



保良局  
PO LEUNG KUK

# 保良局天恩護老院暨 耆昌長者日間護理中心

院長的話

近期香港瀰漫著一股傷感的氣氛，各人要從悲傷中衝擊出來實在殊不容易，毫不簡單……

但幸得香港人憑著不屈不撓的獅子山精神，以及堅持不懈的努力，最終跨過了重重障礙，重拾恬靜的生活節奏。

回顧這段日子，我非常感恩天恩各人都平平安安，渡過了雖平淡但幸福的時光。

當下我們會繼續與院友及家屬們……  
坦誠的溝通；真誠的對待；細緻的聆聽；  
謙遜的回應；實務的行動；  
令服務越做越進步，越做越稱心！

在此祝福大家  
身體健康！  
生活如意！

陳詠兒  
營運經理



2023年4-6月號

督印人:陳詠兒 主編:陸嘉媛 編輯:廖梓汶  
電郵:tinyanhome@poleungkuk.org.hk

電話:37410850 傳真:3741 0851 地址:新界天水圍天恩邨服務設施大樓三樓及四樓

# 以愛之名 致敬雙親



藉著父母親節，我們與長者們一同製作手工，大家都好用心製作啊。在此，我們祝大家父、母親節快樂啊！



# 心「粽」有您



端午節快到了！我們與長者一同慶祝，在此感謝「小蜜蜂慈善基金」，除了贊助八寶醬鹹肉粽及素粽予每位長者，更為長者贊助手工材料包，大家都做得十分精緻啊！



隻粽都好大隻好重啲

對齊啲先貼落去



呢個素粽個樣又幾似肉粽嗰！

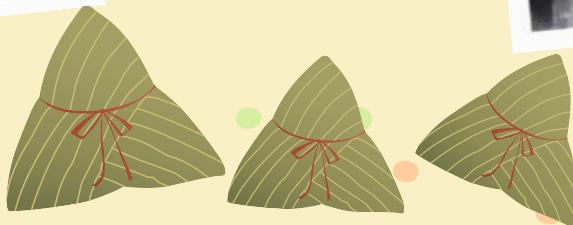


# 端午流心軟餐

傳統的粽子是由糯米造成，對長者來說比較難以吞嚥及消化，所以廚師便做出粽子形狀的流心軟餐，今次更做了綠色和橙色，十分吸睛，大家看到都好開懷大笑！不但外形美觀，亦非常可口呢！



有蛋黃、有綠豆、有糯米



# 彩蛋特工

大家一齊做復活節手工！



你覺得我穿線技巧點啊？



整好嘞！我仲畫埋自己個樣添呀！

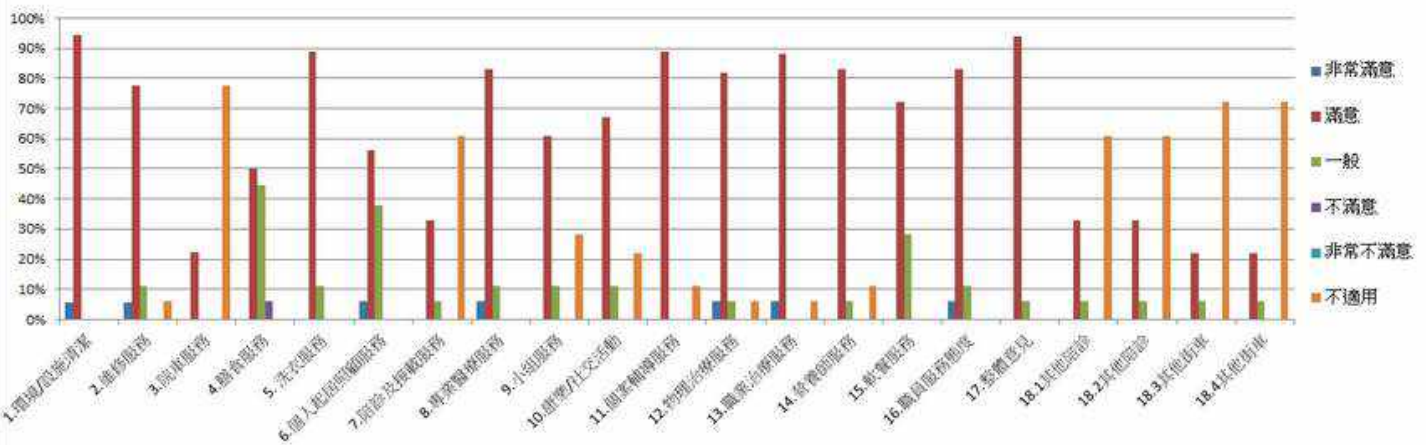


# 2022-2023 服務滿意調查結果

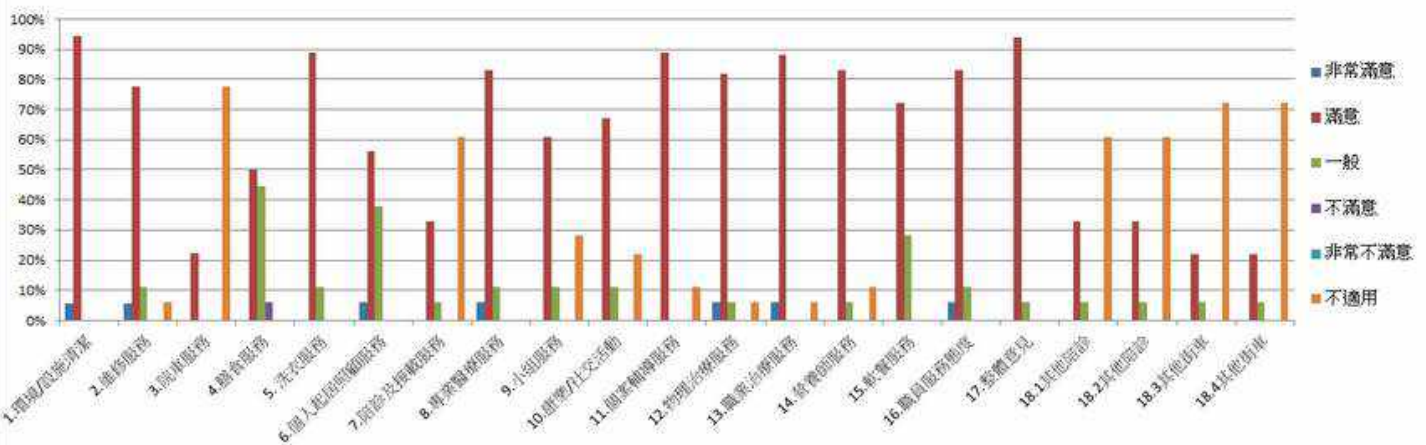
為了解服務使用者對服務之意見，我們在三月期間分別進行長者及家屬服務意見問卷調查，是次問卷調查範圍包括：環境清潔、個人照顧服務、醫療服務、康樂服務和整體服務水平，在此衷心感謝長者及家屬們對本院的滿意評分、讚賞及改善建議。下圖為長者及家屬之整體意見調查結果及各項服務之滿意程度，以供詳細了解。

## 院舍

2022-2023年院舍服務使用者滿意程度問卷調查總結



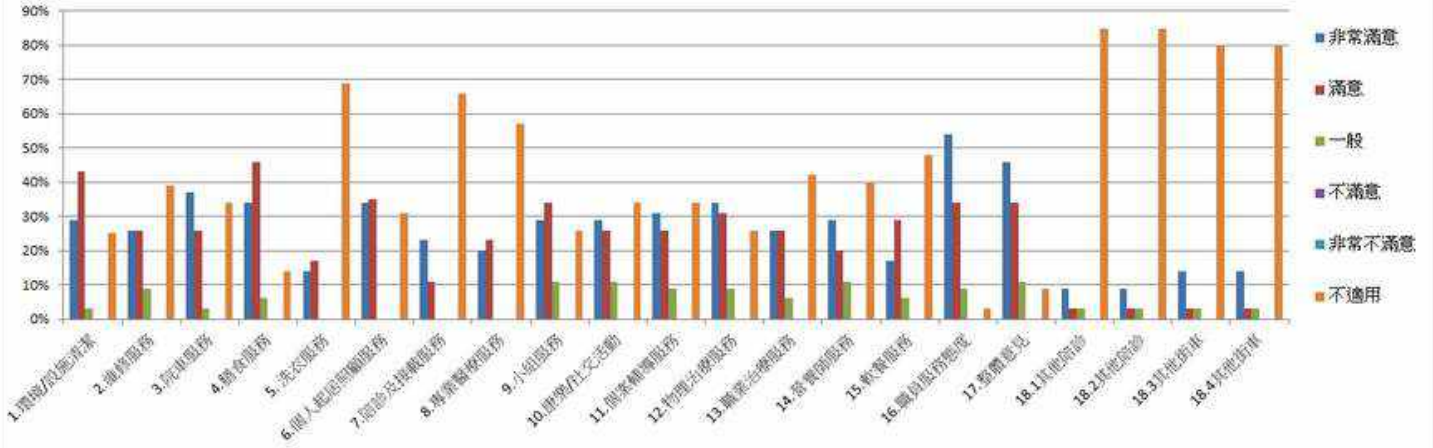
2022-2023年院舍服務使用者滿意程度問卷調查總結



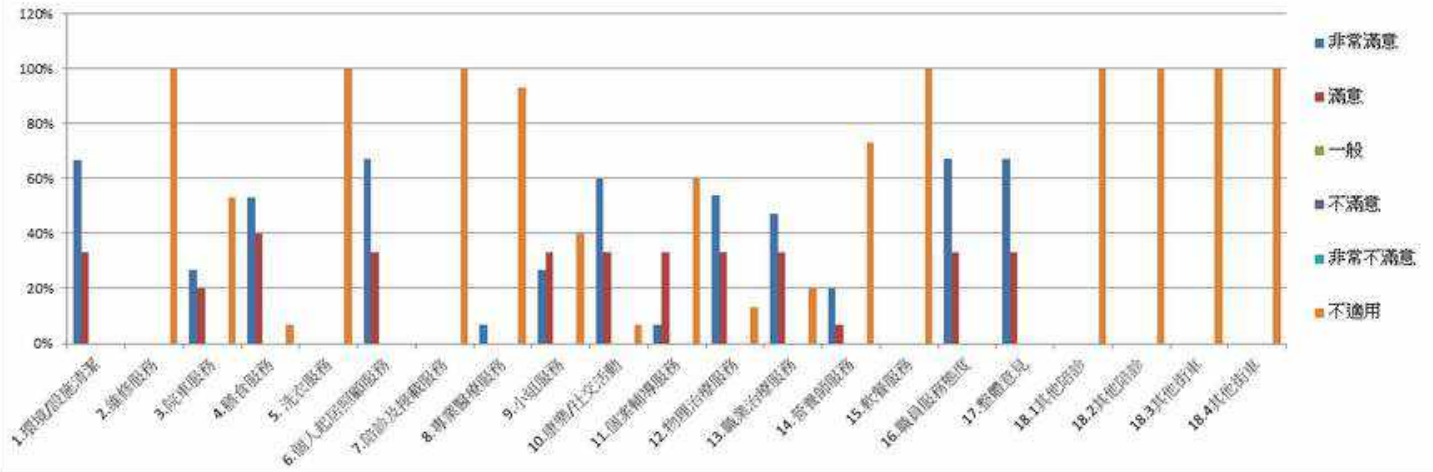


# 日間中心

## 2022-2023年日間中心會員家屬滿意程度問卷調查總結



## 2022-2023年日間中心會員滿意程度問卷調查總結



# 問卷意見總結

衷心感謝長者及家屬們對本院提出的寶貴意見，本院會繼續努力提供優質服務，以下為意見總結及院方回應：

| 意見   | 院舍回應  |
|--|---|
| 疫情探訪安排：<br>家屬希望可以不用預約探訪，並回復疫前探訪模式。                         | 鑑於疫情逐漸緩和，本院已於2023年4月24日起，實行最新探訪安排，為有效控制人流，所以未能提供即日預約，如有特殊情況，本院亦會彈性處理。   |
| 外購服務：<br>接載服務有時未能提供服務及準時到達；陪診服務的職員參差不齊，質素不統一，且接載和陪診服務收費較貴。 | 本院會向相關接載及陪診服務反映情況和提出意見，而有關收費及收款方式由提供陪診服務/接載服務釐定，收費亦會每年調整，院舍並無收取任何中介人費用。 |
| 院舍設備：<br>家屬希望改善門口外的空氣流通，等待時太焗促                             | 由於門外屬於房屋署監管，已向房屋署反映情況，本院亦在門外添置風扇，改善焗促的情況。                               |

# 問卷意見總結

| 意見  | 院舍回應  |
|---|---|
| 護理及照顧長者方面:<br>家屬希望多些人關顧長者，多留意長者需要，例如:定期剪指甲。 | 本院舍重視對長者的照顧，也會因應長者的需要提供適切服務。此外，社工組亦會了解長者情況及需求，提供不同的活動及安排義工探訪。   |
| 衣物方面:<br>家屬反映衣物有遺失情況。                       | 為防止衣服遺失，院舍採取以下措施：<br>1. 所有家屬交來物品必須於護理站由護士登記。<br>2. 衣物交去車名牌後才可放入長者櫃。<br>3. 每次洗澡換衣物出洗、或由洗衣房收回衣物，必須檢視名牌是否清楚，以免弄錯。<br>4. 如發現有遺失，必須即時跟進。 |
| 院舍職員支援:<br>家屬希望填寫單據、表格時可提供協助。               | 本院舍樂意為家屬提供支援及解決家屬填表時的問題。  |
| 餐膳方面:<br>院友反映白飯太軟身，蔬菜硬度不合適院友食用，例如:蓮藕。       | 本院已向廚師反映意見及檢討餐膳，並留意食物的品質是否合適院友食用。   |

誠邀你向本院提出任何意見或建議，你的意見有助我們持續改善及提昇服務質素，你可在空白位置填上意見並交回本院，多謝支持!



保良局  
PO LEUNG KUK



|     |                                  |                                 |
|-----|----------------------------------|---------------------------------|
| 負責人 | 陳詠兒女士<br>營運經理                    | 許崇正先生<br>服務經理(安老)               |
| 電話  | 37410850                         | 22778198                        |
| 傳真  | 37410851                         | 28902097                        |
| 電郵  | tinyanhome<br>@poleungkuk.org.hk | soc.admin<br>@poleungkuk.org.hk |
| 地址  | 新界天水圍天恩邨<br>服務設施大樓三樓及四樓          | 香港銅鑼灣禮頓道 66 號<br>莊啓程大廈5樓        |

