



服務質素標準 12：「知情的選擇」

(一) 目的

1. 確保服務使用者能獲得提供與單位運作有關而會影響他們所獲得服務的資料。
2. 確保本會所同工能明白及依循執行有關政策。

(二) 理念

為確保服務使用者能在適當時間獲得影響其所得服務的運作資料，本會所將盡快將所更改的服務資料公佈或直接通知服務使用者，從而讓其在適當的時間獲得資料而選擇他們希望獲得的服務，及就他們遇到的情況作出決定。

(三) 政策

- 3.1 本會所致力保障服務使用者在知情的情況下，就所接受的服務作出選擇的權利。
- 3.2 為達成此使命，本會所致力保證服務使用者能在適當時間獲得有關會所運作而會影響他們所得服務的資料。
- 3.3 本會所會就如何尊重服務使用者對所得服務作出知情的選擇，為職員提供足夠的程序指引。
- 3.4 此政策可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。

(四) 執行政序

為貫徹上述政策，本會所設訂的執行政序將分為會所運作及服務

兩個層面進行。

4.1 會所運作層面

4.1.1 會所運作的定義

泛指會所日常之行政管理事宜，包括會所的開放時間、人事架構、場地使用、服務資料、會所設施使用、會友須知/守則及職員當值情況等。

4.1.2 凡根據上述定義與會所運作有關而會影響服務的資料，本會所均會按需要以會所通訊、服務單張或告示形式公佈，讓服務使用者知悉。

4.1.3 凡根據上述定義出現與會所運作有關而會影響服務使用者獲得服務的任何改變，本會所亦會按其重要性及急切性透過會所通訊、服務單張、告示或其他合適渠道通知受影響的服務使用者或有關人士/機構。

4.1.4 在正常的情况下，本會所之會所通訊每四個月出版一次、服務單張每年檢視或修訂一次。告示則在可預計的情况下，於有關改變生效前不少於三個工作天張貼，公佈後所有重要資料將會作適當存檔或登記在「中心資訊簿」(log book)。

4.1.5 如遇突發事情而影響會所運作，本會所之當值職員將會盡快以合適的渠道通知受影響的當值及外出工作人士有關概況。

4.2 服務層面

4.2.1 服務的定義

服務是泛指由會所程序同工及其他職員、導師或義工在當值時間內提供其職責範圍內的各種服務。由程序同工提供的服務包括個人輔導服務、小組活動及程序活動；而其他服務包括訓練課程、會籍事務、一般查詢服務及借用/租用物資/場地服務及意見處理等服務。

4.2.2 個案服務

4.2.2.1 本會所社工在開展個案之前，會按需要得到有關服務使用者或其家長/監護人的同意，並須簽署接受服務同意書，或得到案主的口頭同意，社工方會開展有關個案。

- 4.2.2.2 本會所社工在為個案制定服務目標、方法及日程等計劃上，亦會按需要與個案或其家長/監護人一起討論，盡量使其了解服務的進程，從而選擇是否繼續接受有關服務。
- 4.2.2.3 本會所社工若經評估後，需轉介個案往其他服務，均須盡快知會案主或其家長/監護人，並須得到其同意接受轉介(簽署或口頭同意)。
- 4.2.2.4 若有關個案需查閱其個人資料，須按本會所服務質素標準 14 的查閱個人資料程序辦理。

4.2.3 小組、程序活動及訓練課程

- 4.2.3.1 本會所各程序同工將按服務需要而定期籌辦不同性質、不同類別的小組、程序活動及訓練課程。各同工在籌辦這些活動時，會將有關活動目的、主題、內容、服務對象、所需時間、地點及費用等重要資料按需要以會所通訊、海報、橫額或宣傳單張在不少於兩星期前公佈，讓有興趣的服務使用者在知悉服務安排及詳情下選擇會否報名參加，而報名則以交回報名表及所需費用作實。
- 4.2.3.2 若有關活動在預期內有需要改期或取消，本會所職員將在不少於三個工作天前以合適渠道通知已報名的參加者或有關人士，並在許可情況下讓其選擇參加其他同類活動或辦理退款手續。
- 4.2.3.3 若遇上發生緊急事故未能如期舉行有關活動，本會所職員將盡快以適合渠道通知受影響的參加者或有關人士。亦在許可的情況下，讓參加者選擇參加其他同類活動或辦理退款手續。
- 4.2.3.4 凡參加本會所的戶外活動而未滿十八歲者，均按活動性質和需要交回家長/監護人簽署的活動報名表或取得其同意方為有效，以確保家長/監護人知悉其子女參與有關戶外活動及安排。
- 4.2.3.5 若屬影響嚴重的服務更動，則由當值主管登記在「中心資訊簿」或以備忘形式通知所有職員。

4.2.4 其他服務

4.2.4.1 其他服務若有任何變更，如會所更改開放時間、常規服務的場地更動，本單位職員亦會盡快以合適渠道知會服務使用者或有關人士，若屬重要資料，會登記在「中心資訊簿」內。

4.3 若因服務更動而需要較詳細向直接服務使用者交待的活動，本會所會積極聯絡通知有關更動，若多次接觸仍未能聯絡上，則會把有關通知資料清楚寫在報名表上，以完成通知程序。

4.4 本會所各職員務須清楚了解上述政策及執行情序，並在日常提供服務時加以配合。

(五) 檢討及修訂

本會所將每兩年最少一次檢討此服務質素標準的內容及實踐情況，作出修訂及更新。