

請即時發放

香港品質保證局「安老服務管理認證計劃」 助市民選擇安老機構 首批 15 間獲證

(2012 年 5 月 22 日，香港) 為幫助市民選擇合適的安老服務機構，香港品質保證局於 2012 年第一季推出「安老服務管理認證計劃」，並於今日舉行**首屆證書頒授典禮**，頒發證書予 15 間安老院，同場亦邀得**安老事務委員會委員**、學者及業界專家分享經驗和心得。

多角度評核安老服務

香港人口持續老化，加上政府近年提出多項支援長者照顧的措施，未來社會對長者護理服務的需求將越來越龐大，期望和要求亦越來越高；同時，近年一些有關安老院舍服務欠佳的新聞，亦受到各界社會人士的關注。

香港品質保證局作為香港政府成立的非牟利機構，一直關注本地安老服務的發展，並於 2012 年第一季度推出「安老服務管理認證計劃」，從多角度評核安老服務，並提供一個**全面和客觀的參考指標**，幫助市民選擇合適的安老服務機構。計劃得到業界熱烈的支持和參與，吸引不少安老服務機構參加成為先行者。

「本局回應社會訴求，推出這套計劃，透過認證彰顯具質素的安老機構，以及鼓勵提升服務質素。」香港品質保證局主席莫國和教授工程師致辭道：「本局在制訂計劃時，不但參考國際標準及社會福利署編制的『工作守則』，還經過廣泛的諮詢，向政府機構、協會、學者及安老服務機構等不同業界持份者吸納意見，以配合本地院舍的實際運作。」

食物化驗 訪院友、家屬滿意度

一間服務周全的安老院舍，須具有完善的現代化管理體系，並確保環境衛生安全，妥善地照顧長者的起居飲食和醫療護理。因此，「安老服務管理認證計劃」特別從多角度去評核院舍，包括：

服務管理體系評估——服務從業員的流失率十分高，因此安老服務水平的持續性十分重要。此部分鼓勵安老院舍透過有效的管理體系，建立一個運作框架，並提供工作流程、要求及指引供所有員工依循，如內部及外部溝通、醫療照顧服務、環境安全及和諧社群等，從而把服務的理念及技巧在員工之間薪火相傳，建立可持續的優質服務文化。

持份者對服務質素確認——服務質素和顧客滿意度的關係非常密切，而建立安老服務管理體系的目標之一，也是為求院友更加滿意；然而，部份長者有時未必能清楚表達個人感受。所以此部分收集前線員工、院友及家屬對院舍服務的意見，從持份者了解院舍日常運作的實際表現，可更客觀地評估其服務質素，亦可作為「服務管理體系評估」的補充。

食物微生物測試——老人家的抵抗力轉弱，安老院要時刻確保環境衛生。此部分進行食物抽樣及測試微生物樣本，通過科學化的方法，證明院舍的環境衛生達到一定水平。

15 安老院已通過評審

爲了嘉許第一批獲認證的機構，本局今日於香港理工大學蔣震劇院舉行「安老服務管理認證計劃」證書頒授儀式典禮，頒發證書予 15 間通過評審的安老院（名單詳見後表）。

「『安老服務管理認證計劃』可作爲其他安老服務的評核方法和倡議的補充，爲安老院舍提供有效的評審工具，幫助機構了解自身的強項及弱項，繼而針對問題加以改善，持續提升服務質素。取得認證亦可讓院舍展示其優良的管理體系，提升機構形象及市場競爭力。」香港品質保證局總裁林寶興博士致辭道。

大會同場亦舉行「香港安老服務業之機遇及挑戰」研討會，邀請多位業界知名人士及學者擔任演講嘉賓，包括香港安老事務委員會委員及香港房屋協會總經理（長者服務）張滿華博士、東華學院校長汪國成教授，太平紳士、香港安老服務協會主席陳志育先生及副主席魏仕成博士、嶺南大學亞太老年學研究中心高級研究計劃主任何佩雯女士等，與來賓探討香港安老服務業的現況及發展前景。

如欲查詢有關詳情，請致電 (852) 2202 9111，或瀏覽網頁 www.hkqaa.org。



香港品質保證局成員與獲「安老服務管理認證」的公司代表合照。



香港品質保證局主席莫國和教授工程師（左）頒授證書。



多位業界知名人士及學者在研討會上與觀眾分享安老服務業的現況及發展前景。

- 完 -

媒體查詢：

香港品質保證局 - 企業傳訊組

麥家彥先生、陳婷思小姐

電話：2202 9569、2202 9372

電郵：eastro.mak@hkqaa.org、laura.chan@hkqaa.org

**香港品質保證局「安老服務管理認證計劃」
首批獲認證機構名單**

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 東方護老院 ● 松悅園耆欣護養院暨日間護理中心 ● 美景護老院有限公司 ● 海濱護老中心 ● 紫雲間沁怡護養院 ● 愛群理療護理院（第三分院） ● 瑞安護老中心（油塘）有限公司 ● 嘉頤護老中心（北角） | <ul style="list-style-type: none"> ● 嘉濤耆康之家 ● 輝濤中西結合安老院 ● 輝濤老人中心 ● 輝濤護老院（安麗分院） ● 曉光（土瓜灣）護老中心 ● 曉光（紅磡）護老中心 ● 曉光護老中心有限公司 |
|--|---|

香港品質保證局簡介

香港品質保證局為一家非牟利機構，由香港政府於一九八九年成立，致力協助工商界於管理體系的發展，以提升市場的競爭力。作為香港認證行業的領導者之一，香港品質保證局為香港和中國內地的企業提供專業、公正和具增值的認證服務，並肩負推廣管理體系的使命，提供不同類型的培訓服務，詳情請瀏覽 <http://www.hkqaa.org>。