

明愛青少年及社區服務

服務質素標準 12

12.2 尊重服務使用者被知會之選擇權利執行指引

1. 前言

「尊重服務使用者被知會之選擇權利」執行指引（簡稱本指引）旨在協助職員切實執行有關政策，以達至社會福利署所頒佈之服務質素標準 12（SQS 12）之各項要求。

2. 執行指引

2.1 中心運作層面

2.1.1 中心運作之定義：

2.1.1.1 泛指中心日常恆常行政管理運作的重要事宜，包括：中心開放時間、中心場地轉變、中心設施維修及中心資料更改等。

2.1.2 紀錄及保存中心運作轉變通知之準則：

2.1.2.1 按上述運作的定義，一些與日常運作相關之改變，服務單位會於發出通告後，將通告存檔。

2.1.3 中心運作轉變安排：

2.1.3.1 當有影響中心運作之改變時，若改變在可預計的情況下發生，服務單位會在一星期前或合理的最快時間內預早透過合適的渠道，通知受影響的服務使用者或有關人士／機構。

2.1.3.2 遇有突發事故（即時影響中心運作的事情），單位主任／社會工作督導主任會在一星期前或合理的最快時間內通知服務單位的職員；負責職員應透過任何合適的渠道，在一星期前或合理的最快時間內通知受影響的服務使用者及其他有關部門。

2.2 服務層面

2.2.1 負責職員均會按既定的程序通知服務使用者一切有關服務及服務運作上的基本資料，或與服務相關的其他合適資料，以確保服務使用者於接受服務前，能清楚知悉服務安排詳情，並能加以選擇。

2.2.1.1 服務使用者使用中心服務的選擇及被知會程序（請參閱服務使用者使用服務的選擇及被知會程序文件）

2.2.2 當有影響服務安排之改變，無論是已預計的或突發的情況下發生，負責職員應在一星期前或合理的最快時間內以合適的渠道，通知受影響的服務使用者或有關人士；並在情況許可下，提供其他合適的服務選擇。

2.2.2.1 負責職員轉換通知程序（請參閱負責職員轉換通知程序文件）

2.2.2.2 服務安排更改通知程序（請參閱服務安排更改通知程序文件）

最新檢討日期： 2011年6月30日

發佈： 本指引自2002年4月1日陳列於服務單位內供公眾索閱

檢討： 本指引會於每三年進行檢討，主要是透過中層員工會議進行檢討