

# 服務質素標準〔SQS〕

社會福利署於1999年成立《服務表現監察制度》，目的是讓社署轄下受津助機構能更有效率地提供以人為本和著重服務表現的服務予服務受眾。此制度共分為有十六個服務質素標準，單位會製備相關資料，隨時讓有需要人士及公眾索閱。

<p><b>標準 1</b> 服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。</p>	<p><b>標準 2</b> 服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。</p>
<p><b>標準 3</b> 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。</p>	<p><b>標準 4</b> 所有職員、管理人員、管理委員會和 / 或理事會或其他決策組織的職務及責任均有清楚的界定。</p>
<p><b>標準 5</b> 服務單位/機構實施有效的職員招聘、簽訂職員合約、發展、訓練、評估、調派及紀律處分守則。</p>	<p><b>標準 6</b> 服務單位定期計劃、檢討及評估本身的表現，並制定有效的機制，讓服務使用者、職員及其他關注人士就服務單位的表現提出意見。</p>
<p><b>標準 7</b> 服務單位實施政策及程序以確保有效的財政管理。</p>	<p><b>標準 8</b> 服務單位遵守一切有關的法律責任。</p>
<p><b>標準 9</b> 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。</p>	<p><b>標準 10</b> 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。</p>
<p><b>標準 11</b> 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)。</p>	<p><b>標準 12</b> 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。</p>
<p><b>標準 13</b> 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。</p>	<p><b>標準 14</b> 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。</p>
<p><b>標準 15</b> 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。</p>	<p><b>標準 16</b> 服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。</p>

如有查詢，歡迎與中心接待處或社工組聯絡。

如對本院服務有任何意見或建議，可即時向當值職員提出或聯絡下列負責人。你的意見有助我們持續改善及提升服務質素，多謝支持。

負責人:	鄭敏智姑娘 營運經理	張飛先生 高級安老社區服務經理
電話:	2267 4579	2277 8888
傳真:	2267 4250	2890 2097
電郵:	ecoh@poleungkuk.org.hk	soc.admin@poleungkuk.org.hk
地址:	九龍深水埗富昌邨富潤樓平台及二樓	銅鑼灣禮頓道66號莊啟程大樓5樓



# 保良局癸未年樂頌居

2018年10月號

督印人：鄭敏智

編輯：蘇建翹

採編：劉麗莎、關俊彥、鄧麗君、梁万成

## 狗醫生

## 活動花絮



## 家屬會



## 手工班



## 音樂班





# 樂頤情深十五載

## 感動時光情永在

日期：2018年11月17日(星期六)

時間：早上10:00-下午3:00

地點：富豪東方酒店

費用：\$280/院友 \$300/家屬

名額：60位(院友及家屬)

活動內容：精彩表演、驚喜抽獎、豐富午膳

截止報名日期：31/10/2018

如有疑問，可向社工組查詢  
歡迎現金或禮品贊助

# 在參加紓緩治療前……

大家知不知道在參加紓緩治療前需要注意甚麼細節呢?今期社工組向大家介紹相關資訊。

紓緩治療計劃希望在生理支援方面讓更多計劃參加者或有意了解的人認識更多體弱多病老人的關顧需要，為體弱多病老人提供症狀紓緩治療及提供預防臥床引發的併發症。在心靈及社交支援上，尊重長者及家人的意願，鼓勵家屬參與日常照顧和指導護理技巧及聆聽病人和其家人的感受，協助長者及其家人瞭解治療及護理目標，參與治療方向的討論以及與醫護團隊緊密合作。

然而，當要參加紓緩治療時，長者最重要的不是不是治癒疾病，而是紓緩身體上的痛楚及情緒上的不安，好好利用寶貴的時間及有限的活動能力，做自己想做的事，滿足意願，令自己的人生盡可能地圓滿，不讓自己有遺憾。既是如此，在參加紓緩治療前，不妨先為自己或家人做多一點點……

最近在報章上看到了有關一位照顧紓緩治療病人的護士分享，發現大部分病人後悔的事情都十分相近，大概可分為以下五種：

- 1. 應該有勇氣實踐夢想，而非活在別人的期待之中。**  
很多人活在別人的眼光之下，將別人的看法掩蓋自己的價值，習以為常，最後分不清那些才是真實的自己。夢想淪為空談。
- 2. 不應工作得那麼拼命。**  
上班一族為了事業、家庭，錯過了與家人相聚的時刻，放棄了天倫之樂，以為留待將來沒有那麼忙的一天，這一天最終沒有到來。
- 3. 應該更有勇氣表達自己的想法。**  
很多時避免與人衝突，壓抑自己的感受。或者由於害羞，不敢在所愛的人面前表達自己的感情。最終自己的內心被狠狠地活埋。
- 4. 應該與朋友保持聯絡。**  
人生中太多重要而未完成的工作，按著優先次序地排列，一些排列在較後位置的工作，往往最終未能完成。
- 5. 我應該活得更快樂**  
面對逆境時，我們可以選擇笑著面對，也可以選擇消極逃避。

上述的描述相信在很多人的生活中或多或少也出現過相類近的陳述，也可能生命裡慢慢出現這樣的遺憾。紓緩治療講求盡可能地讓病者在晚期活得安適及有尊嚴，但晚期前，不妨也令自己活得舒適點，讓自己的遺憾減少一點點……

相信大家看完這篇文章後，對參加紓緩治療前的準備工作應該有多一點了解，如對此有任何疑問，可向社工組同事查詢。