

## 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。

- 標準1 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。
- 標準2 服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。
- 標準3 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。
- 標準4 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。
- 標準5 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。
- 標準6 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。
- 標準7 服務單位實行政策及程序以確保有效的財政管理。
- 標準8 服務單位遵守一切有關的法律責任。
- 標準9 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。
- 標準10 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。
- 標準11 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)。
- 標準12 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。
- 標準13 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。
- 標準14 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。
- 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，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。
- 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。

如有查詢，歡迎向社工組了解。

如對本院或頤智園服務有任何查詢、意見或建議，可即時向當值職員提出。

閣下的意見有助我們持續改善、提昇服務質素，日臻圓滿，感謝支持。

|       |                             |                           |
|-------|-----------------------------|---------------------------|
| 本院負責人 | 張飛先生<br>高級安老社區服務經理          | 林璇姑娘<br>主任                |
| 電話    | 2277 8888                   | 2349 4800                 |
| 傳真    | 2890 2097                   | 2952 9867                 |
| 電郵    | soc.admin@poleungkuk.org.hk | siuming@poleungkuk.org.hk |
| 地址    | 香港銅鑼灣禮頓道66號<br>莊啟程大廈五樓      | 藍田廣田邨廣軒樓及<br>廣雅樓地下及一樓     |

大家可使用以下QR CODE  
進入本院網頁。



督印人: 林璇姑娘 編輯: 社工陳敏欣 印刷數量: 200本 印刷日期: 03/2019

### 保良局蕭明紀念護老院

九龍藍田廣田邨廣軒樓及廣雅樓地下及一樓

電郵: siuming@poleungkuk.org.hk

電話: 2349 4800

傳真: 2952 9867



# 保良局蕭明紀念護老院

## 2019年1-3月號

## 蕭明 KOL — 24週年院慶聚餐

撰文者: 社工李姑娘

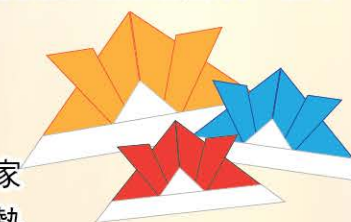
今年院慶院舍以「KOL」為主題，KOL是指因自身的專長或身為個別範疇的專家的一個簡稱。希望藉著本年院慶，帶出每個院友，家人或職員皆可以是一名KOL，有自己專長的地方或強項，從中欣賞自己，欣賞他人。以下我們看看其中兩位院友的專長吧！

### 摺紙達人鍾珍玲

珍玲是摺紙工藝高手，她可以單手摺紙鶴、鬱金香等，而且樂在其中，家人十分支持珍玲的摺紙興趣，給珍玲買來各種美麗的手工紙。珍玲非常熱情，喜歡把她的作品送給姑娘、院友，獲得大家一致的讚賞。

### Captain 梁細佬

梁細佬從前是船長，駕駛貨船往來香港、內地南方沿海港口。梁細佬身型高大，為人謙厚慈祥，與船員儼如一家人，合作無間，情同手足，一起經歷過無數次風高浪急的情境。





# 1-3/2019 活動花絮

撰文者：活動策劃幹事鄧姑娘



院友在新年慶祝會上製作屬於自己的新年飾物，十分高興！

蕭太每年新年到院探望院友，贈送福袋，送上祝福！

## 蕭明KOL—24週年院慶聚餐



院友李好與家人第一次參加院慶！



春天合唱團為我們獻唱！



院慶筵開12席，十分熱鬧！



義工「花mi貓」當天為院友畫上鮮艷奪目的彩繪。

## 新入宿院友

歡迎黃金富伯伯，梁細佬伯伯，李好婆婆、林養婆婆、梁順彩婆婆、林金彩婆婆加入蕭明這個大家庭！希望你們能適應院舍生活，開心生活！



黃金富伯伯



梁細佬伯伯



李好婆婆



梁順彩婆婆



林養婆婆



林金彩婆婆

## 職員新面貌

歡迎

保健員吳家欣姑娘，  
廚師陳觀英加入蕭明，  
為長者服務！



吳家欣



陳觀英

## 溫馨提示

### 1. 利器存放

為保障院友安全，懇請院友及家屬配合以下措施：

- 請院友勿自存利器、家人亦不要提供利器予院友。
- 本院職員會定期巡視院舍環境，如發現院友收藏利器，會通知家人取回。

### 2. 院友零用金

存放於本院之零用金用作支付醫療物品及日常開支，包括活動費用。請院友/家人定期到社工組查詢結餘及簽收收據，如零用金不足，需盡快存入。



2019年  
1-3月份  
善心捐獻

陳仲曦 \$2000

LEUNG WAI BING \$5000

小蜜蜂慈善基金 \$3734.2

十分感謝您們對院舍的支持及捐獻，有關款項將全數撥歸本院活動或設施改善之用。

如閣下希望捐獻，可向社工組查詢。

保良局蕭明護老院全體各位：

我代表前院友陳潤好家人，萬分感謝您們的關懷、愛護，人生後期的護理的確很辛苦，眼睜睜看您們全體醫護、護理員工上上下下都無微不至用心去照顧、料理、社工們李姑娘等等的支持及鼓勵家人心里的苦悶，做得好好，令我心中平靜，去面人，唯忘您們，萬分感謝，令我媽媽老有所托，老有所歸，度過她的人生終點，感恩的心，感恩有您們！並祝本院全體員工身體健康，萬事如意，工作順利，簡單的祝福，深深的阿儀。

家人：陳潤好  
13-03-2019

院友陳潤好家人感謝本院對院友的照顧！