

明愛青少年及社區服務

服務質素標準 6

6.1 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

1. 目的

本政策的目的，為確保本服務有效進行定期計劃、檢討及評估各項服務的表現，並制定有效的機制，讓服務使用者、職員及其他關注服務的人士就本服務的表現提出意見。

2. 政策

- 2.1 本服務依照機構之服務宗旨，為青少年及不同社區內有需要的人士策劃多元化的社會服務；
- 2.2 本服務備有運作的整體計劃，說明本身已策劃的服務及工作，預期達到的目標，及用以檢討的工具及時間，並記錄在案，作為本服務運作的指引及評估表現的基準；
- 2.3 本服務確保服務使用者充份掌握與服務相關的資訊，並鼓勵服務使用者及職員積極參與服務策劃及對服務運作提出改善建議；
- 2.4 本服務接受服務使用者或其家人、職員、與其他關心服務的人士，所提出的意見，並藉此透過持續的質素改善，以維持高質素的服務；
- 2.5 本服務將定期收集關於服務表現的意見、回應、及其它相關資訊；而服務單位的職員將盡力提供任何必須的支援以使收集意見的過程得以順利執行；
- 2.6 本政策將可讓服務使用者或其家人、職員、與其他關心服務的人士，隨時索閱。

最新檢討日期： 2011 年 6 月 30 日

發佈： 本政策自 2002 年 4 月 1 日起陳列於中心內供公眾人士索閱

檢討： 本政策於每三年進行檢討，主要是透過中層員工會議進行