

香港明愛青少年及社區服務

標準二：服務單位應備有服務政策和程序方面的最新資料。這些政策和程序應詳述服務單位如何處理提供服務方面的重要事項，並應記錄在案。

服務質素標準檢核總表

| 標準 | 政策及程序文件名稱 | 檢討期限 | 檢討機制 |
|----|---|---|--|
| 2 | 社會工作服務部檢討及修訂有關政策的機制及程序 Social Work Services Division Mechanism and Procedure for Review and Amendment of Service Quality Standard Policy | 按需要 On need basis | 社會工作服務部 Social Work Services Division |
| 3 | 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確紀錄指引 索閱服務單位工作報告資料指引 表格修訂程序 財政資料遞交時限及核對程序 服務統計報告遞交時限及核對程序 填寫小組工作紀錄指引 填寫活動紀錄指引 填寫個案工作紀錄指引 青少年外展社會工作隊開案及紀錄保存指引 社會工作服務部各單位的記錄保存及使用資料收費 Storage of Records and Data Access Fees for all Service Units of Social Work Services | 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 按需要或最少每年一次 On need basis or at least once a year | 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 督導主任會議 社會工作服務部 Social Work Services Division |
| 4 | 社區中心諮詢委員會章則 社區中心諮詢委員會選舉章則 青少年綜合服務諮詢委員會章則 各職級職責說明 | 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 | 督導主任會議 督導主任會議 督導主任會議 中層員工會議 |
| 5 | 社會工作服務部人力資源政策 Policy on Human Resources Management of Social Work Services 明愛青少年及社區服務人力資源理有關之程序 | 按需要或最少每年一次 On need basis or at least once a year 最少三年一次 | 社會工作服務部 Social Work Services Division 中層員工會議 |

| 標準 | 政策及程序文件名稱 | 檢討期限 | 檢討機制 |
|----|---|--|---|
| 6 | 服務單位計劃及評估服務表現，並獲取對其服務表現之意見政策 服務單位計劃及評估服務表現，並獲取對其服務表現之意見執行指引 | 最少三年一次 最少三年一次 | 中層員工會議 中層員工會議 |
| 7 | 社會工作服務管理財政資源及監察財政表現的政策 Policy on Managing Financial Resources and Monitoring Financial Performance of Social Work Services 明愛青少年及社區服務有關財政資源及監察財政表現的政策與程序 | 按需要或最少每年一次 On need basis or at least once a year | 社會工作服務部 Social Work Services Division |
| 8 | 服務單位遵守一切有關的法律責任政策 服務單位遵守一切有關的法律責任執行指引 | 最少三年一次 最少三年一次 | 中層員工會議 中層員工會議 |
| 9 | 社會工作服務各單位的安全政策 Safety Policy of All Service Units of Social Work Services 中心設施安全使用守則 新修訂的颱風和暴雨警告生效時的工作指引 暴雨警告下之工作安排 紅色暴雨下戶外活動之安排 服務單位處理緊急事故的程序 處理特別意外事故保險索償的流程 一般防火措施 防火演習需知 使用交通工具接載服務使用者的安全守則 歷奇活動安全指引 預防及處理暴力事故政策 | 最少每年一次 At least once a year 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 | 社會工作服務部 Social Work Services Division 中層員工會議 總部 社會工作服務部 中層員工會議 中層員工會議 督導主任會議 總部 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 |
| 10 | 申請和退出服務政策 進出服務的程序（參加活動及會員） 進出服務的程序（小組服務） 個案使用及退出服務標準包括內容的指引 青少年外展社會工作隊之申請及退出服務政策及程序 | 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 | 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 |
| 11 | 評估及滿足服務使用者的需要之政策及程序 | 最少三年一次 | 中層員工會議 |

| 標準 | 政策及程序文件名稱 | 檢討期限 | 檢討機制 |
|----|---|--|--|
| 12 | 尊重服務使用者被知會之服務選擇權利的政策 尊重服務使用者被知會之選擇權利執行指引 使用服務的選擇及被知會程序文件 負責職員轉換通知程序文件 服務安排更改通知程序文件 | 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 | 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 |
| 13 | 保障服務使用者之私人財產權利之政策及執行 失物待領程序 | 最少三年一次 最少三年一次 | 中層員工會議 中層員工會議 |
| 14 | 尊重服務使用者保護私隱和保密的權利保障個人私隱及尊嚴之政策 私隱條款-收集個人資料指引 服務使用者檔案及個人資料處理工作指引 轉介服務行政指引 職員儲存服務使用者個人資料之工作指引 | 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 | 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 中層員工會議 |
| 15 | 社會工作服務各單位的處理投訴政策及程序 Policy and Procedures for Handling Complaints for All Service Units of Social Work Services 社會工作服務部的處理職員的投訴政策及程序 Policy and Procedures for Handling Staff Complaints for Social Work Services 明愛青少年及社區服務處理服務使用者投訴指引 | 最少三年一次 At least once every three year 最少三年一次 At least once every three year 最少三年一次 | 社會工作服務部 Social Work Services Division 社會工作服務部 Social Work Services Division 中層員工會議 |
| 16 | 確保服務使用者免受侵犯之政策及執行情序 | 最少三年一次 | 中層員工會議 |

備註： 以上之政策及程序文件，其搜集意見之渠道可包括職員會議、服務使用者(聚焦小組、問卷)、社區人士(問卷、聚會)或服務諮詢委員會

最新檢討日期： 2011年6月30日

發佈： 本檢核總表自2002年6月1日起陳列於中心內供公眾人士索閱

檢討： 本檢核總表每三年檢討一次