

服務質素標準定標研究報告

2002 年

第二部分：

第一及第二期推行的服務質素標準之

一般措施與可借鑑的良好例子

第五章：第二部分的前言

1. 報告的這部分包含了在是次定標研究中的觀察，和由專家小組判定為一般措施和可借鑑的良好例子。
2. 研究小組相信正面的描述更能推動界內同工在推行 SQS 的積極性，而負面的描述則只會挑起不必要的爭論，所以在這份文件中，我們選擇不提任何負面的例子。由於部分負面的例子出現於繪畫流程圖和編寫指引，所以研究小組草擬了兩份參考文件，載於這一部分報告的第六章和第七章。
3. 這份報告就每一個 SQS 編寫了一個獨立章節。每一章都包括了撮要、一般措施和可借鑑的良好例子。
4. 在一些個別的一般措施的例子中，亦有些值得我們參考的，所以亦會加上樣本文件於附件中。
5. 在每一個可借鑑的良好例子中，我們都會列舉了其值得借鑑的地方。在部分可借鑑的良好例子中，我們會加上在參考有關措施時值得留意的地方。我們亦為部分措施提供了樣本文件於附件中。
6. 在定標研究中找到的可借鑑的良好例子，並不一定適用於所有的服務。但由於社會福利服務類別甚多，所以在這份報告中，研究小組選擇不就每一項可借鑑的良好例子都列明其可能不適用的地方。我們希望讀者能視乎其服務的實際情況，來決定是否可以參照有關例子的措施。
7. 有部分被抽取給予專家小組討論的措施，並沒有出現在這份文件內，主要是它們既不是一般措施，亦不是可借鑑的良好例子。它們可以是與 SQS 並沒有明顯關係，或是可有可無，甚至是有專家小組懷疑有關措施可能帶來負面的效果。


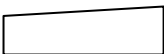
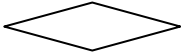


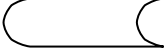
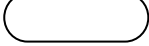
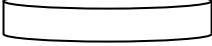
第六章：流程圖的編寫

1 前言

- 1.1 在定標研究中，我們見到流程圖是一個常用的工具來描述程序的步驟。不過，當中出現了不少在表達上的偏差。這可能是一般社會福利服務的同事，並沒有接受過正式的流程圖繪畫的訓練；而是靠日常所知所見，從中學習。在是次定標研究報告的第二部分中，我們會見到不少流程圖。為了盡量尊重原作者，雖有不符以下討論的繪畫流程圖標準，但除了有太明顯的錯漏外，研究小組都不會予以修改。
- 1.2 亦為了幫助大家改善繪畫流程圖的技巧，研究人員便草擬了這一章節，以供讀者參考。當然，若大家想多些了解繪畫流程圖的技巧，更好的方法便是閱讀一些有關書籍或參與相關課程。

2 流程圖重點

- 2.1 流程圖的主要用途在系統分析(system analysis)和計劃管理(project management)。最先廣泛運用流程圖和將有關工作標準化(standardized)的是電腦行業。對於一個複雜的系統來說，單用文字是難以描述清楚。系統愈複雜，流程圖的應用便更顯得重要。不過，一般而言，這些流程圖都是給有關專業人士使用，所以如何複雜都問題不大。但在 SQS 中，我們著重簡單易明，以助員工和服務使用者了解，流程圖便不可以太複雜。
- 2.2 現時流程圖所用的符號都有著標準的意思，以方便讀者在短時間內明白不同工序的性質。以下是一些我們會較常用的標準圖形¹

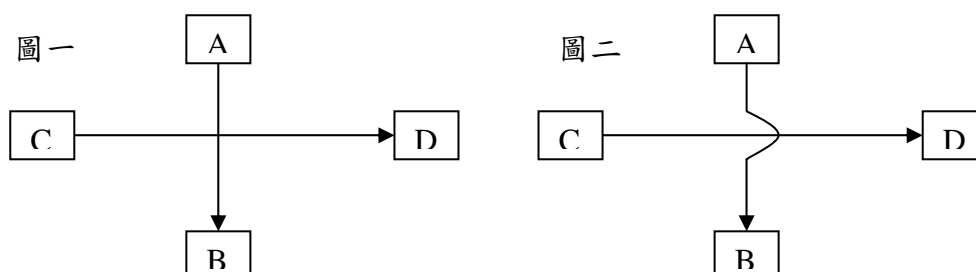
	程序		人工輸入
	決定/問題/分類		人手過程
	文件		儲存資料
	終點(亦可用作起點)		磁碟片

- 2.3 在流程圖來描述管理系統上程序，往往會較一般電腦程序的流程圖為複雜，當中重要的資料可能有：

- 工作程序
- 決策
- 人物，包括服務使用者，不同工作崗位的同事，如護士、社工、及文員等
- 文件，如申請表、個人檔案、單位記錄等
- 時限，如一般所需時間，服務承諾的時限等等。

¹ 若大家是使用 Microsoft Word，可以利用其繪圖工具之快取圖案，在選取圖案前，大家將滑鼠移至圖案上，便自有圖案定義彈出作參考。

- 2.4 工序與工序間的聯繫為箭咀，流程圖的慣例是由上以下，由左至右。單用線條而沒有箭咀來聯繫工序，往往會造成混淆。
- 2.5 在 SQS 文件中，最常見的錯誤是線條出現錯誤的交叉。當程序較為複雜時，一個二因次(2 dimensional)的圖表，自然會出現空間不足，而線條出現交叉的情況，如下圖一：



如上圖一的線條交叉，表示可以是 A 至 B，亦可以是 A 至 D；同樣地，C 可以到 D 或是 B。若我們想表達的是 A 至 B 與 C 至 D 是兩個不同的流程，我們便要如圖二中，起「天橋」以表示兩個流程並非是互通的。

- 2.6 流程圖複檢的工作，是可協助我們分析流程的設計有沒有錯漏。通常覆檢有兩個方法：

- 一是，利用紙上的流程，用鉛筆跟著每一條線路(path)，看是否都是有始有終，及經過所有重要步驟。
- 二是，先列舉不同的情境，運用流程圖覆檢每一個情況是否與預期一樣，經過所需步驟。

3 在 SQS 中運用流程圖

- 3.1 流程圖作為一個系統分析工具，是可以協助我們將不同工序的先後次序和關係圖列出來，從而較容易確保流程中並沒有疏漏。而 SQS 中要求不少服務質素確保的程序，故此運用流程圖將程序中不同的步驟表列出來，便可協助我們分析有關程序是否完善。
- 3.2 我們觀察得到，現時在 SQS 中運用流程圖的主要目的，不是系統分析，亦非計劃管理，而是希望能以簡易圖表來顯示一個程序的流程，減少用文字的描述。換言之，現時在 SQS 中運用流程圖，主要是作為一個表達的工具。這個使用傾向，雖然有些本末倒置，但一個表達清楚的流程圖，不失是一個好的表達方法。
- 3.3 如上述，流程圖的使用對象可以包括管理人員、前線員工、甚至是服務使用者。所以，在 SQS 中使用流程圖宜簡不宜複雜。假若，當我們繪畫時，發覺流程複雜，問題往往不是在繪畫技術上，而很有可能是程序事實上太複雜。我們自然可以利用流程圖來分析，試圖先將程序簡化，再重繪流程圖。
- 3.4 太簡單的程序，並不需要用流程圖。我們見過一些流程圖只得三個步驟。換言之，三言兩語便可以說明，制作流程圖便有些畫蛇添足。

第七章：指引的編寫

1 前言

- 1.1 在 SQS 推行中，我們有政策、程序、機制、計劃、圖表和指引的文件。政策、程序、機制和計劃，都是 SQS 的基本要求，而圖表主要作出表達的工具。16 項 SQS 中，只有準則 14.2 列明在適用的情況下，需有個人護理活動的指引，其他指引都可算是超越基本的要求。
- 1.2 在定標研究的專家小組討論中，成員經常都會提問有關指引是否必須和有用。我們亦觀察到有指引過多的情況出現，差不多要制作多一份指引來協助員工運用單位內多項指引。有見及此，研究小組草擬了這一章節，討論編寫指引的一些基本問題。

2 指引的用途

- 2.1 顧名思義，指引是為協助工作人員執行任務。指引的內容可以包括：一般執行原則、要留意的事項、不同情境的分析和描述、及具體的工作步驟。
- 2.2 指引的功能包括
 - 標準化：確保工作程序能標準化，不同人士執行同一項工作時能達一致。
 - 提醒：容讓工作人員在執行工作時，能把握程序細節。這個功能在一些比較複雜、非經常運用或有潛在危險的程序中，較能發揮作用。
 - 訓練：在訓練員工時，除了實務的培訓外，提供文字上的指引，可以加強員工記憶和把握工作程序。
 - 錦囊：指引可以協助員工在面對一些常見的問題時，知悉解決問題的方法。不過，由於指引不能具細無遺盡錄所有情況，而且問題會因時因地不同而有所變化，這個錦囊的功能是很有限的，甚至當員工在問題定性上出現偏差時，會套用了不當的方法。
 - 經驗總結：指引亦可以作為一種工具，將過往的工作經驗總結而成。這類的指引，對新工作人員的作用為最大。
 - 減少督導時間：指引是可協助基層員工執行工作，減少尋求上司的協助。

3 指引的細節程度

- 3.1 指引一般而言必需具體。但由於不能盡錄所有情況，指引是在一般情況較為有用。當特殊情況出現，便少不了要有其他人士的支援和即時指引。所以，在指引的最後部分，應列明當面對問題時如何能得到所需支援，例如在問題定性有懷疑時，或情況有別於指引內包含的情境，便要徵詢上司意見。
- 3.2 指引的細節程度，會視乎使用者的靈活處理問題的能力和 requirement，及程序上要求的標準化程度。若使用者的靈活處理問題的能力愈低，及標準化要求愈高，則指引便要愈細節。

4 在甚麼情況下要制定指引

- 4.1 標準化工作程序是制作指引的最主要原因。
- 4.2 當有關程序並不常用、複雜、甚或有危險，就算曾有訓練亦容易忘記或難以掌握，制作指引的作用便較大。相反來說，當程序簡單、風險極低和經常使用，便無需制成指引，就算有文件亦無人會翻閱。
- 4.3 若單純為了訓練、錦囊和經驗總結，我們可以制作其他形式的文件，而無需特為此制定指引。若因標準化或是如上述有需要提醒員工，則所制定的指引，亦可以作為一個經驗總結、錦囊和作訓練用途的文件。
- 4.4 當處理工作時的情境變數多，要求工作人員較高的分析能力和靈活應變能力，指引的用途會十分有限，甚至會做成障礙。
- 4.5 若純為了減少上司督導的時間，而制訂指引便容易做成太多死板的工序，這亦是科層架構中最大的問題。在這個問題上，我們便要衡量兩者的得失，來判斷是否需要制定指引。亦如上述所指，由於指引不能具細無遺，尋求支援(特別是上司)的即時協助應是指引的部分。

第八章：標準 1 的一般措施與可借鑑的良好例子

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。


A. 撮要


1. 標準 1 作出的要求比較簡單，在基本要求上亦沒有多大的變數。所以，可以找出一般而超越基本要求的措施十分少(適用於各類服務環境的只有一項)。
2. 由於不同環境的服務，在接觸服務使用者的方法及服務使用者的特質不同，所以在設計資料說明上，要選用適切的媒體。如單張、小冊子、相簿、及電腦簡報等的運用，都要視乎服務使用者的特質而訂。

B. 一般措施

1. 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。


C. 在個別服務環境中屬一般措施，而其他的服務環境可借鑑的良好例子²

1. 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（附件 1.1）
 - 值得參考的地方：
 - 結合了印製的過程；
 - 分開了通訊與摘要，亦是值得參考；
 - 包含了由印製至派發的服務承諾。

2. 列明單張點存的負責職員
 - 值得參考的地方：清楚列明責任，較能確保有關工作會得以執行。

D. 可借鑑的良好例子

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（附件 1.2）
 - 值得參考的地方：
 - 清楚列明
 - 以告示貼出，方便服務使用者
2. 有關服務資料亦載於網頁
 - 值得參考的地方：方便服務使用者及公眾參閱

² 措施描述旁的圖形顯示在相關服務中屬於一般措施。圖形中的"舍"字代表院舍服務、"中"字代表中心服務、"家"字代表家居服務、"它"字代表其他服務環境。

- 值得留意的地方：
 - 不少服務類別的使用者都缺乏上網設施
 - 要考慮網頁資料更新的頻率和程序
- 3. 備有相簿，光碟及電腦簡報等方式介紹服務，並按需要更新
 - 值得參考的地方：
 - 相簿介紹，容易令服務使用者（如長者）明白
 - 簡報容易更新
 - 值得留意的地方：甚少人會透過電腦「翻看」宣傳活動的光碟。
- 4. 除一般資料外，亦特別為新服務使用者提供導向指引，指示職員如何協助服務使用者認識及適應環境
 - 值得參考的地方：部分服務的導引工作由前線非專業人士負責，一份導向的項目清單，可以確保前線同事的導向工作的質素。
- 5. 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）
 - 值得參考的地方：可綜合多項 SQS 中要求為服務使用者或有關人士提供的資料。[註：上述是屬於第二期 SQS 推行的措施，所以綜合的亦局限於第一、二期推行的 SQS 項目。]
 - 值得留意的地方：對於服務使用者流動性高和流動量多的服務(如中心服務)，一份親友小冊子的成本便十分高。這項措施較適合於院舍和家居服務。
- 6. 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
 - 值得參考的地方：可綜合多項 SQS 中要求為服務使用者或有關人士提供的資料。[註：上述措施明顯地只包括第一期 SQS 推行的措施。]
 - 值得留意的地方：
 - 與上一項相同
 - 職員會間中有人手流動，於服務使用者指南中包括職員名單的作用不大。

第九章：標準 3 的一般措施與可借鑑的良好例子

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。


A. 撮要

1. 由於在過往資助社會福利服務的表現監察制度中，保存服務運作及活動記錄是多年來的工作。所以在推行標準 3 時，機構和單位可算是駕輕就熟。
2. 推行標準三的工作可算是相當成熟，所以我們可以見到多項超越基本要求的一般措施。
3. 雖然這項標準的重點在於運作及活動記錄，但仍會涉及個人資料。所以，這項標準同時會與標準 10(申請和退出服務)，及標準 14(私隱和保密)有關。有關工作，亦會自然涉及個人資料(私隱)條例的要求。部分超越 SQS 要求的一般或可借鑑良好措施，都可能與上述標準 10、標準 14 及私隱條例有關。

B. 一般措施


1. 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。
2. 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。
3. 備有資料棄置的期限及處理方法。
4. 列出各項資料紀錄的完成期限及使用時間—如個案評估及照顧計劃最少半年評估一次，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。
5. 為防電腦操作失誤，引致資料損失，須製備資料備份。

C. 在個別服務環境中屬一般措施，而其他的服務環境可借鑑的良好例子³

1. 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。
 - 值得參考的地方：綜合了標準 3 及 6。

D. 可借鑑的良好例子

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。
 - 值得參考的地方：結合了標準 10 和標準 3 的工作流程，亦綜合了私隱條例的

³ 措施描述旁的  圖形顯示在相關服務中屬於一般措施。圖形中的"舍"字代表院舍服務、"中"字代表中心服務、"家"字代表家居服務、"它"字代表其他服務環境。

要求。

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。
 - 值得參考的地方：流程圖有助清楚列明不同工序，亦結合了標準 11 的工序(評估服務使用者的需要)。
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(附件 3.1)。
 - 值得參考的地方：詳細而清楚，亦結合了 SQS 的要求與機構的檔案系統。
4. 備有服務統計流程圖，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。
 - 值得參考的地方：流程圖有助清楚列明不同工序。
5. 備有個人資料更正通知書（服務使用者填寫）及確認書（單位填寫）。
 - 值得參考的地方：確認書有參考價值，對服務使用者有更好的交代。[備有個人資料更正通知書是一般的措施。]

第十章：標準 4 的一般措施與可借鑑的良好例子

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。

A. 撮要

1. 大部分機構在未推行 SQS 前便有組織架構及員工的職責描述文件。推行標準 4 的工作，主要是增加了透明度，容讓員工、服務使用者和公眾了解這些資料內容。
2. 大部分可借鑑良好措施都是與增加透明度有關。

B. 一般措施

1. 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。
2. 備有員工守則（附件 4.1）[註：這個例子中的守則包含了服務質素的精神，這一點亦具參考價值]。

C. 可借鑑的良好例子

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
 - 值得參考的地方：
 - 公開評估準則讓服務使用者的知道，增加透明度。
 - 與標準 5 員工表現評估結合。
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
 - 值得參考的地方：
 - 符合現時各專業的持續專業發展的要求。
 - 亦清楚地表達了機構政策上支持員工參與持續專業發展的活動。
3. 職務描述與日常分工分開處理
 - 值得參考的地方：職務描述很多時都會被視為員工合約的一部分。分開處理，可以讓職務描述多著重功能的描述，增加在具體工作上安排的彈性。
4. 委員會職務範圍之製訂及修訂程序（附件 4.2）
 - 值得參考的地方：明文化，增加透明度。
5. 製訂及修訂員工職務說明程序（附件 4.3）
 - 值得參考的地方：明文化，增加透明度，亦可保障員工。

第十一章：標準 9 的一般措施與可借鑑的良好例子

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。

A. 撮要





1. 是項標準由於與職業安全有關，所以我們亦觀察到不少的措施已能結合標準 9 及有關條件的要求。
2. 我們可以想像到的可能安全問題，實在有很多，所以標準 9 的措施中，有不少是超越了其基本要求。
3. 亦由於標準 9 要求「採取一切合理步驟」，而不同機構和單位在判定何謂「合理步驟」的水平不同，因而所編制的措施在數量上有著不少的差異。亦是在這項標準中，我們會對於部分機構所制定的指引的必須性有所保留。當機構在定期檢視 SQS 的政策和程序時(即執行標準 2 的工作時)，可以檢視在過往的經驗中，每份指引的運用情況，例如在過往一年間，有沒有曾使用過有指引，以決定是否需要保留或修訂有關指引。
4. 由於在不同服務環境中對於安全的要求有差異，在院舍服務中，要求亦較其他服務為高，所以其在安全措施中，亦較其他服務為多。而這些措施中，亦有不少值得其他服務參考，特別是家居服務中，如何確保服務使用者的家居安全，亦會是日後服務發展中，要求會逐步提升的地方。
5. 在戶外活動所涉及的安全措施，則以院舍服務和中心服務較多，而家居服務與其他服務則偏少。不過，有關措施亦可作為後兩者服務的參考。
6. 當參考附件內容以制定服務單位所需措施，必須考慮有關措施是否適切自己的服務單位，及是否需要查閱有關法例的要求，或尋求相關專業意見。


B. 一般措施









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。
4. 颱風或暴雨警告之上班／工作安排（針對員工工作上的安排）。
5. 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）。
6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 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）[註：只適用於有相關服務的單位]。

10. 如何預防及處理食物中毒事件。[註：只適用於有相關服務的單位。]
11. 基本衛生安全，向職員說明預防傳染病的方法。
12. 備有該地區的緊急或常用電話表。
13. 備有暫停食水／咸水／電源／煤氣／石油氣之應變措施。[註：在其他服務中，如家庭服務中心，有關措施並非必須。]
14. 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。
15. 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。
16. 緊急疏散指引及流程，以備處理嚴重事故。[註：不少單位的做法是與火警疏散綜合處理。]
17. 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。[註：有不少的機構是以一般在職培訓的記錄表包括這項訓練在內。]
18. 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。[註：在家居服務中，這一項不算是一般措施。]

C. 在個別服務環境中屬一般措施，而其他的服務環境可借鑑的良好例子⁴

1. 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（附件 9.1）
 - 值得參考的地方：對於經常接送服務使用者及使用租用車輛的服務有參考價值。
 - 值得留意的地方：可以考慮與一般出外活動中遇到交通意外的指引，或是其他戶外活動指引結合。
2. 備有危險物品管理指引，內容包括危險物品的定義；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（附件 9.2）。
 - 值得參考的地方：詳細而每項簡潔清楚。
 - 值得留意的地方：在家居服務及一般規模較細的其他服務單位中，由於儲存量十分低，有關指引的作用不大。
3. 備有藥物存放指引，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。
 - 值得參考的地方：詳細而清楚，在家居服務中亦值得參考。
4. 備有服務使用者走失／失蹤處理指引，闡明不同情況下的處理及預防方法（附件 9.3）。

⁴ 措施描述旁的圖形顯示在相關服務中屬於一般措施。圖形中的"舍"字代表院舍服務、"中"字代表中心服務、"家"字代表家居服務、"它"字代表其他服務環境。

- 值得參考的地方：明文指引，較為清楚。
 - 值得留意的地方：應考慮是否加入有關保險方面的安排。對開放式中心服務來說並不適用。
5. 備有處理懷疑服務使用者失蹤的工作流程（附件 9.4）
- 值得參考的地方：細緻和清晰。
 - 值得留意的地方：可以考慮和服務使用者失蹤處理指引結合。對開放式中心服務來說並不適用。
- 
6. 備有避免遭受襲擊指引，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。
- 值得參考的地方：保障員工，視乎服務中有關風險多少而定是否需要制定。
- 
7. 備有感染控制指引，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。
- 值得參考的地方：保障員工和服務使用者，在安老、復康及幼兒服務中可以參考。
- 
8. 備有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。
- 值得參考的地方：詳細。只適用於有廚房設施的單位。
- 
9. 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。
- 值得參考的地方：保障服務使用者(只適用於院舍服務。)
- 
10. 備有處理口服藥物指引，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（附件 9.5）。
- 值得參考的地方：詳細，保障服務使用者。對家居服務亦有參考價值。
- 
11. 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。
- 值得參考的地方：詳細，保障服務使用者。對家居服務亦有參考價值。
- 
12. 備有“安全主任”的委任安排及列明其職責，處理中心之秩序，或應付突發和緊急事故。
- 

- 值得參考的地方：職權清楚，不訂明的結果是最終由單位主任負責。對於較大單位有參考價值。
- 值得留意的地方：當有“安全主任”的委任安排，便要考慮到有突發事故發生而“安全主任”並不在場時的安排。

13. 備有預防有陌生人之措施（附件 9.6）。

- 值得參考的地方：對於非開放式單位有參考價值。



14. 備有體力操作處理指引，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。

- 值得參考的地方：保障員工安全。



15. 備有戶外活動安全程序，當中包括各類活動（如遠足、游泳）的注意地方、人

- 值得參考的地方：內文清晰詳細。



16. 備有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

- 值得參考的地方：保障員工和服務使用者安全。



17. 備有處理員工工傷意外指引，包括處理程序及員工須知（附件 9.8）。

- 值得參考的地方：保障員工和程序清楚。



18. 備有職員因工受傷指引，包括安排人手接替、如何處理受傷職員、記錄事件及

- 值得參考的地方：詳細而簡單，有助行政工作。



19. 設有“服務使用者就診指引”，列明職員帶服務使用者前往急症室／門診須注

- 值得參考的地方：具體和詳細，對有提供陪診服務的單位有參考價值。



20. 備有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



















- 值得參考的地方：對員工訓練有幫助。



21. 備有氣體洩漏之應變措施（附件 9.10）。

- 值得參考的地方：保障員工及服務使用者安全。
- 值得留意的地方：可以與其他應變措施結合。



22. 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、  洗衣機、暖風機、電飯煲、電水煲、冷氣機、電風扇等等）及家舍電器使用安全守則。
- 值得參考的地方：詳細清楚。
 - 值得留意的地方：
 - 是否將個別項目的指引張貼於電器用品當眼處，還是獨立一份指引。
 - 是否要每一件電器都需要指引，要視乎服務對象的特質和服務的環境。
 - 是否可以主要用在員工訓練中的參考文件，而非日常工作的指引。
23. 備有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。
- 值得參考的地方：保障員工和服務使用者。應視乎服務環境需要而制定。
24. 備有中心環境衛生指引，目的為確保職員及服務使用者在衛生的環境工作及接  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。
- 值得參考的地方：保障員工和服務使用者。應視乎服務環境需要而制定。 
25. 備有清洗大廈水缸（缺乏食水供應）時之有關安排。 
- 值得參考的地方：對於食水供應會對服務有直接影響的單位有參考的價值。
26. 備有防止外人擅闖單位、行劫、失竊等的指引及措施。 
- 值得參考的地方：保障單位和服務使用者財物和人身安全。
27. 備有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。
- 值得參考的地方：詳細，結合 SQS 與職業安全及健康條例的工作。
28. 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）（附件 9.11a 及 9.11b）。
- 值得參考的地方：保障員工安全。
29. 備有體力處理操作風險評估，評估各設施／工序的潛在風險（附件 9.12）。 
- 值得參考的地方：保障員工安全。[註：對中心及其他服務來說，要按服務需要而定是否須制定有關措施。]

30. 備有職員外出探訪／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。



- 值得參考的地方：顧及員工安全。不少機構有相類似的做法，但未有明文化的指引。

31. 備有租用其他交通工具運送服務使用者須知（附件 9.13）。



- 值得參考的地方：列明有好處，如對新入職員工、替工有參考價值。
- 值得留意的地方：這份文件可考慮與戶外活動及處理交通意外事件的須知/指引結合。

32. 備有女廁之保安措施，如單位保管女廁的鎖匙，使用者須到接待處提取。



- 值得參考的地方：保障服務使用者安全。[註：雖在中心服務是一般措施，但不一定會明文化有關安排。]

D. 可借鑑的良好例子

1. 備有車輛安全巡查記錄（附件 9.14）。

- 值得參考的地方：詳細，記錄的清單可作為巡查指引。
- 值得留意的地方：一般來說，不同汽車部分，需要檢視的頻率不同，部分檢查可以日常做(如每天、每星期等)，而部分則屬於專業維修的檢查工作。在制定有關記錄時，可參考車輛的說明書，及徵詢專業人士意見。

2. 備有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。

- 值得參考的地方：詳細，保障服務使用者安全。

3. 備有天氣酷熱時護送院友出外活動的注意事項（如何避免中暑）。

- 值得參考的地方：詳細，保障服務使用者安全。
- 值得留意的地方：可考慮與戶外活動指引結合。

4. 備有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（附件 9.15）。

- 值得參考的地方：詳細，保障服務使用者安全。在安老服務中特別適用。

5. 備有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。

- 值得參考的地方：保障服務使用者安全。
- 值得留意的地方：可考慮與風險評估指引結合。

6. 備有服務使用者健康問題處理指引，處理發熱、抽筋、肚痛、嘔吐、腹瀉、流鼻血、及咳嗽等問題，以指示前線工作者如何處理。
 - 值得參考的地方：詳細，保障服務使用者安全。
 - 值得留意的地方：在制定有關指引時應有醫護人員的參與。
7. 備有防疫注射政策，向服務使用者提供進行肝炎免疫及破傷風針之注射疫苗等的資料（附件 9.16）。
 - 值得參考的地方：詳細，保障服務使用者安全。
8. 備有急救措施政策（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。
 - 值得參考的地方：保障員工和服務使用者安全。[註：不少服務單位都有此安排，但不定有明文化的規定。]
9. 備有暫停使用升降機之應變措施（附件 9.17）。
 - 值得參考的地方：詳細，保障服務使用者安全。[註：當然只適用於部分有升降機在內的單位，但亦適用於大部分要使用升降機才容易進出的服務單位。]
10. 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。
 - 值得參考的地方：有系統的做法。
 - 值得留意的地方：推行五常法要投入人力和物力，及接受有關訓練。

第十二章：標準 10 的一般措施與可借鑑的良好例子

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。

A. 撮要

1. 是項 SQS 的重點在於確保服務使用者清楚明白申請和退出服務的程序，方便易明，便為一個重要衡量有關措施的準則。運用流程圖來表達申請和退出的程序，是一般服務單位都會使用的方法。
2. 雖然在這項標準中是用「申請」來描述進入服務的程序，一般服務單位都能彈性地演繹「申請」兩字，將之包括了不同進入服務的途徑，如轉介等。
3. 申請和退出服務都會涉及不少私隱的問題。由於這項標準在第一期推行，而有關私隱的標準 14 則在第二期推行，在是次定標研究中，整合兩項標準的工作仍不算是一般的措施。


B. 一般措施

1. 備有申請服務流程圖。
2. 備有退出服務流程圖。
3. 訂立服務合約，列明服務的規則，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。[註：簽署合約的方式在不同服務中會有差異，例如中心服務的申請表可能已構成合約的一部分。值得注意的是有部份服務，會有不少類此的文件(如與私穩有關)要服務使用者簽署，可考慮綜合有關文件。]
4. 備有進入服務(如入宿)安排程序，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。
5. 備有社區資源聯絡方法的資料，以便向服務使用者提供。

C. 在個別服務環境中屬一般措施，而其他的服務環境可借鑑的良好例子⁵

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。
 - 值得參考的地方：細緻和清晰。在家居服務中一般都有處理服務使用者的身後事，但並非一般有明文化有關安排。在中心及其他服務中，雖然過世和其他退出的程序大同小異，亦非一般有明文化地獨立程序處理，但在過別服務中，如涉及危機處理的服務，當服務使用者過世，在處理結束個案時，可能需要特別的考慮和處理。



⁵ 措施描述旁的  圖形顯示在相關服務中屬於一般措施。圖形中的"舍"字代表院舍服務、"中"字代表中心服務、"家"字代表家居服務、"它"字代表其他服務環境。

2. 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。



- 值得參考的地方：清晰，有助確保職員處理得宜。在家居服務及善終服務中值得參考。

3. 備有如何處理申請服務工作流程表（附件 10.1）



- 值得參考的地方：將負責職員、事項、過程、有關文件清楚列明。雖然院舍及家居服務的進入服務過程並非一定是「申請」，但服務使用者「進入」服務時，服務單位仍是有一定的程序要處理，流程圖可助服務使用者及家人明白有關程序(中文版本自然會更適合)。

4. 備有一份由申請至退出服務的工作流程表（附件 10.2）



- 值得參考的地方：綜合了由申請至退出程序，亦結合了標準 3 中有關檔案處理的部分要求。

5. 備有退會申請表，填寫有關會員資料、退會的原因、退出服務者是否願意將表格交給社署評審員查閱、經手職員和中心主任的簽署、並記錄有關跟進工作。



- 值得參考的地方：有關表格備有「退會原因」、「跟進工作」、及「服務退出者簽署是否同意讓社署評審員查閱」⁶。

6. 備有退出活動申請一覽表兩份，分別為願意與不願意供社署評審員查閱的退出活動參加者填寫，內容包括記錄服務使用者的退出活動名稱、原因、退款事宜、跟進工作、及經手職員（附件 10.3）。



- 值得參考的地方：內容全面。若退出服務有一定的人數，一覽表的設計方便統計和審核結算的需要。

D. 可借鑑的良好例子

1. 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

- 值得參考的地方：挽留程序及服務使用者的參與。
- 值得留意的地方：在處理程序上，可能除了退出是自願與否有分別外，其他原因都可能有不同的地方。

2. 備有入住須知小冊子，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。

⁶ 研究小組註：外檢工作三年才一次，而查閱文件亦只是樣本，是否有需要在每一個退會的申請中都要求服務退出者簽署，值得再思。

- 值得參考的地方：
 - 不同服務類別都會為服務使用者提供不同形式的資料文件，例如向服務使用者提多份資料單張，可以考慮用小冊子形式，以助服務使用者保存有關資料。
 - 綜合了其他 SQS 的有關資料。

第十三章：標準 11 的一般措施與可借鑑的良好例子

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

A. 撮要

1. 可能是由於標準 11 的要求包括甚廣，大部分可行的措施亦已表列在評估模式參考指引(Assessment Matrix)當中，所以可以從樣本文件中抽出來的額外措施只有 8 項。
2. 由於部分被抽出的措施，與推行標準 11 沒有直接關係，又或是專家小組在討論中懷疑某些項目在推行標準 11 的必要性。所以在以下的討論中，我們只包括 4 項措施。

B. 一般措施

1. 設有“家長意見調查”，收集服務使用者家長的意見。

C. 在個別服務環境中屬一般措施，而其他的服務環境可借鑑的良好例子⁷



1. 備有服務使用者的評估報告的填寫指引，用以指導職員如何填寫該報告及作出評估，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）

- 值得參考的地方：備有指引及主要詞彙的定義，可以確保不同職員的理解可以較為一致。


2. 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（附件 11.1）



- 值得參考的地方：服藥後的記錄有考慮到服務使用者的需要。

D. 可借鑑的良好例子

1. 設有“制定個人護理計劃流程表”（附件 11.2）。
- 值得參考的地方：簡潔易明。

⁷ 措施描述旁的  圖形顯示在相關服務中屬於一般措施。圖形中的“舍”字代表院舍服務、“中”字代表中心服務、“家”字代表家居服務、“它”字代表其他服務環境。

第十四章：標準 13 的一般措施與可借鑑的良好例子

私人財產

服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。

A. 撮要

1. 雖然標準 13 適用於任何服務類別，不過對於院舍服務、日間照顧服務及中心服務中更為重要。所以大部分超越基本要求的措施，都是在這些服務(特別是院舍服務)中出現。


B. 一般措施

1. 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。
2. 報失／失物待領記錄，記錄報失／拾獲物件資料、日期及處理。
3. 備有未認領失物處理紀錄，及記錄該失物的處理方法。
4. 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。
5. 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。
6. 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、見證人、社會工作員和單位主任簽署作實。
7. 備有院舍服務守則，舍友如因住醫院或旅遊，可將貴重物品交給宿舍託管。
8. 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。[註：不一定是明文的政策。]
9. 備有“院友代購服務指引”。
10. 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。
11. 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。
12. 服務使用者重要文件（如身份證、出生證明書）的交收紀錄表及簽收證明。

C. 在個別服務環境中屬一般措施，而其他的服務環境可借鑑的良好例子⁸

1. 設有“處理院友遺產指引”。
 - 值得參考的地方：清楚列明。在家居服務中，間中會有獨居無親服務使用者過世，可考慮制定有關指引。



⁸ 措施描述旁的  圖形顯示在相關服務中屬於一般措施。圖形中的“舍”字代表院舍服務、“中”字代表中心服務、“家”字代表家居服務、“它”字代表其他服務環境。



2. 程序規定職員不得私下替院友存放私人財物。
 - 值得參考的地方：明文化，較為清楚。

D. 可借鑑的良好例子

1. 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。
 - 值得參考的地方：整合了多項其他相關措施。
2. 代服務使用者管理其金錢的工作流程（附件 13.1）。
 - 值得參考的地方：清楚易明。
3. 設有“院友零用金運作程序”，以監管其使用及作出交代。
 - 值得參考的地方：明文化，較為清楚。
4. 備有服務使用者委託單位代其託管銀行存摺的授權書表格，記錄服務使用者的個人資料、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。
 - 值得參考的地方：詳細，方便監管。

第十五章：標準 14 的一般措施與可借鑑的良好例子

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。


A. 撮要


1. 由於標準 14 與個人資料(私隱)條例有關，而兩者包括範圍不盡相同，所以有不少的一般措施超越了標準 14 的基本要求。
2. 是項標準的要求，對一般專業社工來說並不困難，亦是其基本訓練的部分。不過，對於部分非專業前線員工來說，有清楚明白規定的政策和程序，會較為清楚。
3. 部分可借鑑的良好例子，都涉及一些理應是一般的理解。不過，明文規定在這個標準中可產生提醒同事在工作時要留意私隱問題的作用。

B. 一般措施

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. 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。
3. 有關個人資料（私隱）條例的投訴紀錄表。[註：與在一般投訴處理程序中照顧到這方面的工作，可視為相若措施。]
4. 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。
5. 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。
6. 保護舍友私隱的程序中，在處理舍友沐浴時有以下規定：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。
7. 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）。[註：不一定有明文化。]

C. 在個別服務環境中屬一般措施，而其他的服務環境可借鑑的良好例子⁹

1. 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。
 - 值得參考的地方：清楚，照顧到服務使用者與其他服務使用者的利益平衡。

⁹ 措施描述旁的圖形顯示在相關服務中屬於一般措施。圖形中的"舍"字代表院舍服務、"中"字代表中心服務、"家"字代表家居服務、"它"字代表其他服務環境。

2. 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，使用屏風等。



- 值得參考的地方：明文化較清楚。

D. 可借鑑的良好例子

1. 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(附件 14.1)。
 - 值得參考的地方：全面，方便翻查。
2. 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。
 - 值得參考的地方：全面，方便翻查及作日後檢討。
3. 指引規定不能強制任何人提供身分證號碼或副本¹⁰。
 - 值得參考的地方：明文化較為清楚。
4. 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。
 - 值得參考的地方：明文化較為清楚。
5. 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(附件 14.2)。
 - 值得參考的地方：對非專業的前線員工有幫助。
6. 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。
 - 值得參考的地方：對非專業的前線員工有幫助。
7. 程序規定不可將載有個人資料的文件紙張循環再用。
 - 值得參考的地方：明文化較為清楚。
8. 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。
 - 值得參考的地方：明文化較為清楚。
9. 程序規定如採用電腦儲存個人資料，規定必須加上密碼。
 - 值得參考的地方：加強對服務使用者私隱的保障。
10. 保護舍友政策中規定，舍友如有性需要，職員應鼓勵其在不影響他人的情況下，

¹⁰ 在部分服務中(如院舍服務)身分證號碼可能是必需時，這項措施並不適用。

報告第二部分

在本身房間內，鎖上廁所進行自慰。

- 值得參考的地方：明文化，比較清楚。

第十六章：標準 15 的一般措施與可借鑑的良好例子

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。

A. 撮要

1. 是項標準在不同服務環境中的適用程度大致相同。
2. 雖然是項標準在第一階段中推行，但已有機構和服務單位在推行時，已結合了在第三階段才推行的有關收集服務使用者意見的要求。

B. 一般措施

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. 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。

C. 可借鑑的良好例子

1. 綜合嘉許、意見和投訴的處理程序，並備有流程圖（附件 15.1）。
 - 值得參考的地方：綜合不同 SQS 的要求。
 - 值得留意的地方：應避免太複雜，否則會令服務使用者混淆。
2. 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。
 - 值得參考的地方：明文化，讓服務使用者得知不同投訴的處理。
3. 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。
 - 值得參考的地方：明文化，較為清楚。
4. 將投訴分類處理：
 - ◆ 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
 - 值得參考的地方：明文化，較為清楚。
5. 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。

- 值得參考的地方：明文化，會較清楚，及對員工的一個保證。
6. 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。
 - 值得參考的地方：明文化，較為清楚。
 7. 備有職員投訴／讚許統計表（附件 15.2）。
 - 值得參考的地方：方便統計。
 8. 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。
 - 值得參考的地方：明文化，較為清楚。
 9. 程序列明機構不會處理匿名投訴，惟需呈交總幹事審閱。
 - 值得參考的地方：明文說明處理匿名投訴的限制，但仍需讓管理層知悉及審閱。
 - 值得留意的地方：就處理匿名投訴的程序有一定爭議，既難以確定投訴內容的真確性，亦難以判斷是一個負責任的投訴，還是惡意的中傷。一方面我們應鼓勵具名而負責任的投訴，但另一方面，我們亦可以想像到在某些情況下投訴人會擔心投訴會對其不利時，投訴人會採用匿名投訴，而倘若問題嚴重，管理層亦不應不處理。明文說明不處理匿名投訴，不過將匿名投訴交總幹事審閱，意會著總幹事既已知悉及仍有可能會適當處理個別情況，可算是一個平衡的做法。

第十七章：標準 16 的一般措施與可借鑑的良好例子

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。

A. 撮要

1. 由於這項標準是一項很基本的服務質素，而評估模式參考指引亦包括了絕大部分基本要求，所以超越基本要求的一般措施並不多。
2. 明文化在這個標準的明顯好處是容讓服務使用者知道其權益，對前線非專業員工亦有指引的作用。

B. 一般措施

1. 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。

C. 可借鑑的良好例子

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（附件 16.1）。
 - 值得參考的地方：明文化，加強保障。
2. 預防服務使用者被虐待訓練手冊，供員工使用。
 - 值得參考的地方：明文化，對前線員工有幫助。
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。
 - 值得參考的地方：理念好，加強保障，亦使服務使用者知悉其權益。
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（附件 16.2）。
 - 值得參考的地方：細緻、清楚。
5. 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）
 - 值得參考的地方：有系統。

6. 針對服務使用者的情緒行為：

- 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
 - 值得參考的地方：詳細清楚。