

## 安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「管理」職能範疇

名稱	制定服務質素標準(SQS)政策
編號	106191L5
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。能夠根據社會福利署的服務質素標準的要求，制定相關標準及政策，確保機構運作符合社會福利署的要求。
級別	5
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定服務質素標準(SQS)相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解質素保證(Quality Assurance)的概念</li> <li>• 瞭解機構的服務，包括使命、宗旨、理念及目標</li> <li>• 瞭解機構各項服務內容及流程</li> <li>• 瞭解機構服務使用者的範圍，包括長者、照顧者、家屬及員工</li> <li>• 瞭解社會福利署的服務質素標準的內容，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 背景及目的</li> <li>• 標準項目</li> <li>• 執行手冊</li> <li>• 每項準則</li> <li>• 範本及表格</li> </ul> </li> <li>• 瞭解社會福利署對服務質素標準的評估模式及程序</li> </ul> <p>2. 制定服務質素標準(SQS)政策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據社會福利署的服務質素標準的內容，針對每項標準，透過諮詢機制，制定符合機構運作的標準及指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定每項標準的執行情況及指引</li> <li>• 製作相關表格格式及範本，例如：活動的紀錄表、服務申請表、意見收集表等</li> <li>• 訂立必需記錄的資料項目，例如：評估服務使用者紀錄、活動報告表、職員紀錄等</li> <li>• 訂立必須收集的數據項目，例如：活動人次、新收會員人數、財務數據等</li> <li>• 制定資料及訊息發佈程序及向誰人發佈</li> <li>• 訂立檢討及修訂日期等</li> </ul> </li> <li>• 制定服務質素標準的推行政策 / 方向，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定相關員工培訓及入職導向，確保員工瞭解及執行相關標準及指引</li> <li>• 製作有關機構服務質素標準的手冊，備存於各單位，讓員工參考及閱讀</li> <li>• 甄選負責員工協助執行及監察</li> <li>• 公開機構服務質素標準的途徑，例如：服務單張、網上發佈等</li> </ul> </li> <li>• 制定機制監察服務質素標準的執行情況</li> <li>• 定時檢討及修訂服務質素標準，並因應社會福利署要求作出更新及修改，妥善記錄及保存</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠持公平及客觀的標準，制定服務質素標準</li> <li>• 確保機構的服務質素標準內容最更新，並符合社會福利署的要求</li> </ul>
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"> <li>• 能夠根據社會福利署的服務質素標準的要求，制定符合機構運作的相關標準及指引；及</li> <li>• 能夠檢討機構的服務質素標準，以及制定程序監察其執行情況，確保機構運作符合社會福利署的標準。</li> </ul>
備註	