



保良局嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務(新界區)

2025年第4-6月(中心通訊)

內容介紹：

1. 編者的話
2. 服務質素標準(SQS介紹)
3. 服務滿意調查2024-2025年度結果
4. 護士健康站
5. 中心動向
6. 服務統計資料及人事動向



編者的話 馮潔燕 營運經理

24-25年度的服務滿意調查結果，平均99%服務使用者及照顧者對中心服務表示滿意及非常滿意，以及過去一年收到不少服務使用者的嘉許，在此感謝大家對中心服務的認同及肯定，我們會繼續緊守崗位，為大家提供優質服務。

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。

服務嘉許信：

中心於上年度收到不少讚賞卡及嘉許信，我們在此回顧一下。你們的「肯定」，是我們提供優質服務的原動力，令我們不斷改善服務質素。

耐心花時間心機及心思陪我媽媽做訓練。願意幫忙這位卧床的老人家。



感謝!!

中心安排於黃金海岸的活動非常貼心非常開心

我們是徐明受這個案由門阿珍內家人。我們於3月10日參加了李Sir安排於黃金海岸的活動。過程非常順利及非常貼心。阿珍和我們當天非常開心。非常感謝!

感謝李Sir及中心各人的悉心安排!!

保良局嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務(新界區)

...爸爸頑皮時，感謝你們給我機會吐下苦水...

感謝李Sir一直以來從家內訓練，引導，適當減少我的多餘肢體。頑皮時，感謝你們給我機會吐下苦水... 每年身體不適，總是靠功於... 顏色是白，是你們來家中訓練，常... 就係好，好在我身上。在正當之處... 合在對色色外頭。祝各位家人一生平安

YOUR ACTIVE LISTENING, EXPLANATIONS AND TREATMENT...

過去六年悉心照顧和無私的幫助。護士更換鼻貼和頸帶，傷口始終保持清潔和乾爽...

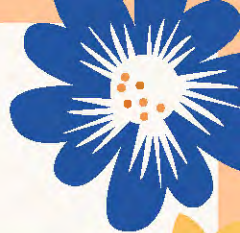
感謝物理治療師耐心向我講解被動式運動的重要性... 熱石治療改善了我長年受困擾的手部腫脹問題...

Dear the DING
REAR ABOUT THE VERY SCATHFUL EXPRESSIONS FOR THE CASE AND CHANGING YOU HAVE KINDLY GIVEN ME THE
"GOOD ACTIVE LISTENING, EXPLANATIONS AND TREATMENT RELATES TO THE CHANGING DIFFICULTIES ARE AN EXCELLENT EXAMPLE OF SOCIAL WORKER'S PROFESSIONAL CARE AND CONCERN FOR NEEDED, SINCERITY AND TRUTHFULNESS
WISHING YOU ALL THE SUCCESS AND HAPPINESS
WITH REGARDS,
VINCENT KUE NIO, 23/10/2024

我係李Sir... 衷心感謝你們在過去六年對我的悉心照顧和無私的幫助。護士更換鼻貼和頸帶，傷口始終保持清潔和乾爽... 感謝物理治療師耐心向我講解被動式運動的重要性... 熱石治療改善了我長年受困擾的手部腫脹問題...

保良局嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務(新界區) 2024

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、指定由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。

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)，如需索閱有關文件，可向個案經理查詢。



服務滿意調查結果(2024-2025年度)



1. 進行服務滿意調查時段：2025年2月

2. 問卷派發及回收率：

派出服務使用者問卷：267份

派出照顧者問卷：335份

回收服務使用者問卷：209份

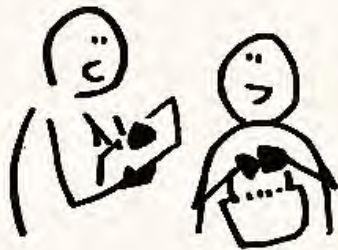
回收照顧者問卷：270份

#平均回收率：78%

3. 調查結果：

47.85%服務使用者對單位服務表示非常滿意，而感到滿意的亦有51.20%；

至於照顧者，有50.74%對中心服務感到非常滿意，而感到滿意的亦有47.78%。



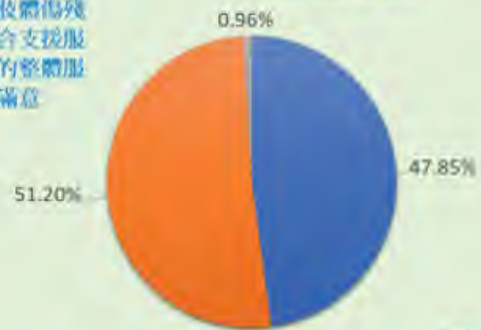
4. 整體服務意見

服務使用者提出中心車難提前約。中心現時設立車務小組，一併管理兩架會車的預約情況，並設立每月使用次數上限，希望可以讓更多個案可以使用會車，期望『預約會車困難』的情況得以改善。



24-25年度服務滿意調查問卷結果
(服務使用者)

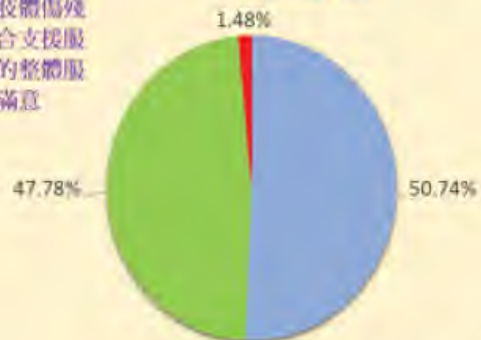
對嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務提供的整體服務感到滿意



派發：267
回收：209
回收率：78%

24-25年度服務滿意調查問卷結果
(照顧者)

對嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務提供的整體服務感到滿意



派發：335
回收：270
回收率：81%

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。

認識「預設照顧計劃」－為生命的最後一程做好準備

「預設照顧計劃」是預先與家人、醫護人員溝通未來醫療意願的過程，確保在無法表達時，個人意願仍被尊重。

這並非放棄生命，而是追求尊嚴的選擇：

- 拒絕無效治療：避免僅延長痛苦的侵入性醫療（如心肺復甦術）。
- 減輕家人負擔：預先釐清意願，避免親人陷入矛盾。
- 聚焦生活品質：將資源轉向舒緩不適，如疼痛控制與心靈陪伴。

與安樂死不同，預設照顧計劃是拒絕無效維生治療，讓生命自然終結，完全合法且符合倫理。

釐清個人意願
(自我探索)

與家人開啟對話
(家庭溝通)

根據需求簽署文件

與醫護團隊深入討論
(專業諮詢)

定期檢視與更新
(動態調整)

生命的終點，是對自主權的最後堅持
預設照顧計劃，是留給家人最溫柔的禮物——

「當我無法開口，請記得我曾這樣說過……」

服務使用者及照顧如想對預設照顧計劃有更深入了解，歡迎與所屬個案社工或護士了解

參考資料：

1. 醫院管理局臨床倫理委員會「預設照顧計劃」？「預設醫療指示」？不作「心肺復甦術」？
病人、家屬知多些
2. 醫院管理局。醫院管理局預設照顧計劃指引
3. 香港特別行政區醫務衛生局。《維持生命治療的預作決定條例》
4. 賽馬會安寧頌。預設照顧計劃



中心動向



4-6/2025活動

遊治你心

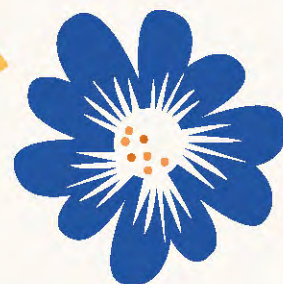
治療師將遊戲及藝術元素融入小組中進行訓練，從而提昇參加者的參與動機。

而參加者對此小組新訓練方式，表示能夠大大提昇自己的訓練參與度。



區區有睇頭(6月份)~將軍澳區

本年度單位會車首次以聯載方式進行點到點接載服務，6月份前往將軍澳popcorn商場，同車參加者亦自發性同遊及進餐，並表示此計劃可以讓自己能夠跨區自行遊覽，可以遊覽更多地方。



和諧粉彩體驗班

6-7/2025



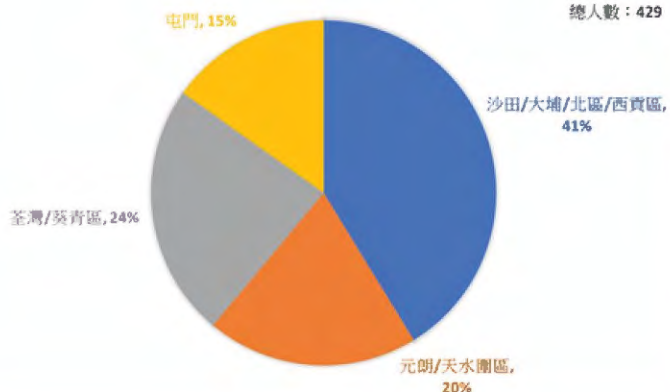
活動在富蝶中心進行，由同事教導會員和照顧者製作不同主題的和諧粉彩作品，讓參加者能放鬆和紓解壓力，同時也能鍛鍊小肌活動能力。大家都製做得好開心。



統計資料 (截至30/6/2025)

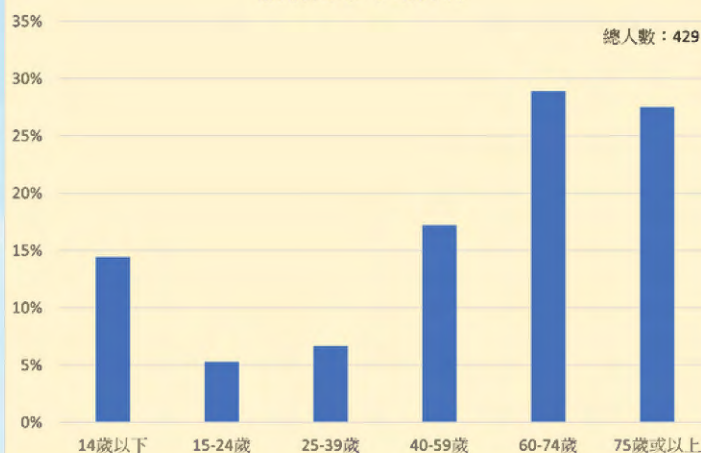
居住區域分佈比例

總人數：429



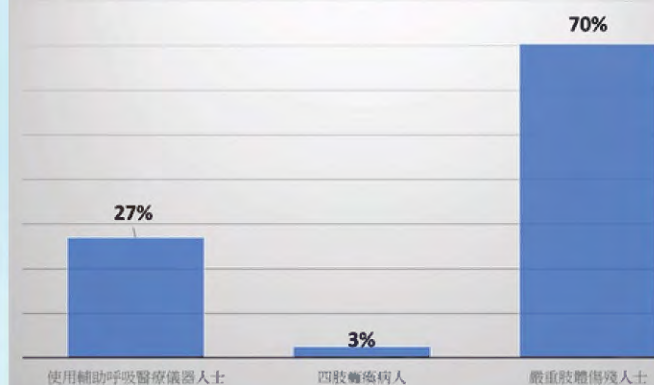
服務對象年齡分佈

總人數：429



殘疾類別

總人數：429



人事動向

歡迎以下新同工加入！

姓名	職位	入職月份
冼凱東	社工	2025年5月
孫穎瑤	言語治療師	2025年6月
郭致良	一級物理治療師	2025年6月

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(青衣)
新界青衣青富苑青隆閣LG 2層
電話:3547 1171
傳真:3547 1170

分區辦公室(天水圍)
新界天水圍天瑞邨天瑞社區中心四樓
電話:2154 3818
傳真:2154 3889

分區辦公室(大埔)
新界大埔富蝶邨社會服務大樓地下低層
電話:2784 1662
傳真:2784 1202

電郵地址
iss.nt@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、傳真或電郵方式交予營運經理馮潔燕女士。
你的意見有助我們繼續改善及提升服務質素，多謝！

出版日期：2025年8月