

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	監察服務質素標準(SQS)運作
編號	106192L5
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。這能力的應用需具備批判性地分析及評估能力。能夠制定有效的準則，監測機構的服務質素標準的執行情況，識別及修改任何需作改善之處，確保機構運作符合社會福利署的標準。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 監察服務質素標準(SQS)的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的服務，包括使命、宗旨、理念及目標 • 瞭解機構各項服務內容及流程 • 瞭解機構服務使用者的範圍，包括長者、照顧者、家屬及員工 • 瞭解機構的服務質素標準的內容，包括 <ul style="list-style-type: none"> • 標準項目 • 執行手冊 • 每項準則 • 範本及表格 • 瞭解社會福利署對服務質素標準的評估模式及程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 評估指標 • 評估步驟及工作 • 評估時間表 • 審閱的文件 <p>2. 監察服務質素標準(SQS)運作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據社會福利署對服務質素標準的評估模式及程序，制定相應的評估指標，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 服務表現標準 • 資料、數據及報告齊全 • 備有適當的程序及指引 • 文件紀錄妥當及齊全等 • 按照機構的服務質素標準所制定的評估指標，制定相應的監察程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 預備所需審閱的文件 • 與相關員工會面或開會 • 安排與服務使用者面談 • 定期要求各單位遞交報告及數據等 • 定期收集及審視各單位呈上之報告及數據，識別任何異常 • 制定時間表或以抽樣式於各單位進行評估，檢查機構的服務質素標準實際的執行情況，確保各單位日常運作依從相關標準 • 若識別機構的服務質素標準任何需作改善之處，盡快處理及修改 • 確保機構的服務質素標準內定期修訂及更新 • 配合社會福利署對服務質素標準的評估時間表，預先進行自我評審 <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，制定相應的評估指標 • 確保所制定的評估指標，符合社會福利署的評估模式及程序
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"> • 能夠根據社會福利署對服務質素標準的評估模式及程序，為機構的服務質素標準制定相應的評估指標及監察程序；及 • 能夠檢查各單位執行機構的服務質素標準的實際情況，識別任何需作改善之處。
備註	