

服務質素標準自我評估檢核表

服務單位名稱: _____ 服務類別: _____

標準 1: 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。

服務單位檢視符合標準的情況					備註
準則條文	準則涉及範疇	是否符合準則			
		是	否		
1.1 服務單位須製備載有最新資料的手冊、資料單張或小冊子，說明其服務的宗旨、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。	(a) 備有單位最新的服務說明資料，內容包括：				
	a1: 宗旨				
	a2: 目標				
	a3: 服務對象				
	a4: 提供服務的方法				
	a5: 申請接受和退出該項服務的機制				
1.2 服務說明所用的文字措辭，應以明白易懂為原則。這些說明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。)	(a) 服務說明的形式配合服務使用者的溝通需要				
	(b) 上述服務說明資料可讓服務使用者、職員及其他有關人士索閱				

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

服務單位檢視符合標準的情況				備註
準則條文	準則涉及範疇	是否附合準則		
		是	否	
1.3	如情況適當，服務單位應將其服務說明資料派發給可能需要接受服務的人士、職員及本區有關的服務機構或社區團體。	(a)	如情況適當，備有派發方法，讓可能需要接受服務的人士、職員及本區有關的服務機構或社區團體獲得服務說明資料	

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 2：服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。

服務單位檢視符合標準的情況				備註	
準則條文	準則涉及範疇	是否符合準則			
		是	否		
2.1 服務單位備有機制以檢討及修訂其有關的政策及程序。	(a)	備有文件，列明服務質素標準 6, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 中所規定的每一項政策及程序：			
		a1: 是否需要定期檢討及每隔多久要檢討一次，及/或要在甚麼情況下作出檢討			
		a2: 負責檢討政策及程序的職員/職位/委員會			
		a3: 上次檢討及修訂的日期			
	(b)	上述(a)項的的機制已切實執行			
	(c)	備有標準 6, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 下的現行政策及程序文件			
2.2 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。	(a)	備有書面的機制，說明在檢討及修訂政策及程序的過程中：			
		a1: 如何收集及採納服務使用者的意見			
		a2: 如何收集及採納職員的意見			
	(b)	上述(a)項的機制已切實執行			

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 3: 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確紀錄。

服務單位檢視符合標準的情況				備註
準則條文	準則涉及範疇	是否符合準則		
		是	否	
3.1 服務單位須保存服務運作及活動的準確和最新記錄。	(a) 備有 機制 ，以確保服務單位所保存的服務運作及活動 記錄 ： a1: 涵蓋與社會福利署訂立的協議、津貼及服務協議或服務文件中訂明的 服務表現標準 有關的資料			
	a2: 盡量 準確無誤 且 最新 ，並以貫徹一致的方式收集			
	(b) 上述(a)項的 機制已切實執行			
3.2 製備 準確和最新的統計報告 ，向社會福利署匯報。	(a) 製備與社會福利署訂立的協議、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 最新及準確統計報告 ，並提交社署			
	(b) 備有 質素審查機制 ，確保上述(a)項的統計報告盡量 準確無誤			
	(c) 上述(b)項的 的機制已切實執行			
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) 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 服務統計資料和報告			
	(b) 上述(a)項的 方法已切實執行			

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 4: 所有職員、管理人員、管理委員會和／或理事會或其他決策組織的職務及責任均有清楚的界定。

服務單位檢視符合標準的情況			是否附 合準則		備註
準則條文	準則涉及範疇	是	否		
4.1 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。	(a) 備有服務單位各職位的 準確及現行的 職責說明及職務陳述				
	(b) 上述(a)項的文件清楚訂明每個職位的				
	b1: 職務				
	b2: 責任				
4.2 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。	(a) 備有 方法 ，讓所有職員、服務使用者及其他關注人士均可閱覽上述 4.1(a)的職責及職務文件				
	(b) 上述(a)項的方法已 切實執行				
4.3 管理委員會和／或理事會或其他決策組織的職務、責任及成員資格/名單，應清楚訂明並記錄在案。	(a) 備有 文件 ，清楚訂明機構內決策組織的職務、責任及成員資格/名單				
4.4 服務單位備有組織架構圖，臚列其整體組織架構及問責關係。	(a) 備有單位的 組織架構圖 ，臚列其：				
	a1: 整體組織架構				
	a2: 問責關係				

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 5：服務單位/機構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。

服務單位/機構檢視符合標準的情況				備註
準則條文	準則涉及範疇	是否符合準則		
		是	否	
5.1 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。	(a) 備有政策及程序文件，說明有關職員招聘、調派及晉升事宜，並列明： a1: 甄選準則			
	a2: 時限			
	a3: 負責人及其角色			
	a4: 避免利益衝突的措施			
	(b) 備有政策及程序文件，說明有關制訂職員聘用合約事宜			
	(c) 備有政策及程序文件，說明有關紀律處分職員事宜，並列明： c1: 採取行動的準則			
	c2: 避免利益衝突的措施			
	c3: 負責人及其角色			
	(d) 上述(a)至(c)項政策及程序已切實執行			
	(e) 上述(a)至(c)項的政策及程序可供職員閱覽			
5.2 服務單位/機構備有新職員入職導向訓練的政策及程序。	(a) 備有政策及程序文件，說明有關新入職常規職員的入職導向訓練事宜			
	(b) 上述(a)項的政策及程序已切實執行			

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

服務單位/機構檢視符合標準的情況				備註
準則條文	準則涉及範疇	是否附合準則		
		是	否	
5.3 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。	(a) 備有政策文件，說明有關職員督導及工作表現評核事宜，並列明：			
	a1: 進行職員督導及評核的時限及負責人			
	a2: 鑑別工作表現上需要改善的地方			
	a3: 鑑別持續訓練和發展的需要			
	(b) 督導職員的責任已列明在有關職員的職責說明中			
	(c) 上述(a)項的政策已切實執行			
5.4 服務單位/機構備有職員訓練政策及職員訓練與發展計劃。	(a) 備有政策文件，說明有關職員訓練與發展事宜			
	(b) 備有現行的職員訓練與發展計劃			
	(c) 上述(a)及(b)項的政策及計劃已切實執行			

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 6：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、職員及其他關注的人士就服務單位的表現提出意見。

服務單位檢視符合標準的情況				是否符合準則		備註	
準則條文	準則涉及範疇	是否符合準則					
		是	否				
6.1 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。	(a)	備有文件，說明服務單位運作上的整體計劃，內容包括：					
		a1: 已策劃的服務或工作，					
		a2: 預期達到的目標					
		a3: 檢討的工具					
		a4: 檢討的時限					
	(b)	服務單位依據上述(a)項的工作計劃，評估單位本身的表現					
6.2 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。	(a)	服務單位備有政策和程序文件，有關：					
		a1: 收集服務使用者、職員及其他關注人士對其表現所提供的意見					
			a2: 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				
	(b)	上述(a)項的政策及程序已切實執行。如情況適用，單位應備有已收集的意見及作出的回應的記錄					
	(c)	上述(a)項的政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注的人士閱覽					
6.3	(a)	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。					
		服務單位對於在檢討及評估過程中鑑定之服務表現或質素問題已採取跟進行動，並作出記錄					

註 1：若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2：若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 7：服務單位實行政策及程序以確保有效的財政管理。

服務單位檢視符合標準的情況				是否附 合準則		備註
準則條文		準則涉及範疇				
7.1	服務單位備有制訂及確認財政預算的程序。	(a)	備有程序文件，說明如何制定及確認下列的財政預算： a1: 服務單位			
			a2: 服務單位個別活動			
		(b)	上述(a)項的程序已切實執行			
7.2	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。	(a)	備有政策及程序文件，說明管理財政資源及監察財政表現的事宜，內容包括： a1: 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			
			a2: 避免利益衝突的措施			
			a3: 處理從其他資助團體所獲得資源、捐款、及禮物的程序			
		(b)	上述(a)項的政策及程序已切實執行			
7.3	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。	(a)	備有程序文件，以定期研究提高經濟效益或抑制成本的機會			
		(b)	上述(a)項的程序已切實執行			

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 8：服務單位遵守一切有關的法律責任。

服務單位檢視符合標準的情況				是否附 合準則		備註	
準則條文	準則涉及範疇		是				否
8.1 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)。	(a)	備有所有監察其運作及服務提供的法例的檢核表					
	(b)	上述(a)項的檢核表內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					
	(c)	上述(a)項的檢核表內的所有法例可供職員閱覽					
8.2 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。	(a)	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					
	(b)	備有文件,顯示單位可獲得免費或收費的法律專業意見					

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用,請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇,請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 9: 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。

服務單位檢視符合標準的情況				備註
準則條文	準則涉及範疇	是否符合準則		
		是	否	
9.1 提供和有效地保養所有消防設備及其他必需的安全設備。	(a) 提供消防設備及其他必需的安全設備(例如急救用品箱)			
	(b) 備有程序，以確保上述(a)項的安全設備得到定期維修及保養			
	(c) 備有記錄，以顯示上述(a)項的安全設備得到定期維修及保養			
	(d) 上述(b)項的程序已切實執行			
9.2 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。	(a) 進行最少每年一次的定期火警演習，並存有記錄			
	(b) 備有緊急事故應變的書面程序			
	(c) 職員及服務使用者曾接受訓練，認識緊急事故的應變方法			
	(d) 職員熟知在緊急事故的應變程序中不同工作人員所擔當的職務和責任			
	(e) 上述(b)項的程序已切實執行			

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

服務單位檢視符合標準的情況				備註	
準則條文	準則涉及範疇	是否符合準則			
		是	否		
9.3 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，並確保制訂和實施處理該等安全問題的適當策略。	(a)	服務單位沒有危險，為服務使用者及職員提供一個安全的環境			
	(b)	備有機制，對下列範圍進行定期安全評估： b1:現場環境 b2:鄰近環境			
	(c)	備有上述(b)項安全評估的記錄，內容包括： c1:評估的結果 c2:為糾正問題而採取的行動 c3:取得的成果			
	(d)	上述(b)項的機制已切實執行			
9.4 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。	(a)	a1: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			
		a2: 服務單位如何處理上述(a1)項所述事故			

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

服務單位檢視符合標準的情況				是否附 合準則		備註
準則條文	準則涉及範疇	是 否				
		是	否			
9.5 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。	(a) 備有運送服務使用者的有關道路及交通安全的程序（包括在運送途中對服務使用者作出適當的督導）					
	(b) 若單位擁有車輛及聘用司機，服務單位應採取的安全措施，包括： b1: 聘用合資格的司機 b2: 維修車輛，確保其適宜於路上行駛					
	(c) 若單位擁有車輛及聘用司機，服務單位應備有司機的牌照及車輛維修記錄					
	(d) 上述(a)項的程序已切實執行					
9.6 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。	(a) 備有書面程序以確保： a1: 直接提供服務的器材均得到適當維修					
	a2: 若情況適合，服務使用者在適當督導下使用服務器材					
	(b) 上述(a)項的程序已切實執行					

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 10: 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。

服務單位檢視符合標準的情況				是否附 合準則		備註
準則條文	準則涉及範疇					
		是	否			
10.1 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及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。	(a) 備有政策及程序文件，說明申請接受和退出服務事宜，並列出申請接受和退出服務的準則					
	(b) 上述(a)項的政策及程序已切實執行					
	(c) 上述(a)項的政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽					
10.2 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。	(a) 收納服務使用者的政策以一視同仁為原則，並清楚界定： a1: 服務對象					
	a2: 決定收納優先次序的準則					
10.3 如服務單位拒收申請服務的人士，應向該申請人陳明拒絕的原因，如情況適當，應將申請人轉介到另一適當的服務單位。	(a) 備有機制，向被拒收申請人陳明拒收原因					
	(b) 如情況適合，備有機制，以轉介上述(a)項的被拒收申請人往其他適當的服務單位					
	(c) 如情況適用，備有記錄以顯示上述(b)項的轉介事宜					
	(d) 上述(a)及(b)項的機制已切實執行					

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

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)。

服務單位檢視符合標準的情況			是否符合準則		備註
準則條文	準則涉及範疇	是否符合準則			
		是	否		
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。	(a) 備有政策及程序文件，說明有關評估及滿足服務使用者需要事宜，內容包括： a1: 評估、規劃和檢討工作的指定責任				
	a2: 參與的有關人士				
	a3: 定期檢討和修訂				
	a4: 評估方法				
	a5: 保存記錄				
	a6: 把決定通知有關人士				
	(b) 上述(a)項的政策及程序文件可供服務使用者、職員及其他有關人士閱覽				
	(c) 上述(a)項的政策及程序已切實執行				
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。	(a) 備有機制，使在評估及規劃的過程中，能諮詢及採納適當人士(例如：服務使用者、職員、服務使用者家屬、醫護人員)的意見				
	(b) 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計劃過程的權利				
	(c) 上述(a)項的機制已切實執行				

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

服務單位檢視符合標準的情況				是否符合準則		備註
準則條文	準則涉及範疇	是否符合準則				
		是	否			
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。	(a) 備有機制，以記錄					
	a1: 對服務使用者的需要評估					
	a2: 滿足服務使用者需要的工作計劃，包括：					
	i. 目標					
	ii. 應採取的行動					
	iii. 完成或檢討計劃的時限					
	(b) 備有上述(a)項的需要評估和工作計劃的記錄					
	(c) 上述(a)項的機制已切實執行					
11.4 定期更新服務使用者的記錄，以反映其情況的變化。	(a) 備有機制，以定期(最少每年一次)更新服務使用者記錄，並且將更新事宜記錄在案					
	(b) 上述(a)項的機制已切實執行					

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 12：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。

服務單位檢視符合標準的情況				是否附 合準則		備註	
準則條文	準則涉及範疇		是				否
12.1 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。	(a)	備有政策及程序文件說明： a1: 在甚麼情況下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 a2: 提供上述資料的時間					
	(b)	上述(a)項的政策及程序已切實執行					
12.2 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。	(a)	備有政策及程序文件說明： a1: 服務單位如何及何時告知服務使用者現有的選擇					
		a2: 服務單位如何及何時尋求服務使用者根據所獲服務的資料作出決定					
	(b)	上述(a)項的政策及程序已切實執行					
	(c)	上述(a)項的政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽					

註 1：若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2：若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 13: 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。

服務單位檢視符合標準的情況				備註
準則條文	準則涉及範疇	是否符合準則		
		是	否	
13.1 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。	(a) 備有 政策及程序文件 ，以： a1: 保障服務使用者的私人財物 a2: 如情況適用，確保私人財物不會被當作公家物品使用			
	(b) 服務使用者知悉有關其私人財物的 權利			
	(c) 上述(a)項的政策及程序文件 可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽			
	(d) 上述(a)項的政策及程序已 切實執行			
13.2 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。	(a) 如情況合適，服務單位提供 安全方便的地方 予服務使用者存放私人財物			
	(b) 如未能提供上述(a)項存放私人財物的地方，服務單位備有 機制 ， 通知服務使用者小心保管 其私人財物			
	(c) 上述(b)項的機制已 切實執行			

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

服務單位檢視符合標準的情況					備註
準則條文	準則涉及範疇	是否附合準則			
		是	否		
13.3 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。	(a) 備有 程序和監管機制文件 ，內容包括： a1: 在何種情況下收集及/或管理服務使用者的金錢(包括收取捐款/費用)及其他貴重物品				
	a2: 以何種方式收集及/或存放服務使用者的金錢，以及監管這些錢財運用方面的 程序				
	a3: 備存適當 記錄及帳目管制				
	(b) 備存上述(a)項的程序和監管機制的 執行記錄				
	(c) 上述(a)項的程序及監管機制已 切實執行				

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 14: 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。

服務單位檢視符合標準的情況				備註
準則條文	準則涉及範疇	是否符合準則		
		是	否	
14.1 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。	(a)	備有 政策及程序文件 ,以: a1: 尊重 和 確認 服務使用者需要保持私隱和尊嚴		
		a2: 讓服務使用者 知悉 他們享有關於私隱和尊嚴的權利		
	(b)	上述(a)項的政策及程序文件可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽		
	(c)	上述(a)項的政策及程序已 切實執行		
14.2 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。	(a)	如情況適用,備有 輔助個人護理活動 的書面 指引 ,以確保服務使用者接受護理服務時的私隱和尊嚴 受得尊重		
	(b)	上述(a)項的指引已 切實執行		

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用,請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇,請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

服務單位檢視符合標準的情況					備註
準則條文	準則涉及範疇	是否符合準則			
		是	否		
14.3 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	(a) 備有 政策及程序文件 ，確保所有 收集 所得有關服務使用者的 資料 ，包括書面及口述的，均會作 保密處理				
	(b) 服務單位 審慎處事 ，並備有 程序 ，確保只有有需要知情的職員才可取用服務使用者的檔案及個人資料				
	(c) 備有 機制 ，以確保在獲得服務使用者同意後，服務單位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				
	(d) 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				
	(e) 上述(a)項的政策及程序 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				
	(f) 上述(a)至(c)項所述的 政策、程序、機制及措施已切實執行				

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 15: 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，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。

服務單位檢視符合標準的情況			是否符合準則		備註
準則條文	準則涉及範疇	是否符合準則			
		是	否		
15.1 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	(a) 備有 政策及程序文件 ，說明有關處理投訴事宜				
	(b) 上述(a)項的政策及程序文件 可供所有服務使用者、職員及其他關注人士閱覽				
	(c) 上述(a)項的政策及程序已 切實執行				
15.2 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 - 訂明如何／何時回應服務使用者的投訴	(a) 備有 書面程序 ，內容包括： a1: 訂明 合理的時限 ，以檢討及解決有關的投訴				
	a2: 指派 負責處理投訴的職員				
	a3: 如何／何時回應服務使用者的投訴				
15.3 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。	(a) 備有 機制 ，告知服務使用者知悉他們的投訴權利和投訴程序				
	(b) 上述(a)項的 機制已切實執行				
15.4 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情。	(a) 服務單位鼓勵服務使用者和提供機會讓他們 提出問題、關注的事情及投訴 ，並讓服務使用者知悉他們不會因此而受到不佳對待。				
15.5 所有投訴和處理投訴的行動均應記錄在案。	(a) 備有接獲的投訴的記錄				
	(b) 備有處理投訴的行動的記錄				

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。

服務質素標準自我評估檢核表

標準 16: 服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

服務單位檢視符合標準的情況				是否附 合準則		備註
準則條文	準則涉及範疇					
		是	否			
16.1 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。	(a) 備有預防和處理侵犯的政策及程序文件，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					
	(b) 上述(a)項的政策及程序文件可供所有服務使用者、職員及其他關注人士閱覽					
	(c) 上述(a)項的政策及程序已切實執行					
16.2 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。	(a) 備有機制，例如培訓、指導和督導，讓職員知道單位保障服務使用者這方面的權利的政策及程序					
	(b) 上述(a)項的機制已切實執行					
16.3 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。	(a) 備有機制，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					
	(b) 服務使用者知悉他們不會因提出投訴而受到不佳對待					
	(c) 上述(a)項的機制已切實執行					

註 1: 若服務單位認為某一項準則範疇不適用，請另頁說明原因。

註 2: 若服務單位尚未執行任何準則涉及的範疇，請就每項未執行的準則範疇制定改善計劃。