

## 明愛青少年及社區服務 服務質素標準 11

### 11.1 評估及滿足服務使用者的需要之政策及程序

#### 1. 政策目的

此政策之制定是為確保服務使用者得到及時和適當的服務，以達到本服務的宗旨。

#### 2. 理念

讓服務單位透過一個持續不斷的歷程，進行服務需要評估及周全的服務計劃，力求滿足使用者的需要和使資源用得其所。

#### 3. 政策

##### 3.1 定期評估

服務單位需定期評估服務使用者的需要、制訂服務計劃並檢討工作進展，務求各項服務能及時回應所出現之轉變，以確保服務能滿足服務使用者的需要。

##### 3.2 更新使用者及社區資料

按服務使用者情況及需要更新服務使用者及社區資料。

##### 3.3 服務需配合使用者能力

服務單位必須了解服務使用者之能力和步伐，以確保所制定之服務計劃為服務使用者的能力範圍內所能承擔。

##### 3.4 訂定優次以及早介入

服務單位需評估並臚列服務使用者的需要，並需列出處理的優先次序。並在資源的許可下盡早推行服務。

##### 3.5 使用者參與評估

服務單位需充份知會服務使用者及社區人士單位之服務計劃，鼓勵他們表達意見和期望。

##### 3.6 評估及檢討紀錄

服務單位需撰寫及保存完整紀錄，以紀錄單位所作之需要評估、服務進展及檢討結果。

#### 4. 評估服務需要的方法及程序

4.1 服務單位需有系統地收集有關社區及服務使用者之數據，作為社區分析之基礎。各項數據需定期更新。

- 4.2 評估服務使者的需要是一個延續不斷的過程，各服務單位需每年進行最少一次作整體需要評估，並據此製定年度計劃。
- 4.3 服務單位需每年一次作全面檢討服務，目標達至的程度和成效。
- 4.4 於日常中心會議報告工作進展時，服務單位需檢討各項服務之進展，以確保服務能回應新的需要和轉變。

## 5. 服務使用者參與服務單位評估需要及計劃活動的方法

- 5.1 由服務單位定期主動探討社區之需要，搜集服務使用者的意見。
- 5.2 舉辦週年大會，收集服務使用者對服務的意見。
- 5.3 設立意見箱，接受服務使用者及社區人士的意見。
- 5.4 於服務單位通訊刊物內宣傳上述措施，鼓勵服務使用者及社區人士發表意見。
- 5.5 服務單位需定期向服務使用者報告服務單位的服務計劃。
- 5.6 每年進行一次服務使用者意見調查，收集服務使用者對中心服務的意見。

## 6. 計劃服務的方法及程序

- 6.1 計劃服務時，服務單位須有以下之程序：
  - 評估服務使用者／社區需要及定優次
  - 制定服務目標
  - 制定服務推行策略／方法、服務計劃
  - 制定清晰之期望或達到指標、成效
  - 制定檢討／評估基準
  - 制定所需資源
- 6.2 服務計劃的對象可以是個人、小組、群組或整個社區。
- 6.3 計劃服務的時段包括一年一次的整體計劃、單位例行會議以及日常工作的計劃。

## 7. 紀錄保存

- 7.1 服務單位之單位會議紀錄需扼要而準確紀錄有關之需要評估、工作計劃及工作檢討。
- 7.2 各服務單位需保存完整之年度檢討及計劃之文件。

最新檢討日期       ： 2011 年 6 月 30 日  
發佈日期            ： 本指引自 2001 年 6 月起陳列於中心內供公眾人士索閱  
檢討                  ： 本指引每三年檢討一次