

# 服務質素標準(標準)及準則

## 原則一：資料提供

服務的宗旨和目標應明確界定，其運作形式應予公開，讓職員、服務使用者、可能需要接受服務的人士及社會大眾知悉，以資受惠。

**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。

- 1.1 服務單位須製備載有最新資料的手冊、資料單張或小冊子，說明其服務的宗旨、目標、服務對象、服務的提供方法，以及服務使用者申請接受和退出該項服務的機制。
- 1.2 服務說明所用的文字措辭，應以明白易懂為原則。這些說明資料應隨時供可能需要接受服務的人士、職員和市民閱覽。（視乎該服務的性質及服務對象而定，這些資料可能需要以超過一種語言提供；亦可能需要以錄音帶或影帶的形式提供，以及／或由專人向個別服務使用者解說。）
- 1.3 如情況適當，服務單位應將其服務說明資料派發給可能需要接受服務的人士、職員及本區有關的服務機構或社區團體。

**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。

- 2.1 服務單位備有機制以檢討及修訂其有關的政策和程序。
- 2.2 服務單位備有機制，以在檢討及修訂有關政策及程序的過程中適當地收集及採納服務使用者和職員的意見。

**標準 3** 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。

- 3.1 服務單位須保存服務運作及活動的準確和最新記錄。
- 3.2 製備準確和最新的統計報告，向社會福利署匯報。
- 3.3 服務單位須讓市民閱覽有關其服務表現的定期統計資料和報告。

## 原則二：服務管理

服務單位應有效地管理其資源，管理的方法應貫徹靈活變通、不斷創新及持續改善對服務使用者提供的服務。

**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。

- 4.1 服務單位的所有職位均應備有職責說明及職務陳述，訂明每個職位的職務、責任和問責關係。
- 4.2 職責說明及職務陳述均屬可供所有職員、服務使用者及其他關注人士閱覽的資料。
- 4.3 管理委員會和／或理事會或其他決策組織的職務、責任及成員資格／名單，應清楚訂明並記錄在案。
- 4.4 服務單位備有組織架構圖，臚列其整體組織架構及問責關係。

**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。

- 5.1 服務單位/機構備有職員(包括兼職職員)招聘、調派及晉升、簽訂職員合約及紀律處分的政策及程序，而該政策及程序可供職員閱覽。
- 5.2 服務單位/機構備有新職員入職導向訓練的政策及程序。
- 5.3 服務單位/機構為職員提供持續性的督導及定期的工作表現審核/評核，以鑑別職員工作表現上須改善的地方及持續訓練和發展的需要。
- 5.4 服務單位/機構備有職員訓練政策及職員訓練與發展計劃。

**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。

- 6.1 服務單位應制訂適當的工作計劃並記錄在案，作為其運作的指引及評估本身表現的基準。
- 6.2 服務單位備有政策和程序以收集及回應服務使用者、職員及其他關注的人士對其表現所提供的意見，而該政策及程序可供他們閱覽。
- 6.3 對於在檢討及評估過程中鑑定的服務表現或質素問題，應採取跟進行動。

**標準 7 服務單位實施政策及程序以確保有效的財政管理。**

- 7.1 服務單位備有制訂及確認財政預算的程序。
- 7.2 服務單位備有管理財政資源及監察財政表現的政策及程序。
- 7.3 服務單位備有程序以定期研究提高經濟效益或抑制成本的機會。

**標準 8 服務單位遵守一切有關的法律責任。**

- 8.1 服務單位知悉所有監察其運作及服務提供的法例（包括衛生、安全方面的法例）。
- 8.2 服務單位備有監察程序以確保單位遵守有關的法例，及於需要時徵詢法律人士的意見。

**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。**

- 9.1 提供和有效地保養所有消防設備及其他必需的安全設備。
- 9.2 讓職員和服務使用者認識緊急事故應變程序，並定期進行火警演習，每年至少演習一次。
- 9.3 服務單位定期查察其現場環境及鄰近環境，以鑑定是否有安全問題，並確保制定和實施處理該等安全問題的適當策略。
- 9.4 凡發生在服務單位內並涉及職員和／或服务使用者的意外或受傷事故及當時的處理方法，均應記錄在案。
- 9.5 若服務單位的工作涉及運送服務使用者，必須採取一切道路交通安全措施。
- 9.6 服務單位確保所有服務器材均得到適當維修，而若情況適合，須在適當督導下使用這些器材。

### **原則三：對使用者的服務**

*所有服務單位應鑑定並滿足服務使用者的特定需要。*

**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。

- 10.1 服務單位備有讓服務使用者申請接受服務和退出服務的政策和程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 10.2 收納服務使用者的政策以一視同仁為原則，並清楚界定服務對象，以及收納優先次序的決定準則。
- 10.3 如服務單位拒收申請服務的人士，應向該申請人陳明拒收的原因，如情況適當，應將申請人轉介到另一適當的服務單位。

**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)。

- 11.1 服務單位備有評估和滿足服務使用者需要的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 11.2 諮詢服務使用者、有關職員、服務使用者家屬或其他有關人員的意見；於適當時，在評估和規劃過程的各個階段採納這些意見。
- 11.3 服務單位須記錄服務使用者的需要評估及用以滿足這些需要的計劃。計劃所載事項包括目標、應採取的行動及完成或檢討計劃的時限。
- 11.4 定期更新服務使用者的記錄，以反映其情況的變化。

### **原則四：尊重服務使用者的權利**

*服務單位在服務運作和提供服務的每一方面，均應尊重服務使用者的權利。*

**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。

- 12.1 服務單位備有政策及程序，以能在適當時間向服務使用者提供與單位運作有關而會影響他們所獲服務的資料。
- 12.2 服務單位備有政策及程序，讓服務使用者在合適的情況下有機會根據所獲服務的資料作出選擇及決定，而該政策及程序可供他們閱覽。

**標準 13 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。**

- 13.1 服務單位備有確保服務使用者的私人財產權利得到尊重的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 13.2 如情況合適，服務單位應讓服務使用者有機會將私人財物存放在安全妥當的地方，或通知服務使用者小心保管自己的私人財物。
- 13.3 如服務單位有責任向服務使用者收款及/或代服務使用者管理其金錢及其他貴重物品，應制訂適當的程序和監管方法，並嚴格執行。

**標準 14 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。**

- 14.1 在可行的情況下，服務單位備有確保個別服務使用者私隱與尊嚴得到尊重的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 14.2 對於服務使用者所需的任何個人護理，服務單位應確保進行這些護理時，服務使用者的私隱和尊嚴得到尊重。
- 14.3 服務單位備有確保服務使用者的保密權得到尊重的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。

**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。**

- 15.1 服務單位備有處理投訴的政策和程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 15.2 服務單位處理投訴的程序應包括以下事項：
  - 訂明接獲投訴後採取回應行動的時限；
  - 確定職員需採取的行動，並指定由何人負責處理投訴；以及
  - 訂明如何／何時回應服務使用者的投訴。
- 15.3 讓服務使用者知道他們有權投訴，並讓他們知悉投訴的程序和服務單位如何處理投訴。
- 15.4 服務單位應鼓勵並讓服務使用者有機會討論提供服務方面的問題和坦誠提出他們關注的事情。
- 15.5 所有投訴和處理投訴的行動均應記錄在案。

**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。**

- 16.1 服務單位備有確保服務使用者免受他人的言語、人身及性侵犯的權利受到尊重的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 16.2 服務單位的職員應知道服務單位保障服務使用者免受侵犯的權利的政策及程序。
- 16.3 服務單位應鼓勵並讓職員和服務使用者有適當機會提出有關言語、人身或性侵犯方面的關注。