

殘疾人士院舍買位計劃 服務質素標準執行指引大綱

標準 1 - 3 的原則：資料提供

標準 1 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。

標準 2 檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。

標準 3 存備其服務運作和活動的最新準確記錄。

標準 4 - 9 的原則：服務管理

標準 4 所有職員和營辦人的職務及責任均有清楚的界定。

標準 5 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。

標準 6 定期計劃、檢討及評估本身的表現，並制定有效的機制，讓住客、職員及其他有關人士就殘疾人士院舍的表現提出意見。

標準 7 實行政策及程序以確保有效的財政管理。

標準 8 遵守一切有關的法律責任。

標準 9 採取一切合理步驟，以確保職員和住客處身於安全的環境。

標準 10 - 11 的原則：對使用者的服務

標準 10 確保住客及／或其家人獲得清楚明確的資料，知道如何申請接受和退出服務。

標準 11 運用有計劃的方法以評估和滿足住客的需要。

標準 12 - 16 的原則：尊重服務使用者的權利

標準 12 盡量尊重住客在知情下作出服務選擇的權利。

標準 13 尊重住客的私人財產權利。

標準 14 尊重住客保護私穩和保密的權利。

標準 15 每一位住客及職員均有自由申訴其對殘疾人士院舍的不滿，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。

標準 16 採取一切合理步驟，確保住客免受侵犯。