

保良局殘疾僱員支援計劃

標準六 計劃、評估及收集意見

(SQS 6)

評估及收集意見的政策及程序

1. 保良局收集對服務表現的意見的政策和程序

本辦事處以保良局康復服務的相關政策為依歸，如下：

- I. 收集對服務單位表現的意見政策 (員工手冊 B3.3.52 (a))
- II. 收集對服務單位表現的意見的程序 (員工手冊 B3.3.52 (b))

2. 保良局殘疾僱員支援計劃收集意見的途徑：

- i. 當完成個案跟進工作時，會同時收集其對「計劃」的意見及滿意度。
- ii. 每季評審委員會匯報工作時，聽取委員的意見，並調整執行工作。
- iii. 於每月專職治療聯合會議上，收集職員的意見。
- iv. 意見箱
- v. 服務熱線
- vi. 服務電郵

3. 收集職員意見的途徑：

- i. 個案工作會議
- ii. 員工考績表
- iii. 投訴/讚許/意見書
- iv. 離職面談

4. 有關政策和程序可於中心大堂入口「殘疾僱員支援計劃」佈告板，供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。

保良局殘疾僱員支援計劃

標準六 計劃、評估及收集意見

(SQS 6)

制定年度服務計劃指引

本辦事處每年訂定年度計劃，作為其運作的指引及評估服務表現的基準。

1. 制定年度工作計劃

- 於每年四月會為殘疾僱員支援計劃策劃出未來 12 個月的工作計劃，並檢討過去 12 個月的成效。
- 內容包括以下：
 - I. 人事管理
 - II. 服務管理
 - III. 設施增善
 - IV. 個案工作
 - V. 職員培訓

2. 檢討時限

- 以 6 個月中期檢討形式，檢視計劃的實踐進度及審視當中困難，謀求解決方法。
- 於專職治療部聯合會議時進行匯報及收集意見。
- 若當中的困難預計難以於短時間內可解決，則需要作出修訂或調整。
- 年度完結時將作整年檢討，計算達標的程度。

3. 服務表現質素跟進行動

- 於年度終結若未能達成年初所訂下的目標時，主管應向下屬了解當中困難，並與其一同解決。
- 若問題出在個人方面，可以督導方式，予以提示告誡，並記錄在督導紀錄案內。
- 若問題在於環境改變(如突然離職)，而影響了服務的運作和質素，致未能將目標趕及限期前達成，則應在檢討時找出預防方法，並引以為戒，避免問題重覆發生。