

# 服務質素標準 14

服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。

- 14.1 在可行的情況下，服務單位備有確保個別服務使用者私隱與尊嚴得到尊重的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 14.2 對於服務使用者所需的任何個人護理，服務單位應確保進行這些護理時，服務使用者的私隱和尊嚴得到尊重。
- 14.3 服務單位備有確保服務使用者的保密權得到尊重的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。

## A. 服務質素標準 14 概要 —— 私隱和保密

服務質素標準 14 闡釋私隱和保密的規定。私隱和保密二者概念相近，但含義並不相同。

保密意指服務單位確保有關服務使用者的書面或口頭資料，僅可在需要向當事人提供服務時並且徵得其本人同意（在某些情況下，須讓服務使用者的監護人或家屬知情），才可讓職員或其他專業人員知悉。服務單位爲了保密，必須：

- 以安全妥當的方式儲存服務使用者的檔案和紀錄；
- 徵得服務使用者同意（或其監護人或家屬同意），才發放資料；及
- 限定服務使用者的資料只供有需要知情的職員查閱。

私隱意指服務使用者可免受侵犯或滋擾，並可在私人空間進行活動，不會被他人窺視或偷聽。服務單位爲了保障服務使用者的私隱，必須：

- 以尊重個人私隱及尊嚴的態度，提供起居照顧服務；及
- 充分了解何謂尊重個人私隱及尊嚴的護理服務。

所有社會福利服務單位均有必要獲得服務使用者的個人資料，並妥善保存有關紀錄。因此，各服務單位必須制定政策及程序，確保以有效方法管理取用及保存個人資料的過程。

不過，部分服務單位基於所提供的服務類型，特別需要制定尊重服務使用者私隱權的政策及程序。舉例而言，提供個人衛生護理及／或 24 小時服務的單位，例如長期護理院或護理安老院，便須制定包含以下事項的政策及詳細程序：

- 協助服務使用者沐浴及如廁的服務，並制定確保這些服務能維護當事人尊嚴的程序；
- 服務使用者的人際關係；及
- 服務使用者與到訪親友私人相聚時間的安排。

其他如輔導服務，亦有不同的私隱及保密問題需要顧及，例如：

- 為服務使用者紀錄內的資料保密；及
- 確保所有輔導討論在保密的環境下進行。

私隱和保密的規定，在《個人資料（私隱）條例》中也有訂明。該條例已於一九九六年十二月二十日在香港生效，目的是管制資料使用者收集、持有、處理及使用個人資料，以及讓市民查閱及修改本身的個人資料。所有社會福利服務機構均須遵守此條例。此外，《公開資料守則》亦訂明可供公眾查閱的政府資料範疇及查閱程序。

上述條例和守則的規定並未完全涵蓋服務質素標準 14 的準則，因此，服務單位遵守《個人資料（私隱）條例》及／或《公開資料守則》，只算是符合服務質素標準 14 的部分規定，而非全部規定。

《個人資料（私隱）條例》與服務質素標準 14 的主要共通之處，在於兩者都提及個人資料的儲存及使用方式；不過，服務質素標準 14 還顧及尚未載入檔案的資料（即口頭提供的資料），以及提供服務的方式。

## **B. 符合服務質素標準 14 的基本條件**

服務單位要符合服務質素標準 14，必須：

1. 編寫政策，說明保障服務使用者私隱權及尊嚴的一般做法，而所要保障的範疇應與服務性質相稱；
2. 編寫詳列各項措施的程序，確保有關私隱及尊嚴的政策有效執行；
3. 在合適的情況下，就輔助個人護理活動設定書面指引，確保服務使用者接受護理服務時的私隱和尊嚴受到尊重；
4. 編寫政策，說明保密服務使用者資料(不論是書面或口述的)的一般做法；

5. 編寫詳列各項措施的程序，確保保密政策有效執行；
6. 設有程序以確保有關服務使用者的檔案及個人資料以安全妥當的方式儲存，並只有有需要知情的人員才可取用；
7. 備有機制確保在獲得服務使用者同意後，方可向其他機構索取服務使用者的資料，或為其他機構提供其資料，或將其資料轉交另一機構；
8. 確保服務單位遵照相關政策、程序、指引及機制；
9. 確保服務使用者知悉他們享有關於私隱和保密的權利；及
10. 確保上述的政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。

### C. 有助於服務單位符合服務質素標準 14 的資源

如前所述，《個人資料（私隱）條例》適用於服務質素標準 14 的部分準則。不同的機構如香港社會服務聯會（社聯）已就該條例擬備參考資料（聲明及表格示例），協助服務單位遵守有關規定，本文不再覆述，各服務單位請查閱這些資料。

本手冊載有以下資源：

- 適用於制定私隱政策的指引；
- 適用於制定私隱政策執行程序的指引；
- 適用於制定保密政策的指引；及
- 適用於制定保密政策執行程序的指引。

服務單位為符合服務質素標準 14 而擬備的政策及指引，應與先前制定用於遵守《個人資料（私隱）條例》的政策貫徹一致，並可互相參照。

這些指引可作以下用途：

- 作為服務單位首次編製有關政策及程序的基準；或
- 在服務單位檢視及修訂現有政策和程序（若需要）時供作核對用的清單。

必須緊記本手冊提供的文件只屬示例，服務單位應另行撰寫適當的政策及程序，以反映本身的服務性質及運作。

制定的政策和指引無須鉅細無遺，應以簡明為尚，最好用簡潔的文字述明要求，讓職員和服務使用者容易閱讀和理解。

## 適用於制定私隱政策的指引

### 1. 簡介

本指引旨在協助服務單位制定政策，具體說明其保護私隱的原則，以及如何確保服務使用者的私隱得到保障。服務單位應細閱各事項，確定其是否適用於所屬服務單位。如果適用，應述明服務單位在該事項上的立場。

### 2. 政策內容

私隱政策必須包含以下各方面內容：

#### A. 政策目的

在這部分，服務單位須說明制定政策的目的，可包括以下各項：

- a) 闡明服務使用者有保護個人私隱及尊嚴的權利；
- b) 闡明服務單位如何保護服務使用者的私隱及尊嚴；及
- c) 具體說明讓職員及服務使用者得知上述兩項要求的策略。

#### B. 私隱的定義

在這部分，服務單位必須述明私隱的定義。服務單位可使用服務質素標準 14 概要部分提供的定義，亦可列舉實例，具體說明這些事項與服務單位的關係。

#### C. 政策

在這部分，服務單位必須詳細闡明如何維護服務使用者的私隱權。本節內容視乎所提供的服務性質而定，可包括以下各項：

- 提供服務時，須維護服務使用者私隱及尊嚴的情況，包括：
  - 服務使用者接受起居照顧時，例如沐浴或如廁時；
  - 服務使用者處理人際關係時；及
  - 如何讓服務使用者享有私人時間；
- 如何保護服務使用者的個人私隱；及
- 如何維護服務使用者的尊嚴。

#### ***D. 互相參照***

在這部分，服務單位應考慮到所訂政策如何配合所屬機構的其他政策，以及所起的互相參照作用。例如，此政策可能影響適用於讓受助人申請接受和退出服務的政策及申訴政策。

#### ***E. 行政事宜***

在這部分，服務單位必須列明：

- 政策制定的日期；
- 如何及向誰人發佈私隱政策；及
- 如何及何時檢討私隱政策。

## 適用於制定私隱政策執行程序的指引

### 1. 簡介

本指引旨在協助服務單位制定執行私隱政策的程序。保護私隱的措施很大程度上取決於服務單位所提供的服務類型，例如保障日間幼兒園幼童私隱的措施，便與老人宿舍長者應享有的私隱保障截然不同。

### 2. 執行程序的內容

服務單位為確保私隱政策有效執行而採取的各項相關措施，視乎單位所提供的服務類型而定。服務單位應仔細審視本節提供的程序內容，確保適用於本身的服務類型。

用以保障服務使用者私隱的程序內容如下：

#### A. 通知服務使用者

在這部分，服務單位必須說明如何讓服務使用者得知單位就保密、私隱及尊嚴等事項作出的承諾，以及如何履行這些承諾。例如服務單位可在《服務簡介小冊》或《服務使用者手冊》內概括說明有關措施。此外，服務單位亦可在收納服務使用者時提出這些事項，以及在院舍會議或家長會（如情況相關）上定期提出來討論。

#### B. 通知職員

在這部分，服務單位必須說明如何讓職員得知單位就保密、私隱及尊嚴等事項作出的承諾，以及如何履行這些承諾。有很多方法可以達成此目標，例如：

- 將這些事項納入職員啓導課程
- 將這些事項納入定期開辦的職員培訓課程
- 督導員工時定期討論這些事項



- 向所有職員派發服務單位的政策手冊
- 向所有職員派發詳列這些事項的職員手冊（手冊還載有其他事項，例如付款安排、必須穿著制服等）

### C. 尊重服務使用者

在這部分，可舉出實例說明職員對待服務使用者應有的態度，例如訂明職員應怎樣稱呼服務使用者，以表示適當的尊重。服務單位亦可在本節申明，職員應以謙恭有禮，而不是輕蔑鄙視的態度對待服務使用者。在此重申，服務單位在本節列出的要求，在很大程度上取決於服務對象的類別。

### D. 起居照顧服務的方式

起居照顧包括沐浴、如廁、穿衣、餵食等服務。必須訂明指引，詳述提供服務的方式。不同的服務類型有不同的要求（例如住院服務與非住院服務之別），而對不同的服務使用者群體，亦應採用不同的服務方式（例如成人與兒童之別）。服務單位須就每項起居照顧服務提供適當的服務方式指引，以下舉例說明。

#### 起居照顧 —— 沐浴

- 協助成年服務使用者沐浴時，絕不容許集體沐浴的情況。
- 協助服務使用者淋浴時，應關上浴室門或拉密淋浴間的浴簾。

### E. 處理人際關係的方式

部分服務使用者會牽涉人際關係，服務單位應小心顧及這類服務使用者所需的私隱。例如接受長者住院服務的年邁夫婦，可能希望享有一點私人時間，服務單位應構思善法，以保障服務使用者可享有的私隱。

#### **F. 提供享有私隱的機會**

服務單位應根據本身的服務類型，提供私人活動空間，並應訂明指引，述明如何提供及使用此空間。

#### **G. 處理違反私隱規定的情況**

服務單位若不幸發生侵犯私隱的事件，應設有機制以回應受事件牽連的個別人士，並訂立對策，確保事件不會重演。不少侵犯私隱的案例都是因服務使用者投訴，才被揭發，因此，服務單位應遵照申訴程序（參看服務質素標準 15）行事。

#### **H. 互相參照**

在這部分，服務單位應考慮到所訂程序如何配合所屬機構的其他程序，以及所起的互相參照作用。

#### **I. 行政事宜**

在這部分，服務單位必須列明：

- 程序制定的日期；
- 如何及向誰人發佈執行政序；及
- 如何及何時檢討執行政序。

## 適用於制定保密政策的指引

### 1. 簡介

本指引旨在協助服務單位制定政策，具體說明其保密原則，以及如何確保服務使用者的資料獲得保密。

### 2. 政策內容

保密政策必須包含以下各方面內容：

#### A. 政策的目的

在這部分，應列明政策的目的，可包括以下各項：

- a) 闡明服務單位如何達致保密目的；及
- b) 具體說明讓職員及服務使用者得知這些保密要求的策略。

#### B. 保密的定義

在這部分，服務單位必須述明保密的定義。服務單位可使用服務質素標準 14 概要部分提供的定義，亦可列舉實例，具體說明這些事項與服務單位的關係。

#### C. 政策

在這部分，服務單位必須詳細闡明服務單位如何達致保密目的。服務單位為遵守《個人資料（私隱）條例》而訂立的政策及程序，可作為制定保密政策的依據。服務單位可選擇只闡明《個人資料（私隱）條例》未有訂明的規定。由於該條例只針對書面資料的保密，服務單位大可將保密政策的重點放在口頭資料方面。政策可涵蓋的範圍如下：

- 如何記錄及儲存資料；
- 所要保存的資料的層次及詳細程度；
- 誰人可查閱服務使用者的資料；及
- 容許發放保密資料的情況。

#### D. 互相參照

在這部分，服務單位應考慮到所訂政策如何配合所屬機構的其他政策，及所起的互相參照作用。例如，此政策可能影響申訴政策。

#### E. 行政事宜

在這部分，服務單位必須列明：

- 政策制定的日期；
- 如何及向誰人發佈保密政策；及
- 如何及何時檢討保密政策。

## 適用於制定保密政策執行程序的指引

### 1. 簡介

本指引旨在協助服務單位制定執行保密政策的程序。服務單位為符合《個人資料（私隱）條例》而制定的政策，可作為制定保密政策的基準。此外，適用於《個人資料（私隱）條例》的政策，亦宜納入保密政策內，作為附則執行。不論這兩項政策的相互關係如何，二者必須貫徹一致，並且可互相參照引用。

### 2. 執行程序的內容

服務單位為確保保密政策有效執行而採取的各項相關措施，視乎單位所提供的服務類型而定。服務單位應仔細審視本節提供的程序內容，確保適用於本身的服務類型。

為確保服務使用者的資料得以保密而採取的程序如下：

#### A. 儲存資料

在這部分，服務單位必須說明儲存個人資料的地點。

#### B. 查閱資料

這部分可包括：

- 聲明何人及基於甚麼目的才可查閱個人資料；
- 說明如何查閱資料；及
- 查閱資料者是否要留下紀錄。

#### C. 發佈資料

在這部分，可提供以下指示：

- 容許發佈資料的情況；及
- 徵求服務使用者同意。

#### D. 處理違反保密規定的情況

我們希望這部分程序可與適用於《個人資料（私隱）條例》的指引互相參照。須闡明的事項可包括對違反保密規定的人士所採取的行動，及如何防止同類事件重演。

#### E. 互相參照

在這部分，服務單位應考慮到所訂程序如何配合所屬機構的其他程序，及所起的互相參照作用。例如，這些程序必須與用於遵守《個人資料（私隱）條例》的程序互相參照。

#### F. 行政事宜

在這部分，服務單位必須列明：

- 程序制定的日期；
- 如何及向誰人發佈執行政序；及
- 如何及何時檢討執行政序。

- 完 -