

服務質素標準二

社會工作服務部 檢討及修訂有關政策的機制及程序

目的

本政策的制定是確立檢討及修改服務質素標準政策之機制及程序。

內容

社會工作服務部會定期於服務總主任會議檢討有關服務質素標準之政策。

程序

- 3.1 若需修訂有關政策，可於會議提出討論並通過。
- 3.2 若有需要，有關新修訂之政策將會提交社會工作委員會討論及確認。
- 3.3 完成修訂程序後，社會工作服務部需將修訂之政策以備忘錄向屬下各服務單位公佈。
- 3.4 個別社會工作服務制訂的政策及程序，將由個別服務自行檢討及修訂。

發佈：經各服務的總辦事處傳閱

檢討：政策會於有需要時或每三年由社會工作服務部長或委派代表檢討。

上述資料錄自社會工作服務部 2024年1月25日發出之文件

檢討及更新日期：2024年3月7日

SERVICE QUALITY STANDARD 2
SOCIAL WORK SERVICES DIVISION
MECHANISM AND PROCEDURE FOR REVIEW AND AMENDMENT OF
SERVICE QUALITY STANDARD POLICY

1. Objective

- 1.1 This policy aims to set up guidelines on mechanism and procedure for review and amendment of Service Quality Standard (referred as SQS) policy.

2. Content

- 2.1 Social Work Services Division will review the SQS policy in the Service Heads' meeting regularly.

3. Procedure

- 3.1 Amendment will be raised for discussion and endorsement in the said meeting if deemed necessary.
- 3.2 The amended policy will be submitted to Social Work Committee for discussion and confirmation if deemed necessary.
- 3.3 Upon completion of this amendment procedure, Social Work Services Division will have to distribute the amended policy as memorandum to all service units.
- 3.4 Policy and procedure formulated by individual social work service will be reviewed and amended on the service's own accord.

DISTRIBUTION : Circulate to all services via Head Office

REVIEW : The policy will be reviewed on need basis or every 3 years by the Director of Social Work Services or delegates.

Date of Review and Revision: 7 March 2024

香港明愛青少年及社區服務

服務質素標準二

2.2 服務質素標準檢核總表

服務單位應備有服務政策和程序方面的最新資料。這些政策和程序應詳述服務單位如何處理提供服務方面的重要事項，並應記錄在案。

標準	政策及程序文件名稱	檢討期限	檢討機制
1	服務簡介 單位服務資訊提供指引	最少三年一次 最少三年一次	高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議
2	社會工作服務部檢討及修訂有關政策的機制及程序 Social Work Services Division Mechanism and Procedure for Review and Amendment of Service Quality Standard Policy 服務質素標準檢核總表	按需要 On need basis 最少三年一次	社會工作服務部 Social Work Services Division 中層員工會議
3	服務單位存備其服務運作和活動的最新準確紀錄指引 索閱服務單位工作報告資料指引 表格修訂程序 服務統計報告遞交時限及核對程序 填寫小組工作紀錄指引 填寫活動紀錄指引 填寫個案工作紀錄指引 明愛容園中心填寫個案工作紀錄指引 地區青少年外展服務開案及紀錄保存指引 網上青年支援隊開案及個案紀錄指引 社會工作服務部各單位的記錄保存及使用資料收費 Storage of Records and Data Access Fees for all Service Units of Social Work Services	最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 按需要或最少每年一次 On need basis or at least once a year	高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 社會工作服務部 Social Work Services Division

標準	政策及程序文件名稱	檢討期限	檢討機制
4	明愛青少年及社區服務組織架構 社區中心諮詢委員會章則 社區中心諮詢委員會選舉議席提名安排 青少年綜合服務諮詢委員會章則 青少年綜合服務諮詢委員會選舉流程 青少年綜合服務諮詢委員會委員選舉活動指引 各職級職責說明	最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次	高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議
5	社會工作服務部人力資源政策 Policy on Human Resources Management of Social Work Services 明愛青少年及社區服務人力資源理有關程序	按需要或最少每年一次 On need basis or at least once a year 最少三年一次	社會工作服務部 Social Work Services Division 中層員工會議
6	服務單位計劃及評估服務表現，並獲取對其服務表現之意見政策 服務單位計劃及評估服務表現，並獲取對其服務表現之意見執行指引	最少三年一次 最少三年一次	高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議
7	社會工作服務管理財政資源及監察財政表現的政策 Policy on Managing Financial Resources and Monitoring Financial Performance of Social Work Services 明愛青少年及社區服務有關財政資源及監察財政表現的政策與程序	按需要或最少每年一次 On need basis or at least once a year 最少三年一次	社會工作服務部 Social Work Services Division 高級督導主任會議/中層員工會議
8	服務單位遵守一切有關的法律責任政策 服務單位遵守一切有關的法律責任執行指引 符合服務質素標準 8 的有關條例	最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次	高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議
9	社會工作服務各單位的安全政策 Safety Policy of All Service Units of Social Work Services 中心設施安全使用守則	最少每年一次 At least once a year 最少三年一次	社會工作服務部 Social Work Services Division 中層員工會議

標準	政策及程序文件名稱	檢討期限	檢討機制
	急救箱設備 有關在熱帶氣旋、持續豪雨及雷暴警告發出後之應變措施 戶外活動/高危活動安全風險管理表 歷奇活動安全指引 使用交通工具接載服務使用者的安全守則 服務單位處理緊急事故的程序 處理特別意外事故保險索償的流程 一般防火措施 火警演習需知 消防設備 預防及處理暴力事故政策 預防可透過飛沫或呼吸系統分泌物傳播之傳染病在服務單位內傳播之指引	最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次	高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議
10	申請和退出服務政策 進出服務的程序（參加活動及會員） 進出服務的程序（小組服務） 個案使用及退出服務標準(包括內容的指引) 青少年外展社會工作隊之申請及退出服務政策及程序 網上青年支援隊之申請及退出服務政策及程序	最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次	高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議
11	評估及滿足服務使用者的需要之政策及程序	最少三年一次	高級督導主任會議/中層員工會議
12	尊重服務使用者被知會之服務選擇權利的政策 尊重服務使用者被知會之選擇權利執行指引 使用服務的選擇及被知會程序文件 負責職員轉換通知程序文件 服務安排更改通知程序文件	最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次	高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議

標準	政策及程序文件名稱	檢討期限	檢討機制
13	保障服務使用者之私人財產權利之政策及執行失物待領程序	最少三年一次 最少三年一次	高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議
14	尊重服務使用者保護私隱和保密的權利保障個人私隱及尊嚴之政策 私隱條款 - 收集個人資料指引 服務使用者檔案及個人資料處理工作指引 轉介服務行政指引 職員儲存服務使用者個人資料之工作指引 閉路電視監察措施指引	最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次 最少三年一次	高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議 高級督導主任會議/中層員工會議
15	社會工作服務各單位的處理投訴政策及程序 Policy and Procedures for Handling Complaints for All Service Units of Social Work Services 社會工作服務部的處理職員的投訴政策及程序 Policy and Procedures for Handling Staff Complaints for Social Work Services 明愛青少年及社區服務處理服務使用者投訴指引	最少三年一次 At least once every three year 最少三年一次 At least once every three year 最少三年一次	社會工作服務部 Social Work Services Division 社會工作服務部 Social Work Services Division 高級督導主任會議/中層員工會議
16	確保服務使用者免受侵犯之政策及執行情序	最少三年一次	高級督導主任會議/中層員工會議

備註： 以上之政策及程序文件，其搜集意見之渠道可包括職員會議、服務使用者(聚焦小組、問卷)、社區人士(問卷、聚會)或服務諮詢委員會

檢討及更新日期：2024 年 3 月 7 日