



內容介紹：

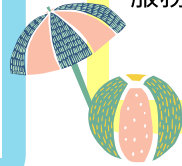
1. 編者的話
2. 社區資訊
3. 服務質素標準(SQS)介紹
4. 主題：及早檢測 推前診斷-檢測途徑知多D
5. 服務使用者及照顧者心聲回顧
6. 2021-2022服務年度服務滿意調查
7. 服務統計資料
8. 人事動向

編者的話 張宋銘 服務經理

「愛鄰舍如同自己」

愛鄰舍如同自己，就會憐憫他人。社區上有很多人士都有著不同的需要，我們會否對之視而不見，又或會對之伸出援手助人所需。

感謝單位一班好同工能夠用心服務回應服務受眾所需，得到服務受眾的肯定亦成為我們繼續努力背後的動力。



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。



社區資訊

社會福利署於已由1/2/2022日起，調高綜合社會保障援助（綜援）計劃的標準項目金額，以及公共福利金計劃下俗稱生果金的高齡津貼、長者生活津貼及傷殘津貼金額。綜援受助人及公共福利金受惠人如有任何查詢，可聯絡所屬的社會保障辦事處，或致電社署熱線2343 2255。

調整後的公共福利金金額	舊金額	新標準金額
高齡津貼	\$1,475	\$1,515
普通長者生活津貼	\$2,845	\$2,920
高額長者生活津貼	\$3,815	\$3,915
普通傷殘津貼	\$1,885	\$1,935
高額傷殘津貼	\$3,770	\$3,870
交通補助金	\$305	\$315



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服務經理張宋銘先生。你的意見有助我們繼續改善及提升服務質素，多謝！





服務質素標準(SQS)介紹



標準9 安全的環境

服務單位採取一切合理步驟，以確保職員和服務使用者處身於安全的環境。

- 1.中心提供和有效地保養所有消防設備及其他必須的安全設備，並定期進行火警演習，讓職員認識緊急事故應變程序。
- 2.中心定期查察單位內是否有安全問題。
- 3.如涉及職員或服務使用者的意外或受傷事故，以及當時的處理方法，均需記錄在案。
- 4.中心器材均需有適當維修，並在適當的督導情況下使用。



在當眼處張貼走火路線圖



滅火筒附有使用方法圖



中心備有急救箱

標準 10 申請和退出



服務單位確保服務使用者獲得清楚明確的資料，知道如何申請接受和退出服務。

- 1.中心備有讓服務使用者申請接受和退出服務的政策及程序，而該政策及程序可供閱覽。
- 2.中心收納服務使用者的政策以一視同仁為原則，如拒收申請服務的人士，會向該申請人陳明拒絕的原因，有需要時會將其轉介到另一適當的服務單位。

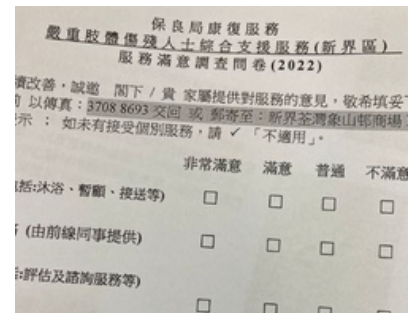
標準 12 知情的選擇

服務單位盡量尊重服務使用者知情下作出服務選擇的權利。

- 1.中心備有政策及程序，以能在適當時間向服務使用者提供與單位運作有關而影響他們所獲服務的資料。
- 2.服務單位備有政策及程序，讓服務使用者在合適的情況下有機會根據所獲服務的資料作出選擇及決定，而該政策及程序可供他們閱覽。



服務日誌記錄服務使用者的表現，有需要時作出服務修訂。



服務意見調查問卷收集服務使用者及其家屬的意見

標準 11 評估服務使用者需要

服務單位運用有計劃的方法以評估和滿足服務使用者的需要(不論服務對象是個人、家庭、團體或社區)。

- 1.中心備有評估和滿足服務使用者需要的政策及程序，而該政策及程序可供閱覽。
- 2.透過會員大會及服務問卷等了解服務使用者及其家屬對中心服務的意見。
- 3.中心會邀請服務使用者及其家屬共同評估和規劃個別服務計劃，並在制定計劃過程中引用他們的意見。



及早檢測 推前診斷-檢測途徑知多D



鼻腔和咽喉合併拭子樣本採集

1. 網上預約

透過「社區檢測中心和大型採樣站24小時預約系統」進行預約。

2. 社區檢測中心拭子採樣安排

受過相關醫護訓練的人員會將拭子伸入兩邊鼻腔約1-2厘米深的位置和咽喉，於黏膜表皮揩拭數次，以取得分泌物。

3. 檢測及結果通知

檢測結果呈陰性的人士會在24小時內收到檢測承辦商發出的核酸檢測結果證明。

檢測結果呈陽性的人士，會由衛生署致電通知，並會獲安排送到公立醫院進行隔離和治療。



收集深喉唾液樣本

1. 索取樣本

前往醫院管理局普通科門診診所派發點、郵政局派發點及港鐵站自動派發機取樣本。

2. 收集步驟如下：

- ~拿出一個樣本瓶、兩個樣本袋、紙巾，並徹底清潔雙手。
- ~打開樣本袋及樣本瓶、於喉嚨發出「Kruuuu」的聲音，以吐出來自咽喉的唾液。
- ~將唾液(約4毫升)吐入樣本瓶內，避免唾液沾到樣本瓶外。
- ~蓋好及扭緊樣本瓶蓋，確保沒有滲漏，用紙巾抹乾淨樣本瓶表面。
- ~將樣本瓶放入樣本袋內，確保瓶身直立沒有滲漏，並徹底清潔雙手。
- ~將樣本於收集當日交回選定的樣本收集點。

3. 檢測及結果通知

一般而言，所遞交的樣本會於三天內完成檢測，並收到陰性結果的電話短訊通知。呈陽性的人士，則按短訊的指示，另行申報。



快速抗原測試

1. 選購快速抗原測試(RAT)包
2. 自行進行快速抗原測試

3. 測試呈陽性處理

如得出陽性結果，請於24小時內向「2019冠狀病毒快速抗原測試陽性結果人士申報系統」申報結果。



中心服務能夠有效推行，除有賴服務團隊的充誠合作，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。

多謝貴機構的幫助



使得曾偉鋒渡過困難，對貴局同人的專業態度予以表揚。順祝虎年虎虎生威，再創高峰！

曾偉鋒



葉先生做事一絲不苟，張姑娘為人非常有禮，他們事事盡責和體貼，做每件事都清楚明白，令服務使用者感到稱心滿意。
蔣建中

致保良局諸位社工：

對於葉先生和張姑娘我對他她們的工作和處事態度均十分滿意：葉先生每次為我服務所做的工序都一絲不苟，對使用者而言都一致感到是滿意的好員工。張姑娘為人非常有禮貌，事事盡責和體貼，做每件事都清楚明白，令服務使用者每每感到清心滿意的，好員工。
<在此只能以感激二字相報，未能盡言

2023-3-302

你好，我是賴興細女（嘉倩）我真的、真的、真的、感謝保良局一位成員... 雖然爸爸（賴興）已離開我們，但們每一位成員，在爸爸心中都有好評價。日常與爸爸閑談時，他都會讚賞你（保良局每一位成員）特別鳴謝蕭泳思姑娘、鄧思聰先生日常在家照顧爸爸~陳寶儀、歐陽媚Amy、翟志東等等... 爸爸經常讚賞你們，對他的無微不至照顧及關懷，讚口不絕。我真的、真的感謝你們

賴嘉倩

文蘇是未創製謝信給到個人口氣。

保良局康復服務
嚴重身體傷殘人士綜合支援服務
新界區一太和區，全作服務人員。
感謝萬幸予保良局康復服務得到你們的協助和关爱，万分感激你们的太和區服務團隊所有人員态度十分良好，使我犹如处置一个大家庭得到很大的協助特此致謝台此奉上
個案姓名：林斐紅敬啟
档案编号：PLK T70510
8-2-2022



萬分感激太和分區團隊，所有人員態度良好，使我猶如置身一個大家庭，得到很大的協助。
林斐紅

致保良局家山村醫：
多謝你們一直照顧文蘇，文蘇有身體不適，可以即刻到和無微不至的細心的照顧，是真心的感激，人点样都有分手的那一天，願上天保佑你們工作愉快身體健康，繼續加油！加油！！
文蘇的妹妹



文蘇有身體不適，（您們）可以即刻來到和無微不至的照顧，是真心的感激！
文蘇妹妹

致：保良局
衷心感激（你）們多年的關懷，特別謝謝蕭姑娘、梅姑娘、寶儀姑娘、Amy姑娘、鄧生、Sam哥的服務，是我們病人之福！
銘記於心！小心意也！
聊表謝意！

石偉成
工作備

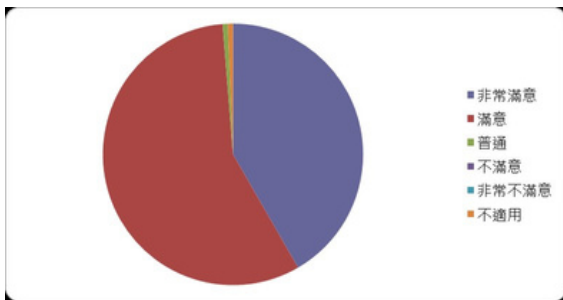
Thank you.

All of you are!
石偉成、鄧靜芳

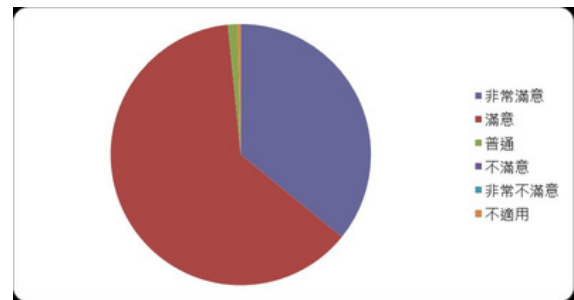
多謝蕭姑娘、梅姑娘、寶儀姑娘、Amy姑娘、鄧生及Sam哥的服務，是我們病人之福！
石偉成、鄧靜芳

為提升本服務的質素及達至持續改善之目的，本服務於2022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156份服務使用者問卷及251份照顧者問卷，回收率均超過95%。綜合問卷調查所得，42%服務使用者對單位服務表示非常滿意，而感到滿意的亦有57%；至於照顧者，有36%對中心服務感到非常滿意，而感到滿意的亦有63%。

整體服務意見



服務使用者



照顧者

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。在疫情期間，經常上門派發防疫物資、生活用品、快測包等，解決生活需要，亦盡力協助身處強檢大廈的行動不便的服務使用者完成檢測。而在疫情放緩時，單位積極重開服務，為服務使用者及照顧者提供最全面的支援。

上年度安老及康復服務推行「安康在家」計劃，為有經濟困難的殘疾人士家庭提供家居修葺、購買復康用品、必要傢俱和電器等援助，大大減輕受助家庭的經濟負擔，提升了生活質素，對他們有實際的幫助。

疫情反覆，嚴重影響服務使用者的社交生活，亦影響到他們的情緒，中心上年度積極籌備各項活動，在疫情放緩時，單位舉辦了濕地公園遊、電影欣賞、天際100遊、茶聚、香薰治療活動、健康講座等，參加者表現十分正面，認為可以放鬆心情、舒展身心，亦希望單位能多舉辦戶外活動。

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得以持續的改善，就算在疫症期間，仍透過電話及視像形式跟進服務使用者在家復運的進度，緊貼服務使用者的康復進展。

另外，單位亦收到服務使用者及照顧者提出的意見，整合及回應如下：

▲會車供應不足，難以預約。單位會車的需求殷切，接載安排已盡量配合預約者的需要，在情況許可下，服務使用者可以提早預約。

▲提供更多治療師服務。單位提供物理治療、職業治療及言語治療服務，所有專職治療服務均會先由治療師個別評估服務使用者的能力及需要，制訂切合的治療計劃，如服務使用者及家屬對專職治療服務有任何意見，可與個案經理再作商討。

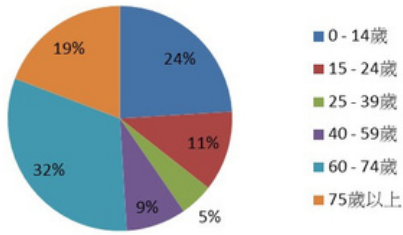
▲提高現金津貼的資助金額，單位的現金津貼資助計劃主要對象為需要依賴輔助呼吸醫療儀器之高額傷殘津貼的服務使用者，資助金額均依據申請人的家庭收入及資產而釐訂，如其他服務使用者有經濟需要，可以聯絡所屬個案社工，商討外界合適的援助。

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！

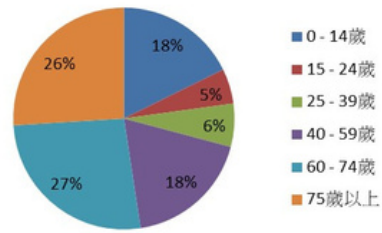


服務統計資料：(截至31/3/2022)

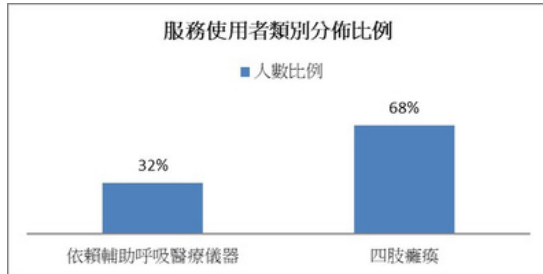
現金津貼人士年齡分佈比例



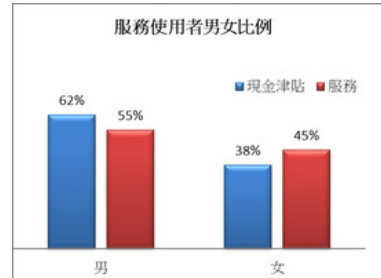
綜合支援人士年齡分佈比例



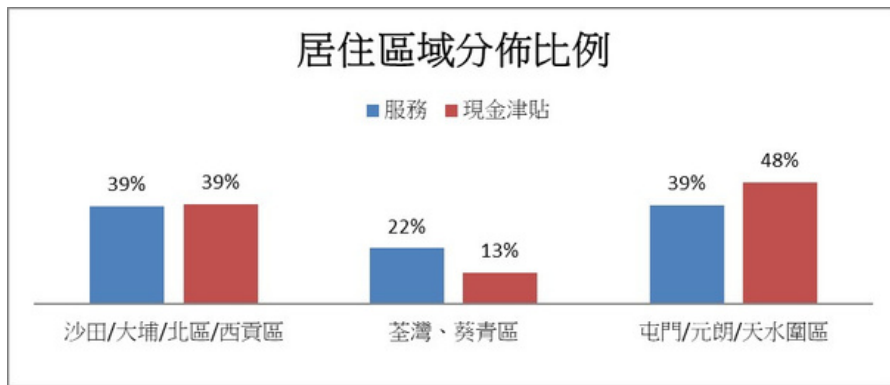
服務使用者類別分佈比例



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	姓名	職位	入職月份
盧慧思	社工	11/2021	葉少芬	文員	01/2022
甄文漢	物理治療師	12/2021	黃韻詩	登記護士	02/2022
利易穎	社工	12/2021	陳英傑	副經理	02/2022
張宋銘	經理	01/2022			

中心分隊地址及電話

	荃灣辦公室	臨時辦公室(大埔)	臨時辦公室(天水圍)
地址	新界荃灣象山邨商場RB 2號舖	新界大埔太和邨太和鄰里社區中心4樓	新界天水圍天瑞邨社區中心4樓
電話	3708 8690	2784 1662	2784 1662
傳真	3708 8693	2784 1202	2154 3889
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		