



保良局
PO LEUNG KUK

保良局嚴重殘疾人士家居照顧服務(新界區)

2021年度第一期中心通訊

2020服務回顧與展望

梁美霞 經理

2020年是十分特別的一年，新型冠狀病毒病的出現，打亂了所有人的計劃，而單位的服務計劃亦受到不少的影響。幸好，我們有著一群盡忠職守、又懂得靈活變通的同工，即使在疫情嚴峻期間，仍然堅守崗位，做足各項防疫措施，為確保大家能在安全情況下接受服務。記得在疫症爆發初期，單位得到各方善長仁翁捐贈的抗疫物資，同工幾乎每星期都上門派發份量十足的物資，當收到「剛好家中無米，無法上街搶購，保良局職員便送來食米，真好!」的回應時，同工們便知道能助大家解決燃眉之急，辛苦值得了。

過去，服務受眾對外出活動的需求甚大，單位原已計劃多項活動，但隨著政府公告的限聚令及有限度提供服務的措施，令大部分的活動計劃都被迫取消。幸而，單位得到中國銀行(香港)資助，在天瑞會址增設「**創新科技資源中心**」，除設置家居示範室外，亦會舉辦各項的講座及工作坊，以介紹樂齡科技產品及應用予服務受眾認識。單位因而開展了以網上形式推行活動，舉行了一系列「**Net Together**」節慶活動，在剛過去的「喜迎新春暨會員大會」活動，我們突破了以往實體舉行的地方限制，能夠同時間有70個家庭，超過120人一同參與。透過視像屏幕見到大家的笑臉，感受到大家一起活動的喜悅，就見證著同工和服務受眾在資訊科技應用上一同成長。

除利用網上進行活動外，同工們靈活變通，將照顧者活動轉變為小小組，甚或以上門形式進行，使能與照顧者在抗疫路上有喘息空間。見到照顧者在「禪與畫」、「和你一起拉、一起畫」、「有您同行」、「關愛全接觸」等活動中，可享受屬於自己的休閒時刻；又或到「天空之城」郊遊，一吐長久在家抗疫的鬱氣，暫忘繁雜事務的輕鬆自在，這些都是我們努力「**與照顧者同行**」的成果。

展望新一年，我們會以「**與服務使用者同行**」為服務主題。我們相信每一個人都有人天賦，只要好好培訓，配合適當平台，便可展現個人的才能。因此，我們將會設不同項目的訓練活動，期望能發掘服務使用者的所長，並讓社會人士認可服務使用者的能力為目標。在照顧者方面，我們繼續「與照顧者同行」，進一步加強照顧者間的聯繫和建立支援網絡。在復康訓練方面，會加強應用創新科技產品以輔助復康訓練，以助提升訓練效能。

復康路上，我們願意與大家一路「**同行**」，期待你們的積極參與，提出意見，好讓能互相配合，一同邁步向前。

美容
造型

跑步

草地
滾球

音樂

手工藝

攝影

書法

烹飪

2020-2021年度服務回顧

照顧者支援活動



跑出健康



禪與畫



和你一起拉、一起畫小組



有您同行



天空之城



「顧·事」微電影欣賞



夏日摩摩茶



關愛全接觸：香茅按摩槌製作

創新科技資源中心



抗疫及網上活動



中秋活動



會員大會



聖誕活動

燈籠製作



Net Together系列



DIY馬賽克相架



新年如意吊飾製作



蟲來也不怕-防蟲磚製作



同心抗疫I



同心抗疫II

社區及小組活動



好玩挑戰加油站



踏進社區



「恩」、「賞」之心



剪個靚髮過新年

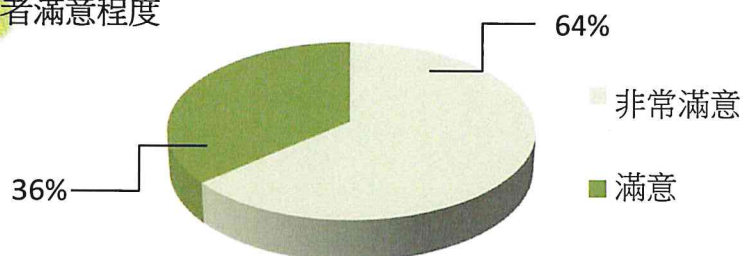


大棠郊悠遊

2020-2021年度服務滿意度問卷調查結果

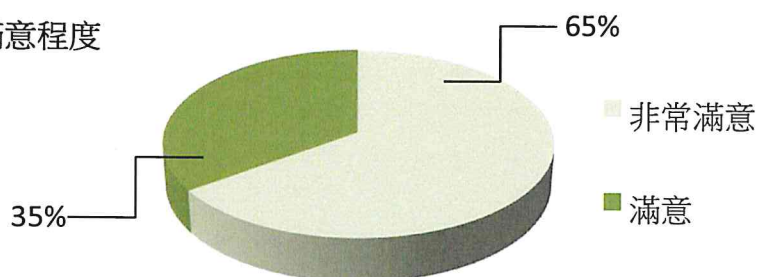
2020-2021年度服務意見問卷調查，已順利完成。感謝各位踴躍回應及積極表達意見，今年的問卷調查回收率有約80%，而服務使用者及家屬對服務的**整體服務滿意度**均達**100%**，意見總結如下：

服務使用者滿意程度



服務使用者	非常滿意	滿意
問卷調查回覆人數 (366人)	64%	36%

照顧者滿意程度



照顧者	非常滿意	滿意
問卷調查回覆人數 (371人)	65%	35%

調查結果撮要：

服務使用者及家屬對「職員態度」滿意度最高，達99.7%。其次是「復康運動/訓練」，滿意程度亦有92%。

在專職服務範疇，滿意程度最高的是「物理治療服務」接近90%，而「護士護理服務」及「職業治療服務」分別有86%及84%。

服務使用者/照顧者部分意見：

1. 希望可以舉辦多些戶外及親子活動。
2. 欣賞你們用ZOOM教授，家屬容易參加到，希望日後都可實體和ZOOM同步。
3. 感謝前線同事及專業同工用心服務，提供專業意見，令個案的健康有很好的進步。

感謝各位的寶貴意見，閣下提出的意見，將會成為我們規劃來年計劃的重要參考！

服務使用者讚賞

保良局 康復服務
嚴重殘疾人士家居照顧服務
(新界區)

衷心感謝貴局工作人員，
工作態度誠懇有禮，服務周到
對老人細心關懷，專業謹嚴，
真心似親，心懷大愛，服務社會，
尤其某位阿姨的細心照顧
與關愛，專業之謙遜。

活我身心!!

對職員態度
非常滿意，
有責任心!

感謝各位 一直以來

對歐潤媛無微不至
的關心，是你們的愛心
細心，感動了我們全家。

在此向你們深深地說
聲謝謝!!!

保良局服務令
照顧者有被支
援感受。

感謝、感
謝、還是感
謝....感謝
你真心的服
務，盡力的
付出!

除了感謝信
及卡外，亦
收到感謝獎
座及錦旗。

您們的感謝及讚
賞，就是我們繼
續努力，做到最
好的最佳鼓勵!

衷心
感謝
服務
熱心
服務
2020年十一月一日
贈：保良局嚴重殘疾人士家居照顧服務
(新界區)

首先讓我們向您致以衷心的感謝。
由於老年的母親需要人幫忙照顧，
而認識了您們中心，現在母親已安祥离世，
母親在世的最後一段，多謝您們的熱心
服務。

SQS資訊站

標準14 ~ 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。

- 單位會就服務內容訂立相關工作指引及守則，並定期檢討及更新指引內容，以確保服務使用者之私隱及保密權利獲得適切的保護。

標準15 ~ 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，而無需憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。

- 服務使用者及照顧者可透過不同渠道就中心服務反映意見，例如：電話、電郵及意見收集箱等。
- 機構亦設有處理投訴機制，確保使用者的申訴或意見反映獲得適切處理及跟進。

標準16 ~ 服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

- 單位會定期傳閱機構通告，提醒員工需愛護服務對象及關顧服務使用者。
- 機構亦會訂立程序指引，確保懷疑受到侵犯的服務使用者獲得適切處理。

中心消息

為確保職員及服務使用者安全，天瑞辦公室已於3月6日再次進行噴灑納米消毒塗層，提升中心之感染控制效能。

疫情期間，單位按需要提供服務，而社署公佈於22/2/2021起逐步恢復服務。

為確保有足夠社交距離，創新科技資源中心現只接受預約參觀。
有興趣人士，可於辦公時間內致電與黃姑娘或輝SIR聯絡。

荃灣區副經理王嘉慧於2021年1月24日離職。
元朗區職業治療師羅艷薇於2021年3月22日調職至本局安老服務單位。
祝福兩位工作順利，生活愉快！

中心及分區辦事處地址及電話

地址：天水圍天瑞邨天瑞社區中心四樓
電話：2154-3818
傳真：2154-3889

地址：新界荃灣象山邨商場RB 2號舖
電話：3708-8695
傳真：3708-8693



中心
位置



電郵地址: homecare.nt@poleungkuk.org.hk