

# 東華三院社會服務科

## 熱線及外展服務隊

### 【服務質素標準十二：尊重服務使用者對所得服務作出知情的選擇的政策】

#### 服務使用者權利及守則

1. 可透過本服務單位的單張、網頁、熱線層面中得悉本服務單位的服務的目標、內容、政、申請與退出政策等。
2. 借閱本院及本服務單位的資料。(見標準一)
3. 查閱、更新及修正個人資料。
4. 參與服務需要評估。
5. 有權對本服務單位的服務提供意見、讚賞及投訴。
6. 懷疑權益或身心受侵犯，可向本服務單位的主任投訴。
7. 有權選擇、拒絕或接受服務或轉介。
8. 可透過網頁、熱線層面中，知悉本服務單位資料的更改。
9. 私隱及保密權受到尊重及保障；遇特殊情況，如事件涉及人身安全及法庭傳召，則本服務單位在知會服務使用者或其家人後，可酌情處理。
10. 有權拒絕本服務單位之員工，將其個人物品供他人使用。
11. 未經物主同意，本服務單位不會將其個人物品供他人使用。

#### 東華三院熱線及外展服務隊

主任：廖珮珊女士

電話：2343 2255

傳真：2703 4111

服務時間：(社會福利署熱線非辦公時間)

星期一至五：

由下午五時至下一個工作天早上九時正

星期六至日：

由星期六中午十二時至下星期一或下一個工作天的早上九時

(如星期一為公眾假期)

公眾假期：

全日

地址：香港上環普仁街十二號東華三院黃鳳翎紀念大樓六樓

(轉交東華三院熱線及外展服務隊)