

「管理」職能範疇

名稱	制定管理日常運作指引
編號	106167L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事管理工作的員工。這能力的應用具備批判性地分析及重新整合相關資料。能夠根據機構的服務使命、宗旨、理念、目標及資源而制定日常運作指引，訂立機制定期檢討及修訂，保存資料及備有紀錄，為服務使用者提供清晰指引及一致服務質素。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 機構管理相關知識及技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的服務使命、宗旨、理念、目標及資源 • 瞭解機構服務內容及程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 申請接受服務 • 評估服務使用者需要 • 退出服務 • 計劃時限 • 財政預算 • 收費程序 • 瞭解員工工作範疇 <ul style="list-style-type: none"> • 職責 • 技能 • 工作流程 • 工作時間等 • 瞭解服務使用者(包括長者及其家屬)的需要 • 瞭解監管機構對服務所作出的規管及限制 <ul style="list-style-type: none"> • 《服務質素標準(標準)及準則》 • 《安老院實務守則》 • 人手編制 • 服務時數、數量及人次等 • 瞭解訂立政策及程序技巧 • 瞭解檢討及修訂技巧 • 瞭解收集及採納員工及服務使用者意見技巧 • 瞭解清晰的文件紀錄及運用適當措辭技巧 <p>2. 制定日常運作管理指引</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據機構的服務使命、宗旨、理念、目標、資源、員工工作範疇、服務使用者需要及相關規管而制定可行的指引 <ul style="list-style-type: none"> • 服務使用流程 • 匯報程序 • 員工的職能 • 個人資料收集方法 • 讓員工清楚瞭解相關指引，加以執行，並向服務使用者公開相關指引 • 提供渠道收集員工及服務使用者意見 • 適當地採納員工及服務使用者意見，以改善服務質素 • 定時進行檢討及修訂有關指引，以配合機構的發展目標 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保所制定的日常運作管理指引，能兼顧員工及服務使用者的需要，從而把服務質素標準化

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 能夠收集及採納員工及服務使用者的意見，根據機構的服務使命、宗旨及資源，制定日常運作管理指引；及• 能夠訂立機制，定期檢討機構日常運作管理指引，並提出改善或優化建議。
備註	