

# 服務質素標準 2

服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。

- 2.1 服務單位備有機制以檢討及修訂其有關的政策及程序。
- 2.2 服務單位備有機制，以在檢討及修訂有關政策及程序的過程中適當地收集及採納服務使用者和職員的意見。

## **A. 服務質素標準 2 概要－檢討及修訂政策和程序**

服務質素標準 2 是關乎服務單位如何檢討及修訂其政策及程序。服務質素標準訂明服務單位必須設立一套機制以檢討及修訂其在不同的服務質素標準規定下的政策及程序，而在過程中亦必須有服務使用者及職員的參與。

「政策」是指服務單位處理問題時的背後哲學及大概模式。「程序」則訂出執行政策的步驟。發展政策和程序及將其書面化的目的是為服務單位提供一個獲認同的架構，以確保單位能持續提供高質素的服務。

政策及程序對服務單位很重要，因為它們能夠：

- 為服務使用者就所預期接受服務的性質及水準，提供清晰的指引；
- 讓職員清楚知道單位對他們在特定情況下的期望；
- 在考慮改變服務運作及執行有關措施時提供一個焦點；
- 確保為每一服務使用者所提供的服務都有一致質素。

服務單位單單倚賴不成文的政策及程序會導致危機，遇有重要員工的出缺，便會出現混亂、缺乏方向、甚至重覆制定政策的情況。

某些服務質素標準要求服務單位訂立政策及／或程序以涵蓋特定範疇；亦有些服務質素標準並無嚴格規定需要制訂有關政策和程序，雖然在很多情況下他們甚為有用。在處理各項質素標準的執行手冊裡，你可以根據特定指引去制定政策及程序的內容。

是節內容會在檢討及修訂政策和程序方面提供一個概括的指引。

## **B. 符合服務質素標準 2 的基本條件**

服務單位要符合標準 2，必須：

### **1. 確立一套檢討及修訂各項政策和程序的書面機制**

服務單位應該有一套確立的機制，以檢討及修訂與服務提供方面有關的各服務質素標準中所規定的每一項政策及程序，並有文件列明：

- 是否會定期檢討該政策或程序，以及在何時或在何種情況下須作檢討，
- 何人或那一職銜或委員會負責檢討，及
- 最近一次檢討及修訂該政策或程序是在何時。

服務單位可自行制定需要檢討及修訂的政策和程序的清單，但必須包括下列各項服務質素標準中所規定的政策及程序：

- 標準 6 - 計劃、評估及收集意見
- 標準 10 - 申請及退出服務
- 標準 11 - 評估服務使用者的需要
- 標準 12 - 知情的選擇
- 標準 13 - 私人財產
- 標準 14 - 私隱和保密
- 標準 15 - 申訴
- 標準 16 - 免受侵犯

## 2. 確立一套收集和採納服務使用者及職員意見的書面機制

服務單位應該展示一套其在檢討及修訂政策和程序的過程中，如何收集和採納服務使用者及員工意見的確立機制。

## 3. 確保上述機制得以實施

服務單位應該實施上述檢討及修訂政策和程序、及在過程中收集和採納服務使用者及員工意見的機制，以確保單位備有現行的政策及程序文件。

## C. 有助於服務單位符合服務質素標準 2 的資源

本手冊載有以下文件：

- 檢討和修訂政策及程序的指引及模式，包括如何引入服務使用者及員工的參予的提議
- 政策及程序核對清單的制定指引
- 制定程序的一般範本

這些指引可用作以下用途：

- 如服務單位現時未有有關此範疇的文件時，作為單位首次編製有關機制的基礎；或
- 如服務單位現時已有有關文件，則可作為單位檢視及如有需要，修訂有關機制時所採用的核對清單。

本手冊中所提供的參考文件只是用作指引，最終在服務單位中推行的機制應度身訂造，以反映服務單位的性質及運作，以及服務使用者的需要。

## 檢討和修訂政策及程序的指引及模式

### 1. 簡介

本指引旨在訂出檢討和修訂政策及程序的過程及安排。

各項服務質素標準規定服務單位需要有其政策及程序。雖然這些政策及程序未必經常需要，但是確立一套明文的政策及程序，確實是一個良好的工作習慣。

在這些指引中訂出的過程及安排可用作檢討及修訂那些須強制執行，和非強制執行的政策及措施。

我們會在這些指引裡提供不同的模式，以供你在檢討及修訂政策及程序時使用，有些模式會比其他較為適用於你的服務單位，故此服務單位應評估各模式以確定其是否適用於所屬服務類別及服務使用者。

### 2. 檢討和修訂政策及程序的步驟：

檢討和修訂政策和程序有以下步驟，包括：

- 令員工、服務使用者及其他關注的人士知道政策及程序會被檢討及修訂
- 提供機會以收集對政策及程序的意見
- 草擬政策及程序的修訂、或在有需要時制訂新的政策及程序
- 收集對已修訂或新訂政策及程序的意見;
- 政策及程序最後定案
- 分發有關政策及程序
- 訂定下次檢討的時間

### 3. 制訂檢討及修訂政策及程序的步驟及時間表

服務質素標準沒有訂明政策及程序須何時檢討，故此由服務單位自行制訂的檢討及修訂時間表便十分重要。服務質素標準要求服務單位決定其政策及程序是否會定期檢討，及/或在何種情況下會被檢討。若政策及程序需要定期檢討，服務單位需訂明每隔多久要檢討一次；若否，則需列明要在甚麼情況之下才會作出檢討(例如當有關法例或中央轉介系統有轉變時)。服務單位並需決定如何知會服務使用者、員工及其他關注的人士有關服務的政策及程序上的轉變。

所有步驟都應該有明確的時間表，以及預留充足的時間作檢討、草擬、收集意見

及最後定案。

服務單位有很多不同方法去訂定何時檢討及修訂其政策及程序。服務單位可以視乎其服務種類及規模，以及政策及程序的複雜性及關注點，去釐定一次過或連續性檢討。

一次過檢討可集中工作，而採取一年週期或其他週期的檢討則可將工作量全年平均分佈。

以下是兩個不同例子的做法：

每個模式都有其優點及缺點，服務單位須選擇一套合適的來採用。你選擇的模式會視乎你為服務使用者、員工及其他有關人仕所提供的機會。我們會在下一部份再作討論。

每年週期檢討			週期性檢討及修訂		
一月	二月	三月	一月	二月	三月
向員工、服務使用者及其他人士建議檢討時間表		徵求所有服務質素標準的意見及召開意見收集聚會	向員工、服務使用者及其他人士建議檢討時間表		徵求意見及召開標準六、十、十一及十二的意見收集聚會
四月	五月	六月	四月	五月	六月
草擬	徵求意見	最後定案	草擬標準六、十、十一及十二	徵求對標準六、十、十一及十二的意見	標準六、十、十一及十二的最後定案
七月	八月	九月	七月	八月	九月
分發			分發標準六、十、十一及十二	徵求意見及召開標準十三、十四、十五及十六的意見收集聚會	草擬標準十三、十四、十五及十六
十月	十一月	十二月	十月	十一月	十二月
			徵求對標準十三、十四、十五及十六的意見	標準十三、十四、十五及十六的最後定案	分發標準十三、十四、十五及十六

#### 4. 收集服務使用者、他們的家屬及其他有關人士對檢討和修訂政策及程序的意見的策略

服務使用者、員工及有關人仕可以有很多渠道就政策及程序的檢討參與和提供意

見，你的服務單位可以推行以下其中一個或多種不同方法以提供意見回饋的機會：

- 成立一個包括服務使用者及員工的政策委員小組，以檢討和修訂政策及程序；
- 在服務單位的通訊資料內徵求意見；
- 於單位意見討論板上張貼通知書以徵求意見；
- 將政策及程序顯示在單位的通訊板上，並收集意見；
- 在與服務使用者的經常性聯絡會議中，設定時間以檢討政策及程序；
- 召開特別會議，以討論有關的政策及程序；
- 將草擬的政策及程序連同服務使用者的意見表格分發以徵求意見。

服務單位須自行決定何時或在何種情況之下搜集服務使用者、員工及關注的人士對政策及程序的意見。

某些服務種類的單位可能有必要向服務使用者及其家屬提供額外的支援以鼓勵他們參與。保證所有服務使用者、員工及其他關注的人士都能夠有參與的機會是十分重要的。

雖然有些服務使用者及員工可能已透過委員會成員的身份得以參與檢討和修訂政策及程序。然而，提供機會予那些不在委員會內的人士去了解及參與檢討和修訂的過程仍然十分重要。

## **5. 檢討和修訂政策及程序的責任分配**

服務單位需要決定何人會以符合服務質素標準 2 的方式，負責檢討和修訂政策及程序的工作及作出交代。此外，服務單位需要決定是否設立一套正式的機制，例如：政策檢討委員會，去支援該負責人。

上述的決策要視乎服務單位的規模、複雜性及所提供的服務種類而定。對很多服務單位而言，在政策發展、檢討和修訂過程中引入服務使用者的參予是一個新的嘗試，所以有關員工必須發展新的技巧以保證服務使用者的有效參與。有很多服務使用者亦未必能夠適應參予提供意見，所以單位亦應提供支援使他們能夠作出有效的貢獻。

服務單位的員工有最終責任去檢討和修訂政策及程序，他們亦有責任制訂最佳方法讓服務使用者及其家屬參與。

## 6. 維持現行的政策及程序

政策及程序應顯示：

- 修訂的日期；及
- 下次檢討的日期

這些詳情可在一個稱為"行政事宜"的特定部份，或在政策及程序中每一頁的備註中出現。這可保證服務單位清楚知悉每一份政策及程序文件是否為最新及現行的。

## 7. 有關政策及程序資料的分發

在這階段，服務單位亦需要決定如何分發這些政策及程序、在何處儲存、在何種情況下、及如何使服務使用者及其他關注的人士得到這些資料。



## 政策及程序核對清單的制定指引

### 1. 引言

這指引有助你如何記錄各項服務質素標準所規定而需要檢討的政策及程序、訂定檢討日期以及負責檢討的人士／職銜／委員會。

### 2. 核對清單

以下格式提供一個資料記錄的架構。

服務質素標準	政策及程序	檢討頻率	檢討背景	負責人/ 職銜/ 委員會	最近一次檢討及修訂日期
<i>例子</i>					
10.1	申請服務政策	每當津貼及服務協議或中央轉介系統有轉變時	(註明檢討場合 例如: 職員會)	(訂出負責的職員/ 職銜/ 委員會, 例如: 服務協調主任)	(註明日期)
14.1	保護服務使用者私隱程序	每年(訂明日期) 或在收到相關的投訴後	(註明檢討場合 例如: 職員會)	(訂出負責的職員/ 職銜/ 委員會, 例如: 單位主任)	(註明日期)

## 制定程序的一般範本

每個要求有政策及程序的服務質素標準，我們都會提供有關政策及程序的制定指引。以下是與每個標準都有關的程序所要求的核心資料：

### 1. 簡介

你需要在這部分闡述該程序的作用。

### 2. 程序內容

在這部份，你需要列出該程序所處理的主要事項。

### 3. 互相參照

每份程序文件都與一個標準有關，但有些標準是重疊的，有些則互有關連。故此，你需要在這部分列明與該項標準有關的程序文件，以確保員工和服務使用者能知悉有關事項。

### 4. 行政事宜

在這部份，你需要列明你如何確保程序不會過時，以及所有需要得到資料的人士都能。在這部分，服務單位必須列明：

- 程序制訂的日期
- 如何及向誰人發佈程序；及
- 如何及何時檢討程序。

- 完 -