

SQS 服務質素標準

「服務質素標準」按以下4項原則，訂明服務單位在管理和提供服務方面應達到的質素水平：

- 明確界定服務的宗旨和目標，運作形式應具透明度；
- 有效管理資源，管理方法應靈活變通、不斷創新及持續改善服務質素；
- 鑑定並滿足服務使用者的特定需要；及
- 尊重服務使用者的權利。

標準一 服務資料

服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標、服務對象和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。

標準二 檢討及修訂政策和程序

服務單位備有檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。

標準三 運作及活動記錄

服務單位存備服務運作和活動的最新準確記錄。

標準四 職務及責任

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

標準五 人力資源

服務單位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。

標準六 計劃、評估及收集意見

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、職員及其他關注人士就中心的表現提出意見。

標準七 財政管理

服務單位實施政策及程序以確保有效的財政管理。

標準八 法律責任

服務單位遵守一切有關的法律責任。

標準九 安全的環境

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。

標準十 申請和退出服務

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。

標準十一 評估服務使用者的需要

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)。

標準十二 知情的選擇

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。

標準十三 私人財產

服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。

標準十四 私隱和保密

服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。

標準十五 申訴

每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對服務單位或中心的不滿，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。

標準十六 免受侵犯

服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

中心對上述各項標準定有推行的政策及內容，服務使用者或社區人士如有需要查閱或提供意見，歡迎與中心職員接洽，我們樂意為您不斷改善及優化服務。

(資料來源：社會福利署)