



院舍外展醫生到診服務

本單位已全面實施由社會福利署監管的以下 16 項「服務質素標準」，相關政策文件已存放於本單位辦事處，可讓公眾人士參閱。假如閣下對服務有任何意見，歡迎向本單位表達。

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。

*本單位已派發各服務宣傳單張給所有院舍，並設立網站和印製服務年報，讓公眾人士了解服務。

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。

*歡迎各服務使用者、職員及公眾人士透過電郵 vmops@cfsc.org.hk 提供意見。

標準 3 記錄

服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。

標準 4 職務及責任

所有職員、管理人員及管治委員會的職務及責任均有清楚的界定。

*有關架構圖已張貼於本單位辦事處供公眾參閱。

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、職員及其他關注人士就服務單位的表現提出意見。

*本單位定期派發問卷、電話查詢、上門到訪院舍等不同方式，務求多方面收集意見。

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。

*服務運作正常： **Amber 黃**  **Red 紅** **T1 L3**

服務暫停，直至另外通知： **Black 黑** **▽8** **⚡9** **+10**

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。

*有關申請加入或退出本服務，可聯絡院舍職員或與本單位聯絡 (電話：2950 5879)。

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)。

*註冊醫生到診時會按服務使用者的個別需要，安排不同服務，例如：診治及處方藥物、轉介、身體狀況評估等，以回應服務使用者的需要。

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。

*一切個人病歷及資料均會安排安全保密的方式保存，只有獲授權人士方可查閱。

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。

*各持份者可透過以下方式向本機構表達意見：

電話：2950 5879

電郵：vmgs@cfsc.org.hk

郵寄：九龍觀塘敬業街 55 號皇廷廣場 11 樓 E 室 – 院舍外展醫生到診服務

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。