

長者住屋設計 - 軟件方面

李百灝

卓健耆安有限公司

首席行政主任

香港

引言

為長者設計住屋，不論是小型獨立單位、長者住屋計劃單位、老人宿舍、老人院、護理安老院或護養院，均須顧及長者的要求和需要。成立優質安老院的先決條件是符合發牌要求。設計及圖則應包括全部所需設施、傢具及設備，務求切合年老住客的生活方式，並提供有效率的服務。同樣重要的，是具備設計得宜的「軟件程式」，以便利日常運作，確保提供優質服務，滿足長者需要。

軟件

軟件並不單純指資訊科技，但卻肯定包括資訊科技。軟件設計應包括以下內容：

1. 系統 -

訂定一套政策及程序手冊，用以培訓各級人員，並作為衡量服務質素的依據。系統內容包括：

- i. 年老住客手冊
- ii. 顧客政策及程序
- iii. 醫療政策及程序
- iv. 運作政策及程序(一般)
- v. 運作政策及程序(轉授權力)
- vi. 感染控制手冊
- vii. 持續提升質素訓練
- viii. 持續提升質素工作審計
- ix. 人事政策及程序

2. 個人護理計劃 -

為了訂定個人護理計劃，年老住客應接受驗身和身體功能評核，這有助為個別人士設計適合的個人及健康護理計劃，並確保老年人士得到職業及物理治療和特別的護理照顧，又可參與社交活動。基本原則在於顧及老年人士的健康情況，並參照這些人士的要求及家人的意見，設計個人護理計劃。成立專題小組、設立正式的意見回饋制度，包括以問卷方式收集意見等，都有助達致目標。

私營機構在改善長者住屋設計方面所擔當的角色

目前，並沒有太多研究就長者住屋設計的設施蒐集意見和取捨。建立制度使設施管理更有效率，往往是重點所在，但忽略了年老住客的期望和要求。現在是時候去加深了解他們對房屋設計的意見和期望，這樣才能提供他們需要和希望得到的房屋及設施。有了這方面的意見和資料，私營機構便易於提供適合長者的產品服務，包括設立社區支援服務，一如其他國家實行的「起居輔助計劃」，提供醫護及家居照顧、派送膳食、在受惠者居處或附近舉辦社交及康樂活動，從而建立可以終老的社區，達致「老有所依」和「老有所養」的目標。

結語

無論為長者提供哪一類房屋，最重要是維持一致的服務標準。我們必須仔細研究老年人士的需要，並確保所提供的設計和服務能滿足他們的期望和需要(即以顧客為本)。要強調的是，不論是「軟件」抑或「硬件」，其設計均須顧及當地情況、環境、風俗及傳統。要符合發牌條件及規例等，只屬基本要求。要提供更佳服務，必須從服務老年人士的經驗中學習，以改善各項服務質素。設立管機制，可確保服務水準持續和改進。期望服務質素標準確立後，提供服務的機構便可依循，從而不斷改善長者服務，並把成本維持在合理水平。

©1999 Quality HealthCare Elderly Services Ltd, Hong Kong

版權所有，不得轉載或翻印。