



保良局嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務(新界區)
2024年第二期(中心通訊)

內容介紹：

1. 編者的話
2. 服務質素標準(SQS介紹)
3. 主題：服務滿意問卷調查 (2023-2024)
4. 服務加油站
5. 服務統計資料
6. 人事動向

服務目的

1. 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；
2. 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
3. 加強對家人/照顧者的支援，減輕他們的壓力。

編者的話

本單位致力提供優質服務予各會員及照顧者，並會透過會員大會、季刊、服務意見調查、電話抽查等途徑，了解大家對中心服務的意見。我們會繼續聆聽大家的意見，積極作出回應及改善，為大家提供合適的支援服務。

鮑兆源 營運經理

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。

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，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。

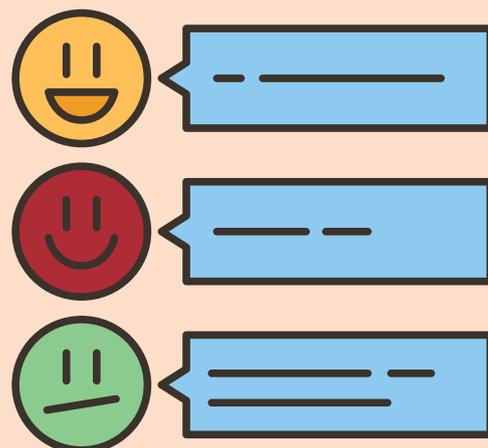


所有個案文件均存放於上鎖的櫃內，只供受權人士取閱

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。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。

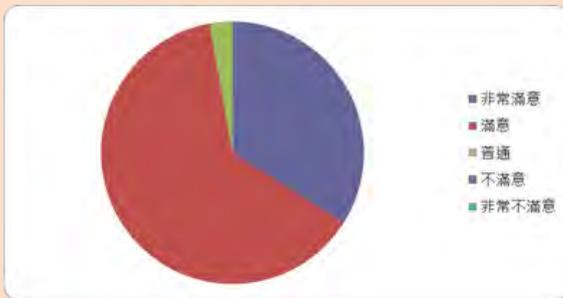


為提升本服務的質素及達至持續改善之目的，本服務於2024年1月至3月期間，向服務使用者及照顧者進行服務滿意調查，以了解他們對中心服務的意見。是次調查，服務單位分別派出所237份服務使用者問卷及320份照顧者問卷，以及收回217份服務使用者問卷及277份照顧者問卷，平均回收率均超過86%。

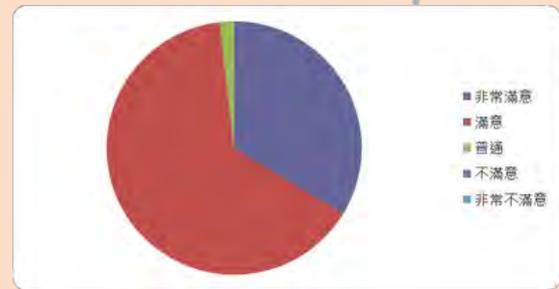
綜合問卷調查所得，33.6%服務使用者對單位服務表示非常滿意，感到滿意的有62.6%；至於照顧者，有33.8%對中心服務感到非常滿意，感到滿意的有64.2%。



整體服務意見

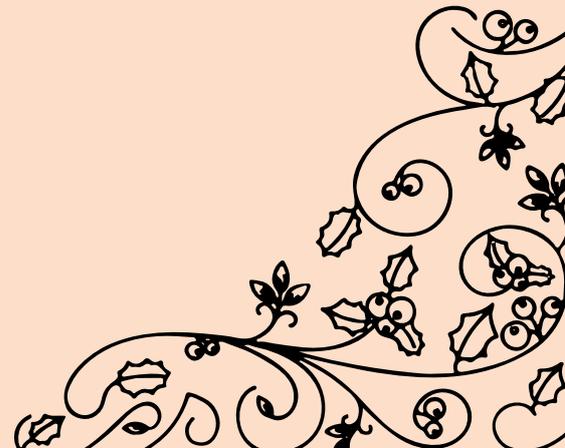


服務使用者

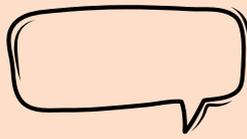


照顧者

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。



其他服務意見



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：



意見：會車難以預約。

回應：單位會車的預約申請有供不應求的情況，我們明白中心會車未能應付服務使用者需要，建議服務使用者除了預約會車外，可同時預約其他服務，如復康巴或愛心小巴等。中心會繼續招聘司機，並會積極安排聯載路線，期望可舒緩預約緊張的情況。



意見：希望能提供家居手工藝活動

回應：單位會定期為服務使用者及家屬提供多元化活動，如在人手許可情況是可以舉行家居手工藝活動的。



意見：如當天服務時間有調動，希望盡早通知

回應：單位會檢視服務通知的程序及時間，希望能夠做到盡早通知。



意見：希望津貼金額能增加

回應：單位為需要依賴輔助呼吸醫療儀器的服務使用者提供的經濟援助項目包括「租用輔助呼吸醫療儀器特別津貼」及「購買醫療消耗品特別津貼」，兩項援助項目的津貼上限各為每月2,500元，申請人須接受入息及資產審查。有關的津貼上限為社會福利署所規範，暫時未能增加津貼金額，但單位會適時向社會福利署反映各服務使用者的意見。



意見：專職治療服務不足

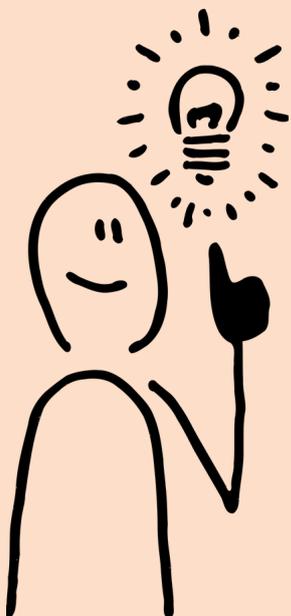
回應：單位提供物理治療、職業治療及言語治療服務，所有專職治療服務均會先由治療師個別評估服務使用者的能力及需要，制訂切合的治療計劃。單位現時正積極進行招聘工作以填補治療師空缺，另一方面亦聯繫私營護理機構，提供兼職治療師人手。如服務使用者及家屬對專職治療服務有任何意見，可與個案經理再作商討。



意見：舉辦多點戶外活動

回應：單位會跟據政府制定的「香港盛事年表」，安排一系列與香港傳統特色、中華文化、節日慶祝、健康生活等相關主題戶外活動，期待各位的參與。

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！





服務加油站

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。

保良局全賞。
感恩有你們，廖姑娘、蕭姑娘、鄧姑娘、陳生...
當我在榜徨無助之際，得到你們保良局團隊的承諾支持，令我安心及放心。
往後的日子更加需要你們的幫忙！謝謝！
黃惠瑩
4-3-2024

給：保良局
太和團隊全體同工

感謝歷來的
關愛和幫助
以度過疾病
的痛苦。

也感謝周姑娘
上次為我
按摩。
林斐紅 敬奉
25-4-2023

首先感謝保良局的社二廖姑娘
保健護理姑娘、物理治療老師。
在這五天的日間照顧期間，展現
出專業知識和技能，無微不至的
照顧俊傑。使我們能夠放下心中
的擔憂，全心享受旅遊的樂趣。

我要特別強調對象小保是有
多年來的感謝。得到我們感到安
心的關愛，在將來艱巨的路途上，
得到支持的力量。

俞俊傑母親
黃利曼
12/4/2023



致保良局嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務部：

多謝保良局委任：

呂書豪先生及廖詠瑜姑娘

擔任母親（劉細妹）的檔案

非常感謝呂先生多年一直能按媽媽情況變化作出不同的範疇的護理

感恩委任廖姑娘當媽媽的護理員。

廖姑娘在這期間不斷給予寶貴的專業解說令母親背部處二級壓瘡得到痊愈；體重消瘦的她你建議家人帶她驗血；考慮轉鼻胃管；痰多阻塞情況你為媽媽抽痰等等...眼見母親抽痰程序中多麼辛苦

多謝、多謝廖姑娘不斷用溫柔的語調、親切耐心既態度、從而令媽媽勇敢、堅強地接受整個過程！

雖然體弱的母親不能言語，但從她的眼神、情緒、乖乖的合作！這足以證明了她對廖姑娘的極度信任，令每一次換鼻胃管都得以順利完成。還記得一次媽媽因痰阻塞令含氧量急跌，心切無助情況下致電廖姑娘，你即時並沒有計較工作既時框，還問需否到訪看看？到連馬上幫母親抽痰，使母親得到適切的舒緩，這時含氧指數亦達標。很幸運地母親能遇上了你，這亦是我家人最感動的一刻~

母親已在 8 月 15 日在無痛楚安祥下離世。

現代表母親及家中兄弟姊妹各人藉此誌謝及深深感謝兩位一直厚愛！希望你兩無私的愛繼續承傳得以發熱發光，讓社會更多有需要的人得到幫助亦同時感受到人間有愛！！

代表母親及家人致以衷心感謝！

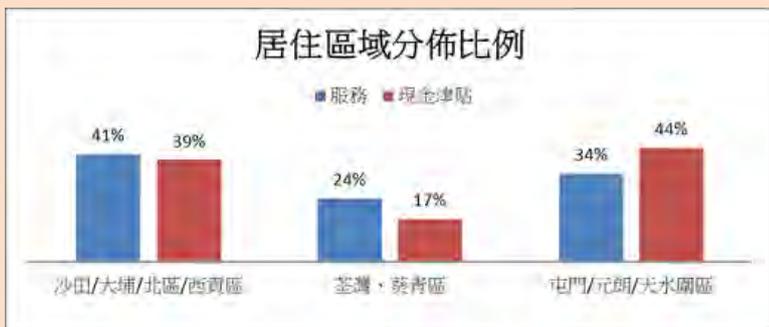
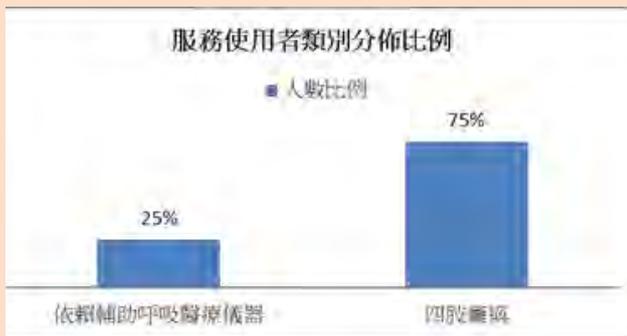
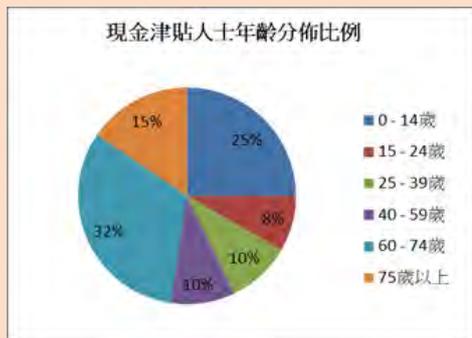
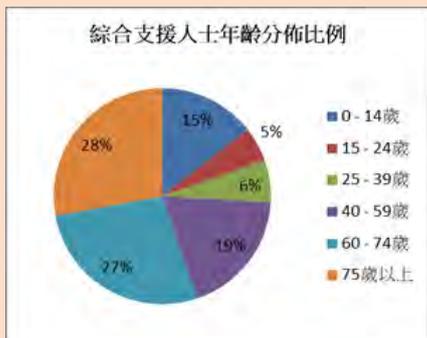
俞俊傑母親：

「在這5天的日間照顧期間，展現出專業知識和技能，無微不至的照顧俊傑，使我們能夠放下心中的擔憂，全心享受旅遊的樂趣。」



LOVE





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
韓志強	治療助理	4/2024
林美恩	職業治療師	4/2024
邱曉明	職業治療師	5/2024
陳羿裳	職業治療師	6/2024

姓名	職位	離職月份
鄺志雲	社工	5/2024

服務意見欄

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地下低層

新界天水圍天瑞邨天瑞社區中心四樓

電話

3708 8690

2784 1662

2154 3818

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

督印人：鮑兆源(營運經理)

編輯小組成員：余佩華(基金統籌幹事) 黃建熙(導師) 嚴杏(文員)

出版日期：2024年8月

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營運經理鮑兆源先生。你的意見有助我們繼續改善及提升服務質素，多謝！