

# 服務質素標準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。

- 10.1 服務單位備有讓服務使用者申請接受服務和退出服務的政策和程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 10.2 收納服務使用者的政策以一視同仁為原則，並清楚界定服務對象，以及收納優先次序的決定準則。
- 10.3 如服務單位拒收申請服務的人士，應向該申請人陳明拒收的原因，如情況適當，應將申請人轉介到另一適當的服務單位。

## A. 服務質素標準 10 概要 - 申請接受和退出服務

服務質素標準 10 說明讓服務對象申請接受服務和退出服務的規定。根據標準 10，服務單位必須制訂讓服務對象申請接受服務和退出服務的政策，並且讓服務對象獲得此政策的相關資料。標準 10 亦規定服務單位必須實施此政策，以及採取必要的措施確保政策落實執行。

制訂讓服務對象申請接受服務和退出服務的政策及程序是爲了：

- 確保服務對象及其家屬知道在申請接受服務的階段應有甚麼期望，以及可以在何時和如何退出服務
- 確保職員明瞭他們在服務對象申請接受服務和退出服務方面所擔當的角色和責任
- 確保其他主要當事人（例如轉介服務使用者往服務單位的專業人員）清楚理解服務單位讓服務對象申請接受服務和退出服務的政策及程序，以及專業人員本身在轉介服務使用者和提供資料方面所擔當的角色及責任

## B. 符合服務質素標準 10 的基本條件

服務單位要符合服務質素標準 10，必須履行下列要求：

- 製備讓服務對象申請接受服務和退出服務的書面政策和程序，並訂明接受服務和退出服務的準則
- 上述政策和程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽
- 收納服務使用者的政策以一視同仁爲原則，並清楚訂明：
  - 服務單位的服務對象；及
  - 服務單位收納服務使用者的優先次序決定準則。
- 設有機制處理拒收的申請，包括向申請服務的人士陳明拒收原因；並在情況適當下，轉介申請人往其他服務單位

爲符合服務質素標準 10，服務單位亦須採取必要的措施，確保上述政策、程序及機制落實執行。

## C. 有助於服務單位符合服務質素標準 10 的資源

本章提供的資料，有助於服務單位執行服務質素標準 10。

這裡提供了政策及程序示例各一個。這些示例適用於只從中央轉介系統接受轉介個案的服務單位。

這些政策及程序示例可供服務單位作以下用途：

- (i) 第一，服務單位可以直接採納示例中的政策及程序，而在適當的地方加入單位名稱。若採納此做法，須確保這些政策及程序完全適用於所屬服務單位。
- (ii) 第二，服務單位可因應本身的服務類型，修訂這些政策及程序，不妨增補其他陳述，或是更改示例中的政策及程序的措辭，使之更適用於所屬的服務單位。
- (iii) 第三，以示例中的政策及程序作為基準，評估現有的政策及程序，以確保現有的政策及程序載有符合標準 10 所需的一切資料。

## 從中央轉介系統接受轉介個案的服務單位政策示例

### 〔加入服務單位名稱〕讓服務對象申請接受服務和退出服務的政策

#### 1. 政策目的

本政策及相關的程序有三個目的：

- (i) 讓服務對象及其家屬、轉介機構及職員知道〔加入服務單位名稱〕收納服務使用者的一般做法
- (ii) 為參與收納服務使用者的職員提供指引，使他們清楚知道須遵守的工作程序
- (iii) 讓服務使用者及其家屬以及服務單位的職員知道當服務使用者退出服務時，〔加入服務單位名稱〕會採取甚麼步驟

#### 2. 理念

上述政策及程序的基本理念如下：

- (i) 服務單位只接受弱能成人服務中央轉介系統<sup>〔只供參考〕</sup>轉介的個案
- (ii) 收納服務使用者的政策以一視同仁為原則，凡符合申請資格的人士，均可申請接受服務
- (iii) 服務對象申請接受服務和退出服務時，服務單位應讓申請人知道服務單位作出受理和不受理決定的原因

#### 3. 服務對象如何申請接受服務

〔加入服務單位名稱〕只接受弱能成人服務中央轉介系統（CRSDA）轉介的個案。轉介申請者時，應填妥適當的 CRSDA 申請表，連同 CRSDA 程序手冊訂明的有關資料一起遞交。其他來源的轉介個案將不予受理，而該轉介機構則會被轉交 CRSDA 予以跟進。

#### 4. 接受服務資格

〔加入服務單位名稱〕為符合下列資格的人士提供服務：

- 年齡在十六歲至六十五歲的人士<sup>〔只供參考〕</sup>
- 有智力障礙的人士<sup>〔只供參考〕</sup>
- 肢體沒有嚴重殘障的人士<sup>〔只供參考〕</sup>

所有轉介個案均按上述資格甄別。如申請人似乎不符合接受服務資格，服務單位會為轉介機構提供資料，使其知道如何申請更符合申請人需要的其他服務。

#### 5. 服務使用者退出服務

服務使用者可隨時自願退出服務。如情況需要，〔服務單位〕會為服務使用者提供轉介服務。

在下列情況，服務單位可要求服務使用者退出服務：

- 服務使用者不再符合接受服務資格
- 服務使用者的行為對其他服務使用者及／或職員構成危險
- 所提供的服務不再符合服務使用者的需要

〔加入服務單位名稱〕作出終止服務的決定之前，會採取所有合理措施修改對服務使用者的服務計劃或實施行為管理計劃，務使服務使用者能夠繼續接受服務。

#### 6. 資料

〔加入服務單位名稱〕會向服務使用者及／或其家屬提供有關自願或非自願退出服務的資料。

## 從中央轉介系統接受轉介個案的服務單位 讓服務對象申請接受服務和退出服務的程序示例

### 〔加入服務單位名稱〕讓服務對象申請接受服務和退出服務的程序

讓服務對象申請接受服務涉及三個階段。第一個階段是中央轉介系統首次交來申請人的資料。第二階段是甄別，由服務單位作初步查核，以確保申請人符合服務單位所訂的接受服務資格。最後是收納階段，由服務單位的職員接觸申請人，以取得所需資料和確定申請人開始接受服務的日期。下文詳細說明這三個階段。

#### 轉介

- 轉介個案由〔加入負責人職銜〕處理
- 〔加入負責人職銜〕確保轉介來的個案資料詳盡和轉介機構已填妥適當的申請表（即 CRSDA 表格 6）
- 〔加入負責人職銜〕收集所需的其他資料，或要求申請人用適當表格填寫資料

#### 甄別

- 〔加入負責人職銜〕審核轉介資料並作初步甄別，以確保申請人符合服務單位所訂的接受服務資格
  - 若申請人似乎不符合接受服務資格，〔加入負責人職銜〕應聯絡 CRSDA 職員和轉介機構，以確定申請人是否符合該些資格
  - 若確定申請人不符合接受服務資格，〔加入負責人職銜〕遞交適當表格（CRSDA 表格 9），陳明申請人不符合資格

#### 收納

- 〔加入負責人職銜〕約見申請人及／或其家屬
- 〔加入負責人職銜〕確定申請人是否仍需要服務單位所提供的服務，以及是否有其他因素妨礙申請人接受服務（例如申請人需要住院或有其他責任承諾）
- 〔加入負責人職銜〕收集基本的個人詳細資料
- 〔加入負責人職銜〕開立申請人的檔案紀錄，將面見申請人的詳情和所有轉介文件記錄在案
- 向申請人及／或其家屬提供服務單位的資料
- 〔加入負責人職銜〕以書面通知申請人及／或其家屬何時可以開始接受服務

## 退出服務

### *自願退出服務*

服務使用者可隨時退出服務。有意退出服務的服務使用者首先應通知直接跟進其情況的個案工作人員。在這情況下，服務單位應遵守的程序如下：

- 直接跟進服務使用者情況的個案工作人員通知直屬主管服務使用者有意退出服務
- 主管〔加入主管的職銜〕聯絡服務使用者或其家屬，以了解他們是否希望就退出服務與主管面談
- 主管〔加入主管的職銜〕面見服務使用者或其家屬，了解他們退出服務的原因
- 主管〔加入主管的職銜〕視乎情況需要，作跟進轉介
- 面談紀錄應存入服務使用者的檔案

### *非自願退出服務*

服務單位可基於多種不同情況，要求服務使用者退出服務。在這些情況下應遵守的程序詳列如下：

#### *服務使用者不再符合接受服務資格*

- 〔加入負責人職銜〕以書面於三個月前向服務使用者發出終止服務的通知，表明其不再符合接受服務資格
- 〔加入負責人職銜〕應召開個案會議，討論服務使用者退出服務的事宜和可能安排的跟進轉介
- 〔加入負責人職銜〕應安排跟進轉介

#### *服務使用者的行為對其他服務使用者及／或職員構成危險*

- 〔加入負責人職銜〕通知服務使用者及／或其家屬，表明服務使用者的行為威脅到其他服務使用者和職員的安全，以及服務單位有意要求服務使用者退出服務
- 〔加入負責人職銜〕召開個案會議，邀請所有當事人出席，共同制訂避免服務使用者退出服務的策略和有關的期限
- 服務單位實施在個案會議中制訂的策略，避免服務使用者退出服務
- 若策略似乎不奏效，應再次召開個案會議，邀請所有當事人出席，共同計劃為服務使用者作跟進轉介、安排其退出服務及訂出終止服務的日期

*所提供的服務類型不再符合服務使用者的需要*

- 〔加入負責人職銜〕通知服務使用者及／或其家屬，表明服務單位提供的服務不再符合服務使用者的需要，以及服務單位有意要求服務使用者退出服務
- 〔加入負責人職銜〕召開個案會議，邀請所有當事人出席，共同制訂避免服務使用者退出服務的策略和有關的期限，或視乎情況，作出讓服務使用者退出服務之安排

- 完 -