



香港聖公會福利協會有限公司
HONG KONG SHENG KUNG HUI WELFARE COUNCIL LIMITED



2016-2017服務計劃分享集



50載 同心同行
Stand By You

轉化生命 活出豐盛
Transform Life Live in Abundance

轉化生命 活出豐盛
Transform Life Live In Abundance





香港聖公會福利協會有限公司

HONG KONG SHENG KUNG HUI WELFARE COUNCIL LIMITED

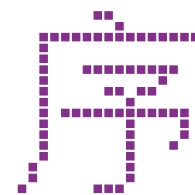
書名：香港聖公會福利協會有限公司 2016-2017 服務計劃分享集
出版：香港聖公會福利協會有限公司
地址：香港灣仔堅尼地道 112 號 12 樓
電話：(852) 2521 3457
傳真：(852) 2523 4846
電郵：ho@skhwc.org.hk
網址：www.skhwc.org.hk
設計及承印：THEDO
版次：2017年12月
印數：1,500本
國際標準書號：978-962-7967-89-7

©2017香港聖公會福利協會有限公司
版權所有 不得翻印



香港公益金會員機構

A MEMBER AGENCY OF THE COMMUNITY CHEST OF HONG KONG



應用科技 讓社會服務更具效益

科技應用一貫是產業發展歷程中促進產業創新之「加速器」，是提升產業競爭力的重要推手。但相對於香港整體社會對科技的應用和接受程度而言，社會服務業無論在服務管理和操作上，對資訊技術、通訊設備、人工智能、訓練和輔助器具等科技範疇的應用，還有很大的發展空間。

過去20年香港社會服務的專業性一再加強，這包括專業人手的增加，以及加入了社會工作以外眾多的護理、復康治療等多個專業的參與，讓工作人員更能察識和評估服務使用者的需要，以及設計適切介入方案。與此同時，業界也日漸強調「實證為本」，盡量透過客觀及科學的方式，持續地檢討服務成效，以提高服務質素。

福利協會認為在這個專業知識和「實證為本」的基礎上，我們在規劃社會服務項目時，除了根據服務使用者的需要，設計和執行具實證支持的介入方案外；同時也需要思考引入科技可以帶來的助益。而引入科技協助的服務項目，我們需要監察執行過程與及檢討引入科技所帶來的效益。具體來說，就是找出這些科技最能惠及那個服務使用者組群？是印證了那些治療的理論和知識？如何應用這些科技可以達至最佳服務效益？有那些未如理想的地方需要科技的進一步改進？有那些流程在不違反服務標準下必須修訂才能與科技有效配合？現今科技一日千里，我們在引入每個科技項目的同時，必須謹慎評估所帶來的助益，與及整合所得的經驗，使之成為機構甚至業界的專業智慧，讓整個社會服務業的專業技術更上層樓，更能幫助有需要的服務使用者。

福利協會本年度的服務分享集以「科技應用」為主題，擬分享本機構整體與及個別服務範疇內應用科技的案例。這些案例有些是福利協會努力了十多年的成果，有些則是近一年來的試驗項目；我們擬藉此拋磚引玉，引發業界討論，鼓勵業界同工以科技配合人的關愛，發揮最大效用！



李正儀博士 太平紳士
香港聖公會福利協會 總幹事
2017年12月

目錄

ecHome家居照顧系統	P.03
HeCAN Portal	P.06
賽馬會「e健樂」電子健康管理計劃	P.09
特殊學習需要跨專業綜合評估及個人教育計劃管理系統	P.12
院友照顧科技系統 —	
離床警報器	P.15
防遊走系統	P.18
門禁系統	P.21
電子派藥系統	P.24
綜合照顧計劃及管理系統 (ICPMS)	P.27
院友的溫柔陪伴者 —	
PARO	P.30
「南瓜仔」 (KABO-CHAN)	P.33
情感機械人 — NAO	P.36
嶄新中風復康儀器	P.42
手機應用程式 — 心意行動 • 尋人網	P.45
日常小科技	P.48

ecHome 家居照顧系統

簡介

ecHome家居照顧系統在福利協會轄下之綜合家居照顧服務隊使用，目的是利用電腦系統及手機應用程式，為同工提供一個「無紙化」的工作環境，並減輕同工的文書處理工作。同工透過系統，可即時查閱服務使用者的照顧計劃及相關之服務紀錄、同工編排值勤資料、服務完成狀況等；而中心同工更可即時調配人手，為服務使用者的突發需要提供適切支援。前線同工則可利用手機應用程式查閱個人工作排程，即時記錄工作完成狀況，取替原用的「工作紙」，減少重複抄寫及人手記錄的工作。

長者對手機應用程式感到十分滿意



特色

1 實行「無紙化」概念

由接收長者個案、制定服務計劃、各種服務安排，以至廚房膳食預備、服務送達紀錄等，整個流程也實行「無紙化」概念，減少文書時間，減低資源損耗。



同工利用手機應用程式掃描會員證

3 服務提示好幫手

當長者需要暫停服務時，同工可於系統設定「暫停服務時段」，系統隨即向同工自動發出暫停服務提示。當服務恢復後，系統亦會相應發出提示。

2 增加即時資訊流通

前線同工只需利用手機應用程式，掃描長者的會員證，便可記錄服務完成狀況和長者身體狀況，如：血壓及體溫等，而中心同工可即時查閱服務狀況，如發現紀錄異常，便立即為長者作出跟進。



成效

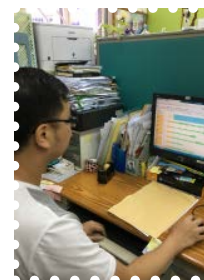
👍 系統推出後，已獲前線同工廣泛接受及使用。

👍 資訊查閱速度顯著提升，服務使用者和家屬對服務滿意度亦明顯增加。

感言分享

● 同工

這個應用程式十分有用，不用再抄寫工作紙，也不用擔心會遺失紙張，更為方便。



同工利用系統整理派飯行車線

● 同工

每當長者家屬致電查詢服務紀錄時，同工一按電腦便能將全部資料顯示出來，提升工作效率，家屬均對服務表示滿意。



HeCAN Portal

簡介

福利協會於2004年起正式使用HeCAN Portal。早期的HeCAN Portal主要為同工提供一個工作平台，讓同工只需登入一次，便可使用不同系統。其後，HeCAN Portal不斷改良，增加更多不同的功能，如：知識庫、刊登協會通告及單位通告等，逐漸成為機構的資訊發放平台。隨著福利協會的服務範圍越見廣泛，開發的應用系統亦越來越多，HeCAN Portal所擔當的角色更見重要。現在的HeCAN Portal，已經成為機構16個主應用系統與54個子系統的門口，同時亦擔當了各單位網頁的入門網站，為同工提供一個一站式的資訊及中央登入平台。

同工利用HeCAN Portal
的資訊進行會議



特色

1 一站式服務概念

HeCAN Portal的理念是為同工提供一站式服務，同工只需用同一組登入名稱及密碼，便可登入16個主應用系統及54個子系統，使用方便快捷。此外，所有系統亦可根據同工之登入身份，獨立設定不同權限，操作簡單靈活。



同工利用HeCAN Portal查閱單位訊息

3 知識共享園地

同工可透過HeCAN Portal翻查機構所有內部文件，包括：刊物及研究，了解每個部門的政策、程序書、工作指引、須知及相關表格，同時亦能查閱政府部門相關資訊。同工透過「知識庫」，能加深對機構及其工作範疇的專業知識。



利用平板電腦輕鬆
連接HeCAN Portal

2 訊息發放及支援平台

所有福利協會之通告、單位訊息及系統訊息均由HeCAN Portal發放。此外，同工亦可透過HeCAN Portal支援站了解及申請由資訊科技部提供的專業服務，更可透過ISS即時支援系統得到資訊科技部的同工作實時系統支援。



HeCAN Portal主版面

成效

- 👍 福利協會文件得以標準化。同工可透過HeCAN Portal自行下載最新的文件，解決了文件版本更新的問題。
- 👍 一站式登入功能解決了同工需個別登入各個系統的問題，有效提升同工日常工作的效能。

感言分享

同工善用HeCAN Portal的
資訊進行日常工作討論



● 同工

HeCAN Portal 對工作很有幫助，登入後便可瀏覽各個系統，不需要到處找尋，還可以自行下載表格，例如：費用申請表及假期申請表，十分方便。



賽馬會「e健樂」 電子健康管理計劃

簡介

由香港賽馬會慈善信託基金資助及策劃，以及由福利協會與長者安居協會、香港中文大學賽馬會老年學研究所(老年學研究所)合辦的賽馬會「e健樂」電子健康管理計劃，於本會屬下6間長者地區中心推行，為期共3年。計劃利用電子科技為「三高」長者設立平台以進行恆常健康監測，包括：量度血壓、血糖及體重等，並透過雲端技術上傳有關量度數據予長者安居協會的護士團隊。護士團隊會透過電話及到戶方式跟進長者的健康狀況，鼓勵他們建立個人健康管理習慣。另外，計劃亦跟社區醫療支援服務網絡(社網)的專業醫護團隊舉辦針對性的健康小組及講座，內容涵蓋「三高」、認知功能、痛症、體重管理、口腔健康及延緩衰老等，全面回應長者的健康及社會需要。

保健員為長者量度血糖，以監察血糖狀況



特色

1 科學化數據分析 提升服務質素

計劃利用雲端科技將有關長者健康的量度數據上傳予長者安居協會的護士團隊，讓他們可即時監察長者的健康狀況，以便盡快跟進及準確回應所需。此外，老年學研究所亦設計了一份長者健康質素問卷，問卷結果有助他們了解長者健康及社會所需，同時有助長者地區中心舉辦一些真正針對長者需要和促進長者健康的活動。老年學研究所會就收集所得的長者健康數據進行分析，從而探索及開拓未來長者服務的新方向。



參加者留心聆聽護士分享的每月健康資訊

2 醫社合作 及早介入

長者地區中心透過計劃成功識別一群血壓、血糖狀況異常等的高危長者，並為有需要長者配對合適的醫療服務，包括：社網的針對性治療小組及護士診所等。如有需要，中心同工會轉介長者接受由物理治療師、營養師和醫生組成之醫療團隊作進一步的專業治療，使他們可享適切合時的照顧。計劃更有助整合各長者地區中心的健康服務，讓同工可全面掌握中心會員的需要並作出跟進，推動長者中心層面的醫社合作。

護士與長者進行個別面談，派發量度報告及講解個人健康狀況



成效

參加者在計劃首兩個季度的總健康監測次數有所上升，而監測數據的異常比率則見下降，反映計劃在培養恆常健康監測習慣及控制「三高」方面均有明顯成效。

參加者的反應正面，認為計劃的電子健康站方便易用，令他們可時常掌握個人健康情況並作出管理。計劃的專業醫護人員亦會時刻監察及提醒參加者，促使他們更重視個人健康。此外，計劃舉辦的健康小組及講座能針對參加者的健康及社會需要，並且邀得社網醫療團隊就參加者的疑難作出全面專業的答覆，有助達致「全人健康」的目標。



職業治療師教授長者八段錦招式，讓他們可進行日常練習，建立健康生活習慣



長者於中心「e健樂」健康站進行健康量度

特殊學習需要 跨專業綜合評估及 個人教育計劃管理系統

簡介

於2015年12月開展的「到校學前康復服務試驗計劃—香港聖公會愛童行計劃」為全港35所幼稚園提供到校學前康復服務，每年均會為150位有特殊學習需要的學前學童在訓練的黃金期及早獲得所需訓練。計劃由不同界別的治療師，如：臨床心理學家、言語治療師、職業治療師、物理治療師、社工及特殊幼兒工作員等成立跨專業團隊，到各所幼稚園為學童提供專業治療計劃。

為提升服務成效、服務數據之管理及準確性，「特殊學習需要跨專業綜合評估及個人教育計劃管理系統」(下稱管理系統)分階段完成各項功能，主要為「香港聖公會愛童行計劃」作個案資料統計、數據分析、治療與訓練服務的紀錄、專業評估及訓練資訊平台的交流及更新。特殊學習需要服務十分著重個別教育計劃，透過跨專業團隊的協作及分享平台，為每位特殊學習需要學童整合一個專業綜合評估及治療計劃。

跨專業團隊在個案會議中為每位學童的情況進行討論，管理系統能有效地整合意見



特色

1 突破地域限制 建立交流平台

透過科技的配合建構管理系統，可以突破地域的限制，建構一個共同分享及支援的平台。各專業團隊成員可以透過管理系統上載學童評估報告及訓練進展，讓整個團隊能即時掌握個案的最新狀況，同時，亦可因應有特殊學習需要的學前學童的情況，於平台上作資訊交流及分享。

透過管理系統上載學童的個案資料、各項評估報告，讓團隊能掌握個案的最新狀況



2 有系統地管理個案及服務數據

由於跨專業團隊需要共同管理個案，因此團隊之間需要作緊密溝通、協調與合作，進行適切評估，共同訂定專業治療訓練計劃。透過管理系統，可以有系統地儲存及分析個案個人資料、專項評估的基線及紀錄、治療及訓練紀錄、個別教育計劃、轉介紀錄和結案管理等資料。同時，管理系統具有服務數字系統之功能，可快速且精確地搜集、整合及分析所需的資料，以作服務檢視、評估及發展分析之用，為日後繼續拓展特殊學習需要服務奠下基礎。



透過管理系統建立專業交流平台，讓跨專業團隊在接收案件、評估、訂立、執行及檢討個別教育計劃時，能突破地域限制，在管理系統作資訊交流及分享，同時快速且精確地掌握及分析個案需要

院友照顧科技系統——離床警報器

簡介

鑑於傳統的離床警報器只能在院友完全離床時才發出警告訊息，未能有效預防病患或行動不便的院友自行離床而引致跌倒受傷的風險，福利協會遂於2016年年中在轄下的安老院舍引入4套由日本研發的離床警報器，目前已於林護長者之家、恩慈長者之家及香港聖公會護養院試用，並以一些由於種種原因不能使用約束物品的院友為對象，預防他們在職員未知的情況下自行離床，引致意外。



新引入之離床警報器

當職員察覺院友有離床動作時，便可即時前往床邊照顧院友，減低院友自行離床的風險

特色

利用人工智能科技 實時監察院友活動情況

新引入的離床警報器利用人工智能識別院友在床上的活動，職員能透過智能手機，在院舍範圍內實時監察和及早得悉院友在床上的情況。當院友開始有離床動作時，系統便會發出「Check」(檢查)及「Danger」(危險)警告的訊息，使職員可即時前往床邊照顧院友，減低院友自行離床及受傷的風險。



職員可透過智能手機，實時監察院友在床上的情況，並發出訊息。

成效

👍 院舍使用新引入的離床警報器後，能有效及早預防院友自行離床，減少跌倒受傷等意外發生。

感言分享

同工

使用此警報器後，系統能及早發出警告訊息予院舍護士及前線同工，有助減輕同工照顧院友的壓力。



院友照顧科技系統 — 防遊走系統

簡介

為更有效提升院舍對患有認知障礙症院友的照顧，避免他們因遊走而走失，以及減輕院舍在照顧上的負擔，福利協會的資訊科技部與轄下各安老院舍和長者日間中心按個別單位的服務性質、需要及環境實況等，設計了合適的防遊走系統，如香港聖公會護養院便裝設了射頻識別(Radio Frequency Identification, 簡稱 RFID) 的遊走警報設施，提高監控，減低院友走失的風險。

RFID接收器



特色

1 全方位監測設施 有效減低院友走失的風險

射頻識別防遊走系統主要由印有RFID條碼的衣服、RFID接收器及防遊走系統軟件3部分組成。

院舍的專業團隊會為被確診患有認知障礙症的院友作出遊走風險評估，如被評為有遊走的危機，便會為有關院友穿上印有RFID條碼的特製背心。背心設計特別，且經反覆測試及重複洗焗，確保接收器可於不同方位偵測到院友所在的位置。

RFID接收器會安裝於可直接離開大樓的出口，當接收器識別到穿著有RFID條碼背心的院友時，防遊走電腦系統便會發出提示警號，說明院友的姓名和身處的出口位置，屏幕亦會同步出現清楚指示。



防遊走系統背心

2 精密系統 避免誤停情況

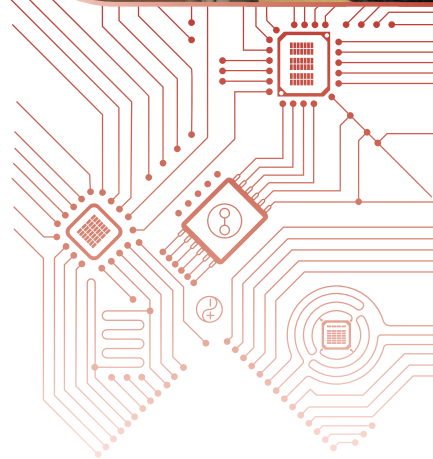
為確保防遊走系統不會出現誤停的情況，院舍只有指定授權職員於指定地方，方能處理系統的警報；而授權職員重置警報必須先拍卡，系統亦會記錄有關人士之所有操作。為確保系統運作正常，射頻識別防遊走系統會接駁緊急電力，即使於停電時仍可正常運作。

感言分享

● 前線護理同工

雖然護養院的長者大多體弱且活動能力有限，即使他們患有認知障礙症，也較少出現遊走問題，但我認為增設一項能保護長者安全的系統絕對是有利的。因過往也曾有患上初期認知障礙症的院友坐著輪椅，跟隨訪客乘電梯往大堂，故這系統實有助同工為院友提供更周全的照顧。

RFID接收器裝設於大樓多個出口



院友照顧科技系統 — 門禁系統

簡介

福利協會屬下7所資助安老院舍、2間非資助安老院舍，以及復康服務單位—康恩園，均設有門禁系統。部份院舍使用較先進的電腦化門禁系統，大門設電子磁力鎖，所有進出人士必須使用已預先登記資料的智能卡或智能匙扣，或由職員遙距開啟門戶。其他院舍則因環境因素而使用較傳統的門禁系統，運作與電腦門禁系統相若，只是智能卡的資料需於每一門禁作個別設定。兩種系統均能有效保障院友自身及院舍財物的安全，盡量避免院友擅自離開院舍而發生不必要的危險，同時協助院舍監察及管理外來訪客，並減低患有認知障礙症的院友遊走的風險。

此外，不同院舍會因應需要於出入門口設置對講機、監察鏡頭、蜂鳴警報系統、閃燈警示等，甚至特別在出入口添加裝飾佈置，如磚牆等，旨在防止出現院友離開院舍遊走的故事。

近年隨著福利協會服務的發展，為更有效地記錄及監察服務對象及其家屬，以及各類進出院舍或大樓人士的情況，進一步優化保安及管理，康恩園於2016年10月開始改良門禁系統，將服務對象及其家屬的姓名、相片等資料連結到資料庫，並修訂現時的訪客出入登記程序。經改良的門禁系統至今已服務多達2,000人，估計用戶數量仍會不斷增加。

會員及家屬出入大樓時需掃描證件



特色

1 減少人手操作的錯誤 提高準確性

電腦系統能記錄會員及家屬的進出時間，並能即時準確地顯示其個人資料與相片，減少人手操作與抄寫的錯誤；而且系統十分穩定，不易產生錯誤。



會員證及家屬證背面加上編號條碼



出入大樓時掃描證件

2 操作簡易 減省資料處理程序

系統操作簡單，只需要掃描證件，便可快速處理登記程序。進出資料會立即由電腦記錄，並即時製成表單以作檢索功能，簡化輸入資料的程序。

3 有效識別身份 提升安全性

系統有效地識別及監控進出大樓的人士，可保障會員及服務使用者的安全。系統更可配合服務的發展，從而擴充系統的應用。

成效

👍 門禁系統能有效地減少同工以手寫登記資料所需的時間。掃描證件後，系統可以自動搜尋個人資料等訊息以進行驗證，節省保安人員登記及核對的時間，提高效率。

感言分享

👤 同工

門禁系統改良後，保安人員不用像以往般抄寫會員與家屬的出入資料，登記過程更快捷和暢順，節省了家屬與會員的時間，亦減少了由登記過程引起的資料遺漏或錯誤問題。



同工出入登記系統



院友照顧科技系統 — 電子派藥系統

簡介

福利協會於2016年獲社會福利署的「社會福利發展基金」撥款，資助資訊科技部同工研發電子派藥系統，目的為提高藥物管理效能，同時透過科技和實務的結合，將傳統大量紙筆抄寫的資料轉化為電子數據，並可加入簡潔的電子圖像、標示和提示功能等，方便同工核對資料。電子派藥系統可更準確地記錄和儲存資料，這不僅提升藥物管理的準繩度，更可加強安老院舍的院友之服藥安全性，並確保院舍在管理藥物及派藥等方面的服務質素。截至2017年年中，機構轄下7所資助安老院舍已逐步進入使用測試的階段。

同工透過平板電腦及系統派發藥物



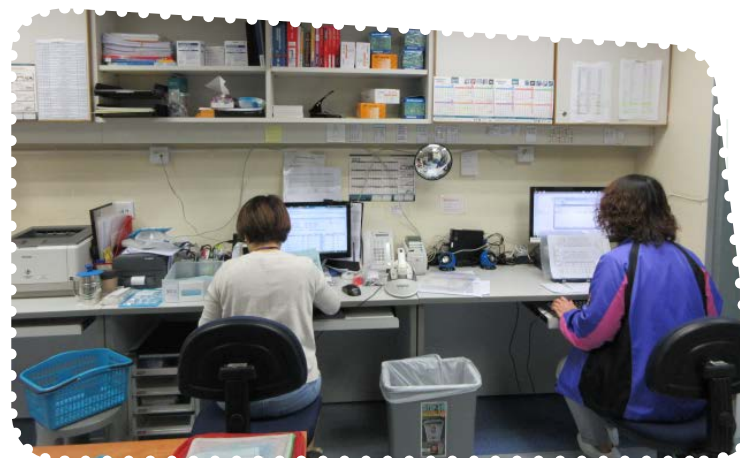
特色

電子化藥物管理 確保派藥的準確性

院舍對藥物管理系統及有關員工之工作態度的要求嚴謹，由處方藥物以至「三核五對」¹的過程均須非常謹慎，以免任何一個步驟出錯，造成患者服藥錯誤，引致其他嚴重後果。

新設的電子派藥系統加入自動化及電腦化元素，包括為院舍建立藥物紀錄表及清楚的圖像/標示和自動提示功能的電子紀錄，當藥物有所更改便會出現提示功能，此有助備藥、核藥和派藥的「三核五對」，醫護人員進行藥物管理及派送藥物的準確度亦會有所提升。而院友衣服上亦附有二維條碼 (QR Code) 以作識別，確保同工能準確派送藥物。

此外，同工透過平板電腦記錄院友的服藥資料，既方便於派藥時自動儲存紀錄，督導人員亦可更有效地監察及跟進員工的工作。



同工透過電子派藥系統為院友準備藥物

¹「三核五對」是指在3次查核中，必須做好「五對」，即確保(1)院友的姓名及床號、(2)藥物名稱及劑型、(3)藥物劑量、(4)服藥時間和(5)服藥途徑的資料為正確，程序如下：

- 一核：從藥物儲存格取出藥物時，須仔細核對「備藥紀錄」(口服藥物紙)及藥袋標籤上資料，確保完成「五對」。
- 二核：倒出藥物前按照「備藥紀錄」(口服藥物紙)及藥袋標籤上的資料，再次做好「五對」。
- 三核：將藥物放回藥物儲存格前，核對封存於吸塑包裝內的藥物與「備藥紀錄」(口服藥物紙)及藥袋標籤上的資料，再做好「五對」。

成效



藥物管理系統的成效包括：(1)有效節省時間和精簡工序、(2)提升員工知識、能力及信心、(3)減少耗用紙張、(4)利用電子化系統儲存數據資料，方便管理和監察；及(5)提升藥物管理之準確度



同工利用二維條碼，覆查院友資料，以確保準確派送藥物，大大提升準確度

感言分享

李姑娘

電子派藥系統可減輕傳統抄寫藥紙的工序或當中人為引致的失誤，令藥物管理的各個步驟更加準確，同時亦可減少耗用紙張，進一步優化管理工作。

配藥員

新系統可提升備藥和核藥的準確度，一旦更改藥物便會出現提示功能。另外，現在只需以職員身份登入系統，即能識別藥物管理流程中各個項目的經手人，而毋須逐一簽署藥紙，省卻大量工序。



綜合照顧計劃及 管理系統(ICPMS)

簡介

RAI 是國際知名的評估工具，兼具需要評估、照顧計劃、服務質素指標及院友分類等多項功能，為建構「照顧管理」及「服務管理」的重要基礎，有助提升體弱人士的照顧效益。福利協會在過去 10 多年，採用了 3 個 RAI 的服務需要評估工具，包括：轄下 7 所資助安老院舍於 2004 年起採用 RAI 2.0、「體弱長者家居照顧服務試驗計劃」於 2011 年採用 interRAI-HC，以及復康服務單位於 2014 年起採用 interRAI-MH，以統一執行安老院舍院友、體弱社區長者及精神復康人士的「照顧管理」。

為了促進 RAI 的應用，福利協會資訊科技部更為每個 RAI 系統，發展了一套專屬的網上操作電腦系統－「綜合照顧計劃及管理系統」(Individual Care Planning and Management System，簡稱 ICPMS)，旨在將整個 RAI 的操作過程自動化。

特色

1 評估工具全面智能化 促進照顧效益

每套 ICPMS 均為跨專業團隊合力創造的優異成果，當中社工、護士和復康治療師需要解讀 RAI 內照顧需要評估表(簡稱 MDS)、臨床評估紀錄(簡稱 CAP)、成效量表(簡稱 OS)得分、投放資源量分類(簡稱 RUG)、服務質素指標(簡稱 QI)等的運算原則和確定計算公式，而資訊科技部的系統設計工程師則將之構建成為 ICPMS 的眾多功能。

各 ICPMS 除了將 RAI 評估工具原有內容全面智能化外，專業同工則根據其專業知識和臨床經驗，在 RAI 專屬的照顧管理標準下，為各個臨床問題提供介入方案，並包括在 ICPMS 的照顧計劃組模之中，方便前線專業人員為服務使用者制定個人化之綜合照顧計劃。

2 現代化網上管理平台 提升工作效率

ICPMS為網上管理平台，能高效處理服務使用者的照顧資料，包括：

- 建立、整合及備份MDS資料；
- 經由網路以網頁型態呈現，利用跨平台供相關同工瀏覽；
- 提供實時同步資料，有效幫助院舍工作人員分享資訊及互相溝通，促進跨專業團隊合作；及
- 支援局域網內連線運行，採用3層式架構、SQL Server2008R2、大型數據庫，能在任何個人電腦或網路上安裝。

ICPMS根據RAI運作要求，具以下功能：

- 院友綜合照顧需要評估功能；
- 院友綜合照顧計劃功能；
- 服務質素指標功能；
- 網上呈報系統；及
- 各項報表功能。



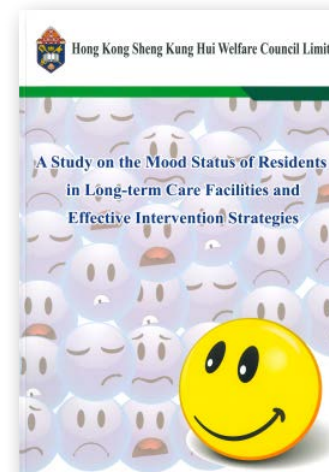
利用ICPMS數據制作的分析表

成效

- 👍 ICPMS減省了前線專業人員的執行時間，並確保照顧管理過程中的資料能有效收集、管理和作進一步的分析運用，同時令RAI能有效推展。
- 👍 ICPMS系統包含照顧服務使用者的重要作業資訊，它能以最短時間及最便宜的成本，將照顧管理的資訊轉化為服務專業人員共用的資料庫及雙向聯系網，將照顧工作達至作業一體化。
- 👍 ICPMS將整個RAI的執行智能化，並且儲藏了龐大的RAI評估資料，服務專業同工可以在ICPMS內追蹤個別服務使用者照顧需要的轉變，從而策略性地制定預防及改善措施或介入方法。而當完成整合分析所有服務使用者的MDS結果、CAP、OS、RUG、QI的情況後，更可以比較及/或檢討院舍整體的護理、復康及心理社交方面服務的成效，有助提升院舍服務質素。



福利協會在2014年1月至2015年12月期間與香港大學秀園老年研究中心合作，進行一項名為「院舍長者情緒狀態及有效干預措施研究」計劃，分析安老院舍透過ICPMS搜集過去10年RAI系統的評估數據，與及參考海外及香港近年相關的研究，檢視了院舍長者出現的抑鬱情緒和狀態，找出可能的影響因素；其後發展出有效的標準化介入模式「『頤』得其樂」計劃，以改善院友的情緒，並評測其有效性。



「院舍長者情緒狀態及有效干預措施研究」報告

感言分享

安老院舍物理治療師

ICPMS整合了RAI理念和護理復康專業知識，統一並精簡了福利協會安老院舍的業務流程，有助提升照顧質素。於個案會議內更可實時使用ICPMS系統，讓各職員輸入並討論個案內容，讓會議更暢順及具效率。



安老院舍職業治療師

ICPMS能讓各職員透過MDS結果、QI數據等分析並介入服務使用者的問題，如跌倒、約束物品使用、活動功能及情緒行為等，有助制定相應預防策略、復康或護理計劃。

安老院舍護士

ICPMS系統能減少抄寫及文書處理的時間，系統之介面設計亦方便職員輸入資料，更可隨時利用系統搜尋或統計與服務使用者相關的數據。

院友的溫柔陪伴者——PARO



由樂樂、翠翠及海豹公仔組成的「樂•翠家族」

簡介

福利協會轄下的香港聖公會李嘉誠護理安老院於2015年6月引入由日本開發的電子寵物海豹PARO，作為復康治療的媒介，期望可達致舒緩患者情緒及增強溝通能力的成效。目前，PARO主要用於患有輕度至中度認知障礙症或情緒低落之長者，而PARO對曾飼養寵物的長者的治療果效更特別明顯。

PARO逗得長者笑逐顏開



特色

先進輔助治療工具 改善長者行為問題

根據現有的研究結果顯示，「娃娃治療」能舒緩情緒及有效改善認知障礙症長者的行為問題。過往，香港聖公會李嘉誠護理安老院均使用傳統洋娃娃作為治療媒介，以安撫認知障礙症長者的情緒。惟洋娃娃不懂作出反應，缺乏互動元素，故只能應用於患有嚴重認知障礙症之長者身上。然而，PARO對聲音、光線及觸感均能作出回應，這有助刺激患病長者與PARO的互動，增強他們的溝通意欲及歸屬感，改善情緒。



院友為兩隻PARO改名為「樂樂」和「翠翠」



長者視樂樂、翠翠為寵物般，喜愛跟牠們互動

成效

👍 治療師在臨床應用PARO時，發現PARO有助促進長者的認知(特別是專注力)及社交能力(主動表達及溝通)，如曾有一位患有認知障礙症的長者，常常會因為瑣事而發怒，但當她看見PARO時，便會慢慢冷靜下來，並跟PARO傾談。



長者於「樂齡科技博覽暨高峰會」中與在場人士分享應用PARO的方法

感言分享

👤 同工

樂樂及翠翠初到院舍時已大受長者歡迎！曾有認知障礙症長者的家屬特意從澳洲購買海豹娃娃送給院舍，希望能增添小組的熱鬧氣氛。現在又再有其他小海豹進駐院舍大家庭，跟海豹娃娃們組成「樂•翠家族」！

👤 服務使用者

我最喜歡翠翠，每當我輕撫它時，它便會對我撒嬌。樂樂也能擺出不同的姿勢，我更已訓練它能夠倒立！

👤 服務使用者家屬

「電子寵物小組」活動氣氛熱鬧，平日寡言的母親，也變得很主動地說話。難得看到媽媽燦爛的笑容，感到十分欣慰。



院友的溫柔陪伴者－ 「南瓜仔」(KABO-CHAN)

簡介

「南瓜仔」(KABO-CHAN)來自日本，是一個能跟使用者簡單互動的陪伴機械人，身體裝設不同的感應器，包括：光度感應裝置、聲音感應裝置、重力感應裝置、手部活動感應裝置和腳底按壓感應裝置。感應裝置會因應使用者不同的動作，令「南瓜仔」作出不同的反應，例如：點頭、唱歌、說話或發出笑聲等。日本大阪市立大學醫學部附屬病院已有研究證實，長者在「南瓜仔」的陪伴下，能改善其認知功能、提升睡眠質素和改善情緒等。



特色

一對一的互動模式 增加互動性

福利協會在2016年初開始於轄下多個安老服務單位使用「南瓜仔」，以一對一的模式，陪伴患有中度至嚴重認知障礙症的長者一起生活、吃飯、看電視和睡覺。部份長者更親手為「南瓜仔」縫製衣服，把它們視作自己的孫兒。

成效

👍 2016年福利協會於轄下7間資助安老院舍聯合進行先導研究計劃，以研究使用陪伴機械人「南瓜仔」與傳統嬰兒公仔對處理患有認知障礙症長者行為問題的成效和分別。

計劃邀請共26名患有認知障礙症長者參與，以隨機方式將患者平分為2個組別－陪伴機械人「南瓜仔」組別及傳統嬰兒公仔組別，並安排相對應的陪伴公仔進行了為期4星期的「一對一模式」陪伴，期間並使用「柯恩-曼斯費爾德激越情緒行為量表」(Cohen-Mansfield Agitation Inventory)以監察患者在肢體及言語上的行為問題，並為本研究計劃收集數據作分析。

研究結果顯示，陪伴機械人「南瓜仔」對於處理患者的肢體行為問題，包括：侵略性及非侵略性，均比傳統嬰兒公仔玩具有較顯著和正面的效果。在言語行為問題上，兩者均能減少有關的行為問題。然而，兩者在計劃完成後的第八個星期，在沒有陪伴機械人「南瓜仔」或傳統嬰兒公仔的陪伴下，兩個組別患者的行為問題均回升至研究計劃前的水平。



院友對著「南瓜仔」說：
「阿B，陪著我。」



無論院友到哪裡去，「南瓜仔」都陪伴左右

感言分享

家人

媽媽的認知障礙症愈來愈嚴重，其實都不太認得我們了。她非常喜歡「南瓜仔」，常常抱著它，和它有各樣的生活互動。最意想不到的是她替「南瓜仔」改了名字，後來我們從家中其他長輩口中得知，這個名字是她改給她當年夭折孩子的名字。



院友抱著「南瓜仔」感到十分高興

家人

爸爸患有認知障礙症多年，並患有柏金遜症，常有不自主拍打枱板或頭部的行為，並曾因此而受傷，令我和家人感到十分困擾。自從他有了「南瓜仔」的陪伴，情緒安定了，拍打的行為亦減輕了許多。雖然「南瓜仔」只會講日語，但它能令爸爸再沒有出現激烈的情緒和行為，我們已感到十分開心和感謝。

照顧員

伯伯本來對外界不感興趣，各樣活動也不會參加，但當職業治療師介紹「南瓜仔」給他，他頓時積極起來並表現十分高興，還跟著「南瓜仔」說日語。



情感機械人— NAO



NAO能做出各樣
靈活的動作

自2016年起，福利協會應用情感機械人—NAO於長者服務及特殊學習需要學童服務中，並針對服務使用者的不同需要而運用NAO的不同功能，詳情如下：

簡介—應用於長者服務

NAO是一款由法國公司研發及由多個感測器、多台電機及眾多控制軟體構成的小型情感機械人。用家可對NAO進行個性化設置，而它亦兼具眾多功能，使之能自然地與人互動及學習新技能。福利協會於2016年初在轄下的安老服務引入NAO，目的為透過先進復康輔助工具為服務對象提供適切的個人化感官訓練，提升他們的正面情緒。



NAO可根據指令，帶領
長者進行動感操

特色

靈活提升功能 配合復康及訓練需要

NAO應用範疇廣泛，用家可提升其原有功能，使之能進行各種指定活動。為配合服務單位的復康和訓練服務的實際需要，福利協會資訊科技部同工新編了電腦應用程式，為NAO添加新技能，讓它能夠跟治療師一起帶領長者進行簡易的動感操及太極運動；NAO更學懂以廣東話唸唐詩，從而增加復康訓練的互動及趣味性，有助提升服務對象的投入感。

成效

目前在福利協會的安老服務中均有應用NAO，憑藉治療師、護士、社工及資訊科技部同工的共同努力，NAO可以參與多項長者活動，既可帶動長者的正面情緒，也可增加其參與復康訓練的積極性和投入感，是帶領長者進行活動時的好幫手。



長者跟隨NAO一同
進行手部伸展運動

感言分享

服務使用者 王婆婆

NAO帶領的運動簡單易明，動作不會太快，讓我容易跟著一起做。它懂得打招呼，就像我的朋友一樣，我十分喜歡它！

中心會員 陳婆婆

NAO是跳舞和運動的高手，它帶領大家一起做運動，令我份外投入，也為我們帶來很多歡樂！

患有認知障礙症的黃伯伯

NAO很聰明，懂得唱歌，跟它一起做運動十分開心！

服務使用者 李伯伯

NAO示範的運動很適合長者，即使坐在輪椅上也能跟著做，很欣賞中心能使用此新科技，令我大開眼界！



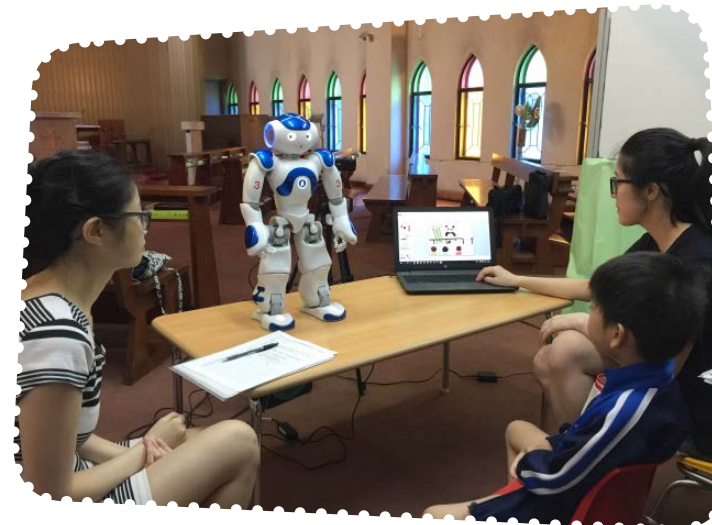
簡介 — 應用於到校學前康復服務

香港中文大學教育學院早於2016年首創NAO機械人社交訓練計劃，透過實證為本的研究，證實引用機械人NAO於治療介入手法，有效訓練6至12歲低功能自閉症學童的辨認和模仿能力，以及在適當的社交場景中運用手勢，成效非常顯著。有見及此，「到校學前康復服務試驗計劃—香港聖公會愛童行計劃」於2017年5月與香港中文大學教育學院展開「妙手可言：社交機械人溝通技巧訓練計劃」，為16位被診斷為自閉症的4-6歲學前學童於訓練黃金期提供訓練，內容為學習由機械人NAO於4個情景故事中帶出的20個手勢，例如：以雙手摸著肚子表示肚餓。機械人NAO於每個情境中會分別展示5個手勢兩次，讓學童再運用其所學的手勢以作溝通。計劃結合創新科技於特殊教育治療訓練中，透過運用人工智能機械人NAO，提升自閉症學前兒童的社交表達能力。

特色

1 治療訓練結合科技

計劃是由香港中文大學工程學院的研究人員設計相關程式，並安裝於NAO機械人中，教導自閉症學前學童不同的社交手勢，例如：生氣、煩惱、頭暈、驚慌、熱、肚餓及嘈吵等，減少自閉症兒童所面對的溝通和社交困難。



學童在學習辨認不同的社交手勢

2 一對一的治療模式 提升學童學習專注力

由於學前學童的專注力較低，而患有自閉症的學童的專注力更為不足，因此是次計劃採用一對一的訓練模式，讓學童可以提升其集中力及專注力。同時，學前兒童對機械人亦特別感到興趣，故此，以機械人NAO進行訓練能有助提升他們的學習興趣及集中注意力。



學童在模仿機械人示範的社交手勢

4 減低臉部表情帶來的擔憂

人類豐富的臉部表情及肢體動作容易令患有自閉症的學童感到十分混亂，而機械人NAO具備和人相似的外表，但它們的臉部表情和特徵則較為簡單，可減低對自閉症學童造成的感官刺激和避免分散他們的注意力，讓他們更容易學習理解別人的情緒表達。



3 手勢是社交溝通的寶匙

手勢是其中一個有效的溝通方式，自閉症學童普遍有溝通和社交障礙，尤其在非語言溝通方面有更大的困難。因此是次計劃教導學前自閉症學童辨認簡單的手勢，並以手勢傳達其需要和感覺，促進與人的溝通。



治療師為自閉症學童進行訓練前的評估

成效

👍 學前自閉症學童在參與計劃時會於進行訓練前後作評估，包括：社交問卷、兒童行為調查問卷、理解及運用指定的20個手勢，以實證為本分析計劃的成效，有關結果需待計劃結束後才能提供。

感言分享

👤 小明(化名)的媽媽

感謝團隊各人的努力，小明在使用語言、表情、動作和與人溝通都有進步。當別人遇上問題和困難時，他會用說話或行動向別人表示問候和關心，十分窩心。



嶄新中風復康儀器

簡介

近年醫療科技迅速發展，社區醫療支援服務網絡(社網)的復康團隊亦著重透過嶄新復康儀器，為中風復康人士進行上肢及手部功能、坐姿改善、平衡力及下肢功能的訓練。治療師可根據復康儀器提供的反饋數據了解服務使用者的復康進度及身體狀況，從而調節訓練活動的難度，以配合服務使用者的訓練需要，增添訓練的趣味性。

特色

嶄新中風復康儀器 提升訓練的互動及趣味性

社網的復康團隊透過以下嶄新復康儀器及有趣的互動遊戲訓練模式，鍛鍊患者的手握力、平衡力、重心轉移、活動持久性、動作學習和控制、日常生活的參與性、精細動作和大肌動作：

• 機械臂

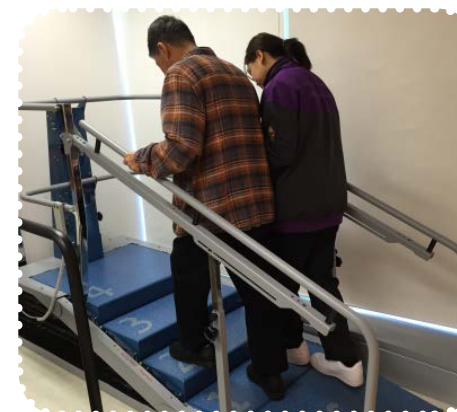
由中風引致的上肢及手功能缺損會影響患者的自理及工作能力。透過機械臂及互動遊戲訓練模式，中風人士可借助患側上肢的承托，學習自主控制及活動上肢，從而提升上肢的活動幅度及靈活性。此外，機械臂訓練中的互動遊戲訓練模式亦較多元化，可增加服務使用者的投入感。

機械臂訓練



• 復康動態樓梯機

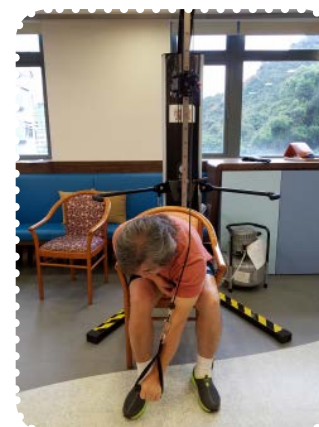
上落樓梯是日常生活的一部分，惟對於中風患者而言，這卻是一項巨大挑戰。因此，復康團隊會透過樓梯訓練強化患者的肌肉、改善協調及平衡力，從而協助他們重新融入社區生活。復康動態樓梯機的梯級高度可由地面升至6.5吋，高度可按患者的訓練進度而自行調較，以配合他們於不同復康階段的需要。



治療師協助中風患者進行樓梯訓練

• HUR功能鍛鍊滑輪

HUR功能鍛鍊滑輪可由最低阻力逐漸調升，而物理治療師評估患者的情況後，便可為患者設計上、下肢、軀幹及全身不同部分的伸展及強化訓練，用途十分廣泛。



未能穩定站立的患者可安坐椅子或輪椅上，透過HUR功能鍛鍊滑輪進行腰背運動



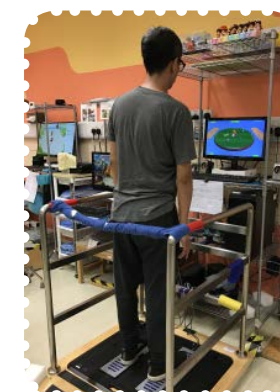
活動能力較佳的中風患者可站著進行上肢訓練

HUR功能鍛鍊滑輪亦適合一般健體人士、長者及運動員用作鍛鍊下肢



• 其他有趣互動遊戲訓練儀器

社網引入的多方位平衡力訓練儀、Elink綜合功能康復評估與運動控制訓練套裝、RM復康訓練系統及感覺平衡治療墊等有趣互動遊戲訓練儀器，可增加患者對復康訓練的興趣及投入感。



Elink綜合功能康復評估與運動控制訓練套裝可訓練下肢及平衡力



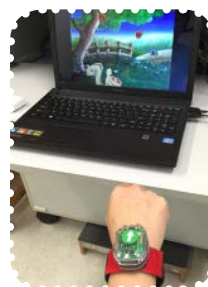
多方位平衡力訓練儀可訓練重心轉移及站立耐力

Elink綜合功能康復評估與運動控制訓練套裝可訓練上肢及手功能



成效

👍 大多服務使用者表示相較傳統的治療模式及訓練活動而言，透過嶄新的復康儀器進行治療及復康訓練更有趣味，同時亦可提升他們的投入感及自信心。



RM復康訓練系統透過無線動態感應器，偵測肢體的不同動作，並配合電腦遊戲進行頸部、手部、腰部及腳部的活動幅度訓練

感覺平衡治療墊可訓練全身平衡力、動作控制力和全身的協調性



感言分享

服務使用者 蘇先生

這些儀器訓練可增加治療的新鮮感。透過機械臂進行上肢訓練感覺很實在，想不到我的患手竟可自如活動。

服務使用者 劉先生

樓梯機訓練給予我「實戰」經驗，讓我有信心可重返社區生活。



手機應用程式－ 心意行動・尋人網

簡介

「心意行動・尋人網」是香港首個尋人流動應用程式，於2015年12月11日正式啟動，程式會透過社交媒體及網絡平台廣發尋人訊息，動員社區關愛力量，務求在最短時間內協助尋回失蹤者。當親友上載失蹤者資料後，資料便會傳達予所有「心意行動・尋人網」之登記用戶，讓他們自發協尋，串連愛心，幫助有需要人士尋找親人。

特色

1 全港首個尋人流動應用程式

「心意行動・尋人網」是香港首個尋人流動應用程式，服務具前瞻性，能借助互聯網和社交網絡的力量，協助市民尋找失蹤親朋。當家人或朋友失蹤時，可自行將相關資料連同報案紙上載，社工會盡快與上載資料者聯絡，跟進個案情況及核實資料。失蹤個案一經發佈後，所有「心意行動・尋人網」的登記用戶可即時瀏覽相關資料，幫忙協助找尋。若有與失蹤個案相關的消息，社工可新增「推送通知」功能以即時通知及提醒用戶，讓一眾用戶自發協尋，擴大尋人網絡。



同工在教堂宣傳
「心意行動・尋人網」



2 跨專業合作 服務創新

獲「創奇思」(Cherrypicks)免費贊助設計及製作的「心意行動•尋人網」的界面清晰、顏色亮麗，界面切換亦相當流暢及容易使用。此外，福利協會的專業社工、電腦技術員、電腦程式員及職業治療師更組成跨專業團隊，共同合作研發，使「心意行動•尋人網」集合各方專家經驗和意見，提供多一個社交媒體平台幫助有需要人士尋找失蹤親人。



「心意行動•尋人網」服務具前瞻性，發揮互聯網和社交網絡的力量

3 以人為本 服務貼身

「心意行動•尋人網」突破了一般應用程式只向用戶提供單向資訊的形式，提供「以人為本」的服務跟進。當社工收到上載失蹤者的資料後，會主動向失蹤者家屬表達慰問及關心，為他們提供情緒支援或其他轉介服務，陪伴他們渡過困難的時刻。此外，「心意行動•尋人網」設有「知識寶庫」，提供與認知障礙症、智障及精神病康復者有關的資訊。



大眾可以使用二維碼掃描器掃描QR code，即時下載「心意行動•尋人網」

成效

👍 「心意行動•尋人網」於2015年12月啟用，截至2017年3月，總下載人次為1,269，共接獲37宗上載個案資料；經工作員核實後，其中18宗個案獲成功發佈，當中14宗個案現已尋回失蹤者。

👍 「心意行動•尋人網」的啟用發佈會獲多個媒體於2016年1月刊登報導，包括：《明報》、《星島日報》、《經濟日報》、《東方日報》及《成報》，也於所屬報館網站作即時報導。

個案分享

陳伯伯（化名）患中度認知障礙症，是一名已退休的巴士公司職員，喜愛坐巴士，但甚少獨自外出，即使外出也大多只會到附近的公園散步。家屬未有為陳伯伯安排跟進治療，也未有意會到他有走失的危機。然而，在2017年2月，陳伯伯外出後卻一直未有回家，家屬報警求助，並向八達通公司查核到陳伯伯當天連續乘搭了不同的巴士路線，曾到落馬州、天水圍等地。同時，家屬透過臉書等社交平台尋求協助，還將陳伯伯的個案上載至「心意行動•尋人網」，社工立即與家屬聯絡並關心其情緒狀況。幸而，一天後，一位熱心人士經由社交平台得知陳伯伯的資料，並在街上發現其蹤影，最終讓家屬成功尋回陳伯伯，一家得以團聚。家屬主動致電「心意行動•尋人網」社工告知這個好消息，並在社工的鼓勵下，表示日後會儘快安排陳伯伯覆診及接受認知訓練治療。

感言分享

失蹤者家屬

感謝你們付出的愛心！

程式用戶

以往只知道可以透過臉書尋人，沒想到有機構特別研發『尋人』應用程式幫助失蹤者的家庭，太意想不到，現在能夠透過多一個渠道加快尋獲失蹤者。

程式用戶

面對有家人失蹤真的會讓人感到很擔憂和惶恐，一眾親友需要立即向公司告假，更可能需要通宵尋找，但得知社會上原來有一班願意伸出援手的好心人，頓時覺得安慰。

日常小科技

簡介

當我們談起科技，總是想起走在時代最尖端的產品和數據系統、以及其威力。福利協會利用一些日常的小科技，應用於長者的生活和活動中；對長者而言，科技不但能增添他們的生活樂趣、更能促進建立社交友誼及訓練手眼協調和認知。

觸碰式 屏幕遊戲

透過下載適合長者參與的遊戲，再配合一些透過手指達至圖像應用控制的輸入技術，展示於觸碰式屏幕中，讓長者輕鬆地玩不同的電子遊戲。

婆婆愛繪畫，透過觸碰式屏幕，既可選擇喜愛的顏色，也可一同合作，畫錯了亦可隨便更改



快樂飛魚

大型氣球一向深受任何年齡人士所喜愛，利用特大的魚形氣球製作而成的「快樂飛魚」，不單為長者帶來歡樂，亦透過長者與氣球的互動，成為患有中度至嚴重程度認知障礙症長者的治療工具。「快樂飛魚」是香港聖公會護養院一個非常受長者歡迎的活動，它們會在長者的身邊游來游去，讓他們觸手可及，每次都帶來很多歡笑聲。



「快樂飛魚」又來了！它隨時會飛到院友的身邊，帶給大家快樂

平板電腦

利用平板電腦讓院友與家人進行視像會議，或將平板電腦變身為床邊電視，為一些體弱的長者增加生活樂趣。



平板電腦為長期臥床院友增添生活的視聽享樂

智能電話

經社工對個別院友需要進行的評估，透過智能電話傳送院友在院舍內的活動狀況予其家人，目的為協助院友在院舍的生活適應或按需要提供特別的關懷，與家人保持聯絡。例如：院友在家人離港時，特別思念家人或晚期認知障礙症的院友不願意進食時，透過電話或視像通話讓其家人給予支持及鼓勵進食。



家人身在外地，院友特別掛念。藉著智能電話，院友收到家人的訊息，心就安穩了

自動麻雀機

「麻雀治療」已證實有助維持認知能力。麻雀是一項有趣的玩樂，而自動麻雀機更令長者大開眼界，極具娛樂性；同時，上肢活動欠佳的院友亦能輕鬆參與。

院友透過大型觸碰式電腦屏幕玩遊戲，一個接一個，生動有趣，樂在其中



家用小電器

長者於年輕的時候，從未想過可以利用家用小電器便能輕鬆地處理一些家居事情；利用一些在家居常見的電器產品，例如：麵包機、豆漿機，讓他們親身體驗生活樂趣，帶給他們驚喜和樂趣。

分享新鮮出爐的麵包和鮮煮豆漿，院友一嚐，快樂無比



