

## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準 6

#### 6.2 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

#### 1. 前言

本指引在協助同工切實執行有關服務表現評估及收集服務使用者意見的政策，以達至由社會福利署所頒佈之服務質素標準 6 (SQS6) 之各項要求。

#### 2. 服務定期策劃，檢討及評估服務的表現

本服務評估服務成效、乃根據社會福利署所頒佈之「津助與服務協議」及「服務質素標準」中，所列之各項關乎服務數量及質素的規定為客觀基準。檢討過程中所發現的服務表現或質素問題，將按服務實際的情況及需要，採取改善行動。

本服務屬下的單位具有運作的整體計劃，說明本身已策劃的服務或工作，預期達到的目標，及用以檢討的工具及時間，以作為服務單位運作的指引及評估表現的基準。以下列出有相關文件的詳情：

相關文件	策劃、檢討及評估的內容	完成日期
1. 年度服務計劃及財政預算	就下年度服務制定服務目標、策略、計劃、及財政預算	財政年度開始前
2. 年度服務檢討及財政報告	就本年度服務表現作整體回顧、檢討、及財政報告	財政年度完結後
3. 活動計劃及財政預算	個別活動之工作計劃及財政預算	活動舉行前
4. 活動檢討及財政報告	個別活動之成效檢討及財政報告	活動舉行後
5. 雙月月報	每月服務、報告及活動檢討簡報	逢雙月 10 號
6. 每月服務統計報告	每月服務之統計	每月 15 號

#### 3. 獲取及回應服務使用者對本中心服務表現之意見

本服務屬下的單位設有下列機制去獲取服務使用者或其家人，職員及其他關注人士對本服務屬下單位表現的意見，並適當地回應有關意見。

### 3.1 獲得意見的方法及途徑

本服務屬下的單位設有以下機制，以獲取服務使用者或其家人、職員、及其他關心服務的人士對本服務屬下單位的意見。

服務表現項目	單位須執行的收集意見程序	獲取意見的對象可包括：	時程
1. 服務單位的整體表現	1. 服務使用者滿意程度調查	U	每年一次
2. 中心行政運作表現……等等	2. 服務諮詢委員會會議 /職員會議	U、S、O	每季一次

註釋：U=服務使用者或其家人 S=職員 O=其他關心服務的人士

除了必須執行之收集意見程序外，服務單位須提供簡單、容易及方便的途徑讓服務使用者表達意見，獲取意見的方法可包括：

- 日常接觸；
- 聚焦小組分享；
- 意見箱；
- 電郵信箱；
- 信件、傳真；
- 面談、電話聯絡等。

### 3.2 對服務使用者及其他關注服務人士意見回應之管理

#### 3.2.1 跟進場合

從服務使用者收集得的意見會在適當場合／層面作處理或作討論跟進，如：個案面談、職員會議、中層員工會議、督導主任會議、服務諮詢委員會會議等等。

收集得的資料將就有關意見在適當場合／層面討論後，所作出的回應及跟進，應透過服務單位已設立的渠道公佈，公佈的方式可透過會員通訊、中心報告板等。收集得的資料將作為提升服務質素，修訂服務計劃及職員培訓策劃的參考。

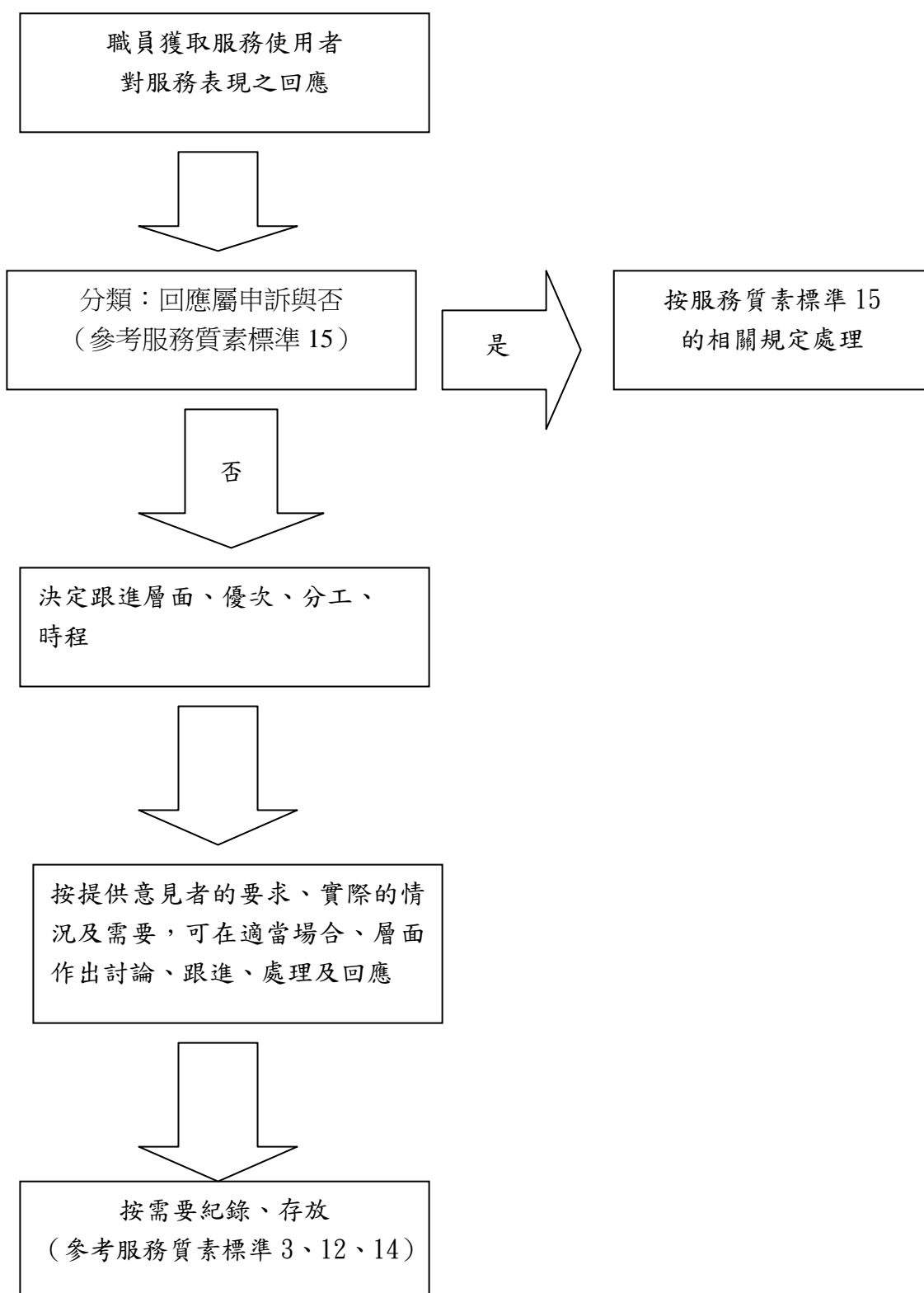
#### 3.2.2 記錄及保密

有關意見之內容及對回應之跟進工作，按需要並依循服務質素標準 3、12、14 及 15 的規定記錄在案。

#### 3.2.3 作出回應

按提供意見者的要求及相關私隱及保密政策（SQS14）的規定，向當事人或意見提供者作出適當回應。有關之資料處理程序及服務流程表將予公佈讓服務使用者知悉。

## 服務使用者對服務單位表現之回應管理流程圖



最新修訂日期： 2011 年 6 月 30 日

發佈： 本指引自 2002 年 4 月 1 日起陳列於中心內供公眾人士索閱

檢討： 本指引於每三年進行檢討，主要是透過中層員工會議進行