



香港路德會社會服務處
路德會飛躍寶寶中心

計劃、評估及收集意見的政策

1. 目的

- 1.1 確保單位有效進行定期計劃及評估其服務的成效，並制定有效的機制，讓服務使用者及其家長 / 照顧者、職員及其他關注的人士就單位的服務表現提出意見。

2. 政策

- 2.1 單位實踐服務使用者及其家長 / 照顧者及職員參與的原則，確保他們充分掌握與服務相關的事宜，並明瞭其可就單位服務表現提出意見的權利。
- 2.2 單位定期收集關於服務表現的意見，收集的方式能鼓勵服務使用者或其家長 / 照顧者、校方及其他關注的人士全面參與，藉此透過持續的質素改善，以維持高質素的服務。
- 2.3 單位會回應從機制所收集的意見，持續改善服務表現，以滿足服務使用者的需要。

3. 發佈政策和程序的渠道

- 3.1 單位所有職員均須閱讀此政策及程序內容，並在單位職員會議上介紹及收集意見。
- 3.2 計劃、評估及收集意見的政策及程序指引等文件存放於單位內，供服務使用者及其家長 / 照顧者查閱。

4. 檢討和修訂

- 4.1 單位會就此政策及程序指引於每三年或有需要時進行檢討並按需要作出修訂。

制訂日期：2018 年 10 月