

16項 服務質素標準 及 概要

服務使用者權利

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，只有獲授權人事方可查閱。

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: 23611328

電郵: vmops@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，並會知悉本單位接獲侵犯事件投訴後所採取的跟進措施。



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

服務資料提供

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 vmmps@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大堂供公眾參閱。

為服務使用者提供服務

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

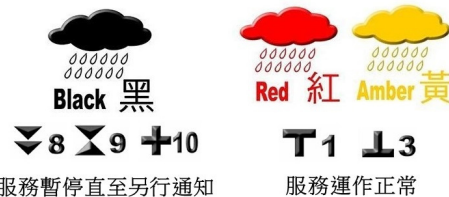
致力維持有效率的財政系統，以使單位有秩序井然的財政交收，以及財政資源的有效管理。

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。



服務管理

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」。假如閣下對本單位執行之「十六項服務質素標準」有任何意見，歡迎向我們表達你的意見！