

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	檢討及改善服務質素
編號	110849L5
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。能夠根據機構所制定的服務質素標準，收集有關機構的服務質素的資料，檢討服務質素及服務情況，識別需要改善的地方，並制定針對性改善措施，持續改善機構服務質素。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 檢討及改善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 ● 瞭解如何查察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 ● 瞭解如何結合機構的服務，包括使命、宗旨、理念及目標 ● 瞭解如何評估機構各項服務內容及流程 ● 瞭解如何評估機構服務使用者的範圍，例如：長者、照顧者、家屬及員工 ● 瞭解如何判斷服務使用者的需要 ● 瞭解如何結合機構的營運策略 ● 瞭解如何評價機構的質素管理政策 ● 瞭解如何評估機構所制定的各項服務質素標準 ● 瞭解檢討及改善服務質素對機構發展的重要性 ● 瞭解影響機構服務質素的原因 ● 瞭解如何處理檢討及改善服務質素的方案，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 檢討範圍 ○ 檢討方式 ○ 檢討步驟 ○ 跟進及改善服務計劃等 <p>2. 檢討及改善服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構服務質素標準政策，評估服務質素檢討範圍，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 服務使用者 ○ 服務提供 ○ 服務單位環境 ○ 員工提供服務的能力及態度等 ● 向各單位收集各項與服務質素檢討範圍相關的資料，例如：

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"> ○ 服務表現紀錄及相關數據 ○ 員工培訓及評核紀錄 ○ 服務使用者對服務的滿意程度及意見 ○ 內外部評審的結果等 ● 根據機構所制定的各項服務質素標準，將所收集的服務質素資料進行分析，檢視服務質素是否達到標準 ● 透過不同方式，收集服務使用者對服務質素的意見，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 成立焦點小組 ○ 定期進行服務使用者滿意程度調查 ○ 安排與服務使用者會面，瞭解服務使用者的需要，以及對服務所提出的意見 ○ 設置意見箱，並放於單位當眼處 ○ 於機構通訊設有意見欄等 ● 諮詢不同單位、其他不同職級 / 職位及服務的員工，瞭解運作上的問題及搜集改善方案 ● 整合各方面有關檢討服務質素資料，識別機構服務需要改善的地方，調查影響服務質素的原因，並確定改善行動的優先次序 ● 根據所需改善的地方及優先次序，制定具體可行的改善措施，並向管理層報告機構所需改善的地方及其措施 ● 妥善及有系統地記錄有關檢討及改善服務質素的資料 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠持公平及客觀的標準，分析有關檢討及改善服務質素的資料 ● 明白持續改善服務質素對機構發展的重要性和影響
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"> ● 能夠根據機構所制定的服務標準，收集相關資料，作出分析及比較，檢視服務質素是否達到標準； ● 能夠檢討服務質素及服務情況，識別需要改善的地方，確定改善行動的優先次序，並制定針對性改善措施；及 ● 能夠向管理層報告機構所需改善的地方及其措施，以及妥善及有系統地記錄有關檢討及改善服務質素的資料。
備註	