

# 服務質素標準 評估模式參考指引

(各項標準準則、評估指標和評估步驟)

## 說明

### 1 引言

本參考指引闡釋16個服務質素標準、相關準則的評估指標，以及評估步驟及工作。服務單位須切實執行所要求的政策、程序、機制和計劃等。在進行評估的過程中，本指引將用作評估服務單位是否符合各項服務質素標準所規定的服務表現水平。

### 2 評估步驟及工作說明

評估工作將透過於每項評估步驟中訂明的方法，包括「與職員面談」、「與服務使用者面談」、「觀察」、「審閱文件」及其他合適的方法。

#### 與職員／服務使用者面談

除了與職員面談外，評估過程中亦包括與服務管理層或單位主管的獨立面談。在此面談中，他們可被要求就各項相關的政策及程序和各標準的實施情況作出闡釋或澄清。

視服務實際情況而定，在準則內“服務使用者”一詞泛指“服務使用者 及／或其家人及其他重要的相關人士”。

若在「面談」的程序中未能確定有關標準的執行情況，可額外採用「觀察」及「審閱執行文件」的方法，以補足所需的資料。電話聯絡亦可替代面談。

#### 審閱文件

此步驟包括檢視單位有關的書面政策及程序和可證明單位已實施各標準及準則的文件，例如執行記錄、會議記錄及其他工作流程中衍生的文件。

## 原則一：明確界定服務的宗旨和目標，運作形式應具透明度

服務的宗旨和目標應明確界定，其運作形式應予公開，讓職員、服務使用者、可能需要接受服務的人士及社會大眾知悉，以資受惠。

### 標準 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。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<b>1.1</b> 服務單位須製備載有最新資料的手冊、資料單張或小冊子以包括服務說明，例如宗旨、目標、服務對象、服務的提供方法，以及服務使用者申請接受和退出該項服務的機制。	服務單位必須備有最新的服務說明，內容包括： <ul style="list-style-type: none"><li>- 服務宗旨</li><li>- 服務目標</li><li>- 服務對象</li><li>- 提供服務的方法</li><li>- 服務使用者申請接受和退出該項服務的機制。</li></ul>	<b>審閱文件</b> 檢視服務單位的服務說明（如資料單張、小冊子、手冊等），查看有否提供規定的資料。
<b>1.2</b> 服務說明所用的文字措辭，應以明白易懂為原則。這些資料應隨時供可能需要接受服務的人士、職員和市民閱覽。（視乎該服務的性質及服務對象而定，這些資料可能需要以超過一種語言提供；亦可能需要以錄音帶或影帶的形式提供，以及／或由專人向個別服務使用者解說。）	服務說明的形式須配合服務使用者的溝通需要。  訂明程序，確保服務說明容易取得。  * 公眾人士均可閱覽此準則下的服務說明。	<b>觀察</b> 查看服務單位的服務說明是否隨時方便公眾索閱。  <b>與職員及服務使用者面談</b> 確定資料的表達方式配合服務使用者的需要，並確定職員和服務使用者均知道服務單位備有服務說明。  <b>審閱文件</b> 檢視服務單位的服務說明，確保資料的編排及表達方式恰當，能滿足服務使用者的需要。
<b>1.3</b> 如合適，服務單位應將其服務說明派發給可能需要接受服務的人士、職員及區內有關的服務機構或社區團體。	如合適，服務單位應備有派發服務說明的程序。	<b>與職員面談</b> 確定服務說明已按適當方式派發。

## 標準 2：檢討及修訂政策和程序

服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<b>2.1</b> 服務單位備有機制以檢討及修訂其有關的政策和程序。	服務單位備有文件，列明機制以檢討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和程序（必須包括標準 6, 10, 11, 12, 13, 14, 15 及 16）： <ul style="list-style-type: none"><li>- 是否需要定期檢討，以及每隔多久要檢討一次，及／或要在甚麼情況下作出檢討</li><li>- 負責檢討政策和程序的職員／職位／委員會</li><li>- 上次檢討及修訂的日期</li></ul>	<b>與職員面談</b> 確定服務單位已實施有關檢討及修訂的機制。 <b>審閱文件</b> 確定服務單位備有有關文件。 <b>審閱文件</b> 檢視近期已檢討及修訂的現行政策或程序文件樣本。
<b>2.2</b> 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。	服務單位說明在檢討及修訂政策程序的過程中如何收集及採納服務使用者及職員的意見。	<b>與職員面談</b> 確定服務單位在檢討政策及程序的過程中有收集職員及服務使用者的意見。 <b>審閱文件</b> 確定服務單位備有有關機制。

### 標準 3：記錄

服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<p><b>3.1</b> 服務單位須保存服務運作及活動的準確和最新記錄。</p>	<p>服務單位應存備與社署的協議、《津貼及服務協議》或《服務文件》內所要求與服務表現標準有關的服務運作及活動的最新記錄。</p> <p>服務單位設有機制，確保以貫徹一致的方式（例如使用劃一的表格）收集和記錄資料，並確保記錄盡量準確無誤且最新。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定單位已設有收集和記錄資料的機制。</p> <p><b>審閱文件</b> 檢視服務單位運作及活動記錄，查看記錄是否最新，以及查明服務單位有否按照規定，以貫徹一致的方式收集和保存記錄。</p>
<p><b>3.2</b> 製備準確和最新的統計報告，向社會福利署匯報。</p>	<p>服務單位需根據社署的規定，製備與社署的協議、《津貼及服務協議》或《服務文件》內，與服務表現標準有關的單位表現及運作的最新及準確的統計報告，並提交社署。</p> <p>設有質素審查機制或策略（例如：監督、核對記錄或訓練進度表），確保服務單位製備和向社署提交的統計資料和報告盡量準確無誤。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位已設有程序或一些常規的質素保證方法，確保收集和提供的資料可靠、有效和一致。</p> <p><b>審閱文件</b> 查看服務單位是否按照社署規定製備服務統計的最新準確報告。</p>
<p><b>3.3</b> 服務單位須讓市民閱覽有關其服務表現的定期統計資料和報告。</p>	<p>備有方法，讓服務使用者和市民可閱覽與服務單位表現有關的服務統計資料、報告和其他相關的資料。</p> <p>* 公眾人士均可閱覽有關的服務統計資料及報告。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定備有程序，讓服務使用者和市民閱覽與服務單位表現有關的服務統計資料、報告和其他相關的資料。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 確定服務使用者可查閱這些資料。</p>

服務單位應有效地管理其資源，管理的方法應貫徹靈活變通、不斷創新及持續改善對服務使用者提供的服務。

#### 標準 4：職務及責任

所有職員、管理人員及管治委員會的職務及責任均有清楚的界定。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<p><b>4.1</b> 服務單位的所有職位均應備有職責說明及職務陳述，訂明每個職位的職務、責任和問責關係。</p>	<p>服務單位備有各職位準確及現行的職責說明及職務陳述，清楚訂明每個職位的職務、責任和問責關係。</p>	<p><b>審閱文件</b> 檢視職員的職責說明及職務陳述，確定服務單位已清楚訂明每個職位的職務、責任和問責關係。</p>
<p><b>4.2</b> 職責說明及職務陳述均屬可供所有職員、服務使用者及其他關注人士閱覽的資料。</p>	<p>制定適當程序，讓所有職員、服務使用者及其他關注人士均可閱覽職責說明及職務陳述。</p> <p>* 公眾人士均可閱覽職責說明及職務陳述。</p>	<p><b>與服務使用者面談</b> 確定他們可閱覽有關的職責說明及職務陳述的資料。</p> <p><b>與職員面談</b> 確定服務單位訂有讓所有職員、服務使用者及其他關注人士閱覽這些資料的程序細節。</p>
<p><b>4.3</b> 管治委員會的職務、責任及成員名單，應清楚訂明並記錄在案。</p>	<p>清楚訂明管治委員會的職務、責任及成員名單，並記錄在案。</p>	<p><b>審閱文件</b> 確定服務單位已清楚訂明管治委員會的職務、責任及成員名單。</p>
<p><b>4.4</b> 服務單位於報告板及／或網頁提供組織架構圖，闡述整體組織架構、問責關係，以及在整筆撥款津助下各常設職位的人手編制。</p>	<p>服務單位於報告板及／或網頁提供最新的組織架構圖，闡述整體組織架構、問責關係，以及在整筆撥款津助下各常設職位的人手編制（即非臨時或短期職位）。</p> <p>* 公眾人士均可閱覽組織架構圖。</p>	<p><b>審閱文件</b> 確保服務單位備有組織架構圖。</p>

## 標準 5：人力資源

服務單位／機構<sup>1</sup>實施有效的職員招聘、簽訂職員合約、發展、訓練、評估、調派及紀律處分守則。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<b>5.1</b> 服務單位／機構備有職員（包括兼職職員）招聘、調派及晉升、簽訂職員合約及紀律處分的政策及程序，而該政策及程序可供職員閱覽。	服務單位／機構備有文件，闡明下列的政策及程序：  甲. 職員招聘、調派及晉升事宜，並列明： - 甄選準則 - 時限 - 負責人及其角色 - 避免利益衝突的措施  乙. 職員聘用合約的制訂  丙. 職員紀律處分事宜，並列明： - 採取行動的準則 - 負責人及其角色 - 避免利益衝突的措施  員工可閱覽有關的政策及程序。	<b>與一個新加入服務單位的常規<sup>2</sup>職員面談</b> （如適用）確定服務單位／機構實施有關招聘、調派及／或晉升的政策及程序（如適用）。  <b>與職員面談</b> 確定服務單位／機構切實執行有關人事方面的政策及程序或確定他們知悉有關的政策及程序。  <b>審閱文件</b> 確定服務單位／機構備有有關政策及程序的文件，並包括所需的內容。
<b>5.2</b> 服務單位／機構備有新職員入職導向訓練的政策及程序。	服務單位／機構備有文件說明新入職常規職員入職導向訓練的政策及程序。	<b>與職員面談</b> 確定服務單位／機構已切實執行入職導向訓練的程序。  <b>審閱文件</b> 確定服務單位／機構備有有關的政策及程序。

<sup>1</sup> 無論有關政策及程序是由單位或機構執行，服務單位應備有所列的政策及程序文件。如政策及程序可於服務單位中執行，評估步驟包括確定單位切實執行該政策及程序；如政策及程序只由機構執行，評估步驟包括確定該政策及程序可供員工閱覽。

<sup>2</sup> 「新」指過去一年內加入服務單位的職員（包括新入職及同一機構的現有職員）。「常規」指所有不是被聘請為替假的職員。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<p><b>5.3</b> 服務單位／機構為職員提供持續性的督導及定期的工作表現審核／評核，以鑑別職員工作表現上須改善的地方及持續訓練和發展的需要。</p>	<p>服務單位／機構備有職員督導及工作表現評核的政策文件，並列明：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 進行職員督導及工作表現評核的時限及負責人</li> <li>- 鑑別職員在工作表現上需要改善的地方</li> <li>- 鑑別職員持續訓練和發展的需要</li> </ul> <p>在有關職員的職責說明中列明督導職員的責任。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位／機構切實執行有關的督導及表現評核的工作。</p> <p><b>審閱文件</b> 確定服務單位／機構備有有關政策，並包括所需的內容。</p> <p><b>審閱文件</b> 檢視須執行督導職員的職責說明有否列明其督導的責任。</p>
<p><b>5.4</b> 服務單位／機構備有職員訓練政策及職員訓練與發展計劃。</p>	<p>服務單位／機構備有文件，說明職員訓練與發展的政策。</p> <p>服務單位／機構備有現行的職員訓練及發展計劃。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位／機構切實執行有關的政策及計劃。</p> <p><b>審閱文件</b> 確定單位／機構備有職員訓練及發展的政策及現行的計劃。</p>

## 標準 6：計劃、評估及收集意見

服務單位定期計劃、檢討及評估本身的表現，並制定有效的機制，讓服務使用者、職員及其他關注人士就服務單位的表現提出意見。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<p><b>6.1</b> 服務單位應制訂適當的工作計劃並記錄在案，作為其運作的指引及評估本身表現的基準。</p>	<p>服務單位備有運作上的整體計劃，說明：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 已策劃的服務或工作、</li> <li>- 預期達到的目標、</li> <li>- 檢討的工具；及</li> <li>- 檢討的時限</li> </ul> <p>服務單位依據以上的工作計劃，評估單位本身的表現。</p>	<p><b>審閱文件或與職員面談</b> 確定服務單位依據制訂的工作計劃，評估單位的表現。</p> <p><b>審閱文件</b> 確定單位備有有關計劃，並包括所需內容。</p>
<p><b>6.2</b> 服務單位備有政策和程序以收集及回應服務使用者、職員及其他關注的人士對其表現所提供的意見，而該政策及程序可供他們閱覽。</p>	<p>服務單位備有文件，說明收集及回應服務使用者、職員及其他關注人士對其表現所提供的意見的政策及程序。</p> <p>有關政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。</p> <p>* 公眾人士均可閱覽此準則下的文件。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定他們知悉有關政策及程序，及服務單位執行有關的政策及程序。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 確定他們可以閱覽有關的政策及程序，而單位亦有依據所訂的政策及程序收集他們的意見。</p> <p><b>審閱文件</b> 確定服務單位備有有關的政策及程序文件。</p> <p><b>審閱文件</b> 如適用，檢視收集的意見及作出回應的記錄。</p>
<p><b>6.3</b> 對於在檢討及評估過程中鑑定的服務表現或質素問題，應採取跟進行動。</p>	<p>服務單位會就在檢討及評估過程中鑑定的服務表現或質素問題作出跟進工作，並將其記錄在案。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位對於在檢討和評估過程中鑑定的問題已作出跟進工作。</p> <p><b>審閱文件</b> 檢視服務單位對於在檢討及評估過程中所鑑定的服務表現或質素問題，已採取跟進行動。</p>

## 標準 7：財政管理

服務單位實行政策及程序以確保有效的財政管理。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<b>7.1</b> 服務單位備有制訂及確認財政預算的程序。	服務單位備有文件，說明為服務單位及單位內各活動制定及確認財政預算的程序。	<b>與職員面談</b> 確定服務單位實施有關的程序。 <b>審閱文件</b> 確定服務單位備有有關的程序。
<b>7.2</b> 服務單位備有管理財政資源及監察財政表現的政策及程序。	服務單位備有管理財政資源及監察財政表現的政策及程序的文件，內容包括： - 負責管理財政資源（包括授權／委託／批准運用財政資源的權力）及監察財政表現的職員的責任 - 避免利益衝突的措施 - 處理從其他資助團體所獲得資源、捐款及禮物的程序	<b>與職員面談</b> 確定服務單位執行有關的政策和程序。 <b>審閱文件</b> 確定服務單位備有有關的政策及程序，並包括相關的內容。
<b>7.3</b> 服務單位備有程序以定期研究提高經濟效益或抑制成本的機會。	服務單位備有程序以定期研究提高經濟效益或抑制成本的機會。	<b>與職員面談</b> 確定服務單位實施有關的程序。 <b>審閱文件</b> 檢視服務單位是否備有有關的程序，例如提供服務或物品報價的指引。

## 標準 8：法律責任

服務單位遵守一切有關的法律責任。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<b>8.1</b> 服務單位知悉所有監察其運作及服務提供的法例（包括衛生、安全方面的法例）。	服務單位備有所有監察其運作及服務提供的法例的檢核表（上載於社署網頁有關服務質素標準8評估的模式附錄為評估的基本要求）。  服務單位的職員可以閱覽所有有關的法例。	<b>與職員面談</b> 確定他們知悉有關的法例及可以閱覽這些法例。  <b>審閱文件</b> 確定服務單位備有有關的檢核表。
<b>8.2</b> 服務單位備有監察程序以確保單位遵守有關的法例，及於需要時徵詢法律人士的意見。	服務單位備有程序文件，說明如何監察單位的表現以確保其遵守有關的法例。  服務單位備有文件顯示單位可獲得免費或收費的法律專業意見。	<b>審閱文件</b> 確定服務單位備有監管單位遵守有關法例的程序。  <b>審閱文件</b> 檢視法律人士的委任或／及尋求法律意見的渠道的有關文件。

## 標準 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。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<b>9.1</b> 提供和有效地保養所有消防設備及其他必需的安全設備。	提供消防設備及其他必需的安全設備（例如急救用品箱）。  制定定期（例如每年一次）保養這些設備的程序。  備有這些設備的維修及保養記錄。	<b>與職員面談</b> 確定單位備有安全設備的保養程序。  <b>觀察</b> 查證服務單位有否提供所有必需的安全設備。  <b>審閱文件</b> 查證服務單位的安全設備有定期維修及保養。
<b>9.2</b> 讓職員和服務使用者認識緊急事故應變程序，並定期進行火警演習，每年至少演習一次。	每年至少進行火警演習一次，並存有記錄。  備有書面的緊急事故應變程序。  訓練職員及服務使用者如何在緊急情況中應變。  讓職員熟知不同工作人員在緊急事故發生時所擔當的職務和責任。	<b>與職員及服務使用者面談</b> 確定他們曾受訓練以實施安全程序。  <b>與職員面談</b> 確定他們熟知不同工作人員在緊急事故發生時所擔當的職務和責任。  <b>審閱文件</b> 查證服務單位確有緊急事故應變程序及每年至少進行火警演習一次。
<b>9.3</b> 服務單位定期查察其現場環境及鄰近環境，以鑑定是否有安全問題，並確保制定和實施處理該等安全問題的適當策略。	服務單位為服務使用者及職員提供安全的環境。  定期進行現場及鄰近環境安全評估，制定並實施適當的安全管理策略。  服務單位應記錄安全評估的結果，並將服務單位為糾正問題而採取的行動和取得的成果記錄在案。	<b>與職員面談</b> 確定服務單位已訂有和檢討安全管理機制。  <b>觀察</b> 查證服務單位是否全無危險，令服務使用者和職員有一個安全的環境。  <b>審閱文件</b> 確證服務單位有定期進行安全評估，並將安全評估工作的成效、服務單位為糾正問題而採取的行動和取得的成果記錄在案。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<p><b>9.4</b> 凡發生在服務單位內並涉及職員和／或服務使用者的意外或受傷事故及當時的處理方法，均應記錄在案。</p>	<p>服務單位保存所有在單位內發生，並涉及職員和／或服務使用者的意外或受傷事故紀錄。</p> <p>服務單位保存如何處理這些事故的記錄。</p>	<p><b>審閱文件</b> 檢視意外事故紀錄及服務單位處理的方法。</p>
<p><b>9.5</b> 若服務單位的工作涉及運送服務使用者，必須採取一切道路交通安全措施。</p>	<p>在運送服務使用者方面，無論所採用的交通工具是否屬於服務單位，服務單位應採取一切有關道路交通安全措施，包括在運送途中對服務使用者作出適當的督導。</p> <p>若單位擁有車輛及聘用司機，應採取的安全措施包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 聘用合資格的司機；及</li> <li>- 維修車輛，確保其適宜於路上行駛。</li> </ul>	<p><b>與職員面談</b> 確定運送服務使用者時採取的安全措施。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 確定服務單位有採取交通安全措施，包括在運送途中對服務使用者作出適當的督導。</p> <p><b>審閱文件</b> 如情況適當，檢視司機的牌照及車輛維修紀錄。</p>
<p><b>9.6</b> 服務單位確保所有服務器材均得到適當維修，而若情況適合，須在適當督導下使用這些器材。</p>	<p>在用於提供直接服務的服務器材方面，服務單位備有程序以：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 定期維修服務器材；</li> <li>- 在適當督導下使用服務器材（若情況適合）。</li> </ul>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位訂有維修及督導程序。</p> <p><b>審閱文件</b> 確定服務單位訂有維修服務器材及督導使用這些器材的程序。</p>

### 原則三：識別並滿足服務使用者的特定需要

所有服務單位應鑑定並滿足服務使用者的特定需要。

#### 標準 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。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<b>10.1</b> 服務單位備有讓服務使用者申請接受服務和退出服務的政策和程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。	服務單位備有文件說明申請接受服務和退出服務的政策和程序，並指出接受服務和退出服務的準則。  有關政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。  * 公眾人士均可閱覽此準則下的文件。	<b>與職員面談</b> 確實服務單位實施讓服務使用者申請接受和退出服務的程序。  <b>與服務使用者面談</b> 確保他們可閱覽申請接受服務及退出服務的政策及程序。  <b>審閱服務使用者的檔案</b> 證實服務單位按所訂政策及程序處理服務使用者申請接受服務及退出服務。  <b>審閱文件</b> 檢視讓服務使用者申請接受服務及退出服務的政策和程序。
<b>10.2</b> 收納服務使用者的政策以一視同仁為原則，並清楚界定服務對象，以及收納優先次序的決定準則。	服務單位的政策應清楚顯示收納服務使用者的準則是一視同仁的（根據相對需要或須符合撥款規定的情況除外）。  收納服務使用者的政策清楚界定服務對象，以及收納優先次序的決定準則。	<b>與職員面談</b> 鑑定服務單位在收納服務使用者時，是否帶有歧視。  <b>審閱文件</b> 確保收納服務使用者的政策是一視同仁，並清楚界定服務對象，以及收納優先次序的決定準則。
<b>10.3</b> 如服務單位拒收申請服務的人士，應向該申請人陳明拒收的原因，如情況適當，應將申請人轉介到另一適當的服務單位。	服務單位設有以下機制，處理拒收的申請： <ul style="list-style-type: none"><li>- 向申請服務的人士陳明拒收原因；</li><li>- 如情況適當，轉介申請人往其他服務單位。</li></ul>	<b>與職員面談</b> 以確定服務單位會向被拒之申請人陳明拒收原因。  <b>審閱文件</b> 查證服務單位（如適用）確已將拒收的申請人轉介往其他服務單位。

## 標準 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）。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<p><b>11.1</b> 服務單位備有評估和滿足服務使用者需要的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。</p>	<p>服務單位備有文件說明評估和滿足服務使用者需要的政策及程序，其中包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 評估、規劃和檢討工作的指定責任</li> <li>- 參與的有關人士</li> <li>- 定期檢討和修訂</li> <li>- 評估方法</li> <li>- 保存記錄</li> <li>- 把決定通知有關人士</li> </ul> <p>有關政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。</p> <p>* 公眾人士均可閱覽此準則下的文件</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位設有和實施評估和滿足服務使用者需要的政策及程序。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 確定他們可閱覽有關的政策及程序。</p> <p><b>審閱文件</b> 確定服務單位有設定相關的政策及程序。</p>
<p><b>11.2</b> 諮詢服務使用者、有關職員、服務使用者家屬或其他有關人員的意見；於適當時，在評估和規劃過程的各個階段採納這些意見。</p>	<p>設有機制，讓有關人士（例如服務使用者、職員、服務使用者家屬、醫務人員）參與需要評估、規劃、監察和檢討。</p> <p>讓服務使用者知悉其可參與或讓其他有關人士參與評估和規劃過程的權利。</p> <p>參與需要評估的服務使用者知悉服務單位會考慮及適當地採納他們的意見。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位設有在評估和規劃過程中諮詢和採納有關人士意見的機制。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 證實服務單位已在評估和規劃過程中，諮詢和適當地採納他們的意見。</p> <p><b>審閱文件</b> 如情況適用，查證服務單位已諮詢有關人士和適當地採納他們的意見。</p>

準則	評估指標	評估步驟及工作
<p><b>11.3</b> 服務單位須記錄服務使用者的需要評估及用以滿足這些需要的計劃。計劃所載事項包括目標、應採取的行動及完成或檢討計劃的時限。</p>	<p>服務單位備有機制，記錄：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 服務使用者的需要評估</li> <li>- 用以滿足這些需要的計劃，包括目標、應採取的行動及完成或檢討計劃的時限</li> </ul> <p>顯示服務單位存備需要評估及有關計劃的記錄。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定與需要評估及服務規劃有關的程序，已包括存備合適記錄，而服務單位也依照程序行事。</p> <p><b>審閱文件</b> 檢視服務單位已適當存備服務使用者的需要評估及服務計劃記錄。</p>
<p><b>11.4</b> 定期更新服務使用者的記錄，以反映其情況的變化。</p>	<p>服務單位設有機制，定期更新服務使用者的記錄。</p> <p>顯示服務單位最少每年一次定期更新服務使用者的記錄，以反映其情況的變化。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位遵守更新服務使用者記錄的機制。</p> <p><b>審閱文件</b> 確保服務單位最少每年一次定期更新服務使用者的記錄。</p>

#### 原則四：尊重服務使用者的權利

服務單位在服務運作和提供服務的每一方面，均應尊重服務使用者的權利。

#### 標準 12：知情的選擇

服務單位盡量尊重服務使用者知情下作出服務選擇的權利。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<b>12.1</b> 服務單位備有政策及程序，以能在適當時間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。	服務單位備有有關的政策及程序文件，說明在甚麼情況下、所需的時間及如何為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。	<b>與職員面談</b> 確定服務單位有為服務使用者提供有關服務單位運作上可能影響他們所獲服務的資料。 <b>審閱文件</b> 確定服務單位備有有關的政策及程序。 <b>審閱文件</b> 檢視向服務使用者提供與服務單位運作有關而會影響他們所獲服務的資料的通告或紀錄（如適用）。
<b>12.2</b> 服務單位備有政策及程序，讓服務使用者在合適的情況下有機會根據所獲服務的資料作出選擇及決定，而該政策及程序可供他們閱覽。	服務單位備有政策及程序文件，說明如何及何時告知服務使用者現有的選擇，並尋求他們的決定。  有關的政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。  * 公眾人士均可閱覽此準則下的文件。	<b>與職員面談</b> 確定職員知悉有關政策及程序和服務單位執行有關的政策及程序。 <b>與服務使用者面談</b> 確定他們可閱覽有關的政策及程序，並且有機會作出選擇及自主的決定。 <b>審閱文件</b> 確定服務單位備有有關的政策及程序 <b>審閱文件</b> 檢視有關告知服務使用者可作選擇和決定的文件樣本（如適用）。

## 標準 13：私人財產

### 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<p><b>13.1</b> 服務單位備有確保服務使用者的私人財產權利得到尊重的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。</p>	<p>服務單位備有文件說明保障服務使用者的私人財物的政策及程序，並在適用情況下，確保他們的財物不會在有違其意願的情況下被供作公用。</p> <p>有關政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。</p> <p>服務單位已告知服務使用者他們的私人財產的權利。</p> <p>* 公眾人士均可閱覽此準則下的文件。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位遵守有關政策及程序。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 確定他們已被告知其私人財產權利，並可閱覽有關的政策及程序。</p> <p><b>審閱文件</b> 確定服務單位備有該政策及程序。</p>
<p><b>13.2</b> 如情況合適，服務單位應讓服務使用者有機會將私人財物存放在安全妥當的地方，或通知服務使用者小心保管自己的私人財物。</p>	<p>如情況合適，服務單位會為服務使用者提供一個安全妥當的地方，讓其存放私人財物。</p> <p>如未能作出上述安排，服務單位應設有步驟，通知服務使用者小心保管自己的財物。</p> <p>存放財物的地方（如有的話）是安全穩妥和容易到達。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位已作出安排，讓服務使用者存放個人物品，或通知他們小心保管自己的財物。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 確定服務使用者已清楚知道何處可以存放個人物品，或如服務單位未能提供這類地方，他們已被告知須小心保管自己的財物。</p> <p><b>觀察</b> 如情況合適，檢查服務單位有否撥出地方讓服務使用者存放其私人財物，並確定這些地方是否安全穩妥和容易到達。</p>

<p><b>13.3</b> 如服務單位有責任向服務使用者收款及／或代服務使用者管理其金錢及其他貴重物品，應制訂適當的程序和監管方法，並嚴格執行。</p>	<p>服務單位備有書面程序及監管機制，其中應包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 在何種情況下服務單位會收集及／或管理服務使用者的金錢（包括收取捐款／費用）。</li> <li>- 以何種方式收集及／或存放服務使用者的金錢，以及在監管其錢財運用方面的程序。</li> <li>- 服務單位有否備存適當的記錄及設定帳目管制。</li> </ul>	<p><b>與職員面談</b> 確定他們知悉並遵守有關程序。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 核實既定程序及監管方法的細節。</p> <p><b>審閱文件</b> 檢查服務單位有否就收集及／或管理服務使用者的金錢制定適當的程序和監管方法，並有嚴格執行。</p>
---	--	---

## 標準 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。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<b>14.1</b> 在可行的情況下，服務單位備有確保個別服務使用者私隱與尊嚴得到尊重的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。	服務單位備有文件說明政策及程序，確保 <ul style="list-style-type: none"><li>- 尊重和確認服務使用者需要保持私隱和尊嚴；以及</li><li>- 服務使用者知悉他們享有關於私隱和尊嚴的權利。</li></ul> 服務單位對待服務使用者的態度，反映出他們尊重服務使用者在這方面的需要。  有關政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。  * 公眾人士均可閱覽此準則下的文件。	<b>與職員面談</b> 判定職員有否遵從有關政策及程序。  <b>與服務使用者面談</b> 判定服務單位如何尊重服務使用者在這方面的需要及確定他們可閱覽有關的政策及程序。  <b>觀察</b> 確定服務單位對待服務使用者的態度，能反映出他們尊重服務使用者在這方面的需要。  <b>審閱文件</b> 確定服務單位已設有政策及程序，以尊重服務使用者享有的私隱和尊嚴權利，並讓他們知道在這方面的權利。
<b>14.2</b> 對於服務使用者所需的任何個人護理，服務單位應確保進行這些護理時，服務使用者的私隱和尊嚴得到尊重。	在適用的情況下，服務單位就輔助個人護理活動制定書面指引，確保服務使用者接受護理服務時的私隱和尊嚴受到尊重。  服務單位對待服務使用者的態度，反映出他們尊重服務使用者在這方面的需要。	<b>與職員及服務使用者面談</b> 確定各方均有遵守個人護理活動的指引。  <b>觀察</b> 確定服務使用者接受護理服務時其私隱和尊嚴受到尊重。  <b>審閱文件</b> 確定服務單位在適用的情況下有就輔助個人護理活動制定指引。
<b>14.3</b> 服務單位備有確保服務使用者的保密權得到尊重的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。	服務單位備有文件說明政策及程序，確保收集所得有關服務使用者的所有資料，不論是書面或口述的，均可獲得保密處理（根據法例規定必須披露的資料除外）。	<b>與職員面談</b> 判定職員有否遵從有關政策、程序及機制。  <b>與服務使用者面談</b> 確定他們得知其個人資料有被保密處理、並鑑定服務單位有否徵求服務使用者同意的機制及他

覽。

服務單位審慎處事，並設有程序，以確保只有有需要知情的人員才可取用服務使用者的檔案及個人資料。

服務單位備有機制，確保在獲得服務使用者同意後，方可向其他機構索取服務使用者的資料，或為其他機構提供其資料，或將其資料轉交另一機構。

有關服務使用者的檔案及個人資料以安全妥當的方式儲存。

有關政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽，及服務使用者知悉其個人資料經由服務單位作保密處理。

\* 公眾人士均可閱覽此準則下的文件。

們可閱覽有關的政策及程序。

**觀察** 查明有關服務使用者的檔案及個人資料是否以安全妥當的方式儲存。

**審閱文件** 確定服務單位備有政策及程序，以保密處理服務使用者的資料。

## 標準 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，而無須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<p><b>15.1</b> 服務單位備有處理投訴的政策和程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。</p>	<p>服務單位備有文件說明處理投訴的政策及程序。</p> <p>有關政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。</p> <p>* 公眾人士均可閱覽此準則下的文件。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位遵守政策和程序。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 確定他們可閱覽有關的政策及程序。</p> <p><b>審閱文件</b> 確定服務單位訂有有關的政策和程序。</p>
<p><b>15.2</b> 服務單位處理投訴的程序應包括以下事項： - 訂明接獲投訴後採取回應行動的時限； - 確定職員需採取的行動，並指定由何人負責處理投訴；以及 - 訂明如何／何時回應服務使用者的投訴</p>	<p>備有書面程序，內容包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 訂明合理的時限（視乎所需的糾正行動而定），以檢討及解決有關的投訴；</li> <li>- 指派負責處理投訴的職員；</li> <li>- 如何／何時回應服務使用者的投訴。</li> </ul>	<p><b>與職員面談</b> 證明服務單位接獲投訴後，確有在訂明的時限內回應，並有指派職員負責處理投訴和給服務使用者回覆。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 確定投訴制度的細節。</p> <p><b>審閱文件</b> 查證處理投訴的程序的適當細節。</p>
<p><b>15.3</b> 讓服務使用者知道他們有權投訴，並讓他們知悉投訴的程序和服務單位如何處理投訴。</p>	<p>制定適當機制，讓服務使用者知道他們的投訴權利和程序。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確證有機制告知服務使用者他們的權利及投訴程序。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 確定他們已被告知有權投訴及服務單位處理投訴的程序。</p>
<p><b>15.4</b> 服務單位應鼓勵並讓服務使用者有機會討論提供服務方面的問題和坦誠提出他們關注的事</p>	<p>服務單位鼓勵並支持服務使用者提出問題及表達關注的事情。</p> <p>服務使用者已得知可提出他們關注的事情或投訴，而且不</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位如何鼓勵服務使用者和提供機會讓他們提出問題及表達關注的事情。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 確定服務單</p>

情。	會因此而受到不佳對待。服務單位會以尊重和保密的態度處理他們關注的事情。	位已提供機會讓他們表達關注的事情或提出投訴，而他們亦得知不會因此而受到不佳對待。
<b>15.5</b> 所有投訴和處理投訴的行動均應記錄在案。	服務單位備存投訴及處理投訴的書面記錄。	<b>審閱文件</b> 確定所有投訴及處理投訴的行動已記錄在案。

## 標準 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。

準則	評估指標	評估步驟及工作
<p><b>16.1</b> 服務單位備有確保服務使用者免受他人的言語、人身及性侵犯的權利受到尊重的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。</p>	<p>服務單位備有文件說明預防及處理侵犯的政策及程序，以確保服務使用者免受他人的言語、人身及性侵犯的權利受到尊重。</p> <p>有關政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。</p> <p>* 公眾人士均可閱覽此準則下的文件。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位遵從有關政策及程序。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 確定他們可閱覽有關的政策及程序。</p> <p><b>審閱文件</b> 查證服務單位已訂立有關政策及程序。</p>
<p><b>16.2</b> 服務單位的職員應知道服務單位保障服務使用者免受侵犯的權利的政策及程序。</p>	<p>服務單位備有適當的機制，例如培訓、指導和督導，讓職員得知服務單位保障服務使用者這方面的權利。</p> <p>服務提供的方式是鼓勵尊重服務使用者，並設法保障他們免受他人的言語、人身及性侵犯。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務單位設有機制，讓職員得知有關保障服務使用者免受侵犯的權利的政策及程序。</p> <p><b>與職員面談</b> 確定職員知道需要保障服務使用者這方面的權利及有關方法。</p> <p><b>觀察</b> 確定服務使用者這方面的權利受到尊重。</p>
<p><b>16.3</b> 服務單位應鼓勵並讓職員和服務使用者有適當機會提出有關言語、人身或性侵犯方面的關注。</p>	<p>設有適當的機制，以鼓勵、支持和讓職員及服務使用者有機會提出關於言語、人身及性侵犯的課題和關注。</p> <p>服務使用者已得知他們可提出投訴，而且不會因此而受到不佳對待。</p>	<p><b>與職員面談</b> 確定服務機構如何鼓勵和讓職員及服務使用者有機會提出關於言語、人身及性侵犯的課題和關注。</p> <p><b>與服務使用者面談</b> 確定他們已得知可提出投訴，而且不會因此而受到不佳對待。</p>