

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定操守管理政策
編號	110844L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事管理工作的員工。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。能夠根據機構的服務發展方針，以及瞭解機構的人手招聘指引，制定操守管理政策，有助提高機構的服務質素及保障機構的聲譽。
級別	5
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 操守管理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構的服務發展策略及方針 ● 瞭解機構服務標準及質素 ● 瞭解機構有關人力資源政策的指引 ● 瞭解機構為服務對象提供專業及可靠服務的義務及責任 ● 瞭解長者社區照顧及支援服務業內，員工應具備的專業操守如何確定及規劃，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 私隱和保密 ○ 尊重服務對象 ○ 平等看待 ○ 支援及倡導 ○ 服務對象為本等 ● 瞭解評核員工具備專業操守表現的技巧 ● 瞭解如何與管理操守相關的法例融合，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 《個人資料〈私隱〉條例》 ○ 《殘疾歧視條例》 ○ 《種族歧視條例》 ○ 《香港人權法案條例》 ○ 《服務質素標準》等 <p>2. 制定操守管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構的相關政策及指引，並配合服務發展的方針，為制定操守管理政策訂下目標，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 保障 / 提升機構聲譽 ○ 提升機構服務質素 ○ 與服務使用者保持良好關係等 ● 根據各項工作範疇，設定員工在專業操守表現的評核項目，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 策劃服務 ○ 提供服務 ○ 與服務使用者溝通 ○ 與其他員工合作等 ● 設定專業操守表現的評核方式，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">○ 定期員工督導及工作表現評核○ 上級、督導員及其他員工評核○ 服務使用者意見○ 自我評核等● 制定專業操守表現評核時間表● 制定獎賞制度，激勵員工的專業操守表現● 制定員工培訓計劃，協助員工提升專業操守表現● 定期檢討及修訂操守管理政策，確保政策配合機構現時的服務方針，持續提升員工表現 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 確保所制定的操守管理政策能夠配合機構的服務方針● 確保專業操守表現的評核合適，需要時，與業界其他機構作出比較及借鑒
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 能夠根據機構相關的政策及指引，制定配合機構服務發展方針的操守管理政策；及● 能夠為員工制定操守表現的評核和相關培訓計劃，確保機構服務質素及聲譽得到保障。
備註	