

# 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。

<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。	<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。
<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。	<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。
<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。	<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。
<b>標準 7</b> 服務單位實行政策及程序以確保有效的財政管理。	<b>標準 8</b> 服務單位遵守一切有關的法律責任。
<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。	<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。
<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)。	<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。
<b>標準 13</b> 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。	<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。
<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。	<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。

如有查詢，歡迎與中心接待處或社工組職員聯絡。

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:	蘇建翹先生 營運經理	馮偉業先生 服務經理(安老)
電話:	2267 4579	2277 8198
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  
PO LEUNG KUK

# 癸末年樂頤居

2023年5月號

督印人：馮偉業、蘇建翹 編輯：謝智寧 採編：李蕙明、鄧麗君、唐需霖



## 樂頤居喜訊

樂頤居現時合約的經營權將於2023年10月31日屆滿，衷心感謝各位長者和家屬一直對樂頤居的支持和信任。社會福利署已於本年3月29日向本局批出新的營運合約，新合約下，樂頤居的全面運作階段為2023年11月1日至2028年10月31日。本院將繼續致力為長者提供貼心服務及更多精彩節目。歡迎各位向我們提出意見，讓我們的服務可以不斷進步。

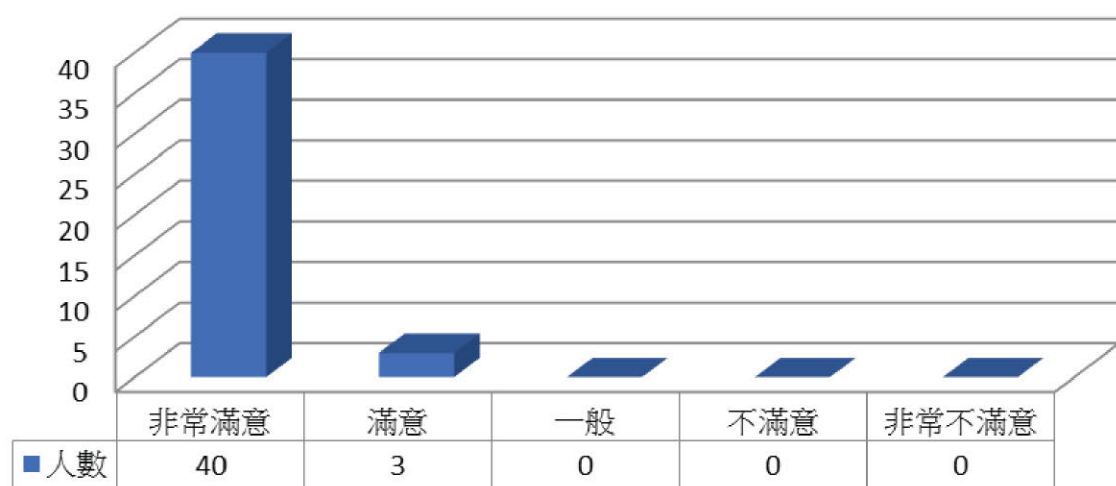


# 保良局癸末年樂頤居 2022-2023年度服務意見問卷調查

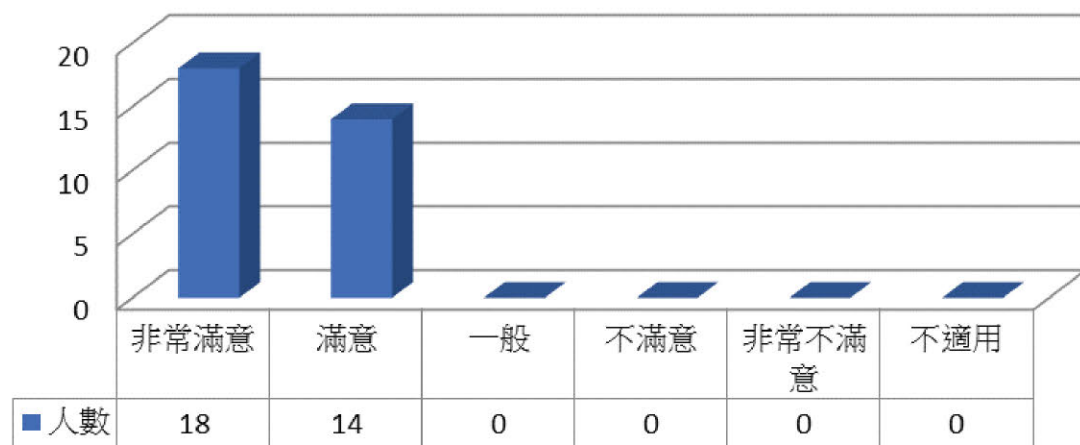
本院冀望藉著諮詢及檢討並積極改善服務，所以本院進行了分別為長者及家屬而設的服務意見問卷調查。

下列是院舍服務意見調查問卷內院友及家屬的整體意見

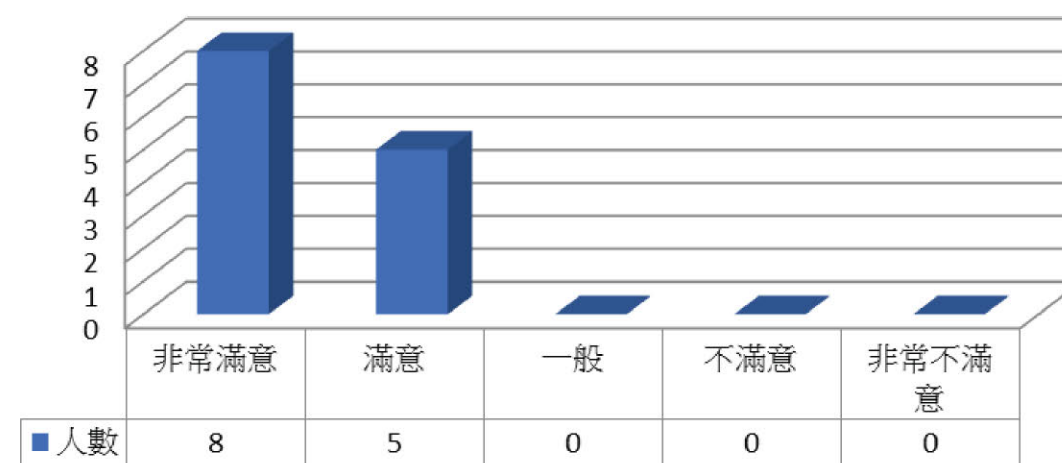
## 2022-2023年度年院舍服務院舍使用者 滿意程度問卷調查總結



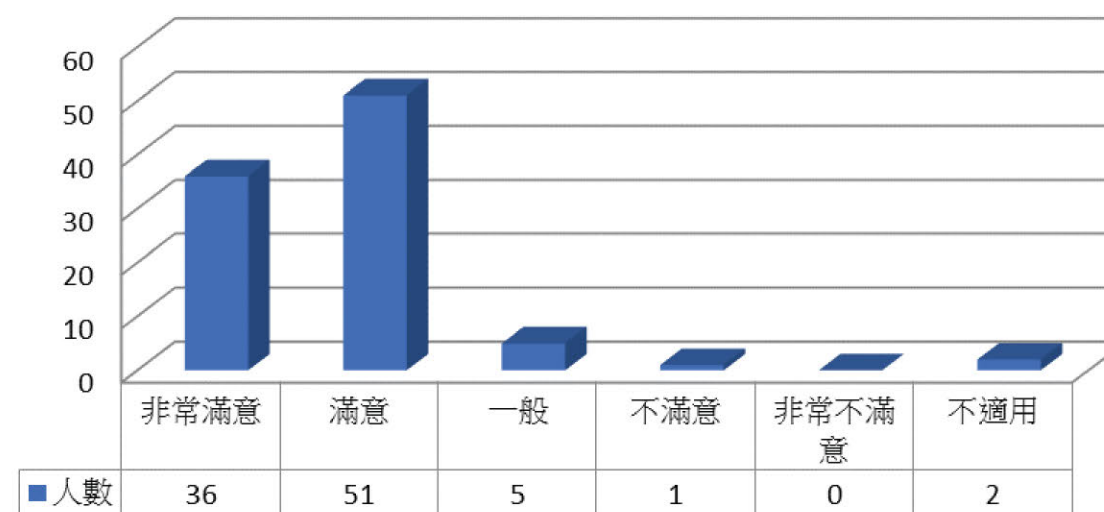
## 2022-2023年度日間中心服務會員家屬 滿意程度問卷調查總結



## 2022-2023年度日間中心服務會員 滿意程度問卷調查總結



## 2022-2023年度院舍服務院舍家屬 滿意程度問卷調查總結



衷心感謝各院友及家屬對本院的包容和鼓勵！你們的肯定和支持無疑是院舍各同工的動力來源。

本院會定期進行檢討及持續革新，務求讓院友享受貼心舒適的生活環境之餘，亦能讓家屬得到卓越的服務。