



# 保良局 夏利萊博士伉儷綜合復康中心

2019年1月至3月 · 中心 / 家長通訊 (第33期)

## 目錄

### 01 第五屆家職職員聯會交職典禮

#### 專題：

### 02 服務滿意調查問卷報告

#### 服務活動報導：

### 03 長期護理院 (女宿)

### 04 長期護理院 (男宿)

### 05 弱智服務 (男宿)

### 06 弱智服務 (女宿)

### 07 嚴重殘疾人士護理服務

### 08 嚴重肢體傷殘人士服務

### 09 職康服務

#### 中心資訊發放：

### 10 家屬職員聯會 及 服務質素標準

### 11 服務概覽

### 12 家長感謝信

## 家屬職員聯會

副院長  
李源興

## 第五屆家職職員聯會交職典禮

家屬職員聯會於2019年已踏入第五屆，上屆有五位委員繼續留任，另外有七位新家長代表加入。家職會成員舉辦「家屬聚一聚暨交職禮2019」聚餐及典禮，在莊嚴輕鬆環境增加家屬之間的溝通，亦藉活動進行交職典禮。院長頒發感謝狀予上屆各委員，感謝他們在百忙中參與各項會議及活動，並向中心提供寶貴的意見，另外也頒發委任獎予十二位新任委員，感謝他們參與工作。



院長頒發感謝狀給家  
職聯會主席羅美玉

家職代表選出上屆主席羅美玉女士留任主席職位，她致辭時讚賞中心設施完善、環境及服務良好，也勉勵職員繼續用心為學員提供服務。我們與委員會同心協力共同努力為中心提供優質的服務，令家屬安心！



委員合照



# 服務滿意調查問卷報告

副院長  
李源興

本年度中心共發出513份服務滿意調查問卷，成功回收484份，回收率是94.3%。各項的滿意度全部超過91%，而整體的滿意度超過99%，與去年相若，絕大多數家屬及學員滿意中心的服務。

在環境及設備方面，滿意度超過98%，是三大分項中最高。相信是中心持續更新及良好保養訓練用具、傢具、電器及醫療設施有關，讓學員享用多元訓練及舒適住宿環境。

活動及訓練方面，兩項滿意度平均接近96%，比上年輕微提升半個百分點。中心每年為學員提多元化訓練，本年度訓練如手掌畫、跆拳道、手工藝、皮革及音樂等興趣發展，也再度舉行境外遊活動，獲家長踴躍參與。本局獲攜手扶弱基金行資助兩項計劃，其中一項是「綠升級創作」，不同服務籌辦環保及手工藝班，讓學員學懂不同技能，拓展個人才藝。另一項是「五味人生」計劃，為學員及社區人士推

行關愛及分享生命等教育活動，感受人生的「甜酸苦辣甘」味道。中心全年舉行365項的活動，以多元化活動及班組滿足學員需要。

服務及照顧方面，平均超過96%，比去年上升1個百分點。家屬普遍對於日常起居生活照顧，健康理照顧，以至職員的服務態度均感滿意。

本年度擴展服務滿意調查範圍，新增包括職業康復延展計劃(WEP)、延展照顧計劃(ECP)、輔助宿舍服務(SHOS)及外展醫生到診服務(VMP)，所有項目均獲家屬及學員接近100%的滿意度。

謹此感謝各家屬及學員提出寶貴意見！中心會秉承優良傳統，繼續為學員提供舒適的環境、親切的照顧、多元化的訓練及活動，讓學員享受優質的生活及服務！

| 項 目                 | 十分滿意   | 滿 意    | 普 通    | 不滿意   | 十分不滿意 | 滿意度     | 問卷數目 |
|---------------------|--------|--------|--------|-------|-------|---------|------|
| <b>(一) 服務及照顧</b>    |        |        |        |       |       |         |      |
| 1.日常起居生活照顧          | 37.63% | 60.47% | 1.90%  | 0.00% | 0.00% | 98.10%  | 484  |
| 2.健康護理照顧            | 36.15% | 61.74% | 2.11%  | 0.00% | 0.00% | 97.89%  | 484  |
| 3.膳食適合 貴子弟的個別需要     | 31.92% | 64.89% | 2.98%  | 0.21% | 0.00% | 96.81%  | 484  |
| 4.接觸家長 / 監護人        | 36.79% | 61.31% | 1.90%  | 0.00% | 0.00% | 98.10%  | 484  |
| 5.職員的態度方面           | 45.21% | 53.96% | 0.83%  | 0.00% | 0.00% | 99.17%  | 484  |
| 6.支援服務              |        |        |        |       |       |         |      |
| 6.1臨床心理服務           | 38.06% | 58.71% | 3.23%  | 0.00% | 0.00% | 96.77%  | 484  |
| 6.2職業治療服務           | 34.90% | 61.46% | 3.64%  | 0.00% | 0.00% | 96.36%  | 484  |
| 6.3物理治療服務           | 34.01% | 62.94% | 3.05%  | 0.00% | 0.00% | 96.95%  | 484  |
| 6.4暫顧服務             | 20.90% | 70.15% | 8.95%  | 0.00% | 0.00% | 91.05%  | 484  |
| 6.5義工服務             | 34.62% | 61.86% | 3.52%  | 0.00% | 0.00% | 96.48%  | 484  |
| 6.6社區教育及支援服務        | 26.09% | 69.08% | 4.83%  | 0.00% | 0.00% | 95.17%  | 484  |
| <b>(二) 活動及訓練</b>    |        |        |        |       |       |         |      |
| 1.活動方面              | 35.94% | 59.15% | 4.91%  | 0.00% | 0.00% | 95.09%  | 484  |
| 2.訓練方面              | 35.16% | 61.32% | 3.52%  | 0.00% | 0.00% | 96.48%  | 484  |
| <b>(三) 環境及設備</b>    |        |        |        |       |       |         |      |
| 1.地方及傢俱整潔及衛生程度      | 39.00% | 60.58% | 0.42%  | 0.00% | 0.00% | 99.58%  | 484  |
| 2.環境的舒適程度           | 36.72% | 62.03% | 1.25%  | 0.00% | 0.00% | 98.75%  | 484  |
| 3.環境和設備的安全性         | 37.76% | 61.00% | 1.24%  | 0.00% | 0.00% | 98.76%  | 484  |
| <b>(四) 整體服務意見</b>   |        |        |        |       |       |         |      |
| (四)整體服務意見           | 36.72% | 62.45% | 0.83%  | 0.00% | 0.00% | 99.17%  | 484  |
| <b>(五) 外展醫生到診服務</b> |        |        |        |       |       |         |      |
| 我滿意到診計劃(家屬)         | 19.43% | 80.10% | 0.00%  | 0.47% | 0.00% | 99.53%  | 211  |
| 我滿意到診計劃(學員)         | 14.17% | 85.83% | 0.00%  | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 247  |
| <b>(六) 延展照顧計劃</b>   |        |        |        |       |       |         |      |
| 我滿意延展照顧計劃的服務(家屬)    | 30.77% | 69.23% | 0.00%  | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 13   |
| 我滿意延展照顧計劃的服務(學員)    | 28.57% | 71.43% | 0.00%  | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 14   |
| <b>(七) 輔助宿舍服務</b>   |        |        |        |       |       |         |      |
| 我滿意輔助宿舍的服務(家屬)      | 18.00% | 82.00% | 0.00%  | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 50   |
| 宿舍能提升獨立生活能力(家屬)     | 16.00% | 84.00% | 0.00%  | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 50   |
| 我滿意輔助宿舍的服務(學員)      | 48.28% | 51.72% | 0.00%  | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 58   |
| 宿舍能提升獨立生活能力(學員)     | 48.28% | 51.72% | 0.00%  | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 58   |
| <b>(八) 職業康復延展計劃</b> |        |        |        |       |       |         |      |
| 我滿意職康延展計劃的服務(家屬)    | 60.00% | 40.00% | 0.000% | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 10   |
| 我滿意職康延展計劃的服務(學員)    | 30.00% | 70.00% | 0.000% | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 10   |



### 送狗迎豬行大運-春茗

新春是中國人最著重的節日，長期護理院籌備了「送狗迎豬行大運」的春茗聚會。院友、家屬及職員聚首一堂，到大埔林村許願樹、天后廟祈福，祈求新一年福氣滿溢及平安健康。



致送感謝卡給家屬的鼎力支持



林村許願樹大合照



準備擲寶碟



實至名歸的服務大使獎

院友及家屬中午享用盆菜，席間院友唱歌助興，大家趁此機會互相問候及祝福，氣氛樂也融融。最後環節是頒發過去一年表現優越的院友，得獎者被認可，紛紛為自己感到自豪；同時由院友將合作制成的感謝卡致送給家屬，以示感謝他們一直對院舍的支持。頒獎環節為活動錦上添花，獲獎者得到表揚外，亦可推動其他院友在未來一年努力爭取好表現！

### 2019花展



先來張大合照~



心心相印。來張合照



好大的花。笑得很燦爛呢



齊齊笑一笑



這裝扮好不好看呢



好漂亮的一把美人扇



原來花都可以變足球



很美的小屋和花

### 生態之旅



咁靚既景色，影張大合照



結伴同行



同貝貝大合照。我地黎啦!!



### 康逸喜慶迎新春



活動開始由財神派利是揭開序幕



院友踴躍參與新年大樂透遊戲獲取豐富禮物



院友與家屬拍攝家庭合照  
記下歡樂一刻。



頒發年度最佳表現獎。  
獲獎院友與家屬合照

### 生態之旅-濕地公園



### 尋找香港文物探知

#### 金魚街遊樂行







## 金豬獻瑞 賀新春

晴昕居 晴彩居 晴暉居  
嚴重弱智宿舍 中度弱智宿舍 輔助宿舍



2019年3月1日弱智服務舉行春茗活動，學員當日表演獲得家長們的讚賞。新一屆家職會代表，連同院長及服務經理向各學員、家長祝酒，祝願大家事事順利，身體健康將新年的歡樂氣氛推高。



## 親子大澳樂逍遙



弱智男宿舍於2019年1月18日舉行了親子大澳樂逍遙活動，學員與家人一同共進海鮮餐及暢遊大澳市集。



## 志蓮遊記







# 金豬獻瑞 賀新春

## 晴昕庭 晴暉庭 晴彩庭 嚴重弱智宿舍 中度弱智宿舍 輔助宿舍



手語歌表演準備中



與男宿一起表演手語歌



抽獎環節

今年春茗活動於葵盛東村酒家舉行，男女宿學員共同表演手語歌，展現學員才藝的一面，家長大表讚賞。



愉快的春茗



院長、家長、職員與學員一起合照

## 康文署宿營活動

弱智女宿學員於1月份，參加康文署的親子宿營活動，學員與家長一起參與不同運動，有乒乓球、射箭和跳舞等活動，共渡溫馨親子的時光。



跟導師學習跳舞



嘗試射箭·成功！



看我打乒乓。  
「有板有眼」







# 康悅居 康悅庭

## 嚴重殘疾人士護理服務



### 春茗宴會



開心有利是逗。  
太開心了·yeah!



中心春茗-齊來拍張大合照YO~



有利是逗  
又有禮物收  
收穫豐富~



笑口常開是我的  
爛爛標記·祝大家  
和我一樣笑回常開!



哥哥與我結伴·好開心



家人同我食  
春茗飯·開心!



歡度佳節·有姊妹相伴  
太感動了!

### 房會遊濕地公園



身處荷花池·背景風景太靚了!



多姿多彩的生活  
令人多麼享受啊!



看見湖水·心情特別開朗



嘩!有老虎·好逼真!

### 生日會



生日蛋糕多麼漂亮啊!



大家準備  
123唱生日歌~



大家齊來  
吹蠟燭~



哈哈切蛋糕食!

### 紙藝小組



大家猜一猜·  
我摺了甚麼?



你看·我專心地  
構思我的圖案



我又摺又貼·  
估下我是否做  
心意卡呢?



大家估下我會摺甚麼?  
哈哈·唔話你知!





### 五味人生

### 回甘行動探訪

「攜手扶弱基金」撥款中心舉辦「五味人生-回甘行動」探訪活動，職員及義工帶領學員探訪居於安老院的長者，希望透過探訪活動，讓殘疾人士和義工關懷有需要的人士。藉著探訪分享生命故事，以釋出人與人之間的愛與關懷。



學員們預備了遊戲與長者一起玩



學員為長者們高歌



長者也展現歌藝



義工與學員一起把氣氛炒熱



義工向長者派發禮物



開心大合照



大家打成一片

### 春茗宴會



### 拼圖小組活動



### 小欖燒烤樂







新春大合照



親子遊啊，風光明媚



選購喜歡的美食  
學員表現雀躍

## 「陽光工坊」 職業康復延展計劃

職業康復延展計劃(WEP)又名為「陽光工坊」，已於2019年1月7日正式展開。本計劃共有10位學員參加，陽光工坊學員上午主要進行一些簡單的技能訓練，而下午就參與休閒活動，活動中有遊戲、繪畫、手工藝、烹飪、運動及健康資訊等。期望透過多元化活動，豐富學員的退休生活。



雲泉仙館享用齋宴



## 2018至2019年度 客戶服務滿意調查問卷

客戶A 😊 十分好！特別非常感謝柯姑娘的服務質素。快而準！卓越！有效率！👍👍

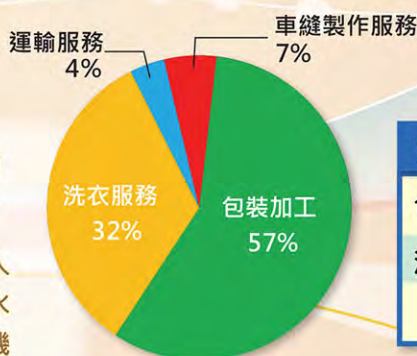
客戶B 😊 貴康復服務的服務水平非常令人滿意，處理時間能配合使用者期望，服務水平亦令人滿意，價錢合適。本人會向其他機構作出推介。讚！！👍

客戶C 🙌 康晴各同事用心跟進客戶訂單，學員能發揮所長。  
感謝梁SIR為中暑運輸的照顧及協助🙏

客戶D 😊 每樣細節均仔細跟進，亦願意幫忙額外要求，感謝！🙏

客戶E 😊 老闆對於我們所選的心型捲紙款很滿意，因為見到很用心制作，而且所有流程都很流暢，希望日後有機會再選用你們的服務👍

得到全部客戶 **100%** 表示滿意，我們職康的服務會更努力，以回報客戶對我們的肯定及讚賞！😊



### 接受服務性質

|         |          |
|---------|----------|
| 包裝加工 16 | 運輸服務 1   |
| 洗衣服務 9  | 車縫製作服務 2 |
| 合共28    |          |

|                 | 非常滿意   | 滿意     | 不滿意  | 非常不滿意 | 無意見  | 滿意度  |
|-----------------|--------|--------|------|-------|------|------|
| 服務質素            | 15 54% | 13 46% | 0 0% | 0 0%  | 0 0% | 100% |
| 服務效率            | 16 57% | 12 43% | 0 0% | 0 0%  | 0 0% | 100% |
| 服務的人手安排         | 14 50% | 14 50% | 0 0% | 0 0%  | 0 0% | 100% |
| 職員服務態度          | 21 75% | 7 25%  | 0 0% | 0 0%  | 0 0% | 100% |
| 職員與閣下/貴公司的聯絡頻次  | 15 54% | 13 46% | 0 0% | 0 0%  | 0 0% | 100% |
| 職員與閣下/貴公司文件交收安排 | 15 54% | 13 46% | 0 0% | 0 0%  | 0 0% | 100% |
| 整體服務表現          | 16 57% | 12 43% | 0 0% | 0 0%  | 0 0% | 100% |
| 其他意見            |        |        |      |       |      |      |



## 家屬職員聯會之親親迪欣湖

社工  
楊可儀



家屬職員聯會籌備的親子大旅行「親親迪欣湖」活動於1月5日舉行，當日有31名院友學員及33名家屬參加。大家一邊欣賞湖邊的風光，一邊進行尋寶遊戲，尋找圍繞湖邊的設施及景物，透過遊戲促進親子之間的溝通及

互動，也讓職員與家屬從遊戲中互相合作及交流，加深了彼此的認識。隨後，眾人浩浩蕩蕩到青衣城茶樓享用午膳，隨後於海濱長廊散步，大家一起渡過愉快的共融時光。

## 服務質素標準 3 ~ 4

社工  
王榮熙

### 3 運作及活動紀錄

服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。

本中心備有清晰的指引，要求相關職員存備最新準確的記錄，包括個案記錄、醫療記錄、活動記錄及財務記錄等，每季亦會統計最新和準確的資料並定期向社會福利署報告。中心會透過報告板、中心季刊/家長通訊、家屬會議、家屬聯會、學員房間會議、學員/宿生大會等途徑，向各服務使用者及家屬介紹中心的最新資訊。



### 4 職務及責任

各級職員、有關管理人員、組織的職務及責任均有清楚界定。

中心大堂及各服務均備有職員架構圖，詳列職員架構及問責關係；每位入職的職員，均會收到職責說明文件，說明其職責及角色，閱讀入職導向手冊，參加入職導向課程，令職員清楚本局架構、管理人員及組織結構、職務及責任，而其職位的職務、責任、工作範圍及分工亦會充份掌握。



# 1-3月服務概覽

## 專職治療服務統計資料

| 物理治療服務    | 1月  | 2月  | 3月  |
|-----------|-----|-----|-----|
| 個案數目      | 140 | 140 | 140 |
| 接受治療次數    | 398 | 282 | 372 |
| 員工/社區訓練人次 | 6   | 4   | 1   |
| 輔助工具      | 0   | 1   | 1   |

| 職業治療服務    | 1月  | 2月  | 3月  |
|-----------|-----|-----|-----|
| 個案數目      | 139 | 139 | 139 |
| 接受治療次數    | 388 | 282 | 443 |
| 員工/社區訓練人次 | 33  | 0   | 0   |
| 輔助工具      | 35  | 33  | 51  |

| 臨床心理服務      | 1月 | 2月 | 3月 |
|-------------|----|----|----|
| 個案數目        | 41 | 41 | 42 |
| 心理評估/心理治療次數 | 34 | 38 | 26 |
| 諮詢/個案會議次數   | 40 | 24 | 25 |
| 講座人次        | 27 | 0  | 24 |
| 治療小組人次      | 0  | 0  | 0  |

| 醫護服務到訪次數 | 1月 | 2月 | 3月 |
|----------|----|----|----|
| 營養師      | 2  | 2  | 2  |
| 到訪醫生     | 9  | 8  | 9  |
| 藥劑師      | 1  | 1  | 1  |
| 外展精神科    | 1  | 1  | 1  |

## 人事變動

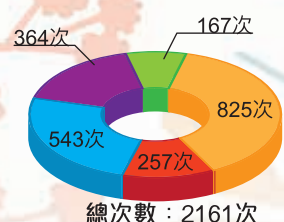
| 月份 | 到職 | 離職 |
|----|----|----|
| 1  | 2  | 2  |
| 2  | 1  | 0  |
| 3  | 6  | 1  |

## 1~3月份到職職員名單

|   |              |        |     |
|---|--------------|--------|-----|
| 1 | 康晴綜合職業合職康復中心 | 導師 III | 余雪盈 |
|   | 晴昕/晴暉/晴彩宿舍   | 護理員    | 趙素英 |
| 2 | 康悅宿舍         | 護理員    | 徐靜雯 |
| 3 | 中央行政部        | 庶務員    | 張泳梅 |
|   | 中央醫療         | 護工     | 吳婉婷 |
|   | 康晴綜合職業合職康復中心 | 庶務員    | 何彩娣 |
|   | 康晴綜合職業合職康復中心 | 司機兼維修員 | 楊國祥 |
|   | 晴昕/晴暉/晴彩宿舍   | 護理主任   | 黃綺雯 |
|   | 康逸宿舍         | 保健員    | 黎祖恩 |

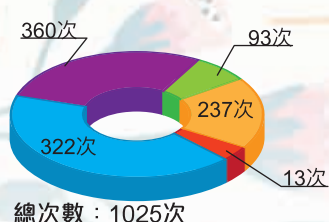
## 1~3月個別訓練及活動資料

### 宿舍個別訓練

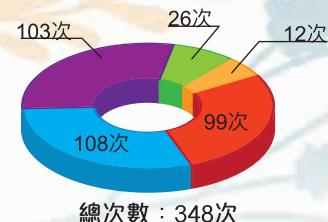


自理/家務技能   工作/肌能訓練   社區技能   興趣培養/體藝   溝通能力/社交

### 日間個別訓練



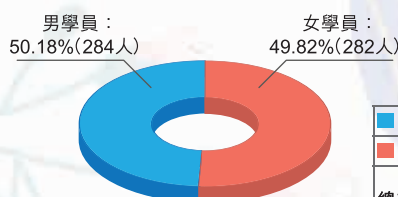
### 活動



外餐   購物   參觀   旅行   室內

## 中心男女學員人數

## 截止2019年3月31日各服務人數分佈



|    | 輔助宿舍 | 輕中度弱智人士宿舍 | 嚴重弱智人士宿舍 | 嚴重殘疾人士護理院 | 嚴重肢體傷殘人士宿舍 | 長期護理院 | 日間活動中心 | 延展照顧計劃 | 嚴重殘疾日間照顧服務 | 職業康復服務 | 職業康復延展計劃 |
|----|------|-----------|----------|-----------|------------|-------|--------|--------|------------|--------|----------|
| 男  | 32   | 14        | 26       | 25        | 12         | 50    | 24     | 5      | 5          | 85     | 6        |
| 女  | 29   | 15        | 27       | 26        | 13         | 50    | 10     | 20     | 7          | 81     | 4        |
| 總計 | 61   | 29        | 53       | 51        | 25         | 100   | 34     | 25     | 12         | 179    | 10       |



## 弱智服務家人讚許

时 间：二  
 时 间：二  
 时 间：二  
 时 间：二

[illegible]

……我多謝院長、副院長。我希望永年在工場，好好做工作愛聽工場姑娘話，我放心你在工場工作……

……冀望鄧sir繼續  
努力、加油，為這群  
不幸嘅學員們服務

……我們衷心感謝你們對她的幫助及教誨，謝謝你們對她的耐性、包容、忍耐及關愛。

[illegible]

……感謝林經理、柯姑娘、鄧社工及林社工、導師莫SIR包容及教導、多謝葉姑娘及鄧姑娘關心燕珊身體狀況。

……多謝您們照顧麗施  
起居飲食！旅行陪診！  
十分感激！……

……得到您們指導，現假期回家能做家務工作，減輕我獨居老人的勞動，我心中得到安慰，……最后我衷心的感謝陳經理和各位員工……

## 中心回應

源源不絕收到多封家屬的讚許信，對同事們是最大的鼓勵，我們會將這些肯定和讚賞，成為工作正能量，更積極努力工作！

Thank you

如有意見、讚賞、鼓勵及分享，歡迎以書面、傳真或電郵方式交予本中心院長羅麗儀姑娘。

中心通訊地址：新界葵涌葵盛圍310號

電話：3980-9688 傳真：3980-9633 電郵：[phhirc@poleungkuk.org.hk](mailto:phhirc@poleungkuk.org.hk)

保良局夏利萊博士伉儷綜合復康中心  
新界葵涌葵盛圍310號

邮票

寄

督印人：羅麗儀院長  
編輯委員會：陳茉莉、甘偉民、林瑞容、呂思慧、陳嘉倫  
數目：500本  
《殘疾人士院舍條例》豁免證明書編號C1060（1/9/2018~31/12/19）

12

印刷品