

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	106190L5
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、重新組織、評估、整合各方面資料的能力。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> <ol style="list-style-type: none">1. 檢討及改善服務質素的相關知識<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">• 全面質素管理(Total Quality Management)• 持續質素改善理論(Continuous Quality Improvement)• 六式碼(Six Sigma)• 質素保證(Quality Assurance)等• 瞭解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• 瞭解服務使用者的需要• 瞭解機構的營運策略• 瞭解機構的質素管理政策• 瞭解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2. 檢討及改善服務質素<ul style="list-style-type: none">• 透過不同渠道，收集各項與服務質素的資料，例如：<ul style="list-style-type: none">• 各單位呈交的數據及服務表現紀錄• 員工培訓及評核紀錄服務使用者對服務滿意程度及意見• 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• 成立焦點小組、進行服務使用者滿意程度調查、或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• 諮詢不同單位、崗位及服務的員工，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3. 展示專業能力<ul style="list-style-type: none">• 能夠持公平及客觀的標準，分析有關服務質素的資料• 明白持續改善服務質素對機構發展的重要性

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	