

服務質素標準 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。

- 12.1 服務單位備有政策及程序，以能在適當時間向服務使用者提供與單位運作有關而會影響他們所獲服務的資料。
- 12.2 服務單位備有政策及程序，讓服務使用者在合適的情況下有機會根據所獲服務的資料作出選擇及決定，而該政策及程序可供他們閱覽。

A. 服務質素標準 12 概要－知情的選擇

標準 12 闡明服務單位應盡量尊重服務使用者，在知情的情況下，就所接受的服務作出選擇的權利。

作出「知情的選擇」的權利意指在盡可能的情况下，服務使用者在適當時間獲得資料而選擇他們想採取的行動，及就他們遇到的情况作出決定。

在某些情況下，服務使用者可能需要在他們的家屬或者正式指定的監護人的協助下作出選擇。標準 12 將焦點集中在決定的過程，目的是保證服務使用者在與其生活有關的決定上，可擁有最大程度的參與。服務提供者考慮使用者在那些決定上需要協助、何人去提供協助，以及他們怎樣參與決定等問題都是十分重要的。

標準 12 旨在保證服務使用者（或其家屬／監護人）作出知情的決定，服務使用者要知情就必須有充足的資料，而且他們必須了解所獲得的資料，以及明白不同的決定所帶來的後果。

服務使用者（或其家屬/監護人）在作出決定之前，他們須首先獲得有關的資料，具體來說，標準 12 要求服務使用者獲知會有關服務的運作及任何有關的改變。故此，標準 12 要求保證服務使用者及其他重要的作出決定的人士能了解服務的運作。

標準 12 的重點在於服務使用者在某些特別服務上的決定權利。此外還有另一層面的決策，就是有關整個服務如何運作，但這點會在標準 6 內涵蓋而非在標準 12 作出討論。

B. 符合服務服務質素標準 12 的基本條件

機構要符合服務質素標準 12，必須：

1. 備有政策及程序，以能在適當時間向服務使用者提供資料

為保證服務使用者能在適當時間獲得影響其所得服務的單位運作的資料，服務單位應有一套機制，說明在何種情况及如何為他們提供有關資料及所需時間。

2. 服務單位備有政策及程序，讓服務使用者有機會根據所獲服務的資料作出選擇及決定

服務單位應該顯示它有一套有計劃的方法，以說明如何及何時，在合適情況下提供機會予服務使用者，使他們就其所得的服務作出知情的選擇及決定。

3. 上述的政策及程序均屬可供所有職員、服務使用者或其他關注人士閱覽的資料

4. 確保上述有關的政策及程序得以實施

C. 有助於服務單位符合服務質素標準 12 的資源

本標準無意規限服務使用者對其日常生活或者重要人生事項所作的選擇／決定，本標準的焦點在於服務使用者能否在適當時間獲得有關一些單位運作而會影響他們所得服務的資料，以及擁有適當的機會就他們所需服務作出知情的選擇及決定。

我們提供的文件解釋何謂「知情的決定」，目的在於為服務單位提供確實的步驟及指引，以保證服務使用者能夠有機會作出「知情的決定」。

本手冊載有以下資源：

- 尊重服務使用者對所得服務作出知情的選擇的政策範例
- 為服務使用者提供適當機會作出知情的選擇的程序制訂指引

尊重服務使用者對所得服務作出知情的選擇的政策範例
〔加入服務單位名稱〕

1. 〔加入服務單位名稱〕致力〔加入所屬服務單位的使命，例如「確保高危兒童能獲得足夠的照顧及保障」〕。
2. 為達成此使命，〔加入服務單位名稱〕致力保證服務使用者能在適當時間獲得有關單位運作而會影響他們所得服務的資料。〔加入服務單位名稱〕會保證服務使用者或其家屬了解他們在知情的情況下所作出選擇的權利。
3. 〔加入服務單位名稱〕會就如何尊重服務使用者對所得服務作出知情的選擇，為員工提供足夠的程序指引。
4. 此政策可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。

日期： 〔加入政策制訂日期〕

發佈： 〔加入政策發佈的方法及向誰人發佈〕

檢討： 〔說明政策會在何時及如何檢討〕

為服務使用者提供適當機會作出知情的選擇的程序制訂指引

1. 簡介

本指引旨在協助服務單位制訂切合本身情況的程序，你可用以下大綱作為：

- 檢討現有政策及程序的參考文件；或
- 自行制訂有關文件的依據。

2. 指引目的

這個指引的主要目的為闡明尊重服務使用者對所得服務作出知情的選擇的程序要點。

3. 程序內容

服務單位應根據本身的規模，架構及重點，檢討及修訂以下的建議內容。

- 服務使用者對有關服務作出的選擇時所需要獲悉的資料（例如：有關工作人員的姓名及工作、運作時間、提供服務的地點、即將發生的事項）；
- 服務使用者在何種情況下，可在適當的時間獲得有關影響其所得服務的單位運作的資料；
- 令服務使用者得知現行服務運作的渠道；
- 令服務使用者得知服務運作變更的渠道；
- 服務使用者如何及何時會獲知會有關的選擇及作出決定。

4. 互相參照

在這部分，服務單位應考慮所訂程序與服務單位其他程序的配合，以及突出互相關連的地方。例如：此指引與服務所提供的資料有關。

5. 行政事宜

在這部分，服務單位必須列明：

- 程序制訂的日期
- 如何及向誰人發佈程序；及
- 如何及何時檢討程序。

- 完 -