

「以人為本」綜合復康服務的管理及團隊建立

服務的管理及團隊建立

講員：嚴日強先生
院長/服務主任



匡智會
Hong Chi Association

匡扶智障 FOR people with intellectual disabilities

匡智粉嶺綜合復康中心
Hong Chi Fanling Integrative Rehabilitation Complex

➤ 中心分八個部門，共**227**位員工

部門	職員人數		
	全職	半職	時薪
中央行政部	24	0	0
綜合服務部	69	4	0
匡智地區支援中心-新界北區	30	2	2
住宿照顧部	43	2	0
綜合職業復康服務部	22	2	0
專業治療部	6	0	0
匡智賽馬會玻璃樽回收計劃	5	0	0
成人教育部	1	0	15
總數	200	10	17
全院職員人數	227		



➤ 分八個部門，提供24種不同服務，服務使用者人數超過1400人

部門	服務	服務名額	部門名額
日間服務部	日間展能中心	70	177
	中度宿舍/臨時暫宿服務	33	
	嚴重宿舍/臨時暫宿服務	63	
	輕度宿舍/臨時暫宿服務	11	
成人教育部	成人教育服務/滙豐銀行慈善基金社區教育學院	300	300
匡智地區支援中心 - 新界北區	訓練照顧及支援 家庭支援 家庭閒暇活動，兒童及成人健樂會 義工發長及社區教育 社區復康訓練 暫顧及假期照顧 個人發展計劃 自閉症人士及殘疾人士挑戰性行為支援 嚴重殘疾人士日間照顧	670+	+670
住宿照顧部	長期住宿/臨時暫宿服務	53	63
	日間護理	10	
綜合職業復康服務部	陽光路上在職培訓計劃	36	106
	在職培訓計劃	30	
	超卓服務隊	40	
匡智賽馬會玻璃樽回收計劃	回收玻璃樽	6	6
專業治療部	職業治療/物理治療/臨床心理學服務	169	169
總數	26	1491+	

院長存在的三大理由

(一) 建立使命並使之承傳

院長訂定出大家都能接受，且能一起努力的理念，將可成為一股強大的力量。



(二) 建立渴慕達到個人/團隊第一的熱情

也就是將同工「喜歡的事」、「擅長的事」與他的職務角色與責任接軌。



由前線同事研發的媽咪奶皂



由前線同事研發汽球藝術

(三) 將績效與成就回饋同工，並與獎賞結合



匡智會
Hong Chi Association

匡扶智障 FOR people with intellectual disabilities

匡智粉嶺綜合復康中心
Hong Chi Fanling Integrative Rehabilitation Complex

「建立使命」

- 「傷健共融、人間有情」
- 和諧、關懷、自主、自信、尊重



匡智會
Hong Chi Association

匡扶智障 FOR people with intellectual disabilities

匡智粉嶺綜合復康中心
Hong Chi Fanling Integrative Rehabilitation Complex

「團隊建立」

- 珍惜你的同工
- 為他們考量
- 發揮你的同工
- 塑造你的同工



「績效獎賞」

- 與績效表現結連的酬賞
- 關注是最大的酬賞
- 成就感/ 滿足感
- 自我發展與夢想實現



「理」想的職員培訓及發展計劃

■ 重視「人才的栽培」
2004年至2013年，共安排/舉辦 630個培訓講座，共12,000名職員人次參加。



「理」想的職員培訓及發展計劃

制定11項職員必修課程：

- (1) 新同工導向課程
- (2) 新同工職安健導向課程
- (3) 清潔工作健康及安全需知
- (4) 餵食技巧
- (5) 扶抱及轉移技巧
- (6) 基本急救演習工作坊
- (7) 派藥基本常識
- (8) 脫身法及控制法
- (9) 傳染病感染控制演習
- (10) 中心職安健及緊急事故
- (11) 五常法工作坊



「理」想的職員培訓及發展計劃

制定9本工作手冊規範工作準則：

- (1) 中心職員手冊
- (2) 五常法執行手冊
- (3) 工作場所清潔及環境衛生實務手冊
- (4) 職業及安全健康管理手冊
- (5) 良好內部溝通實務手冊
- (6) 危機管理手冊
- (7) 風險評估管理手冊
- (8) 中心法例與法規、現場工作指引



有效提升員工「關鍵能力」的培訓方案

培訓方案的實踐策略：

- 各職級制定度身訂造的培訓方案
- 為新員工配設支援天使
- 個別員工恆常工作指導系統
- 「關鍵能力技能」的恆常操作與測試
- 知識管理策略的運用



準確資訊的有效傳遞

- ⊕ 內聯網的建立及運用
- ⊕ 同工分享平台的建立及運用
- ⊕ 資料庫的建立及運用
- ⊕ 員工資料庫的保護及備份
- ⊕ 外部關係的資訊科技應用



「情繫中心」期望人人愛中心

「真情茶軒」員工面見計劃



匡智會
Hong Chi Association

匡扶智障 FOR people with intellectual disabilities

匡智粉嶺綜合復康中心

Hong Chi Fanling Integrative Rehabilitation Complex

「情繫中心」期望人人愛中心

「新春團拜」晚膳暨員工嘉許計劃



匡智會
Hong Chi Association

匡扶智障 FOR people with intellectual disabilities

匡智粉嶺綜合復康中心

Hong Chi Fanling Integrative Rehabilitation Complex

「情繫中心」期望人人愛中心

2007年起持續推行
「互助、關懷及尊重」的訊息



2007年 ~ 「和諧與尊重」推動計劃



匡智會
Hong Chi Association

匡扶智障 FOR people with intellectual disabilities

匡智粉嶺綜合復康中心

Hong Chi Fanling Integrative Rehabilitation Complex

「情繫中心」期望人人愛中心

2008年 ~ 「我們這一家」
團隊建立計劃

2009年 ~ 強化版「真情茶軒」
員工面見計劃



匡智會
Hong Chi Association

匡扶智障 FOR people with intellectual disabilities

匡智粉嶺綜合復康中心
Hong Chi Fanling Integrative Rehabilitation Complex

「情繫中心」期望人人愛中心

2011 「新同工配對支援天使」
新同工適應計劃

2010 「一百萬零一個 - 愛在中心」
團隊整合計劃



匡智會
Hong Chi Association

匡扶智障 FOR people with intellectual disabilities

匡智粉嶺綜合復康中心
Hong Chi Fanling Integrative Rehabilitation Complex

「情繫中心」期望人人愛中心

2011足脊檢查

2012 同工伸展運動

2012年~ 「賞識文化」教育及實踐計劃



匡智會
Hong Chi Association

匡扶智障 FOR people with intellectual disabilities

匡智粉嶺綜合復康中心
Hong Chi Fanling Integrative Rehabilitation Complex

「情繫中心」期望人人愛中心

2013-2014 年度 匡智新界北聯網職員退修活動 TRY MY BREAD

日期: 1/3(六) 或 8/3(六) 或 22/3(六)
時間: 上午10:00 至 下午1:00
地點: 待定
費用: 全免 名額: 每班最多30人

內容: 二人一組合製蛋糕
熊貓方包班 / 馬卡龍班 /
卡通Cupcake 班 / 曲奇班
目的: 藉著自製蛋糕, 讓同工於忙
碌工作中鬆一鬆, 舒展身心。
同時透過合作活動, 增加團隊
精神。



2013-2014 年度 匡智新界北聯網職員退修活動 鯉躍龍門攀高峰

日期: 2014年3月29日(星期六)
時間: 上午9:00 至 下午1:30 [行山+ 食海鮮]
下午1:30 至 4:00 [參觀]

地點: 鯉魚門
費用: 全免

內容: 上午步行衛奕信徑第三段-魔鬼山, 參與野外
定向。午餐於區內一海鮮酒家。下午參觀循道
衛理楊震社會服務處鯉魚門晉朗綜合復康服務
中心。

名額: 共110人

[上午] 行山+ 海鮮

[下午] 上午行程完畢後, 同工可於下午參觀鯉魚
門晉朗綜合復康服務中心。名額: 55人

【集合時間及地點】

上午 9:00 - 匡智粉嶺綜合復康中心
C座綜合會堂



結伴遊鯉魚門
享受海鮮美食

截止報名日期: 21/2/2014

【活動目的】
藉著行山及野外定向活動, 增加團隊
之間的合作精神; 並透過參觀活動, 加
深同工對復康服務的認識。同時, 讓
大家結伴認識鯉魚門社區, 享受特色
美食, 渡過輕鬆又充實的一天!

整合管理實例 - 分享單位協作成果

- 職安健系統的建立與實踐
- 五常法管理與實踐
- 感染控制與風險管理
- 社會資本運作



服務整合實例 - 分享單位協作成果

「龍騰虎躍耀匡智」

「匡智樂齡人生譜」

「與夢飛行」

「匡智社區教育學院」

「一條龍職業復康服務」

「匡智賽馬會玻璃樽回收計劃」

「愛不止息」

「匡智動物治療」



匡智會
Hong Chi Association

匡扶智障 FOR people with intellectual disabilities

匡智粉嶺綜合復康中心

Hong Chi Fanling Integrative Rehabilitation Complex