

文件審閱範本

準則	所需文件	是否符合 準則 是／否	備註
1.1	服務單位備有最新的服務說明資料，內容包括： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 服務宗旨 ▪ 服務目標 ▪ 服務對象 ▪ 提供服務的方法 ▪ 申請接受服務的方法 ▪ 申請退出服務的方法 		
1.2	服務說明資料的表達形式能切合服務使用者的需要		
2.1	服務單位備有文件列明服務質素標準 6,10,11,12,13,14,15 及 16 中所規定的每一項政策及程序： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 是否需要定期檢討，及每隔多久要檢討一次，及/或要在怎麼情況之下才會作出檢討 ▪ 負責檢討政策及程序的職員/職位/委員會 ▪ 上次檢討及修訂的日期 		
	服務單位備有兩份近期已檢討及修訂的政策及程序文件樣本		
2.2	服務單位備有文件說明在檢討及修訂政策及程序的過程中： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 如何收集及採納服務使用者的意見 ▪ 如何收集及採納職員的意見 		
3.1	服務單位備有以貫徹一致的方式收集及保存的服務運作及活動的最新記錄，而記錄已涵蓋了單位與社署的協議、《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資料		
3.2	服務單位備有兩份準確及最近期的、按照社署規定而製備及提交的服務統計報告樣本，而報告已涵蓋了單位與社署的協議、《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資料		
4.1	服務單位備有單位內所有職員的準確及現行的職責說明文件，清楚列出其職務，責任及問責關係		
4.3	服務單位備有文件清楚說明管理委員會、理事會或其他決策組織的職務、責任及成員資格／名單		

準則	所需文件	是否符合準則 是／否	備註
4.4	服務單位備有現行的組織架構圖，以描繪其整體架構及問責關係		
5.1	服務單位／機構備有職員招聘、調配及晉升的政策及程序文件，並列明： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 甄選準則 ▪ 時限 ▪ 負責人及其角色 ▪ 避免利益衝突的措施 		
	服務單位／機構備有與職員訂立聘用合約的政策及程序文件		
	服務單位／機構備有處理職員紀律處分事宜的政策及程序文件，並列明： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 採取行動的準則 ▪ 避免利益衝突的措施 ▪ 負責人及其角色 		
5.2	服務單位／機構備有新常規職員入職導向訓練的政策及程序文件		
5.3	服務單位／機構備有職員督導及工作表現評核的政策及程序文件，並列明： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 進行職員督導及工作表現評核的時限及負責人 ▪ 鑑別職員在工作表現上需要改善的地方 ▪ 鑑別職員持續訓練和發展的需要 		
	在有關職員的職責說明中列明督導職員的責任		
5.4	服務單位／機構備有職員訓練及發展的政策文件		
	服務單位／機構備有職員訓練及發展的現行計劃		
6.1	服務單位備有整體服務運作的計劃並說明： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 已策劃的服務或工作 ▪ 預期達到的目標 ▪ 用以檢討的工具 ▪ 檢討的時限 		

準則	所需文件	是否符合準則是／否	備註
6.2	服務單位備有政策及程序文件說明： <ul style="list-style-type: none"> 如何收集服務使用者、職員及其他關注人士對其表現所提出的意見 如何回應有關意見 		
	服務單位應備有文件記錄收集得到的意見（如適用）		
	服務單位應備有文件記錄對意見的回應（如適用）		
6.3	服務單位備有文件記錄就著在檢討及評估過程中所鑑定之表現／服務質素問題而採取的跟進行動		
7.1	服務單位備有程序文件以制定及確認： <ul style="list-style-type: none"> 服務單位的財政預算 服務單位個別活動的財政預算 		
7.2	服務單位備有政策和程序文件以管理本身的財政資源及監察財政表現，內容包括： <ul style="list-style-type: none"> 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 		
7.3	服務單位備有程序文件以定期研究如何提高經濟效益或抑制成本的機會，例如提供服務或物品報價的指引		
8.1	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，此檢核表涵蓋由社聯及社署為有關服務類別所共同議定的法例清單內的法例		
8.2	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法例		
	服務單位備有文件顯示有免費或收費的法律人士提供專業意見（例如委任法律人士的文件或／及尋求法律意見的聯絡方法）		
9.1	服務單位備有消防及其他必需的安全設備的有效保養記錄		
9.2	服務單位備有文件說明緊急事故的應變程序		

準則	所需文件	是否符合準則 是／否	備註
	服務單位備有最少每年舉行一次的定期防火演習記錄		
9.3	服務單位備有定期進行安全評估的記錄，以記錄： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 評估結果 ▪ 糾正問題的行動 ▪ 達致的成果 		
9.4	服務單位備存所有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之記錄		
9.5	若服務單位聘有司機及擁有車輛，必須備有司機的駕駛執照副本和車輛維修記錄		
9.6	對於直接用作提供服務的設備 / 器材，服務單位備有下列有關的書面程序： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 定期保養 ▪ 在適合情況下須在適當的監督下使用 		
10.1	服務單位備有服務使用者申請接受服務的政策及程序文件，並訂明申請接受服務的準則		
	服務單位備有服務使用者退出服務的政策及程序文件，並訂明退出服務的準則		
	服務單位備有兩份現有服務使用者的檔案或活動檔案，以顯示服務使用者符合接受服務的準則，而單位亦遵守申請接受服務的程序		
	服務單位備有兩份過往的服務使用者檔案或活動檔案，以顯示單位遵守退出服務的程序		
10.2	收納服務使用者的政策是： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 一視同仁 ▪ 清楚界定服務對象 ▪ 清楚說明收納優先次序的決定準則 		
10.3	服務單位備有將被拒收的兩個申請人轉介到其他機構 / 單位的記錄（如適用）		

準則	所需文件	是否符合準則 是／否	備註
11.1	服務單位備有評估及滿足服務使用者需要的政策和程序文件，其中說明： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 評估、規劃和檢討工作的指定責任 ▪ 參與的有關人士 ▪ 定期檢討和修訂 ▪ 評估方法 ▪ 保存記錄 ▪ 把決定通知有關人士 		
11.2	服務單位備有兩份現行的服務使用者檔案或活動檔案，以顯示已適當諮詢個別人士 / 人員的意見，並已在合適的情況下採納這些意見（如適用）		
11.3	服務單位備有兩份現行的服務使用者檔案或活動檔案，以顯示已將需要評估記錄在案		
	服務單位備有兩份現行的服務使用者檔案或活動檔案，以顯示記錄了滿足服務使用者需要的計劃，而計劃包括： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 目標 ▪ 應採取的行動 ▪ 達成或檢討計劃的時限 		
11.4	服務單位備有兩份現行的服務使用者檔案或活動檔案，以顯示最少每年一次定期更新服務使用者的記錄		
12.1	服務單位備有政策及程序文件，說明： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 於何時及以何種方法向服務使用者提供有關服務單位運作上可能影響其所獲服務事宜的資料 ▪ 提供資料的時間及方法 		
	服務單位備有兩份在過去一年內的通告或記錄樣本，顯示其已告知服務使用者有關服務單位運作上可能影響他們所獲服務的資料（如適用）		
12.2	服務單位備有政策和程序文件說明： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 服務單位如何及何時告知服務使用者現有的選擇 ▪ 服務單位如何及何時尋求服務使用者在所接受的服務上作出決定 		

準則	所需文件	是否符合準則是／否	備註
	服務單位備有兩份有關通知服務使用者有機會選擇和決定的文件樣本（如適用）		
13.1	服務單位備有政策及程序文件以保障服務使用者的私人財物，並如情況適用，確保其個人物品不會被供作公用		
13.3	<p>服務單位備有書面程序及監管機制以涵蓋：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在何種情況下會收集及 / 或管理服務使用者的金錢(包括收取捐款及費用)及其他貴重物品 收集及 / 或儲存金錢的方法，及監管其運用的步驟 / 程序 適當的記錄備存及帳目管制 		
	備有記錄顯示服務單位遵守上述程序		
14.1	<p>服務單位備有政策及程序文件以確保：</p> <ul style="list-style-type: none"> 服務使用者就私隱及尊嚴方面的需要得到尊重及維持 服務使用者得知他們享有私隱和尊嚴的權利 		
14.2	服務單位就輔助個人護理活動設定書面指引，確保服務使用者在接受護理服務時的私隱和尊嚴受到尊重（如適用）		
14.3	服務單位備有政策及程序文件以確保所收集有關服務使用者的全部資料，包括書面及口述，均得到保密處理		
15.1	服務單位備有有關處理投訴的政策及程序文件		
15.2	<p>處理投訴的程序文件涵蓋：</p> <ul style="list-style-type: none"> 訂明合理的時限以檢討及解決有關的投訴 委任專責人員處理投訴 如何及何時回應服務使用者的投訴 		
15.5	服務單位備有書面的投訴記錄，記錄曾收到的投訴和處理投訴所採取的行動		
16.1	服務單位備有防止及處理侵犯事件的政策及程序文件，以確保服務使用者免受言語、人身及性侵犯的權利得到尊重		