



香港安老服務質素指標經驗分享

梁家珍

香港社會服務聯會 服務發展（長者）

2002年10月4日

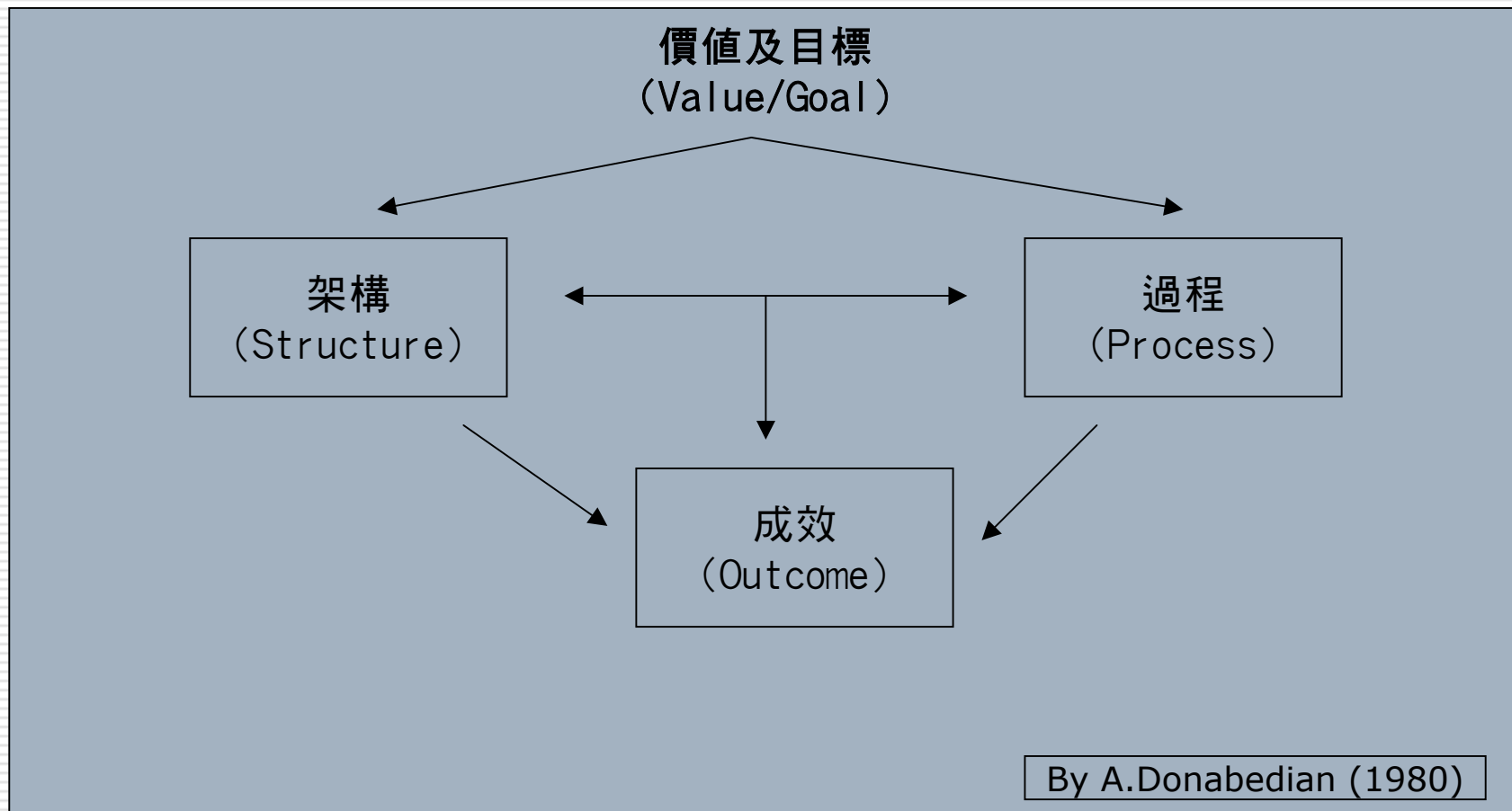
背景

- 二零零一年安老院舍委員會制定安老院舍服務質素量度指標
 - 將建議書提交予前衛生福利局及社會福利署作為院舍認證制度的參考
-

制定服務質素量度範疇的目的

- 量度服務質素 (**Measurement**)
 - 質素監管 (**Quality Monitoring**)
 - 確保服務質素 (**Quality Assurance**)
 - 持續改善服務質素
(**Continuous Quality Improvement**)
-

質素指標的理念架構



質素指標範疇－結構 (Structure)

有關提供服務的環境及資源

- 環境結構 (Physical Environment)
 - 環境及設備

 - 人力資源管理結構 (Human Environment)
 - 員工資歷及培訓

 - 社交環境 (Social Environment)
 - 多元化的活動提供
-

質素指標範疇 – 過程(Process)

有關提供服務時的過程及表現

- 服務管理系統(System Management)
 - 服務質素指標 SQS

 - 服務表現(Performance Management)
 - 臨床服務表現(Clinical Performance)
 - 服務管理(Management Performance)

 - 照顧程序指引(Care Protocol)
-

質素指標範疇 — 成效

□ 顧客滿意度

服務質素指標第一期數據收集

□ 時段

二零零二年一月至六月

□ 參與情況

共有廿一間機構 七十六個單位參加

參與率：60%(社聯會員)

社聯會員佔全港營運安老院舍(非牟利)的80%

參與的院舍分析

<u>院舍種類</u>	<u>數目</u>
<input type="checkbox"/> 安老院	24
<input type="checkbox"/> 護理安老院	27
<input type="checkbox"/> 安老院暨護理安老院	23
<input type="checkbox"/> 護養院	2
<input type="checkbox"/> 合共	76

參與的院舍分析(續)

		會員	/非會員
□ 安老院服務單位	: 47個	(73%)	(57%)
□ 護理安老院服務單位	: 53個	(66%)	(56%)
□ 護養院單位	: 2個	(33%)	(--)

數據收集範疇

<h2>結構準則</h2>	<h2>運作程序</h2>	<h2>成效量度</h2>
<p>環境結構 (Physical Environment)</p>	<p>服務管理系統 (System Management)</p>	<p>顧客滿意度</p>
<p>人力資源架構 (Human Environment)</p>	<p>服務表現指標 (Clinical Performance/ Management Indicator)</p>	
<p>社交環境  (Social Environment)</p>	<p>照顧程序指引 (Care Protocol)</p>	

數據收集限制

- 護養院的單位數目較少
 - 個別指標的定義不同
 - 長者的健康狀況不同
-

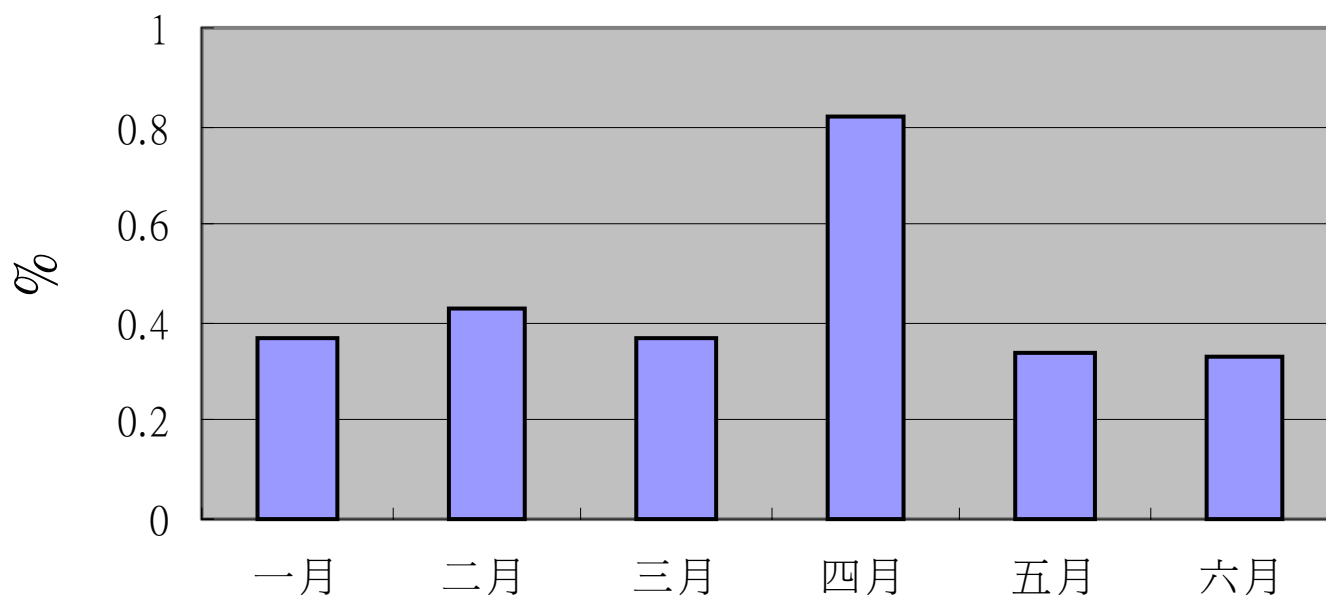
壓瘡

□ 定義

□ 在單位內新患上**Level 2**或以上的壓瘡

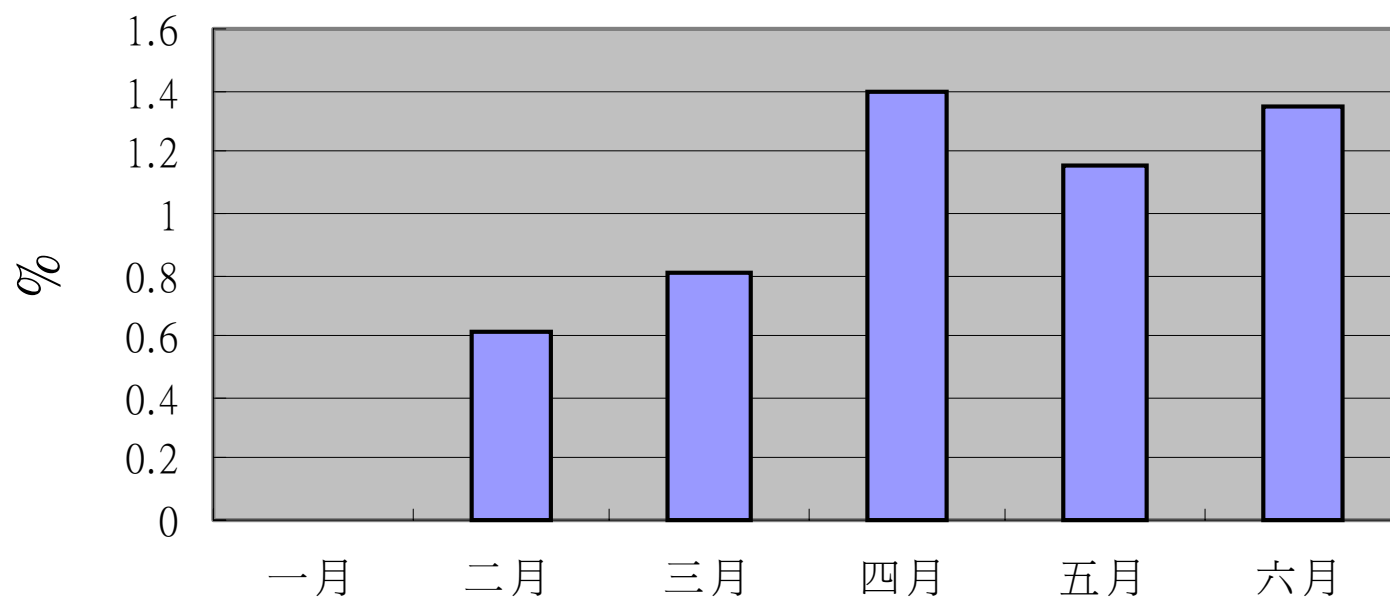
平均每間護理安老院舍有0.44%個新患上Level 2或以上的壓瘡的個案

壓瘡(C&A) -- 每月平均個案百份比



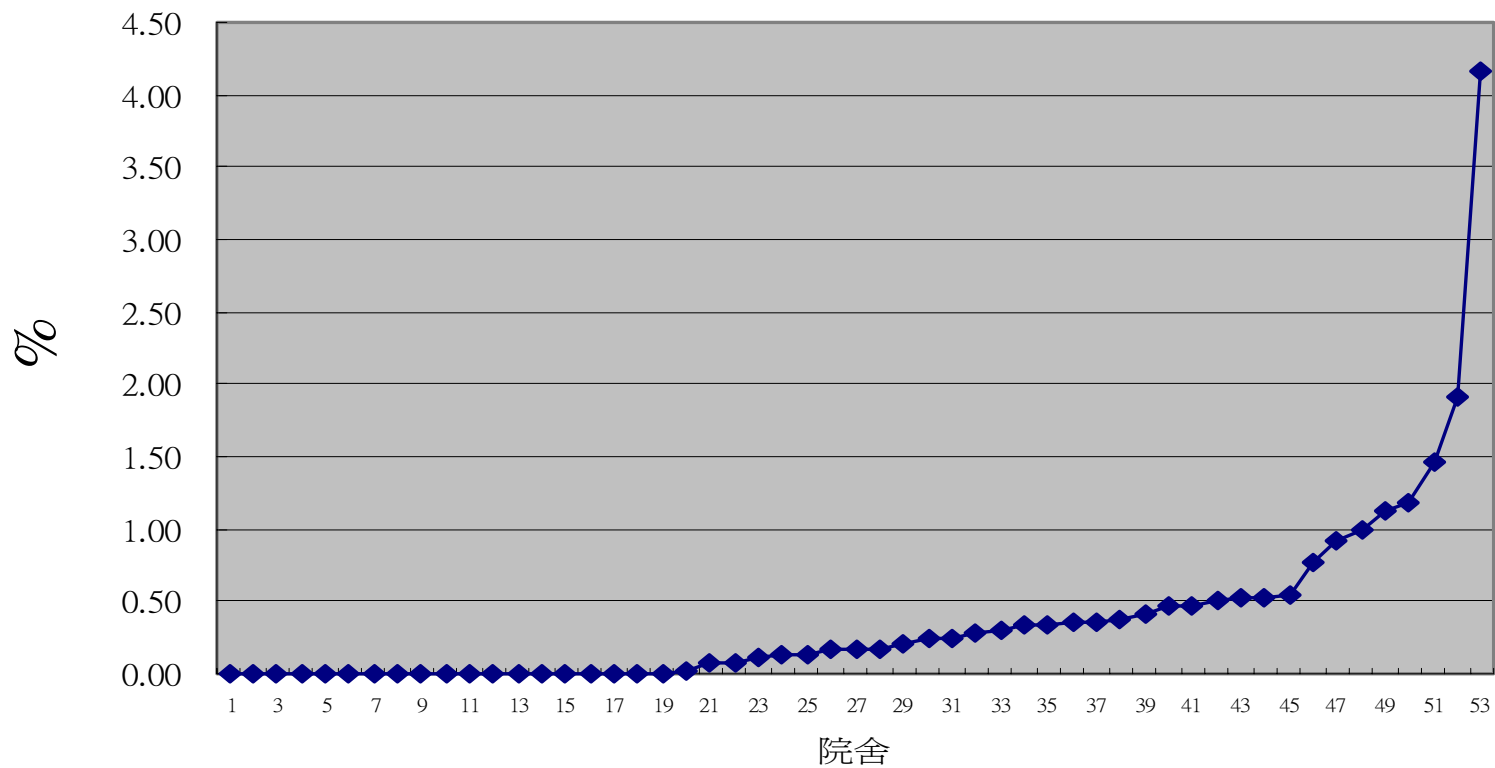
平均每間護養院舍有0.89%個新患上Level 2或以上的壓瘡的個案

壓瘡(NH) -- 每月平均個案百份比



42間(80%)護理安老院的壓瘡個案數字低於0.5% 中位百份比0.17%

壓瘡(C&A)-六個月平均百份比分佈

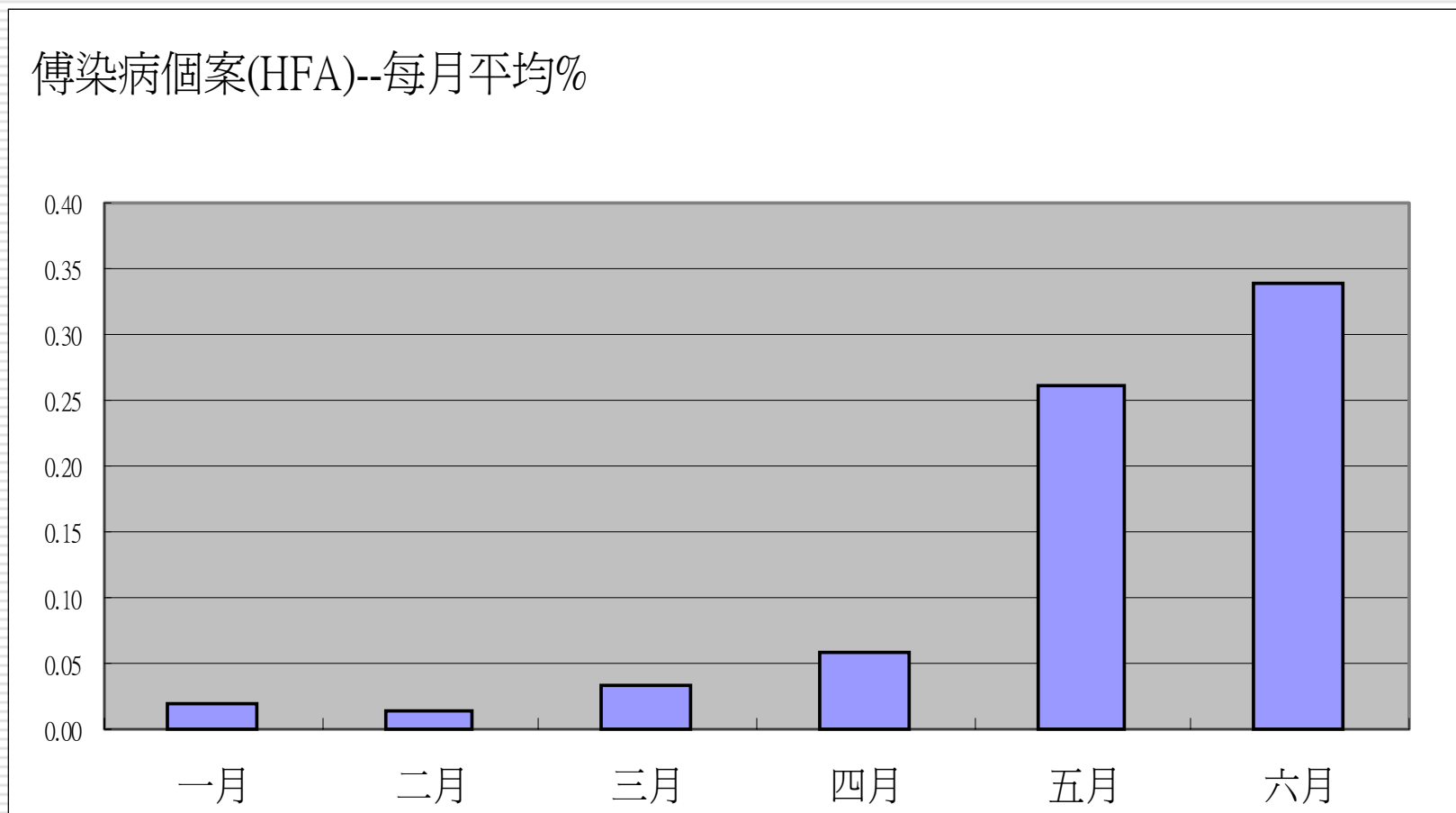


傳染病

□ 定義

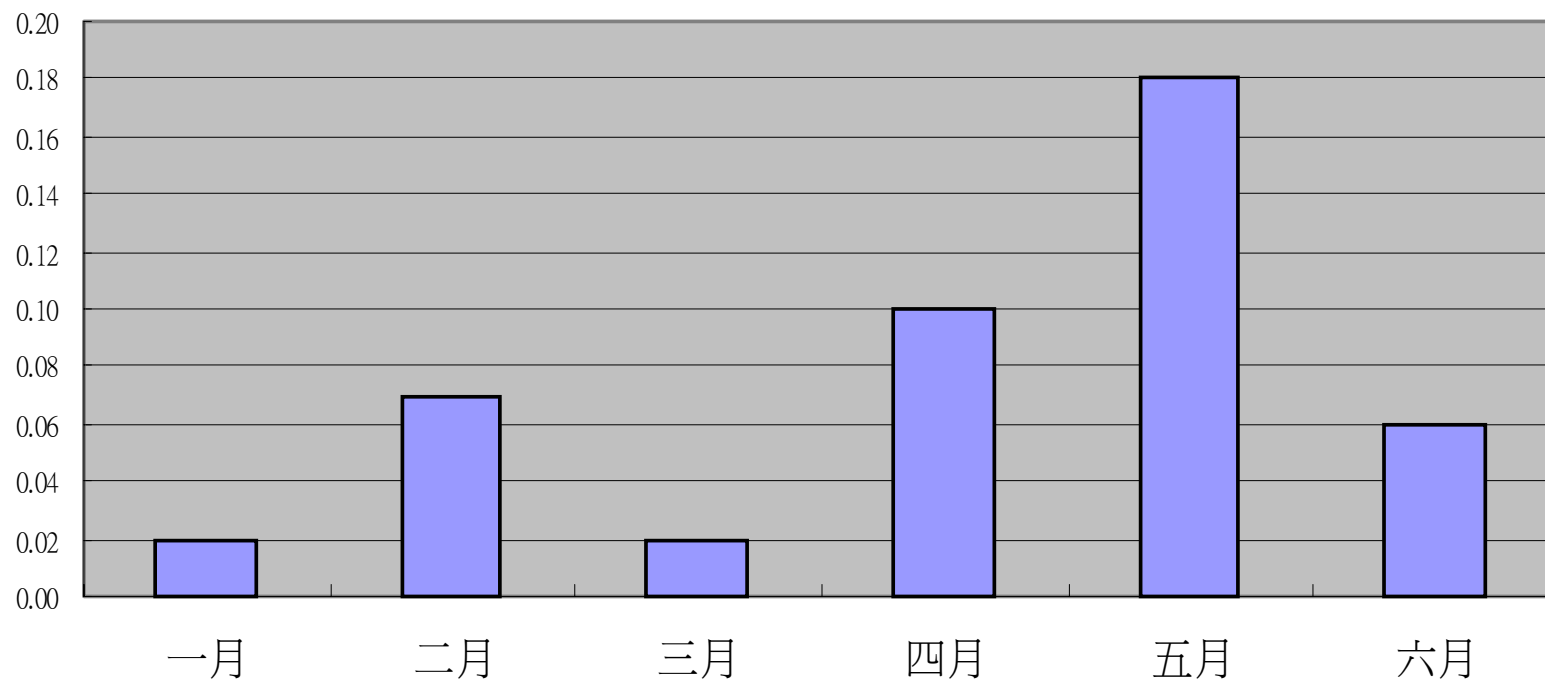
□ 新患上需要呈報衛生署的指定傳染病

平均每間安老院有0.07%個新患上傳染病個案



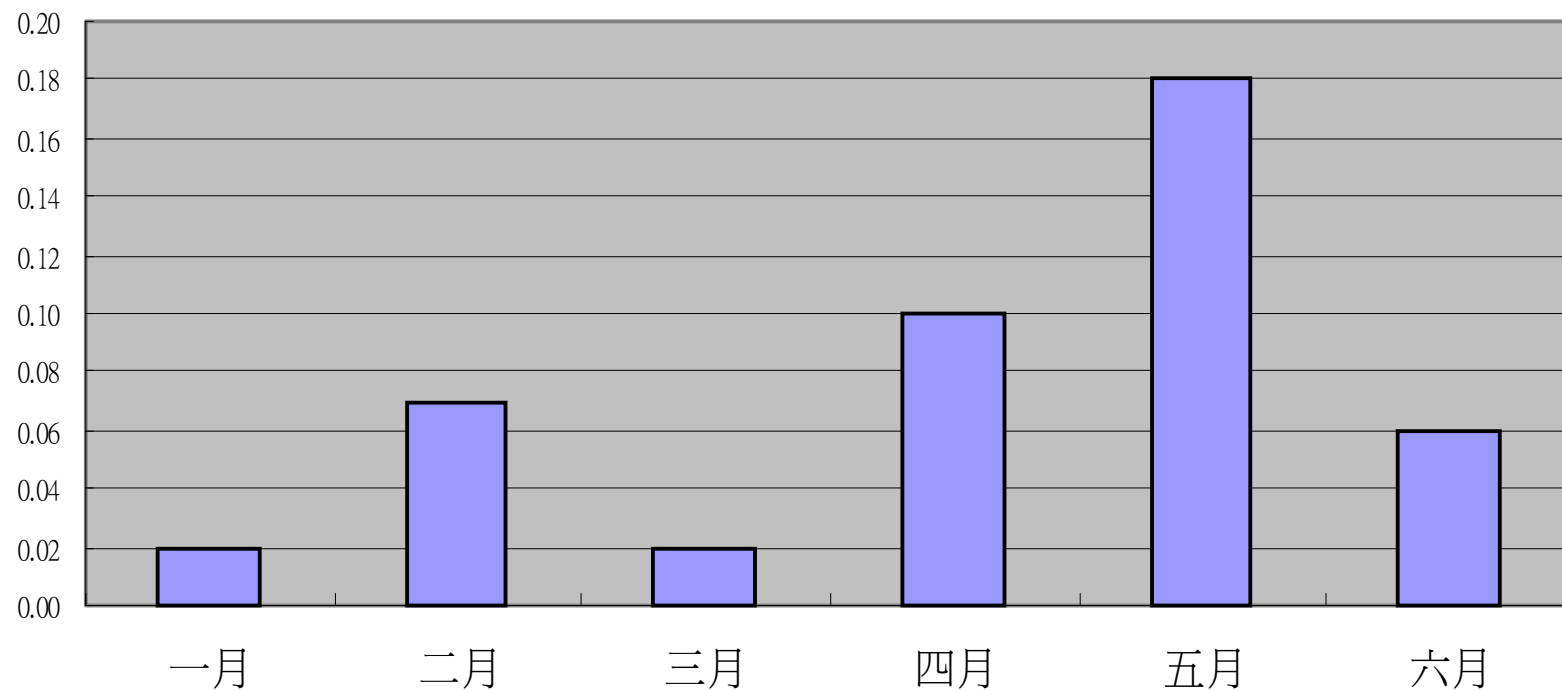
平均每間護理安老院舍有0.08%新患上傳染病

傳染病個案(C&A)--每月平均%

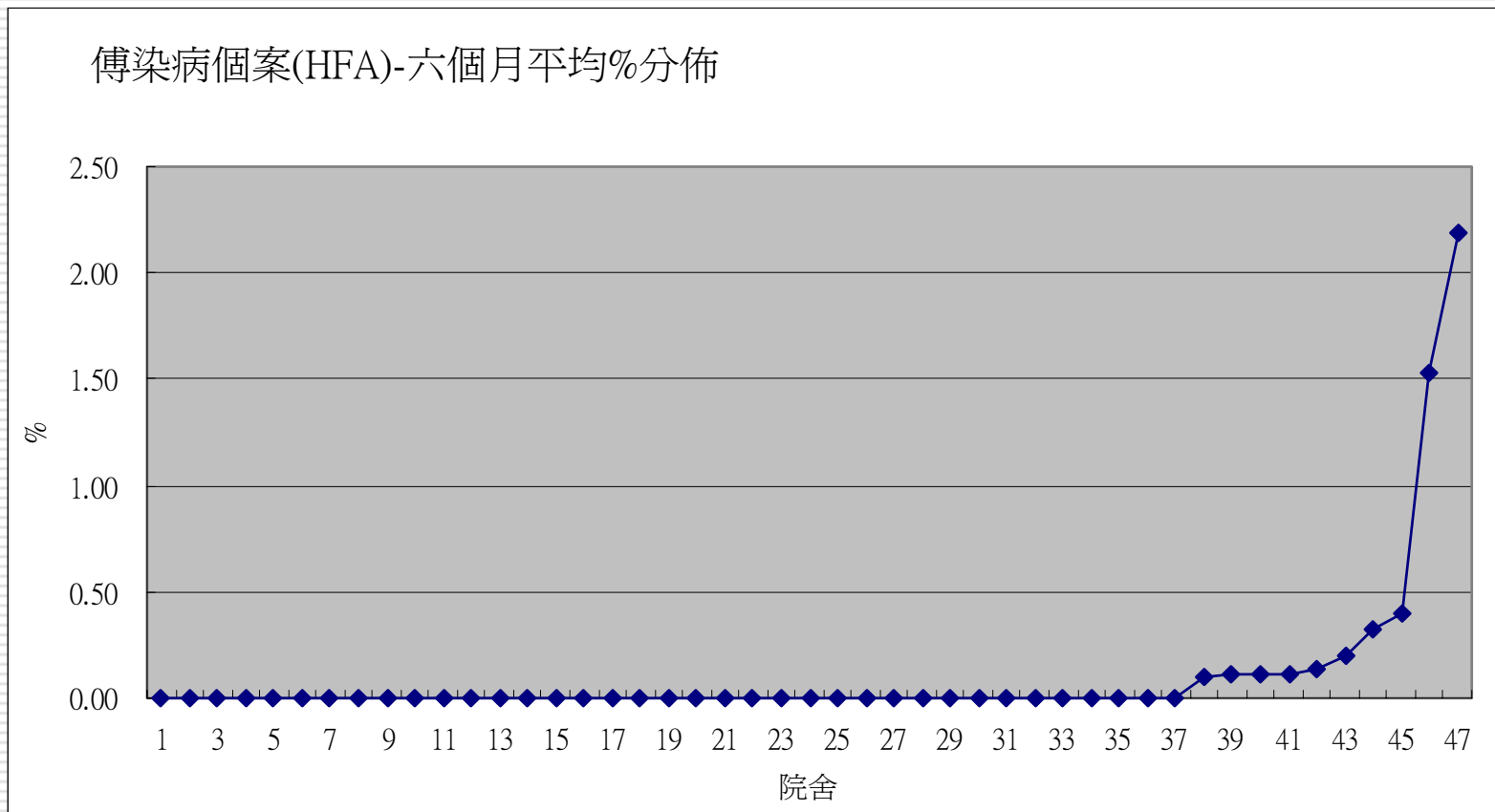


平均每間護養院有0.17%新患上傳染病

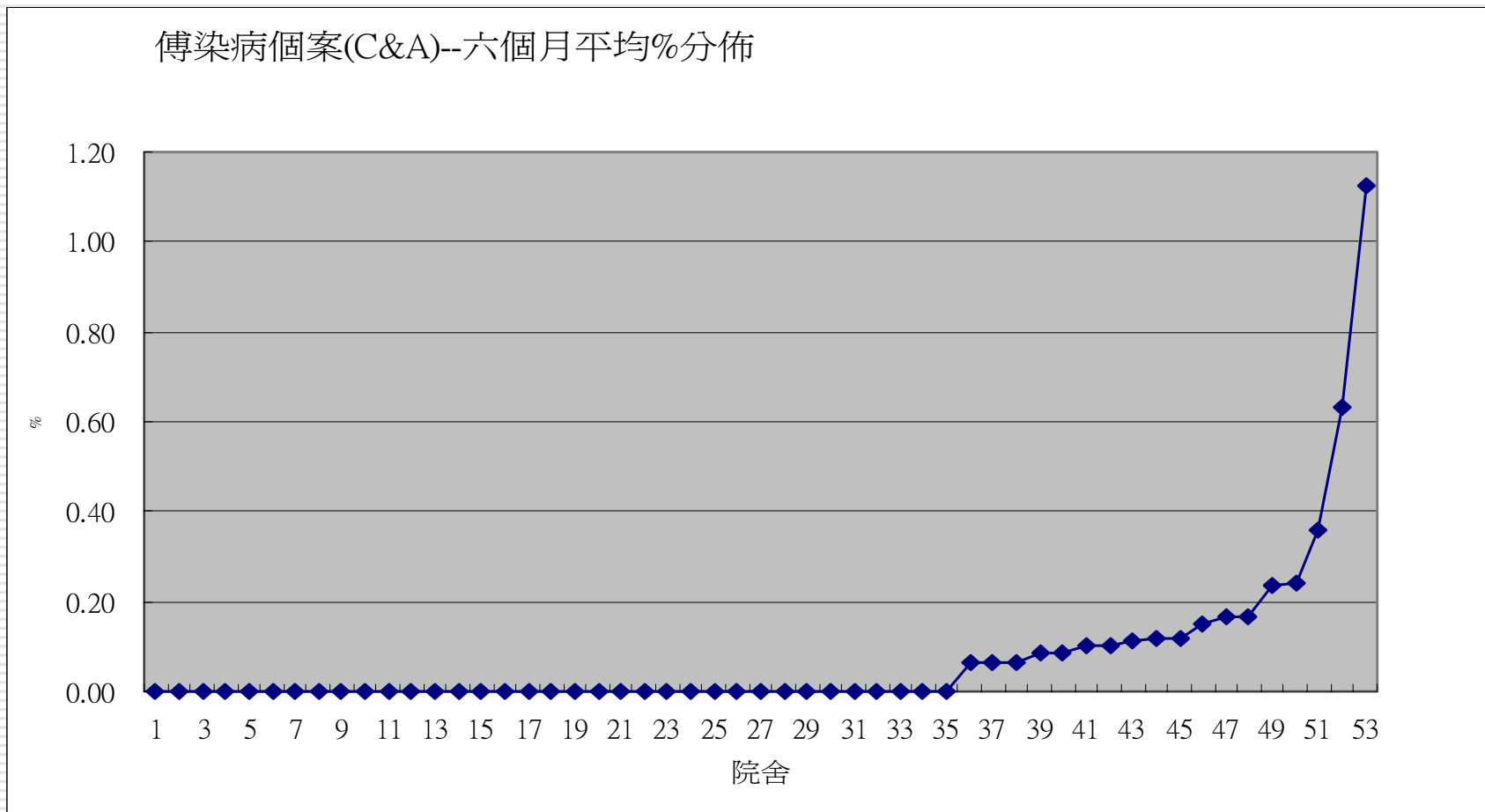
傳染病個案(NH)--每月平均%



45間(96%)安老院的傳染病數字低於0.5% 中位百份比0%



51(96%)間護理安老院的傳染病數字低於0.5% 中位百份比為0.07%



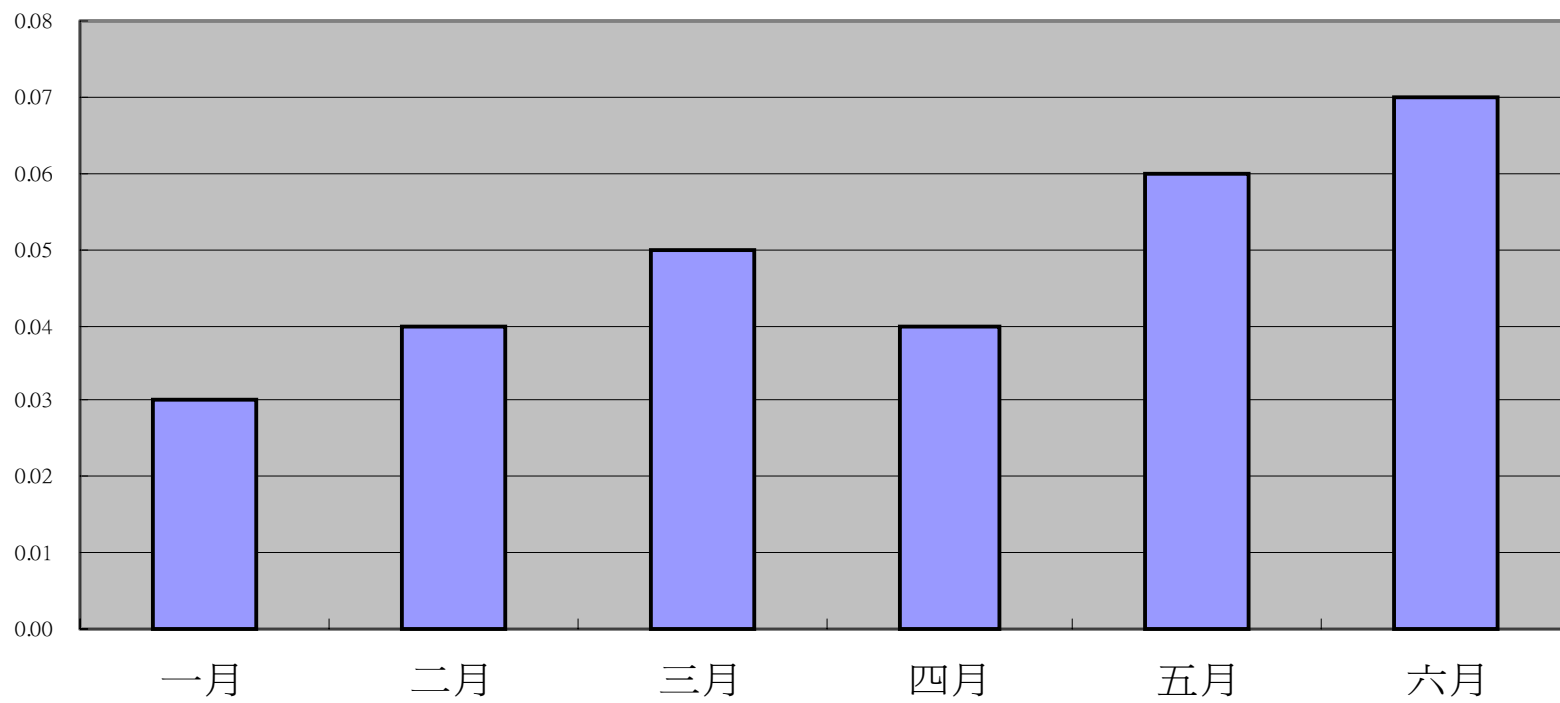
皮膚傳染病

□ 定義

□ 新患上皮膚傳染病例如疥瘡、mites及頭蝨的個案

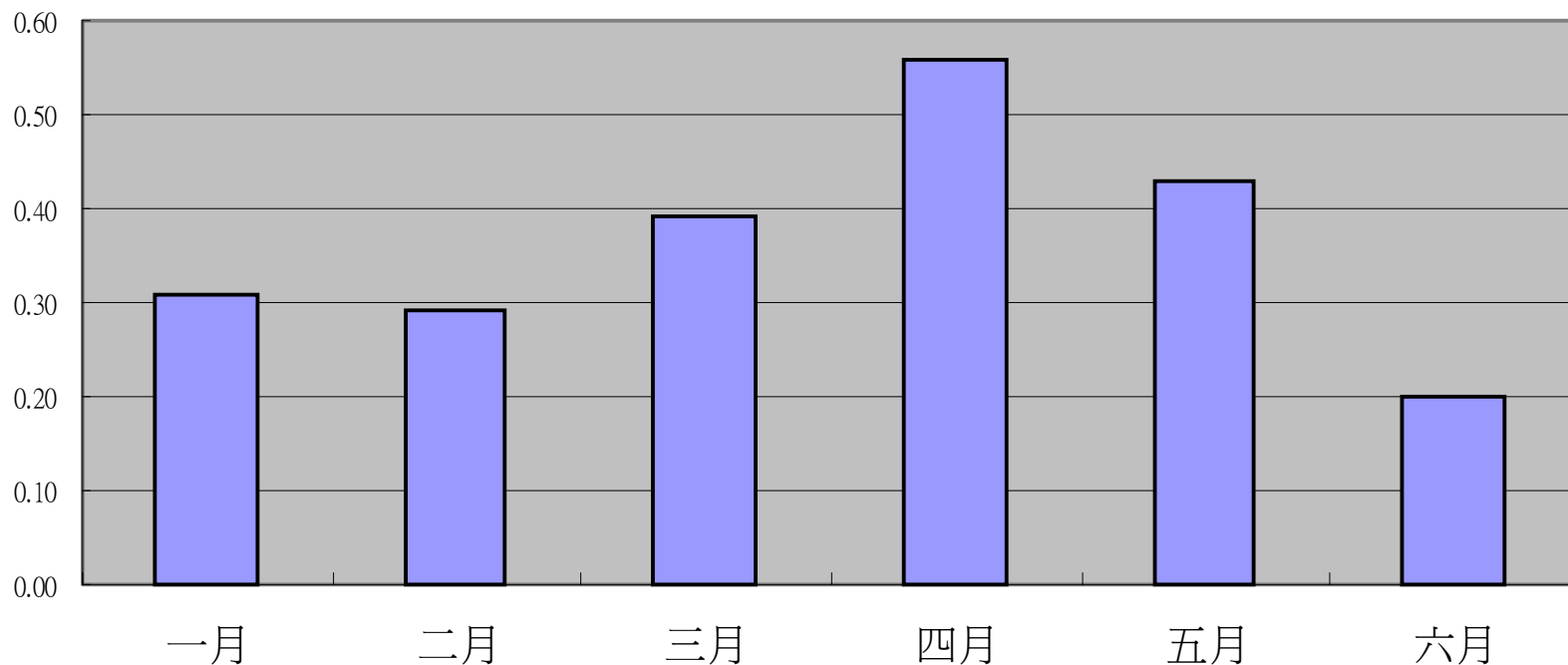
平均每間安老院有0.05%個新患上皮膚傳染病個案

皮膚傳染病個案(HFA)--每月平均%



平均每間護理安老院舍有0.36%新患上皮膚傳染病的個案

皮膚傳染病個案(C&A)--每月平均%

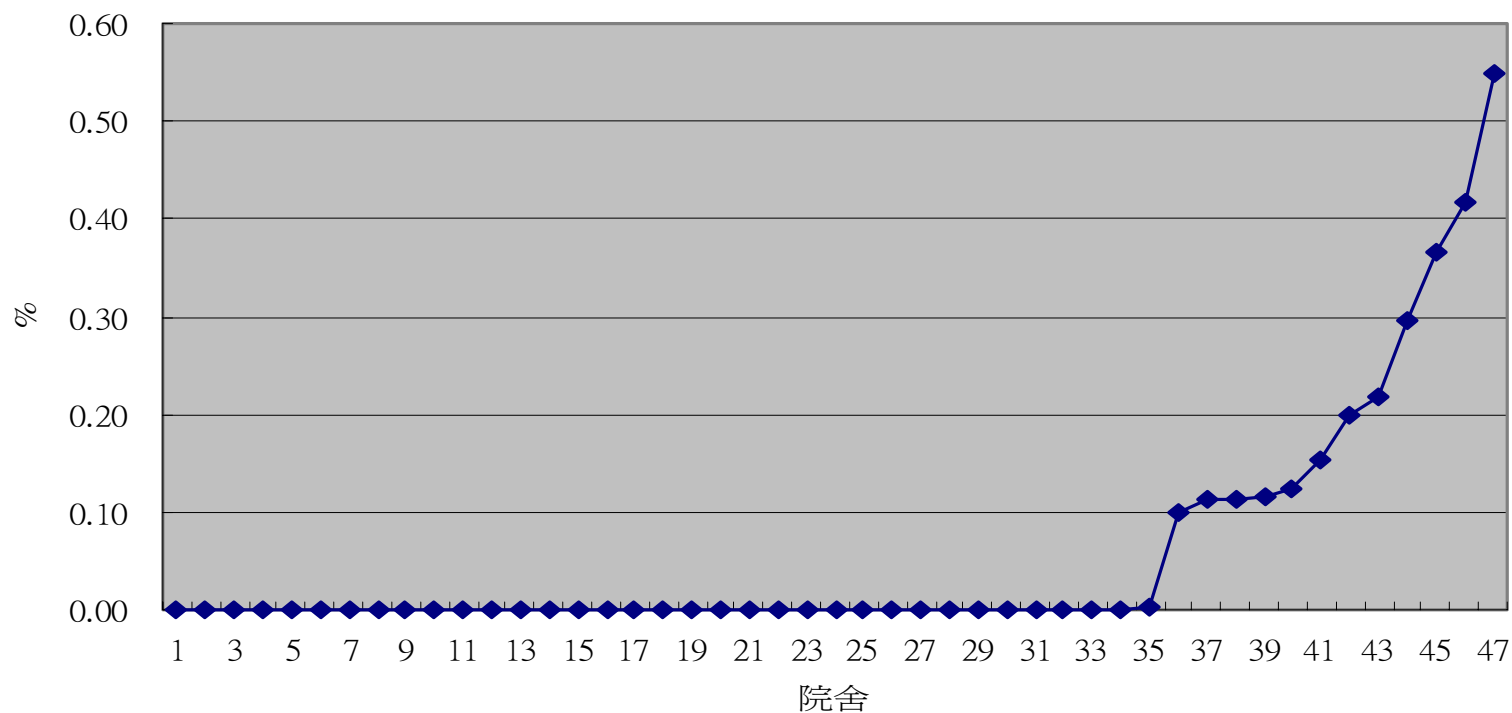


護養院

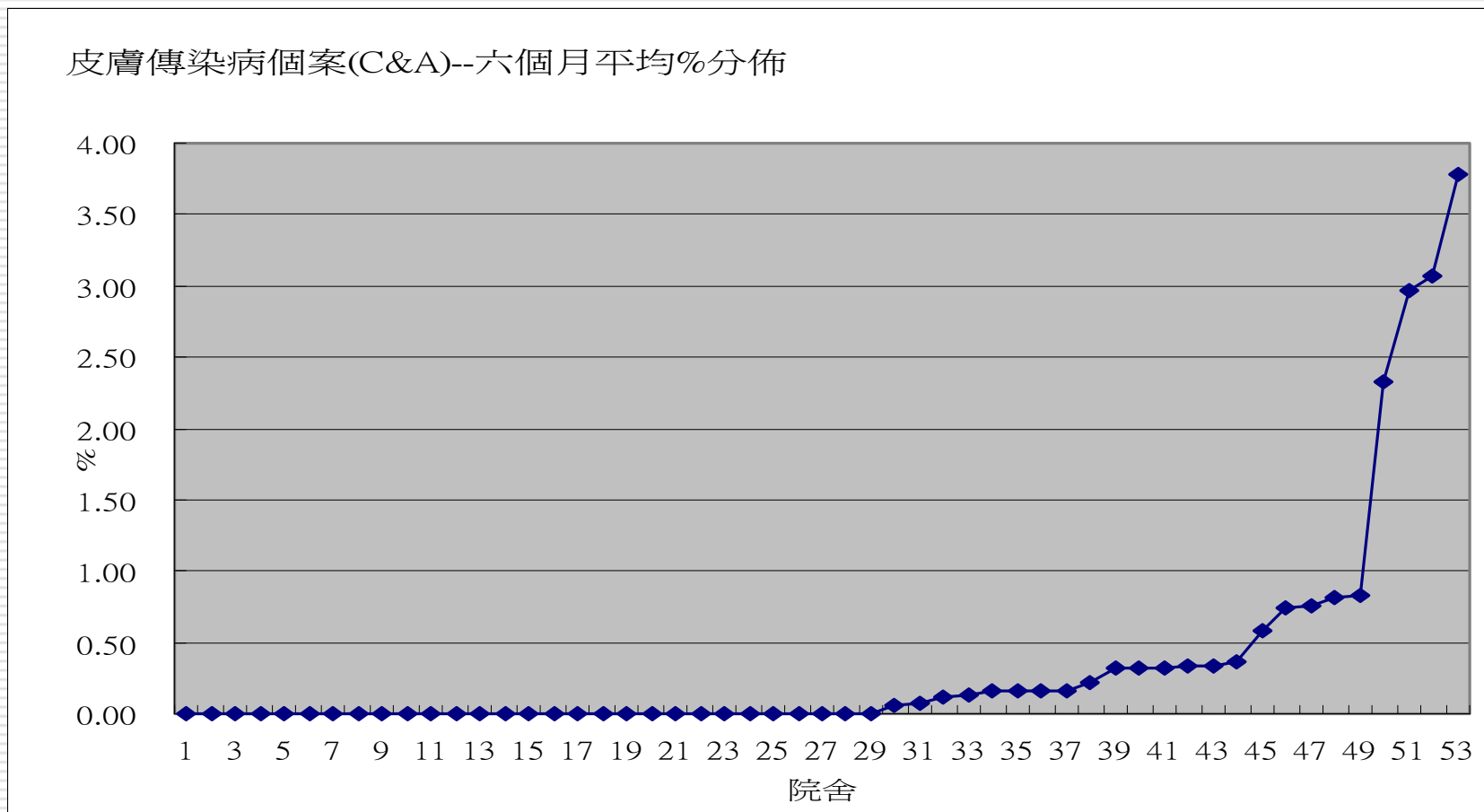
- 沒有長者新患上皮膚傳染病
-

46間(98%)安老院的皮膚傳染病數字低於0.5% 中位百份比0%

皮膚傳染病個案(HFA)--六個月平均%分佈



49間(92%)護理安老院的皮膚傳染病數字低於1% 中位百份比為0%

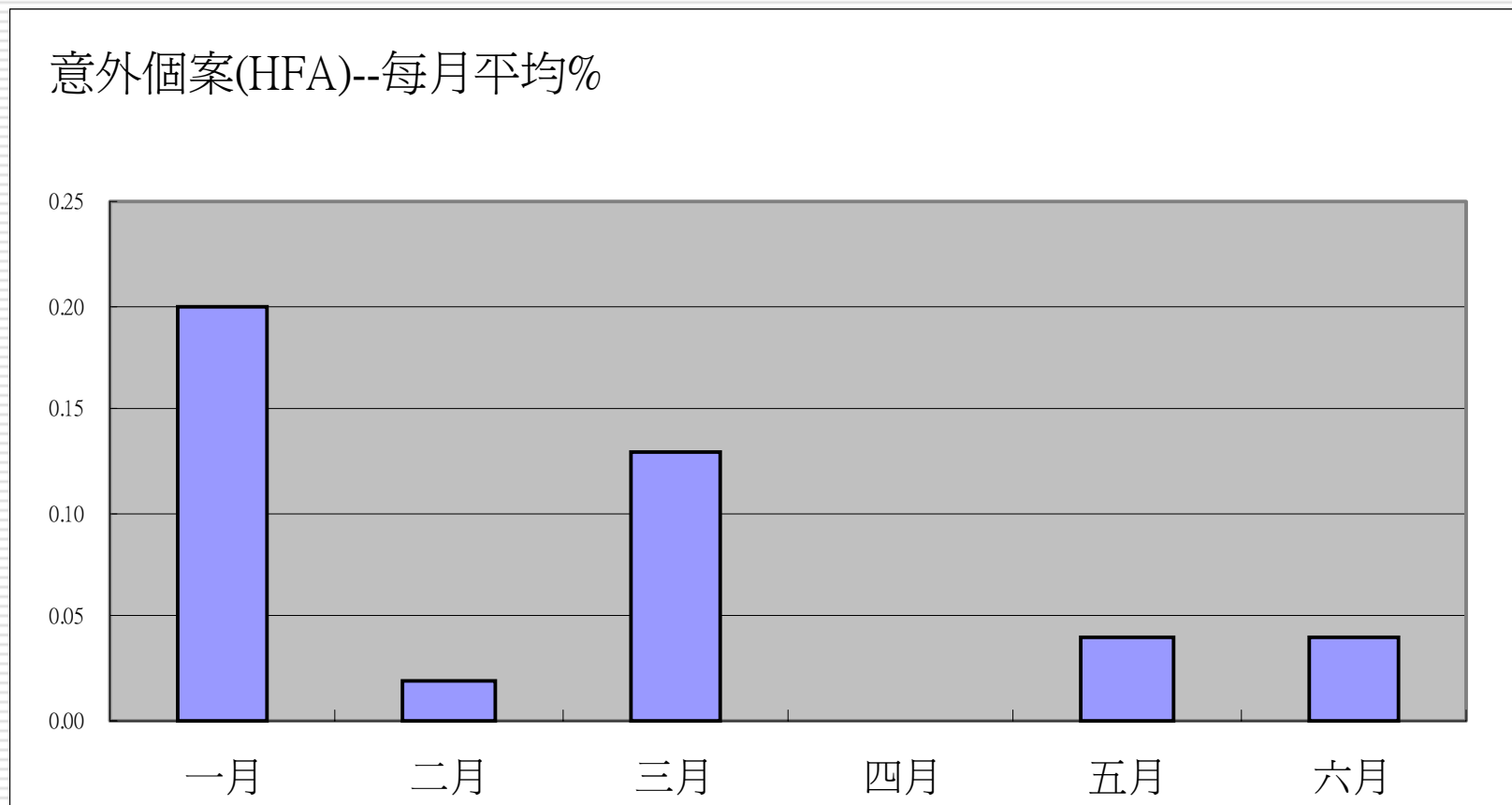


意外

□ 定義

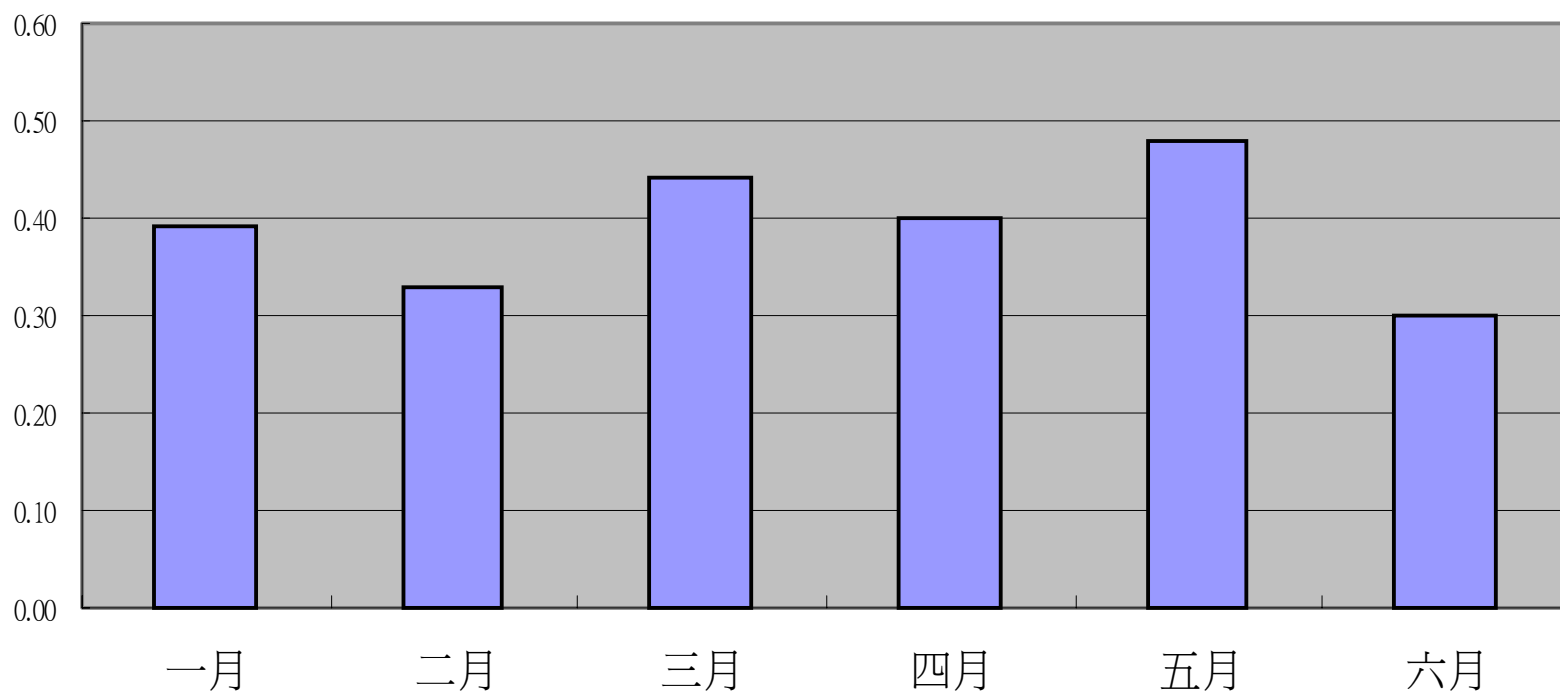
- 發生於院友而引致身體上有損傷、需要醫護人員介入的意外
-

平均每間安老院舍有0.07%意外個案



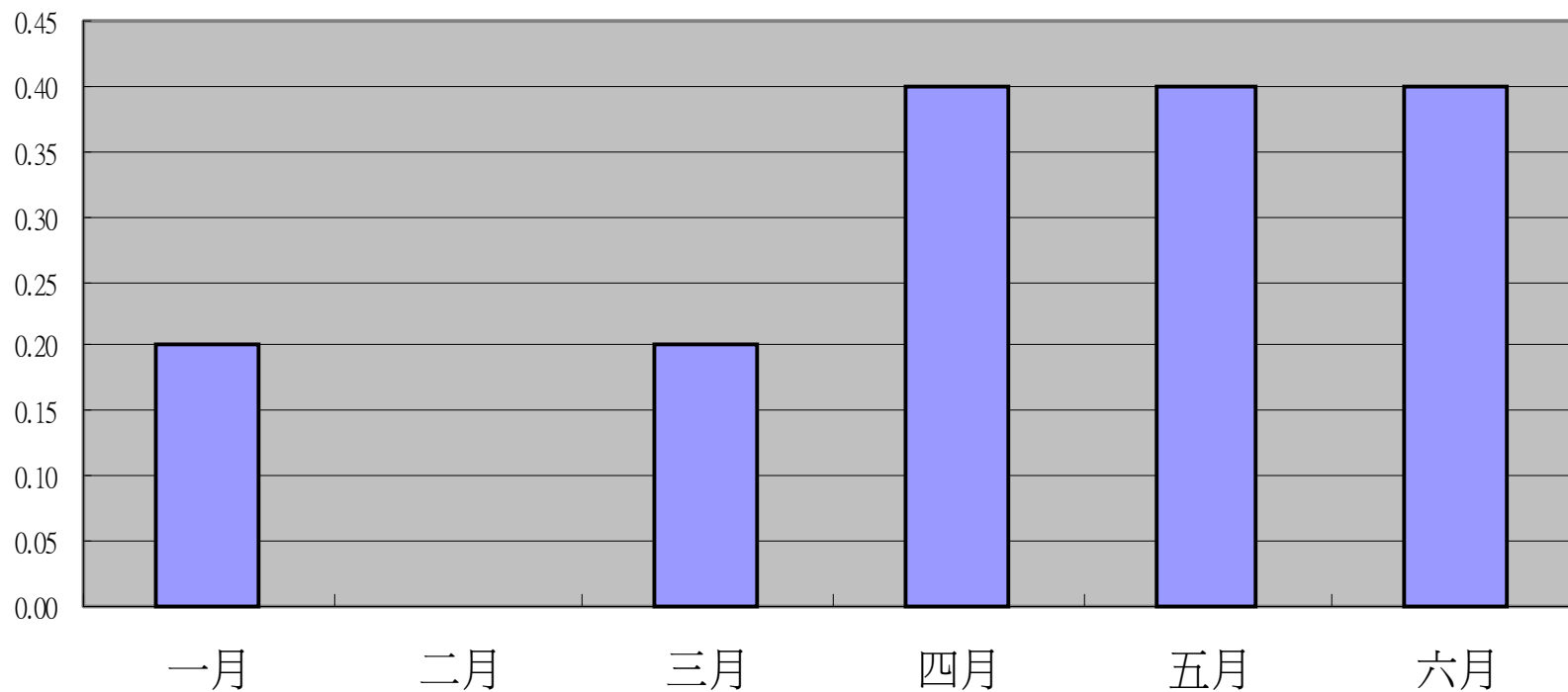
平均每間護理安老院有0.39%意外個案

意外個案(C&A)--每月平均%



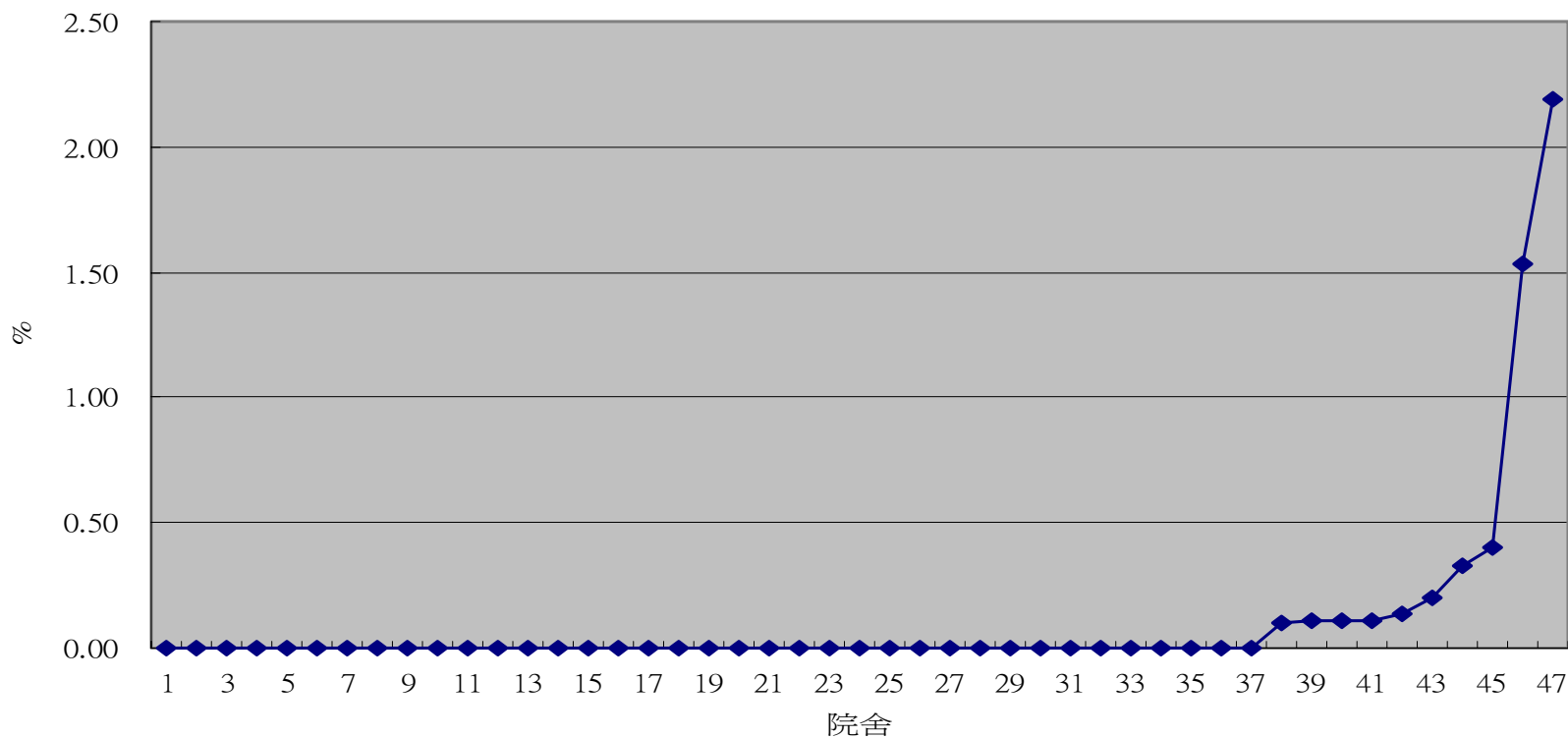
平均每間護養院舍有0.26%的意外個案

意外個案(NH)--每月平均%

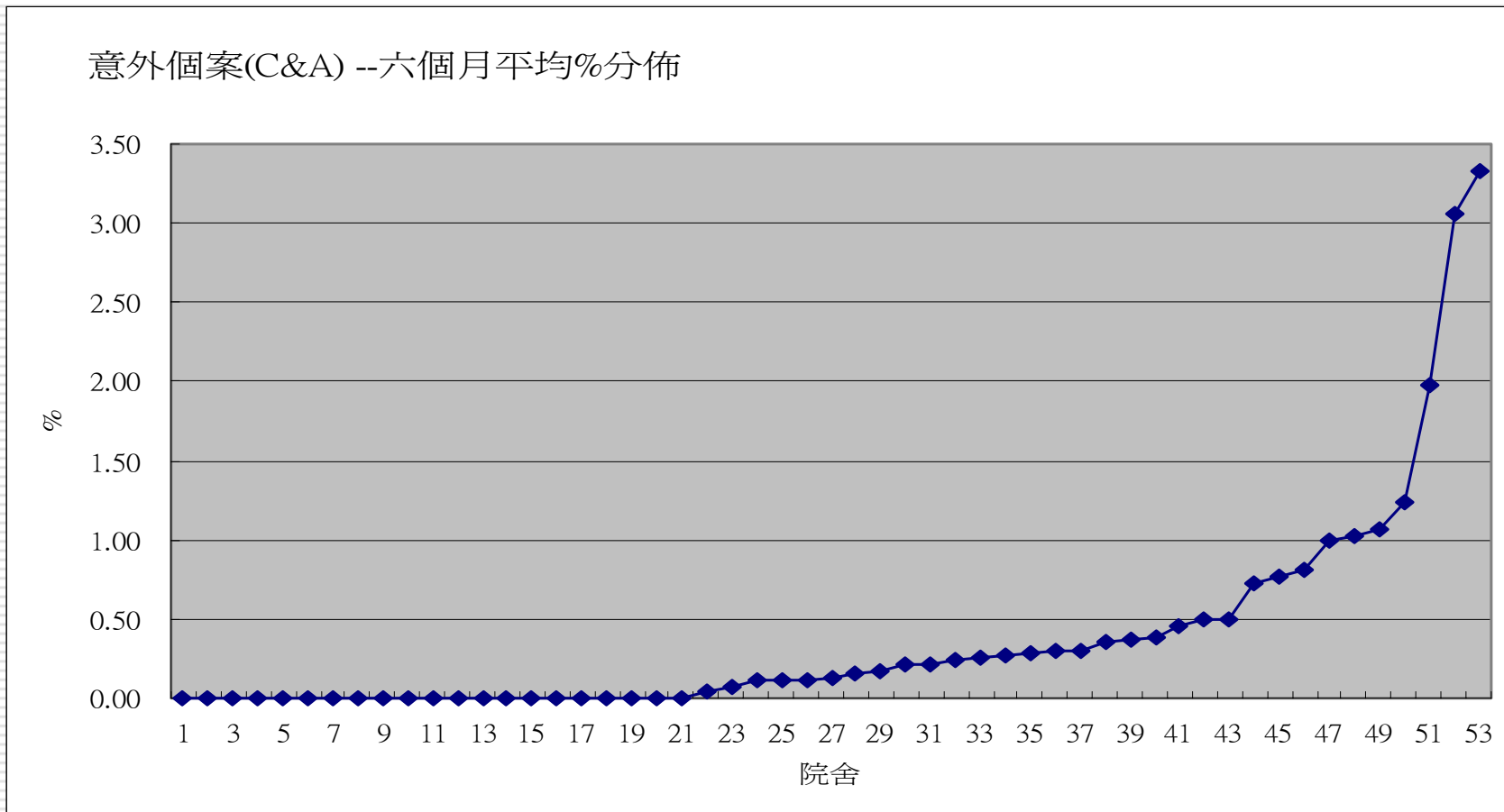


45間(96%)安老院的意外個案低於0.5% 中位百份比0%

意外個案(HFA)-六個月平均%分佈



46間(87%)護理安老院的意外個案低於1% 中位百份比0.13%

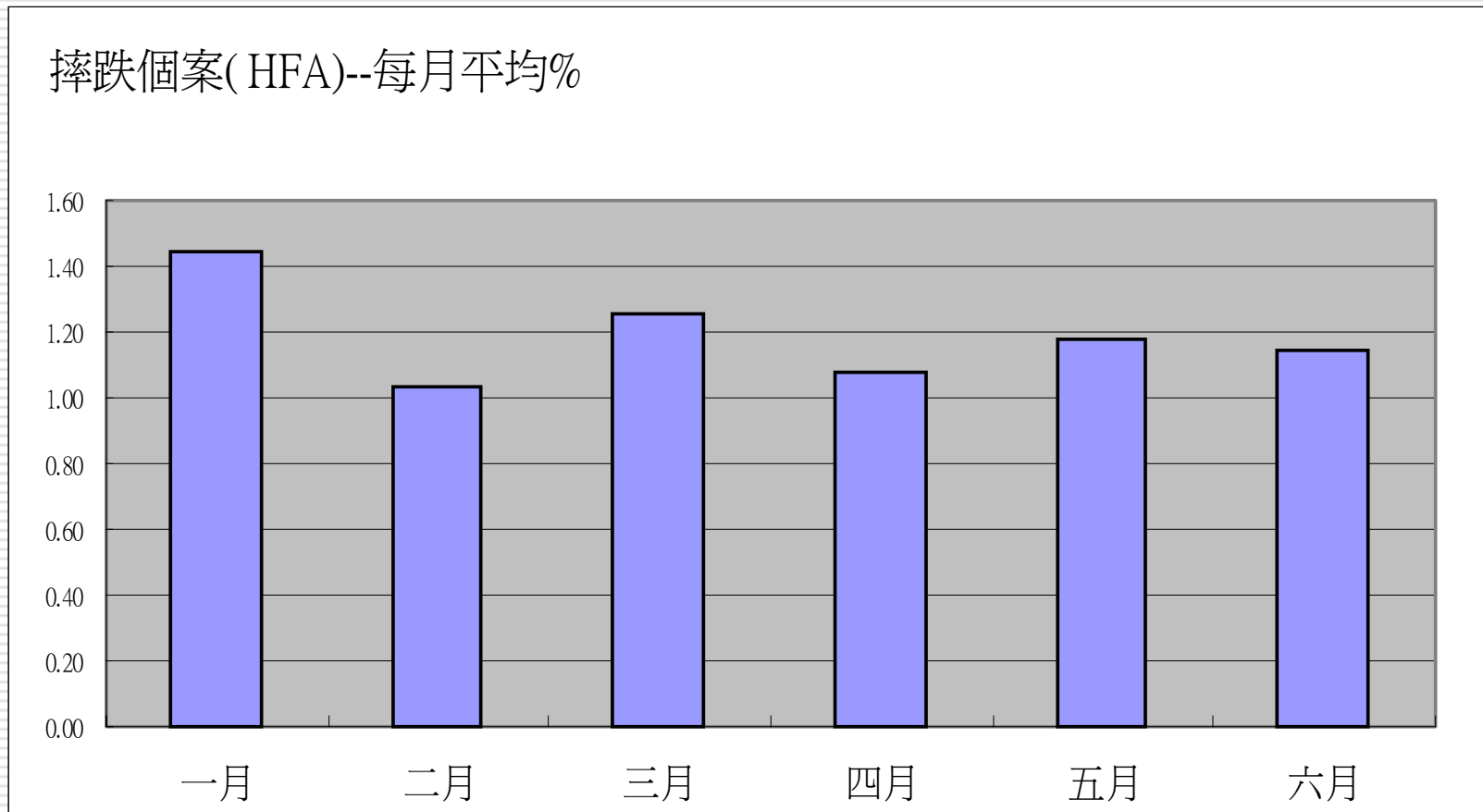


摔跌個案

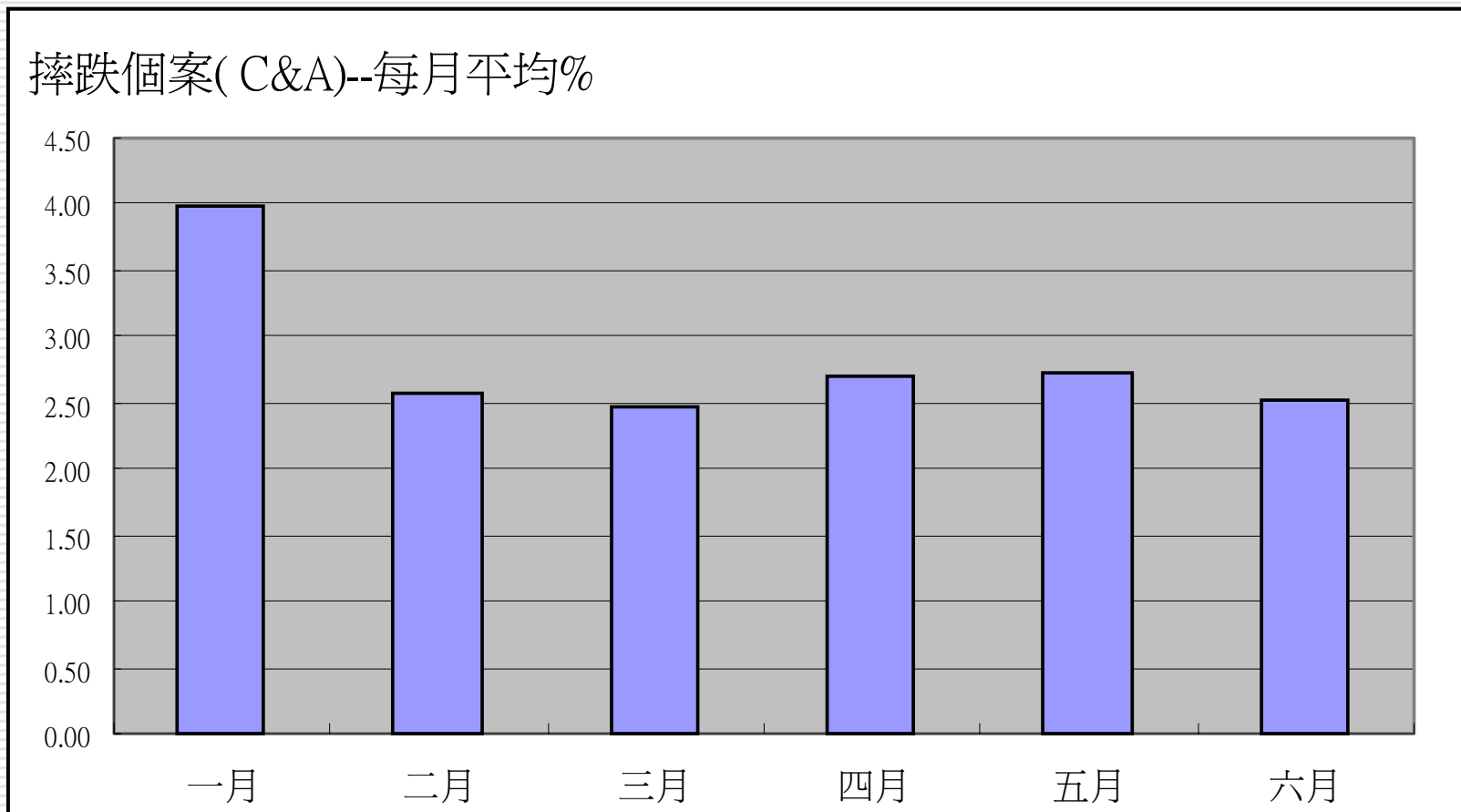
□ 定義

□ 有摔跌長者而引致受傷，需要醫護人員介入的個案

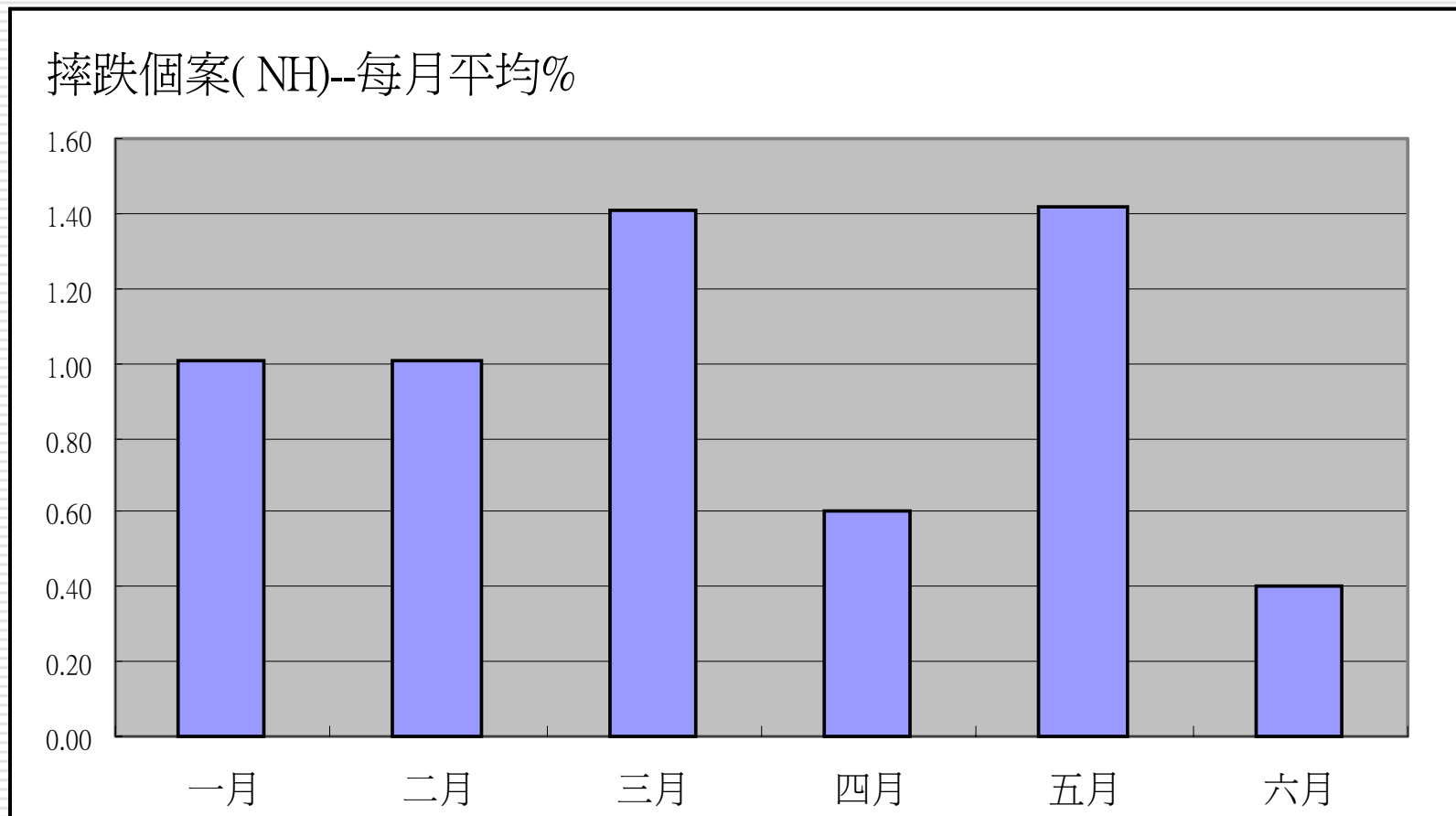
平均每間安老院有1.19%的摔跌個案



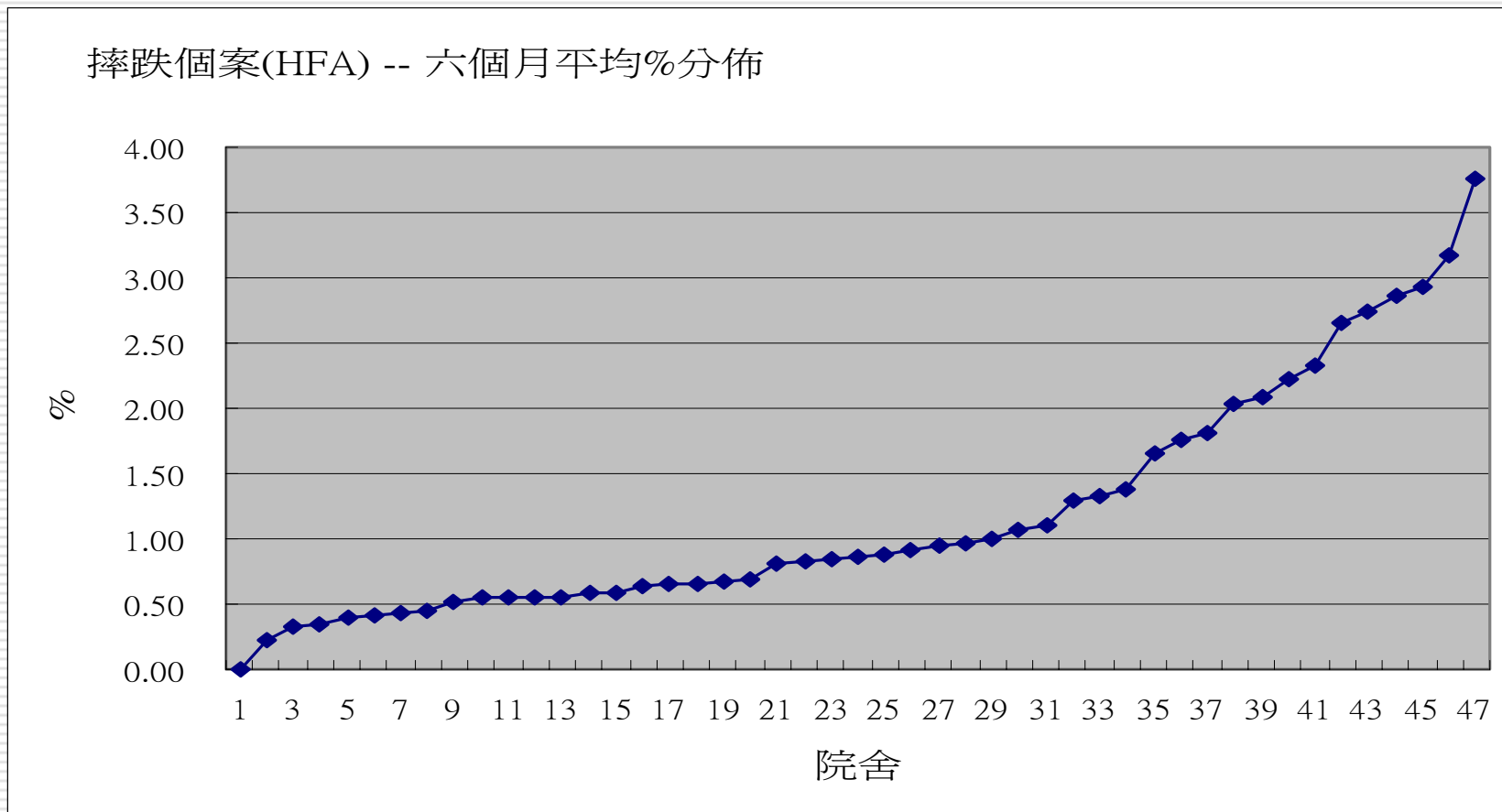
平均每間護理安老院有2.83%的摔跌個案



平均每間護養院有0.98%的摔跌個案

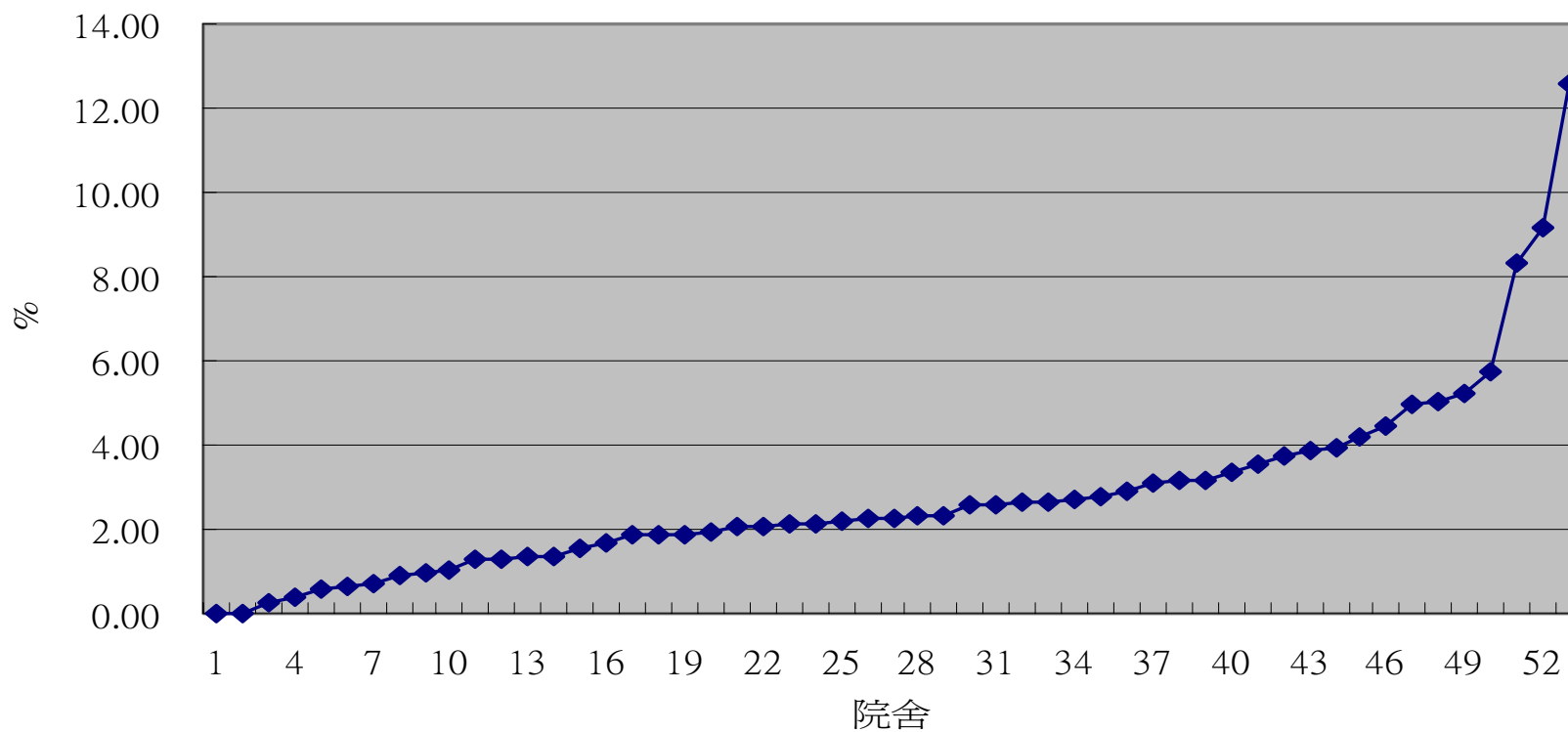


28間(62%)安老院的摔跌個案低於1% 中位百份比為0.87%



47間(88%)護理安老院的摔跌個案低於5%
中位百份比為2.25%

摔跌個案(C&A) - -六個月平均%分佈



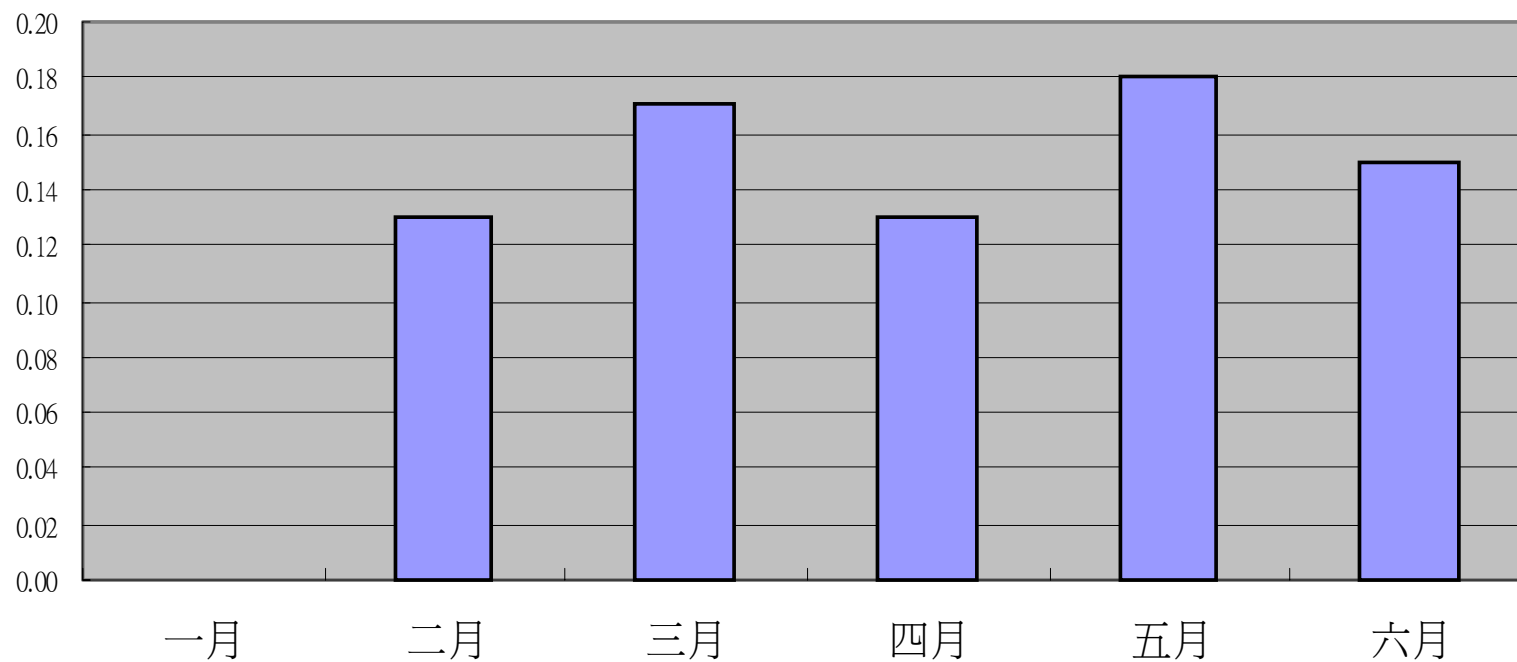
體重下降

□ 定義

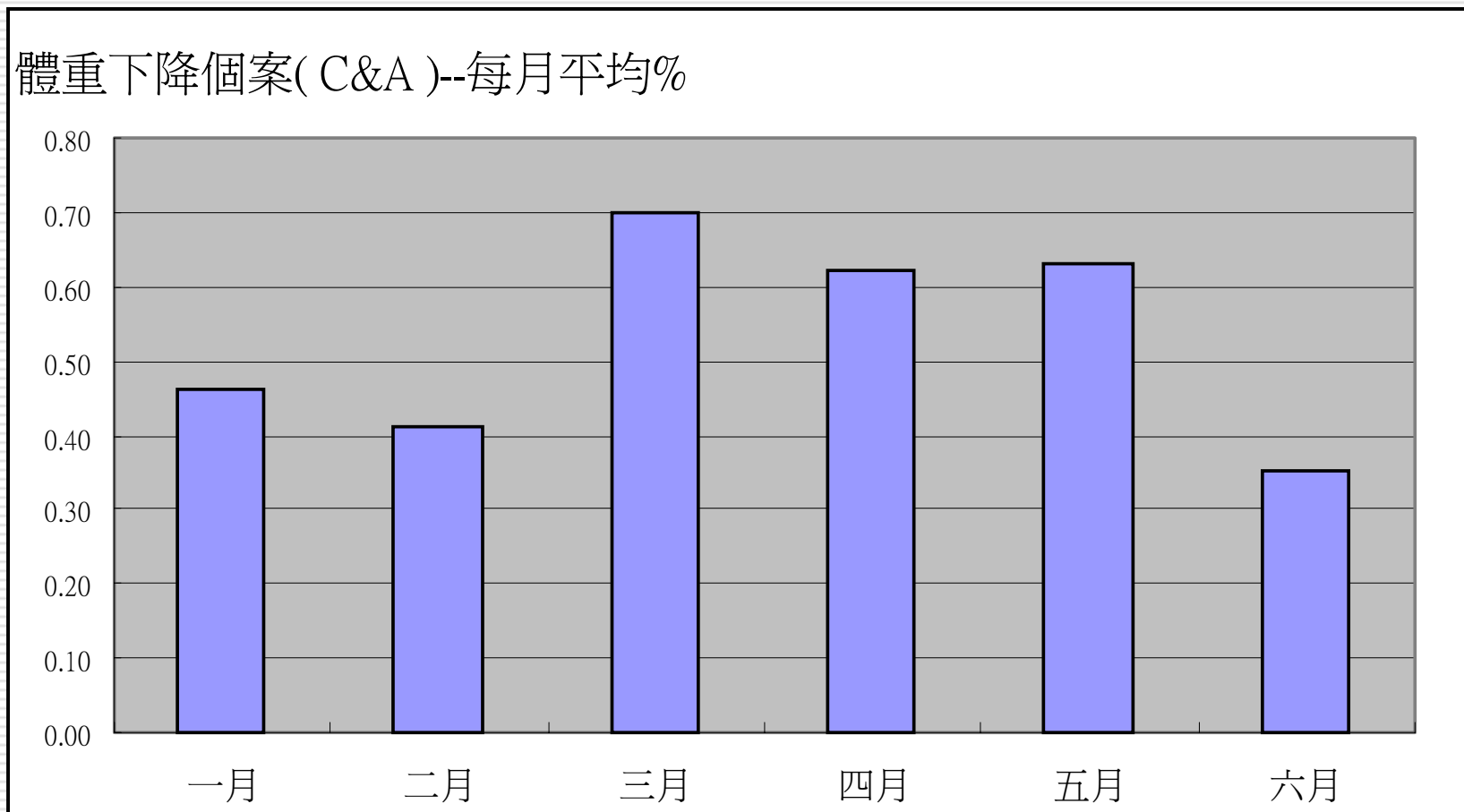
- 一個月內體重下降超過**5%**的個案，而沒有充份醫學原因解釋
-

平均每間安老院有0.13%的體重下降個案

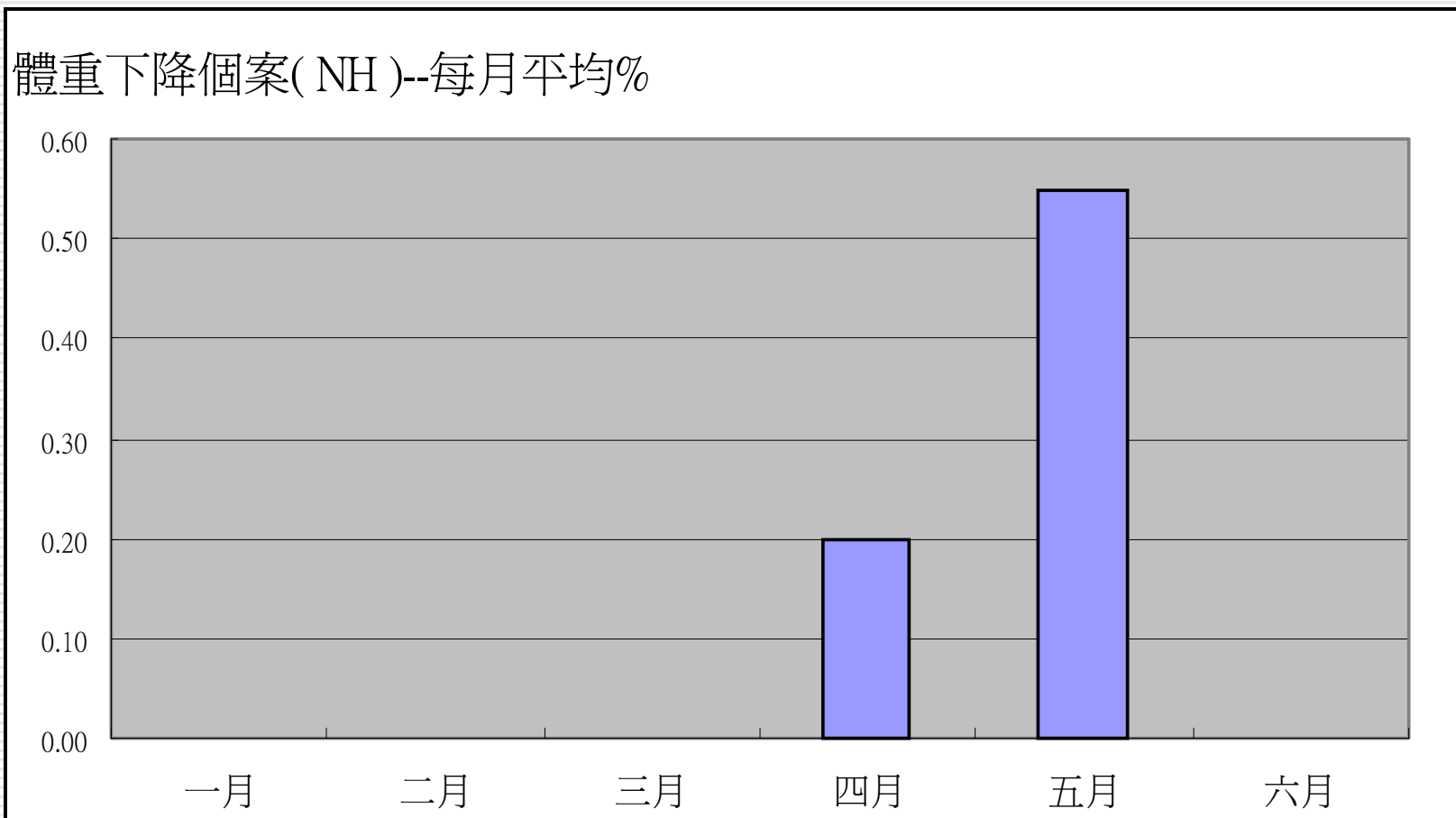
體重下降個案(HFA)--每月平均%



平均每間護理安老院有0.53%的體重下降個案

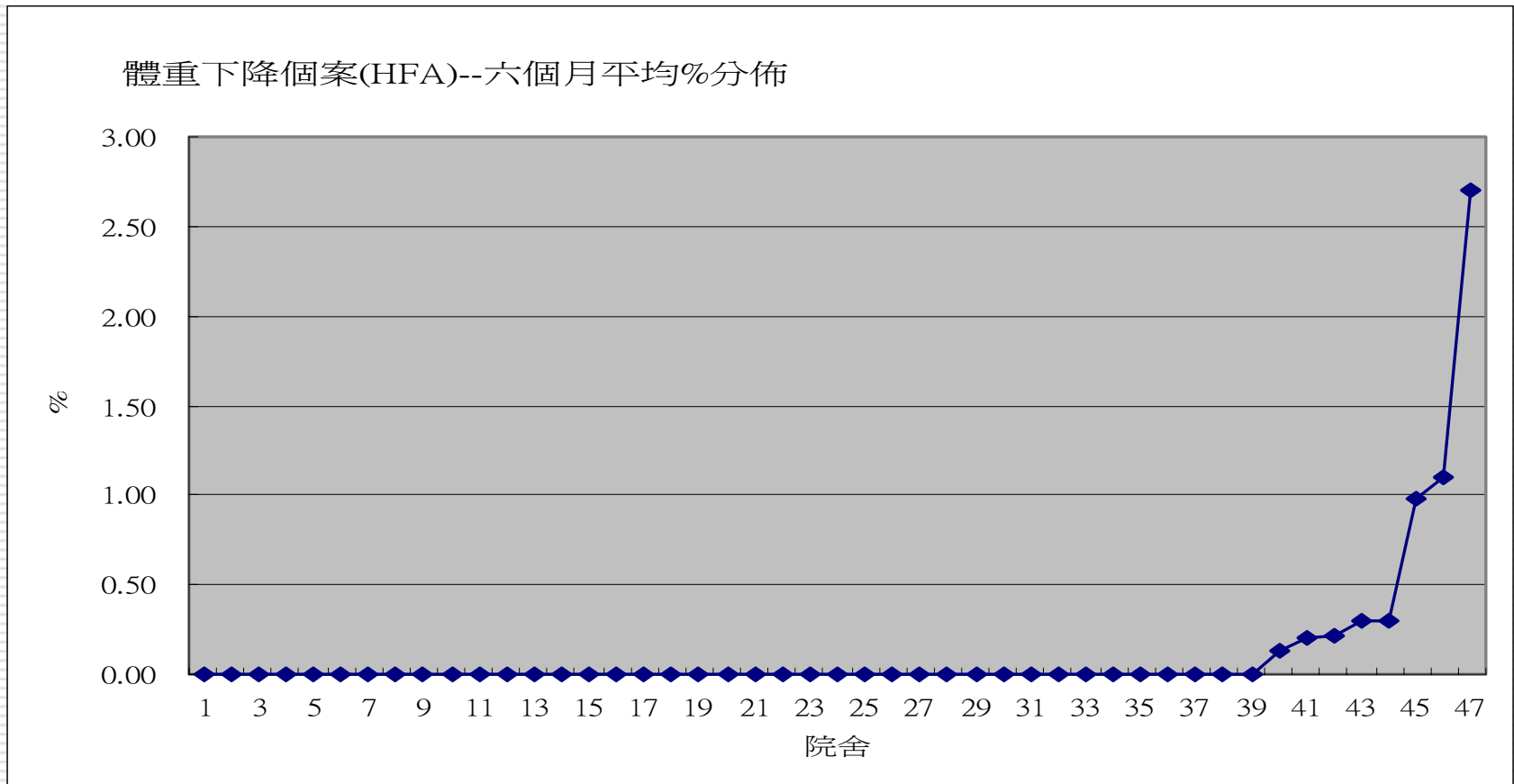


平均每間護養院有0.02%的體重下降個案

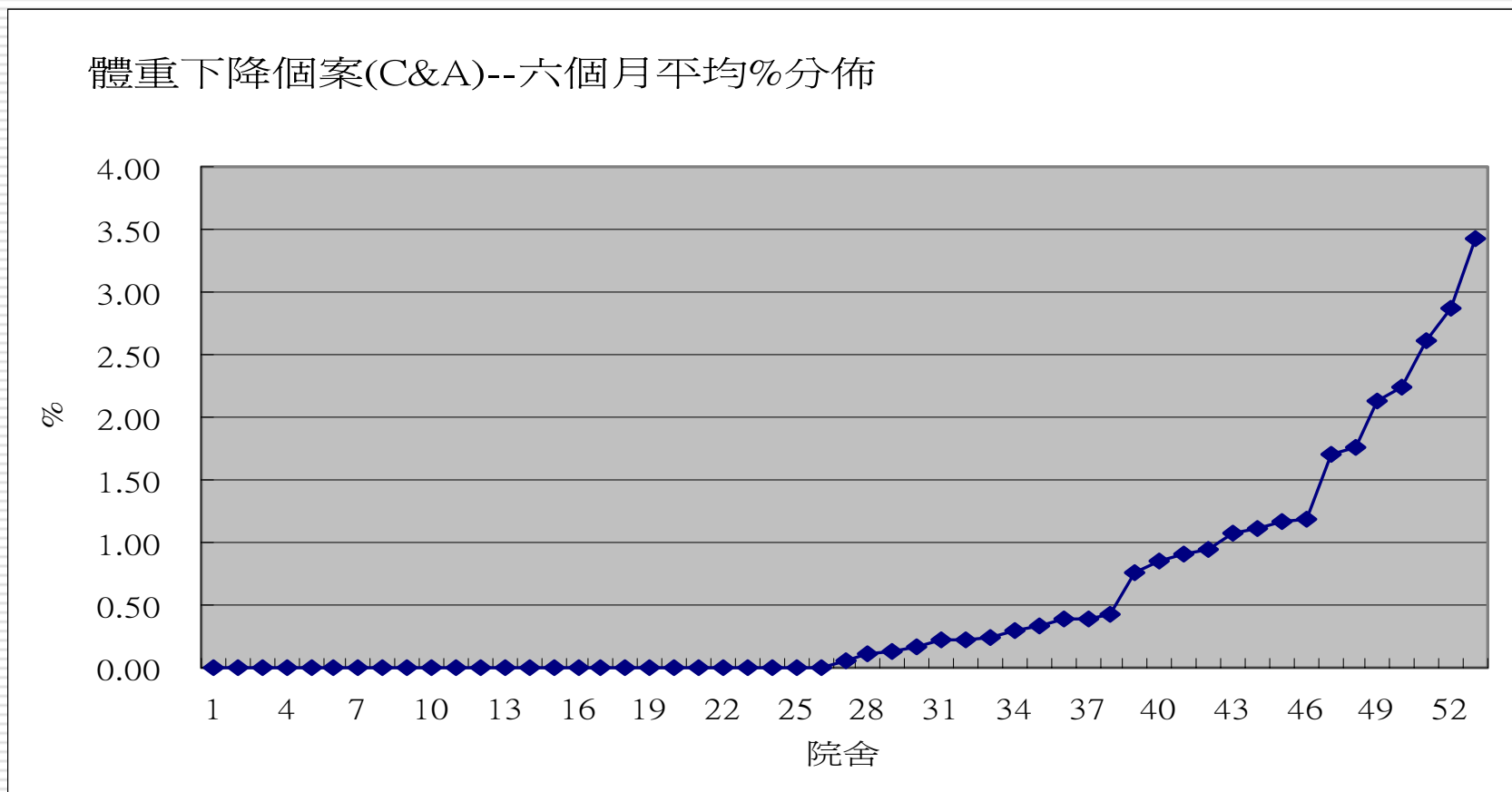


44間(94%)安老院的體重下降個案低於5%

中位百份比為0%



42間(79%)護理安老院的體重下降個案低於0.5% 中位百分份比為0.06%

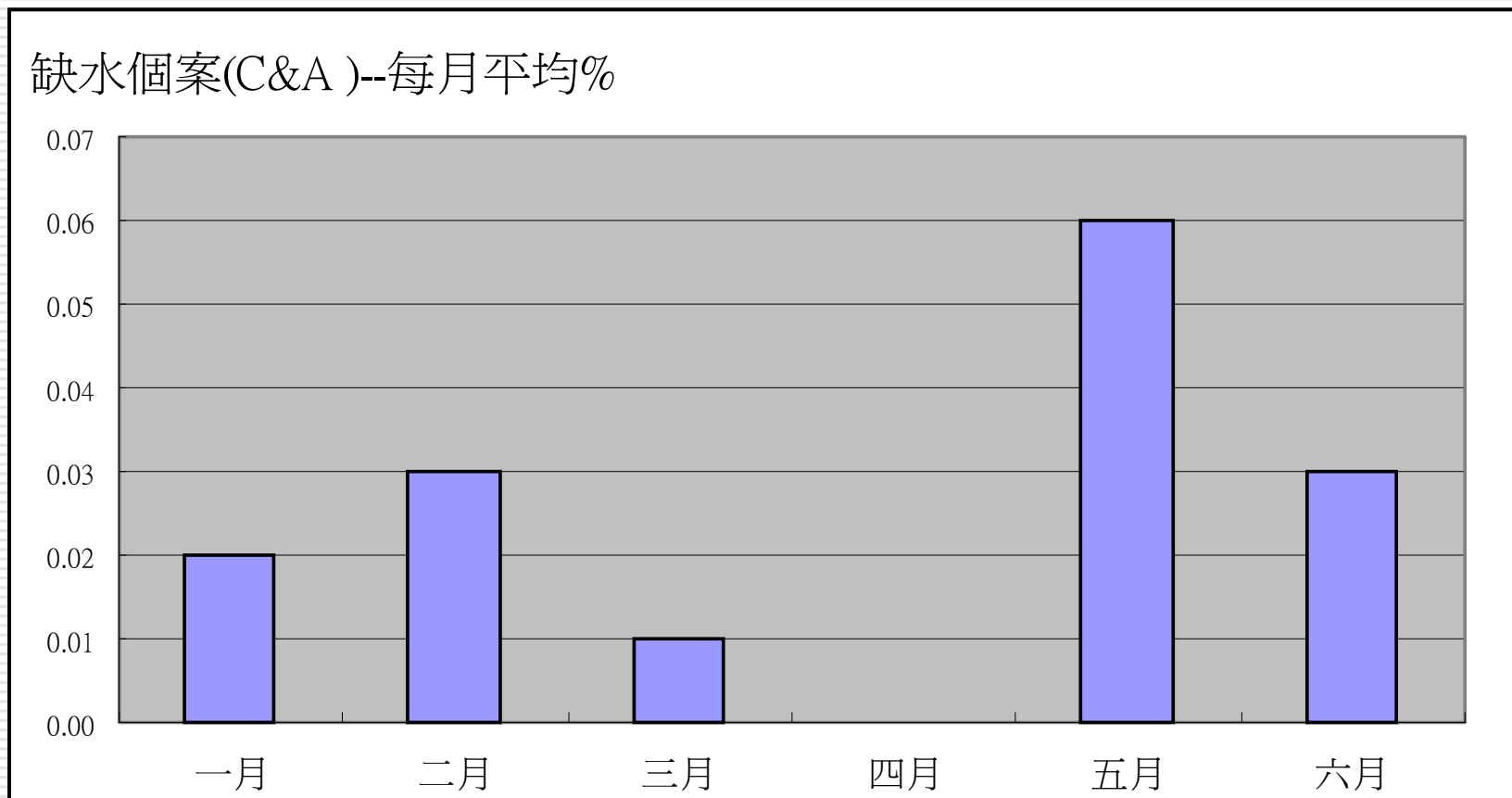


缺水

□ 定義

□ 被確定有缺水現象，而沒有充分醫學原因解釋

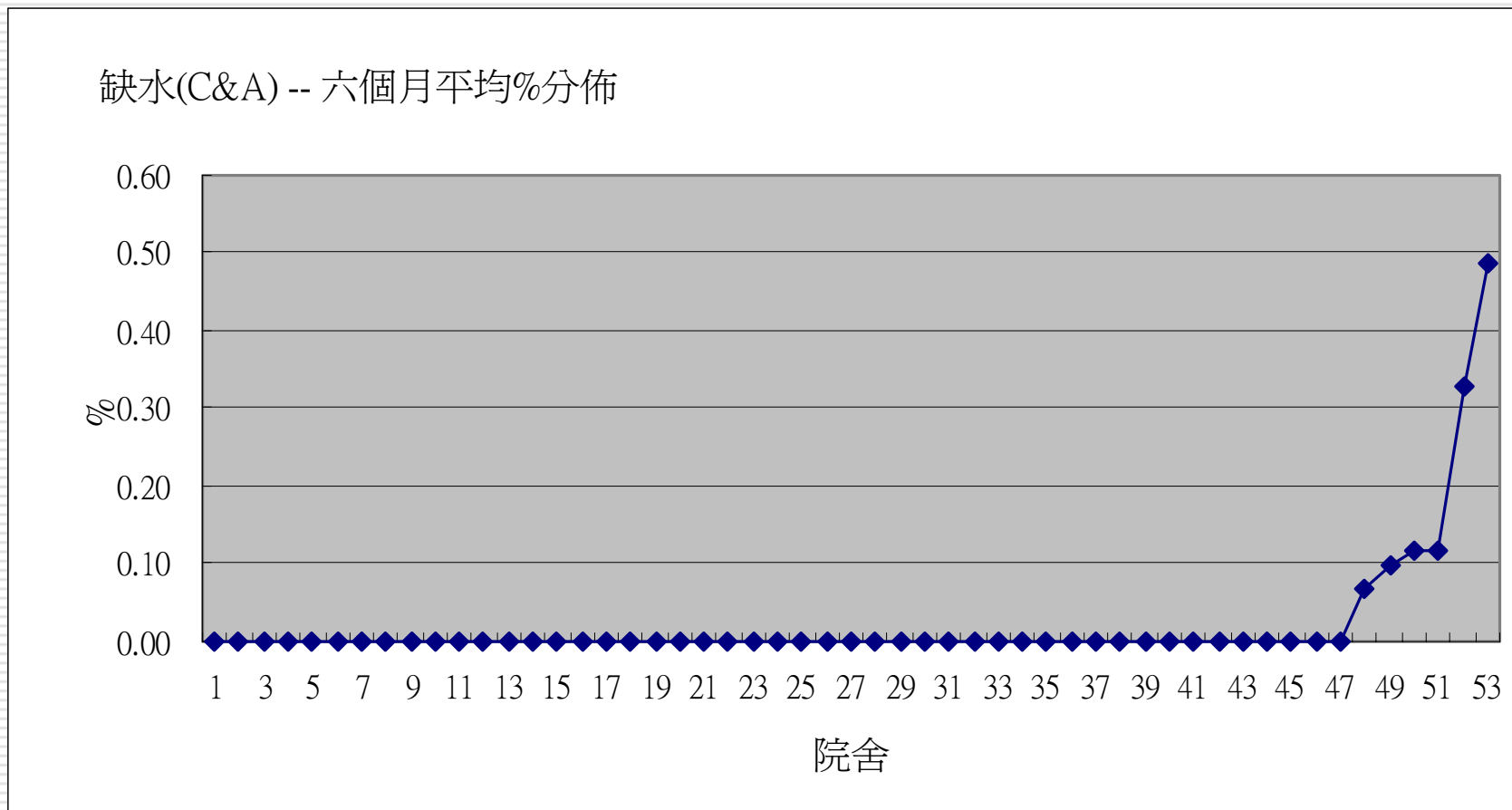
平均每間護理安老院有0.03%的缺水個案



護養院

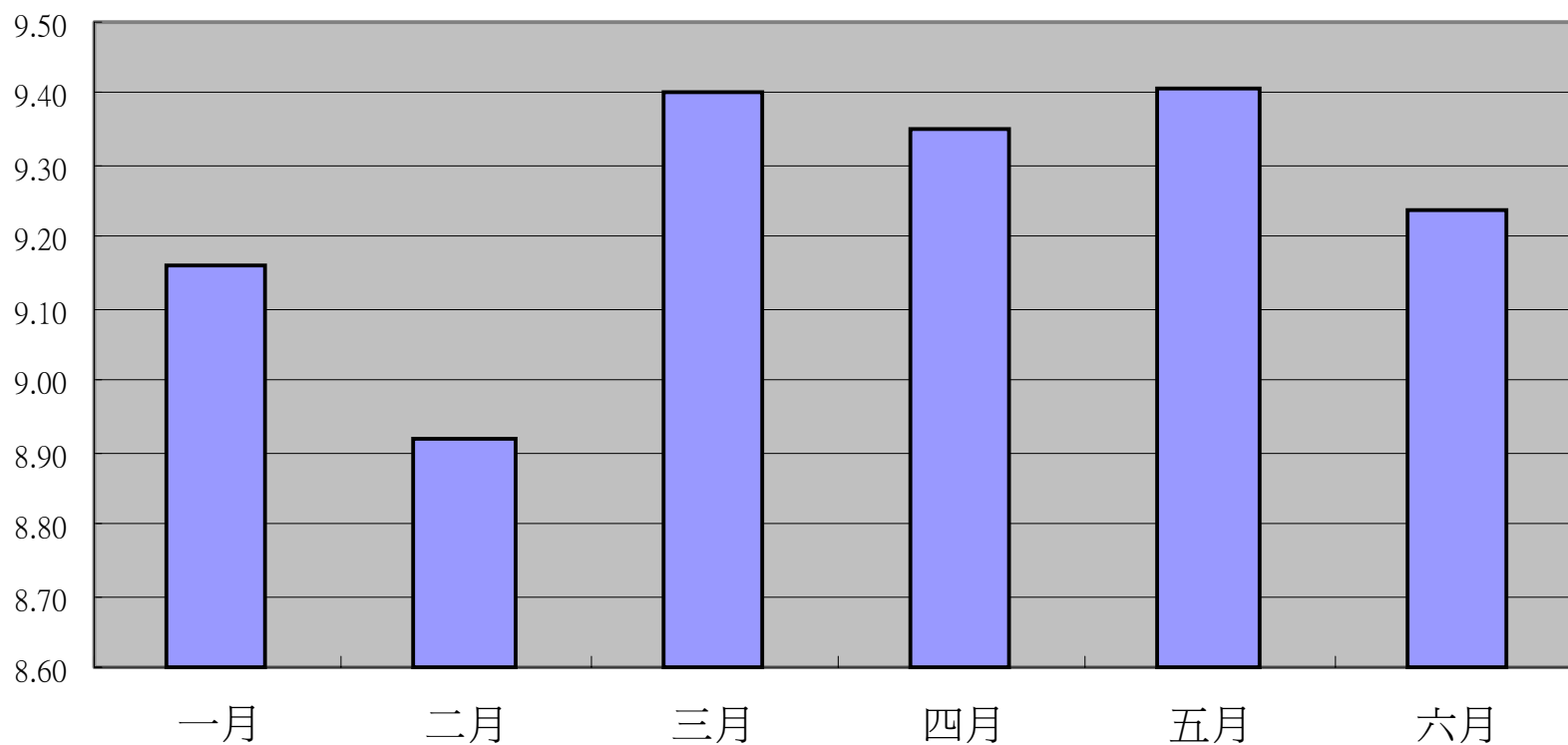
- 在過去六個月內，護養院內沒有缺水個案
-

47間(79%)護理安老院的缺水個案為0% 中位百份比為0%



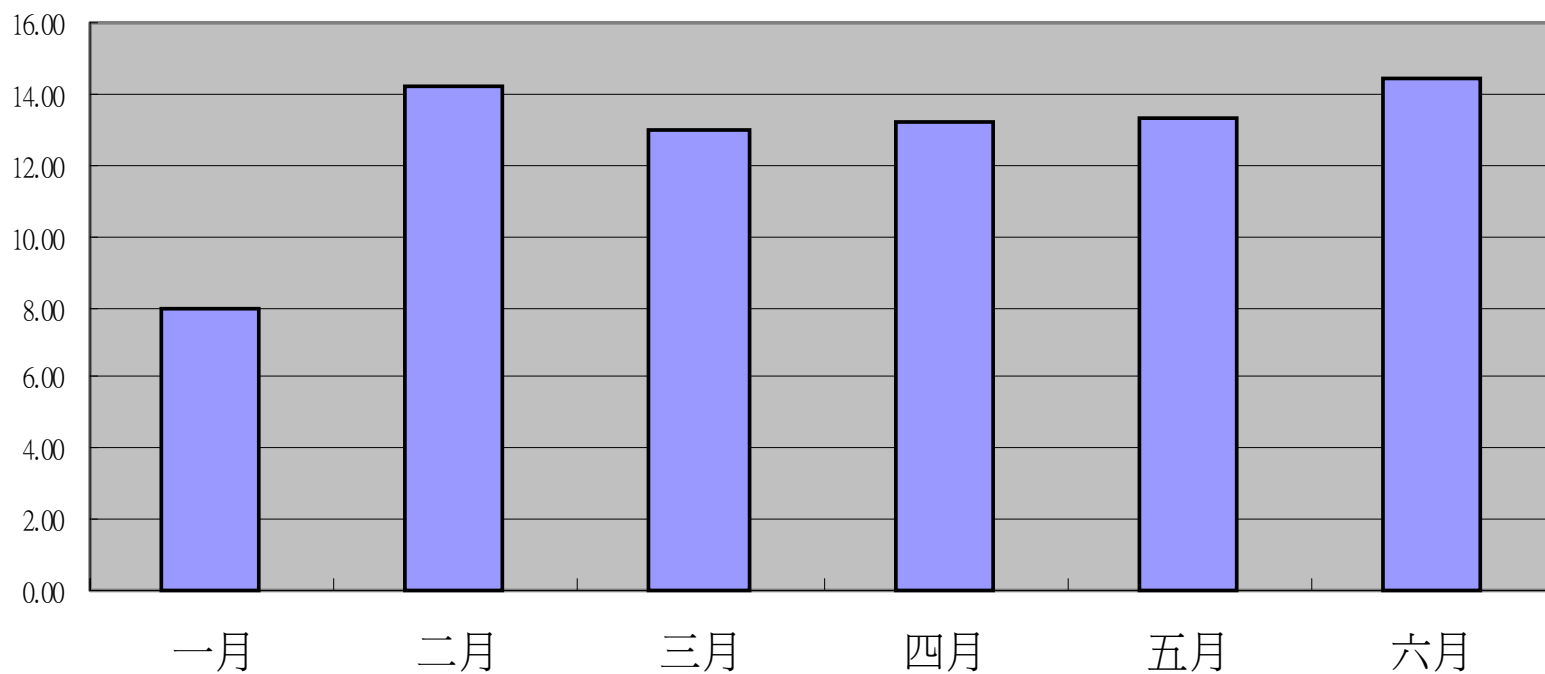
平均每間護理安老院有9.25%使用約束衣的個案

使用約束衣個案(C&A)--每月平均%



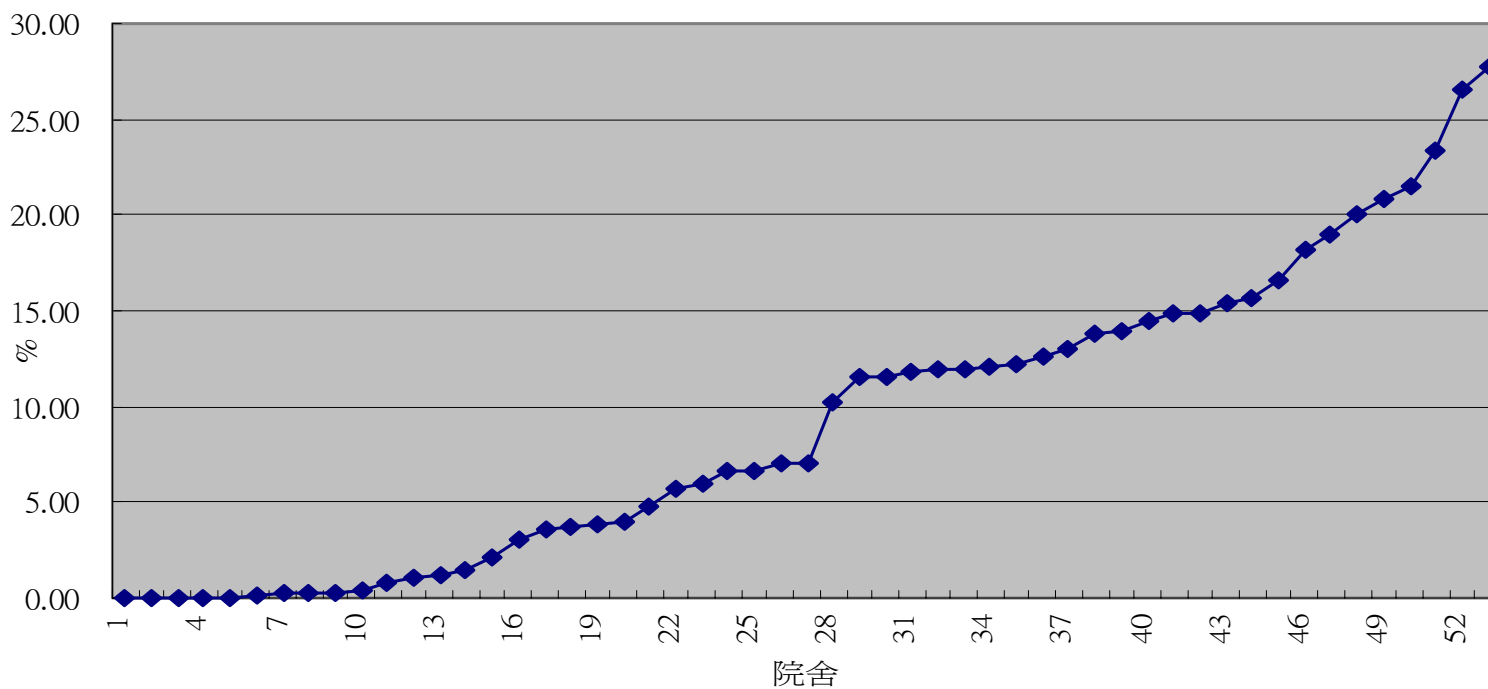
平均每間護養院有13.38%使用約束衣的個案

使用約束衣個案(NH)--每月平均%



36間(68%)護理安老院的使用約束衣個案低於10%

使用約束衣個案 --六個月平均%分佈



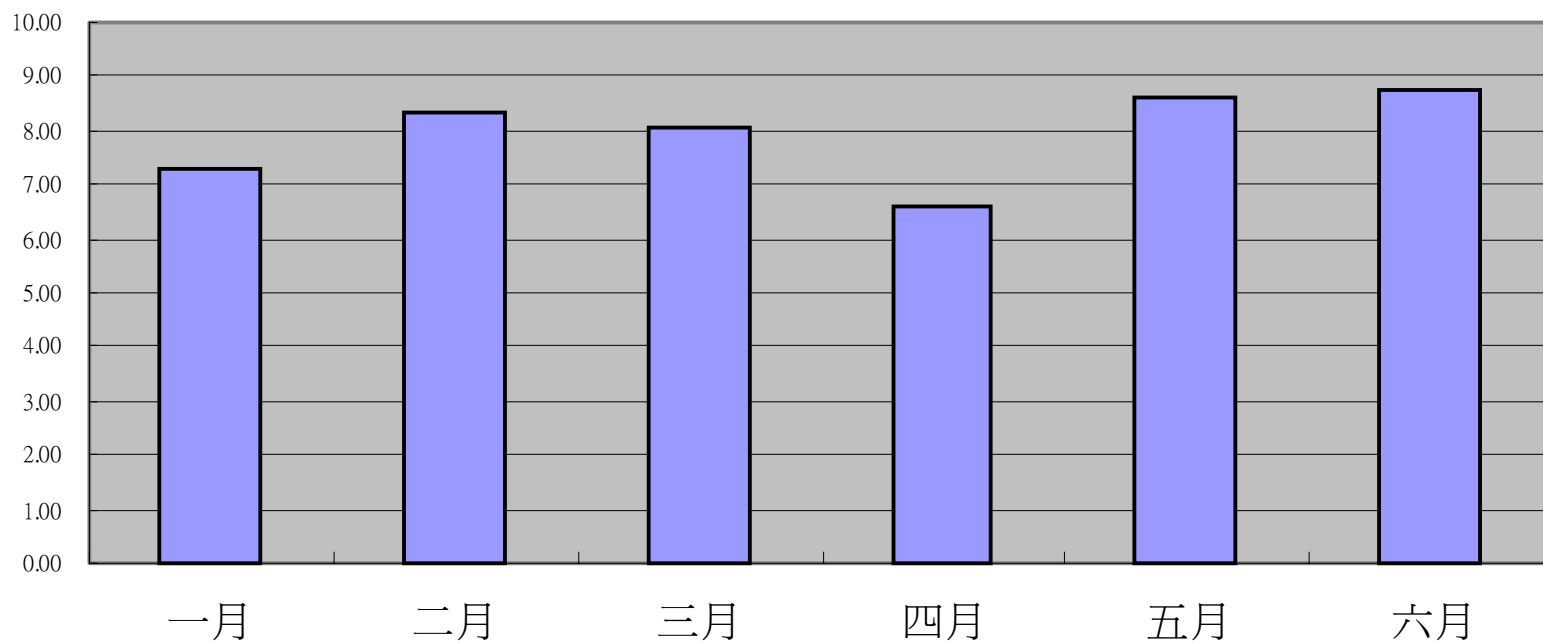
□服務管理指標

職員態度

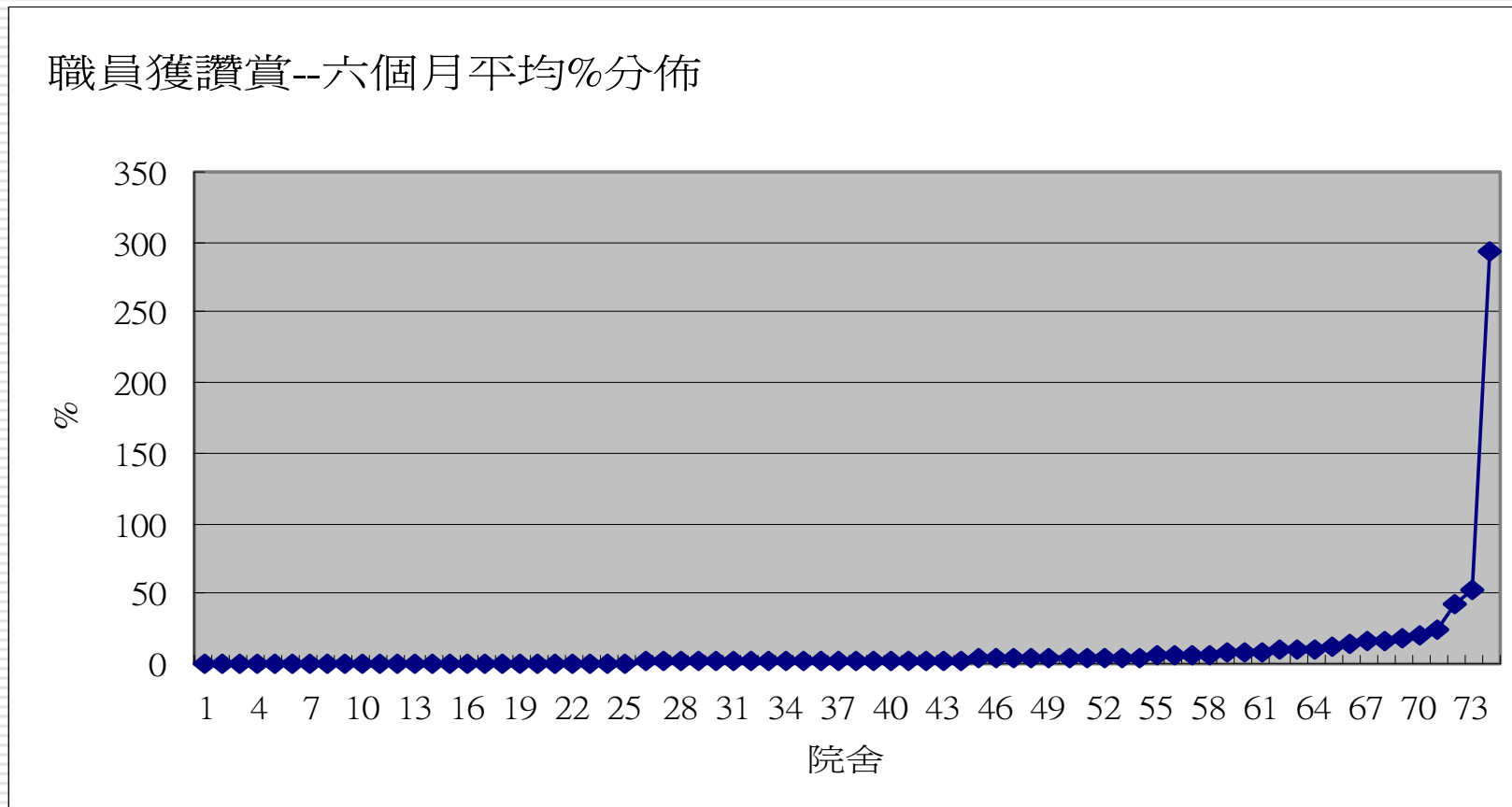
- 每月獲得讚賞次數(書面或口頭)
 - 每月被投訴(書面或口頭)
-

每月每間院舍平均有8.99%職員獲外界以書面或口頭讚賞

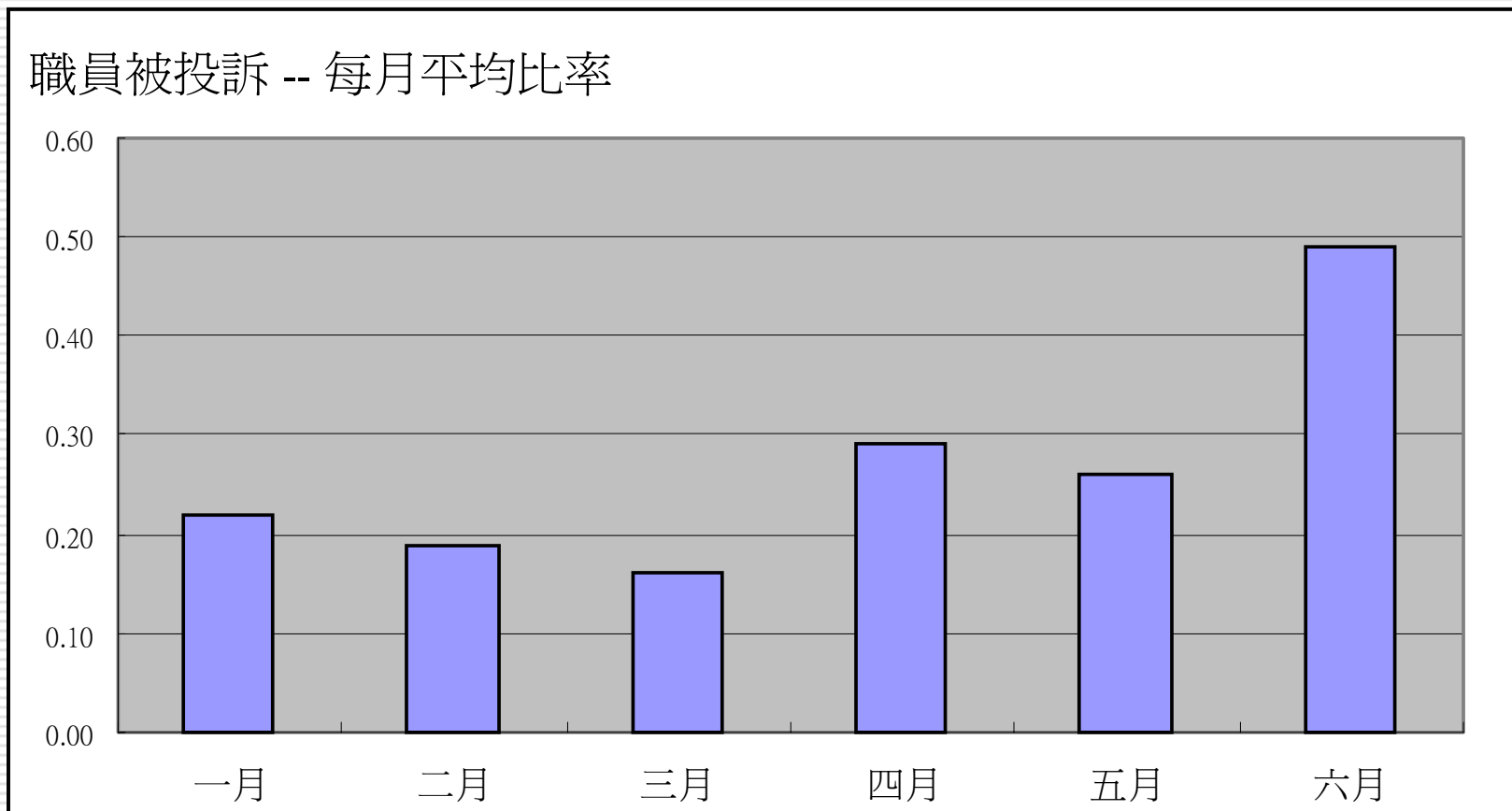
職員獲讚賞 -- 每月平均比率



職員獲讚賞的中位數為2.37%

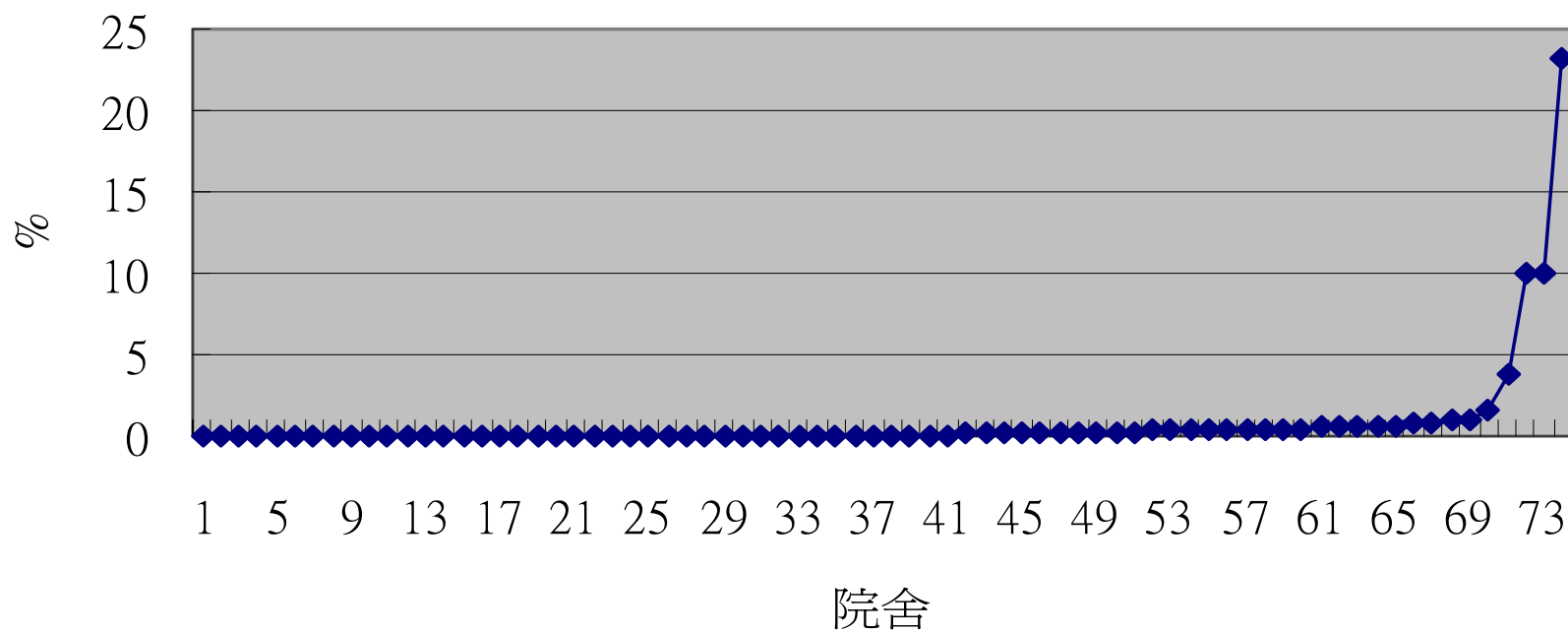


每月每間院舍平均有0.26%職員被外界以書面或口頭投訴



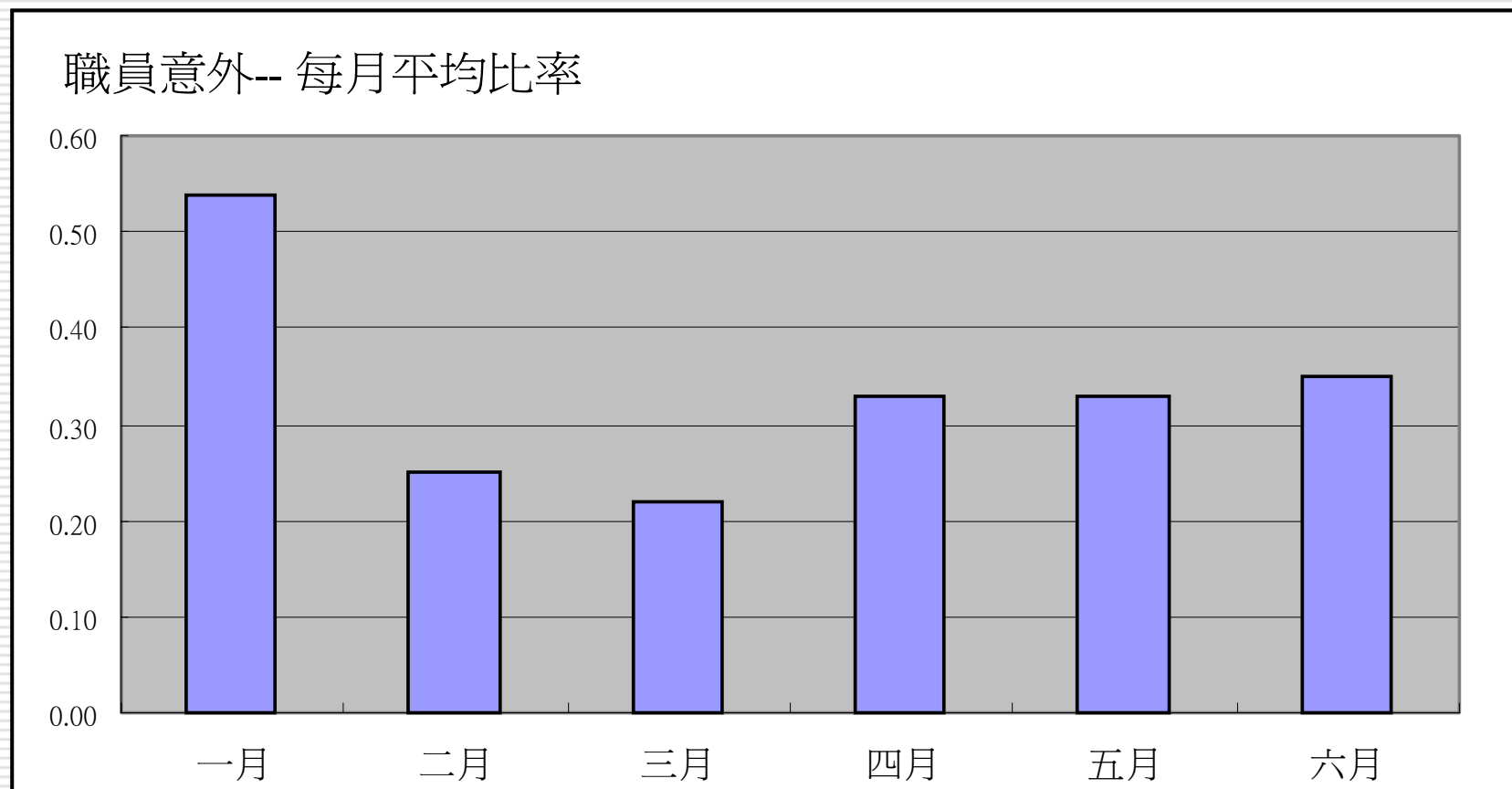
職員被投訴的中位%爲0%

職員被投訴--六個月平均%分佈

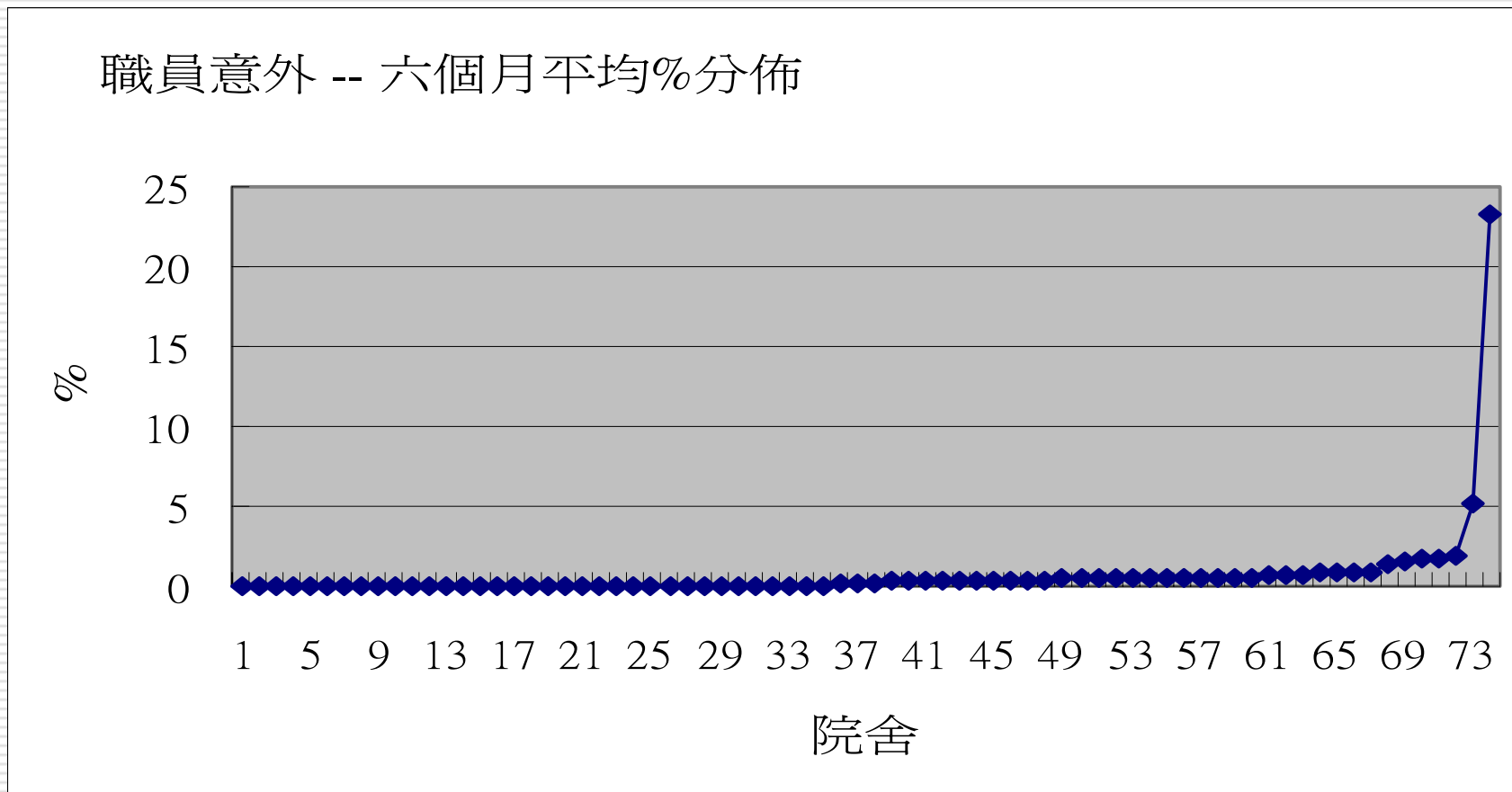


職員意外情況（定義：發生工傷）

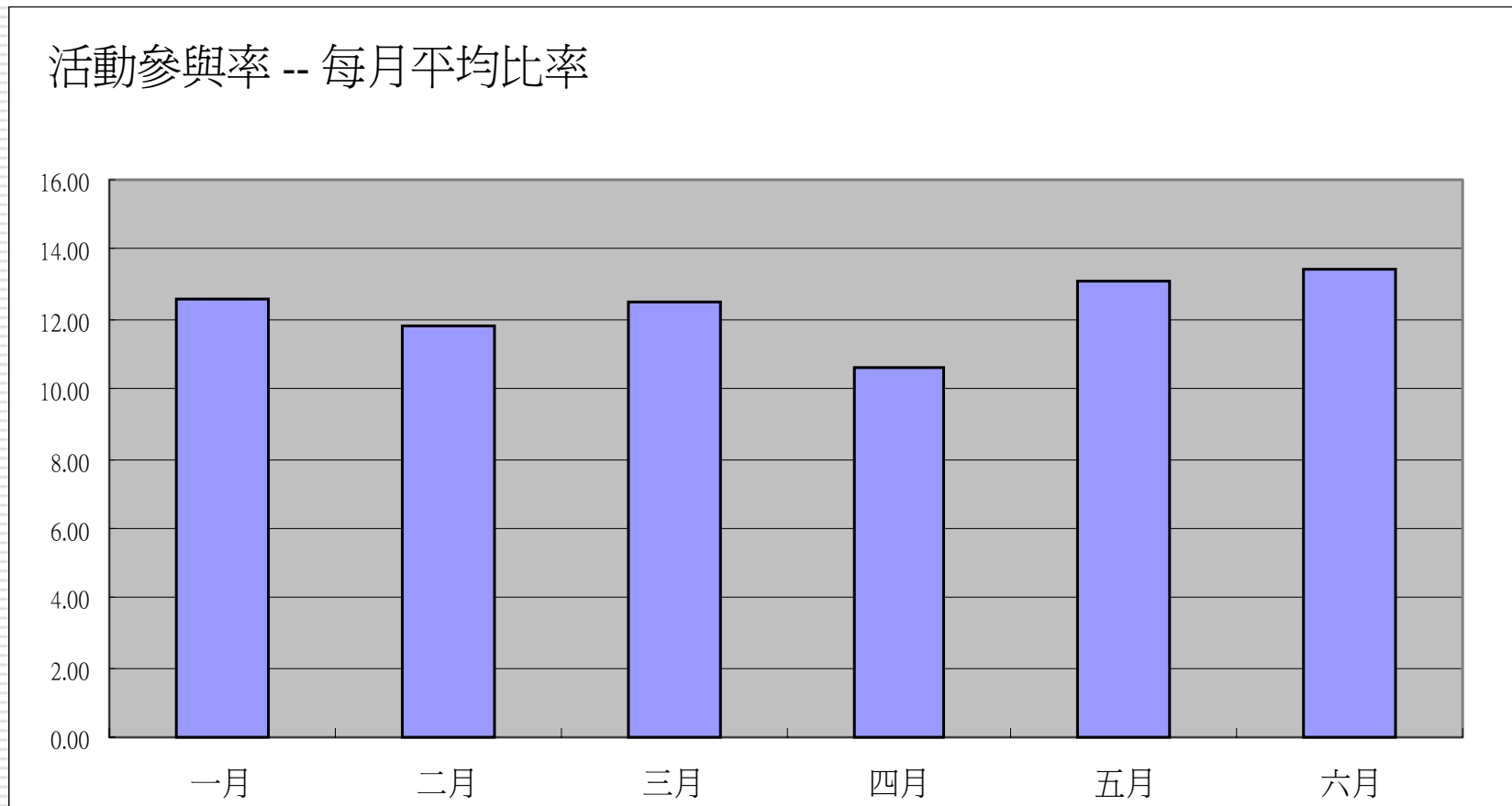
每月每間院舍平均有0.34%職員因工作而發生意外



職員因工發生意外的中位% 0.16%

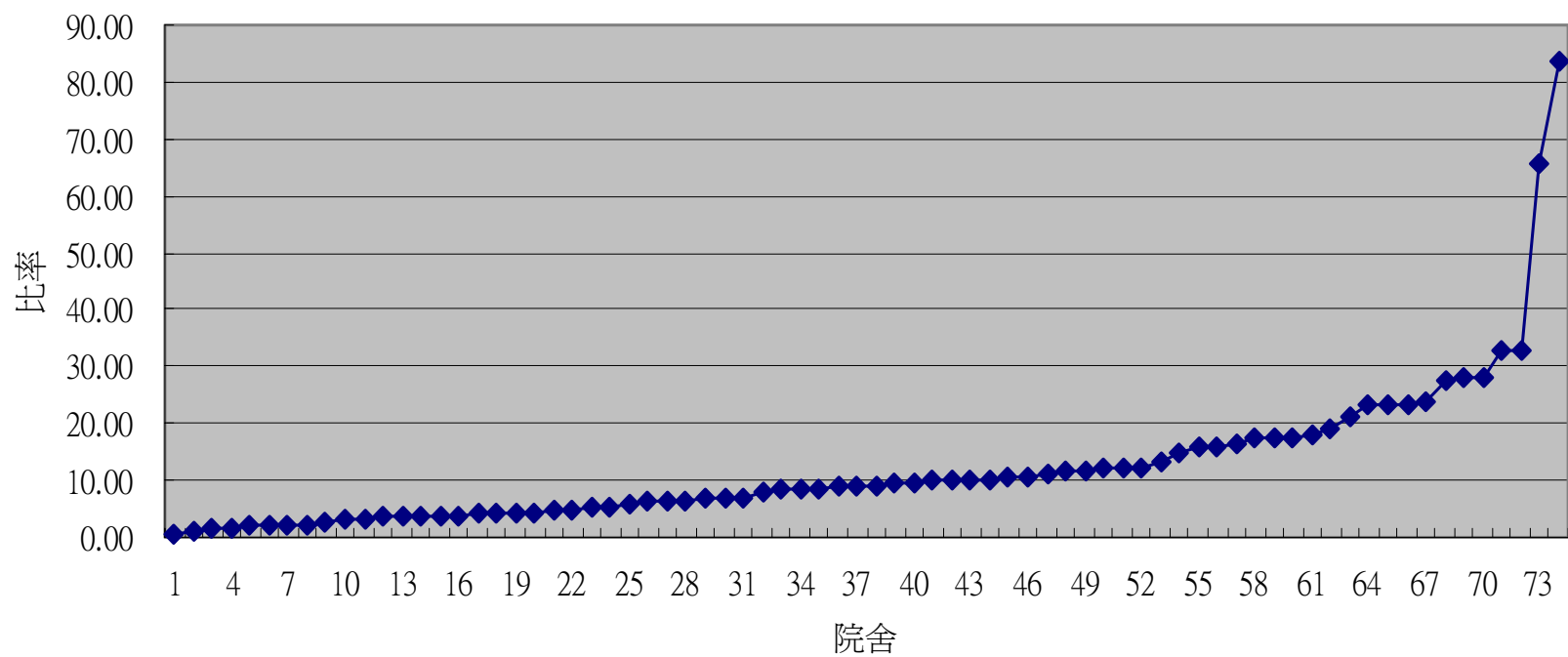


社交環境指標：活動參與率(活動參與人次/院友數目)
平均每月的活動參與率為12.33
(即平均每位院友每月參與12.33次活動)



活動參與率的平均中位6.35%

活動參與率 -- 六個月平均比率分佈



數據的用途

- 評估服務表現 (Assess Service quality)
 - 了解個別質素問題 (Identify particular problem)
 - 了解個別院友情況 (Identify resident to review)
 - 有系統地使用有關資料
(Using Structured information)
-

前瞻

- 澄清指標定義
 - 鼓勵業界分享臨床服務經驗
 - 與香港大學合作，運用MDS-NH作個案照顧計劃及服務質素改善
 - 發展社區照顧服務的服務質素指標
 - 第二期數據收集
-



謝謝
