

服務質素標準定標研究報告

2002 年

附錄一至五

附錄一：第一、二期 SQS 良好措施的準則 (文件只作參考用途)

SQS 1 – 資料 Information

1. 方便得到 Accessibility
2. 不斷更新 Update
3. 合時 Timeliness
4. 資料準確 Information Accuracy
5. 容易理解 Easy to Comprehend
6. 具創意 Creativity
7. 符合成本效益 Cost Effectiveness

SQS 3 – 紀錄 Record

1. 方便使用 Convenience to use
2. 方便取得 Convenience to retrieve
3. 集中於主要用途 Focused on Important Aspects
4. 不斷更新 Update
5. 合時 Timeliness
6. 有用 Usefulness
7. 符合成本效益 Cost effectiveness
8. 一致 Consistency
9. 表達方式容易理解 Presentation Easy to Comprehend

SQS 4 – 職務描述及架構圖 Job Description and Organization Chart

1. 符合服務情況 Relevance to Setting
2. 清楚特定 Clear and specific
3. 附有彈性 Built-in Flexibility
4. 符合服務/使用者情況 Relevant to Service / Users
5. 方便得到 Accessibility
6. 表達方式吸引 Attractive Presentation to Users
7. 具創意 Innovative
8. 對使用者友善 User friendly

SQS 9 – 安全環境 Safety

1. 符合服務/環境/使用者情況 Relevance to Service / Setting / User characteristics
2. 預防角度 Prevention
3. 有風險評估及管理 Availability of Risk Assessment and Management
4. 有覆核機制 Availability of Counter-check Mechanism

- 5.從經驗中學習 Learn from Experience
- 6.職員參與 Staff Involvement
- 7.使用者參與 User Involvement
- 8.全面 Comprehensive
- 9.符合成本效益 Cost effectiveness

SQS 10 – 進出服務 Entry and Exit

- 1.容易為使用者理解 Comprehensible to users
- 2.符合成本效益 Cost effectiveness

SQS 11 評估需要 Assessment

- 1.符合服務/環境/使用者情況 Relevance to Service / Setting / User characteristics
- 2.全面 Comprehensive
- 3.合適 Appropriate
- 4.有系統 Systematic
- 5.服務使用者參與 User involvement / User participation
- 6.從經驗中學習 Learn from Experience
- 7.不斷更新 Continuous Update

SQS 13 私人財產 Private Property

- 1.互相尊重 Mutual Respect
- 2.方便使用者 Convenience to Users
- 3.照顧特殊需要 Cater for Special Needs
- 4.清楚及有效的指引 Clear and Effective Guideline

SQS 14 Privacy

- 1.尊重使用者 Respect for Users
- 2.使用者同意 User Consent
- 3.使用者的保障 User Protection

SQS 15 Complaint

- 1.促進不斷改善 Facilitate Continuous Improvement
- 2.整合程序 Integration of Procedures
- 3.使用者的保障 User Protection
- 4.立即回應 Immediate Response
- 5.全面 Comprehensive
- 6.符合服務/環境/使用者情況 Relevance to Service / Setting / User characteristics
- 7.獨立處理 Independent Handling

8.公平 Fair

9.第三者處理 Third Party Handling

SQS 16 Free from Abuse

1.符合服務/環境/使用者情況 Relevance to Service / Setting / User characteristics

2.互相尊重 Mutual Respect

3.平等機會 Equal Opportunity

4.使用者的保障 User Protection

附錄二：良好例子的一般準則

在質素管理的層面

- 不斷更新 Update
- 立即回應 Immediate Response
- 有風險評估及管理 Availability of Risk Assessment and Management
- 有覆核機制 Availability of Counter-check Mechanism
- 附有彈性 Built-in Flexibility
- 促進不斷改善 Facilitate Continuous Improvement
- 符合成本效益 Cost effectiveness
- 職員參與 Staff Involvement
- 整合程序 Integration of procedure
- 預防角度 Prevention
- 公平 Fair

在服務使用者層面

- 使用者同意 User Consent
- 使用者的保障 User Protection
- 使用者參與 User Involvement
- 尊重 Respect
- 平等機會 Equal Opportunity

在設計層面

- 方便使用 Convenience to use
- 表達方式吸引 Attractive Presentation
- 表達方式容易理解 Presentation Easy to Comprehend
- 全面 Comprehensive
- 合時 Timeliness
- 合適 Appropriate
- 有用 Usefulness
- 有系統 Systematic
- 具創意 Innovative
- 清楚指引 Clear Guideline
- 精簡 Concise
- 符合服務/環境/使用者情況 Relevance to Service / Setting / User characteristics
- 照顧特殊需要 Cater for Special Needs

附錄三：給專家小組評鑑超越基本要求的措施資料

項目	內容
SQS 1	服務資料：服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。
1	備有文件／單張的名單告示，說明那一些資料可供服務使用者及大眾索取／借閱
2	備有會員通訊及通訊摘要派發指引，說明資料印製的程序及派發詳情，如途徑、數量及負責職員
3	有關服務資料亦載於網頁
4	備有相簿，光碟及電腦簡報等方式介紹服務，並按需要更新
5	備有資料編制、分派和檢視紀錄表，記錄資料的編制、審閱及派發的資料，如日期、數量、負責職員等
6	宣傳品派發記錄表
7	列明單張點存的負責職員
8	除一般資料外，亦特別為新舍友提供導向指引，指示職員如何協助舍友認識及適應環境
9	印製親友小冊子，簡介機構使命、院舍服務、職員職務介紹、重要聯絡提要、服務表現監察制度及其他事務（如收費、消費備註、貴重物品保管、殯葬事宜、遺物處理、訂立遺囑、自動離院等安排）
10	印製服務使用者指南，內容包括開放時間、服務介紹、服務範圍、申請方法、常規活動、收費、會員登記制度、中心規則、申訴途徑、颱風暴雨安排、走火通道圖、職員名單等
SQS 3	運作及活動記錄：服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。
1	備有服務使用者檔案儲存流程圖，陳述由服務使用者申請服務開始；至機構如何儲存；及服務終止後棄掉其資料的準則及方法
2	製訂院友評估紀錄的流程圖，描述資料流動及存放的先後次序
3	設有紀錄系統總目，列明人事紀錄，行政紀錄，申請／退出服務紀錄，服務紀錄，個案紀錄，護理紀錄，活動紀錄等的： 文件名稱、記錄形式、用途／目的、填寫人、審核機制、匯報對象、保密處理、存放地點、存檔期、封箱期及備註等
4	有程序／時間表列明根據社署及會方要求提交服務紀錄的時間表，例如院舍每月入住狀況、雙月報告、服務數據統計表、人事數據、輪候數字、每月活動等，以及列出紀錄或報告會交給何人
5	備有呈交政府／有關部門／上級的服務報告／紀錄表格一覽，以說明報告項目、其編號、提交對象及時限、和負責職員
6	服務統計流程圖，說明有關服務所需填寫的統計資料、提交對象、時限及負責跟進的同事
7	備有資料棄置的期限及處理方法
8	個人資料更正通知書（服務使用者填寫）及確認書（單位填寫）
9	在資料之分析及使用政策中，列明定期填寫及分析服務運作及活動紀錄的目標是用作評估服務成效及策劃未來服務方向
10	列出各項資料紀錄的完成期限及使用時間一如個案評估及照顧計劃最少半年

項目	內容
	評估一次，整體服務數字須於中期及年終檢討時進行分析及檢討，以制訂服務需要的服務計劃
11	為防電腦操作失誤，引致資料損失，須製備資料備份
SQS 4	職務及責任：所有職員、管理人員、管理委員會和／或理事會或其他決策組織的職務及責任均有清楚的界定。
1	職責說明包含工作評核準則，說明用以評估職員稱職與否的準則
2	職責說明包含個人發展一項，指出員工個人的專業發展及培訓需要
3	職務描述與日常分工分開處理
4	從屬關係中列明若直屬上級放假，可向那上級職員負責
5	委員會職務範圍之製訂及修訂程序
6	製訂及修訂員工職務說明程序
7	除列明董事局的角色及職責外，亦列明屬下各委員會（包括管理審核小組，審核委員會，人力資源委員會，招標委員會等）的角色及職責
8	員工守則
SQS 9	安全的環境：服務單位採取一切合理步驟，以確保職員和服務使用者處身於安全的環境。
1	安全檢查項目分工表，列明各需要定期檢查項目及負責的職級同事
2	除列明負責同事的職級外，安全設施檢查紀錄更備有督導同工簽署一部份，核實有關工序
3	備有車輛安全巡查記錄
4	備有租用其他交通工具運送服務使用者須知
5	備有指引，列明帶隊員工在租用外間車輛發生交通意外時的應變措施
6	備有院內器材／個別地方之使用指引（如：抽痰機、滅火器、煤氣爐、碎肉機、洗衣房）及家舍電器使用安全守則
7	危險物品管理指引，內容有： 危險物品的定義；危險物品標籤；危險物品貯存豁免量；危險物品特性及安全措施；危險物品管理措施；危險物品使用指引
8	藥物存放指引，內容包括執藥的程序、覆檢；當護士休假或下班後的處理；分發藥物給服務使用者的注意事項
9	備有維修保養資料的清單，列明有關器材的保養期、保養公司及聯絡方法
10	颱風或暴雨警告之上班／工作安排（針對員工工作上的安排）
11	有關颱風及暴雨警告的措施及安排（針對服務使用者的安排及單位運作）
12	惡劣天氣下戶外活動之安排指引，列明各種情況／天文台訊號下的活動安排
13	戶外活動預防及發生事故（如交通意外或遺失服務使用者）的應變措施
14	戶外活動安全程序，當中包括各類活動（如遠足、游泳）的注意地方、人手比例、天氣變化、交通安全、事前知會警方手續等的指引
15	職員外出探訪／家訪的指引，目的為減低其可能遇到的風險，指引內容包括要求職員事前詳細了解服務使用者背景，以及留下有關探訪資料（時間、地點、聯絡電話）於單位等
16	服務使用者走失／失蹤處理指引，闡明不同情況下的處理及預防方法
17	處理懷疑院友失蹤的工作流程
18	接送學員往返中心及宿舍指引，提出接送學員出入的注意事項、需要特別照顧的學員及負責員工的姓名及職位等

項目	內容
19	天氣酷熱時護送院友出外活動的注意事項（如何避免中暑）
20	服務使用者踣跌處理指引，包括預防措施及意外發生後的處理方法
21	防止舍友企圖運用單位內的設施／地方自殺的指引，闡列單位內有危機的設施／地方，提示職員要提高警覺及發現事件時的處理方法
22	粗暴或暴力行為的處理指引，列出有關注意事項、處理技巧、善後工作及記錄
23	避免遭受襲擊指引，說明職員如何避免遭受服務使用者襲擊／傷害的方法及技巧
24	服務使用者健康問題處理指引，處理發熱，抽筋，嘔吐，腹瀉等問題，以指示前線工作者如何處理
25	感染控制指引，如以下感染性疾病的基本認識及預防措施：腸道傳染病、疥瘡、肺結核等
26	發現傳染病之應變措施，列明處理程序及消毒單位的地方及設施的有關工序
27	提供食物指引（提醒有關員工要向具有合法牌照之店舖購買食物；留意食物是否新鮮及妥善地儲存食物）
28	如何預防及處理食物中毒事件
29	防疫注射政策，規定服務使用者要進行肝炎免疫及破傷風針之注射疫苗等
30	為寄養家庭設定家居安全措施／營養／醫療／衛生指引
31	基本衛生安全，向職員說明預防傳染病的方法
32	中心環境衛生指引，目的為確保職員及服務使用者在衛生的環境工作及接受服務，內容包括職員的個人衛生守則；保持環境衛生（如廚房、士多房、調乳室等）的守則和清潔工作
33	廚房的安全及衛生指引，內容包括以下注意事項：食物的選購及處理；食水飲用；機器（如切割／攪拌）的使用；員工的個人衛生；用具清潔及存放；清潔物品的使用；地板的清潔／乾爽；廚房溫度；急救設備；石油氣的使用和定期巡查
34	處理員工工傷意外指引，包括處理程序及員工須知
35	職員因工受傷指引，包括安排人手接替、如何處理受傷職員、記錄事件及安排保險賠償等事宜
36	備有約束舍友行動的工作指引，內容包括闡明約束的目的、協助約束的物品、法律責任、注意事項、過程、有關紀錄及定期評估的需要
37	處理口服藥物指引，列明派藥的程序；訓練院友認識藥物計劃的目的及內容；覆診／門診資料；藥物的儲存及監察等
38	設有“藥物覆檢記錄表”，列明負責執藥職員、服藥日期及時間，並須由職員簽名覆檢
39	設有“院友就診指引”，列明職員帶院友前往急症室／門診須注意的事項，以及須攜帶的文件及物品
40	備有該地區的緊急或常用電話表
41	急救措施政策（目的為確保服務使用者和職員於急需時得到立即而暫時性的處理，避免惡化，促進康復），例如當中提及中心至少有一名職員完成急救訓練，並持有效證書
42	有關急救的工作指引，例如有關設備、如何實施急救、注意事項、職員分工及往急症室所要攜帶之文件
43	備有“安全主任”的委任安排及列明其職責，處理中心之秩序，或應付突發和

項目	內容
	緊急事故
44	備有暫停食水／咸水／電源／煤氣／石油氣之應變措施
45	清洗大廈水缸（缺乏食水供應）時之有關安排
46	預防有可疑人士之措施
47	防止外人擅闖單位、行劫、失竊等的指引及措施
48	女廁之保安措施，如單位保管女廁的鎖匙，使用者須到接待處提取
49	氣體洩漏之應變措施
50	暫停使用升降機之應變措施
51	備有一般安全政策，說明政策及相關程序的目的、理念及中心達到最高安全標準的承諾
52	備有緊急事故預防及應變計劃，闡明緊急事故的定義、預防及應變原則、日常準備工作、應變程序及善後工作
53	緊急疏散指引及流程，以備處理嚴重事故
54	職業安全及健康政策，依據“職業安全及健康條例”制訂，並由總幹事簽署，以表明機構重視員工的職業安全，內容有：列明單位主管、員工及服務使用者的責任；成立職業安全及健康小組；就工作環境作風險評估；制訂預防措施；記錄評估結果；定期覆核評估；培訓員工
55	運用五常法（常組織、常整頓、常清潔、常規範、常自律），為員工建立安全及舒適的工作環境
56	職員安全培訓紀錄表，記錄培訓日期、時間、地點、目的、主持人、出席名單及內容
57	備有職員體力處理操作評估（評估職員有否依據體力操作指引進行體力勞動工作，如搬運檯、椅；以及員工培訓／須改善的地方）
58	備有體力處理操作風險評估，評估各設施／工序的潛在風險
59	體力操作處理指引，列明負責人、評估方法及紀錄、體力操作及提舉注意事項、訓練、分析導致意外的因素、避免意外的預防措施等
SQS 10	申請和退出服務：服務單位確保服務使用者獲得清楚明確的資料，知道如何申請接受和退出服務。
1	備有服務使用者因過世而退出服務的政策及程序，讓服務使用者／員工／其他人士得悉有關安排，並列明如何處理服務使用者的遺物、財產及殮葬事宜
2	如何處理申請服務工作流程表
3	退出服務流程
4	在非自願退出方面，召開個案會議，邀請有關人士出席（包括服務使用者），共同制訂策略，避免舍友退出，如不奏效，再召開個案會議安排舍友退出
5	備有一份由申請至退出服務的工作流程表
6	備有院友遺囑書處理行政指引，內容包括指示職員如何協助院友訂立、修改、儲存、開封及領回遺囑書；當中要注意的細節和程序上的有關文件
7	定立居住合約，列明院舍的規則，讓服務使用者／親屬知悉有關接受服務後須要遵守／注意的條款，並須服務使用者／親屬簽署
8	備有入住須知，簡介服務單位的資料、服務對象、名額、陳述接受及退出服務的程序、入住須攜帶物品、探訪及渡假安排、餐單、院友日常生活時間表、單位服務承諾、投訴處理及聯絡方法
9	入住須知派發紀錄表，記錄兒童（服務使用者）姓名、獲取對象資料（姓名及

項目	內容
	與兒童關係)、派發日期及形式，以確定服務使用者／親屬獲取該小冊子
10	訂有入宿安排，包括舉行入宿會議，參觀院舍，分配物品，記錄及存放私人物品，簽署接受服務同意書等
11	備有社區資源聯絡方法的資料，以便向服務使用者提供
12	退會申請表，填寫有關會員資料、退會的原因、經手職員和中心主任的簽署、並記錄有關跟進工作
13	退出活動申請表，填寫有關會員資料、退出活動的原因、經手職員和中心主任的簽署、並記錄有關跟進工作
14	退出活動申請表，記錄服務使用者的退出活動名稱、原因、退款事宜及經手職員
15	申請入會手續流程表
16	活動報名手續流程表
SQS 11	評估服務使用者的需要：服務單位運用有計劃的方法以評估和滿足服務使用者的需要(不論服務對象是個人、家庭、團體或社區)。
1	設有“院友個案服務計劃流程圖”
2	備有藥物認識訓練評估表，由護士評估院友是否準時／自願服藥，及對有關藥物的認識
3	設有“家長意見調查”，收集服務使用者家長的意見
4	舉辦認識社區小組，定期訓練有興趣及有能力的社友，外出認識社區；提醒他們外出時要注意的地方；鼓勵享用社區設施及多與人接觸，從而改善其生活質素
5	備有服務使用者的評估報告的填寫及評估指引，用以指導職員如何填寫報告及作出評估，說明如何就服務使用者的個人健康、精神、社交狀況作出分析，以及有關詞彙的定義（例如：失眠、失禁）
6	除製訂院友個人照顧計劃之指引外，當中並包括評估頻率，亦有列明何種個案須進行季會檢討
7	反映服務使用者服藥後的身體狀況，備有新入宿舍友服藥後／更改舍友藥物後的身體狀況紀錄表，由護士評估其服藥／改藥後的身體狀況並作記錄
8	設有個案協調幹事，協調個案負責幹事、護士及有關職員，並監察個案計劃之執行情況，並定時向院長匯報，亦須安排進行季會檢討
SQS 13	私人財產：服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。
1	政策闡列如單位借用服務使用者個人物品的注意要點
2	備有失物／失竊處理的政策，闡述了預防措施、處理方法及拾獲失物之處理
3	報失／失物待領記錄，記錄報失／拾獲物件資料、日期及處理
4	未認領失物處理紀錄，記錄該失物項目、估值及處理方法
5	服務協議闡列以下各項：服務使用者及家屬的資料處理、探訪及回家安排、財務安排、財物保管，並由各方面的有關人士（父母、社工、轉介社工等）簽署核實
6	代服務使用者管理其金錢的工作流程
7	如單位代服務使用者管理其金錢，服務使用者須簽署同意書，單位亦須記錄在案
8	設有“院友零用金運作程序”，以監管其使用及作出交代
9	備有服務使用者委託單位代其託管銀行存摺及圖章的授權書表格，記錄服務使

項目	內容
	用者的個人資料、委託原因、該存摺的戶口號碼、結存，以及服務使用者、見証人、社工和主任的簽署及日期
10	備有服務使用者委託服務單位代其保管個人財物的授權書
11	備有服務使用者領回託管財物備份記錄，證明當事人已領回原先委託單位代其託管的財物，並由服務使用者、見証人、社會工作人員和單位主任簽署作實
12	備有院舍服務守則，列明舍友如因住醫院或旅遊，可將貴重物品交給宿舍託管
13	設有“處理院友遺產指引”
14	政策列明凡神智不清及不能自決者，其私人物品均會寫上姓名，以茲識別
15	政策規定職員不得私下替院友存放私人財物
16	程序規定職員為院友清理床頭櫃時，必須事先通知有關院友，並須其在場時才進行，如須清除過期或腐爛物品時，須徵得有關院友同意，如有困難，應通知家人協助
17	備有“院友代購服務指引”
18	程序規定在為體弱院友提供購物服務或往銀行提款時，職員須依據“院友代購服務指引”及“院友授權院方運用財物同意書”以處理有關單據，金錢交收，貨品交收等，並有適當紀錄
19	服務使用者重要個人文件（如身份證、出生證明書）的交收紀錄表及簽收證明
SQS 14	私隱和保密：服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。
1	政策規定有儲存個人資料的期限（如使用者退出服務或死亡後五年，職員離職後七年）
2	資料銷毀紀錄：如資料已封存滿一年，單位會進一步決定銷毀與否，並記錄有關資料的名稱和檔案編號，以及處理和批核的職員姓名
3	個人資料查閱紀錄表，記錄如有服務使用者或有關人士申請查閱中心所持有的個人資料的有關日期、負責職員、查閱結果、回覆日期及跟進工作
4	機構制定個人資料（私隱）政策及措施，列出原則、保障措施、查閱／更正資料的細則及收費政策
5	指引規定不能強制任何人提供身分證號碼或副本
6	指引規定在索取對方身分證正本時，須於檢視身分後立即歸還
7	撰寫個案紀錄的原則及指引，內容包括了服務使用者資料的準確性
8	針對某類型的服務使用者（如兒童），制定指引，指示職員如何向服務使用者解釋個人私隱及保密的理念，讓該類型的服務使用者容易明白及得知其權利
9	有關個人資料（私隱）條例的投訴紀錄表
10	備有要求改正資料申請表，申請人須填妥其個人及資料當事人的資料；有關人士與資料當事人的關係；資料不正確的部份；支持理由及建議如何更改
11	政策規定設有探訪機制，讓服務使用者與到訪親友在適當的環境相聚，同時不滋擾他人
12	政策規定服務使用者參與輔導，面談，小組聚會等活動時，均可在特定地方進行，保證不會受到外界滋擾，偷窺及竊聽
13	設有“體弱院友護理服務指引，提醒職員照顧服務使用者的私隱，如避免不必要人士在場及使用屏風等
14	在為舍友提供個人護理照顧時，須讓其有足夠心理準備，並得到其同意，及盡量安排由同一性別職員提供，整個過程須在無旁觀者及有遮蔽的環境下進行
15	保護舍友私隱的程序中，在處理舍友沐浴時有以下規定：

項目	內容
	舍友可在房間中有鎖的浴格內個別進行沐浴；不可安排集體沐浴；舍友如需職員督導或協助沐浴，須盡可能於事前獲得舍友同意；盡量安排同性職員協助沐浴；職員在協助舍友沐浴時，必須進入浴格，鎖上格門；舍友沐浴期間，不可有旁觀者
16	程序規定棄置載有個人資料紀錄時，必須碎毀（如利用碎紙機）
17	程序規定不可將載有個人資料的文件紙張循環再用
18	程序規定如要將舍友的個人資料及相片在單位以外張貼，必先得到舍友，家人或監護人的同意
19	程序規定如非服務上的需要，不可將個人資料的檔案以電子郵件方式發放到機構外的電子郵箱
20	程序規定如採用電腦儲存個人資料，規定必須加上密碼
21	保護舍友私隱的執行程序中說明職員應尊重舍友的性需要，並可指示舍友在不影響他人的情況下，在本身房間內，鎖上廁所進行自慰
SQS 15	申訴：每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。
1	處理服務使用者申訴程序流程圖，列出處理職員的職級、處理時限及整個處理程序的有關工作
2	處理職員申訴程序流程圖，列出處理職員的職級、處理時限、整個處理程序的有關工作、改善方法等
3	綜合嘉許、意見和投訴的處理程序，並備有流程圖
4	程序中列明如經由傳媒的投訴，總幹事會諮詢董事局主席，並將有關個案交高級職員調查及草擬回覆，再由總幹事審核
5	若投訴事件涉及機構一般政策，將由總辦事處高級職員或董事局成立特別工作小組處理
6	列明處理投訴後的跟進事宜： <ul style="list-style-type: none"> ◆ 如投訴涉及員工紀律處分，須記錄在被紀律處分的員工檔案內 ◆ 如投訴引致服務運作或政策的修訂或改變，須以書面通知總辦事處 ◆ 如投訴涉及政策修訂，須向有關委員會提出諮詢後，才以書面通知所有服務單位遵守及執行
7	程序規定督導人員在調查時，必須謹慎處理被投訴的職員，以免該職員感到被傷害，而被投訴的職員將會被知會調查結果
8	意見箱每日巡查表，記錄意見箱有否信件、跟進事宜及負責職員
9	備有處理讚許指引，說明職員面對之態度、處理程序／方法
10	處理服務使用者讚許流程圖，將讚許分類為口頭、信函和致電處理，如獲信函讚許，員工須作致謝及回覆，並記錄資料、張貼有關讚許意見及存檔
11	備有職員意見書，讓職員提交對中心的意見，並由主任／總幹事／申訴專責組回覆調查結果及跟進行動
12	備有服務使用者投訴／讚許年度統計表
13	單位每月會將投訴、嘉許及建議的資料及統計數據匯集交總幹事
14	如投訴涉及其他機構，會方將即時通知有關機構本會之行動，並與該機構達成協議如何統籌結果及回覆投訴人
15	政策列明機構不會處理匿名投訴，惟需呈交總幹事審閱
16	政策列明機構不會處理瑣屑之投訴

項目	內容
SQS 16	免受侵犯：服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。
1	備有服務使用者可疑損傷報告，格式化地讓職員記錄有關發現可疑損傷（懷疑受侵犯）事件，並作跟進
2	備有預防服務使用者被虐待訓練手冊，供員工使用
3	在“確保服務使用者免受侵犯”指引中提出，員工因工作關係而需要與服務使用者有較密切的身體接觸時，應保持適當距離，最好兩名員工一起工作
4	備有處理侵犯事件流程圖，闡明由接報懷疑侵犯事件開始、至展開調查、如何處理成立／不成立個案、跟進及總結個案的工作流程
5	在懷疑被侵犯的處理程序中，將情況分為三類，並以不同方法處理： 員工被懷疑侵犯服務使用者；服務使用者被懷疑侵犯其他服務使用者；員工懷疑被服務使用者侵犯
6	指引列明涉及侵犯事件的有關人士的私隱應得到保障，一切處理方法和程序皆以保密原則進行，除遇特別情況如涉及人身安全及法庭傳召等外，所有資料的公開前，必須得到當事人或其家人同意
7	設有處理虐待事件指引，列明： 基本原則；舉報者角色和責任；專責處理事件者角色和責任；對舉報者的回應；呈報步驟；了解事件步驟及須注意事項（包括與當事人及與懷疑施虐者／關鍵人物面談）；處理程序及指引（分別針對性侵犯，身體虐待，疏忽照顧，精神虐待，性騷擾等不同情況）；跟進工作（包括陪同當事人落口供，輔導當事人準備上庭等）
8	針對服務使用者的情緒行為： <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在考慮取錄審批個案時，須留意其須關注行為 ◆ 若有需要可預先制定遇事處理指引，如在收錄後出現有關行為，盡快召開個案會議處理，及提供培訓予員工 ◆ 安排有趣味，意義的生活程序，以減低服務使用者的情緒行為 ◆ 在沒有職員的監察下，不可安排有須關注行為的使用者與其他使用者獨處
9	備有約束舍友的工作指引，內容包括闡明約束的目的、協助約束的物品、法律責任、注意事項、過程、有關紀錄及定期評估的需要

附錄四：專家小組的組成

院舍服務

1. 長者院舍服務協調主任
2. 社署男童院院長
3. 護理安老院護士長
4. 復康服務助理總幹事
5. 護理安老院院長
6. 長期護養院院長(2名)
7. 安老院院長

中心服務

1. 長者綜合服務中心主任
2. 日間活動中心主任
3. 長者社區服務行政助理
4. 青少年綜合服務隊主任
5. 社區中心主任
6. 長者社區服務督導主任

家居服務

1. 家居服務高級經理
2. 長者綜合服務中心(具備家務助理服務)主任
3. 復康家居訓練服務主任
4. 長者社區服務督導主任
5. 家務助理隊主任
6. 復康服務督導主任
7. 非政府機構安老服務總主任

其他服務

1. 非政府機構家庭服務中心主任
2. 鄰舍層面社區發展計劃主任
3. 幼兒中心主任
4. 社署感化服務主任
5. 社署醫務社工
6. 社署家庭服務中心主任

附錄五：定標研究參考文憲

- Baldrige National Quality Program (2002) *Criteria for Performance Excellence* at http://www.quality.nist.gov/Business_Criteria.htm
- Baldrige National Quality Program (2002) *Education Criteria for Performance Excellence* at http://www.quality.nist.gov/Education_Criteria.htm
- Baldrige National Quality Program (2002) *Health Care Criteria for Performance Excellence* at http://www.quality.nist.gov/HealthCare_Criteria.htm
- Bogan, C. E., & English, M. J. (1994) *Benchmarking for Best Practices- Winning through Innovative Adaptation*. McGraw-Hill, Inc. New York.
- Born, G. (1994) *Process Management to Quality Improvement, the Way to Design, Document, and Re-engineer Business System*, Chichester: J. Wiley.
- Dahlgaard, J.J., Kristensen, K. & Kanji, G. (1998) *Fundamentals of Total Quality Management: Process Analysis and Improvement*. London: Chapman & Hall.
- Fitz-enz, J. (1993) *Benchmarking Staff Performance- How Staff Departments can Enhance their Value to the Customers*. Jossey-Bass Publishers, San Francisco.
- Hakes, C. (1997) *The Corporate Self Assessment Handbook- for Measuring Business Excellence*. Bristol Quality Centre Ltd. Bristol.
- Lee, T.Y., H.K.N. Leung & Chan, K.C.C. (1999) "Improving quality management on the basis of ISO 9000" *The TQM Magazine*, Volume 11, Number 2, 1999 pp. 88-94, MCB University Press. ISSN 0954-478X.
- Standards Australia / Standards New Zealand (2001) *Quality Management Systems- Requirements (AS/NZS ISO 9001:2000)*
- Switzerland : Strategic Direction Publishers (Imprint) *The Benchmarking Portfolio* (Volume 1 to 4) (1993) Strategic Direction Publishers, Ltd. Switzerland.