

# 香港聖公會福利協會

## 香港安老服務質素指標經驗分享

講者：丁淑儀  
香港聖公會護養院總經理

日期：二零零二年十月四日

# 內容：

1. 服務成效指標發展歷程及目標
2. 質素架構與成效指標
3. 安老服務成效指標經驗
4. 困難及挑戰
5. 總結

# 1. 服務成效指標發展歷程及目標

## 進程表

蘊釀期

1996年—1997年

進行「服務使用者與前線同工對服務質素概念」研究

試驗期

1998年9月—1999年3月

在協會其中一間護理安老院及一間長者日間護理中心試行

# 進程表（續）

## 計劃期

1999年4月 — 2000年3月

透過會議徵詢各理事的意見，由各主管總結和討論各指標內容

## 全面試用期

2000年4月 — 2001年3月

在協會所有安老院舍及長青日曆護理中心推行

## 推行期

2001年4月至今

在協會所有安老院舍及長青日曆護理中心推行經修訂的指標，定期監察及改善

# 目 標

● 實踐協會推行「優質之旅」的目標，以服務使耆耆益本，持續改善質素；

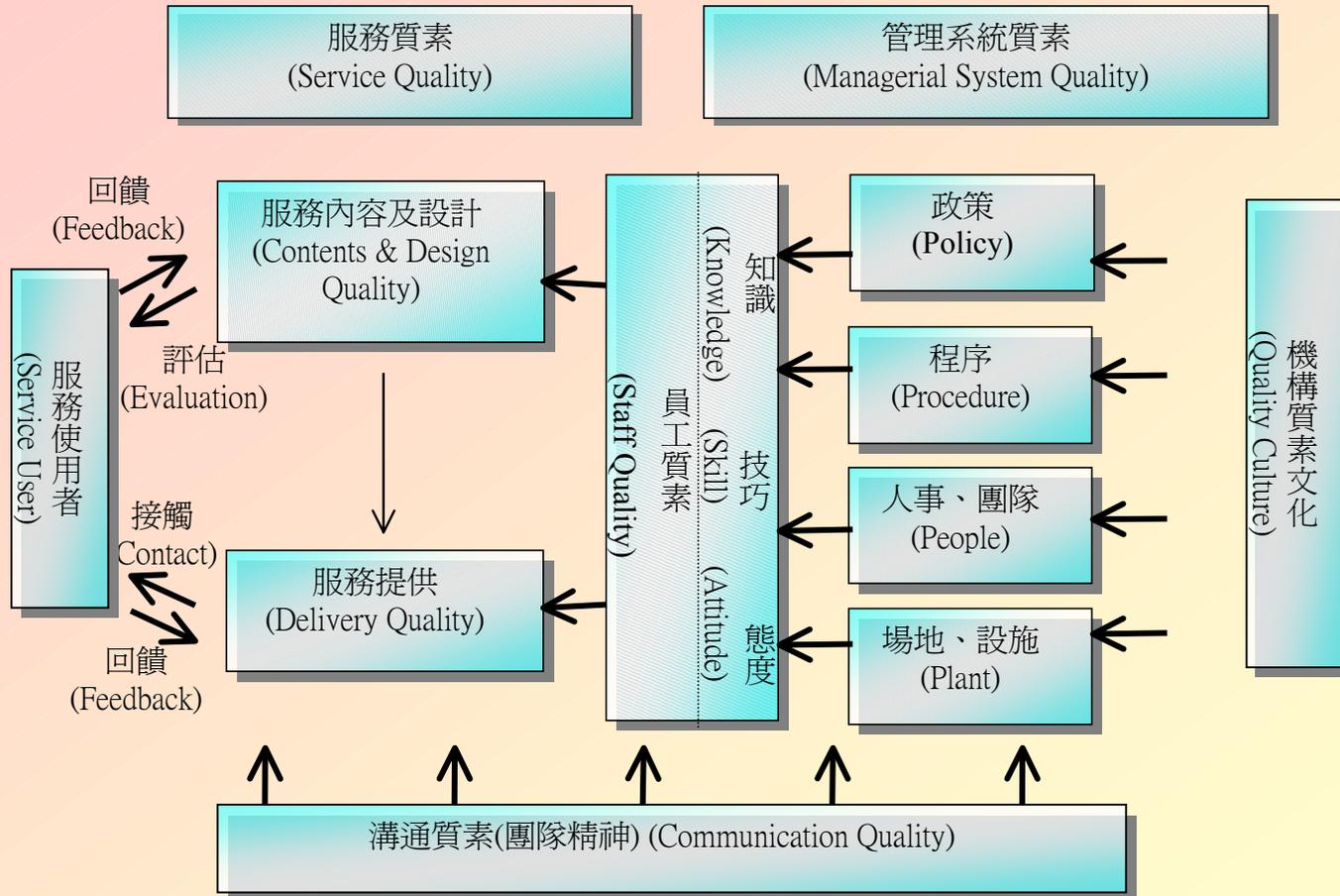
● 協會有關單位提供一個有系統的質素指標參考，及早執行預防及糾正行動，使服務使耆耆得到「個別關懷和全面照顧」。

## 2. 質素架構與成效指標

5個質素範疇(Domains of quality)

- a. 服務內容及設計質素
- b. 服務提供質素
- c. 溝通質素
- d. 管理系統質素
- e. 員工質素

# 質素架構圖



# 3. 安老服務成效指標經驗

## 試驗期

前線員工感壓力

籌備時間急促

統計工作過多

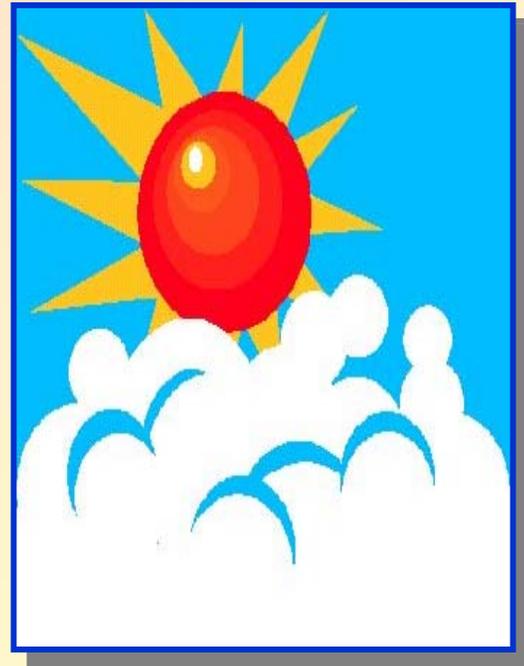
未能全面掌握指標意義和推行的目的

# 試驗期（續）

有彼此參考的作業

清晰服務指標

同工互相提醒

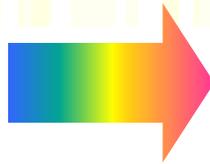


# 計劃期

認同服務指標的重要，但如何與工作量平衡



構思及挑選重要的指標和澄清概念過程漫長而「疲累」



積極為向其他同工介紹及構思指標所引申的統計表格而忙碌



完成指標後，各單位為擁有一套共同指標而高興

# 計劃期（續）

值得嗎？

值得！

共同經歷生產的喜悅

建立屬於「我們」的客觀指標

澄清對服務年期  
望和理念

為服務加添方向，  
目標和意義

# 全面試行期

## 正面影響

### 員工層面

- 清晰的要求和指標，以助訂定工作目標
- 具有清晰指引，新員工能容易掌握
- 員工間可彼此監察，彼此提醒
- 提供方向，讓員工了解服務表現全面的需要

### 管理層面

- 提供一套標準，讓單位及員工持續改善服務表現
- 建立數據為本的服務檢視，能客觀地比較服務表現，作更具體的計劃，及早預防問題的發生

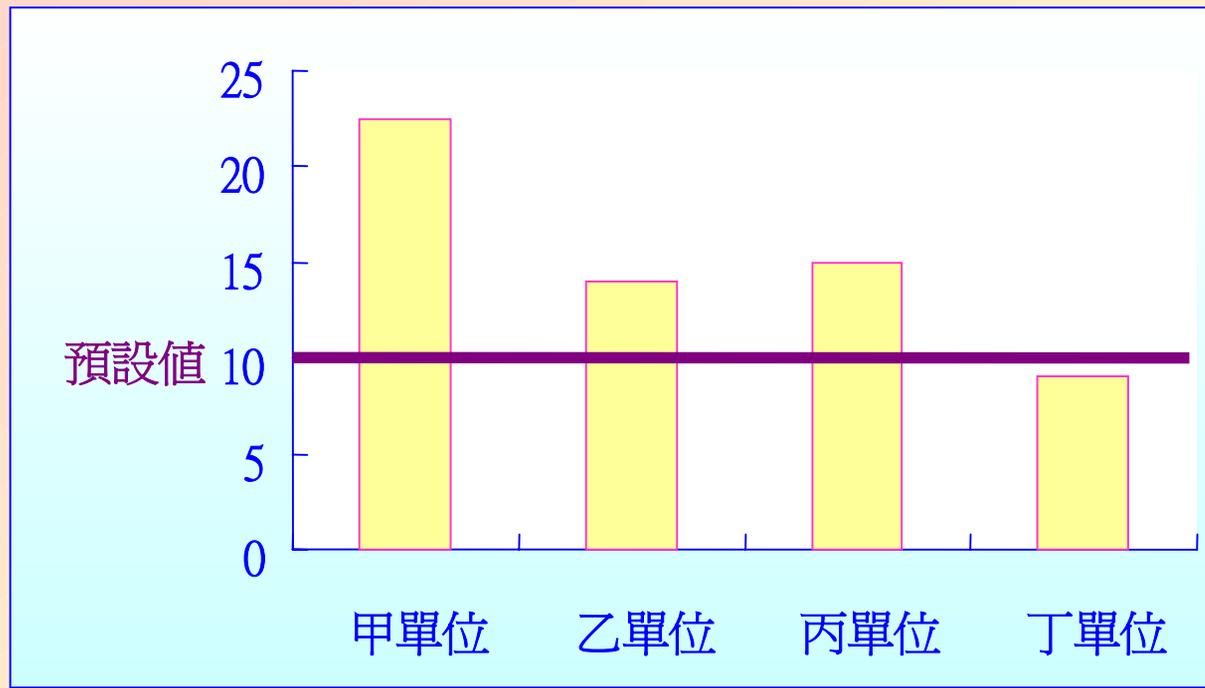
# 單位統計與預設值的對比

## 員工質素

	預設值	單位統計
讚賞職員	10	23
投訴職員	8	2
技能評估	90 %	100 %

# 不同單位與預設值的對比

## 員工質素：讚賞職員



# 全面試行期(續)

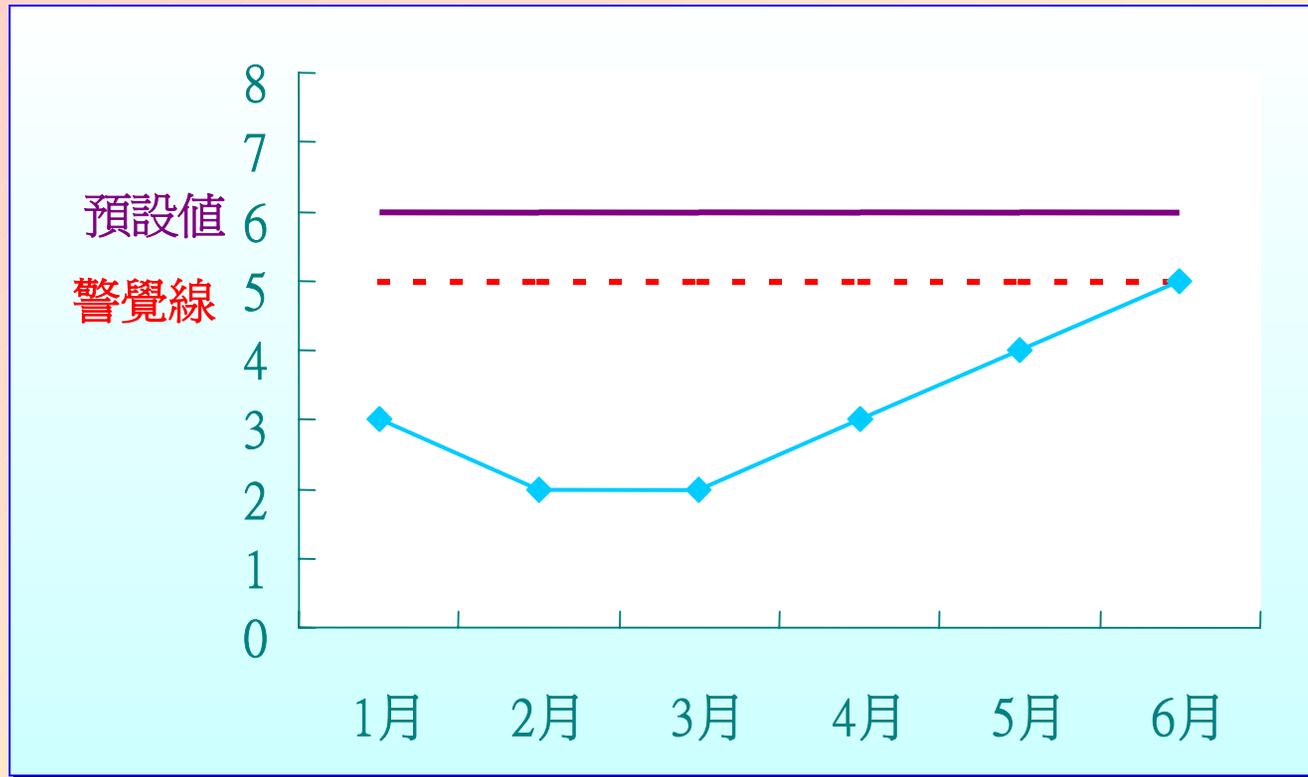
正面影響

管理層面

- 從指標中可檢視到潛在的問題，有助及早制定預防行動  
例如：跌倒數字上升
- 在指標統計可看到單位的強處和弱項，有助計劃單位的服務

# 有助制訂預防行動

## 例子：跌倒數字



# 全面試升期(續)

## 正面影響

### 服務層面

- 確保服務範疇的全面性
- 對服務表現有更佳的保證
- 在服務層面，可訂定基準，掌握服務的情況，有助員工掌握要求及規劃服務的發展

# 全面試升期(續)

## 員工關注點

- 能否達標，造成一定的壓力
- 統計表格增加，提高工作量，可能影響直接服務時間
- 收集的資料太多，有機會遺漏
- 對收集方法理解不深，令資料有失誤

# 全函試研期(續)

## 單位關注點

- ☞ 部份同工誤以為指標是「找錯處」的工具，造成擔憂
- ☞ 人手較少的單位，更感收集統計資料的困難
- ☞ 部份同工不清晰整體的概念，未能了解部份指標的重要性，投入不大

# 推行期

- ✪ 員工共同經歷建立指標的過程，加強員工投入感，澄清對服務的期望和方向
- ✪ 配合更廣泛及全面的訓練，避免員工的誤解
- ✪ 挑選重要的少數(Vital Few)，盡量減省附加之工作

# 指標內容(全面試用期)

質素架構範疇

服務內容及設計質素	服務提供質素	溝通質素	管理系統質素	員工質素	服務使用
1. 護理/個人照顧 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 應診安排</li> <li>● 藥物處理</li> <li>● 護理治療</li> <li>● 個人照顧計劃檢討率</li> <li>● 個人照顧計劃完成率</li> </ul> 2. 社會照顧 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 活動種類</li> <li>● 個案/個人指導目標達成率</li> <li>● 服務使用者導向活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 接案效率</li> <li>● 單位內褥瘡患者率</li> <li>● 外源褥瘡患者率</li> <li>● 傳染病發率</li> <li>● 傳染性皮膚病患者率</li> <li>● 意外發生</li> <li>● 跌傷率</li> <li>● 活動參與率</li> <li>● 義工服務</li> <li>● 服務使用者社區參與</li> <li>● 用者家庭成員接觸率</li> <li>● 環境清潔衛生</li> <li>● 食物衛生</li> <li>● 試食拒收</li> <li>● 食物投訴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服務使用者參與會議率</li> <li>● 服務使用者意見回饋率</li> <li>● 用者家庭成員意見回饋率</li> <li>● 服務使用者衝突</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 安全檢查</li> <li>● 員工工傷</li> <li>● 新同工導向活動</li> <li>● 定期督導率</li> <li>● 員工發展活動</li> <li>● 職業健康及安全培訓</li> <li>● 員工病假率</li> <li>● 員工流動率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 欣賞員工服務</li> <li>● 投訴員工</li> <li>● 員工技能測試合格率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服務使用者收納率</li> <li>● 服務使用率</li> </ul>

# 指標內容(推行期)

質素架構範疇				
服務內容及設計質素	服務提供質素	溝通質素	管理系統質素	員工質素
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 藥物處理</li> <li>• 個人照顧計劃完成率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 褥瘡個案</li> <li>• 傳染病</li> <li>• 意外</li> <li>• 跌倒個案</li> <li>• 院舍/中心衛生</li> <li>• 對食物的投訴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務使用者及親友意見</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職員意外</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 讚賞職員</li> <li>• 投訴職員</li> </ul>

# 推行期（續）

- ❁ 指標的量度更容及簡單，使  
員工容易掌握
- ❁ 善冊單位和整體服務的統計資  
料，以助管理服務表現

# 成效

- 質素意識提高
- 及早預防及糾正
- 實踐持續改善

# 4. 困難及挑戰

● 記錄系統

● 指標演繹

● 科技器材

● 培訓教育

● 願設值之制訂

# 5. 總結

● 優質之化比任何量度工具重要  
● 優質管理需要不斷嘗試及鼓勵  
● 一切以服務使用者福祉為依歸



多謝