

與服務使用者及其代表（若有需要）面談的範本

參與面談人士：最少兩名服務使用者
（可進行單對單面談或小組面談）

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則 是/否	備註
1.2	<p>服務說明可方便取閱</p> <p>你有沒有任何有關服務單位的資料？</p> <p>你明白服務單位資料的內容嗎？</p>		
3.3	<p>取閱有關服務單位表現的資料</p> <p>你會否收到或接觸到有關服務單位表現的資料，例如定期統計數字及/或報告？</p> <p>若有，那是什麼資料？你怎樣得到這些資料？</p> <p>若否，如你有興趣，你知道如何取閱這些資料嗎？途徑為何？</p>		
4.2	<p>備有職責說明供服務使用者閱覽</p> <p>如果你想得知有關職員的職務和責任的資料，你知道有甚麼途徑嗎？</p>		
6.2	<p>收集服務使用者對服務單位表現的意見</p> <p>你是否曾經向或被邀請向服務單位表達你對服務單位表現的意見/建議? 若有，請講述該次經驗。單位有否向你交代他們對你的意見的反應或檢討結果及跟進工作?</p> <p>你會否閱覽單位有關收集服務使用者意見的政策及程序文件？</p> <p>若你想得到有關文件，可循甚麼途徑？</p>		
9.2	<p>緊急事故應變程序的訓練和認識</p> <p>有沒有人告訴過你火警發生時應怎樣做？</p> <p>你參加過火警演習嗎？</p>		

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則 是/否	備註
9.5	<p><u>道路交通安全措施</u></p> <p>在接受服務時，你有否乘坐服務單位提供的交通工具？若有，在途中，誰負責監護你？有沒有任何交通安全措施？</p>		
10.1	<p><u>取閱申請接受和退出服務的政策和程序</u></p> <p>你當初怎樣申請接受這項服務？</p> <p>如果你想退出服務，你知道應向誰說明這個意向？</p> <p>如果你想取閱有關申請接受和退出服務的政策及程序，可循甚麼途徑？</p>		
11.1 和 11.2	<p><u>服務使用者參與服務需要評估及服務規劃</u></p> <p>你是否知道服務單位有一套評估和滿足服務使用者需要的政策及程序？若你想取閱該政策及程序，可循甚麼途徑？</p> <p>你目前接受服務單位提供的哪些服務？</p> <p>服務單位有否就你的服務需要和滿足這些需要的服務計劃，諮詢你和你家人的意見？</p> <p>你滿意諮詢的過程嗎？</p>		
12.2	<p><u>服務使用者對服務作出知情的選擇及決定的機會</u></p> <p>你是否知道服務單位有一套政策及程序指出何時及如何告知服務使用者對服務作出選擇及決定？若你想取閱該政策和程序，可循甚麼途徑？</p> <p>服務單位曾否讓你知道有服務可供選擇？如果有，在何時及如何通知你？</p> <p>有那些服務可供你選擇？怎樣讓你作出決定？</p>		

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則 是/否	備註
13.1	<p><u>認識私人財物受到保障的權利</u></p> <p>你的私人物品曾否在未經你同意的情況下，被供作公用？</p> <p>服務單位曾否向你解釋你的私人財物的權利？若有，如何解釋？</p> <p>若你想取閱有關私人財物的政策及程序，可循甚麼途徑？</p>		
13.2	<p><u>私人財物的保管</u></p> <p>服務單位有否向你提供一個安全穩妥的地方存放私人財物？</p> <p>若否，服務單位有否通知你小心保管自己的私人財物？如何通知？</p>		
13.3	<p><u>管理金錢及其他貴重物品的機制</u></p> <p>在何種情況下，服務單位會收集及/或管理你(或你家人)的金錢及其他貴重物品？</p> <p>你通常會否收到服務單位就收集你的款項及其他貴重物品所發出的收據？</p> <p>你知否服務單位有沒有設定其他程序及監控機制，來收集及/或管理你(或你家人)的金錢及其他貴重物品？若有，是甚麼程序？</p>		
14.1	<p><u>尊重私隱與尊嚴</u></p> <p>服務單位的人員及安排是否尊重你享有私隱與尊嚴的權利，例如讓你在進行私人活動時免受騷擾或滋擾？若是，可否列舉一個例子？</p> <p>服務單位有否告知你有關享有私隱與尊嚴的權利？若有，通知方式為何？</p> <p>若你想取閱有關私隱與尊嚴的政策及程序，可循甚麼途徑？</p>		

準則	討論範圍及問題示例	是否符合準則 是/否	備註
14.2	<p>提供個人護理服務時尊重私隱和尊嚴</p> <p>你會否在服務單位接受個人護理服務？</p> <p>若有，服務單位採用什麼措施，確保在提供護理服務時，你的私隱和尊嚴受到尊重？</p>		
14.3	<p>個人資料的保密</p> <p>你是否知道服務單位在提供服務期間收集所得有關你的全部個人資料(無論是口述或書面的資料)，均可獲得保密處理？若是，你怎樣得知？</p> <p>若你想取閱有關保密的政策及程序，可循甚麼途徑？</p> <p>在把你的資料提供予或轉交另一機構之前，服務單位有否取得你的同意？若有，方式為何？</p> <p>在向另一機構索取你的資料前，服務單位有否取得你的同意？若有，方式為何？</p>		
15.1 15.2 和 15.3	<p>服務使用者對投訴權利及投訴程序的認識</p> <p>服務單位有否告知你有關投訴的權利及投訴程序？</p> <p>如果你對服務單位或職員感到不滿，你會怎樣投訴？</p> <p>你是否知道誰人會負責處理你的投訴、何時及如何向你作出回應？</p> <p>你會否提出投訴？若曾提出，請描述有關情況。</p>		
15.4	<p>表達意見的機會</p> <p>如果你想對所接受的服務提出意見，你會怎樣做？</p> <p>你會否被告知你不會因提出投訴或關注而受到不佳對待？</p>		

準則	討論範圍及問題示例	是否符合 準則 是/否	備註
16.1 和 16.3	<p><u>表達對侵犯的關注的機會</u></p> <p>若你想就言語、人身或性侵犯事宜發表意見或表達關注，你會怎樣做？</p> <p>你曾否被告知你不會因提出投訴或關注而受到不佳對待？</p> <p>若你想取閱有關服務單位防止和處理侵犯的政策及程序，可循甚麼途徑？</p>		

- 完 -