

# 「香港賽馬會院舍主管關愛領袖培訓計劃」通訊

## 院舍主管 · 關愛同行



2025年9月

捐助機構：香港賽馬會慈善信託基金

主辦機構：香港老年學會

編輯：培訓計劃團隊

### 統計數據顯示，第一屆學員學習成效顯著！

為量度培訓計劃的成效，計劃團隊經諮詢本港大學任教的學者後，製訂了一系列的成效測試問卷，並分兩階段於學員上課初期及課程完成後執行，以評估學員的學習成果，及其院舍之管理和服務質素有否提升。

是次成效測試的對象共分四類型，包括學員本身、他們的同事、其所屬院舍的院友及院舍整體。最終分別有 53 名學員、180 名同事及 260 名院友完成前後兩階段的測試。最終的統計結果顯示，第一屆學員完成計劃後，無論其個人能力、身邊同事的工作態度、院友的生活品質、以至院舍的整體質素，均有顯著的提升！

首先，學員在「自我效能感、同理心及自我領導風格」三方面，後測的平均分較前測分別提升了 0.18、0.14 及 0.19 分，均達統計學上成效顯著的標準。(參考表 1) 另一方面，在「變革型學習」方面，共有 41 名學員達到 3 分或以上 (4 分為滿分)，整體平均分亦達 3.29，此表示大部份學員能於學習中掌握變革型學習的精髓，並能應用在日常工作之中。(參考表 2)

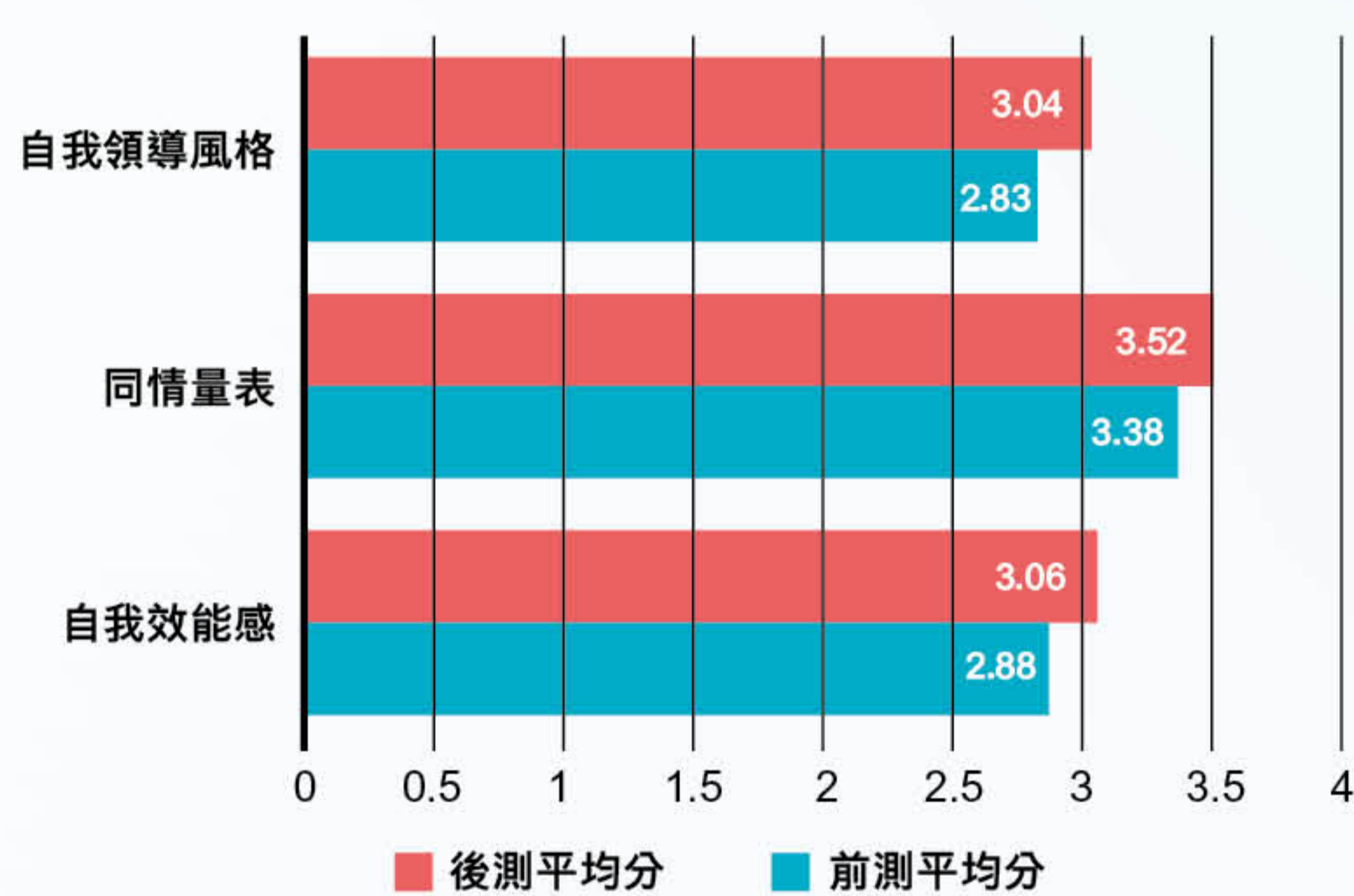


表 1：學員成效測試績效

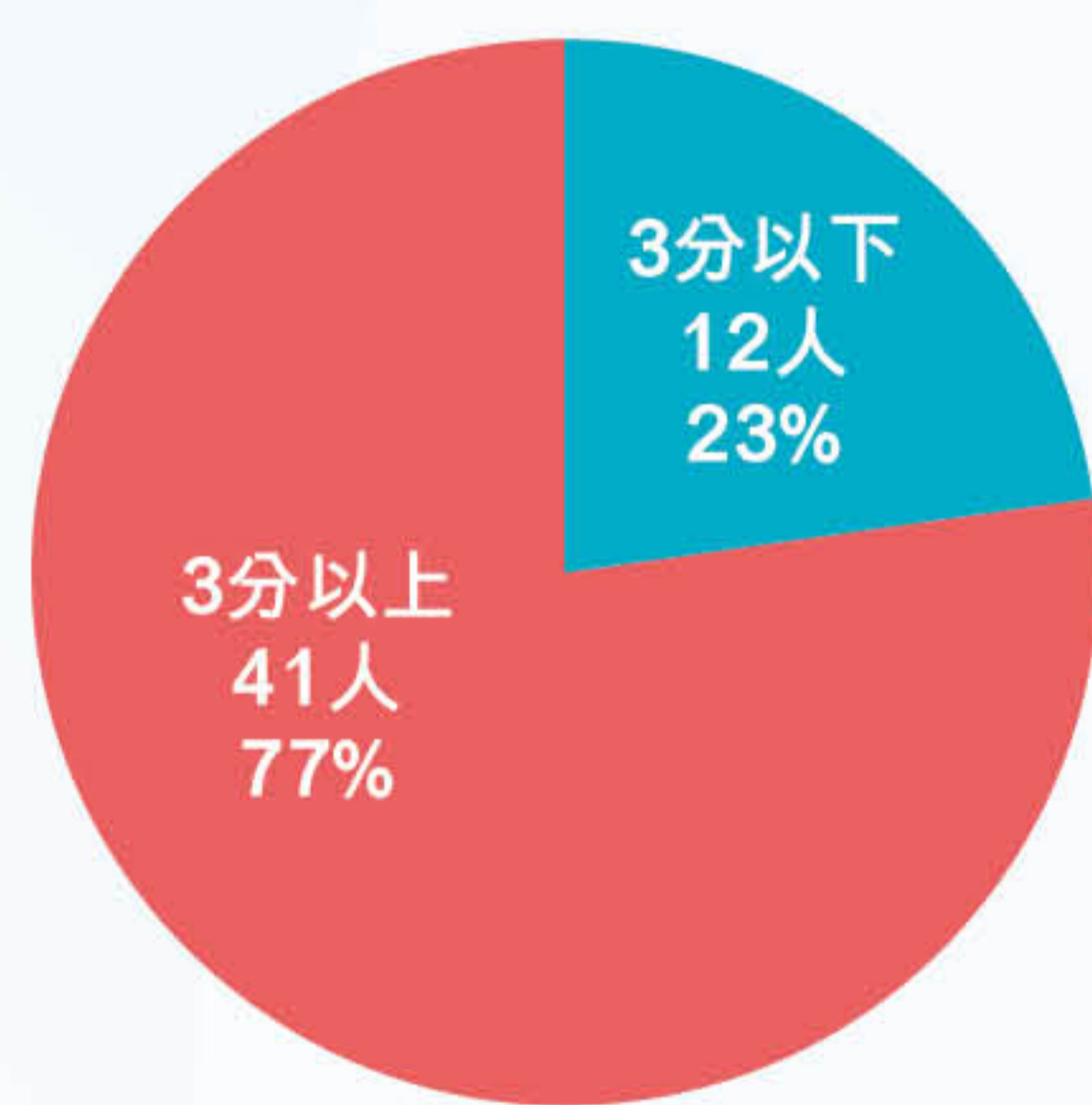


表 2：學員於「變革型學習」測試的表現

### 編者的話

香港老年學會推出「香港賽馬會院舍主管關愛領袖培訓計劃」，旨在促進業界交流與知識分享，故編製「院舍主管，關愛同行」定期通訊。繼 5 月創刊號後，第二期內容涵蓋培訓進度、未來動向、首屆成效總結及「優質服務計劃」實踐分享，促進互學互鑒。歡迎讀者提供寶貴意見與建議，聯絡我們：

網址：www.clrch.org

電話：2775 5155

電郵：clrch@hkag.org

另一方面，成效測試亦顯示，學員的同事在「以人為本照料」及「自我領導風格」兩方面，均有達統計學上顯著的提升，兩者在後測的平均分，較前測分別有 0.3 及 0.07 分的提升 (參考表 3)。此外，學員所屬院舍的院友，其生活質素亦受益於是次計劃。在綜合參與院友所填寫的世界衛生組織生活質素問卷顯示，後測的平均分較前測有 0.15 分的上升 (參考表 3)，亦達統計學上顯著的成效。

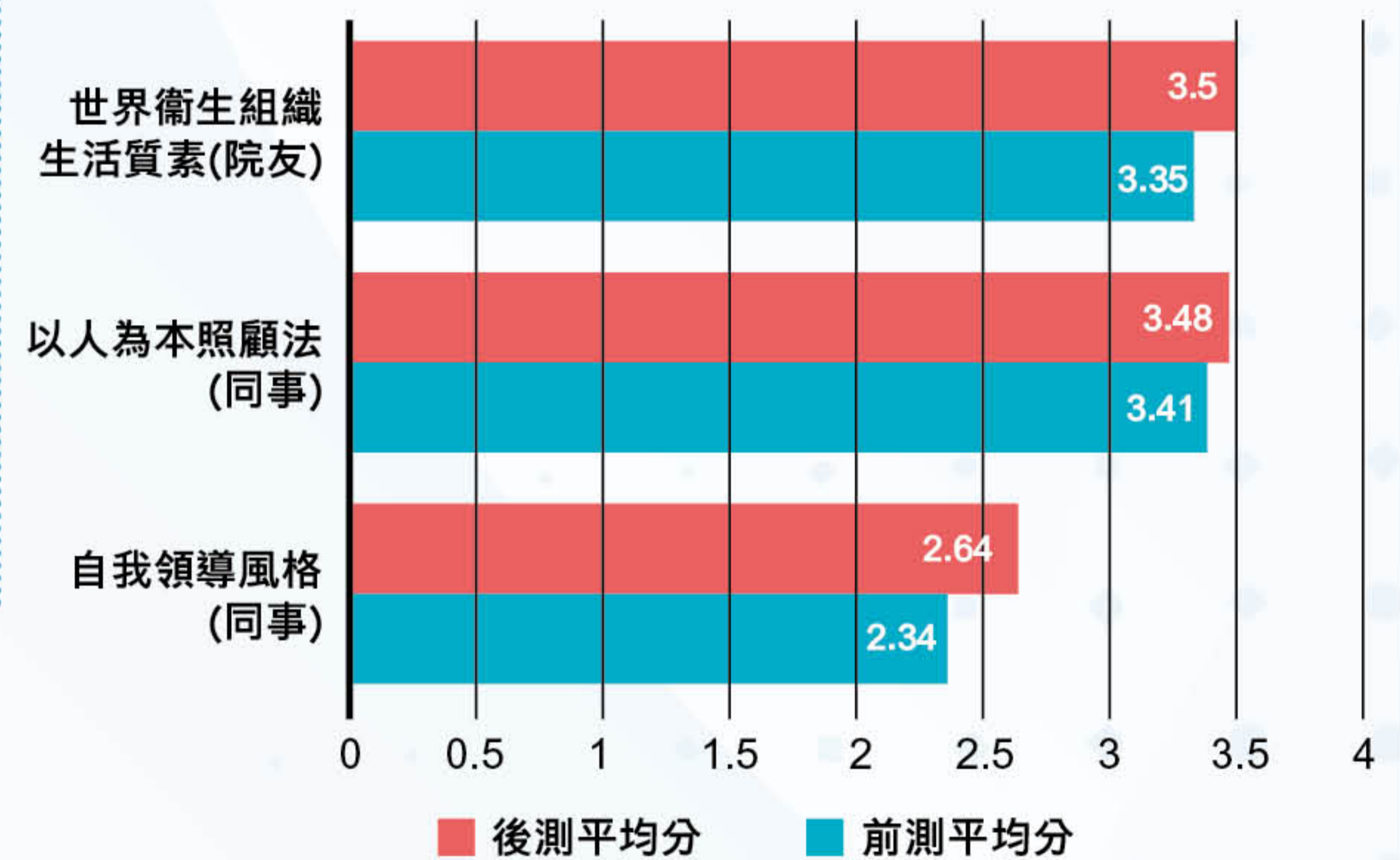


表 3：院友及同事成效測試績效

至於院舍整體而言，按學員所填寫的香港安老院舍評審計劃自評表顯示，其後測中平均已執行的優質管理項目，較前測平均增加了 2.1 項 (參考表 4)，據此顯示本計劃有助提升學員所屬院舍的服務質素。

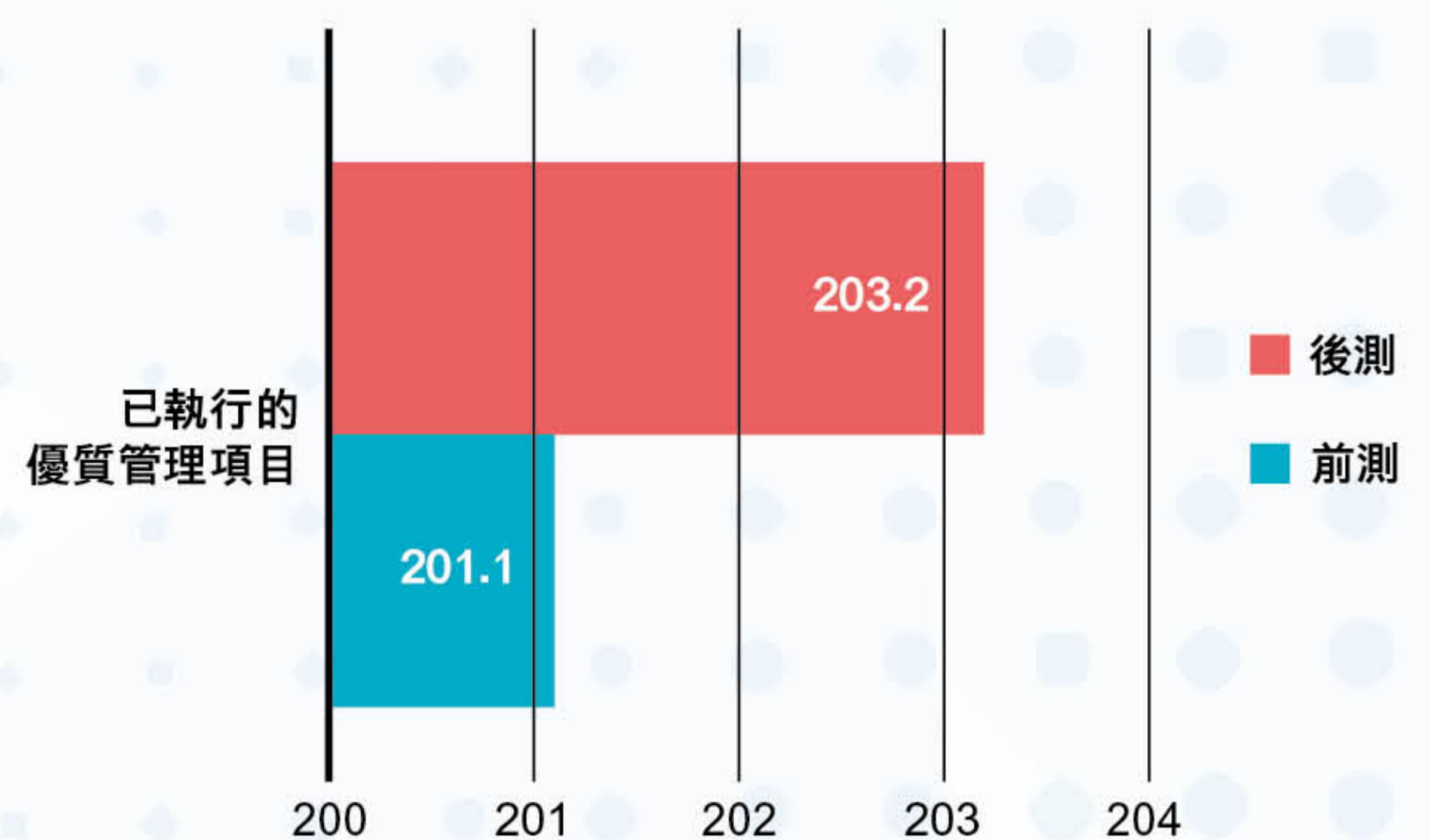


表 4：學員所屬院舍平均已執行的「優質管理」項目數量

# 香港賽馬會院舍主管關愛領袖培訓計劃

## 優質服務計劃回顧

在參閱學員們的「優質服務計劃」的過程中，團隊深刻體會到安老服務不僅只是為長者提供三餐一宿，更是一種對他們關懷與尊重的展現。學員透過與其院舍的工作團隊合作，學習如何設計以使用者為中心的服務流程，或是提升院舍的管治，甚或改善環境設施。並在實際執行中不斷調整以提升服務品質。學員們從構思計劃、安排人手、推行方案、收集回饋，和參與服務成效的評估，理解到溝通、同理心與細節管理在優質服務中扮演著關鍵角色。期望學員透過這份「功課」學會在資源有限的情況下發揮創意，提升服務的可行性與持續性。透過反思與團隊討論，建立「以人為本」的服務思維，進一步邁向專業發展。



專業顧問與學員跟進「優質服務計劃」進展

## 原院實習回顧

在原院實習期間，學員們在專業顧問的指導下逐步提升自己的專業判斷與實務能力。實習中，學員們面對了各種挑戰，例如時間管理、情緒調節和與服務對象建立信任關係等，這些都促使學員不斷學習和成長。原院實習亦增強學員們在院舍管治、改善護理流程、提升環境和資料儲存各方面的信心和能力的，以變革領導思維，建立以人為本的優質院舍。



專業顧問向院舍同工講解護理上需留意的事項

## 「培訓計劃」第二屆的進展

「培訓計劃」第二屆已於今年3月12日順利開課，首階段的「課堂學習」於7月底圓滿結束。學員在課堂、導修課及工作坊中均積極參與，表現投入，並給予高度評價，為工作團隊帶來莫大鼓舞。第二階段「原院實習」將於9月至翌年2月底進行。合資格的學員（課堂出席率達50%以上）已於5至7月間提交為其院舍度身設計的「優質服務計劃」方案，作為實習基礎。

本年度共有13位專業顧問參與實習督導工作，與學員的配對已完成，導師將陸續聯絡學員，安排院舍探訪及討論「優質服務計劃」推行細節，並提供所需指導。相信學員將在實習過程中獲益良多。



第二屆開課日



學員很留心聽課



課堂 - 小組討論

## 究竟什麼是院舍服務質素？

香港的安老院舍，自上世紀八十年代起，政府與志願機構合作發展津助院舍，為有需要的長者提供低廉費用的住宿服務。九十年代推出的安老院發牌制度，進一步規範私營院舍的服務標準，為公私營院舍訂立基本照顧指標。

隨著時間推移，長者在院舍的選擇越來越多，包括津助院舍、私營院舍、合約院舍，以及本地或大灣區買位院舍。此外，輪候政府資助宿位的時間亦有所縮短。然而，這是否等於院舍的質素與服務方便程度得到了顯著提升？

資訊發達的今天，當家中長者突然需要入住院舍，家人常不知如何選擇。儘管可透過長者中心或醫院醫務社工協助輪候資助院舍，但在急切情況下，選擇私營或自負盈虧的院舍可能成為唯一選擇。但如何選擇適合的院舍，仍是家人必須面對的挑戰。

因此，及早規劃十分重要。家人應與長者保持溝通，針對老化過程中的需求作出安排，包括入住

院舍時的選擇條件。為方便探訪與照顧，選擇鄰近家居的院舍通常是首選。而院舍亦應保持透明，積極推廣院舍生活，例如接待義工團體、舉辦開放日、帶領院友參與戶外活動，甚至透過網上媒體分享院舍動態。這不僅能提升院舍品牌形象，讓街坊在需要時優先考慮，也能讓院友生活更豐富，不致與社區脫節。

然而，保持適度開放，院舍也會接收到外界對服務的批評和建議，這對院舍主管的管理能力及改善服務的信心是一大挑戰。

大多數家人在找尋院舍時，會參考社會福利署的服務搜尋、院舍評審名單、星級院舍名單、參加關愛領袖培訓的院舍名單，甚至網上討論區的評價。因此，院舍主管應花心思善用這些資訊平台，展示院舍的特色與優勢。

概言之，院舍服務質素的根本，在於良好的「口碑」。

陳國安  
培訓計劃高級經理

## 6至8月「同學會」

## 活動報告及未來活動介紹

隨著培訓計劃第二屆課程順利地推進，「同學會」又增添了72位會員。為貫徹成立宗旨：培養與維繫同學間之感情，鼓勵學員互相交流，提升彼此的院舍管理知識和技巧，從而促進「以人為本，優質院舍」服務之發展等，培訓計劃團隊一如既往，努力策劃和舉辦各項活動。

在本年6月7日再次舉行「頌鉢體驗班」，讓參與的學員了解和親身體驗「頌鉢」（一種能發出療癒聲音的樂器）如何被用於冥想、放鬆和療癒方面的工具，參加者的評價都很正面。

另外在7月19日，我們又舉辦了名為「重聚及經驗分享」活動，目的是讓久別的专业顧問導師與曾督導進行「原院實習」的第一屆學員，再次相會聚舊，又借此機會向報名參與的第二屆學員，分享進行「原院實習」的心得，及如何在院舍推行「優質服務計劃」，鼓勵他們積極面對。是次活動更採取「複合」模式進行：參加者可選擇親身返回利東邨培訓中心出席，或以「視訊」形式參與，效果亦十分理想。

未來我們會再接再勵，為「同學會」百多名會員持續策劃及推行不同類型的活動，例如到本地護老服務設施及國內養老服務單位進行參訪、舉辦專題研討會，當然不可少的是「香港賽馬會院舍主管關愛領袖培訓計劃」第二屆畢業典禮啦。



「頌鉢」體驗班



「重聚及經驗分享」活動



# 第三屆「香港賽馬會院舍主管 關愛領袖培訓計劃」

## 將於 2026 年 3 月開課 現正招生！費用全免！

本計劃旨在培訓合約院舍及私營安老院舍的主管，實踐「關愛領袖、變革領導、以人為本、優質院舍」的核心願景。透過課程，參加者將學習以關愛與尊重的態度管理及帶領團隊，推動優質服務計劃，促進院舍實踐「以人為本」的理念。期望藉此提升院舍整體服務質素，讓更多長者在院舍中感受到溫暖、尊重與關懷。參加者於完成課程（包括原院實習）後，其院舍可免費接受「香港安老院舍評審」或「安老院舍服務考核」，以獲取優質院舍認證。

**截止報名日期：2025 年 12 月 31 日**

**現正接受報名，  
名額有限，額滿即止。**

請掃描二維碼報名



計劃網站：[www.clrch.org](http://www.clrch.org)  
查詢電話：2775 5155

主辦機構：



香港老年學會  
Hong Kong Association of Gerontology

捐助機構：



香港賽馬會慈善信託基金  
The Hong Kong Jockey Club  
Charities Trust