



行政總監的話

我在上一期通訊提及聖保羅中心正進行策略計劃研討，為中心未來三年定出方向，與董事局成員、客戶和員工共同決定多個有待實施的策略目標。經過長時間諮詢之後，董事局已經同意以下各項目標：

1. 繼續提供房屋、服務和活動，延續聖保羅中心受社區重視的服務提供者的地位。
2. 處理在服務、活動和停車方面空間不足的問題。
3. 擴展中心的房屋及客戶服務模式以支援不斷增長的長者人口。
4. 增加合作夥伴改善社區內長者服務的效率和效力。
5. 繼續提高客戶與員工安全的文化意識。
6. 為聖保羅的籌款活動重新注入生氣。
7. 研究人力資源計劃以協助實現策略目標。
8. 善用即將步入退休的「嬰兒潮出生者」世代，繼續發展中心的義工計劃。

中心董事局重新確認中心的願景：為長者提供服務及居住環境，冀可在社區內舒適而有尊嚴地獨立生活。有關服務之提供，無分語言、文化或經濟能力。我們相信這些策略目標提供我們達成願景時需要的專注。我們知道，獲得你不斷的支持以及聖保羅專業團隊的力量，能夠為社區內長者們提供知識和援助使這個願景成真。

Larry Burke
行政總監

第4卷第1期 春天 2010

今期內容:

- ~ 行政總監的話 1
- ~ 撥款與活動
最新消息
- ~ 健康及安全角落 2
- ~ 義工及
員工焦點
人物 3
- ~ 客戶通知 4
- ~ 網絡新聞

中間插頁

** 客戶滿意度調查

** 康樂及健康推廣
活動

撥款與活動最新消息

New Horizons 撥款：中心獲支持進行兩項計劃，分別是預防及關注長者受虐，以及集中於積極生活模式和健康飲食方面的多元文化健康推廣。兩項計劃各得撥款\$25,000。

直接郵寄運動：中心透過直接郵寄運動籌得\$19,000，悉數支助日間服務中心支援顧客獨立自主及健康的生活。

5月8日星期六聖保羅鄰舍同行為長者：中心為步行籌款重整旗鼓及重新命名，令參加者可以不同的年齡組合參與社區活動，支持聖保羅的長者。聖保羅鄰舍同行為長者籌款活動將於五月舉行，我們期待參加者和支持者人數更勝去年。請帶同家人朋友，齊來參與。

6月30日星期三慶祝加拿大國慶：加拿大祖裔部的撥款令這個一年一度的活動十分成功，參加者參與遊戲、活動、藝術畫廊、考腦力問答題，分享燒烤和蛋糕。去年就有 1,100 人與我們共慶我們國家的生日。

健康及安全

H1N1 甲型流感最新消息

2010 年 1 月 27 日加拿大公共健康局宣布，第二波全國流行的 H1N1 甲型流感情況已經逐漸緩和，不過，這個 2009 年全國性流感病毒（H1N1 甲型流感）繼續是在全球傳播的主要流感病毒。世界衛生組織（WHO）於 2010 年 2 月 23 日報告表示沒有改變病毒的傳播等級。

控制傳染病 – 最佳方法

請繼續好好照顧自己，有助控制流感擴散：

- 要經常用肥皂和暖和的自來水清洗雙手以減少受流感感染的機會。
- 如果沒有肥皂和水，可使用含酒精成份的洗手液洗手。外出時，帶備洗手液於衣袋或手袋內。
- 咳嗽和打噴嚏的恰當禮儀：用衣物或手帕掩蓋口和/或鼻以減少細菌擴散。謹記咳嗽和打噴嚏後要清洗雙手。
- 盡量避免與病患者接觸。
- 如有擔心或感覺不適，請向醫生或專業的保健人員諮詢。

如何避免由酷熱引起的疾病

夏天轉眼將至，知道在極端酷熱的氣溫下如何保持清涼是很重要的。下列提示可令你安全渡過夏天：

- 儘管不覺得十分口渴，也要飲用大量清水和天然果汁，避免飲含酒精飲料、咖啡和可樂。
- 盡可能避免在烈日當空或酷熱天氣下外出。如須外出，安排於清早或黃昏時分，因為那時比較清涼，而煙霞水平可能沒有下午時分那麼高。到有空調或清涼的地方如購物中心、圖書館、社區中心或朋友家裡。
- 如果家裡沒有空調，稍微打開窗戶，將面向太陽那邊的遮光物、窗簾、百葉窗垂下。
- 身穿鬆身、輕便衣物和戴帽子。
- 定時以涼水洗澡或淋浴，或以清涼的濕毛巾降溫。



預防跌倒活動

跌倒是老人家遇到最大的健康問題，跌倒後行動不便和對跌倒的懼怕令他們不能獨立生活，行動能力和獨立能力減少的嚴重後果是傷者要入院或到護理院治療，甚至提早死亡。聖保羅中心將在這個夏天舉行預防跌倒活動，講解如何預防跌倒、減少受傷及最終能改善客戶的生活質素。工作坊由中心流動診所的員工主持，讓參加者能夠自助評估跌倒的風險（例如身體狀況、身體功能水平及環境的安全程度），並且建議參加者可能需要的裝置，同時示範能夠提高身體功能和減低跌倒機會和頻密度的運動。

請留意更多即將舉行工作坊的資訊。

義工焦點人物： Grace Praso, 行政

你從哪裡來? 1978年，我跟丈夫及兩名子女從泰國移居此地。

形容你一天基本上是怎么過的? 當有需求時，我主要擔任義務翻譯。我同時參與健康推廣、普通話工作坊及結伴聯繫活動。

你當義工有多久? 我已經在聖保羅中心當義工剛好一年。

什麼吸引你做這類工作? 我對人和生命等東西天生好奇。當我開始「退休人士」的旅程時，我希望做點事讓自己忙個不停，並且有助於別人的生活，答案就是義務工作。

一般來說為何人應該當義工? 義務工作令人懂得將空餘時間和才華獻給社會。

你對聖保羅中心有什麼想法? 聖保羅中心乃一傑出的非牟利機構，中心內員工及義工同心協力改善社區內

長者們的生活質素。

你空閒時會做什麼? 我喜歡園藝、插花（日本花道）、閱讀和旅遊。溫哥華、三藩市和哈利法斯是我喜歡的城市，它們的風景、山水和動植物同樣栩栩如生。

你最大的喜樂是什麼? 我最大的樂趣是我的子女在母親節送早餐給我在床上享用。

最令你氣惱的是什麼?

我不喜歡牛油果，因為它的味道恰如一磚牛油。



員工焦點人物： Eva Liu, 人力資源統籌

你從哪裡來? 我來自南中國一個城市福州。當年19歲的我獨個兒來到加拿大。

入職聖保羅中心之前，你做過什麼工作? 我在Seneca學院和約克大學修讀英語及人力資源管理。讀書期間，我在一家牙醫診所當辦公室助理。我於2008年參加了加拿大暑期工計劃開始在聖保羅中心當暑期工。

形容你一天基本上是怎么過的? 我沒有典型的一天，每一天都是一個刺激的經驗。有些日子，我要整天跟求職者面試。其他日子，我會花所有時間回覆員工詢問的電郵。

你喜歡你工作的哪些東西? 我喜歡我工作的各個方面，尤其是我一直所接觸人力資源部多種多樣的職務：招募及聘用、健康及安全、訓練統籌以及福利和退休金的行政工作。我有幸跟Diane Duncan一位出色的上司共事。

你工作的挑戰是什麼? 有時候，我工作的困難在於聘用員工時如何認定職位的最佳人選。在面試時，有些人的表現優於其他人，但沒有保證面試最好的那一位將來是工作表現最好的人。

你對聖保羅中心有什麼想法? 我喜歡聖保羅中心，我會向所有人推介聖保羅中心的就業和服務。我喜歡這裡眾人朝同一目標齊心協力工作，以及為社區提供最高質素服務的工作環境。

你空閒時會做什麼? 我大部分的工餘時間是跟我兩歲半的女兒Ella一起玩。我喜歡與家人共聚天倫。

什麼令你有內疚的快樂? 如果女兒讓我的話，我也喜歡在網上看電視節目。我女兒出世前，我與丈夫經常往看電影，不過，此景不再。



客戶通告

無香味環境：有香味的產品可能對部分人士，尤其是呼吸系統及心血管患者的健康有負面影響。請減少使用有香味產品，如香水、有香味噴髮劑、古龍水、有香味的除體臭劑及鬚後水。有助各人呼吸健康的空氣。



顧客服務政策：中心已修訂顧客服務政策，列明任何收到客戶的致意、意見或投訴的員工，務必代表客戶存檔一份報告，所有意見將轉交行政總監。客戶會告知收到意見及通知結果。匿名意見者將不會告知收到意見及結果。

聖保羅中心 Facebook：你可以成為聖保羅中心在 Facebook 上的‘粉絲’，並定期收到有關中心的最新消息及活動資料。請到中心網址 www.splc.ca 點擊 Facebook 的標誌即可。

新交通服務：聖保羅中心獲 Scarborough Ride 項目撥款，令交通服務時間提早至星期一至星期六上午 7 時。詳情請致電交通服務部：416-493-3333 內線 237 查詢。

周年紀念快樂：大廈竣工於2000年，今年是聖保羅臺慶祝落成10周年。

成為義工!

義工資料發布會

星期四，4月29日，上午10時至11時
星期二，5月11日，下午4時至5時
星期四，5月27日，上午10時至11時
星期二，6月8日，下午4時至5時
星期四，6月24日，上午10時至11時
星期二，7月6日，下午4時至5時
星期四，7月22日，上午10時至11時

義工迎新會

星期二，4月27日，下午4時至5時
星期二，5月25日，下午4時至5時
星期二，6月29日，下午4時至5時
星期三，7月28日，下午4時至5時
留意即將舉行的培訓班，內容計有：溝通技巧；健康與安全… 詳情請致電 416-493-3333 內線 267 向 Scott 查詢。

~ 網絡新聞 ~

聯繫嬰兒潮出生者：一個為 50 歲或以上人士而設的社區在線網絡。你可以就義務工作、分類廣告、社交活動、音樂及劇場、園藝、娛樂等各種題材進行發布及搜尋，此網站於 2009 年 11 月在多倫多成立分部。請到 www.linkingboomers.com

聖保羅中心 安省士嘉堡市

芬治大道東 3333 號

M1W 2R9

電話：416-493-3333

傳真：416-493-3391

電郵：michele@splc.ca

~瀏覽中心網頁~

www.splc.ca



中心使命

聖保羅中心是一所非牟利及以客為主的社區服務中心及耆老大廈，致力關懷及改善社區中長者的生活質素及提供專業支援服務。中心以專業及革新的服務精神，為社區內長者提供一個方便使用又全面和優質的社區生活。

願景

為長者提供服務及居住環境，冀可在社區內舒適而有尊嚴地獨立生活。有關服務之提供，無分語言、文化或經濟能力。

康樂活動

星期六，2010年4月17日 ~ 55歲或以上人士的結伴聯繫快速約會 ~ 這是一個可以讓你建立新友誼和或者造就情緣的社會聯網活動。費用：\$10（包括茶點）。康樂室 下午2時至5時。

星期六，2010年4月24日 ~ 塔米爾及僧伽羅新年慶祝會 ~ Puthandu Vazthukal!（新年快樂！）我們將會以分享具文化特色的食物、服飾和娛樂表演同慶塔米爾及僧伽羅的新年。請來與我們一起玩！費用：\$8。康樂室 晚上7時至9時。

星期四，2010年4月19日 ~ Mamma Mia ~ 這齣十分賣座的音樂劇喚醒樂隊 ABBA 的經典音樂，內容是一位母親、一個女兒和三個有可能是父親的迷人故事 – 離場後也不會忘記的故事！出發前先自行午膳。**The Princess of Wales** 劇場 下午12時30分至6時。向康樂組查詢門票價格。

星期六，2010年5月8日 ~ 聖保羅鄰舍同行為長者 ~ 加入我們的同行活動籌募支持長者積極和健康生活方式的經費。這是在母親節一家老幼為整個社區共同參與的活動。參加者不分年齡，另設大獎。聖保羅中心、Bridlewood 商場及 L'Amoreaux Collegiate 合辦這個全新活動。上午9時30分至下午1時30分。

星期三，2010年6月16日 ~ 大樂隊好運來 ~ 於聖保羅臺餐廳享用豐富晚餐後，參加有獎音樂問答遊戲，以及欣賞表演嘉賓 The Phyllis Styles 樂隊演出。費用：\$20 晚餐及表演；\$10 只看表演。聖保羅臺餐廳及康樂室 晚上6時至9時。

星期四，2010年7月8日 ~ 與唱片騎師 Even-Stephen 共渡 Kool 卡拉 Ok 之夜 ~ 享用美味晚餐後，有“DJ Even-Stephen”與觀眾分享一個充滿娛樂性的卡拉 OK 晚上，歡迎親友出席。費用：\$15。聖保羅餐廳及康樂室 晚上6時至9時。

星期日，2010年6月6日 ~ 長者服務展覽會（廣東話/普通話） ~ 同慶長者月，展覽會將陳列長者服務相關展品、資料和指南、舞蹈、合唱及獨唱演出及晚餐。\$28，晚飯於金皇朝酒樓，展覽及表演於城市廣場(Kennedy 夾 Steeles)舉行。上午11時至晚上9時。

星期三，2010年6月30日 ~ 慶祝加拿大國慶 ~ 齊來同賀國慶，有特別的儀式、智力問答遊戲、多元文化娛樂表演、燒烤午餐等不能盡錄！免費入場，Bridlewood 商場。

推廣保健活動

5月5日星期三及7月7日星期三~

糖尿病支援小組

時間：下午1時至2時30分

地點：聖保羅中心 Seminar Room C

5月26日星期三~

個人安全培訓（普通話）

時間：上午10時至中午12時

地點：多倫多警察局42分局

蔬果盒 ~ 以經濟價錢購買多品種的新鮮蔬果，由其是季節性和本地生產的農作物。附有烹飪提示和食譜，營養資料以及有關食物議題的新聞。**蔬果盒**是多倫多食物分享（FoodShare）致力促進市民獲得實惠而健康食物的計劃。

逢星期三送達及提取：

5月12日，6月9日，7月14日，8月11日

請於送貨日前兩星期繳付訂貨所需款項。查詢詳情可致電 416-493-3333 內線 227。

客戶滿意度調查結果 2009

感謝各位參與客戶滿意度調查的人士。你的意見及建議成為中心如何改善服務的指南。以你們的回應為依據，中心已於2010年二月份開始逢周一至周六於早上七時起提供交通服務。請繼續提供你的意見。

~ 客戶滿意程度 ~

超過百分之九十七的客戶對聖保羅中心的活動和服務表示滿意。百分之八十七人表示會向朋友和家人推薦聖保羅中心。

- 我感謝聖保羅中心員工的仁慈和諒解，我才能仍然居於家裡，否則，我要留在醫院。
- 我們始終推薦聖保羅中心，每個人都友善、有禮、合作，有大家庭的精神。中心的鍛煉活動讓家父得到真正的幫助；現在他遇見任何人都鼓勵他們要鍛煉。

~ 客戶安全 ~

健康和安全是中心的客戶重點項目。百分之八十五回應調查的人士指出，聖保羅中心提供服務時在確保安全方面做得好或者非常好。只有百分之七表示安全程度可以接受，以及百分之0.4認為有待改進。

- 聖保羅是長者的安全之所。
- 承建商出入時必須簽簿，和大廈周圍均設有警報器。

~ 客戶回應 ~

在2009年，接近四分之三的回應者同意聖保羅中心有聆聽和回應他們的建議和關心的事項：

意見： 調查期間收到建議後的回應。

聖保羅中心回應： 中心通訊送遞至所有客戶、其家人及醫護人員。

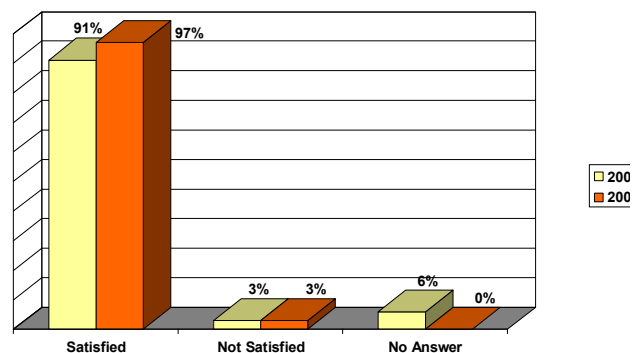
意見： 我不參加合唱團的原因是我對強烈香味過敏。我不知道現在的情況如何。

聖保羅中心回應： 中心正致力成為一個沒有香味的環境，可是，中心必須尊重各人的權利。中心已經在中心通訊、康樂指南及於告示版上張貼通告，要求訪客和客戶減少使用有香味的產品。

意見： 聖保羅中心是聆聽，我卻不肯定他們是否有跟進意見。

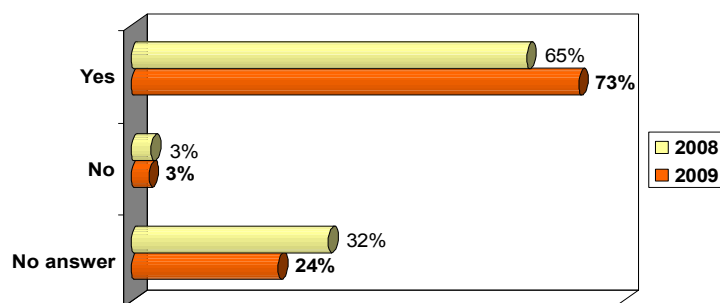
聖保羅中心回應： 中心現已實施處理致意、意見或投訴的新程序，請看顧客服務規則第四頁的客戶提示章節。

Satisfaction



Page 1

Feedback



Page 2