

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>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。</p>	<p>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。</p>
<p>標準 3 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。</p>	<p>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。</p>
<p>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。</p>	<p>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。</p>
<p>標準 7 服務單位實行政策及程序以確保有效的財政管理。</p>	<p>標準 8 服務單位遵守一切有關的法律責任。</p>
<p>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。</p>	<p>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。</p>
<p>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)。</p>	<p>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。</p>
<p>標準 13 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。</p>	<p>標準 14 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。</p>
<p>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。</p>	<p>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。</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

2019年5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

活動花絮



創藝同行

手工班

第三期創藝同行舉辦了音樂班、手工班和水墨畫班，吸引了老友記踴躍參加。老友記十分投入小組活動，發掘了他們的小宇宙，個個都化身成為創藝大師。



水墨畫班



音樂班



創藝同行故事分享

劉蔭棠伯伯(85歲)

音樂一直都是人與人之間傳情達意的一種途徑，亦是其中一項老友記們最享受及喜愛的活動。在音樂班之中，最為活躍的成員必定是劉蔭棠伯伯。還記得當初這位老友記比較害羞，儘管聽到熟悉的歌詞及旋律，也甚少



開口歌唱，只管默默地打著拍子。



其後，隨著導師及義工的鼓勵，他也漸漸變得活躍起來，在班中也顯得格外投入。同時他也是班中的「開心果」。在大家歌唱時，

他不時會歡呼，高叫助興；突如其來的一句「好歌！」經常都逗得大家捧腹大笑。自此之後，蔭棠也一直擔當著音樂班的快樂之星，令整個音樂班的氣氛變得更加歡愉。

