

愛華綜合家居照顧服務

今年是家務助理服務(兩所中心)面對重大變遷的一年。為配合「社區安老服務」的重整,兩所中心由二零零三年四月一日起合併,並正式提昇為「綜合家居照顧服務隊」。由四月十一日起,「服務隊」正名為「愛華綜合家居照顧服務隊」。

轉型後最大的特色是增設「護理個案服務」。由社會福利署統一評估辦事處分派「護理個案」(每月平均10個)給服務隊。這些個案均屬「中等或嚴重缺損程度」的個案,需要一系列護理服務。為有效的推展工作,機構特設立「特別隊」,專責有關的服務提供,並交由筲箕灣中心的中心主任兼任領導工作。「特別隊」增聘兼職職業治療師一位及保健員兩位負責有關的服務;除此以外,機構亦聯同區內的志願機構合作購買醫管局轄下港島東聯網的「醫護支援服務」,以增強服務質素及功能。上述安排,至今運作暢順。

此外,機構亦善用轉型的契機重整組織架構及資源,藉此增強服務效率及靈活性,並達致「資源增值」的效果。具體的安排乃是於2003年4月1日成立「中央車隊」、5月12日成立「中央廚房」、9月22日正式推行「中央洗衣房」的操作。上述三項重整工作中以「中央車隊」效果最為理想,在「增強效率」、「節省資源」方面均達到預期目的。「中央洗衣房」運作亦順利。至於「中央廚房」的服務水平(或質素),初期起伏不定,幸好在同工的努力下,期後已趨穩定,但成效仍需時觀察。

至於原有的「普通個案服務」,我們仍維持以「小西灣中心」及「筲箕灣中心」兩個中心作為服務基地,方便跟進原有之舊個案及接收原區的新個案,效果理想。

綜合全隊(兩所中心)的服務輸出量:全年共服務「普通個案」436個,每月平均服務310.4個,超越社署的標準72.4%。全年服務次數為64,277次,服務加權指數為111,751,較社署要求標準的72,000高55.2%;密切服務加權指數為29,912,較社署要求標準的14,400多107.7%。全部項目均遠遠超越「社署津貼服務協議」的要求,成效端是不错。至於「護理個案」方面,全年之累積個案為11個(中度缺損9個、嚴重缺損2個),每月平均個案4.75個。全年服務總次數為1,497。

關於服務質素方面,兩所中心同時在上、下半年進行兩次「服務滿意率調查」;有關膳食方面的滿意率;小西灣中心為100%,筲箕灣中心為93.7%;其他服務方面,兩所中心均獲得100%之滿意率,反映服務質素達到使用者的要求。

回顧過去一年的工作,我們雖然面對多項的變革及挑戰,幸而在天父的保守及同工們的努力下;我們逐步克服困難及確立有效的服務模式,並完成了大部份的工作計劃目標。展望來年,我們將會致力鞏固現有的服務,透過建立有效的服務系統及改善流程,從而進一步提升服務質素。

一. 護理個案總數:

個案總數:

承上年度個案總數:	0
新個案總數:	11
重開個案總數:	0
結束個案總數:	5
年終有效個案總數:	6
全年服務個案總數:	11

服務概況:

服務性質	提供服務次數	接受服務人次
基本護理	292	11
特別護理	14	4
個人照顧	211	8
復康練習	249	10
中心為本的日間服務	69	5
照顧者支援服務	2	2
暫住服務	71	4
24小時緊急支援	0	0
家居環境安全評估及改善建議	2	2
家務管理(家居清潔/洗衣服務/購物及遞送服務)	79	8
交通及護送服務	193	9
膳食服務	480	4
其他:探訪	9	4
不成功外勤服務	6	1
總數	1,677	72

二. 普通個案總數：

個案總數：

	<u>小西灣中心</u>	<u>筲箕灣中心</u>
承上年度個案總數：	217	100
新個案總數：	71	34
重開個案總數：	8	6
結束個案總數：	80	56
年終有效個案總數：	216	84
全年服務個案總數：	296	140

全年個案分類：

老人個案	244	123
弱能人士個案	47	12
社會需要個案	5	5
總數	296	140

服務概況：

<u>服務性質</u>	<u>小西灣中心</u>		<u>筲箕灣中心</u>	
	<u>提供服務次數</u>	<u>接受服務人次</u>	<u>提供服務次數</u>	<u>接受服務人次</u>
個人照顧	2,888	225	1,388	138
簡單護理	1,454	111	458	41
普通運動	1,712	138	796	114
家務管理	1,173	676	680	379
護送服務	3,334	863	1,628	395
照顧幼兒/日間到戶看顧	59	13	8	5
購物及遞送服務	692	215	593	150
洗衣服務	452	125	632	102
膳食服務	30,941	1,022	15,227	505
其他：簡單維修、縫補、探訪	40	36	48	24
不成功外勤服務	65	47	9	9
總數	42,810	3,471	21,467	1,862