

東華三院社會服務科
熱線及外展服務隊
性小眾熱線及支援服務

【服務質素標準一：資料提供】

服務資料索閱／借閱指引

可供索取資料

1. 東華三院熱線及外展服務隊單張
2. 東華三院社會服務科“私隱及保密政策”
3. 東華三院社會服務科“收集個人資料聲明”
4. 東華三院社會服務科“保障個人資料(私隱)條例執行指引”

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)

A. 機構及人事方面

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

B. 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)

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. 服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。
3. 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。
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。
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。
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。
7. 服務單位實行政策及程序以確保有效的財政管理。
8. 服務單位遵守一切有關的法律責任。
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。
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。

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）。
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。
13. 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。
14. 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。
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。
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。

C. 服務統計方面

1. 單位財政報告
2. 單位全年服務統計

D. 申請方法

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. 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。

主任 ： 廖珮珊女士

電話 ： 2343 2255/2217 5959

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
 （性小眾熱線及支援服務辦公時間：2217 5959）
 全年 24 小時

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
 （轉交東華三院熱線及外展服務隊 / 性小眾熱線及支援服務）