

# 東華三院

## 熱線及外展服務隊

### 【服務質素標準一：資料提供】

#### 服務資料索閱／借閱指引

#### 1 可供索取資料

- 1.1 東華三院熱線及外展服務隊服務單張/小冊子
- 1.2 東華三院社會服務科“私隱及保密政策”
- 1.3 東華三院社會服務科“收集個人資料聲明”
- 1.4 東華三院社會服務科“保障個人資料(私隱)條例執行指引”

#### 2 可供借閱資料(即只可安排於東華三院其他服務單位內閱讀參考)

##### 2.1 機構及人事方面

- 2.1.1 東華三院年報(包括東華三院組織及服務簡介)
- 2.1.2 熱線及外展服務隊各級員工工作範圍及職責

##### 2.2 服務質素標準一至十六文件

(包括與下列 16 個「服務質素標準」有關的文件)

- 2.2.1 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。
- 2.2.2 服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。
- 2.2.3 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。
- 2.2.4 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責任均有清楚的界定。
- 2.2.5 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。
- 2.2.6 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、職員及其他關注人士就服務單位的表現提出意見。
- 2.2.7 服務單位實行政策及程序以確保有效的財政管理。
- 2.2.8 服務單位遵守一切有關的法律責任。
- 2.2.9 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。
- 2.2.10 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。

- 2.2.11 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)。
- 2.2.12 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。
- 2.2.13 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。
- 2.2.14 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。
- 2.2.15 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。
- 2.2.16 服務單位採取一切合理步驟，以確保服務使用者免受侵犯。

### 2.3 服務統計方面

- 2.3.1 單位財政報告
- 2.3.2 單位全年服務統計

### 2.4 申請方法

- 2.4.1 如閣下有興趣索取／借閱以上資料，請致電向當值員工查詢，有關員工會樂意提供協助。
- 2.4.2 當值員工會將有關之申請紀錄於「服務資料借閱紀錄」內，以作統計之用。員工會以傳真、電郵或郵寄的方式提供最新之可索取資料。

**單位主任** : 劉必武先生

**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  
(轉交熱線及外展服務隊)