



## 院舍外展醫生到診服務

以下為 16 項服務質素標準，訂明了服務單位必須實施的政策、程序各常規，以期為服務使用者提供優良服務：

### **標準 1 服務資料**

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。

### **標準 2 檢討及修訂政策和程序**

服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。

### **標準 3 運作及活動記錄**

服務單位存備其服務運作和活動的最新準確紀錄。

### **標準 4 職務及責任**

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及責任均有清楚的界定。

### **標準 5 人力資源**

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。

### **標準 6 計劃、評估及收集意見**

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、職員及其他關注的人士就服務單位的表現提出意見。

### **標準 7 財政管理**

服務單位實施政策及程序以確保有效的財政管理。

### **標準 8 法律責任**

服務單位遵守一切有關的法律責任。

### **標準 9 安全的環境**

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。

### **標準 10 申請和退出服務**

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。

### **標準 11 評估服務使用者需要**

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）

### **標準 12 知情的選擇**

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。

### **標準 13 私人財產**

服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。

### **標準 14 私隱和保密**

服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。

### **標準 15 處理申訴**

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。

### **標準 16 免受侵犯**

服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。