

## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準 12

#### 12.4 負責職員轉換通知程序文件

##### 1. 原則

- 1.1 任何職員轉換，無論是已預計的或突發的情況下發生，必須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或有關人士。
- 1.2 負責職員需以客觀的立場，向服務使用者解釋轉換職員的原因，及轉介的程序。

##### 2. 程序

- 2.1 服務使用者在下列的情況下，有需要由其他職員跟進：
  - 2.1.1 職員調職/離職/內部職員工作重組
  - 2.1.2 根據服務使用者的特有需要，需由服務單位安排其他合適職員提供服務。
- 2.2 負責職員當遇到以上的情況：
  - 2.2.1 可首先徵詢服務使用者的意見，再與單位主任／社會工作督導主任商量合適的安排。
  - 2.2.2 負責職員須向服務使用者詳細解釋有關轉換職員後，有可能帶來的影響。
  - 2.2.3 服務使用者若拒絕接受安排，職員須向他解釋和提供他可以有的其他選擇，例如在區內外其他提供相關服務的機構資料，或可選擇暫時停止接受服務。
  - 2.2.4 若服務使用者接受轉換負責職員的安排，便可按雙方的協議進行內部轉介。
  - 2.2.5 若服務使用者拒絕接受轉換職員的安排，而選擇暫停接受服務，服務單位須執行退出服務程序的安排（重組 SQS 10）。

最新檢討日期： 2011年6月30日

發佈： 本程序自2002年4月1日陳列於服務單位內供公眾索閱。

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。