

標準十二

致力以專業知識為服務使用者提供全面的服務及醫療支援，並保證服務使用者或其親屬了解他們在知情下可作出選擇的權利。

標準十三

尊重服務使用者的私人財產權利，並讓他們的私人財產得到適當的保護。

標準十四

確保服務使用者的私隱和尊嚴得到尊重。
一切個人病歷及資料均會安排安全妥當的方式保存，只有獲授權人士可查閱。

標準十五

本單位備有處理投訴的政策和程序服務，供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽並行使。
各持份者可透過以下方式向本堂發表意見：

☎ 電話：2361 1328
✉ 電郵：vmpps@loksintong.org
✉ 郵寄：九龍城聯合道50號一樓
院舍外展醫生到診服務

標準十六

確保員工尊重服務使用者免受侵犯的權利，並確保員工及服務使用者知悉本單位接獲侵犯事件投訴後所採取的跟進措施。

16項 服務質素標準 及概要

印刷日期：2024年6月
印刷數量：200份
督印人：吳澤恒



社會福利署資助服務
Subsidised Service by the Social Welfare Department



九龍樂善堂
Since 1880 成立

九龍樂善堂 院舍外展醫生 到診服務

服務質素標準

標準一

確保製備說明資料，清楚陳述服務宗旨、目標和提供服務運作的形式，隨時讓服務使用者或公眾知悉索閱。

本單位已張貼各宣傳單張於所有院舍當眼處，並設立網站和印製服務年報，供外間人士了解服務。

標準二

檢討及修訂有關服務的政策和程序，確保能配合服務使用者的需要和符合相關服務的要求。

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

標準三

保存服務運作及活動的準確和最新紀錄，並製備準確和最新的統計報告，向社會福利署匯報。

標準四

備有職責說明及職務陳述、組織架構圖詳列整體組織架構及問責關係。

有關架構圖已張貼於本單位辦事處供公眾參閱。

標準五

致力確保聘用和調配合適的員工，他們皆擁有合適的技能、知識及與職位相關的經驗。

標準六

定期計劃、檢討及評估本身的表現，並制定收集意見及回應的機制、處理收集得到的資料。本單位定期派發問卷、設熱線電話、上門到訪等不同形式、務求多方面收集意見。

標準七

致力維持有效率的財政系統，以促使單位有秩序井然的財政交收，以及財政資源的有效管理。

標準八

對影響服務的最新法例及規則均有一定的認識，而服務的推行亦須符合有關規定。確保運作上及推行服務時能遵守有關之法律責任。

標準九

讓職員認識緊急事故應變程序，提供和有效地保養所有緊急及服務器材。

服務暫停
直至另行通知：



服務運作正常：



標準十

確保服務使用者清楚申請接受服務和退出服務的政策及程序。

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：2361 1328）。

標準十一

諮詢服務使用者、有關職員、服務使用者家屬的意見，並備有評估和滿足服務使用者需要的政策及程序。

醫生到診時會按服務使用者的個別需要，安排不同服務，例如轉介、處方藥物、身體檢查及評估等，以回應服務使用者的需要。



本單位已全面實施由社會福利署規管的「服務質素標準」。相關政策文件已存放於本辦事處可讓公眾參閱。假如閣下對服務有任何意見，歡迎向本單位表達。