

服務質素標準 11

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)。

- 11.1 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。
- 11.2 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。
- 11.3 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。
- 11.4 定期更新服務使用者的記錄，以反映其情況的變化。

A. 服務質素標準 11 概要 —— 評估服務使用者的需要

為人群服務的機構都有一個核心目標，就是確保以滿足服務使用者的需要為依據，提供適時及適當的服務。視乎機構的使命而定，服務使用者可以是個人、家庭、群體或社區。

服務單位必須以有計劃的方法提供服務，力求滿足服務使用者的需要和使資源用得其所。服務單位通常仔細評估了個人、家庭或群體的需要後，才決定應提供甚麼服務，然後再訂出個人照顧計劃。著重社區行動及倡導服務的機構應根據社區需要的評估結果和環境因素，制定服務策略及計劃。

服務單位實施的服務需要評估和服務規劃程序，視其提供的服務性質而定。不同類別的服務單位實施的服務需要評估和服務規劃程序可能有很大分別。例如，若你營辦的是護理安老院，制定的個人照顧計劃可包含較大範圍如護理需要、營養、職業治療需要和社交活動。相比之下，沒有提供全日 24 小時護理服務的單位，可能無須擬定如此詳盡的計劃，只照顧服務使用者日常生活上的某些需要，例如在提供煮食的家務助理服務，或外展社會工作的個案計劃。另一些服務單位實施的服務需要評估及服務規劃程序，是針對某些群體的需要，而不是個別服務使用者的需要，例如長者活動中心。

因此，應注意服務質素標準 11 並沒有規定服務單位必須採用何種服務需要評估或個案管理方法，反而強調服務單位應根據本身的服務類型，運用有計劃並記錄在案的方法，以鑑定和滿足服務使用者的需要。

B. 符合服務質素標準 11 的基本條件

服務單位要符合服務質素標準 11，必須：

1. 制定評估和滿足服務使用者需要的書面政策及程序，當中訂明：
 - 評估、規劃及檢討工作的指定責任；
 - 參與評估的有關人士；
 - 定期檢討和修訂；
 - 評估方法；

- 保存紀錄；及
 - 把決定通知有關人士。
2. 確保上述政策及程序落實執行，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
 3. 在評估及規劃過程中，諮詢各有關人士（包括服務使用者、職員、服務使用者家屬及其他相關人員）的意見，並於適當時採納他們的意見。
 4. 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，且單位會考慮甚或適當地採納他們的意見。
 5. 保存評估服務使用者需要及用以滿足其需要的服務計劃的適當紀錄，而有關服務計劃內容應包括目標、應採取的行動及完成或檢討計劃的時限。
 6. 定期每年至少更新服務使用者的紀錄一次，以反映其情況的變化。

C. 有助於服務單位符合服務質素標準 11 的資源

本手冊載有以下資源，協助服務單位符合服務質素標準 11 的要求：

- 個人服務規劃政策示例；
- 適用於制定個人需要評估程序的指引；
- 社區需要規劃政策示例；及
- 適用於制定社區需要評估程序的指引。

這些文件示例和指引可作以下用途：

- 作為服務單位首次編製有關政策及程序的基準；或
- 在服務單位檢討及修訂現有政策和程序（若需要）時供作核對用的清單。

須知這些示例只作為指引，服務單位應細心研究是否需要作出修訂，以反映服務單位的獨特情況。服務單位可根據本身的服務性質，修改政策細則。

個人服務規劃政策示例 [加入服務單位名稱]

1. [加入服務單位名稱] 致力[加入服務單位的使命，例如「為不能在家中居住的長者提供優質的住宿服務，包括膳食、起居照顧、有限護理及康樂活動」]。
2. 為達成此使命，[加入服務單位名稱] 會由受過訓練及合資格的職員，全面評估每位服務使用者的需要[必須說明有關需要，例如「健康護理、營養、社交需要等」]。
3. 服務需要評估程序旨在鑑別服務使用者所需的服務，以協助他們獲得優質的生活，盡展潛能。
4. [加入服務單位名稱] 收納服務使用者後一個月內進行服務需要評估。
5. 評估結果會用來制定個人照顧計劃／個案計劃，作為向每位服務使用者提供服務的指引。
6. 服務單位會定期監察和修訂各項個人照顧計劃／個案計劃。每年亦會正式檢討各項計劃一次。
7. 在評估服務使用者各方面需要、擬定和檢討個人照顧計劃／個案計劃的過程中，[加入服務單位名稱] 致力使個別服務使用者及／或其家屬均能參與其中，並會提供適當的協助和支援。
8. [加入服務單位名稱] 的宗旨是：及早介入，並採取防患未然的方法，盡早鑑定問題所在，對症下藥。

日期： [加入政策制定的日期]

發佈： [加入政策發佈的方法及向誰人發佈，例如「發給所有職員及《服務手冊》所列的服務使用者」]

檢討： [說明政策會在何時及如何檢討，例如「一九九九年九月進行全年服務評估」]

適用於制定個人需要評估程序的指引

1. 簡介

本指引旨在協助服務單位制定有效的程序，以實施評估個人需要的政策。這些指引著重評估個人、家庭及群體的需要。

2. 評估程序的內容

評估程序的內容取決於服務單位提供的服務類型及服務使用者的性質。服務單位宜適當修訂本指引，以反映本身的需要。下文提供的示例與個人需要評估有關。

我們建議個人需要評估程序應涵蓋以下範疇：

A. **參與者**。確定誰人（例如個人、家庭、職員、代言人等）會參與以下工作：

- 服務需要評估；
- 服務計劃的實施；
- 監察；及
- 檢討。

B. **評估步驟、時限及責任**，例如：

- 甄別或初步評估；
- 詳細評估；
- 編寫計劃；
- 傳達評估結果；
- 小型檢討（時間表及責任）；及
- 大型檢討（時間表及責任）。

C. **評估內容**，視服務類型及接受評估人士的年齡而異，可包括：

- 基本個人資料；
- 健康資料；
- 體能及傷殘程度；

- 情緒及心理因素；
- 文化因素；
- 職業志向及成就；
- 家庭背景；
- 財政狀況；
- 社交關係及期望；
- 文娛康樂需要及期望；
- 環境因素；及
- 是否使用其他服務。

D. 評估工具

在這部分，服務單位必須列明評估時所用的各種工具。這些工具可以包括：

- 市面上可買到的評估工具（如兒童發展量度表）；
- 標準評估工具（如智力測驗）；
- 服務單位設計的工具；及／或
- 特定資料收集表。

E. 傳達評估結果及保存評估紀錄

在這部分，服務單位必須列明：

- 如何及在何處記錄評估資料；
- 如何保密資料；
- 誰人可以查閱評估資料；及
- 向誰人及如何傳達評估結果。

F. 行政事宜

在這部分，服務單位必須列明：

- 程序制定的日期；
- 如何及向誰人發佈評估程序；及
- 如何及何時檢討評估程序。

社區需要規劃政策示例

[加入服務單位名稱]

1. *[加入服務單位名稱]* 致力*[加入所屬服務單位的使命，例如「促進不同年齡的居民參與各種團體和社區活動，發展他們的潛能」]*。
2. 為達成此使命，*[加入服務單位名稱]* 會由受過訓練及合資格的職員，全面評估社區的需要。*[你必須說明有關需要，例如「社區的社群、文化、環境及物質因素」]*。
3. 社區需要評估程序旨在鑑別服務使用者所需的社區服務，以協助他們享有優質的生活，盡展潛能。
4. 社區需要評估會定期進行*[例如，每年進行一次]*。
5. 社區需要評估結果會用於制定社區發展計劃，作為*[加入服務單位名稱]*籌辦活動的指引。
6. 服務單位會定期監察各項社區發展計劃，並會因應社區需要的轉變作出修訂。
7. *[加入服務單位名稱]* 致力促使各有關人士參與服務需要評估及規劃程序，並在需要時提供適當的協助和支援。
8. *[加入服務單位名稱]* 的宗旨是及早介入，並且防患未然，盡早鑑定問題所在，對症下藥。

日期：*[加入政策制定的日期]*

發佈：*[加入政策發布的方法及向誰人發佈]*

檢討：*[說明政策會在何時及如何檢討]*

適用於制定社區需要評估程序的指引

1. 簡介

本指引旨在協助服務單位制定有效的程序，以實施評估社區需要的政策。這些指引著重評估社區的需要。

2. 評估程序的內容

評估程序的內容取決於服務單位所提供的服務類型及服務使用者的性質。服務單位宜適當修訂本指引，以反映本身的需要。

社區需要評估程序可以涵蓋下列範疇：

A. 評估內容

- 社區基本人口資料（例如人口結構、房屋類型、入息分佈）；
- 文化資料；
- 社區背景資料；
- 社會因素；
- 環境因素；
- 服務制度資料（例如醫療制度、文康設施、社會支援及網絡、教育制度）；及
- 評估所屬服務單位過往工作的成效。

B. 評估步驟和責任

- 運用各種資料收集工具，並且與服務使用者和其他主要服務營辦者傾談，以收集社區需要的資料；
- 制定書面計劃；
- 傳達評估結果；
- 小型檢討（時間表及責任）；及
- 大型檢討（時間表及責任）。

C. 用於收集社區需要資料的工具

在這部分，服務單位可以說明用於收集資料的工具和方法，例如：

- 定期與區內的團體及機構聯繫，例如舉辦機構之間的會議，與政府部門、代言團體及其他主要意見團體保持聯繫；
- 借助社區組織及製造機會，就社區的重要事務及關注事項收集數據和資料；
- 社區諮詢活動，例如舉辦公眾大會、派發傳單、諮詢個別關注團體的意見；及
- 製造機會讓居民參與評估和規劃工作，例如讓他們參與工作小組及專題小組的工作，就草擬文件發表意見。

D. 傳達評估結果及保存評估紀錄

在這部分，你必須列明：

- 如何及在何處記錄評估資料；
- 如何保密資料（如適用）；
- 誰人可以查閱社區需要評估資料；及
- 向誰人及如何傳達評估結果。

E. 行政事宜

在這部分，你必須列明：

- 程序制定的日期；
- 如何及向誰人發佈評估程序；及
- 如何及何時檢討評估程序。

- 完 -