

香港復康會社區復康網絡

標準六：服務單位計劃及評鑑服務表現，並備有機制獲取服務使用者、同工及其他關注服務的人士的意見

目的

1. 確保服務單位定期進行計劃、檢討及評鑑其服務表現。
2. 制訂有效機制，讓服務使用者、同工及其他關注服務的人士就服務單位的表現提出意見。
3. 確保服務單位在檢討及評鑑程序中所鑑定之服務表現或質素問題，採取改善行動。

政策

1. 服務單位須制定整體工作計劃，說明在本財政年度已策劃的工作、目標、檢討方法及時間。
2. 服務單位須制訂有效機制以獲取服務使用者、同工及其他關注人士就服務單位的表現提出意見，及回應有關意見的程序。
3. 服務單位在檢討及評鑑程序中若鑑定有服務表現或質素問題，將作出跟進行動，並記錄在案。

程序

制訂策略計劃的內容及程序

1. 規劃工作計劃時，服務單位會參考下列文件：
 - i 香港復康會使命宣言及社區復康網絡使命宣言
 - ii 津貼及服務協議(Funding and Service Agreement)：訂明服務單位每季度各項主要服務之產出量。詳細資料及產出量可參閱每年由行政總監與社會福利署所簽訂之「津貼及服務協議」。
 - iii 服務質素標準(Service Quality Standards)：服務單位已按據社會福利署在各項服務質素標準的準則，訂明管理及控制服務質素所需的程序和指引。詳情請參閱服務單位的「服務質素標準執行手冊及附件」。

2. 社區復康網絡的策略計劃分為整體策略計劃、服務單位服務計劃及財政預算

- 2.1 **整體策略計劃(Strategic Plan)**：社區復康網絡定時(約每三至五年)配合機構及部門發展策略，並按服務使用者及社區需要及社會政策轉變制訂/重訂服務策略計劃，而隨後每年會作出檢討及微調，以配合不斷轉變的需要。有關策略計劃為各服務單位年度活動計劃指引。
- 2.2 **服務單位服務計劃(Service initiatives)**：服務單位每年均須按部門發展策略、服務使用者及社區需要(評估需要機制請參閱標準 11 政策文件)制訂年度活動計劃，計劃內容包括簡略服務使用者及社區需要、目標、達成目標的策略、活動項目、所需資源、推行時間及產出量等。
- 2.3 **服務單位財政預算(Budget Plan)**：財政預算內容包括同工薪酬、日常開支例如維修保養、水電煤費用、租金差餉、器材設備添置、文房影印、活動經費等及其他一般運作之費用。

3. 策劃及檢討週期

- 3.1 各服務單位於每年 9 至 11 月進行中期檢討，檢討結果記錄於中期檢討報告。同時，各服務單位會分析及確定年度之關鍵問題。
- 3.2 中心經理每年約 11 月進行策略計劃檢討及環境評估。內容包括綜合各服務單位的中期檢討結果及關鍵問題分析，以確訂整體的關鍵問題及修訂「整體策略目標」及制訂來年「工作目標」。
- 3.3 中心經理就策劃小組修訂的「整體策略目標」及「工作目標」會向各服務單位同工進行諮詢，收集意見後約於每年一月或以前落實「整體策略計劃」。
- 3.4 各服務單位按據「整體策略計劃」於每年一月制訂其年度「服務計劃」。
- 3.5 若有需要,服務單位需於完成週年「服務計劃」後諮詢服務使用者意見。

4. 收集服務表現意見

- 4.1 同工會按以下渠道收集服務使用者對服務的意見，並記錄以作檢討及跟進之用：

- i. 就整體病科服務的需要，負責同工需在有需要時組織"服務使用者焦點小組"或"服務需要調查"或其他由高級經理確認為合適渠道之活動，以聽取及蒐集其對單位服務表現的意見，並在可行範圍內將所蒐集的資料公布。
- ii. 服務單位備有"服務意見表格"供服務使用者表達其對服務單位的服務表現意見，總監(復康)或指定專責員工會按標準 15"處理服務使用者意見政策及程序"處理，並在保密原則下製備該年度"服務使用者意見總覽"，供各同工制訂來年工作計劃時作依據及參考。
- iii. 就所有已收納為服務對象的病人自助組織或病人互助小組，負責同工須每年填寫"自助組織/互助小組評估表"、"服務協議書"、評估進展及每年透過雙方同意的方法(包括焦點小組，問卷，討論會等)搜集自助組織/互助小組核心成員對服務表現的意見，訂定有關病人自助組織或互助小組的服務需要及工作計劃，並在可能的情況下將評估結果公開。

4.3 服務單位會主動搜集同工及**關注本服務人士**例如醫療專業、其他病人服務機構等，聽取他們對單位服務表現意見。香港復康會已邀請相關醫療及專業人士成為「復康會名譽顧問」，在有需要時，服務單位可邀請其進行會議或高級經理認為合適的形式，聽取他們對單位服務表現意見。

4.4 服務單位會通過不同層面和形式的同工會議，包括有團隊會議、服務單位同工會議、全體同工會議等，了解同工對單位服務表現的意見。另外，服務單位亦備有"同工意見表"(S-009)，鼓勵同工發表對服務表現的意見。

5. 處理意見程序及步驟

5.1 服務單位已按標準 15 的要求制備"處理服務使用者意見"的程序去處理有關意見。

5.2 就本政策及程序收集所得的有關單位表現的意見會用作策劃年度計劃及改善服務之用，並記錄在案。

6. 跟進工作及改善

6.1 在檢討及監察服務單位表現的過程中倘發現有服務表現或質素問題，高級經理會要求有關同工制訂改善行動計劃，並需把有關計劃內容及進度記錄在案及呈交總監(復康)審閱。

6.2 服務單位需要就其中期檢討及週年檢討的結論及改善計劃記錄在案並呈交高級經理審閱。

7. 推廣及同工培訓

- 7.1 本政策及程序均公開讓服務使用者及其家屬、同工及其他關注人士閱覽或可向當值同工查詢。
- 7.2 服務單位會定期公告最新的服務表現資料，亦歡迎服務使用者及其家屬、同工及其他關注人士就有關方面表達意見。
- 7.3 社區復康網絡同工在入職時將獲悉本政策及程序的內容，以貫徹執行有關政策和程序。
- 7.4 服務單位會在當眼處張貼資料/通告，讓服務使用者及其家屬、同工及其他關注人士知悉可反映意見途徑。反映意見途徑可包括以下：
 - i. 親臨各服務單位向負責同工反映
 - ii. 約晤高級經理或總監(服務)
 - iii. 致電各中心服務熱線
 - iv. 填寫"服務意見表格"或來函表達
 - v. 電子郵件 enquiry@reabsociety.org.hk

8. 相關參照資料

- 8.1 服務質素標準 3、11、12 及 15 政策及程序文件
- 8.3 策劃程序

最近檢討及修訂日期：2024 年 6 月

下次檢討：高級經理會議於 2026 年 6 月底前檢討有關政策

發佈：由高級經理於同工會議上向各同工發佈，並於發佈後兩個星期內於服務單位內供公眾閱覽