

香港復康會 社區復康網絡

標準三：保存最新及準確運作及活動紀錄

目的：

確保服務單位維持良好的服務紀錄，以便向機構，社會福利署及公眾交代，亦供服務單位及機構作服務發展時參考之用。

政策：

1. 服務單位必須保持最新及準確的服務運作及活動紀錄，並按時向機構管理階層及社會福利署提交報告，以作交代。同時，亦供服務單位及機構作為服務發展分析的依據。
2. 服務單位設定機制，確保紀錄及報告之準確性。
3. 服務單位設有機制及方法，讓公眾人士了解其服務情況。

程序：

資料收集

1. 服務單位所有同工（除一般事務助理、文書助理外）需每月在病人資料管理系統內提交每月服務資料統計。
2. 此外，所有同工(除一般事務助理)須每月呈交「同工月報表」"Monthly Report" (S-004)予其直屬上司。
3. 中心經理須每季呈交「中心經理季報」"Center Manager Quarterly Report" (S-008)予高級經理。
4. 高級經理須每季呈交服務報告(Senior Manager Service Report)予總監(復康)。
5. 就有關同工對服務單位的表現及改善建議，同工可填寫「同工意見表」(S-009)並呈交予有關高級經理跟進。
6. 各中心經理須保存各同工之個人資料紀錄（包括其專業註冊紀錄，在職訓練記錄等），資料如有變更，同工應即時通知中心經理修改。中心經理須每年覆查一次，確保資料紀錄正確。

資料匯報

1. 高級經理或其授權同工按各同工每月提交之服務資料統計表，每季向社會福利署提交「服務資料統計表」(SIS Form 21)。及向復康委員會匯報。
2. 中心經理須綜合單位內各同工之月報，編寫及提交單位季報，供總監及各中心同工匯報。
3. 高級經理須就同工意見表作出跟進及回覆，並將有關資料填報於服務報告交予總監(復康)審閱。
4. 各服務單位應備有機構最新年報(網絡版)、每季服務資料統計報告及該年度週年計劃，讓公眾查閱，亦需在中心內以告示形式，告知服務使用者有權查閱上述之服務報告及查閱程序。
5. 服務單位在公開資料時，須避免侵犯個人私穩權。

資料保存

1. **活動**：每位專責同工需為所有活動在「病人資料管理系統」開設檔案，保存活動計劃書(P-001)、活動檢討表(P-002)、活動報名表(P-005)/「病人資料管理系統」報名紀錄、小組/會議出席表(P-007)、小組/會議/活動過程紀錄表(P-003)及參加者滿意程度調查統計表(P-011A)等。
2. **自助組織**：為每一個提供服務的自助組織或有職員協助的互助小組開設檔案，保存服務收納評估表(P-016B)、自助組織檔案需另存有自助組織評估表(P-004)及自助組織服務協議書。
3. **轉介**：中心應保存所有轉介表(A-011)、對外轉介記錄表(A-055)及服務需要評估表等。
4. **會員及義工**：中心應保存完整及定時更新的會員及義工記錄。
5. **員工資料**：中心經理應將所有同工個人資料視作機密文件，存放於辦公室內上鎖的文件櫃內。
6. **中心開放**：中心保存有每週工作時間表(H-001)，以記錄中心開放之節數。
7. 所有資料應小心保存，如有個人資料，在離開中心時，應盡可能存放於有鎖之櫃內或存放於公文袋內，以保障服務使用者私隱及保密權利(詳情可參閱服務質素標準十四之政策文件及有關守則)。

質素保證

1. 所有檔案均需經其所屬的中心經理按指定程序查閱及審核，以確保記錄準確。
2. 中心經理會定期(每月一次)抽查專業同工所填報之統計資料，倘發現有錯誤，必須即時糾正並匯報高級經理，確保其填報之資料準確無誤。
3. 各單位需透過劃一表格以收集不同類別之資料，並清楚列明各項資料須於何時填寫、更新及監管系統。而有關的表格每兩年會由高級經理檢討一次。(詳見附錄一之總表)
4. 中心經理定期(半年)查閱自助組織之檔案及其他服務檔案，確保記錄準確及定期更新。
5. 機構於新同工之入職導向訓練中，向同工闡明此政策及有關的執行指引。

資料銷毀

除有關財政資料需保存七年，供核數之用；其他有關資料，服務單位應保存三年（包括該現年），若資料內包括個人資料，應依據標準十四之程序處理。

檢討及修訂：

最新檢討及修訂日期： 2024年6月
發佈： 由高級經理於同工會議上向各同工發佈
下次檢討： 高級經理會議於2026年6月底前檢討有關政策

附錄一：服務單位紀錄表格一覽

資料類別	表格名稱	呈交人	內容	填寫及呈交時間	收件人	監察機制
服務資料	每月服務資料統計	專業同工、助理 文書主任及活動 助理	每月服務統計數字	每月 7 號前	其直屬上司	已制訂填報指引，經審閱 後 10 日前交高級經理。收 件人(通常指經理)會每月 一次抽查每位同工在 PMS 系統填報之資料
	同工月報表 (S-004)	專業同工、助理 文書主任、文書 助理及活動助理	每月服務重點報告，對外聯繫 等	每月 10 號前	其直屬上司	同上
	中心經理季報表 (S-008)	中心經理	每季中心服務報告	每季首月(4,7,10,1 月) 的 15 日或以前	高級經理	
	同工意見表 (S-009)	所有同工	同工對服務計劃及單位意見	每月 10 日或以前	高級經理	總監(復康)
	社會福利署表格 (SIS Form 21)	高級經理	中心服務數字、人手及服務協 議書之標準達成情況	每季首月(4,7,10,1 月) 的 20 日或以前	社會福利署	服務協議文件
	年報*	高級經理	服務報告、統計數字及活動圖 片	每年 9 月(初稿)	向會員大會提交及 供公眾索閱	由副總裁或其指派同工作 總編輯

* 供公眾人士查閱資料

資料類別	表格名稱	呈交人	內容	填寫及呈交時間	收件人	監察機制
活動紀錄	小組/活動計劃表 (P-001)	負責同工	活動基本資料，策劃情況，收納準則	活動舉行前兩星期或以前	中心經理	高級經理查閱
	小組/活動檢討表 (P-002)	負責同工	活動情況，事後分析，退出情況	活動完結後四星期內聯同活動檔案呈交	中心經理	高級經理查閱
	活動報名表 (P-005)及小組/會議出席表 (P-007)	負責同工	報名者基本資料及出席情況	活動完結後四星期內聯同活動檔案呈交 可使用 PMS 版	中心經理	高級經理查閱
	小組/會議/活動過程紀錄表 (P-003) (如活動或小組多於一節，並有同工出席，均需每節填寫)	負責同工	每次活動記錄及分析	每次活動完成一個星期內填寫及存檔，在活動完結後四星期內聯同活動檔案呈交	中心經理	高級經理查閱
自助組織/互助小組支援服務 (病人互助發展部)	自助組織/小組評估表(P-004)	負責同工	自助組織發展成效評估	每年 1 月填寫及呈交	中心經理	高級經理查閱
	自助組織合作備忘	負責同工	未來一年內合作計劃	每年制訂一次，雙方簽署後呈交	中心經理	高級經理查閱
	服務收納評估表 (P-016B)	負責同工	記錄要求提供服務之自助組織/互助小組之評估資料	自助組織/互助小組提出要求提供服務後一個月內呈交	中心經理	參考標準十一政策及程序文件 高級經理查閱

資料類別	表格名稱	呈交人	內容	填寫及呈交時間	收件人	監察機制
需要評估 (社區復康服 務部)	服務使用者需要 評估表 (P-017)	負責同工	評估個別服務使用者需要 及為其選配服務	最遲一個月內聯絡及進行 初步評估，並於兩個月完 成需要評估表，文職並須 於完成評估後一個月內輸 入電腦及記錄輸入日期	中心經理	參考標準十一政策及程序文 件 高級經理查閱
轉介	轉介表格 (A-011)	其他機構專業人 員	被轉介個案之資料	當有個案需轉介時	負責同工	標準 10 已制訂轉介個案處理 流程
	對外轉介紀錄表 (A-055)	專業同工	紀錄以書面或口頭作對外 轉介個案之資料	在作出轉介後即填寫	中心經理	標準 10 規定中心經理每月需 審閱
會員資料	會員申請表及會 員電腦記錄	助理文書主任	會員之資料	由各中心助理文書主任於 每月 30 號前處理	中心經理	由高級經理每年核對，確定 資料準確
	更改資料通知書	各同工	會員資料更新	接到通知表後助理文書主 任需於一個星期內完成更 改資料	助理文書主任	
義工資料	義工招募計劃表 (V-001) 及義工 電腦資料	中心義工統籌	義工之記錄	各中心「義工統籌」收到 表格將資料輸入電腦並呈 報於 S-002	中心經理	高級經理每年核對，確定資 料準確
	義工服務統計表 (P-024)	義工統籌或授權 之同工	記錄義工參與服務的資料	在安排義工服務後即時填 寫	中心經理	高級經理每月查閱
職員資料	員工個人資料一 覽表(A-041)及員 工個人資料及專 業註冊紀錄核對 表 (A-042)	所有同工	職員個人資料及有關資歷 證明文件	入職時及在資料有變更或 更新時，與有關資歷證明 文件一起呈交，並每年核 對	中心經理	高級經理每年核對，確保資 料為正確及最新