

「管理」職能範疇

名稱	管理服務質素
編號	106189L5
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。能夠根據機構的質素管理政策，監察相關的服務質素，確保各項服務能夠確實執行相關標準程序，服務達致標準水平，令機構能夠提供優質服務。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 管理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"> • 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 • 瞭解優質顧客服務概念及技巧 <p>2. 管理服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據機構的質素管理政策，管理機構日常運作，確保各項服務執行標準服務程序及指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 於日常運作上，確保根據正確程序為長者申請服務等 • 於護理服務上，確保執行感染控制措施，預防傳染病爆發等 • 於人力資源上，確保定期進行員工培訓及評核員工表現，確保員工工作表現符合標準等 • 於資料管理上，確保妥善管理長者醫療紀錄，保障長者個人私隱等 • 於環境安全上，確保定期為長者所使用的設施進行檢查，以策安全等 • 監察機構各項服務，確保服務質素合符機構的服務質素標準，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 定期收集及整合相關數據，例如：服務產出，入院人數，跌倒意外等 • 定期進行員工評核及訓練，確保員工工作效率及表現合符標準 • 要求各單位提交服務表現紀錄，確保單位運作暢順，合符標準 • 進行內部評審，審視各單位的服務質素等 • 確保向服務使用者提供優質服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解服務使用者對服務滿意程度，確保服務配合其需要 • 採納服務使用者的意見，提升服務質素等 • 推動員工參與，確保員工能力提供優質服務，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 招聘能夠配合機構服務質素標準的員工 • 進行員工培訓及入職導向時，確保員工瞭解及執行相關標準服務程序及指引 • 將相關的服務程序及指引備存於各單位，讓員工參考及閱讀等 • 根據標準程序妥善記錄及保存與機構服務質素的相關資料，作日後檢討及改善服務質素之用 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠確保機構各項服務的運作，符合機構的質素管理政策，令機構服務達致標準水平 • 能夠保持公平公正態度執行機構的質素管理政策

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">• 能夠根據機構的質素管理政策，管理機構日常運作，確保各項服務執行標準服務程序及指引；• 能夠監察機構各項服務，確保服務質素符合機構的服務質素標準；• 能夠確保向服務使用者提供優質服務，推動員工參與；及• 能夠妥善記錄及保存有關機構服務質素的資料，作日後檢討及改善服務質素之用。
備註	