



內容介紹：

1. 編者的話
2. 服務質素標準(SQS介紹)
3. 社區資訊
4. 服務使用者及照顧者心聲回顧
5. 2022-2023服務滿意調查
6. 服務統計資料
7. 人事動向

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；
- 提供援助以供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。

編者的話

感激大家對中心的支持，分別收到超過95%的服務使用者及99%的照顧者對過去一年中心的服務表示滿意。

我們同工知道中心的服務仍有不足之處，會繼續聽取大家的意見，積極作出回應及改善，盼望能繼續發揮中心的角色，支援大家日常所需，能開心地留在社區生活。



張宋銘 服務經理



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。



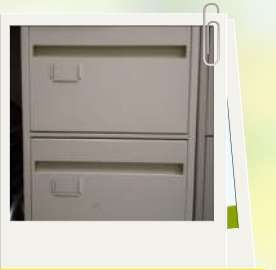
中心備有確保服務使用者的私人財產得到尊重的政策及程序，在提供服務過程中，會通知服務使用者小心保管個人財物。

服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。

標準 14

私隱和保密

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，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。有關服務使用者的個人檔案及個案文件，中心亦有既定政策及程序去確保服務使用者的保密權得到尊重。



所有個案文件均存放於上鎖的櫃內，
只供受權人士取閱

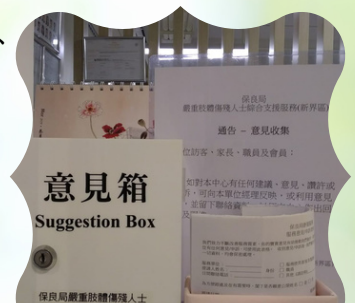
每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。



標準 15

申訴

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。
透過會員大會、季刊、服務滿意調查問卷、電話抽查等途徑，讓服務使用者知悉投訴的程序，有機會反映及討論提供服務方面的問題，坦誠提出他們關注的事情。



中心備有意見箱，服務使用者可填寫表格表達意見



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，中心鼓勵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)，如需索取有關文件，可向個案經理查詢。

社區資訊：配偶共用醫療券

長者醫療券計劃由2023年7月28日開始，容許兩名有配偶關係、均年滿 65 歲並合資格使用醫療券的長者，在雙方同意下並連結其醫療券戶口後可共用對方的醫療券。雙方戶口連結後，當其中一方的醫療券戶口內的餘額耗盡，即可以使用其配偶戶口內的醫療券。長者亦可使用電子同意書以表示同意使用的醫療券金額。



合資格人士可瀏覽網頁 www.hcv.gov.hk，或致電醫療券計劃熱線 (2838 2311) 查詢有關醫療券計劃的更多詳情。

服務使用者及照顧者心聲回顧 LOVE

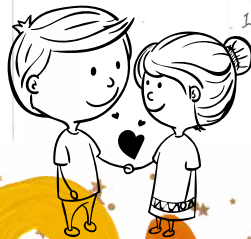
中心服務能夠有效推行，除有賴服務團隊的充誠合作，更重要的是得到一眾服務使用者及照顧者的「提點」與「肯定」，我們的服務才得以持續的進步。你們的「提點」，令我們不斷改善服務質素；你們的「肯定」，更是我們提供優質服務的原動力。中心上年度收到不少讚賞卡及嘉許信，我們在此回顧一下。



喜
樂
的
心
是
良
藥

致：保良局綜合服務處
 為有你們慈愛提
 携的援助，以至令我們
 得以舒解憂悶，特別鳴
 謝戴姑娘十分聰明的
 幫助，另為戴姑娘與
 古姑娘及張姑娘等弟
 弟協助，令到我們免去
 勞累和困難，至為感
 祝禱 陳慶雲 敬啟
 周蘭家人

感謝你們的援助，
 令我們得以抒解憂悶
 周蘭家人



保良局康復服務同工台鑒：
 在這感恩的節日，半載
 滿看一家人對你們熱誠支持
 和感激之情！
 戴姑娘和盧姑娘總是不
 厭其煩地解決一個個困難，
 轉瞬，戴姑娘、東穎等復康員
 工，敬業樂業，成為了 Bosco 的
 好友...

你們每一位職員背後
 默默的付出，
 為一個個雪中家庭送上
 炭般的溫暖！
 林旭初家人

物理治療師 Sir 和言語治療
 師何姑娘竭盡所能，至心至意
 幫助，令人十分敬佩！
 你們每一位背後默默的
 付出，為一個個雪中家庭
 送上炭般溫暖，實屬難能可貴！
 衷心表達我們謝意！
 Bosco 家
 2022-12-22

敬愛的胡振鴻哥呀：
 我們是原蓮妹的
 家人，原蓮妹得到你們
 轉業和細心的照顧，令
 蓮妹婆婆倍覺溫暖。
 身體續漸進步及好轉。
 為此我們家人再次多謝
 和無限的感激你們。
 以表敬意！
 祝你們工作愉快

得到你們專業和
 細心的照顧，
 令身體逐漸
 進步及好轉！
 原蓮妹家人

During the self-isolation periods,
 Po Leung Kuk has no left me behind.
 Through your assistance and coordination,
 I finally received my first vaccine.
 Without all your care, I wonder where
 would be my health statue now.
 陳志誠

保良局
 大和團隊全體同工
 感謝歷時的
 关爱和幫助
 以度過疾病
 的痛苦。
 也感謝胡姑娘
 上次為我
 按摩。
 25-12-2022
 林斐紅

You're such a blessing
 感謝中心職員
 歷年來的
 關愛和幫助，
 讓我能度過
 疾病的痛苦！
 林斐紅

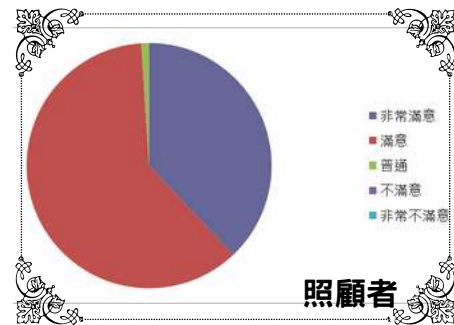
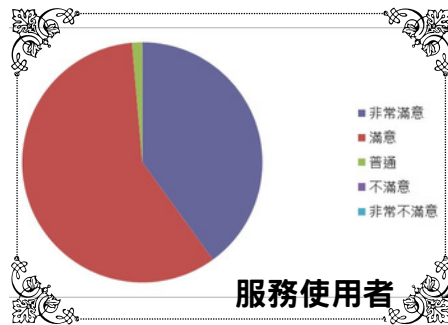


2022-2023服務年度服務滿意調查



為提升本服務的質素及達至持續改善之目的，本服務於2023年1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147份服務使用者問卷及195份照顧者問卷，回收率均超過98%。綜合問卷調查所得，39%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38%對中心服務感到非常滿意，而感到滿意的亦有61%。

整體服務意見



就整體服務意見，超過九成的服務使用者及照顧者對本單位的服務都表示滿意，他們認為職員態度友善、細心及盡責，無論是社工、護士、治療師或前線職員，都盡心盡力提供適切的服務，關心他們的需要，令服務使用者的康復進程有正面的果效。另外，單位就服務使用者及照顧者提出的意見，整合及回應如下：

意見：會車供應不足，難以預約。



回應：單位會車的需求殷切，接載安排已盡量配合預約者的需要，單位亦已開始研究將相近接載地點規劃成聯載路線的可行性，務求滿足服務使用者的需要及紓緩部份車線壓力。

意見：多舉行戶外旅行。



回應：隨著疫情消退，單位服務已全面恢復上門到戶服務，一眾導師同事亦密鑼緊鼓地編排不同的戶外活動，本年度已編排的戶外活動包括參觀故宮博物館、濕地公園遊、花展、夜遊燈飾等，讓服務使用者及照顧者外出走走，舒展身心。

意見：治療師人手不足。



回應：單位提供物理治療師、職業治療師及言語治療師服務，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。誠然，單位現時正面對人手流失問題，除一方面積極進行招聘工作，另一方面亦聯繫私營護理機構，提供兼職治療師人手，以填補現時空缺。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。

意見：提供電子收費選擇。



回應：單位現時有兩種繳費方法，分別是以現金或支票付款。單位現正準備推出Mobile App系統，服務使用者只要在手機下載程式，便可以了解自己的服務日程、個別照顧計劃及進行網上繳費等。除沿用現時的繳費方法，Mobile App系統亦會增設其他電子支付工具，詳情請留意單位日後的公佈。

意見：現金津貼購物範圍種類多些。



回應：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，購買醫療消耗品清單由社會福利署制訂，現時有66項合資格項目，如服務使用者有其他醫療消耗品欲納入清單範圍，歡迎向所屬個案社工提出，中心收集意見後會適時向社會福利署反映。

意見：提供非辦公時間的暫託服務。



回應：單位的辦公時間為星期一至日上午8時至晚上6時，亦會因應服務需求而提供非辦公時間的服務，單位會評估所有非辦公時間的服務申請，服務使用者如有個別需要可向單位提出。

意見：加多些護士上門服務。



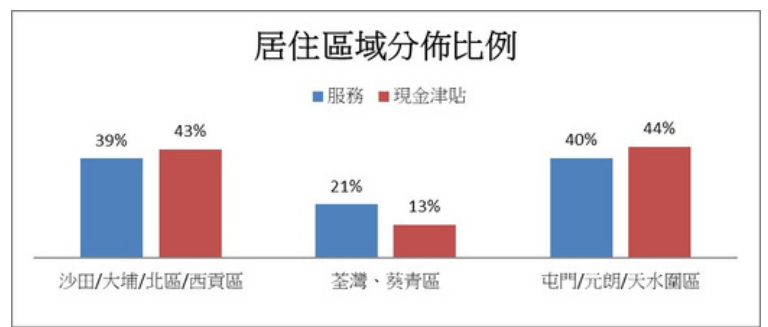
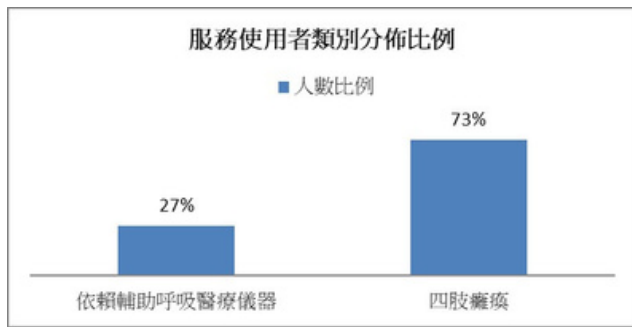
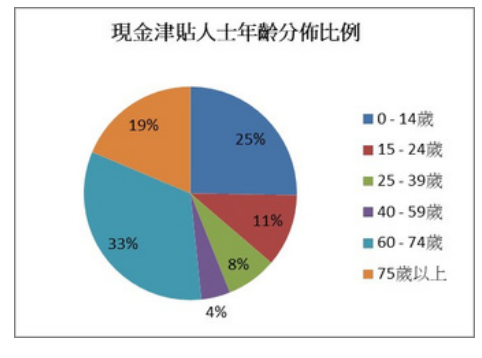
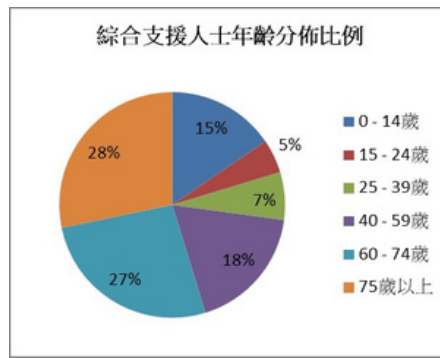
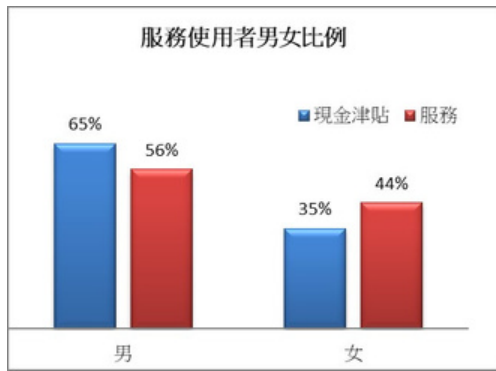
回應：單位護士每年至少提供兩次家訪以了解服務使用者的身體狀況，亦會因應服務使用者的護理需求，調節上門次數。如對護理服務有任何意見，歡迎向所屬個案經理提出。



大家嘅意見我哋都收到囉喇~ 同事做得好，不防多加讚賞，如果有不足，亦請大家盡快反映，令我哋嘅服務越做越好！

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！

統計資料：(截至30/6/2023)

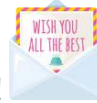


人事動向

歡迎以下新同工加入！



祝願以下離職同事
前程似錦，生活愉快！



姓名	職位	入職月份	姓名	職位	離職月份
李苑芯	職業治療師	5/2023	周愛芹	護士	5/2023
黃智聰	導師	6/2023	繆婧瑤	導師	6/2023
			羅逸民	保健員	6/2023



服務意見欄

- 如對本單位服務或活動有任何意見，
- 可填寫服務意見欄交回中心意見箱

中心分隊地址及電話

	總辦公室(荃灣)	分區辦公室(大埔)	分區辦公室(天水圍)
地址	新界荃灣象山邨商場RB 2號舖	新界大埔富蝶邨社會服務大樓低層地下	新界天水圍天瑞邨天瑞社區中心四樓
電話	3708 8690	2784 1662	2154 3000
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.nt@poleungkuk.org.hk		
網址	www.poleungkuk.org.hk		

Thank you so much!
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！