

## 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8 服務單位遵守一切有關的法律責任。                                       |
| 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3 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。                                     | 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13 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。                                   |
| 標準7 服務單位實施政策及程序以確保有效的財政管理。                                     | 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券服務有任何查詢、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	梁麗冰女士 安老服務經理	林璇姑娘 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 莊啟程大廈五樓	藍田廣田邨廣軒樓及 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：梁麗冰女士 編輯：社工陳敏欣 印刷數量：200本 印刷日期：12/2019

### 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  
PO LEUNG KUK

# 保良局蕭明紀念護老院

2019年10-12月號

生命故事—院友張金妹

## 走過一個世紀的寶貝

撰文者：社工李姑娘

### 似水流年

1914年，第一次世界大戰爆發，同一年，張金妹在馬來西亞的吉隆坡出生。

1931年，金妹十七歲，隨母親由吉隆坡回到家鄉廣東開平，翌年完婚。丈夫是菲律賓華僑，不久，喜獲一個千金。但丈夫要回菲律賓工作，夫婦相聚的日子寥寥可數。

1939年，第二次世界大戰席捲全世界，金妹的丈夫在戰亂中不知所蹤。同鄉告訴金妹丈夫去買麵包途中被槍殺，失去伴侶和家庭支柱，金妹很快就從慌亂中定下神來，養育女兒。

1955年，面對中國改革、批鬥的日子沒完沒了，人心惶惶，金妹決定離開家鄉，帶著女兒隨她大哥來香港。

到港後，生活迫人，不容金妹有一刻歇息。她多方打聽後，經人介紹，在工廠覓得一職，車縫牛仔褲，工廠工作一直做到退休。

### 目錄

生命故事	P.1-2	聖誕節小分享	P.8-9
紓緩治療專題	P.3	10-12月份活動花絮	P.10
「愛·在家」晚晴紓緩照顧同行計劃	P.4-5	讚賞/善長捐獻、物品捐贈/捐款呼籲、溫馨提示	P.11
山頂樂悠悠	P.6-7	服務質素標準	P.12

## 金妹的決定

金妹退休後身體健朗，甚少生病，頭腦清晰，理解和表達能力絲毫無減。女兒都當了祖母，四代同堂，住在同一屋簷下，她操持家務、定期飛吉隆坡探親。

退休生活維持了一段好長的日子，女兒和外孫早出晚歸，家中大部份時間只有金妹一人，她漸漸感到孤單寂寞。

1995年，金妹81歲，她毅然決定入住安老院，自己來到新開辦的保良局蕭明紀念護老院申請宿位。當時她條件適合，院舍主任鼓勵她先與家人商量再作決定。家人初聞金妹的主張嚇了一跳，經過溝通，家人理解和接納金妹的決定。

轉眼間，金妹住在本院已經踏入第十四個年頭，她愛在節日回家給家人造糕點，喜歡參與院舍各類活動，對身邊事物充滿好奇，女兒經常探訪。現在，金妹已經105歲，身體依然健康，利用四腳架行動自如，家人和院舍同工都十分珍惜和呵護這個寶貝。



# 紓緩治療



## 公眾諮詢：晚期照顧及預設醫療指示

撰文者：社工李姑娘

食物及衛生局有關《預設醫療指示》和《病人在居處離世》的晚期照顧立法建議，在今年9月已展開公眾諮詢，目的是維護病人的自主權，提升病人的生活質素，幫助家屬面對親人病重以至離世。

是次諮詢文件提出30條問題，蒐集業界和公眾意見，如果贊同者眾，就會修訂互相矛盾的法例和政策，確立清晰的法律架構，以便全港推行《預設醫療指示》和《病人在居處離世》。(諮詢文件內容可在食物及衛生局網頁中瀏覽)

「晚期照顧」也稱「紓緩照顧」，專指為進入晚期、將近離世的病人提供紓緩性而非治療性的照顧。

訂立《預設醫療指示》完全出於自願，而且必須在精神上有能力作出決定時，以書面指明自己一旦無能力作決定時所拒絕的治療。

《病人在居處離世》是指病人可在其選擇的地方渡過最後的日子，例如在家中或安老院，而不一定在醫院。

香港多間公立醫院和社福機構都有推行晚期照顧服務，本院亦於2016年獲賽馬會資助推行《安寧在院舍》計劃，邀請院友與家人一同參與、商討晚期照顧計劃。



如對《安寧在院舍》計劃有任何查詢，歡迎聯絡社工組。

# 活動介紹

撰文者：社工陳姑娘



## 「愛·在家」晚晴紓緩照顧同行計劃

是次計劃為期兩年(2019-2020)，希望向院友及家人推廣紓緩治療，讓長者在人生最後一個階段好好計劃身後事，面對死亡，達至「生者善別，死者善終」的目的。

### 「思前想後」 生死教育小組

讓院友從兒時、青年、成年、晚年作人生回顧，肯定自己的價值，培育正面的態度面對晚年、面對死亡。

### 「身心相印」殯葬參觀 (參觀華永會豁下墳場)

讓長者及家屬了解不同的殯葬服務，推廣環保葬禮；希望長者能開放與家人表達及商討後事安排，不再局限於傳統葬禮。

### 「超越生命線」 情緒支援及講座

由社工安排情緒輔導及講座予長者及家屬，與長者在晚期中同行，慰藉臨終人士及家屬，肯定生命價值。

### 「毋懼死亡」陪葬品購買

加強長者與家屬間的意願表達，讓長者揀選自己喜愛的物品作陪葬品，增強臨終長者的自主性。

### 「毋忘我」生命小冊子

以生命回顧為主題，邀請家人與長者拍照留念，與長者一同回顧人生、與摯愛留情話等，製作電子版生命小冊子，留給長者及家人一個美好的回憶。

### 「不怕生死」講座

由護士講解紓緩護理知識，教授長者、家屬有關之護理、預設醫療指示、非留醫病人不作心肺復甦術同意書等，讓家屬及長者有更多的選擇，不再局限於醫院渡過人生晚期。

### 愛在回憶中找您

在院舍設立懷緬閣，為離世長者舉行追思會，邀請逝者的摯親及職員一同出席，表達對逝者的追憶和思念。



如對計劃有查詢或報名，請聯絡社工組。

## 山頂樂悠悠

撰文者：福利工作員鍾姑娘

### 山頂廣場 如寶石般閃耀

今次活動帶了院友及家人一同遊覽太平山頂，除了可以從高處把維港兩岸的景色盡收眼簾外，亦能率先欣賞翻新後的山頂廣場。山頂廣場經過兩年多的優化工程，於今年8月以嶄新的面貌呈現，當中最為矚目的是如閃耀寶石般設計的弧形入口，猶如一顆寶石屹立於山頂，與維港互相輝映。



翻新後的山頂廣場真的儼如鑽石般！



飽覽山頂景色



### 全球首個大富翁主題館「大富翁夢想世界™」

商場除了換上新面貌，亦引入了全球首個大富翁主題館，該館於今年10月開幕，坐落於山頂廣場。為了令玩家猶如置身大富翁世界中，場景以現代化科技及4D遊戲技術，把經典遊戲元素，如銀行、水務局、監獄等立體呈現眼前。



希望下次再與院友及家人暢遊山頂，參觀大富翁主題館！



## 香港杜莎夫人蠟像館



與陳寶珠合影

這次上山頂還有另一個重點行程—參觀香港杜莎夫人蠟像館。蠟像館於2000年開張，是香港杜莎夫人蠟像館在亞太區的第一間分館，位於太平山頂凌霄閣內。

館內共有11個主題，分別是「魅力香江」、「英國皇室」、「風雲人物」、「電視直播室」、「世界首映」、「韓流專區」、「功夫專區」、「體壇猛將」、「幕後之旅」、「樂壇巨星」和「魔幻王國」，每個蠟像都栩栩如生、唯妙唯肖，像真度很高，讓人分不清真假。院友與家人看到著名的人物後都表現興奮，紛紛拍照留念，留下美好回憶。



當后冠滋味



與武打巨星一甄子丹切磋



成為英國皇室的貴賓，與女皇會面



與曾志偉合照

## 後記

實習社工、福利工作員鍾姑娘與長者在藍天下留情影。

張家耀：  
平日只能見到長者在院舍生活的面貌，原來長者走出社區時，也有活潑的一面！



福利工作員鍾姑娘：  
先跟大家打個招呼！我是剛入職的福利工作員鍾珊珊姑娘，很開心入職不久便有機會與院友一同外出旅行，期望日後與院友及家人有更多的相處，多多指教！

許佩儀：  
站在山頂上，眼前看到最美麗的，不是風景，而是長者的笑容。令我反思自己平常應更多關心長者，給予陪伴！

# 聖誕節小分享

撰文者：社工陳姑娘

談起聖誕節，我們很自然聯想到大紅花、聖誕老人服、紅色裝飾品，但你有沒有想過紅色與聖誕節有什麼關係？原來紅色與聖誕節的聯想是來自一個汽水品牌的廣告。早在十七世紀，當時的人相信綠色植物有抵禦嚴寒、不會枯死的魔法，故多以綠色裝飾聖誕節，連聖誕老人的服飾都是綠色。直到一九三零年，一個汽水品牌的廣告將紅色作為產品顏色，並融入在聖誕老人的服飾上。沒想到，這個廣告十分成功，並播放三十五年之久。從此，紅色就與聖誕節有著密不可分的關係，成為聖誕節的專屬顏色。

而談起聖誕老人，不得不說一班勞苦功高的馴鹿們，跟隨到各地派發禮物。考考你，聖誕老人共有多少隻鹿為他拉車？

無錯，答案是有十二隻馴鹿，部分馴鹿的名字都取自《聖誕前夕》這首詩中。當中最具代表性的馴鹿－魯道夫，不知道大家有沒有聽說過？魯道夫經常被取笑有一個紅鼻子，在一次在一個大雪紛飛的聖誕夜，其他馴鹿因看不清楚前方的狀況，魯道夫便利用牠的紅鼻子作為信號，以領頭鹿的角色集合並帶領迷路的馴鹿們。自此，不論雨雪風霜，魯道夫的紅鼻子像燈塔一樣穿透迷霧，帶領聖誕老人給孩子送上幸福。其實，牠是最後才加入拉車行列的，卻擔當著頭的角色。

## 聖誕聯歡會



今年聖誕食隻大火雞，有院友更表示係第一次食火雞！真係好開心！ Merry Christmas!

## 聖誕探訪—藍田綜合家庭服務中心



一班有心的長者義工為院友獻唱金曲及聖誕歌曲，讓這個聖誕更添溫暖！



8



9



# 10-12/2019活動花絮

## 創藝同行畫畫小組



## 創藝同行手工小組



飽覽山頂一覽無遺的景色。



聖誕將近，與院友一同製作聖誕樹及吊飾，感受濃厚的節日氣氛！



今次導師教院友畫禪繞畫，院友第一次接觸，亦有板有眼！



## 創藝同行音樂小組



導師陣容強大，功架十足，為院友們獻唱金曲！



## 愛心義賣日



一年一度的愛心義賣日，承蒙熱心人士捐贈商品，包括日用品及食物等，讓院友及社區人士以優惠價購買物品，又為保良局籌得善款，一舉兩得、反應熱烈！

特別鳴謝：  
奧利佳有限公司 陳漢深有限公司  
永樂蛋莊

## 2019年長者日—長者日知多少？

1. 每年11月第三個星期日舉行
2. 最初名為「老人節」
3. 希望表揚長者對社會的貢獻，及宣揚老有所養的信息



院友黃美德在感謝卡上逐字逐句寫上讚美，感謝長者對社會的貢獻！



## 善心捐款

## 2019年10-12月善心捐獻

陳仲曦 \$6,000 院友黃燦延伯伯 \$629  
院友馮斯鏡伯伯 \$2183.1 長者王秀玲捐贈奶粉

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。

## 謝信

### 院友黃燦延家人感謝本院對院友的照顧！

致護理組全體同仁

每一位護理員、保健員、前護理員、和家務員，用心的照顧黃燦延伯伯，我們身為家人表示非常感謝。目前知道伯伯的病情，在護理照顧上必定有虧欠，感謝你們對他的包容，盡力地滿足他的需要，安樂地吃飯、給他刷牙。  
在散步的一細數您們每一位的姓名，道謝，但您們的專業態度、服務精神給予我們深刻的印象和體貼，燦延伯伯在院舍獲得你們的照顧，生活更充實，更覺更有意思。  
也謝謝 陳仲曦 小姐，不僅懂得燦延伯伯的困難，也懂得你和他其他伯伯，對每位老人照顧有加，這所負的難度，更和我們家屬精神得到。  
最後再次道謝你們每一位護理組的同事，謝謝！  
黃燦延家人啟  
2019年10月29日



致黃燦延伯伯家人

院長、副院長、社工陳小姐、社區組每一位職員、護理組全體、服務員全體  
在此衷心感謝您們每一位照顧過黃燦延伯伯，謝謝您們付出耐心，無條件的包容燦延伯伯的脾氣，辛苦您們了。  
短短數日的相處，我們家人真的放心，有您們為燦延伯伯，院友和副院長對我們的照顧，社區組提供給家庭的支援和計劃；護理組專業的護理照顧；服務員提供的溫暖環境，一切一切，都是最後愛的安眠藥，在伯伯接受服務的日子裏，院舍都是給予強壯，並是地配合，努力幫助他適應新生活，曾護他，能夠得到各位的關愛，是燦延伯伯的福氣，也是所有與服務伯伯長壽的福氣。  
謝謝您們在社區裏所接受的心和服務服務，祝燦延伯伯身體健康。  
黃燦延家人啟  
2019年10月29日



## 溫馨提示：

- 1. 利器存放**  
為保障院友安全，請院友勿自行存放利器或家人勿提供利器予院友。如有需要，例如切生果，請通知職員協助！
- 2. 家人外帶食物及食物存放**  
請家人購買保質期較長的食物予院友，例如餅乾，院友既可隨時享用、食物又方便貯存！如購買生果，如香蕉，亦請盡快享用。所有食物記得放在食物盒內，以免滋生蚊蟲！
- 3. 院友零用金**  
存放於本院之零用金用作支付院友醫療物品及日常開支等，請院友或家人每月向社工組查詢結餘及簽收收據。記得按時存入零用金，確保戶口有足夠金額啊！