



社會福利署

Social Welfare Department

本署檔號：SWD/LORCHD/7-8
電話號碼：2891 6379
傳真號碼：2153 0071
電郵地址：lorchdenq@swd.gov.hk

殘疾人士院舍牌照事務處
香港灣仔皇后大道東 248 號
陽光中心 15 樓 1508 室

各殘疾人士院舍營辦人及主管：

保障殘疾人士院舍院友的福祉

鑑於近日接獲殘疾人士院舍懷疑院友被虐待的事件有所增加，本署繼
2016 年 1 月 21 日向各院舍營辦人及主管發出的信件(附件)後，現再次特函提醒各院
舍在預防及處理懷疑虐待院友事件時，須遵守本署發出的相關指引，詳情請參閱附
件。

各院舍除了為員工提供適切的訓練及督導，使他們了解殘疾人士的需要
外，亦應提醒前線員工在處理有情緒及行為問題的院友時，必須堅守職業道德及良
好工作守則，並避免與院友爭拗。同時，前線員工須給予院友合適的時間和空間調
節情緒，並給予適當的鼓勵。有需要時，院方應與有關人士協商處理的方法或轉介
專業人士作進一步的跟進。各院舍應訂立有效的機制，以確保所有員工向院友提供
妥善的照顧服務，保障院友的安全及福祉。

如有查詢，請致電2891 6379與本署殘疾人士院舍牌照事務處聯絡。

社會福利署署長

(馮淑文



代行)

副本送： 各津助康復機構主管
香港社會服務聯會總主任（復康服務）
香港私營復康院舍協會主席
中小企國際聯盟安老及殘疾聯會主席
社會福利署副署長（服務）
社會福利署助理署長（康復及醫務社會服務）
社會福利署各區福利專員
社會福利署總社會工作主任（津貼）
總社會工作主任（康復及醫務社會服務）1
總社會工作主任（康復及醫務社會服務）2

2016年6月20日



本署檔號：SWD/LORCHD/7-8
電話號碼：2891 6379
傳真號碼：2153 0071
電郵地址：lorchdenq@swd.gov.hk

殘疾人士院舍牌照事務處
香港灣仔皇后大道東 248 號
陽光中心 15 樓 1508 室

各殘疾人士院舍營辦人及主管：

保障殘疾人士院舍院友的福祉

本署特函提醒各殘疾人士院舍必須確保所有前線員工向院友提供妥善的照顧服務，以保障院友的安全及福祉。各院舍營辦人及主管在處理懷疑虐待院友事件時，須留意以下事項，並給予員工清晰的工作指引。

1. 院舍在發現院內有懷疑虐待事件，必須盡快作出認真的調查及處理，並及早為懷疑被虐院友提供適切支援，包括情緒支援、安排醫療檢查及治療、轉介臨床心理服務、協助報警求助等，以保障殘疾人士的安全及福祉。有關處理懷疑虐待個案的詳細程序，請參考本署於2012年7月發出的「處理虐待智障／精神病患成人個案工作指引」（指引）^註。有關指引內容，可於以下網址下載：

<http://www.swd.gov.hk/doc/rehab/vrs/abuse%20guidelines.pdf>

2. 在處理懷疑虐待個案時，應以保障懷疑被虐院友的即時安全為優先考慮，關注他們的需要，維護他們的福利及權利。
3. 如懷疑院友被院舍員工虐待，機構／院舍負責人應考慮把懷疑施虐的員工與懷疑被虐者分開，並採取合理行動以保障懷疑被虐院友及其他服務使用者的安全，包括把個案轉介予社工跟進，並把事件通知懷疑被虐者的親人／照顧者／監護人。如情況顯示個案可能涉及刑事罪行，亦應向警方舉報。
4. 為了及早辨識虐待個案及為被虐院友提供適切的服務，院舍亦須在當眼處張貼有關舉報／投訴途徑的告示，以便職員、院友、其家人或其他人士知悉舉報懷疑虐待事件的渠道。

^註 當處理虐待十八歲以下的智障／精神病患兒童時，請參閱《處理虐待兒童個案程序指引（二零一五年修訂版）》

5. 根據《殘疾人士院舍實務守則》的規定，院舍若證實／懷疑有員工虐待住客事件，必須在事件發生後三天內向牌照處報告。

各殘疾人士院舍營辦人及主管應向員工提供適切的訓練及督導，讓員工了解殘疾人士在情緒、行為及身體狀況方面的需要，並提醒員工在照顧殘疾人士時，必須堅守職業道德及良好工作守則，以保障殘疾人士的福祉。

如有查詢，請致電 2891 6379 與本署殘疾人士院舍牌照事務處聯絡。

社會福利署署長

(馮淑文  代行)

副本送： 各津助康復機構主管
香港社會服務聯會總主任（復康服務）
香港私營復康院舍協會主席
中小企國際聯盟安老及殘疾聯會主席
社會福利署副署長(服務)
社會福利署助理署長（康復及醫務社會服務）
社會福利署各區福利專員
社會福利署總社會工作主任（津貼）
總社會工作主任（康復及醫務社會服務）1
總社會工作主任（康復及醫務社會服務）2

2016年1月21日