

與服務單位職員面談的範本
參與面談人士 —— 二至四名職員

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則是/否	備註
1.2	<p>服務說明資料的形式配合服務使用者的需要</p> <p>你的服務使用者有甚麼溝通上的需要？</p> <p>除了廣東話之外，你的服務使用者當中有用其他語言的嗎？</p> <p>你備有其他語言或形式的服務說明資料嗎？</p> <p>你怎樣使服務使用者明瞭有關服務的資料？</p>		
1.3	<p>服務說明資料的派發</p> <p>你怎樣將服務說明資料派發給可能需要接受服務的人士或其他有關的社區團體？</p>		
2.1	<p>檢討及修訂政策和程序的機制</p> <p><i>(由評估員選擇一項單位列明為須定期檢討的服務質素標準政策/程序，作為討論。)</i></p> <p>就這項政策/程序，你的服務單位會多久進行一次檢討？</p> <p>上次檢討及修訂這項政策/程序是在何時？</p> <p>上次檢討由誰負責？如何進行？</p> <p>上次檢討之後，由誰負責修訂這項政策/程序？如何進行？</p> <p><i>(由評估員選擇一項單位列明為非定期檢討的服務質素標準政策/程序，作為討論。)</i></p> <p>上次檢討這項政策/程序是在何時？</p> <p>上次檢討是在甚麼情況下引發的？</p> <p>上次檢討由誰負責？如何進行？</p> <p>上次檢討之後，由誰負責修訂這項政策/程序？如何進行？</p>		

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則是／否	備註
2.2	<p>檢討及修訂過程中收集及採納服務使用者和職員的意見</p> <p>(由評估員選擇一項單位列明在檢討時要收集員工及服務使用者意見的政策/程序。)</p> <p>上次檢討這項政策/程序是在何時？當時有否收集員工及服務使用者意見？</p> <p>如有，是如何收集的？於有關檢討和修訂過程中，有否跟進這些意見？</p>		
3.1	<p>服務運作和活動記錄</p> <p>你須存備哪些有關服務運作和活動的記錄？你以何種方式收集和存備這些記錄？</p> <p>你會否接受過收集和存備記錄的訓練？或你是否需要向其他職員／主管提供／提交這些記錄作查核用途，以確保記錄的準確性？若是，誰是查核人員和如何進行？</p>		
3.2	<p>向社署提交準確和最新的統計報告</p> <p>你有否協助預備／製訂單位的服務統計資料，以供報告社署？若有，屬哪類統計資料？製備方式為何？</p> <p>這些統計報告在送交社署前，需否經過核對／批註程序？或你會否就預備／製訂這些統計資料／報告接受訓練？若有，經過什麼程序？接受什麼訓練？如何進行？</p>		
3.3	<p>有關服務單位表現的統計資料可供閱覽</p> <p>有關服務單位表現的統計數字、報告及其他有關資料，有哪些可供服務使用者及公眾人士查閱？</p> <p>服務使用者及公眾人士可透過何種途徑查閱這些資料？</p>		
4.2	<p>職責說明可供職員及服務使用者閱覽的安排</p> <p>你們是否都有一份自己工作崗位的職責說明？</p> <p>服務使用者和你們如何獲得所有職員的職責說明？</p>		

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則是／否	備註
5.1	<p>職員招聘、調派、晉升、簽訂合約及紀律處分</p> <p>〔新入職員工〕你是如何申請這個職位及獲聘用的？請簡述過程？</p> <p>〔其他員工〕</p> <p>服務單位/機構如有可供同事晉升的空缺時，你們可否申請？怎樣申請？</p> <p>服務單位/機構是否有將同事由一個工作崗位調配到另一個工作崗位？如有，是如何進行的？</p> <p>服務單位/機構在聘用、調配和晉升職員時，有甚麼措施避免利益衝突？ (例如服務單位/機構會否聘用董事或現任職員的親屬？)</p> <p>當你入職時，是否需要與服務單位/機構簽訂任何聘用合約？如有，是如何進行的？</p> <p>服務單位/機構是否有讓同事知道在提供服務時，那些行為是不可接受的？途徑為何？</p> <p>服務單位/機構對工作表現欠佳或違反紀律的同事，會執行甚麼處分？</p> <p>如有同事不同意被執行紀律處分，他可以怎樣做？服務單位/機構是否有上訴的程序？</p> <p>同事有沒有途徑閱覽有關職員招聘、調職及擢升、簽合約、執行紀律處分等方面的政策/程序？途徑為何？</p>		
5.2	<p>新同事的入職導向活動</p> <p>當有新同事加入服務單位/機構時，有甚麼入職導向活動協助他認識單位/機構的工作和環境？</p> <p>這些入職導向活動，會在何時提供？</p> <p>入職導向活動包括甚麼內容？</p>		

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則是/否	備註
5.3	<p>職員督導及評核</p> <p>服務單位/機構是否有定期進行職員督導？通常多久進行一次及由誰負責？如何進行(例如以甚麼形式)？會涉及一些甚麼內容？</p> <p>服務單位/機構是否有定期評核職員的表現？通常多久進行一次及由誰負責？如何進行(例如以甚麼形式)？會涉及一些甚麼內容？</p> <p>在督導及評核職員的過程中，有沒有找出需要改善的地方及持續訓練與發展的需要？</p>		
5.4	<p>職員訓練及發展</p> <p>在訓練及發展方面，服務單位/機構會為同事提供甚麼機會或支援？</p> <p>服務單位/機構有沒有定期的職員訓練及發展計劃？</p> <p>你如何可以得知上述訓練及發展計劃及機會的資料？有關計劃實施情況如何？如果你想參加某個職員訓練及發展項目，如何申請？</p>		
6.1	<p>按照工作計劃去評估表現</p> <p>服務單位有沒有工作計劃?你如何按照工作計劃去評估本身表現？</p>		
6.2	<p>就單位表現收集意見</p> <p>服務單位最近一次邀請你就單位表現提出意見是在何時？請講述該次經驗？</p> <p>就著收集到的員工意見，服務單位最近一次向你交待其回應/跟進工作是在何時？形式為何？有什麼回應/跟進工作？</p> <p>就著單位表現，服務單位如何向服務使用者及關注人士收集意見？又如何就他們的意見作出回應？</p> <p>你、服務使用者或其他關注人士可否索閱關於收集員工及服務使用者意見的政策及程序文件？途徑為何？</p>		

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則是／否	備註
6.3	<p><u>就檢討及評估採取跟進行動</u></p> <p>服務單位上一次作出服務表現檢討及評估過程有沒有鑑定出服務表現或質素有問題的地方？若有，是什麼問題及採取了什麼跟進行動？</p>		
7.1	<p><u>制訂及確認財政預算的程序</u></p> <p>服務單位的財政預算是如何制訂及確認的？</p> <p>你是否需要制訂個別活動的財政預算？怎樣制訂？</p>		
7.2	<p><u>管理財政資源及監察財政表現</u></p> <p>服務單位如何管理其財政資源和監察財政表現？(例如：你們怎樣處理單位的財政收入及支出、購買物品等)</p> <p>誰人負責管理及監察財政表現(包括授權/委託/批准運用財政經濟資源)？</p> <p>有沒有指引或步驟去防止在進行財政活動時有利益衝突的發生？</p> <p>有什麼方法去處理從其他資助團體所獲得的資源、捐款、及禮物？</p>		
7.3	<p><u>定期研究提高經濟效益或抑制成本的機會的程序</u></p> <p>就您所知，服務單位有甚麼指引或以何種方法去提高經濟效益和抑制成本？(例如：物品報價指引、定期檢討資源分配機制、預算偏差分析) 試舉出一至兩個例子。</p>		
8.1	<p><u>知悉及可以閱覽有關的法例</u></p> <p>以你所知，有什麼法例與你的服務單位運作上有關？</p> <p>你從何得知有關的法例？</p> <p>你可如何查閱有關法例？</p>		

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則是/否	備註
9.1	<p><u>安全設備的提供情況及保養維修程序</u></p> <p>服務單位有甚麼需要檢查的消防及安全設備？</p> <p>由誰負責保養維修？</p> <p>這些消防及安全設備是如何保養的？</p>		
9.2	<p><u>緊急事故應變程序的訓練和警覺性</u></p> <p>你們曾接受甚麼類型的緊急事故及安全程序訓練？</p> <p>緊急事故發生時，你擔當甚麼角色和職務？</p>		
9.3	<p><u>安全評估機制</u></p> <p>誰負責進行定期安全評估？</p> <p>安全評估如何進行？</p> <p>進行安全評估時會否作記錄？若有，會記錄什麼資料？</p>		
9.5	<p><u>運送服務使用者的安全程序</u></p> <p>你們當中有沒有人需要負責運送服務使用者？</p> <p>運送服務使用者時有什麼安全措施？</p> <p>司機是否都具備適當的資格？(如服務單位備有車輛)</p> <p>車輛是否適宜在路上行駛？(如服務單位備有車輛)</p> <p>在運送途中你們怎樣督導服務使用者？</p>		
9.6	<p><u>服務器材的保養及督導使用程序</u></p> <p>根據你們的計劃，有哪些服務器材需要定期保養？</p> <p>保養程序為何？</p> <p>你們是否需要督導服務使用者使用某種器材？</p> <p>若需要，你們是否獲得適當的訓練或督導？</p> <p>是否備有在適當督導下使用服務器材的程序？</p>		

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則是／否	備註
10.1 和 10.2	<p>實施申請接受和退出服務的政策和程序</p> <p>可能需要接受服務的人士向服務單位申請接受服務時有什麼程序和準則？</p> <p>服務單位如何收納合適的申請人接受服務？</p> <p>服務使用者退出服務又有什麼程序和準則？</p>		
10.3	<p>拒收申請人</p> <p>服務單位去年有沒有拒收申請人接受服務？</p> <p>若有，他們為何被拒接受服務？</p> <p>拒收申請人後，你們有何安排？</p>		
11.1 和 11.2	<p>讓服務使用者及有關人士參與評估需要和規劃服務的過程</p> <p>你怎樣識別和評估服務使用者的需要？</p> <p>在識別和評估服務使用者的需要之後，你採取什麼行動？</p> <p>如何檢討服務使用者的需要？</p> <p>你如何監察達致計劃目標的進度？</p> <p>評估和規劃過程會有哪些人士參與？</p> <p>你會怎樣安排這些人士(例如服務使用者及其他有關人士)參與評估及規劃過程？</p> <p>你會怎樣處理上述人士的意見？</p> <p>你怎樣把評估及規劃內容告知有關人士？</p>		
11.3	<p>評估需要的記錄</p> <p>你怎樣記錄服務使用者的需要評估和服務計劃？</p>		
11.4	<p>服務使用者記錄的更新</p> <p>你每隔多久更新一次服務使用者的記錄？</p> <p>你怎樣更新服務使用者的記錄？</p>		

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則是／否	備註
12.1	<p><u>在適當時間向服務使用者提供資料</u></p> <p>在服務提供過程中，你的單位曾否試過在服務運作上出現變更？（例如：單位裝修、改變單位開放時間、改變提供服務地點、工作人員變動、服務內容變動等。）</p> <p>你們會在什麼情況下及於何時向服務使用者提供與單位運作有關而會影響他們所獲服務的資料？</p> <p>服務單位有否根據其工作程序，在適當時間向服務使用者提供有關資料？如果有，請舉兩個例子顯示你怎樣讓服務使用者知道這些資料。</p>		
12.2	<p><u>在知情下作出選擇及決定所獲服務的機會</u></p> <p>在甚麼情況下或有何種服務可讓服務使用者有所選擇？</p> <p>服務單位怎樣和何時讓服務使用者知道這些選擇，和讓他們決定？</p>		
13.1	<p><u>尊重服務使用者的私人財產權利</u></p> <p>你如何保障服務使用者的財物？</p>		
13.2	<p><u>私人財物的保管</u></p> <p>單位有何種安排，可讓服務使用者把私人財物存放在安全穩妥的地方？</p> <p>如未能作出上述安排，單位採取何種措施去通知服務使用者小心保管自己的財物？</p>		
13.3	<p><u>管理金錢及其他貴重物品的機制</u></p> <p>在何種情況下，單位會收集及／或管理服務使用者的金錢及其他貴重物品？</p> <p>單位在收集和保存服務使用者的金錢及／或在監管其錢財運用方面，有何程序？</p> <p>單位對於從服務使用者處收集所得並／或代為管理的金錢，備存什麼記錄及設定什麼帳目管制？</p>		

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則是／否	備註
14.1	<p><u>尊重私隱與尊嚴</u></p> <p>服務單位有什麼政策及程序以尊重服務使用者在私隱與尊嚴方面的權利？</p> <p>你如何保障服務使用者的私隱與尊嚴，及確保他們免受到侵擾或滋擾，並可有私人空間進行某些活動？</p> <p>單位以何種方式告知服務使用者有關他們享有私隱及尊嚴的權利？</p>		
14.2	<p><u>提供個人護理服務時尊重私隱和尊嚴方面的需要</u></p> <p>你有否參與任何為服務使用者提供的個人護理工作？</p> <p>你須採取／跟從什麼措施，確保為服務使用者提供的個人護理服務以尊重他們的私隱和尊嚴的方式進行？</p>		
14.3	<p><u>個人資料的保密</u></p> <p>你需要／協助收集和存備哪一類有關服務使用者的資料？</p> <p>你怎樣收集及保存資料，以確保收集所得的資料，不論是口述或書面的，均可獲得保密處理？</p> <p>你可否取閱服務使用者的檔案及個人資料？</p> <p>你須經過什麼程序才可取閱這些資料？</p> <p>你知道向另一機構索取服務使用者的資料、把他們的資料提供予或轉交另一機構之前，應先採取什麼步驟？</p> <p>你需否存備／存儲服務使用者的檔案及個人資料？</p> <p>若需要，你須遵守什麼措施，以確保檔案及個人資料以安全穩妥的方式存儲？</p>		

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則是／否	備註
15.1 和 15.2	<p><u>處理投訴的政策和程序</u></p> <p>服務使用者怎樣申訴他們對服務的不滿？</p> <p>由誰負責處理投訴？</p> <p>你是否知道服務單位就著處理投訴和答覆投訴人所訂下的時限？</p> <p>你怎樣答覆投訴人？</p> <p>你知否服務單位在過去六個月內有沒有收到投訴？</p> <p>若有，你們採取了甚麼行動去處理這些投訴？</p>		
15.3	<p><u>讓服務使用者得知投訴的政策和程序</u></p> <p>你們如何告知服務使用者有關投訴的權利和程序？</p>		
15.4	<p><u>鼓勵服務使用者提出意見</u></p> <p>服務單位提供甚麼機會，讓服務使用者討論他們對服務提供方面的問題和關注？</p>		
16.1 和 16.2	<p><u>保障服務使用者免受侵犯的權利</u></p> <p>你是否知道服務單位在保障服務使用者免受侵犯的權利方面的政策及程序？</p> <p>你如何保障服務使用者免受侵犯的權利受到尊重？</p> <p>你從何得悉有關這方面的政策及程序？</p>		
16.3	<p><u>提出有關侵犯課題的關注的機會</u></p> <p>服務單位提供了什麼機會讓你討論有關侵犯的課題和關注事項？</p> <p>服務使用者獲提供什麼機會去討論有關侵犯的課題和關注事項？</p>		

- 完 -