

(二)服务质素标准

《服务质素标准》适用于所有服务,目的是在管理和提供服务方面,界定服务单位需达到的质素水平。《服务质素标准》共有 16 项标准,以及分布于各项标准合共 53 条的准则,具体罗列服务单位在管理和提供服务应采取的机制。而这些机制根据四个原则制订,这些原则则为福利服务的大致目标或核心价值。这四个原则旨在:

1. 明确界定服务的宗旨和目标,并让公众可清楚知道提供服务的运作形式;
2. 有效地管理资源,管理方法应灵活变通、不断创新及持续改善;
3. 鉴定服务使用者的特定需要,并作出适当回应;
4. 尊重服务使用者的权利。

(三)服务表现评估

《服务表现评估》是依据《津贴及服务协议》,运用一套有系统的评估程序,客观地评估服务表现和建议改善服务的方向。服务表现评估包括两方面的工作,其一是机构须为每个服务单位进行自我评估,以确定他们符合服务表现标准;机构也须定期向社署提交自我评估报告、差异报告和统计资料。其二是由社署在风险管理的原则下,按各服务营办者的规模,随机抽选各机构辖下服务单位,在三年内接受社署的评估探访。此外,若服务单位出现服务表现问题,社署可随时实地评估单位情况,以及时了解问题,要求机构采取行动改善服务表现。

自我评估是评核服务营办者是否符合服务表现的第一步。假若有任何服务单位的中期统计数据(按 4 月 1 日至 9 月 30 日计)显示其表现未能达到相关的服务量标准及(或)服务成效标准时,服务营办者须在 10 月提交统计报告时,同时提交有关单位的差异报告,并采取适切的跟进行动以确保其年终表现可达致标准。每年 4 月,服务营办者须提交过去一个财政年度(由上一年 4 月 1 日至下一年 3 月 31 日)的自我评估报告,以评估其辖下各服务单位是否符合每项《服务质素标准》,以及相关的《津贴及服务协议》内所订明的基本服务规定和每个服务量标准及服务成效标准。假如某服务单位有不符合的地方,必须连同自我评估报告表提交改善计划;说明原因及如何促使低于标准的地方符合标准。

评估探访的制度,是社署监察服务表现的常规工作,用以确保服务单位就各服务质素标准制定政策及确实推行,并符合《津贴及服务协议》内所订明的“基本服务规定”。根据风险管理的方式,社署为各服务营办者抽选接受评

为协助机构面对转变,我们成立了一个由社署、机构及员工组织及独立人士代表组成的“整笔拨款督导委员会”,以监察整笔拨款的推行进度。

在2010~2011年度期间接受社署资助的171间非政府机构当中,164间以整笔拨款方式运作,它们所占的资助为社署对非政府机构资助总额的99%。我们的政策目标是最终以整笔拨款制度资助所有非政府机构,然而在现阶段我们没有规定所有非政府机构必须在特定时间内转行整笔拨款制度。

对资助制度进行改革后,社署引入新的模式编配新服务单位,目的是加强服务营办者的问责性,并确保其提供的服务是物有所值。新的编配模式主要有两种,其一是由社署邀请非政府机构提交服务素质建议书,经评审选出最佳的建议书后,社署便会与最佳建议书的非政府机构签订有时段性的津贴及服务协议。新的服务单位由社署以整笔拨款的方式向营办的非政府机构提供定额资助,而后者则须遵守津贴及服务协议所订明的规定营办服务。

另一种编配新服务单位的方法是透过公开招标方式,以质素及服务量作为评审标准甄选服务提供者。政府与中标者签订有期限的服务合约后,政府会向中标者提供合约金额,而服务提供者则须遵守合约规定营办服务。

三、服务表现监察制度

受社署资助的社会福利服务涉及公款,故其成本效益受到关注。此外,香港市民教育水平及消费者意识逐渐加强,他们对服务的质素、选择、问责性和透明度的期望,亦日渐提升。为确保公众能够获得优质社会福利服务,并在提供福利服务过程中加强问责性,社署与非政府机构合力建立了“服务表现监察制度”。该制度在1999~2000年度开始分阶段实行,在2003年4月全面实施,并适用于机构的受资助服务单位和由社署提供的直接服务。“服务表现监察制度”包括三个主要组成部分,即《津贴及服务协议》《服务质素标准》以及《服务表现评估》。

(一) 津贴及服务协议

《津贴及服务协议》为每项受资助服务而制订,若社署单位所提供的服务与受资助单位相同,社署单位亦须符合《津贴及服务协议》所规定的服务表现标准;而只由社署提供的服务,则须符合相应的《服务文件》。协议界定了各种服务的目标、范围、优先次序和所要求的表现标准(即基本服务规定、服务量标准和服务成效标准,以及服务质素标准)。《津贴及服务协议》也列出社署作为资助者和非政府机构作为服务营办者各自的角色、要求和责任。《津贴及服务协议》成为服务提供者策划服务的基础;而社署配合社会需求,会定期检讨相关《津贴及服务协议》的内容,以切合不断转变的社会需要。

保持密切联系,从交流中发现契机,从合作中互相学习,全面提升自我。民间团体要善于发现并合理运用社会上的宝贵资源,如发展义工不仅可缓解民间团体人手不足的问题,亦可有效扩展服务的覆盖面和受众范围。

二、香港民间团体——香港圣公会福利协会的经验分享

(一)机构简介

香港圣公会福利协会成立于1973年,以“个别关怀,全面照顾”为服务格言,通过综合服务手法和全面优质管理,为不同年龄和阶层的有需要人士提供多元化服务。无论零岁的婴儿还是超过百岁的长者,在协会服务范畴及资源许可下,都能得到适切的优质服务。协会的服务单位超过220个,遍布香港及澳门,分布广泛且联系紧密,期望与社区人士共同构建互相关怀和支持的社区。

协会自20世纪90年代开始探索一系列老年痴呆症服务,经过十多年的发展,已形成较为完善的服务体系,从服务理念与内容、工作模式与手法、活动设计与推广到资源获取与利用,均积累了一些经验。

(二)发展老年痴呆症的服务历程

20世纪90年代,随着老年人口的增加及人口寿命的延长,越来越多的长者患上老年痴呆症。他们失去记忆、对时间及方位感到混乱、情绪及行为变化无常甚至四处游荡,使得缺乏相关知识及护理技巧的照顾者倍感困扰,双方生活质素更是一落千丈。当时社会上并无特定的服务可以满足老年痴呆症患者及照顾者的特别需要,部分患者被安排入住普通安老院,他们的行为问题常滋扰其他院友,令职员工作压力及管理困难增加;部分患者居于社区,他们难以捉摸的情绪及行为问题常令家中的照顾者无所适从、心力交瘁。协会凭借高度敏感的服务触觉,积极关注并及时回应这一社会问题,自发组织辖下五所养老机构的同工为长者进行记忆和导向训练,以此延缓长者认知能力的衰退。协会亦积极思考并实践如何为老年痴呆症患者及照顾者提供适切的服务和支援,考虑到自身资源有限,协会主动向政府提出照顾老年痴呆症患者需要特别资源,希望政府能够重视此项服务需求,提供资源予以支持。

1999年协会成功申请到奖券基金的资助,在养老机构和日托中心进行为期三年的老年痴呆症特别照顾计划。协会成立老年痴呆症长者特别护理单位,全面关注患者身、心、社、灵各方面的需要,积极发挥创新精神及创意思维,建立起一套“以人为本”的跨专业服务模式,极大改善了患者及照顾者的生活质素。

利服务的发展。奖券基金的主要资金来自六合彩的收益,亦有来自拍卖车牌及利息的其他收入。基金批出的补助金一般用作支付提供福利服务的非政府机构所使用的楼宇单位的建筑、装修、翻新、购置家具及设备的非经常开支。随着近年来福利设施不断扩展,奖券基金亦用作资助非政府机构的受社署资助的福利服务的一般非经常开支,例如例行维修及保养工程。基金拨出的补助金亦可用作支付清楚界定的计划的薪金和营运开支,但有关计划必须有期限,并属于试验或创新性质。该计划的运作期不能超过四年。

(四)公开筹款许可证

根据香港法例第 228 章《简易程序治罪条例》第 4(17)(i) 条,任何人士或机构为慈善用途在公众地方组织、参与或提供设备以进行任何筹款活动,或售卖徽章、纪念品或类似对象的活动,或为获取捐款而交换徽章、纪念品或类似物品的活动,须向社署署长申请公开筹款许可证。此许可证主要为两类在公众地方举行的慈善筹款活动而签发,包括卖旗日及一般慈善筹款活动。

(五)卖旗筹款

凡获香港法例第 112 章《税务条例》第 88 条豁免缴税的慈善机构或信托团体,皆可申请公开筹款许可证或举办“卖旗日”,但卖旗筹款的机构需具备最少三年的慈善活动记录。以卖旗方式进行的慈善筹款,社署每年进行一次“卖旗日”分配,而所有成功申请的机构会获发“卖旗日公开筹款许可证”。一切公开筹款,机构所筹得的善款需用作申请表上所列明的慈善用途,并须提交经审计师审计的财务报告。

(六)设立特定目标的基金

行政长官先后在 2001 年及 2005 年的施政报告中,宣布成立为数 3 亿港元的“社区投资共享基金”及为数 2 亿港元的“携手扶弱基金”,供非牟利机构申请。“社区投资共享基金”的目的是推动社区参与,鼓励市民守望相助,促进社会融合,以及鼓励和促进跨机构(包括非政府机构和私营机构)及跨界别(如社会福利、教育等)的互相合作,以建立社会网络和推行社区支持计划。

“携手扶弱基金”是为推动政府、商界和社会福利界三方合作,建立伙伴关系,共同扶助弱势社群的背景而成立,非政府机构如获得商业机构现金或实物捐赠基金认可的计划,特区政府会给予等额的资助,以鼓励商界承担更大的社会责任。鉴于社会对基金的反应良好,特区政府将于 2010 年向基金再注资 2 亿港元,鼓励更多跨界别合作。

(七)香港公益金

香港公益金乃根据香港法例于 1968 年成立的法团,它是一间非政府、非牟利、财政资源独立及管理自主的机构。公益金集中向社会人士筹募捐款,以资助社会福利机构,为有需要的人士提供援助。

(八)其他基金

社署亦为其他基金提供行政支援,包括发出邀请信、审阅申请书及向有关基金提供审批意见,使非牟利机构可运用基金的资助以提供福利服务,其中包括“香港赛马会慈善信托基金”、“香港华人永远坟场基金”及“行政长官社区计划名单基金”等。

五、总结及未来路向

整笔拨款资助制度于 2001 年正式实施,标志着社会福利发展的新里程。在实施的过程当中,无论是社署或非政府机构,均需作出重大的转变以适应新的制度。制度的特色,是社署不会再以微观管理和资源投入控制来监察非政府机构的事务,而非政府机构则可以灵活、自主的方式调拨资源,以符合成本效益的方法提供合适的服务,适时地满足社会不断转变的需要。此外,新制度强调非政府机构的服务成效及问责性,故非政府机构的董事局及管理層必须加强管治能力,特别是就财政管理及人力资源管理两方面而言。

整笔拨款资助制度已实施了近 10 年的时间,也为香港社会福利界带来了很多改进,包括很多非政府机构运用了整笔拨款的空间,引进或发展了核数管理、成本控制及人力资源管理等系统,从而加强了机构管治。一些机构透过精简人手,将节省了的资源直接用于服务使用者身上。一些庇护工场聘请了标准人手编制以外的市场推广员工,运用了他们的专业市场推广知识及技巧,大大拓展了工场产品的市场,而工场订单及工友收入相应增加,更有助弱能人士达至自力更生的服务目的。

2008 年初,政府成立了整笔拨款独立检讨委员会(委员会),为整笔拨款资助制度进行全面的检讨。委员会于 2008 年 12 月完成检讨和发表报告。经分析收集所得的意见,委员会认为“推行整笔拨款津助制度所依据的原则是正确的,因此此制度值得保留,持分者亦应各尽所能,务求令此制度更臻完善”(整笔拨款督导委员会,2008)。特区政府原则上接纳委员会的报告和其提出的全部 36 项建议,并透过与福利界携手协作,在一年的时间落实或推展了全部建议,以期在现有的基础上继续完善整个制度。

时至今日,公众对福利服务的需求愈趋殷切,特区政府除了继续重视与

非政府机构的合作伙伴关系之外,同时亦很鼓励商界积极投入参与社会服务,承担更大的社会责任。事实上,商界亦已从不同的层面参与社会福利,如商界资助福利服务及参与义工服务。我们希望透过政府、非政府机构及商界三方的跨界别合作,透过各展所长,互补不足,合力建立一个团结和谐、充满爱心的社会。

参考文献

- 社会福利署(2000年10月). 社会福利服务整笔拨款手册第二版.
www.swd.gov.hk/tc/index/site_ngo/page_subventions/sub_lsgmanual.
- 社会福利署(2001年12月). 服务质素标准及准则.
[www.swd.gov.hk/doc/ngo/_SQSs%20and%20Criteria%20\(Dec%202001\)\(Chi\).pdf](http://www.swd.gov.hk/doc/ngo/_SQSs%20and%20Criteria%20(Dec%202001)(Chi).pdf).
- 社会福利署(2009年1月). 携手扶弱基金申请须知.
www.swd.gov.hk/doc/partnership/appgchiround5.pdf.
- 社会福利署(2010年1月). 奖券基金手册.
www.swd.gov.hk/doc/lot_fund/LFM_201001c.pdf.
- 整笔拨款独立检讨委员会(2008年12月). 整笔拨款津贴制度检讨报告. www.swd.gov.hk/doc/ngo/Report-chi.pdf.
- 社会福利署网页(2010年2月). 公开筹款许可证.
www.swd.gov.hk/sc/index/site_pubsvc/page_controlofc/sub_publicsubs.
- 社会福利署网页(2010年2月). 卖旗日-审核申请资格的准则.
www.swd.gov.hk/doc/Control_of_Char/FD%20eligibility%20criteria%2020080201tc.pdf.
- 社区投资共享基金网页(2010年2月). 目标及资助范围.
www.ciif.gov.hk/sc/objectives/index_c.html.
- 香港公益金网页(2010年2月). 组织及架构.
www.commchest.org/hk/about/about_04.aspx.
- 香港特别行政区政府网页. 2003至2004年度政府财政预算案——截至2004年3月31日为止的财政年度预算之总目开支分析——总目170-社会福利署.
www.budget.gov.hk/2003/sim/chead170.pdf
- 香港特别行政区政府网页. 2010至2011年度政府财政预算案.
www.budget.gov.hk/2010/sim/pdf/supple_appen/appendix_b.pdf.
- 香港特别行政区政府网页. 2010至2011年度政府财政预算案——截至2011年3月31日为止的财政年度预算之总目开支分析——总目170-社会福利署.
www.budget.gov.hk/2010/sim/pdf/chead170.pdf.
- Social Welfare Department (April 2003). Service Performance monitoring System - Performance Assessment Manual.
www.swd.gov.hk/doc/ngo/per_ass_man.pdf.

民间团体与社会服务：香港的经验

李秀霞^①

香港民间团体关心社会发展和民众生活需要,积极承担社会责任,在社会服务方面作出了突出贡献。根据香港社会服务联会 2008 年统计数据表明,本港参与社会服务的民间团体有 424 间,服务单位约 3200 个,提供逾九成的福利服务,受惠人次约 8100 万,服务对象从幼儿、青少年、成人到长者,当中同时包括残疾人士、长期病患者、就业困难人士、受困扰妇女、新来港人士等,几乎涵盖市民生活的各个层面(社联,2009)。

香港民间团体经过一百多年的发展已成为社会福利界的重要力量,它们资源丰富、架构完善、公信度高、影响力广,与广大市民的生活息息相关。中央政策组(2004)在报告中指出,福利界别的社会团体在营运过程中所积累的经验、专业人才、社会声誉,以及领导和管理资源等,为日后福利事业的发展奠定了良好的基础。

本文分为三大部分,第一部分是香港民间团体发展状况的概述,将回顾香港民间团体的发展过程和发展环境,分析其兴盛原因;第二部分主要是分享香港圣公会福利协会推行老年痴呆症服务的历程;第三部分反思并总结民间团体提供社会服务的经验。

一、香港民间团体的发展概况

(一)民间团体的发展过程

19 世纪中后期香港的民间团体开始萌芽,一些具有宗教背景的慈善组织和以地缘、血缘等关系建立起来的同乡会、宗亲会,通过开展民间自救和互助服务为民众提供一定程度的社会保障,成为社会服务最早的提供者。当时政府奉行不干预政策,为其成立与发展创造了巨大空间。

二战后香港社会矛盾日益尖锐,社会福利需求剧增,政府期望借助民间团体的服务解决社会问题,客观上促进了民间团体的发展。20 世纪 50 年代,大批有海外背景的民间团体在香港成立,它们提供资金、分担救济服务,并把

^① 李秀霞:现任香港圣公会福利协会服务总监。

先进的营运和管理经验带入本土组织,促使香港民间团体良性发展并逐渐与国际接轨。20世纪70年代,香港政府与民间团体确立了“伙伴关系”,民间团体飞速发展,渗透到社会服务的各个领域,数量及规模日益扩大,管理及监督机制不断完善,工作手法愈加专业,服务质素持续提升。

香港回归后,政府为使民间团体的社会服务更加规范,相继推出“整笔拨款制度”和“服务表现监察制度”,民间团体与政府变为“合约关系”,分别是社会服务的“提供者”和“购买者”,民间团体通过投标竞争获得政府资助的服务。在双重管理、激烈竞争以及社会大众越来越高的服务要求下,民间团体日益重视所提供的服务品质和效率,努力在服务方向和内容上寻求创新与突破。

(二)民间团体的发展环境

香港民间团体成立的法律程序及手续并不繁复,过程也高度透明,它们大多自发成立,自主决定注册方式、机构宗旨、活动内容、领导岗位等,不受政府支配,可充分发挥创造性和灵活性,因公众利益而设立的民间团体还可豁免所得税。香港民间团体与政府的关系可概括为自主与合作,政府为民间团体提供大量资金,民间团体为政府提供大量社会服务。

香港民间团体的财政来源较为广泛,筹款机制十分灵活。其资金来源有四类:(1)政府资助,是社会服务民间团体最主要的资金来源,香港社会福利署2008~2009年度对民间团体的资助金额为87.38亿港元(社联,2009),约占社会福利署年度总开支的23%;(2)各种慈善基金,如奖券基金、香港公益金、香港赛马会慈善信托基金;(3)会费和服务收入,如收取会员费、出租物业、经营自负盈亏服务;(4)个人捐款,如卖旗、募捐等。民间团体得以多方来源筹措资金,为服务开展提供充足的财政保障。

香港政府于2000年在社会福利界推行“整笔拨款制度”(Lump Sum Grant),规定只按服务量核定资助额,以增加民间团体的财务独立及问责性。随后,政府又制定了“服务表现监察制度”(Service performance Monitoring System),通过《津贴及服务协议》,政府向民间团体购买服务,民间团体以合约形式取得资源,服务方向及内容必须合乎政府的方针和方向,政府审定服务水平合格后,才决定是否继续提供资源;通过十六项《服务素质标准》(Service Quality Standards),保证民间团体的服务品质;通过评估机制,规定民间团体每年进行一次自我评估,每三年接受一次社会福利署的外部评估。双重管理制度给民间团体带来了资金限制和明确的服务绩效要求,但也为其带来了更具弹性的自主空间。

（三）民间团体兴盛的原因

香港民间团体在激烈的竞争和有限的资源下仍能蓬勃发展,成为提供优质社会服务的主力军,与其准确分析环境、善于把握机遇、合理利用资源密切相关,其兴盛原因可从以下方面分析:

1. 独立性强,自主发展

香港民间团体较为独立,与政府并非行政隶属或上下级的领导与被领导关系。在政府规划的整体福利政策与发展方向下,民间团体可自主发展,保持独立性和专业性。虽然政府会监督和评估受资助团体的服务质素,但并不干预民间团体的服务过程。双方的合作关系使民间团体在接受政府财政资助的同时仍能保持民间性的触觉和专业化的服务。

2. 扎根基层,服务多元化

香港社会高度分化,需求也多种多样,民间团体扎根基层,动员能力强,可较好把握民众需求,将各种层次和各种形式的多元化服务拓展到每个社区及角落,满足服务缝隙。同时,不同背景、宗教、种族、宗旨的团体均可注册成为民间组织,不同的理念、思维和模式使社会服务更具生命力和创造力。

3. 制度完善,公信度高

从早期解贫济困的慈善组织到如今关注“身、心、社、灵”全人发展的社会服务机构,香港民间团体已深深植根于普通民众的生活,获得了广泛信任。随着《慈善团体条例》等相关法规出台,民间团体的运作更加规范;而“整笔拨款”及“服务表现监察制度”的推行,使民间团体的财务独立、服务质素及问责性都随之加强。民间团体常通过年报、通讯等向社会公布营运状况,接受社会大众的监督,具有很高的透明度。民间团体在制度的约束及社会的监督下沿着正确的轨道良性发展,公信度很高。

4. 注重专业性,优质服务

香港民间团体都拥有一定比例的社会工作者,他们的服务专业水平高,广受支持和认可。民间团体亦经常会对非社工同事进行社工理念、服务态度和知识技巧的培训,以确保服务质量。为了提供最适切的优质服务,香港民间团体坚持以人为本,从服务对象出发综合考虑其需要及感受,然后设计有针对性的服务并予以提供。民间团体会在机构推行全面优质管理,培育优质文化,制订清晰的标准和程序,按照“计划—执行—评检—延续”的循环步骤提供服务,定期检讨并及时改善。

5. 联系广泛,善用资源

民间团体大多是非营利组织,自身资源有限,只有与社会各界建立起广泛联系,才能多方获得资源,促进服务开展。民间团体应与政府、商界和业界

目 录

第 一 部 分

养老服务机构的服 务管理体系

行政管理篇

第一章 基本制度	
第一节 目标管理制度	
第二节 标准化管理制度	
第三节 创新管理制度	
第四节 信息管理制度	
第五节 文件管理制度	
第六节 记录管理制度	
第二章 组织结构和岗位职责	
第一节 组织结构	
第二节 岗位职责	
第三章 主要工作内容与流程	
第一节 公文管理	
第二节 公关接待	
第三节 印章管理	
第四节 记录管理	
第四章 质量检查考核	

人力资源篇

第五章 基本制度	
第一节 人事管理制度	

第二节 劳动保护制度	56
第三节 员工假期制度	62
第四节 考核管理制度	66
第六章 组织结构和岗位职责	68
第一节 组织机构	68
第二节 岗位职责	69
第七章 主要工作内容与流程	73
第一节 员工聘用管理	73
第二节 员工培训管理	75
第三节 员工考核管理	78
第四节 员工健康管理	80
第八章 质量检查考核	87

财务管理篇

93

第九章 基本制度	93
第一节 账务管理制度	93
第二节 资产管理制度	103
第三节 财务人员管理制度	110
第四节 采购及库房管理制度	115
第五节 经济合同管理制度	117
第十章 组织结构和岗位职责	121
第一节 组织机构	121
第二节 岗位职责	122
第十一章 主要工作内容与流程	130
第一节 财务预算管理	130
第二节 经费使用管理	132
第三节 进货采购管理	133
第四节 库房控制管理	138
第十二章 质量检查考核	141

第 二 部 分

养老服务机构的服务提供体系

护理服务篇

第十三章 基本制度	1
第一节 护理服务管理制度	2
第二节 护理质量控制与安全制度	3
第三节 护理常规及分级护理制度	4
第四节 护理文件书写管理制度	5
第五节 养老护理员管理制度	6
第六节 颐养区服务制度	7
第七节 生活照料区服务制度	8
第八节 养护区服务制度	9
第十四章 组织结构和岗位职责	10
第一节 组织结构	11
第二节 岗位职责	12
第十五章 主要工作内容与流程	13
第一节 生活照料服务	14
第二节 老年护理服务	15
第三节 咨询服务	16
第四节 购物服务	17
第五节 委托服务	18
第六节 休闲娱乐服务	19
第七节 教育服务	20
第八节 护理服务危机处理	21
第十六章 质量检查考核	22

医务服务篇

第十七章 基本制度	23
第一节 医务服务管理制度	24
第二节 医务废物回收制度	25
第三节 感染控制服务制度	26

第四节 疾病预防控制制度	300
第五节 医务风险控制制度	312
第十八章 组织结构和岗位职责	319
第一节 组织机构	319
第二节 岗位职责	320
第十九章 主要工作内容与流程	324
第一节 心理支持与康复服务	324
第二节 协助医务护理服务	331
第三节 陪同就医服务	366
第四节 安宁服务	368
第二十章 质量检查考核	370

咨询服务篇

第二十一章 基本制度	372
第一节 服务合同管理制度	372
第二节 服务对象综合满意度信息管理制度	373
第三节 入住老人档案管理制度	375
第二十二章 组织结构和岗位职责	381
第一节 组织结构	381
第二节 岗位职责	382
第二十三章 主要工作内容与流程	386
第一节 入住服务	386
第二节 转区服务	388
第三节 出院服务	390
第四节 义工服务	392
第五节 共管委员会服务	393
第二十四章 质量检查考核	395

一片军绿中，最“份儿”的要数带着后腰袷的军大衣了。

流行于20世纪60—80年代

温暖的军大衣

那时画有解放军的宣传画多为单衣，取飒爽英姿之意；只有雷锋的宣传画是棉装，多为头像：棉帽、红五星……厚厚的大衣穿在身上就像披上了结实的铠甲，很沉重，也很厚实。因为长而且厚啊，怎么着都比单衣更牛气威猛。从20世纪60年代开始，直到80年代，京城里的小伙子、大姑娘一直以穿军大衣为最时髦，一是暖和，二是显帅。

要想穿上军大衣，最直接的方法就是参军。那个年代，军人特受宠。可咱老百姓想穿军大衣，有多少钱也没地儿买去，看着部队大院里的孩子都是那样一身儿军大衣，不知道勾引了多少地方上女孩子的目光，能不急吗？于是招得所有的人都趋之若鹜了。

要说真正的军大衣，布料厚实，棉絮又厚又匀，电木纽扣上有五角星压花（“文革”后至1985年改装前没有图案），铜扣根儿。可哪来那么多真的军大衣啊？地方上的人们当然只能穿一些劣质材料做成的灰不溜秋扣子的仿制品。还别说，冷不丁一看，跟真的似的。当一身军大衣穿在身上，您走哪儿都觉得份儿大了去了，连头都抬得倍儿高！谁要是敢说句大衣不是正路子的，他立马给您掀开大衣怀里，指着里子上印着“姓名、血型、部队番号”的大红印章凑到您眼前，逼您瞧仔细了，咱这可是正经的3501厂（“挂头牌”的军用被服厂）出的！

那年月，北京的冬天特冷！穿着厚厚的军大衣，那种感觉，不管您今儿个穿什么名牌羊绒大衣甚至皮草，都没法比！





男孩的时尚——“回力”球鞋

至今，“回力”鞋其实还有卖的，有时候摆在那儿，冷不丁一看，以为是名牌的仿冒品，而真识货的主儿，就是奔那个去的，还有不少人甚至老外，以拥有一双“回力”鞋为满足呢，怀旧啊！



流行于20世纪70年代

最风光的白球鞋

20世纪70年代开始，京城各个中小学规定每个节日如“五一”、“十一”、清明……都要到天安门广场去展示自己，当然都是走着去啦。七八站的路程同学们还要高喊“好好学习，天天向上”等一连串革命口号，喊得脸红脖子粗。

到后来，出门展示的机会多了，学校就要求这些“小豆包”也要统一服装，白衬衫、学生蓝的裤子、白球鞋、红领巾或红小兵的臂章是小学生的标准服装。其他都好办，可这白球鞋是必须要准备的，还要干净雪白的，这可难坏了原本家境不富裕的孩子家长了。买双新的需要三四块钱，可孩子要，也不能不买啊。那年头谁家都有几个孩子在上，都要，那就成了负担啦。

难归难，可还是都备上了，这可得省着穿，除了外事活动必须穿，平常依然是死啃“家做”（自己家手工做的布鞋）。活动前，孩子们通常都花上5分钱买上一小袋“立德粉”，回家刷鞋涂上晾干。“会过”的主儿还会把老师用剩的粉笔头“顺”回家，一样地擦。清早出门时甭管鞋干不干，拿鞋刷子把鞋面儿上的白粉末刷刷，就齐活了。

虽说白球鞋不值俩钱儿，搁那会儿，这可是孩子们的时尚，没有它，能让孩子缠着家长哭上一鼻子。



白球鞋 岁在庚寅年七月二十六日



流行于20世纪70年代

“白边懒汉鞋”

“白边懒汉鞋”是当年北京市面上一一直流行的布鞋，随着年代的发展，产品渐渐从传统单一布面儿发展到灯芯绒、卡其布、平纹布，鞋底也从轮胎底发展到模压底或红、白塑料底儿，市场上的商品一度十分紧俏。于是，在交通、信息闭塞的20世纪70年代中期，很多时尚青年托出差的亲戚朋友从天津、上海带回白塑料底的白边懒汉鞋（两侧有松紧口，穿脱方便）。

北京后来也紧跟时代的步伐，迅速组织生产红塑料底（颜色像红橡胶）的灯芯绒布鞋，一时间，人们又是一窝蜂地追赶时尚。也甭管工人、学生，只要能在人群里穿上“白边懒”，那面子就大了去了。

有家几百号工人的“六一鞋厂”，在“文革”中因生产童鞋而得名。后来厂领导多次召开全厂大会“全力组织生产”，原本职工不多的小厂，扩大厂房，招工培训，迅速发展成数个大车间、职工七八百人的大厂。四班三运转、息人不息马地一通紧忙活，结果是产品大量积压、工厂倒闭，职工工资发不出，只能发产品，这些工人只得集体上街摆摊儿了。

由此可见当年卖3块5毛钱一双的“白边懒”热到什么份儿上了吧。



白边懒汉鞋
唐东民杨杨佳新存完
丁亥年冬月京味斋