以及周邊設施的評估。這些數據將幫助我們更好地了解居民的需求和社區的特點，以便我們能夠提供更有效的服務和支持。

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)

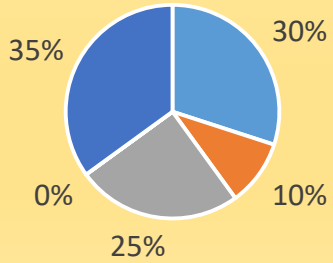
會所作為住客休閒消遣的平台，一直致力引入組織多元化的活動及興趣班，以提升住客與住客之間的連繫感以及歸屬感。過去三年，因為疫情影響會所需要暫停服務或受限聚令的限制，未能舉行大型節日活動，因此會所活動的模式亦有所改變，以下為過去3年會所提供的不同活動數目:

2022會所提供的不同活動數目



社區與環保活動(4) 康體活動(2) 烹飪班(4) 手工製作(1) 節日慶祝活動(5)

2023會所提供的不同活動數目



社區與環保活動(6) 康體活動(2) 烹飪班(5) 手工製作(0) 節日慶祝活動(7)

2021-2023年活動參加人數

	社區與環保活動	康體活動	烹飪班	手工製作	節日慶祝活動	總數
2021	72	50	0	1	397	520
2022	47	160	12	8	420	647
2023(至31/10)	100	151	0	1	317	569

屋苑長者優惠

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≧95%，便需要他們的家人注意了。
指引：	服務對象是THE PALAZZO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THE PALAZZO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	通過日常會所會議及日常訓令去記錄

可附上「介入及服務協議」的相片及簡介 (改善前的相片)

增設多一部電動麻雀檯以提供長者住戶使用, 幫助他們預防腦退化症, 關懷他們心身健康。

城市好聲音

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. 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THE PALAZZO的長者。
有關生態環境：	THE PALAZZO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：THE PALAZZO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。 • THE PALAZZO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THE PALAZZO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。 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： 1. 預計成效的設定：作為承辦商，我們與THE PALAZZO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。 2. 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。 3. 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 4. 評估和調整：基於比較結果，我們與THE PALAZZO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)

- 聘請專業公司到會所進行納米塗層消毒
- 於餐廳、健身室、宴會室增設空氣淨化機以符合換氣標準，提升空氣質素
- 增設醫用級抗病毒空氣淨化器，特別針對保護長者及幼童對抗病毒
- 會所於女洗手間增設衛生箱，讓女住客棄掉衛生用品，並每星期由承辦商更換，減少細菌滋生，提升衛生質素
- 會所洗手間亦安裝了臭氧消毒淨化機進行消毒殺菌、空氣淨化及除臭，消除異味，使空氣清新舒適

鼓勵員工在各項會所活動的統籌與參與

a) 由會所員工籌備各種節日的活動，包括場地佈置、裝飾、攤位遊戲。
b) 舉辦各類手工班、長者幼兒活動，充分發揮員工專場

多謝參與「建立長者友善屋苑比賽」