

## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準 12

#### 12.3 使用服務的選擇及被知會程序文件

##### 1. 原則

- 1.1 服務使用者初次接受服務前，需掌握所接受的服務基本資料，清楚自己的服務使用權利。
- 1.2 於提供服務前，中心職員需以任何渠道及預早通知服務使用者有關服務的詳情，保障服務使用者的知情權及選擇權。

##### 2. 服務使用者首次或初期使用中心服務之安排

- 2.1 首次為服務使用者提供服務時，中心職員應一星期前或合理的最快時間內把服務單張及負責職員姓名和聯絡資料給予服務使用者，以便日後聯絡。
- 2.2 服務使用者在申請成為中心會員時，會獲派發「會員須知」。
- 2.3 為讓服務使用者能在獲得所需資料下作出服務選擇的決定，各職員在推行活動或課程前，必須於大部份活動資料（如活動日期、時間、地點、對象、收費、報名及查詢方法、活動內容、負責職員或導師等）落實後，在一星期前或合理的最快時間內透過以下合適之途徑發放有關訊息，例如：
  - 服務單位的刊物
  - 合適的機構活動中
  - 課程或會議中所設之活動宣傳或簡介環節
  - 諮詢委員會或會員大會
  - 個別活動宣傳單張、海報、活動一覽表
  - 街展或宣傳站中所設的服務宣傳展板或資料派發
  - 服務單位詢問處大堂單張架、服務單位內之壁佈板
  - 由職員與服務使用者、舊會員或地區人士個別聯絡或面談提供服務資訊
  - 長期小組或會員組織之定期會訊
  - 給服務使用者之家長或合法監護人的通告或邀請信。

##### 3. 個案服務／課程及活動之選擇安排

- 3.1 若服務使用者有需要查詢中心內所提供的個案服務或性質相若的課程或活動時，職員會向查詢者提供個別活動之資料，並鼓勵查詢者透過服務單位活動之資料單張，及向詢問處當值職員索取資料，以便作出服務使用之決定。

最新修訂日期： 2011年5月19日

發佈： 本程序自2002年4月1日陳列於服務單位內供公開索閱。

檢討： 本程序會於每三年進行檢討，主要是透過中層員工會議進行檢討。