

安老服務業 《 能力標準說明 》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定質素管理政策
編號	106196L6
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。能夠整合及分析與質素管理有關的資料，針對機構的各項服務，制定質素管理政策及標準，保證機構提供優質服務，並確保服務質素持續改善。
級別	6
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定質素管理政策的相關知識</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"> • 全面質素管理論(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 • 瞭解制定服務質素標準的方法及技巧 • 瞭解影響機構服務質素的原因 • 瞭解優質顧客服務概念 • 瞭解監管機構的服務質素標準及其他國際標準 • 瞭解同業其他機構的服務水平 • 瞭解現時安老服務行業發展趨勢 <p>2. 制定質素管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合社會福利署的服務質素標準，以及參考其他國際標準，制定配合機構服務的質素標準，並確保質素標準的一致性 • 分析機構的營運策略、行業發展趨勢，以及機構的目標，針對機構的各項服務，制定相關的服務標準程序及指引，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 日常運作，例如：服務申請程序、日常清潔項目等 • 護理服務，例如：感染控制措施、制定長者護理計劃等 • 人力資源，例如：員工培訓、員工表現評核、招聘等 • 資料管理，例如：管理長者醫療紀錄、處理個人資料程序等 • 環境安全，例如：火警演習、職業安全、設施檢查等 • 財務管理，例如：營運預算、財務報告等 • 根據機構服務使用者的範圍及需要，制定顧客管理政策，確保機構提供優質顧客服務 • 制定政策持續監察機構的服務質素，分析及檢討服務表現及質素，令機構服務不斷改善，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 訂定所需收集的數據，例如：入院人數，跌倒意外等 • 員工評核指標 • 要求各單位提交服務表現紀錄 • 安排內部評審等 • 制定程序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 • 向同業借鑑或交流，比較其他機構的服務水平，提升機構服務標準 • 定時檢討及修訂質素管理政策，確保政策配合現時服務流程及服務使用者需要，持續改善服務

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

能力	<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，制定服務質素標準• 確保機構的服務質素管理政策能夠與時並進• 能夠對服務使用者的需要及社會服務具敏感度，並透過制定政策作迅速回應
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">• 能夠整合及分析與質素管理有關的資料，針對機構的各項服務，制定相關的服務標準程序及指引；• 能夠參考其他相關服務質素標準，制定配合機構服務的質素標準，並確保質素標準的一致性；及• 能夠制定程序持續監察機構服務質素，以及制定程序紀錄及保存有關機構服務質素的資料，令機構服務不斷改善。
備註	