

頤康中心策略計劃

2016-2021



Yee Hong Centre
For Geriatric Care

頤康中心



董事會 主席的話



親愛的朋友：

歡迎您閱覽頤康中心2016-2021策略計劃！這計劃讓您概覽我們未來五年的四個策略方向。這些方向是我們將來的路綫圖，我們將致力開拓網絡，更快地加強我們在提供切合文化需要的優質長者護理服務和教育的影響。

這個計劃的制定得到我們的職員、義工、在醫療系統裏的合作夥伴、政府、基金會社群，以及最重要的——我們的院友/服務使用者和他們的家人思想慎密的高度參與。

我們藉著這個機會重新審視對願景和使命的陳述。它們將繼續代表我們的核心方向，而其中部分字句經過更新。希望您能跟我們一樣，對其產生共鳴。

我們的目標緊貼衛生及長期護理廳的策略和現實情況。我們將探索以創新

合作方式提供服務，並且在我們機構裏推廣優質服務文化。我們將通過發展社會企業，平衡我們對社會的影響及可持續性，這在財政持續緊縮的環境裏十分重要。我們的長期護理院有很長的輪候名單，我們將繼續努力不懈地應對這個挑戰。

我們未來的成功將有賴董事會、頤康社群及合作夥伴的持續參與和承擔。

我們對前路充滿期待。憑著您的支持，我們將能進一步提高聲譽，履行使命以達成我們的願景。

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Margaret Wong'.

頤康中心董事會主席黃美好



承認過去，展望將來

頤康中心在21年前建立，以回應安省華裔長者對切合文化需要的長期護理服務之需求。至今，頤康已建立了四所長期護理中心，為華裔、日裔、南亞裔和其他少數族裔的長者提供805張床位，並且為住在社區裏的華裔長者發展廣泛的連貫式支援服務。現時，頤康中心每年服務的長者超過15,000人。

自從1994年啓用之後，頤康中心獲得社區堅定不移的支持，不斷擴展服務範疇和數量。有賴我們盡責的管治團隊、能幹的領導層、熱誠的職員和忠誠的義工，頤康得以繼續有效地提供服務和發展。

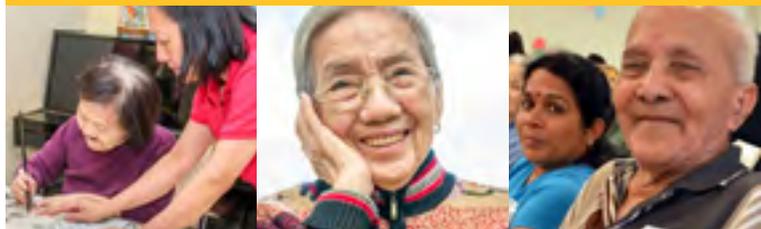
起初，頤康的服務對象主要是來自香港的粵語長者。近年，由於移民模式的轉變，越來越多來自中國大陸的國語長者在大多倫多地區定居。日裔、南亞裔和華裔移民不僅在言語上有別，他們對於社群、健康和老齡化往往有獨特的文化價值觀和信念。這促使頤康發展專業技能，為多元族裔社群提供切合文化需要的護理服務。

經濟現實令人質疑擴展長期護理住院服務是否一個可持續的長者護理政策。在居家和社區護理與住院護理之間，政策制定者和老年學家越來越傾向選擇前者。同時，隨著社區的價值觀念改變，長者希望有不同模式的護理服務可供選擇。

在制定頤康中心2016-2021策略計劃的過程中，我們一直思考這些趨勢可能帶來的影響。這個計劃將引導頤康繼續發展和服務我們社區裏不斷增長的長者人口，及以更有創意的方式尋找所需資源，以面對隨之而來的挑戰。

策略計劃 制定過程

在制定這個策略計劃的過程中，頤康中心集中理解目前和預期的社群觀點/需要，並實行一個多管齊下的持份者參與過程。



諮詢持份者

對持份者的諮詢包括訪問、問卷和焦點小組。頤康中心的領導層在董事會中策略計劃特別工作組的引導下，獲經驗豐富的策略計劃顧問團隊協助，廣泛地向內部和機構外的參與者徵詢意見。

參與諮詢的持份者簡介

持份者	個人	焦點小組/訪問
家中關顧者	86	11
服務使用者及院友	104	18
內部持份者: <ul style="list-style-type: none">• 頤康中心董事會• 頤康基金會董事會• 頤康中心職員• 頤康基金會職員• 義工• 醫生• 相關的醫療專業人員	319	33
機構: <ul style="list-style-type: none">• 華人商會• 華人醫療保健機構• 社區夥伴• 重要意見領袖• 工會• 研究員/學者	64 (來自53個 個別機構)	34
總數	573	96

頤康的願景

頤康將成為切合文化需要的長者服務典範。



頤康的使命

頤康紮根於華人社區，使華裔和其他族裔長者都能過著最健康、獨立和有尊嚴的生活。我們提供連貫性、優質和切合文化需要的服務。



頤康的價值觀

這是頤康的核心信念，引導我們的發展過程及決策。

敬: 我們重視每個人是獨特的個體，並且尊重他/她的背景、信念和選擇。

愛: 我們培養一個關愛和支持的環境，接受人們的本質。

承: 我們鼓勵頤康社群對我們的角色和機構的願景、使命和價值觀竭誠投身。

優: 我們推廣服務使用者為本的護理、優質的服務和高質素的職場生活。

團: 我們在職員、義工和服務使用者之間鼓勵合作、協作和互相信任。

正: 我們採取合乎道德的方式做一切事。

信: 我們為托付我們的資源承擔責任。

策略方向

1

擴展服務，應對日益增加的長者需要



策略目的

探索新的方式為越趨複雜的服務使用者人口提供服務

隨著不斷變化的環境面貌而適應、發展和成長，這些轉變包括長者護理科學、公共政策和資源限制、消費者情緒以及頤康中心服務的社區人口概況。

探索新的活動範疇、長者護理方式和提供服務模式，以照顧越趨複雜的老齡化長者人口的需要。

發展機構潛力，以支持服務範疇的擴展

建立機構內部及人才的潛力，以支持創新的服務方式，應對社區轉變中的需要。

與同類的服務提供者合作，為社區提供更廣泛的服務。

策略方向

2

在所有服務中改善使用者的經驗



策略目的

在整個機構中推廣優質服務文化

藉著推行富有活力和創新的質素改善方案，在機構的所有層面培養以質素為本的取向。

把服務使用者的安全和正面經驗與機構的績效指標掛鉤。

發展一個架構，讓頤康的服務使用者和家屬參與其中，提升服務質素

善用服務使用者/家屬為本的服務取向，有系統地讓長期護理院住客、社區支援服務使用者和兩者的家人/照顧者以有意義的方式參與，改善現有服務。

策略方向

3

運用我們的知識改良系統



策略目的

提升企業知識交流的潛力

發展和傳播頤康專業領域裏的知識產品，例如切合文化需要的長者護理服務、失智症、善終/臨終關懷服務和照顧者支援。

對公共政策發展過程作出有效的貢獻

捍衛長者的權益，尤其是來自少數族裔社羣的長者，藉著參與系統層面的論壇和倡議，使長者有更多機會接受高質素和切合文化需要的長者護理服務。

尋求影響公共政策論述，與政策制定者和體制規劃者分享頤康的經驗和專業知識，以及對所服務社群的觀點。

建立強大的夥伴網絡，以達到機構目標

與政策制定者、體制規劃者、同類的服務提供者和頤康服務使用者攜手合作，照顧體弱長者的需要。

策略方向

4

維持財政上的可持續性



2016-2021

策略目的

平衡對社會的影響及可持續性

負責任地管理不足的資源，同時盡量優化對頤康服務的社群所產生的正面影響。

發展社會企業的潛力

探索社會企業的機會和發展機構生產資源的能力，減少公共撥款與提供需求殷切服務必需的社區捐款之間的差距。

人才和科技作為促進因素

藉著在機構裏有目的地進行**人才**和**科技**投資，支持這個策略計劃成功推行。



人才

支持和幫助職員、附屬醫療人員、相關保健專業人員和義工人盡其才，發揮所能；包括健康的工作環境、持續學習和創新、人才管理、領袖才能發展，以及鼓勵職員和義工參與的方案。

科技

擴大使用科技和數碼媒體。投資創新科技以推進護理質素，提升服務使用者經驗，改善營運效率，以及加強我們在長者護理界使用科技的領導聲譽。

策略地圖

願景： 頤康將成為切合文化需要的長者服務典範。

使命： 頤康紮根於華人社區，使華裔和其他族裔長者都能過著最健康、獨立和有尊嚴的生活。我們提供連貫性、優質和切合文化需要的服務。

方向	目的	問責
擴展服務，應對日益增加的長者需要	探索新的方式為日益複雜的服務使用者人口提供服務 發展機構潛力，以支持服務範疇的擴展	每年通過內外持份者均可取閱的平衡計分卡報告進展和結果
在所有服務中改善使用者的經驗	在整個機構中推廣優質服務文化 發展一個架構，讓頤康的服務使用者和家屬參與其中，提升服務質素	
運用我們的知識改良系統	提升企業知識交流的潛力 對公共政策發展過程作出有效的貢獻 建立強大的夥伴網絡，以達到機構目標	
維持財政上的可持續性	平衡對社會的影響及可持續性 發展社會企業的潛力	

策略性的促進因素

人才： 通過各種方案支持和幫助職員、附屬醫療人員、相關保健專業人員和義工人盡其才，發揮所能

科技： 擴大使用科技和數碼媒體，以及投資創新科技

年度營運計劃 2016 - 2021

頤康價值觀： 敬、愛、承、優、團、正、信

年度營運計劃

頤康高層領導委員會將制定營運計劃，清晰地概述實踐策略計劃的交付成果、時間、結果和問責要點。營運計劃影響每年的財政預算。



問責

平衡計分卡

頤康中心保證向持份者公開和透明地交代我們如何實踐在這個策略計劃裏的承諾。我們將使用平衡計分卡清楚說明董事會每年通過的目的和目標，以及報告已取得的成果。

- ✓ 在所有服務中改善使用者的經驗
- ✓ 維持財政上的可持續性
- ✓ 擴展服務，應對日益增加的長者需要
- ✓ 運用我們的知識改良系統



監察進度

我們設立了明確的角色監察策略計劃的進度和成果。下面列出這些角色：

- 頤康中心董事會負責監察實現策略計劃目的進度。首席行政總監將使用平衡計分卡和每月首席行政總監報告向董事會彙報。
- 高層領導委員會負責制定和實行營運計劃，頤康中心將藉此計劃取得策略目的具體說明的預期成果。首席行政總監將通過與高層領導委員會進行的半年度檢討、項目計劃報告以及高層領導績效諮詢來監察進度。

檢討

在這個策略計劃期內，頤康中心將進行針對性的持份者諮詢、環境掃描和其他持份者活動，確保策略計劃保持適切性和繼續滿足社區的需求。

在策略計劃快將期滿時，我們將對這個策略計劃進行全面檢討，審視已達到的成果和效能，檢討結果將影響下一個五年策略計劃的制定。

鳴謝

策略計劃委員會

(董事會)特別工作組

Sandra Pitters (組長)

Lewis Hooper

Michael Klejman

Eric Tong

(職員) 工作小組

Eric Hong (聯合組長)

Catherine Hutson (聯合組長 - 至2015年8月止)

Janet Chee (聯合組長 - 2015年8月開始)

Heather Fong

Eugene Kam

Teresa Ku

K.Y. Liu

Edmund Lo

Vivian Ng (記錄員)

顧問

Scott Dudgeon, Health Innovations Group

Megan Sheehan, Health Innovations Group

機構外資源

Genevieve Obarski, The Change Foundation

頤康中心董事會

Liliana Catapano

Andrew Fung

Lewis Hooper

Michael Klejman

San Ng

Sandra Pitters

Paul Redmond

Eric Tong

Jonathan Tsao

Thomas U

Corinne Wong (主席)

Daniel Wong (副主席)

Joseph Wong (名譽主席)

連貫式護理服務

獨立

需要照顧

長者房屋

- 家居支援服務
- 租金與入息掛鉤房屋
- 支援性房屋
- 終生租約房屋

支援服務

- 24小時緊急救護回應
- 家務助理
- 個人護理
- 文娛康樂活動
- 健康促進服務

社區服務

服務

耆老日間服務

- 中風及失智症患者

半日消閒活動

- 體弱、孤單的長者

長期病患自我管理及預防 活力長者及外展服務

支援服務

- 個案輔導服務
- 護老教育及支援服務
- 交通接送服務
- 親善探訪
- 安全檢查
- 送餐服務
- 義工支援
- 權益代言
- 社區教育
- 癌症互助小組
- 息懷互助小組

寧養中心

- 發展中

醫療服務

診所

例如：

- 家庭醫生
- 老人科
- 記憶力
- 內科
- 內分泌科
- 心臟科
- 泌尿科
- 風濕關節科
- 皮膚科
- 足部護理
- 足病治療
- 心理治療

康復服務

由租客提供

- 物理治療
- 職業治療
- 針灸

長期護理中心 (805 床位)

士嘉堡麥瀝高潘鑑清護理院
(155 床位)

萬錦市何黎靄雲中心
(200 床位)

士嘉堡芬治杜香產護理院
(250 床位)

密西沙加中心
(200 床位)

服務

- 24小時護理及主診醫生緊急應診
- 專科醫生應診
- 餐單設計及營養諮詢
- 社工輔導
- 靈性及宗教護理
- 物理治療
- 職業治療
- 康樂、音樂及寵物治療
- 腹膜透析洗腎
- 安省行為支援(BSO)
 - 失智症護理
- 善終服務

頤康中心

與我們聯絡

WWW.YEEHONG.COM

頤康基金會

60 Scottfield Drive
Toronto, ON M1S 5T7
電話: 416-321-0777
傳真: 416-321-0778
foundation@yeehong.com

頤康胡陳金枝松柏新邨

2319 McNicoll Avenue
Toronto, ON M1V 5L2
電話: 416-298-0688
傳真: 416-298-0080

頤康士嘉堡麥瀝高中心

2311 McNicoll Avenue
Toronto, ON M1V 5L3
電話: 416-321-6333
傳真: 416-321-6313
scarborough.mcnicoll@yeehong.com

頤康士嘉堡芬治中心

60 Scottfield Drive
Toronto, ON M1S 5T7
電話: 416-321-3000
傳真: 416-321-0034
scarborough.finch@yeehong.com

頤康何黎靄雲中心 (萬錦)

2780 Bur Oak Avenue
Markham, ON L6B 1C9
電話: 905-471-3232
傳真: 905-471-3223
markham@yeehong.com

頤康密西沙加中心

5510 Mavis Road
Mississauga, ON L5V 2X5
電話: 905-568-0333
傳真: 905-568-0026
mississauga@yeehong.com

頤康中心社會服務部

2311 McNicoll Avenue
Toronto, ON M1V 5L3
電話: 416-321-6333
傳真: 416-321-6313
centre@yeehong.com



**Yee Hong Centre
For Geriatric Care**

頤康中心