

服務質素標準 3

服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。

- 3.1 服務單位須保存服務運作及活動的準確和最新記錄。
- 3.2 製備準確和最新的統計報告，向社會福利署匯報。
- 3.3 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。

A. 服務質素標準 3 概要 —— 運作及活動記錄

服務質素標準 3 訂明服務單位須收集、保存、分析及派發其運作資料。要求服務單位如此實行有多個原因。第一，服務單位須按照要求，向所屬機構及撥款資助服務單位的其他人士交代。

第二，服務單位應向其管理層提供資料，使其在規劃及評估服務時有所依據，並能就服務的提供和如何善用資源作出適當決定。服務單位及受資助機構的主管要取得所需資料，始能規劃和評估服務，但這方面要求並非服務質素標準 3 的重點，因此會在服務質素標準 6 及 7 的輔助文件中論述。

第三，服務單位應讓服務使用者及公眾人士知悉單位的活動和運作。

提供的資料類型和編製資料的方式取決於兩個因素：第一是提供資料的目的；第二是資料派發的對象。

B. 符合服務質素標準 3 的基本條件

服務單位要符合服務質素標準 3，必須：

1. 保存服務運作和活動的準確和最新記錄

這些記錄的確切性質視服務單位的服務類型而定，但必須涵蓋為提供服務而進行的核心活動。需要存錄的資料包括服務單位的運作和活動記錄。

這些記錄是基本資料的其中一環。服務單位必須將這些記錄所載的資料納入提交社會福利署的統計報告之內。惟並不是每個工作層面都要備存服務運作及活動記錄。各機構需決定甚麼資料由服務單位保存，甚麼資料由中央保存。這些都是必須考慮的事項，但社會福利署並不會規定保存記錄的方法，各機構及單位可因應本身情況選擇合適的方法。

服務單位必須根據與社署的協議、《津貼及服務協議》或《服務文件》內的有關服務表現標準，收集資料。

2. 服務單位須根據與社署的協議、《津貼及服務協議》或《服務文件》內所訂明的規定，製備運作和活動統計報告

報告的內容須涵蓋以下兩方面：

- 服務運作（例如服務使用者申請和退出服務及職員記錄）；以及
- 活動（例如個案及計劃活動記錄）。

這些報告的內容須根據社會福利署的規定編寫，例如：

- 《津貼及服務協議》或《服務文件》訂明的資料；以及
- 統計資料系統表。

服務單位必須按照既定的各項指引製備報告。

3. 服務單位須定期製備運作和活動報告，供社會福利署閱覽

服務單位要符合服務質素標準 3 的要求，必須證明已定期製備準確的運作和活動報告，並按時呈交社會福利署。

在某些情況下，市民可根據《公開資料守則》（只適用於社會福利署轄下服務單位）及《個人資料（私隱）條例》，要求查閱資料。機構及服務單位必須察悉該守則和條例，並設立機制，確保符合該守則和條例的規定。有關《公開資料守則》及《個人資料（私隱）條例》的事宜，在「服務質素標準 14」一章詳述。

4. 制定質素審查機制，確保存備的記錄和報告準確無誤

服務質素標準 3 規定服務運作和活動的記錄及報告必須準確無誤。因此，要符合服務質素標準 3 的要求，服務單位必須證明已制定一些質素保證常規。服務單位可採用的策略包括制定督導程序（例如規定缺乏經驗的員工製備記錄後，須經上司覆核）及／或記錄稽核表。另一個策略是在職員入職訓練課程中加入運用服務單位記錄的培訓。

社會福利署的評估不會審查服務單位記錄的準確性，亦不會稽核這些

記錄，但會審閱服務單位提交的記錄，以及查驗服務單位為確保記錄準確無誤而制定的策略。

5. 備有方法，讓市民獲得服務單位的服務表現資料

服務質素標準 3 規定服務單位必須定期製備有關服務表現的統計資料和報告，供市民閱覽。要符合服務質素標準 3 的要求，服務單位必須證明已實行有計劃的方法，以滿足服務使用者及市民需要的方式提供資料。服務單位符合此服務質素標準的主要方法，是製備年報，供服務使用者或市民索閱。資料無須一定以正規形式提供，服務單位可利用與服務使用者及／或其家人的交流會、派發簡訊（無須廣泛派發）、在佈告板上張貼通告等方法提供資料。利用這些方法提供的資料可包括：

- 服務單位提供或擬提供的服務說明；
- 服務單位籌款工作的詳情。

C. 有助於服務單位符合服務質素標準 3 的資源

本手冊載有一些資源，協助服務單位主管制定有效的制度和常規，使服務單位能夠符合服務質素標準 3 的要求。本手冊提供下列文件：

- 適用於記錄管理的指引。

這些指引說明存備記錄時須顧及的主要工作和事宜，可幫助服務單位擬定有關的工作程序。在適用情況下，我們也說明了存備記錄和製備報告的機制應包含甚麼具體事宜。這些指引提供了服務單位應備有的各類記錄示例，但並非作為定規，故各機構及服務單位可因應實際情況採用不同的報告名稱，並作出適當修訂，以反映本身的服務運作。

服務質素標準 3 沒有規定服務單位必須編寫記錄管理的政策和程序。不過，以書面臚列具體程序（例如寫入服務單位工作手冊內），可確保員工適時收集資料、按時提交資料，以及保持資料完整無缺。

適用於記錄管理的指引

各服務單位都有本身的使命、背景和機構文化，而服務單位的規模和提供服務的方法亦各有不同，因此需要存備和使用的記錄各不相同。基於此原因，我們沒有規定服務單位須以甚麼方法來製備、保存和使用記錄，反而制定了一套記錄管理的指引。服務單位可根據這套指引來制定本身適用的程序，用以收集、保存、分析和派發資料。首要的要求是所有記錄必須清晰易明、針對目的和容易理解。要符合這基本要求，服務單位必須作出妥善的規劃。

以下是記錄管理工作的主要步驟：

- 擬定所需的各類資料；
- 收集資料；
- 分析資料；
- 匯報資料；
- 進行質素保證；
- 保存資料；及
- 銷毀記錄。

以下指引協助服務單位安排記錄管理的工作。

1. 擬定所需的各類資料

- 確定各有關人士（包括資助人士、服務單位主管、職員及服務使用者）需要甚麼資料、他們需要資料的頻密程度和應以甚麼形式提供資料。
- 編訂為配合服務單位主要活動（例如每月管理例會、年會、提交報告期限等）而需製備和派發報告的時間表，並分發給負責收集、分析資料和撰寫報告的各有關人員。
- 下表可幫助服務單位清楚界定各類人士所需的資料，以及規劃如何提供這些資料。

表 1 — 資料規劃

需要甚麼資料？	誰人需要資料？	如何收集資料？	須每隔多久提供一次資料？	須用甚麼劃一報告形式或方法？
服務運作和活動	社會福利署	服務的記錄（例如服務使用者的查詢、服務評估等）	每季一次 （社會福利署訂明的日期）	統計資料系統
服務運作和活動	市民	服務的記錄（包括服務使用者的查詢、服務評估等）	每年一次 （訂明日期）	年報

2. 收集資料

- 應設計資料收集工具（例如表格），以搜集服務單位運作和活動的基本資料。
- 各服務單位須確保所收集的資料符合社會福利署（用於製備統計報告）及管理層（用於規劃和制定決策）的需要。下表列出社會福利署需要的資料類別。

表 2 — 須錄的資料

<p><i>服務單位匯報服務運作和活動所需的資料：</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 服務查詢記錄； • 收納服務使用者的記錄； • 評估服務使用者的記錄； • 轉介服務使用者的記錄； • 推行的活動和服務記錄；以及 • 職員記錄（例如人員編制、職位空缺、職級等）。

- 所有用語均須附有定義，以確保收集的資料貫徹一致。
- 收集和提交資料的責任必須清楚訂明，並須讓所有負責管理記錄的人員知悉。

3. 分析資料

- 分析資料必須以劃一的方式進行，使不同期間收集的數據可供對照比較。
- 分析資料的要求視不同使用者的需要而定，例如，申請接受服務的記錄通常無須分析，但如果輪候服務的人數眾多，服務單位可能需要分析這些資料，以檢討轉介機制或服務制度。

4. 匯報資料

- 呈交社會福利署的資料必須以規定的形式編製。表 3 列出匯報資料的示例。

表 3— 服務單位的運作和活動報告

家庭個案服務須提供的統計資料	
A.	服務量標準的統計數字
•	服務量標準 1：每名個案工作者處理中個案的平均數目
•	服務量標準 2：每名個案工作者已達成議定工作計劃而完結的個案的平均數目
•	服務量標準 3：每名個案工作者提供輔導服務的平均時數
B.	增補資料
•	增補資料 1：個案轉介數目
•	增補資料 2：個案會議數目
•	增補資料 3：處理求助個案／查詢的數目
•	增補資料 4：處理中個案的統計數字
•	增補資料 5：新接／再處理個案的統計數字
•	增補資料 6：小組／計劃活動
C.	職員統計資料

家庭個案服務須提供的統計資料載於社會福利署 B1 表格

- 向市民提供的資料應比向社會福利署提交的資料簡單得多。
- 必須就出版及／或分發資料制定明確的計劃，並須監察計劃成效。

- 資料分發工作必須反映接受者的需要和要求，例如，社會福利署可能規定服務單位每季均須提交報告，並指定提交報告的日期。服務單位須遵照這些規定提交報告。
- 設計報告的形式及決定將資料分發給何人時，必須顧及服務使用者資料保密的需要。
- 服務單位收集服務使用者的個人資料或在服務報告中引用這些資料，必須遵照《個人資料（私隱）條例》及有關的《公開資料守則》行事。
- 日常資料沒有規定須以何種方法讓市民閱覽，因此，服務單位必須擬定向市民提供資料的方法。

5. 進行質素保證

- 服務單位必須制定有效的程序，確保提供的資料（包括錄和統計報告）可靠有效及貫徹一致。這些程序可以包括培訓、督導和定期審核。

6. 保存資料

- 凡讓人容易識別個人身分的資料必須妥為保存，確保沒有違反個人私隱及資料保密的規定。
- 若以電子方式儲存資料，必須為所有系統制定及實施資料備份及災難復原計劃。

7. 銷毀記錄

- 服務單位必須制定計劃，訂明經過適當時日後，可用例行方法銷毀記錄。
- 銷毀記錄的方法必須確保服務單位及服務使用者的資料不會無意中外洩給公眾知悉，同時確保服務使用者的資料得到保密。

- 完 -