



香港聖公會安老院舍外展專業服務 試驗計劃 (九龍東)

香港聖公會安老院舍外展專業服務試驗計劃(九龍東)(下稱本隊)乃香港聖公會福利協會有限公司轄下單位，並根據社會福利署之16個服務質素標準執行及運作，在執行服務表現監察系統的過程中，讓服務使用者了解本隊服務安排及給予寶貴的意見。

16項 服務質素標準 及服務須知

標準1 服務資料

- 服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。
- 公眾人士可透過不同途徑如：網頁、服務單張及短片等，了解本隊提供的服務。

標準2 檢討及修訂政策

- 服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。
- 歡迎服務使用者就服務的政策和程序給予意見。公眾人士可到協會QM網頁 <http://qmd.skhw.org.hk> 查看相關政策及程序文件。

標準3 運作及活動記錄

- 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確紀錄。
- 本隊同工為服務使用者提供服務後，會填寫服務紀錄及存檔。

標準4 職務及責任

- 所有職員、管理人員、管理委員會和 / 或理事會或其他決策組織的職務及責任均有清楚的界定。
- 公眾人士如有需要，可向本隊借閱：單位組織架構圖、職責說明及職務陳述等資料。

標準5 人力資源

- 服務單位 / 機構實施有效的職員招聘、簽訂職員合約、發展、訓練、評估、調派及紀律處分守則。

標準6 計劃評估及收集意見

- 服務單位定期計劃、檢討及評估本身的表現，並制定有效的機制，讓服務使用者、職員及其他關注的人士就服務單位的表現提出意見。
- 本隊透過不同的渠道如：問卷調查、訪問、電話諮詢等，讓服務使用者表達意見，以制定年度計劃及檢討服務成效。

標準7 財政管理

- 服務單位實行政策及程序以確保有效的財政管理。

標準8 法律責任

- 服務單位遵守一切有關的法律責任。





香港聖公會安老院舍外展專業服務 試驗計劃 (九龍東)

香港聖公會安老院舍外展專業服務試驗計劃 (九龍東)(下稱本隊) 乃香港聖公會福利協會有限公司轄下單位，並根據社會福利署之16個服務質素標準執行及運作，在執行服務表現監察系統的過程中，讓服務使用者了解本隊服務安排及給予寶貴的意見。

16項 服務質素標準 及服務須知

標準9 安全的環境

- 服務單位採取一切合理步驟，以確保職員和服務使用者處身於安全的環境。

— 若遇有惡劣天氣，有關服務安排如下：

天氣情況	暴雨警告信號	熱帶氣旋警告信號
	  	  
服務安排	*如常進行	*如職員已抵達院舍服務如常進行 如職員尚未抵達院舍服務取消

* 如個別地區出現惡劣天氣狀況，服務或因而延誤或取消。
八號烈風或暴風信號取消或改為三號或較低信號後，將逐步恢復服務。

標準10 申請和退出

- 服務單位確保服務使用者獲得清楚明確的資料，知道如何申請接受和退出服務。

— 有關申請及退出本隊服務安排可參閱服務單張。

標準11 評估服務使用者需要

- 服務單位運用有計劃的方法以評估和滿足服務使用者的需要 (不論服務對象是個人、家庭、團體或社區)

— 本隊同工收到服務申請後會到院進行評估，按需要提供適切的服務，並會持續評估、檢討及修改已訂的服務計劃。若未能提供服務，會回覆服務使用者或轉介者。

標準12 知情的選擇

- 服務單位盡量尊重服務使用者知情下作出服務選擇的權利。

— 服務使用者可根據個人需要申請合適的服務。本隊同工亦會向服務使用者詳細講解服務安排，並邀請他們一起參與制定服務計劃。

標準13 私人財產

- 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。

— 本隊同工不會為服務使用者保管或託管任何私人財物及物品，服務使用者須自行保管私人財物。

標準14 私隱和保密

- 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。

— 服務使用者之個人紀錄及資料只供獲授權人士翻閱，有關資料並以安全妥當的方式儲存。如須使用服務使用者的相片，會先取得服務使用者或其家屬的書面同意。

標準15 申訴

- 每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。

— 本隊備有處理投訴的政策及程序，若服務使用者對服務有任何意見，歡迎透過以下渠道表達，本隊收到意見後會按程序跟進：
電話：3598 9120
電郵：kemoste@skhwc.org.hk
郵寄：九龍觀塘成業街10號電訊一代廣場26樓A室

標準16 免受侵犯

- 服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

— 本隊致力防止服務使用者受到言語、人身、性及精神的侵犯。如懷疑出現侵犯情況，請即向本隊同工聯絡。