

香港復康會社區復康網絡

標準十二：服務單位盡量尊重服務使用者在獲得所需的資料下作出服務選擇及決定權利

目的

1. 制訂政策和程序，確保服務使用者掌握服務單位運作上可能影響其所獲服務事宜的資料。
2. 制訂的政策和程序，確保服務使用者在合適的情況下有機會根據所獲服務的資料作出選擇及決定。
3. 為職員提供明確指引，以確保職員明瞭及推行有關程序。

政策

1. 服務單位須制訂程序說明職員在甚麼情況下，將影響服務的資料盡快知會服務使用者。
2. 服務單位須制訂程序說明職員在適當的時候讓服務使用者作選擇及決定。
3. 服務使用者在作出任何決定前，職員必須提供足夠資料，並確保服務使用者清楚明白所得的資料，及了解所作決定之後果。

提供資料的內容及方法

1. 為了讓服務使用者可以在獲得所需的資料後作出服務選擇的決定，服務單位會主動為服務使用者提供有關服務單位運作之所需資料如：更改開放時間、活動更改、外賓參觀、職員變動、設施轉變及緊急事故等。
2. 為了讓服務使用者容易掌握所需的服務資料，故每當向他們講解有關資料時，應以簡單易明的語句表達；而表達渠道亦應盡量利用不同的方式，例如：告示、單張、口頭通知、短訊、電郵及電話等。

程序

1. 確保服務使用者在作出決定前已掌握所需的有關資料：
 - i. **提供資料**：服務單位須向服務使用者提供所需的資料，包括有關負責同工姓名、接受服務日期、時間、地點及內容、服務單位可提供之配套資源及可以有的選擇。
 - ii. **為有需要的服務使用者解釋資料及所作決定之後果**：若服務使用者因為文化程度差異或其他原因而未能自行閱讀有關資料，服務單位須向服務使用者解釋有關資料及有關決定所涉及的後果。
 - iii. **家人/照顧者參與**：倘服務使用者因為思維障礙而未能掌握所給予的資料及其所作決定之後果，負責同工須邀請服務使用者之家人/照顧者一起參與決定過程。
2. 確保當服務單位運作有轉變時，有關的安排能在合適時間知會服務使用者：
 - i. 當有影響服務單位運作的情況出現，例如：服務單位更改開放時間、活動場地轉變、活動取消、服務單位設施維修及職員變動等，負責同工須於指定期限前透過合適渠道，通知受影響的服務使用者及有關人士。詳情可參閱"有關服務單位運作轉變的通知安排"附錄表 12.1。
 - ii. 當遇有突發事故(即時影響服務單位運作的事情，例如颱風及暴雨警告、其他天氣轉變、暫停水電供應等)，當值同工須盡快通知各同工採取合適渠道知會各有關的服務使用者。而當值同工亦須在可行情況下在服務單位當眼處張貼通告。
3. 確保服務使用者在接受服務過程中，能清楚知悉服務的安排詳情，並有權選擇其認為合適服務。服務單位必須尊重服務使用者所作的決定，服務單位會根據服務使用者接受服務的過程分作二個階段：
 - a. **申請服務及需要評估階段**
 - i. 同工需簡單向服務使用者介紹服務單位的宗旨、手法、對象、服務內容及收納準則(參閱標準 10 政策及程序文件)。
 - ii. 倘服務單位未能向服務使用者提供服務，負責同工需向服務使用者詳情解釋原因，在可行範圍內作出轉介，並需將資料紀錄。(參閱標準 10 政策及程序文件)
 - iii. 當為服務使用者進行服務需要評估時，負責同工須清楚向服務使用者解釋有關評估結果，負責同工須於評估後兩星期內提供有關建議活動的詳情，並讓服務使用者有選擇權利。

b. 提供服務階段

當有影響服務安排之改變，無論是已預計的或突發的情況下發生，負責同工應盡快以合適渠道，通知受影響的服務使用者或有關人士；並在情況許可下，提供其他合適的服務選擇。

- i. **職員變動**：倘若服務單位有職員變動，中心經理或負責同工須在最少兩個星期前通知服務使用者。若活動前臨時更改負責同工（例如同工身體不適），則有關同工須儘快通知服務使用者，並須向他們解釋有關變動可能帶來之影響。
- ii. **活動更改**：服務單位在舉辦活動前，如有需要更改活動時間、地點或負責同工，負責同工須於最少兩天前通知已報名的活動參加者。

推廣及同工培訓

1. 本政策及程序均公開讓服務使用者及其家屬、同工及其他關注人士閱覽或可向當值同工查詢。
2. 服務單位會定期透過「服務通訊」或其他渠道發放最新的服務資料，亦歡迎服務使用者及其家屬、同工及其他關注人士就有關方面表達意見。
3. 倘內部單位出現人事變動，由每中心的中心經理負責通知各同工
4. 社區復康網絡同工在入職時將獲悉本政策及程序的內容，以貫徹執行有關政策和程序。

相關參照資料

1. 服務質素標準 9、10 及 11 政策及程序文件

最新檢討及修訂日期：2024 年 6 月

發佈：由高級經理於同工會議上向各同工發佈，並於發佈後兩星期內陳列於服務單位內供公眾閱覽

檢討：高級經理會議於 2026 年 6 月底前檢討有關政策