

東華三院
社會服務科
服務使用者/親屬約章

服務使用者/親屬約章的目的，是向接受東華三院社會服務的服務使用者及親屬解釋大家應有的權利及責任。藉著積極的溝通，建立和諧互信、互相尊重及接納的夥伴合作關係，以促進服務的成效。

服務使用者/親屬的權利

1. 可得到符合社會福利署/本院現時認可標準的社會服務。
2. 可知道本院提供的服務資料、收費，以及服務內容。
3. 可接受或拒絕本院提供的服務，並獲知所作決定可能引起的後果。
4. 可就個人的私隱權、尊嚴、文化及信仰獲得尊重。
5. 可按本院機制獲知有關服務使用者服務情況的資料。
6. 可向本院提出服務意見及申訴，並得到適時及公允的處理。

服務使用者/親屬的責任

1. 應向本院準確提供及更新服務使用者與服務相關的個人資料，並配合服務安排。
2. 應遵從本院各服務所訂定的規則、服務程序及有關指引。
3. 應了解服務內容是否配合個人需要，並為個人的選擇作出承擔。
4. 如需變更接受服務的安排或模式，應盡早通知有關服務單位。
5. 應尊重其他服務使用者及職員的私隱權、個人尊嚴、文化及信仰。
6. 不應在言語或行為上對其他服務使用者及職員做成騷擾、侵犯或影響服務的正常運作。

備註：(一) 如服務使用者/親屬對服務或於服務處所做成嚴重騷擾、破壞或影響服務運作，服務單位有權要求有關人士立即離開處所，或禁止再進入處所，甚至終止服務。

(二) 本院會按需要修訂/增刪本約章的條文，並另行通告。

(三) 如閣下對本院服務有任何意見或建議，歡迎與單位主任聯絡。