

服務質素標準 16

服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

- 16.1 服務單位備有確保服務使用者免受他人的言語、人身及性侵犯的權利受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。
- 16.2 服務單位的職員應知道服務單位保障服務使用者免受侵犯的權利的政策及程序。
- 16.3 服務單位應鼓勵並讓職員和服務使用者有適當機會提出有關言語、人身或性侵犯方面的關注。

A. 服務質素標準 16 概要 —— 免受侵犯

服務單位應竭盡所能，以最理想的條件為服務使用者提供最高質素的服務。為達成此目標，服務單位必須致力提供一個安全和受保護的環境，包括採取一切合理步驟，保證服務使用者免受任何形式的侵犯，例如言語侵犯、恐嚇、人身侵犯、性侵犯或疏忽照顧。

基於上述要求，服務單位必須實施適當的程序和策略，確保職員尊重服務使用者免受他人侵犯的權利，相關的程序和策略可在工作常規、督導安排、培訓及溝通計劃內訂明。服務單位必須迅速有效地回應任何涉嫌侵犯的事件，並將如何防止及回應這些侵犯事件的做法清楚記錄在案，讓整個機構的人員知悉。

服務單位亦有必要制定程序，跟進向單位舉報的侵犯事件。

服務質素標準 16 提出此一侵犯課題，旨在確保福利服務機構認識及了解其本身的責任在於：

- 提供服務使用者一個安全可靠、免受侵犯的服務環境；
- 實施各項防止侵犯事件發生的措施及程序；
- 實施有關措施及程序，以舉報及處理懷疑有服務使用者牽涉在內的侵犯事件；及
- 確保職員獲得適當的培訓、指引及督導，防止任何形式的犯侵事件發生。

所有社工及其他社會福利專業人員在大學本科培訓中，應該接受過一些正規指導，知道如何防止侵犯事件發生。不過，侵犯行為始終是社會福利服務中極為重要和敏感的範疇，也是當前一個重大的研究課題。因此，服務單位應確保所有專業人員均獲得適當機會，進一步學習、探討與侵犯行為有關的知識，並獲得所需資料。至於與服務使用者接觸的非專業人員，亦須接受有關侵犯行為的在職訓練、指引和督導。

B. 符合服務質素標準 16 的基本條件

服務單位要符合服務質素標準 16，必須：

1. 編寫政策及程序，用以防止及處理服務使用者受到他人言語、人身及性侵犯的事件，並可供所有職員、服務使用者及其他關注人士閱覽;
2. 訂立機制通知職員及服務使用者，讓他們得知服務單位為防止及處理侵犯事件而實行的政策及程序，並鼓勵、支持及提供機會讓他們提出有關侵犯的問題和關注;
3. 確保以上政策、程序及機制落實執行; 及
4. 讓服務使用者得知他們可提出投訴，而且不會因此而受到不佳對待。

C. 有助於服務單位符合服務質素標準 16 的資源

本手冊載有以下資源：

- 適用於制定防止及回應侵犯事件政策的指引；及
- 適用於制定防止及回應侵犯事件程序的指引。

這些文件示例和指引可作以下用途：

- 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。

須知這些示例只作為指引，服務單位應細心研究是否需要作出修訂，以反映服務單位的獨特情況。服務單位可根據本身的服務性質，修改政策細則。

制定的政策無須提供大量書面材料，應以簡單為尚，最好用簡潔的文字述明要求，令職員和服務使用者容易閱讀和理解。

適用於制定防止及回應侵犯事件政策的指引

1. 簡介

本指引旨在協助服務單位制定防止及回應侵犯事件的政策。政策的重點視乎服務單位所提供的服務類型而定。

2. 政策內容

下文所列內容，都是防止及回應侵犯事件政策應包括的事項。服務單位須因應本身提供的服務類型，檢視和修訂政策內容。

A. 目的

在這部分，服務單位必須說明政策目的，可包括以下事項：

- i) 確保服務使用者處身安全的環境；
- ii) 確保職員尊重服務使用者免受侵犯的權利；及
- iii) 確保職員及服務使用者知道服務單位接獲舉報後，對侵犯事件採取的跟進程序。

B. 侵犯的定義

在這部分，服務單位必須界定不同形式的侵犯。

有些侵犯形式不易察覺，例如對正欲與職員交談的服務使用者漠視不理，可說是一種精神上的侵犯；延遲提供諸如個人衛生護理等服務，則屬人身侵犯。服務單位必須確保所有職員及服務使用者認識到甚麼行為會構成侵犯，這樣做對於防止、限制及追查任何侵犯事件都有重大幫助。

C. 宗旨

在這部分，服務單位必須說明其防止及回應侵犯事件的基本宗旨，可包括以下事項：

- 致力確保所有服務使用者、職員及訪客處身安全的環境；
- 尊重服務使用者、職員及訪客免受他人任何形式侵犯的權利，例如言語、人身及性侵犯；
- 此尊重態度是構成服務使用者與職員之間一切交往的基礎，並在機構的政策及程序中反映出來；及
- 若有侵犯事件發生，服務單位會以警覺的態度徹查有關事件，並妥善解決問題。

D. 政策

在這部分，服務單位必須說明實施的各項主要政策，可包括：

- 服務單位致力防止任何人受到言語、人身、性及精神上的侵犯及受到疏忽對待；
- 列出服務單位的要求：
 - 職員不得侵犯服務使用者；
 - 服務使用者不得侵犯其他服務使用者；及
 - 職員對侵犯事件的跡象和徵兆保持警覺，並遵照服務單位的政策及程序採取相應行動；
- 說明服務單位會跟進任何向單位舉報的侵犯事件；
- 一再保證任何經舉報及調查的事件，服務單位都會根據機構的其他政策，例如私隱及保密政策、個人權利及責任政策，以及涵蓋私隱及反歧視法例的政府條例，以警覺的態度處理；及

- 概括說明服務單位為防止侵犯事件而會實施的策略，例如：
 - 在職員入職訓練中提供有關防止侵犯行為的培訓；及
 - 安排機會，讓服務使用者及其家屬（視何者適當）出席有關防止侵犯及自衛行為的講座。

E. 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，此政策可能影響私隱和保密政策及申訴政策。

F. 行政事宜

在這部分，服務單位必須列明：

- 政策制定的日期；
- 如何及向誰人發佈政策；及
- 如何及何時檢討政策。

適用於制定防止及回應侵犯事件程序的指引

1. 簡介

本指引旨在協助服務單位制定適用的程序。服務單位可使用以下的大綱，作為：

- 檢討現有政策及程序的參考文件；或
- 自行制定本程序的依據。

2. 程序內容

服務單位應根據本身提供的服務類型，檢視及修訂建議的內容。現將建議防止及回應侵犯事件的程序內容列出：

A. 防止侵犯事件

在這部分，服務單位可以列明以下要點：

- 防止侵犯事件發生的步驟；及
- 如何確保職員及服務使用者熟悉這些資料。

至於如何防止各類侵犯事件發生的具體細節，可包括安排培訓及定期複修課程，使職員提高警覺；在機構的刊物如小冊子、職員入職手冊、僱用條件、服務承諾書等列出防止侵犯的原則。

B. 舉報侵犯事件

在這部分，應列明適用於舉報、調查及解決侵犯事件或懷疑屬侵犯事件的程序和步驟。

除列出按步驟執行的程序外，本節亦可詳列舉報事件者的權利、職務和責任，以及獲委派調查及解決有關投訴的人員的職務和責任。

此外，亦可補充其他資料：

- 訂明採取行動以處理有關過程的時限
- 侵犯事件中溝通各方的方法；
- 所需文件；
- 如何保密；
- 在需要時，讓機構內部及外界的斡旋者介入；及
- 在需要時，服務使用者如何獲得輔導及代言團體的協助。

C. 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，此程序可能影響職員紀律處分程序、私隱和保密政策、服務宗旨，以及申訴政策的執行情序。

D. 行政事宜

在這部分，服務單位必須列明：

- 程序制定的日期；
- 如何及向誰人發佈程序；及
- 如何及何時檢討程序。

- 完 -