

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	管理服務質素
編號	110848L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責管理機構服務的員工。其應用涉及在不同種類之技術、專業或管理的工作環境中展現深層專門技術或理論知識，執行時涉及縝密的思考、批判性分析及判斷能力。能夠根據機構的質素管理政策，監察機構的服務質素，確保各項服務的執行能夠依據相關標準程序，服務達致標準水平，確保機構能夠提供優質服務。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 管理服務質素的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解服務質素管理的概念及原則，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 質素保證 (Quality Assurance) ○ 持續質素改善理論 (Continuous Quality Improvement) ○ 全面質素管理 (Total Quality Management) 等 ● 瞭解如何確定優質管理的原則及重要性，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 以客為本 ○ 持續改善 ○ 全面參與等 ● 瞭解如何融合機構的服務，包括使命、宗旨、理念及目標 ● 瞭解如何籌劃機構各項服務內容及流程 ● 瞭解如何結合機構服務使用者的範圍，例如：長者、照顧者、家屬、員工等 ● 瞭解如何查察服務使用者的需要 ● 瞭解如何融合機構的營運策略 ● 瞭解如何確定機構的質素管理政策 ● 瞭解如何營運機構所制定的各項服務質素標準 ● 瞭解如何結合優質顧客服務概念及技巧 <p>2. 管理服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構的質素管理政策，管理機構日常運作，確保各項服務的執行能夠依據標準服務程序及指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 於日常運作上，確保根據正確程序為長者申請服務等 ○ 於護理服務上，確保執行感染控制措施，預防傳染病爆發等 ○ 於人力資源上，確保定期進行員工培訓及評核員工表現，確保員工工作表現符合標準等 ○ 於資料管理上，確保妥善管理長者醫療紀錄，保障長者個人私隱等 ○ 於環境安全上，確保定期為長者所使用的設施進行檢查，以策安全等 ● 監察機構各項服務，確保服務質素合符機構的服務質素標準，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 定期收集及整合相關數據，例如：長者使用服務 / 參加活動人數、長者會員的入會數字等 ○ 定期進行員工評核及訓練，確保員工工作有效率及表現合符標準 ○ 查察各單位提交服務表現紀錄，確保單位運作暢順，合符標準

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ 進行內部評審，審視各單位的服務質素等● 確保向服務使用者提供優質服務，例如：<ul style="list-style-type: none">○ 查察服務使用者對服務滿意程度，確保服務配合其需要○ 參考服務使用者的意見及作出改善，提升服務質素等● 推動員工參與，確保員工有足夠能力提供優質服務，例如：<ul style="list-style-type: none">○ 招聘能夠配合機構服務質素標準的員工○ 籌劃員工培訓及入職導向時，確保員工瞭解及執行相關標準服務程序及指引○ 將相關的服務程序及指引備存於各單位，讓員工參考及閱讀等● 根據標準程序妥善記錄及保存與機構服務質素的相關資料，作日後檢討及改善服務質素之用 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 能夠確保機構各項服務的運作，符合機構的質素管理政策，令機構服務達致優質水平● 能夠保持公平公正態度執行機構的質素管理政策
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 能夠根據機構的質素管理政策，管理機構日常運作，確保各項服務的執行依據標準服務程序及指引；● 能夠監察機構各項服務，確保服務質素符合機構的服務質素標準；● 能夠推動員工參與，確保向服務使用者提供優質服務；及● 能夠妥善記錄及保存有關機構服務質素的資料，作日後檢討及改善服務質素之用。
備註	