



內容介紹：

1. 編者的話
2. 服務質素標準(SQS介紹)
3. 疫情下的服務回顧
4. 服務受眾心聲回顧
5. 2020-2021服務滿意調查
6. 2021-2022服務展望
7. 員工培訓活動
8. 服務統計資料
9. 人事動向



編者的話 馮潔燕 經理

「無懼疫情風雨阻、保良與你結伴行」是服務單位本年度的口號及服務宗旨。回望過去一個年度，經歷疫情的風風雨雨，仍不間斷提供服務及支援大家，無阻我們與大家一同結伴行，一同面對及走過疫境，本期季刊，就讓我們一齊回顧。

迎接新一個年度，除期望疫情快快離去外，我們的服務更會加強支援照顧者、推廣大家藝術才能及正向能量的「健樂達人」計劃等，大家密切留意。

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。



服務質素標準(SQS)介紹

標準13 私人財產

服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。

中心備有確保服務使用者的私人財產得到尊重的政策及程序，在提供服務過程中，會通知服務使用者小心保管個人財物。



標準 15 申訴

每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。

中心備有處理投訴的政策及程序，訂明接獲投訴後採取回應的時限、指定何人負責處理及訂明如何/何時回應服務使用者的投訴，並將過程紀錄在案。

中心備有意見箱，服務使用者可填寫表格表達意見

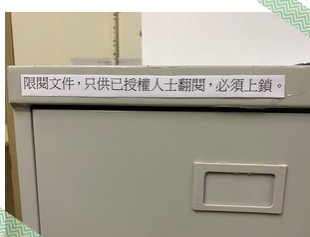
標準 14 私隱和保密

服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。

中心備有確保服務使用者的私隱與尊嚴得到尊重的政策及程序，有關服務使用者的個人檔案及個案文件以及在提供個人護理服務時，中心會確保服務使用者的私隱和尊嚴得到尊重。



所有個案文件均存放於上鎖的櫃內，只供受權人士取閱



標準16 免受侵犯

服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

中心備有確保服務使用者免受他人的言語、人身及性侵犯的權利受到尊重的政策及程序，並讓職員和服務使用者有適當機會提出有關言語、人身或性侵犯方面的關注。

單位已製備服務質素標準(SQS)，如需索閱有關文件，可向個案經理查詢。



疫情下的服務回顧

2020年，新冠肺炎疫情正值全球漫延，香港亦正面迎接一波又一波的疫情高鋒，尤其是在疫症爆發初期，全城物資短缺，超市的糧油雜貨被搶購一空，市民花上十多小時排隊，為著買一盒口罩，簡單如一枝消毒搓手液，亦被炒賣至天價...在疫境之下，一眾服務受眾又如何面對？

不知所措，擔心家人受感染！情緒很困擾！

丈夫入了院，無法探望和照顧！惶恐不安！

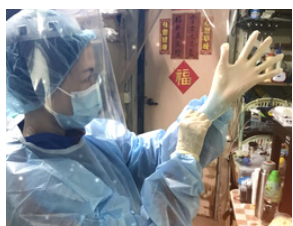
女兒學校停課，終日在家無所事事！

公司要求在家工作，變相更加需要上門支援服務！



要24小時獨力照顧媽媽，很吃力！自己做不到！

無懼疫情風雨阻，中心在疫情期間，按照社署發出的指引，繼續提供緊急及必須的服務，亦跟隨衛生署的指示，不時調整防疫級別，增強防護裝備，保護前線同事之餘，亦讓服務受眾能安心地接受服務。服務單位亦根據疫情發展及服務受眾的需要，在防疫安全情況下繼續提供服務。



以最高防護級別提供到戶支援服務，包括暫託、個人照顧、陪診、護理服務等。



遠端支援服務，治療師以線上形式教導家居復康運動，讓服務受眾於家中亦能保持適當運動量。



膳食支援及代購服務，讓服務受眾就算足不出戶，亦能解決生活所需。



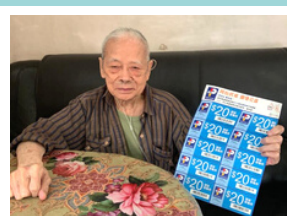
社工舉辦興趣班、茶聚活動，舒緩參加者在疫情期間的負面情緒，達至減壓果效。



組織社區義工派發防疫關懷包，為服務受眾送上生活物資，補添防疫用品。



組織小型戶外活動，讓服務受眾可以外出「抖抖氣」，抒解鬱悶，照顧者亦可趁機「鬆一鬆」。



職員定期關懷探訪，派發現金券、湯包、新春利是、禮物包等，讓服務受眾感受到溫暖。

踏入2021年，隨著疫苗的研發及接種，各地疫情似乎漸見曙光，除罩之日，究竟是「指日可待」還是「遙遙無期」？慶幸的是，就算在風雨飄搖的日子，我們仍有家人相伴，互相扶持。展望2021年，中心全人仍然會緊守崗位、迎難而上、穩步向前，繼續盡心、盡意、盡責為服務受眾提供服務，但願在疫境中，保良服務仍然與您結·伴·行！



服務受眾心聲回顧

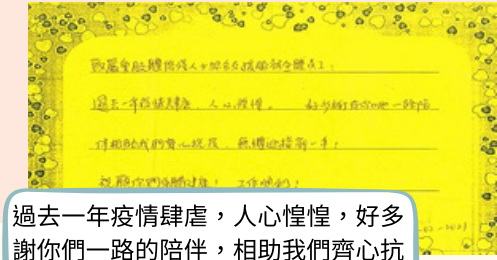
中心服務能夠有效推行，除有賴服務團隊的衷誠合作，更重要的是得到一眾服務使用者及照顧者的「提點」與「肯定」，我們的服務才得以持續的進步。你們的「提點」，令我們不斷改善服務質素；你們的「肯定」，更是我們提供優質服務的原動力。中心上年度收到不少讚賞卡及嘉許信，我們在此回顧一下。(節錄)

感謝社工為我申請，職業治療師幫我挑選一架適合本人用的輪椅，祝福大家平安、健康！
(劉國良 8/2020)



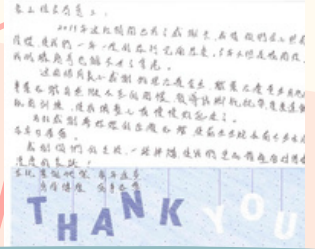
致保良局及保良局護理人員
衷心感謝您們對年長的幫助
護士上門給予无微不至的照顧
最近和保良局有失物招領的經歷，想對
您們說聲謝謝！
2020-7-2
李永鎮及家人敬啟

衷心感謝護士上門無微不至的照顧，講解有關傷口的護理.....感謝治療師上門到到舒緩痛症.....疫情無情，保良有愛，感謝保良局各位全人疫境同行，無私付出.....(李永鎮及家人 7/2020)



過去一年疫情肆虐，人心惶惶，好多謝你們一路的陪伴，相助我們齊心抗疫，無懼迎接新一年！
(陳梓謙家人 2/2021)

自從我患病之後，因經常性的住院，身體不斷變差，胃口差更導致體重下降近十公斤，也對生活逐漸的失去信心，但轉由貴中心跟進後，蒙得你們無微不至的照顧，定期幫我購買可口的飯菜或原材料，使我慢慢改善了飲食，胃口漸開，體重也已增近八、九公斤，感覺體力明顯有所恢復！.....又安排陪診服務，使我無後顧之憂.....遇到緊急狀況，職員及時的電召救護車近身照顧至我入院.....中心亦安排護士來我家中做仔細的常規檢查，核對藥物及詢問近期治療狀況和健康狀況....還有經常性的來電關心、問候.....點點滴滴，難於盡述！總而言之，你們非親人更似親人！我很感恩！我愛你們！(劉春美 2/2021)



衷心感謝物理治療師及職業治療師，用他們的專業知識與無微不至的關懷，教導我腳托配戴、復康運動、肌肉訓練，使我的心情得以調整，慢慢好起來。(俞俊傑家人 12/2020)



保良局解決了我經濟上的困難；物理治療師耐心教導我做運動；社工聆聽我的心事；護士關心我的健康問題；護理員幫助我做家務，令我有生存的希望.....(張麗萍 2020)

保良局嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務(新界區)

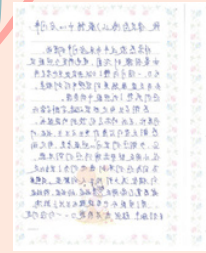
我是全癱病人陳洪根太太謝淑儀，家中的電視壞了，聽收音機成了我唯一的娛樂，很多謝保良局，及保良局社工倫俊賢先生幫忙，獲熱心公益及義工人士捐贈了一部全新電視給謝淑儀！
此致謝！

我是全癱病人，因家中的電視壞了，聽收音機成為了我唯一的娛樂，很多謝社工幫我申請中銀慈善基金，捐助了一部全新的電視給我們，萬分感激！(陳洪根及太太 8/2020)

多謝你們這幾年來的幫忙，成為我們的後盾，減輕不少壓力。
(謝蹕柔家人 2/2021)



謝謝你們的關心，和提供好好又便宜的物理治療服務，會車服務都很好，令我們去醫院更快捷，收費又便宜。
(李海頌媽媽 2/2021)



感謝治療師、姑娘、阿sir，多謝你們用心照顧，每次兩位小朋友都很期待你們的來臨，亦因為你們的到來，讓他們多了很多社交機會，減少對陌生人的緊張，你們會提醒我生活的點滴及分享趣事，減輕了我照顧中的負擔。
(唐藝家人 12/2020)



多謝物理治療師，在疫情停課期間，繼續提供上門訓練，辛苦了！
(方慧茵媽媽 2/2021)



First: One early morning MTR announced a shutdown of its East Line. A front liner caregiver of yours paid attention to the traffic update from the radio, but she was determined to arrive to my house on time, took an alternate route to reach Tai Wai station, and walked 40 minutes to my place in Shatin. She was exactly on time to my home care service. Her professionalism is exceptional. Second: During the peak of COVID 19, most of the home care services has been suspended. I was worrying about my feeding tube as scheduled. It was a hot summer day, and she had to wear a heavy virus protection gear. I could see her sweat overcast her glasses.

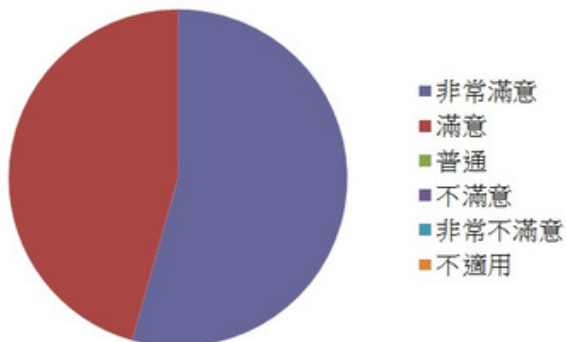
(陳志誠 12/2020)

2020-2021服務滿意調查

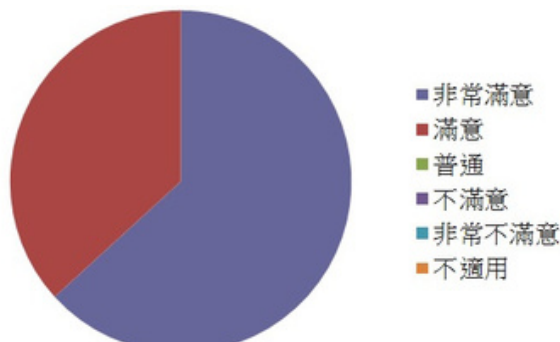


為提升本服務的質素及達至持續改善之目的，本服務於2021年2月至3月期間，向服務使用者及照顧者進行服務滿意調查，以了解他們對中心服務的意見。是次調查，服務單位分別收回171份服務使用者問卷及272份照顧者問卷，回收率均超過93%。

整體服務意見



服務使用者



照顧者

綜合問卷調查所得，100%服務使用者及照顧者均對單位服務表示非常滿意及滿意。

讚賞意見:



- 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、盡責，縱然在疫情最嚴重期間，仍關顧到服務使用者的緊急服務需要，以最嚴謹的防護裝備提供服務。

- 個案經理能適切地定時慰問及關懷，並協助服務使用者申請外界基金或津貼，申請更換家具或現金資助，從而減輕家庭經濟壓力，亦提升了生活質素。

- 不少家屬及照顧者均表示欣賞單位的專職醫療服務，治療師會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，就算在疫症期間，仍透過電話及視象形式跟進服務使用者在家復康運動的進度，緊貼服務使用者的康復情況。

其他意見:



- 會車供應不足，難以預約。單位會車的需求一向龐大，接載安排已盡量配合預約者的需要，而第三輛會車，預計於5月投入服務，屆時有望舒緩各分區預約車期緊張的情況。

- 有家屬建議單位多組織義工探訪活動。於疫情期間，單位遵循政府的防疫感染措施，維持有限度的義工探訪，義工們在門外送贈防疫物資及稍作傾談，甚至只能作視像探訪及電話慰問。隨著疫情放緩，單位會繼續組織義工探訪活動，為服務使用者送上關懷。

- 有家屬反映不合資格申請現金津貼資助，單位的現金津貼資助計劃主要對象為需要依賴輔助呼吸醫療儀器之高額傷殘津貼的服務使用者，如其他服務使用者有經濟需要，個案經理亦會聯繫外界，提供合適的援助。

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！





照顧者支援活動

單位將舉辦不同的照顧者支援活動，內容包括：照顧者社交聯誼茶聚或外出活動、生死教育或照顧講座、情緒支援或減壓活動、探訪活動等，亦會透過小組活動，建立家屬的朋輩網絡，連結照顧者互相認識及交流，紓緩照顧者照顧壓力，希望大家支持，積極參與。



復康運動班

運用新購買的創新科技產品，包括互動機械手臂、3D tutor等，以及不同治療設備，於物理治療師、見習健體導師及治療助理的帶領下，定期於太和活動室舉行運動班，一方面推廣健康教育，亦推動治療與運動元素。



新增復康巴 OPEN

荃灣區將新增復康巴一部，屆時單位3個分區分別均有一部復康巴接載當區服務使用者及照顧者，荃灣、葵青及青衣區的服務使用者及照顧者，如有預約中心車的需要，可直接致電荃灣分區辦公室與當值職員預約車期。



員工培訓活動

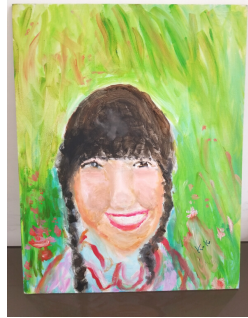


中心於2021年1月21日舉行**哀傷輔導技巧講座**，並邀請到曠明會派員主講，是次講座分別以線上及面授形式舉行，學習哀傷輔導技巧、認識本港善終服務及與臨終者及家人的溝通技巧等，參加者均表示講座內容實用，講者輔以真實案例分享，讓他們能認識對晚期患者及其家屬的支援，以及如何協助個案面對死亡的準備。



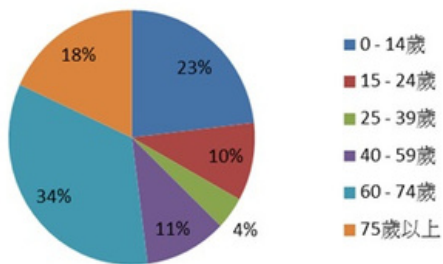
健樂達人

單位推行「健樂達人」計劃，培養「健樂達人」，於不同平台展示他們的藝術才能及積極人生觀，例如藝術表演、生命故事分享、手工藝製成品展覽或紀念品製作，社區表演及展覽等，單位稍後亦會於季刊刊登「健樂達人」的生活動態，介紹他們如何透過自身的經歷，縱然身患殘疾，仍為社會大眾發放正能量，大家記得密切留意！

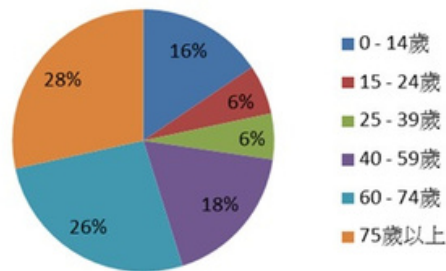




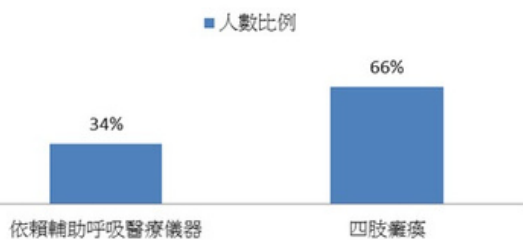
現金津貼人士年齡分佈比例



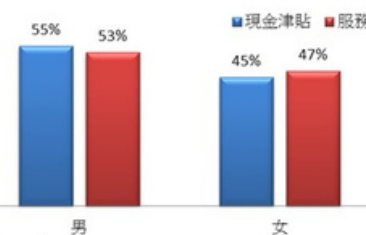
綜合支援人士年齡分佈比例



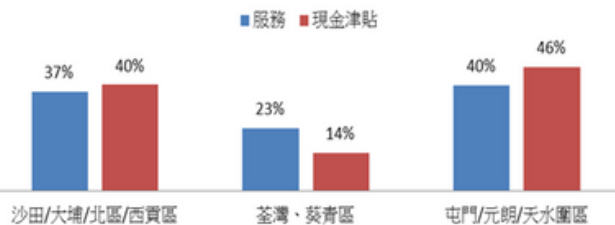
服務使用者類別分佈比例



服務使用者男女比例



居住區域分佈比例



人事動向

歡迎以下新同工加入！

姓名	職位	入職月份
劉家寶	護理員	01/2021
曾慶祥	導師	01/2021
程鳳霞	保健員	01/2021
陳筱芬	護理員	03/2021



意見表達

如對本服務有任何意見及建議，歡迎透過書面、傳真或電郵方式交予經理馮潔燕女士。你的意見有助我們繼續改善及提升服務質素，多謝！



中心分隊地址及電話



	荃灣辦公室	天水圍辦公室	大埔辦公室
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4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		

