

服務表現監察制度



社會福利署之受津助機構已實施 16 項服務質素標準，這些標準訂明了福利服務單位應具備的質素水平。有關 16 項服務質素標準包括：

標準一：服務資料	標準九：安全的環境	 注意安全
標準二：檢討及修訂政策和程序	標準十：申請及退出服務	
標準三：運作及活動記錄	標準十一：評估服務使用者的需要	
標準四：職務及責任	標準十二：知情的選擇	
標準五：人力資源 	標準十三：私人財產 	
標準六：計劃、評估及收集意見	標準十四：私隱和保密	
標準七：財政管理 	標準十五：申訴	
標準八：法律責任	標準十六：免受侵犯	

有關服務質素標準一、二、三、六、九、十、十一、十二、十三、十四、十五、十六及職責說明的詳細內容可向本隊當值職員索閱。現向大家簡介當中的告知事項內容：



安全的環境

- ✧ 在服務單位內，遇有火警事故應變及演習，社會工作人員負責疏散在場人士前往集合地點(駿發花園第五座地下樓梯對開空地)，並最後於集合地點統計總人數，事件後完成有關報告。其他員工則主要協助點算及照顧服務使用者。
- ✧ 遇有颱風及暴雨事故，社會工作人員負責指揮聯絡服務使用者，提醒應變措施及服務安排。其他員工按指示執行工作，凡需外出工作之員工，必須帶備適當裝備。
- ✧ 遇有清潔衛生事故，社會工作人員負責風險評估、服務調整、裝備物資、指導員工、應對服務使用者及安排社區支援，並為有需要人士提供情緒支援。
- ✧ 遇有其他嚴重事故，例如：集體受傷、單位被搗亂等，社會工作人員負責指揮應變程序，在場其他職員盡快將服務使用者與危險環境及人物分開，社會工作人員並為有需要人士提供情緒支援。



評估服務使用者的需要

- ◆服務使用者及有關人士有權參與評估和規劃服務的過程。
- ◆服務單位會考慮及適當地採納服務使用者及有關人士的意見。



私人財產



- ◆服務使用者應自行小心保管攜帶往服務單位的私人財物，一切損失，服務單位概不負責。
- ◆服務使用者帶往服務單位的所有物品屬其個人財物，不會有違其意願的情況下被供作公用或私用。

私隱和保密



- ◆服務使用者可享有私隱和尊嚴的權利，包括免受侵犯或滋擾。
- ◆服務單位保密處理服務使用者的書面或口頭資料，僅可在需要向當事人提供服務時，並且徵得其本人同意，才可讓職員或其他專業人員知悉。

申訴



- ◆服務使用者享有投訴權利，而單位備有處理投訴的政策及程序，可供閱覽。
- ◆服務使用者可提出他們關注的事情或投訴，而且不會因此而受到不佳對待，而服務單位會以尊重和保密的態度處理他們關注的事情。

免受侵犯



- ◆服務單位為服務使用者、職員及訪客提供安全的環境，防止任何人受到言語、人身、性和精神上的侵犯。
- ◆職員對侵犯事件的跡象和徵兆保持警覺，並遵照服務單位的政策及程序採取相應行動。
- ◆迅速及有效地回應及跟進任何向服務單位舉報的侵犯事件，以警覺的態度處理。
- ◆服務單位對懷疑侵犯事件採取即時處理，包括制止懷疑侵犯事件有可能發生的情況，向有關人士了解事件的經過，並告知懷疑侵犯他人或被侵犯人士調查結果，若當事人不滿意調查結果，將按申訴程序處理。
- ◆歡迎職員及服務使用者提出有關侵犯的關注和投訴，而且不會因此而受到不佳對待，而服務單位會以尊重和保密的態度處理。



如各位對上述事宜有任何意見/查詢，請與本隊職員聯絡。

