前　言

我謹代表明愛利孝和護理安老院歡迎各位院友入住本院，希望各位長者能夠得到適切的照顧，在院舍安享晚年。院舍為一群體生活的環境，二百多位長者共住同一屋簷下，殊不簡單，無論長者、家人及院舍也要彼此適應。為使大家儘早融入院舍生活，亦保障每位長者也得到合適的照顧，本院訂定了一套「服務使用指南」供長者及保證人/家人參閱，亦期望大家配合，畢竟要和諧共處，大家必須彼此尊重，求同存異。

要令每一位長者能在本院安享晚年，是我們努力的目標，要達成這目標，也必須院友、家人及院方共同承擔，互讓互諒，以愛包容。

謹代表本院祝各位身體健康，心靈富足!

明愛利孝和護理安老院院長　謹啟

溫馨提示:

請家屬抽空閱讀此備忘，以配合本院之服務運作，謝謝合作!

以上內容會按需要而修訂，並透過張貼於院內之通告通知院

明愛利孝和護理安老院(資助部)
院友及家屬服務使用指南(12.2015 版)

目錄 (1)	頁數
一) 院友方面	
1. 新院友入住院舍所需攜帶物品清單 1.1 衣物上縫上織布名 1.2 院友家屬需自備文件及物品	5
2. 院友雜費計劃 2.1 目的 2.2 原則 2.3 費用 2.4 <院友雜費計劃用品內容>詳情	6
3. 院友個人照顧計劃及主要負責職員	7
4. 院友房間內安排 4.1 院友床位安排 4.2 院友房間內坐椅的安排 4.3 院友房間物件擺放的安排 4.4 院友使用自攜電器須知	7-8
5. 院友進餐時間 5.1 一般院友 5.2 需職員協助餵食院友 5.3 餐膳地點	8
6. 院友各項費用安排	9-11
6.1 院費及自動轉賬單據處理	
6.2 院友按金	
6.3 院友使用尿片及特別飲食之安排	
6.4 院友使用醫療用品	
6.5 使用即棄濕紙巾	
6.6 院友使用圍裙	
6.7 每年健康及血糖檢查	
6.8 傷口敷料(即棄消毒包)	
6.9 輪椅使用及維修	
6.10 心臟除顫器配套收費	
7. 院友綜合援助金/傷殘金及津貼申請安排	11

目錄 (1)	頁數
8. 綜援個案交單處理	11
9. 院車服務及院友覆診安排 9.1 院車服務使用原則 9.2 院車接載範圍 (只限醫院管理局之醫院及診所) 9.3 院友覆診安排	12-14
10. 陪診服務詳情及收費 10.1 平日陪診服務 10.2 增值陪診服務 10.3 陪診服務 -天氣安排備註	14-16
11. 院友急診安排	16
12. 院友使用約束物品安排	16
13. 院友使用輪椅或其他復康用品的安排	17
14. 綜合援助金院友復康用品之津貼申請安排	17
15. 院友藥物及另類治療處理 15.1 服用西藥的安排 15.2 服用中藥的安排 15.3 使用/服用非經中西醫處方的藥物 15.4 針灸治療	17-18
16. 院友申請療養津助金及老年痴呆症津助金	18
17. 院友進出本院安排 17.1 家屬帶院友外出的安排 17.2 院友外宿安排 17.3 院友離開本院超過兩個月	18-19
18. 院友由醫院回本院及新入住之安排	19
19. 院友發現有傳染病徵狀	19

目錄 (2)	頁數
二) 家屬方面	
1. 院友保證人角色	20
2. 家屬恆常探訪院友的安排	20-21
3. 一般探訪程序(星期一至星期六)	21
4. 星期日探訪安排	21
5. 特別探訪程序供探訪長期臥床及剛出院需要加倍照護之院友	21
6. 感染控制期間探訪院友的安排	22
7. 家屬來電院友或職員 7.1 聯絡院友 7.2 聯絡職員	22
8. 公家輪椅外借安排	22
9. 院費收據	23
10. 院友入醫院期間使用尿片及其他用品安排	23
11. 院友退院後之安排	23
12. <家屬大會>及<親友委員會>	23
13. 孝和大使	24
14. 使用短訊(SMS/ Whatsapp)發放本院資訊	24
15. 院友及家屬表達謝意之安排	24

備註：本小冊子如有更改，恕不另行通知。如有任何爭議，本院保留一切最終決定權。

一)院友方面

1. 新院友入住院舍所需攜帶物品清單

1.1衣物縫上織布名字嘜頭

本院提供洗衣服務，故所有院友衣物必須縫上帶有姓名織布嘜頭，新訂的織嘜一概由院舍縫上。(本院可代訂，最少要訂 6 打，費用$200。)

另外，如院友之衣物不可以高溫或需要手洗處理，請務必由家人自行取回家作個別處理。為方便家人，可向本院購買特別織嘜予院友釘在一些自行取回家洗的衣物上(如毛衣)，以茲識別。($10 元 8 個)

(注意: 院友在房間以外的地方，不可穿睡衣，故體弱院友宜選取可兩用的外衣褲如運動服。)

1.2 以下文件及物品需由院友家屬自備，其餘日常用品由雜費計劃提供。

分類	文件/物品	數量
個人文件及藥物	身份證(本院需保管正本)	1 張
	銀行簿首頁副本 (用作院費自動轉帳之用)	1 本
	藥物 (必須連藥袋)	按院友需要
	所有覆診紙正本及病歷之影印本、醫療豁免紙(正本)	按院友需要
*個人衣物	外衣褲	按院友需要
	內衣褲	按院友需要
	襪	按院友需要
	拖鞋、鞋	按院友需要
*私人用品	指甲鉗連銼	1 個
	有蓋水杯	1 個
	漱口盅	1 個
	梳	1 把
	衣架	按院友需要
	保暖壺 (1.3 公升)	1 個

* 請寫上或貼上院友姓名

2. 院友雜費計劃

2.1 目的

本院推行院友雜費計劃，目的是減省職員每月為每位院友作個別訂購日常用品和計算有關開支的時間。透過計劃，職員每月檢視院友實際所需而派發相關用品，有效改善效率及節省時間。

2.2 原則

本院雜費計劃，經過一段時間運作及職員定期檢討內容，計劃之詳情見下表。為顧及院友所需及院方維持收支平衡，每位院友之房間專責護理員，每月檢視院友之實際所需而派發有關用品及所需用量。

2.3 費用

院友雜費計劃每月費用為$110，而本院每年 4 月檢討雜費計劃之用品種類及費用。

2.4 <院友雜費計劃用品內容>詳情

用品內容包括：洗頭水、沐浴露、廁紙、盒裝面紙、濕紙巾、面巾、牙膏、牙刷、假牙片、浴巾、棉花卷、潤膚膏、清潔泡沫、圍裙、假牙膠盒、凡士林。

以上用品並非定量派發而會按照院友實際所需而派發。

3. 院友個人照顧計劃及主要負責職員

每位院友均有一位專責個案經理(護士)，統籌及監察院友之個人照顧計劃，個案經理會聯同各部門之專業同工在院友新入住一個月內及往後一年一次，定期邀約家人到院舍開個案會議，共商照顧計劃內容。

個案經理姓名：_____

負責社工姓名： _____

物理治療師姓名:_____

職業治療師姓名:_____

4. 院友房間內安排

4.1 院友床位安排

院友所入住之房間床位，是本院因應院友身體狀況而安排，院友必須配合，並在有需要時，接受院方調房及調床之安排。

4.2 院友房間內坐椅的安排

因房間的空間有限及需顧及院友的安全，本院只提供坐椅予行動自如或持助行器的院友在房間內使用。而*使用輪椅或便椅的院友，本院不另提供坐椅予院友*。

4.3 院友房間物件擺放的安排

因以院友的安全為首要考慮， 院友的牀頭櫃上不宜擺放花瓶及過多物件，而房間的露台，是供院友閒坐或觀景，不宜擺放盆栽、雜物、掛放衣服等，免阻塞露台及引致蚊患。

4.4 院友使用自攜電器須知

院友及家人使用自攜電器用品前，必須獲得院方同意；院方有權因電力問題或機件安全問題而拒絕讓院友使用自攜電器用品。院友可在房間內進行手提電話充電。但若有其他醫療儀器需急用電源，必須先讓醫療儀器使用電源。此外，院友及家人須就自攜電器用品在院舍範圍內使用時，對院舍財物及其他院友可能做成的任何損失、毀壞或身體損傷，作出賠償。

5. 院友進餐時間

5.1 一般院友:

早餐(8:00a.m.) 午餐(12:00p.m.) 下午茶(2:45p.m.)
晚餐(5:30p.m.) 宵夜(7:45p.m.)

5.2 需職員協助餵食院友:

早餐(8:00a.m.) 午餐(11:30a.m.) 下午茶(2:45p.m.)
晚餐(4:45p.m.) 宵夜(7:45p.m.)

5.3 餐膳地點

院友須在樓層客飯廳內進餐，不宜在房間內進食，以保持房間的清潔衛生。

6. 院友各項費用安排

6.1 院費及自動轉賬單據處理

6.1.1 長期宿位院友，必須辦理自動轉帳，以支付每月院費為港幣$2000(包括冷氣費)，本院並會每月發還院費及其他支出項目之收據。請保證人定時到院簽收院友每月自動轉帳的單據，以更了解院友在院內的費用支出。如果保證人於每年財政年度過後(財政年度為每年 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日)，*定於每年 4 月 30 日前*都未能到院簽收院友前一年度的單據，本院會以掛號信形式寄予保證人，郵費亦由保證人負責。

6.1.2 偶然宿位院友， 以現金或支票形式支付院費， 以住院日數結算，每天$60。

6.1.3 每月收取雜費用品費用。(內容請參考第六頁)

6.1.4 院友因入醫院或其他原因暫離本院，仍須支付院費及雜費。

6.2 院友按金

凡新入住的院友，必須繳付按金$1000。如院友改服奶水，則上調至$3000，同時服奶水及使用尿片者，以$3000 為上限。院舍會於院友辦離院手續時全數退回。

6.3 院友使用尿片及特別飲食之安排

若院友需要使用尿片、奶水、凝固粉、加營素等，本院可協助訂購，上述用品全由院友自費，並以實報實銷及月結形式與院費一併自動轉賬付款予院舍。已落單之物品，院方不能安排退款。

6.4 院友使用醫療用品

若院友需要使用特別醫療及護理用品，本院可提供代購，例如針筒、造口袋、胃喉管、尿袋等，並以月結形式與院費一併自動轉賬付款予院舍。已落單之物品，院方不能安排退款。

(注意: 院友若使用胃管餵飼，而不能進食本院安排膳食，本院不會退回有關膳食費用。)

6.5 院友使用即棄濕紙巾

若有參加雜費計劃之院友個人進食衛生欠理想， 本院會安排在早、午及晚餐的時段， 派發即棄濕紙巾予院友， 用作餐後清潔之用。(濕紙巾已包括在雜費計劃內。)

6.6 院友使用圍裙

若有參加雜費計劃院友進食衛生欠理想，本院會安排職員在早、午及晚餐的時段，替院友穿上圍裙進食。而圍裙在院友每餐使用後，均會進行清洗。(圍裙已包括在雜費計劃內)

6.7 每年健康及血糖檢查

根據牌照部規定，每位院友每年必須進行一次健康檢查及血糖檢查。健康檢查之安排可由本院到診醫生協助完成，費用則按醫生收費而定。而檢查血糖試紙，院方會以成本價向院友收回。

6.8 傷口敷料(即棄消毒包)

現本院採用即棄消毒包護理傷口，院友若需超過一星期的恆常清洗護理，院友在第一個星期不用付費，本院在第二個星期開始，便按成本價每次向院友收取即棄消毒包之費用。如院友需用特別敷料，則以該敷料的價格實報實銷。

6.9 輪椅使用及維修

院舍使用輪椅之院友眾多，為了協助有需要之院友維修其私家輪椅，本院已邀請了「工程及醫療義務協會」協助，每部輪椅的檢查費用為港幣$50，零件則另計，此筆維修費會以用者自付的原則由院友或其家屬繳付。

6.10 心臟除顫器配套收費

為了於危急時拯救院友生命，本院已添置心臟除顫器，惟每次使用此機作急救使用時，均需使用配套的導電啫喱乙套，費用為港幣$900。由於這套導電啫喱為一次性的個人使用醫療用品，故本院會向該院友或其親屬收取費用。因事出危急，故不會在事前徵詢家人。

7. 院友綜合援助金/傷殘金及津貼申請安排

沒有家人及保證人之院友， 本院職員才協助院友申請綜合援助金或傷殘金及申請尿片津貼和營養金。

8. 綜援個案交單處理

交單據往社會福利署保障部並索回津貼，由 2015 年 1 月 1 日起，由家人/保證人負責，建議保證人每月到院舍向所屬樓層的活動幹事簽收單據，然後自行交往社署。此安排能讓院友家人可盡快取回津貼(社署只接納六個月內之有效單據申請。如院友身故，家人墊支費用社署一律不會獲發還)。

9. 院車服務及院友覆診安排

因應本院院友人數眾多，院車只有一部，故必須定下接載規則，院友及家人請配合院車出車安排。

9.1 院車服務使用原則

9.1.1 限接載院友往返指定醫院/診所(不包括由陪診員/家人前往取藥及運送物資之用)

9.1.2 每次家人陪同院友前往覆診只限一人，如有特別需要可與社工聯絡

9.1.3 坐輪椅院友，司機會先使用安全扣，將輪椅固定，才開車。所有乘客必須扣上安全帶。

9.1.4 家屬不可使用院車車尾的升降台，進入院車內。升降台只供行動不便或乘坐輪椅之院友作上落車之用。院友使用升降台上落院車時，請同行家屬/陪診員協助司機安排院友進入及離開院車。

9.1.5 如遇本院司機午膳時段，請家屬/陪診員耐心等候及不建議自行推院友返院舍，免生危險。

9.1.6 本院司機下班後，院友或親友需自費乘的士回院舍。

9.1.7 遇有院車進行維修、年檢、院舍進行大型活動、司機放假、司機職位懸空、發出黑雨警告或八號熱帶氣旋警告，上述情況，院車服務會暫停。請院友及家屬自行安排乘車往返院舍。

9.2 院車接載範圍 (只限醫院管理局之醫院及診所)

9.2.1 沙田區優先處理

院車只接載院友往返由醫院管理局轄下的醫院及普通科門診診所之覆診。因應本院院友之覆診地點以沙田區為主，院車服務以接送院友往返沙田區之政府醫院及診所列為**優先處理**，而往返馬鞍山診所列為 **次要處理**。

1) 威爾斯醫院 2) 李嘉誠專科 3) 沙田醫院

4)白普理寧養中心 5) 圓洲角普通科門診診所

6) 瀝源普通科門診診所 7) 沙田普通科門診診所

8) 馬鞍山牙科診所 9) 馬鞍山家庭醫學中心

9.2.2 馬鞍山為次要處理

基於上述的原則，若院友需使用院車前往馬鞍山牙科診所或馬鞍山家庭醫學中心覆診，請家屬在不少於兩星期前通知樓層當值護士先作登記。院方因應以下的兩個情況，方可安排院車接送院友往返馬鞍山覆診 ：

一) 院車在院友申請往馬鞍山之時段，不需接送其他院友往返沙田區覆診。

(請家屬在院友覆診前一天的下午，電聯院友所屬的樓層護士，了解院車能否接送院友往馬鞍山覆診。)

二) 院車在院友申請往馬鞍山之時段，當天不用緊急護送其他院友就診。

(院車在完成護送急診後,若沒有其他院友需往沙田區覆診。而院友同意稍候院車完成急診後，接送其往馬鞍山覆診，院車才可配合。)

9.2.3 **院車只接載院友由以下三間醫院出院返回院舍**

1)威爾斯醫院 2) 沙田醫院 3) 白普理寧養中心

(備註 ： 若院友需要卧床，必須乘坐非緊急救護車返回院舍。)

9.3 院友覆診安排

9.3.1 由於本院職員需在院舍當值照顧院友，因此院友之<u>專科及普通科門診</u>的覆診，必須由家屬負責陪同，若家屬未能陪診，請在不少於三天前通知樓層護士，由護士協助預約陪診員。

9.3.2 使用院車需先與當值護士協商，以配合院車出車及司機用膳時間。

10. <u>陪診服務詳情及收費</u>

10.1 平日陪診服務

10.1.1 陪診服務由院方外判予其他非政府機構負責提供。

10.1.2 服務時間 ： <u>**星期一至六，上午八時至晚上六時**</u>。

10.1.3 為保障院友安全，如遇本院司機在午膳或下班後，陪診員不會自行推院友返回院舍，而是按院方指示陪同院友乘坐的士返回院舍。

10.1.4 平日陪診服務每小時收費$60，每次服務最少 2 小時，如超過 10 分鐘，當 15 分鐘計算。如超過 25 分鐘，當 30 分鐘計算，如此類推。

10.1.5 如預約取消，至少提前 3 小時通知陪診員，否則需支付最低消費$120。

平日陪診服務	不足 **1** 小時至 **2** 小時	**2** 小時	**2.25** 小時	**2.5** 小時	**2.75** 小時	**3** 小時
收費	**$120**	**$120**	**$135**	**$150**	**$165**	**$180**

10.2 增值陪診服務

10.2.1 除提供平日陪診服務外,設有增值服務,在星期日、公眾假期及**星期一至六晚上六時至早上八時**，可有限度地處理急診或其他緊急的服務。增值服務每小時收費$70，最低消費 3 小時，不足 3 小時亦需繳付最低消費$210。(如超過 10 分鐘，當 30 分鐘計算。)

10.2.2 另須支付陪診員在深宵後，沒有公共交通工具之的士前往院舍及回家的費用。

10.2.3 如需取消，請於落單後 10 分鐘內取消，否則需支付$100 服務費用。

增值陪診服務	不足 **1** 小時至 **3** 小時	**3** 小時	**3.5** 小時	**4** 小時	**4.5** 小時
收費	**$210**	**$210**	**$245**	**$280**	**$315**

10.3 陪診服務 -天氣安排備註

10.3.1 參考社會福利署,有關熱帶氣旋及暴雨警告的指引,當天文台發出黃色暴雨及三號熱帶氣旋警告時，所有戶外活動取消，陪診及一般護送服務亦會取消。

10.3.2 在服務進行期間，天文台發出黃色暴雨或以上的警告，陪診及一般護送服務的同工，若當時在戶外，服務同工盡可能帶院友到戶內地方，保障安全。而服務時數亦會繼續計算。

10.3.3 在服務進行期間，天文台發出三號熱帶氣旋或以上的警告，陪診及一般護送服務的同工，盡快帶院友返回院舍，保障安全。而服務時數亦會繼續計算。

11. 院友急診安排

遇有院友因急病需送院處理，會由當值護士評估後，本院會先安排職員護送院友到急症室，再隨即電聯保證人，保證人必須盡快安排親友到急症室了解情況。若親友未能即時到醫院，本院會自行安排陪診員接應(如未能聘請陪診員，職員會將院友情況交待急症室護士,然後職員須回院繼續當值)。為使院方及家屬能夠掌握院友之最新消息，陪診員會待親友到達後才離開醫院，有關陪診費用，會以每月自動轉賬形式支付。

12. 院友使用約束物品安排

12.1 若院友身體狀況轉弱及認知能力下降， 對其自身安全構成可預見及潛在的危險。經護士初步評估院友，同時諮詢醫生的意見及獲取保證人的同意後，本院會安排院友使用約束物品，以保障院友安全。

12.2 專業同工會每月定期檢討院友使用約束物品的情況。

13. 院友使用輪椅或其他復康用品的安排

13.1 院友經本院治療師評估後，如需要長期使用輪椅或其他復康用品如助行器，才可携帶及存放此等用品於本院，否則遇有需要時，可向本院借用。院友私人復康用品不可存放於本院。

13.2 院友經評估後，需恆常使用輪椅或其他復康用品，必須按本院治療師之建議，購買合適之私人輪椅或有關用品。

14. 綜合援助金院友復康用品之津貼申請安排

14.1 院友經本院治療師評估後，確定需恆常使用輪椅或其他復康用品，治療師才寫信跟進，向保障部申請有關復康用品的費用。

15. 院友藥物及另類治療處理

15.1 服用西藥的安排

為使院友得到適時及全面的護理，院友/家屬在院友覆診及出院後，必須即時把院友的醫療紀錄及藥物全數交予樓層當值護士，以便作出準確的跟進。

15.2 服用中藥的安排

若院友需同時服用西藥及中藥，院友/家屬須先諮詢醫生、中醫師或藥劑師意見，以免產生不良後果。

15.3 使用/服用非經中西醫處方的藥物

本院不鼓勵院友非經中西醫指示而自行使用非處方藥物，包括中西藥物或成藥，院友/家屬在院方職員解釋後，仍堅持服藥，院方職員不會為院友派發該等藥物，

院友/家屬需填寫「院友自行使用/服食藥物承諾書」。

15.4 針灸治療

本院並無提供針灸治療，如針灸師需到院為院友進行針灸治療，家屬請先知會樓層護士，以作紀錄及安排時段及地點進行，在針灸期間，家屬必須全程陪伴院友，確保安全。

16. 院友申請療養津助金及老年痴呆症津助金

社會福利署每年供全港院舍申請療養津助金及老年痴呆症津助金，目的是額外撥款予院舍，增聘護理及專業人手，照顧身體弱及患有認知障礙症院友。本院每年由護士評估院友的身體狀況及其認知能力，轉介予醫生，作有關申請。院友及保證人應予配合，不能拒絕。

17. 院友進出本院安排

17.1 家屬帶院友外出的安排

家屬必須到所屬樓層護士室通知當值護士作登記，並須於當晚 8:00 時前帶院友返回院舍，以免影響其他院友就寢。

17.2 院友外宿安排

院友可以外宿回家短住， 但一年(以 1 至 12 月)計算外宿日數不可累積超過 90 天。院友在外宿前，家屬必須先通知樓層護士，辦理院友外宿手續。

17.3 院友離開本院超過兩個月

院友若離院超過兩個月（如入住醫院），而未有重返院舍的明確日期。根據社會福利署指引，本院必須通知社署，其有關之宿位亦需要交回予社署，以供其他輪候的長者入住。但若院友由醫院回院，則院方會將第一個空位優先安排予該院友。

18. 院友由醫院回本院及新入住之安排

配合感染控制，院友由醫院回本院或新入住院友，需安排三天隔離。而院友在此段隔離期間，家屬探訪院友須帶口罩及潔手，每次最多兩位進入院友房間探訪，不宜逗留超過 15 分鐘。

19. 院友發現有傳染病徵狀

19.1 安排懷疑受感染院友隔離照顧及就醫。

19.2 隔離期間的護理過程需採取戒備措施包括配戴口罩，手套及其他防禦裝備，直至院友痊癒。

19.3 通知職員及該院友的保証人。

19.4 隔離期間，安排房間內擺放滅菌機。

19.5 每日使用 1:49 漂白水清潔隔離房間的傢俱及地板兩次。

二)家屬方面

1. 院友保證人角色

1.1 每位院友須安排一位親友作其保證人，以讓本院與其商討有關院友事宜或院方新措施安排。為讓訊息有效傳遞，本院只聯絡保證人，由保證人代為轉告其他相關的親友。

1.2 院友保證人有責任向院舍申報院友領取政府援助金之狀況，如有申領或取消，應立即通知樓層負責職員，以更新院友個人資料。

1.3 院友保證人如有更改通訊住址、電話等，應立即通知院方。

1.4 保證人需於每月 7 號前到院繳交院費或以銀行自動轉賬扣數(請確保有足夠存款)；若院友身故，不會按比例退還該月餘下日子之院費；

1.5 若退院，需要一個月通知期，否則會收取一個月代通知金。

2. 家屬恆常探訪院友的安排

2.1 每天探訪時段由早上 10:30 至晚上 8:00，逾時請回，以免影響其他院友就寢。

2.2 本院不設訪客車位，如因院友行動不便需於停車場上落，請預早致電辦事處安排。

2.3 在感染控制措施執行期間，請家屬必須配戴口罩及進出時清潔雙手。

2.4 家屬如攜帶食物或生果(3 個為限)予院友，以清淡及少量為佳，以免堆積食物，滋生蚊蟲。

2.5 家屬不可將食物送給其他院友，以免院友吃下不合適的

食物導致啃塞，後果嚴重。

2.6 家屬於探訪院友期間，請勿向其他院友提供不適當的協助，如送贈食物、餵食、推輪椅等。

2.7 為確保衛生，家屬不可進食院友的飯餐及請不要使用院友房間的洗手間。

2.8 為確保安全，家屬不可在院友房間的洗手間，自行替院友沐浴。

2.9 家屬不可攜帶動物及禽鳥進入本院。

3. <u>一般探訪程序(星期一至星期六)</u>

家屬/訪客先到地下訪客登記處登記→ 配戴訪客證→ 通知辦事處職員院友姓名→辦事處職員廣播通知院友到飯堂或由樓層職員協助到飯堂。為執行感染控制措施、保障院友個人私隱及避免防礙其他院友休息，一般探訪家屬/訪客不宜進入院友房間。

4. <u>星期日探訪安排</u>

為方便家人協助院友執拾房間,逢星期日下午三時至五時，家人可以進入房間探訪院友，協助執拾。家屬/訪客先到地下訪客登記處登記→ 配戴訪客證→ 通知辦事處職員→到院友房間。

(注意:每次探訪人數最多兩位及最多逗留半小時，若遇房間內有護理工作或洗傷口時，請於樓層飯堂稍候。探訪期間亦希望家人注意不要影響同房院友休息。)

5. <u>特別探訪程序供探訪長期臥床及剛出院需要加倍照顧之院友</u>

家屬/訪客先到地下訪客登記處登記→ 配戴訪客證→到樓層護士室通知護士如需協助院友進食，要逗留較長時間，請事先通知樓層護士。

(注意事項和星期日進入房間探訪相同)

6. 感染控制期間探訪院友的安排

為配合感染控制措施執行，本院已實施三個應變感染控制警示，依序為戒備、嚴重及緊急。本院因應社區及本院之情況而更改感染控制警示，請各家屬在探訪時，留意當天本院正懸掛的顏色警示。(感染控制警示張貼院舍正門及各樓層)。同時，亦會透過 Whatsapp 或短訊形式通知保證人，請保證人轉告其他親友此探訪安排。

7. 家屬來電院友或職員

7.1 聯絡院友

請致電樓層院友專用電話:

地下(21642430)　　一樓(21642431)　　二樓(21642432)

7.2 聯絡職員

請盡量在辦公時間內，即早上 9:00-晚上 6:00 來電。如家人有緊急事故需於晚上聯絡本院，建議於晚上 8:00-9:30 來電，院舍主機電話為 21642400。因晚上人手較少，請家人耐心等候。

8. 公家輪椅外借安排

本院可提供公家輪椅借用服務，以方便家人帶院友外出。家屬可向所屬樓層護士申請及登記。為安全起見，請家人於使用前與職員檢查輪椅狀況，並且於歸還時再次覆檢及與職員簽收已歸還輪椅。由於外借輪椅有限，只供即日借用，敬請留意。

9. 院費收據

9.1 請家屬妥善保管院友每月院費收據，以備作報稅之用。

9.2 若家屬須索取院友住院證明，請以書面形式向本院申請，本院會在一星期內預備有關證明及收取$50 行政費。

9.3 支票抬頭 **CARITAS HAROLD H.W. LEE CARE AND ATTENTION HOME**

10. 院友入醫院期間使用尿片及其他用品安排

院友在入醫院期間，如需使用尿片及其他用品，家屬需自行安排運送。

11. 院友退院後之安排

為讓新院友盡快入住，請保證人**在院友退院後一個星期內**到院舍執拾院友之個人物品及辦理退院手續，敬請**最少一個工作天**提早預約樓層社工或活動幹事，以便院方安排。院友退院未繳款項目及退回按金，有關單據會待院友退院後兩星期結算。

12. <家屬大會>及<親友委員會>

本院十分重視與院友家屬保持密切的聯繫，共同致力照顧院友，促進彼此溝通，誠邀家屬積極參與及發表意見:

<家屬大會>	每四個月一次
<親友委員會>	每季一次
「家屬問卷調查」	一年一次 (每年 1-2 月進行)

13. 孝和大使

為了凝聚離院院友家屬的力量，關懷院內其他院友，及與院舍保持聯繫，本院特設此平台，讓離院院友家屬按各人的意願、興趣和專長，服務院友。離院院友家屬可主動聯絡本院社工。

14. 使用短訊(SMS/ Whatsapp)發放本院資訊

為了更有效發送最新消息予保證人，本院已啟用 Whatsapp 廣播形式通知保證人有關院方的訊息，此形式彼此不會知道其他家屬的電話號碼，故請閣下將本院的手提電話號碼:95374318 存入電話簿為聯絡人。注意：此 Whatsapp 只作發放信息，請不要回覆。社工在院友入住時，會詢問保證人使用短訊之意願。而個別沒有 Whatsapp 及不懂接收電話短訊的保證人，本院繼續以電聯形式，通知有關本院最新資訊。如有查詢，請聯絡樓層社工。

15. 院友及家屬表達謝意之安排

根據「防止賄賂條例」所定，本院各職員均不能收受院友/家屬/訪客之禮物、金錢(如紅封包)或利益，如閣下欲向各職員表達謝意，歡迎向部門主管索取感謝咭或捐款予明愛安老服務。捐款支票抬頭為「香港明愛」，所發收據可獲豁免稅款之用。