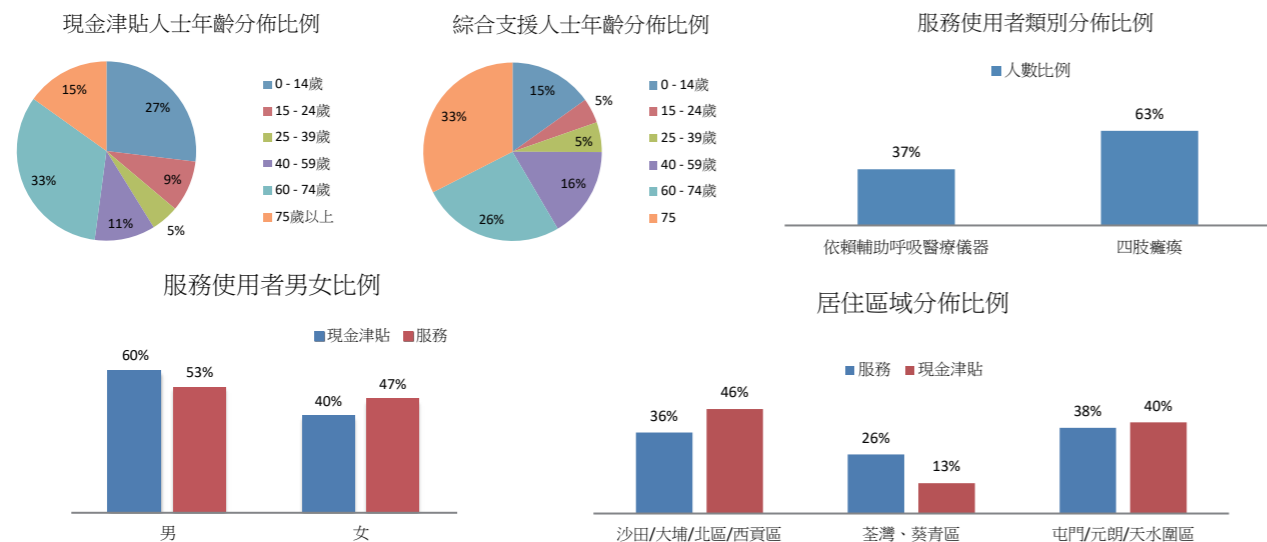


服務統計資料：(截至30/06/2020)



保良局嚴重肢體傷殘人士 綜合支援服務(新界區)

2020年6月號(中心通訊)



本期內容介紹：

1. 編者的話
2. 服務質素標準(SQS介紹)
3. 動力加油站
4. 19/20年度服務滿意調查
5. 活動回顧
6. 服務統計資料
7. 人事動向



編者的話 馮潔燕 經理

疫情持續，我們服務團隊亦不敢怠慢，緊守崗位，為大家提供各項支援服務，亦持續送贈防疫物資，共同抗疫。就2019-2020年度服務滿意調查的結果，服務使用者及照顧者均對單位整體服務100%表示滿意或非常滿意，對單位服務提供的肯定，因此本期季訊亦節錄部份服務使用者及照顧者給我們的嘉許及讚賞，推動我們持續努力提供服務；而就意見的提出，單位亦會作跟進，持續改善。另本年度亦新開展言語治療服務，為大家提供更全面的專業醫療服務，如對新服務有查詢，可聯絡個案社工。

服務目的

- 加強為嚴重肢體傷殘人士提供的支援服務，為他們作好離院準備，並配套綜合到戶服務，協助他們全面融入社群；
- 提供援助以租用輔助呼吸醫療儀器及購買醫療消耗品；及
- 加強對家人/照顧者的支援，減輕他們的壓力。

人事動向

歡迎以下新同工加入！

姓名	職位	入職月份
李嘉敏	導師	5/2020

祝以下離職同工前程錦繡！

姓名	職位	離職月份
鄭翠虹	副經理	4/2020
施小娟	保健員	4/2020
陳美蘭	導師	5/2020
李立堅	護理員	5/2020



服務意見欄

如對本單位服務或活動有任何意見，可填寫服務意見欄並交回中心意見箱。



中心分隊地址及電話

	總辦公室(荃灣)	臨時辦公室(天水圍)	臨時辦公室(大埔)
地址	新界荃灣象山邨商場RB 2號舖	新界天水圍天瑞邨天瑞社區中心四樓	新界大埔太和邨太和鄰里社區中心四樓
電話	3708 8690	2154 3000	2784 1662
傳真	3708 8693	2154 3889	2784 1202
服務時間	星期一至日，因應服務使用者的需要作出安排		
電郵地址	iss.apply@poleungkuk.org.hk		
網址	www.poleungkuk.org.hk		

意見表達

如對本服務有任何意見及建議，歡迎透過書面、傳真、電郵或致電3708 8690與經理馮潔燕女士聯絡。你的意見有助我們繼續改善及提升服務素質，多謝！

印刷日期：2020年7月 印刷數量：500份

服務質素標準(SQS)介紹

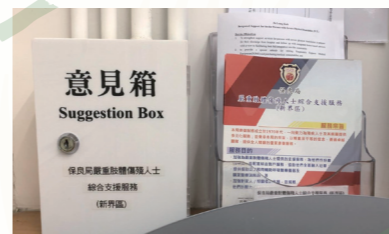
標準 1 服務資料

服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。中心備有服務單張，說明服務的宗旨、目標、服務對象、服務的提供方法以及服務使用者申請接受和退出該項服務的機制，以供公眾索取。



標準 2 檢討及修訂政策

服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。中心已制定檢討及修訂政策程序，並透過職員會、會員大會、意見箱等方式，以收集職員、服務使用者及其他有關人士對中心檢討各修訂政策及程序的意見。

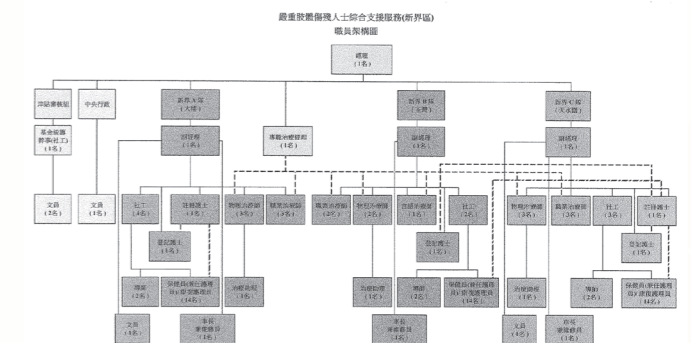


標準 3 運作及活動記錄

服務單位存備其服務運作和活動的最新準確紀錄。中心存備最新及最準確的紀錄，包括上門服務紀錄、醫療及活動紀錄等。亦透過定期通訊、報告板、會員大會等途徑，向服務使用者及其家人，介紹中心的運作及服務資料。

標準 4 職務及責任

所有職員、管理人員、管理委員會和/或理事會或其他決策組織的職務及責任均有清楚的界定。中心在當眼處張貼組織架構圖，釐列組織架構及問責關係。



單位已製備服務質素標準(SQS)，如需索取有關文件，可向個案經理查詢。



動力加油站 (服務使用者及照顧者心聲)

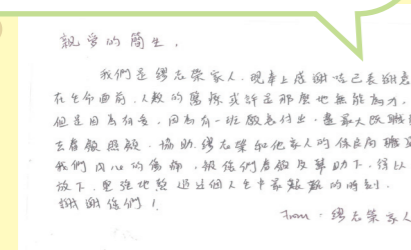
中心服務能夠有效推行，除有賴服務團隊的表誠合作，更重要的是得到一眾服務使用者及照顧者的「提點」與「肯定」，我們的服務才得以持續的進步。你們的「提點」，令我們不斷改善服務質素；你們的「肯定」，更是我們提供優質服務的原動力。本期主題，就讓我們回顧一些中心過往曾收到的讚賞卡及嘉許信。



……實在要感謝你們對爸爸的照顧，雖然爸爸病後不能再走路，但因為有保健員、照顧員、護士、治療師、社工、行政同工的幫助…令我們渡過了一段最艱難的時刻……
(勞始賢女兒 3/2020)



……在生命面前，人類的醫療或許是那地無能為力，因為有一班…保良局職員，我們內心的傷痛，在你們的眷顧及幫助下，得以放下，堅強地熬過這個人生中最艱難的時刻……
(繆志榮家人 1/2020)



……我特別要多謝廖姑娘，在我旅行的時候，貼心處理及編排好各同事的工作，就算人不在港，也令我很放心將傑仔交給你們照顧……
(俞俊傑媽媽 11/2019)

……多年來受惠保良局的支援、關懷，令長期病患者有生活和精神上的安慰……
(邢彥兒 11/2019)



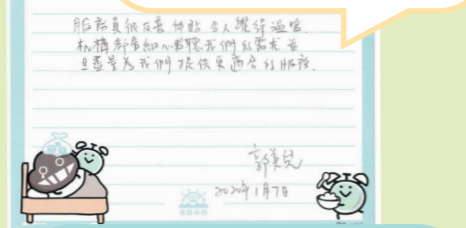
(多謝大家的鼓勵，篇幅有限，未能盡錄。)

……多謝物理治療師陳先生，每次為媽媽拍痰及拍痰時都很專業，幫助媽媽有舒服的呼吸…多謝護士蕭姑娘，護理媽媽的傷口及每月換胃喉都很專業…令媽媽能夠安心居家養病…
(陳亞鳳女兒 8/2019)



……多謝各位多年悉心照顧和關懷，不論入院及出院，或在疫症期間，對本人仍然盡量妥善安排及照顧……
(毛燕儀 3/2020)

……職員很友善體貼，令人覺得溫暖，機構都細心聆聽我們的需求……
(郭美鳳家人 1/2020)

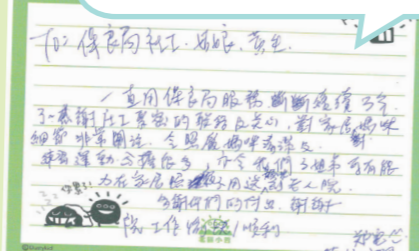


……尤其是當沒有家傭協助的時候，得到暫顧服務姑娘的幫忙，在最徬徨的時刻得到你們解困……
(林瑞卿女兒 2/2020)

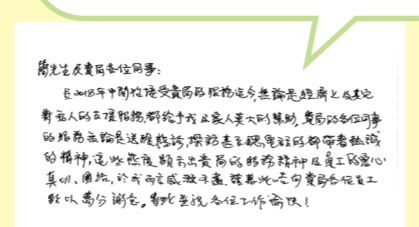
多謝王先生幫我做物理治療，令我關節活動更好，減輕痛楚
(何惠珍 12/2019)



……對媽咪的個案照顧及練習運動分擔很多，亦令我們3姐弟有能力在家照顧媽咪，不需送她去老人院……
(林麗璇家人 12/2019)



……貴局的服務無論是送餐、陪診、探訪甚至聽電話的同事，都帶著熱誠的精神，這些態度顯示出貴局的服務精神及員工的愛心真切、團結，於我而言感激不盡……
(龔興文 7/2019)



……很感謝你們為媽媽帶來歡樂、知識與關懷，媽媽來說你們的服務太讚了！……
(趙蘭家人 2/2020)

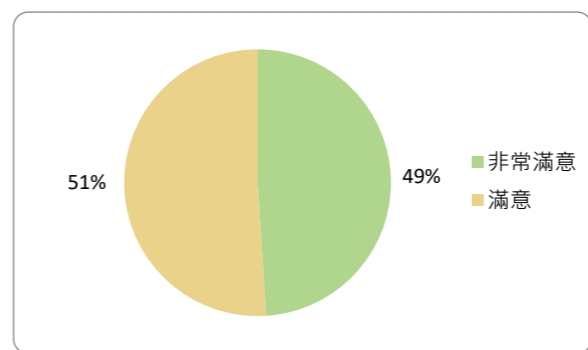


……同事對我的照顧都是無微不至的，用良心對待老人家好像自己親人一樣……
(曾志成 11/2019)

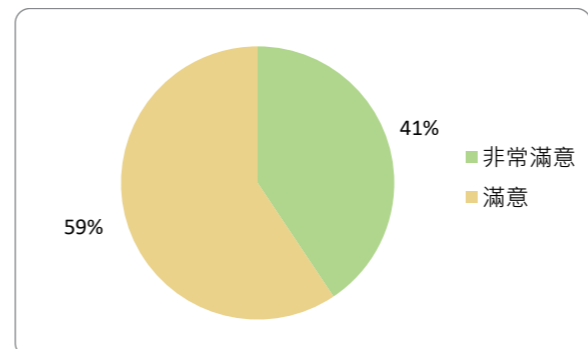
2019-2020年度服務滿意調查

為提升本服務的質素及達致持續改善之目的，本服務於2020年2月至3月期間，向服務使用者及照顧者進行服務滿意調查，以了解他們對中心服務的意見。是次調查，服務單位分別收回149份服務使用者問卷及315份照顧者問卷，回收率均超過82%。

綜合問卷調查所得，49%服務使用者對單位服務表示非常滿意，而感到滿意的亦有51%；至於照顧者，有41%對單位服務感到非常滿意，而感到滿意的亦有59%。



2019-2020年度服務使用者整體滿意程度



2019-2020年度照顧者整體滿意程度

大部份服務使用者及照顧者對職員態度表示讚賞，認為單位職員細心，主動了解他們的需要，不時給予慰問及關懷。另外，亦欣賞治療師親自上門提供諮詢及復康訓練，令服務使用者的身體機能狀況能有持續的改善。

在疫症期間，單位不時為服務使用者及照顧者送上口罩、抗疫包、生活用品關懷包等，不少服務使用者及照顧者收到物資時，均讚賞單位反應迅速，在坊間物資短缺之際，能解其燃眉之急。

另外，單位亦收到服務使用者及照顧者提出的意見，經整合後回應如下：

- 會車供應不足，難以預約：現時使用會車的需求大，接載安排已盡量配合預約者的需要，社工亦會就個別情況，協助服務使用者向其他機構預訂接載服務。另一方面，單位亦會購置多一輛會車，預計於2021年初投入服務，屆時有望舒緩各分區預約車期緊張的情況。
- 有家屬建議除以現金或支票繳交服務費，可考慮設立其他繳費方式。單位會積極跟進家屬的意見，並會探討不同過賬方式的可行性。
- 隨著社署「私營殘疾人士院舍專業外展服務試驗計劃」（專業外展服務隊）投入服務，有家屬對服務使用者日後的復康運動安排表達關注。對此，單位與專業外展服務隊緊密溝通，務求令服務順利銜接，繼續提供復康運動。

再次感謝服務使用者及照顧者提出的意見及建議，讓本服務質素得以持續提升！

活動回顧

荃灣區於11/6/2020舉行了「三家村探秘」活動，參加者趁著疫情緩和，到戶外走走，遊覽水中棚屋、燈塔、天后廟及手信店購物，藉以呼吸新鮮空氣和享受陽光，舒展身心。受限聚令影響，參加者需要分枱用膳，但無阻各人交流的機會，彼此分享大家在疫情下的生活近況，亦認識了中心的新導師同事。

