

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

| | |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱 | 推行服務質素標準(SQS)政策 |
| 編號 | 106186L3 |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於安老服務業提供服務的員工。這能力的應用需具備判斷能力，能夠根據機構的服務質素標準政策、程序和指引等，執行日常工作，確保機構日常運作符合社會福利署的標準的要求。 |
| 級別 | 3 |
| 學分 | 3 (僅供參考) |
| 能力 | <p>表現要求</p> <p>1. 推行服務質素標準(SQS)相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解服務機構 / 單位的服務質素標準的內容，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 標準項目 • 準則內容 • 執行政序及指引 • 標準範本及表格等 • 瞭解機構推行服務質素標準的重要性及原因 <p>2. 推行服務質素標準(SQS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據服務機構 / 單位的服務質素標準，執行日常工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 確保工作程序依從每項標準的執行政序及指引 • 協助執行相關程序，例如：定期檢查服務儀器、巡查環境安全等 • 使用相關標準表格及範本，例如：活動的紀錄表、服務申請表、意見收集表等 • 妥善記錄需要的資料項目，例如：評估服務使用者紀錄、活動報告表、職員紀錄等 • 妥善收集和整理所需的數據項目，例如：參加活動人次、新收會員人數、財務收支數字等 • 協助製作相關資料，例如：組織圖、環境指示等 • 協助監察服務機構 / 單位執行有關服務質素標準規定的所有政策、程序和記錄的情況，按需要向上級報告，以便跟進 • 定期根據諮詢機制搜集服務的意見，並能作出相應的跟進 • 若監管機構對服務質素標準進行評審時，協助整理相關資料 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠清楚瞭解機構的服務質素標準的內容，嚴格遵守相關程序及指引 |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠根據服務機構 / 單位就服務質素標準規定的所有政策、程序和記錄，執行日常工作；及 • 能夠協助執行機構的服務質素標準，以及協助監察情況。 |
| 備註 | |