

请即时发放

香港品质保证局 “安老服务管理认证计划” 助市民选择安老机构 首批 15 间获证

(2012 年 5 月 22 日，香港) 为帮助市民选择合适的安老服务机构，香港品质保证局于 2012 年第一季推出“安老服务管理认证计划”，并于今日举行**首届证书颁授典礼**，颁发证书予 15 间安老院，同场亦邀得**安老事务委员会委员**、学者及业界专家分享经验和心得。

多角度评核安老服务

香港人口持续老化，加上政府近年提出多项支援长者照顾的措施，未来社会对长者护理服务的需求将越来越庞大，期望和要求亦越来越高；同时，近年一些有关安老院舍服务欠佳的新闻，亦受到各界社会人士的关注。

香港品质保证局作为香港政府成立的非牟利机构，一直关注本地安老服务的发展，并于 2012 年第一季度推出“安老服务管理认证计划”，从多角度评核安老服务，并提供一个**全面和客观的参考指标**，帮助市民选择合适的安老服务机构。计划得到业界热烈的支持和参与，吸引不少安老服务机构参加成为先行者。

“本局回应社会诉求，推出这套计划，透过认证彰显具质素的安老机构，以及鼓励提升服务质素。”香港品质保证局主席莫国和教授工程师致辞道：“本局在制订计划时，不但参考国际标准及社会福利署编制的‘工作守则’，还经过广泛的谘询，向政府机构、协会、学者及安老服务机构等不同业界持份者吸纳意见，以配合本地院舍的实际运作。”

食物化验 访院友、家属满意度

一间服务周全的安老院舍，须具有完善的现代化管理体系，并确保环境卫生安全，妥善地照顾长者的起居饮食和医疗护理。因此，“安老服务管理认证计划”特别从多角度去评核院舍，包括：

服务管理体系评估——服务从业员的流失率十分高，因此安老服务水平的持续性十分重要。此部分鼓励安老院舍透过有效的管理体系，建立一个运作框架，并提供工作流程、要求及指引供所有员工依循，如内部及外部沟通、医疗照顾服务、环境安全及和谐社群等，从而把服务的理念及技巧在员工之间薪火相传，建立可持续的优质服务文化。

持份者对服务质素确认——服务质素和顾客满意度的关系非常密切，而建立安老服务管理体系的目标之一，也是为求院友更加满意；然而，部份长者有时未必能清楚表达个人感受。所以此部分收集前线员工、院友及家属对院舍服务的意见，从持份者了解院舍日常运作的实际表现，可更客观地评估其服务质素，亦可作为“服务管理体系评估”的补充。

食物微生物测试——老人家的抵抗力转弱，安老院要时刻确保环境卫生。此部分进行食物抽样及测试微生物样本，通过科学化的方法，证明院舍的环境卫生达到一定水平。

15 安老院已通过评审

为了嘉许第一批获认证的机构，本局今日于香港理工大学蒋震剧院举行“安老服务管理认证计划”证书颁授仪式典礼，颁发证书予 15 间通过评审的安老院（名单详见后表）。

“‘安老服务管理认证计划’可作为其他安老服务的评核方法和倡议的补充，为安老院舍提供有效的评审工具，帮助机构了解自身的强项及弱项，继而针对问题加以改善，持续提升服务素质。取得认证亦可以让院舍展示其优良的管理体系，提升机构形象及市场竞争力。”香港品质保证局总裁林宝兴博士致辞道。

大会同场亦举行“香港安老服务业之机遇及挑战”研讨会，邀请多位业界知名人士及学者担任演讲嘉宾，包括香港安老事务委员会委员及香港房屋协会总经理（长者服务）张满华博士、东华学院院长汪国成教授，太平绅士、香港安老服务协会主席陈志育先生及副主席魏仕成博士、岭南大学亚太老年学研究中心高级研究计划主任何佩雯女士等，与来宾探讨香港安老服务业的现况及发展前景。

如欲查询有关详情，请致电 (852) 2202 9111，或浏览网页 www.hkqaa.org。



香港品质保证局成员与获“安老服务管理认证”的公司代表合照。



香港品質保證局主席莫国和教授工程师（左）颁授证书。



多位业界知名人士及学者在研讨会上与观众分享安老服务业的现况及发展前景。

- 完 -

媒体查询：

香港品質保證局 - 企业传讯组

麦家彦先生、陈婷思小姐

电话：2202 9569、2202 9372

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

香港品質保證局“安老服务管理认证计划” 首批获认证机构名单	
● 东方护老院	● 嘉涛耆康之家
● 松悦园耆欣护养院暨日间护理中心	● 辉涛中西结合安老院
● 美景护老院有限公司	● 辉涛老人中心
● 海滨护老中心	● 辉涛护老院（安丽分院）
● 紫云间沁怡护养院	● 晓光（土瓜湾）护老中心
● 爱群理疗护理院（第三分院）	● 晓光（红磡）护老中心
● 瑞安护老中心（油塘）有限公司	● 晓光护老中心有限公司
● 嘉颐护老中心（北角）	

香港品質保證局简介

香港品質保證局为一家非牟利机构，由香港政府于一九八九年成立，致力协助工商界于管理体系的发展，以提升市场的竞争力。作为香港认证行业的领导者之一，香港品質保證局为香港和中国内地的企业提供专业、公正和具增值的认证服务，并肩负推广管理体系的使命，提供不同类型的培训服务，详情请浏览 <http://www.hkqaa.org>。