

目錄

<u>章</u>	<u>內容</u>	<u>頁</u>
	服務質素標準定研研究撮要	SC.1
	SQS Benchmarking Study Executive Summary	SE.1
第一部分		
1	導言	I.1
2	定標研究的過程和機制	I.6
3	定標研究的經驗總結	I.11
4	研究建議	I.13
附錄		
一	良好措施的準則	A.1
二	良好例子的一般準則	A.4
三	給專家小組的超越基本要求措施表列	A.5
四	專家小組的組成	A.13
五	定標研究參考文憲	A.14
第二部分		
5	第二部分的前言	II.1
6	流程圖的編寫	II.2
7	指引的編寫	II.4
8-17	一般措施與可借鑑的良好例子	
8	標準 1(服務資料)	II.6
9	標準 3(運作及活動記錄)	II.8
10	標準 4(職務及責任)	II.10
11	標準 9(安全的環境)	II.11
12	標準 10(申請和退出服務)	II.18
13	標準 11(評估服務使用者的需要)	II.21
14	標準 13(私人財產)	II.22
15	標準 14(私隱和保密)	II.24
16	標準 15(申訴)	II.27
17	標準 16(免受侵犯)	II.29
附件		
1.1	會員通訊及通訊摘要派發指引	B.1
1.2	可供索閱之資料	B.2
3.1	紀錄系統總目	B.3
4.1	員工守則	B.4
4.2	委員會職務範圍之制定及修訂程序	B.5
4.3	制定及修訂員工職務說明程序	B.6

9.1	租用外間車輛發生交通意外之指引	B.7
9.2	危險物品管理指引	B.8
9.3	院友失蹤處理指引	B.12
9.4	院友失蹤處理指引流程	B.15
9.5	處理口服藥物指引	B.16
9.6	預防及發現陌生人之應變措施	B.18
9.7	戶外活動安全程序	B.19
9.8	處理工傷意外指引	B.21
9.9	職員因工受傷指引	B.22
9.10	氣體洩漏之應變措施	B.23
9.11a	體力處理操作的初步評估表格	B.24
9.11b	職員體力處理操作評估	B.25
9.12	體力處理操作風險評估	B.26
9.13	租用其他交通工具運送服務使用者須知	B.28
9.14	車輛安全巡查記錄	B.29
9.15	舍友蹣跌處理指引	B.30
9.16	防疫注射政策	B.31
9.17	暫停使用升降機的應變措施	B.32
10.1	Flow Chart Of Admission Procedures	B.33
10.2	申請及退出服務流程表	B.34
10.3	退出活動申請表	B.35
11.1	藥物認識訓練	B.36
11.2	制定個人護理計劃流程表	B.37
13.1	代為管理工友金錢流程圖	B.38
14.1	資料銷毀紀錄	B.39
14.2	兒童住宿照顧服務個案記錄的基本原則	B.40
15.1	嘉許、意見或投訴的處理程序流程圖	B.41
15.2	職員投訴讚許統計表	B.42
16.1	學員可疑損傷調查報告	B.43
16.2	處理懷疑被侵犯事件流程圖	B.46

鳴謝

i