

服務質素標準9

服務單位採取一切合理步驟，以確保職員和服務使用者處身於安全的環境。

- 9.1 提供和有效地保養所有消防設備及其他必需的安全設備。
- 9.2 讓職員和服務使用者認識緊急事故應變程序，並定期進行火警演習，每年至少演習一次。
- 9.3 服務單位定期查察其現場環境及鄰近環境，以鑑定是否有安全問題，並確保制定和實施處理該等安全問題的適當策略。
- 9.4 凡發生在服務單位內並涉及職員和／或服務使用者的意外或受傷事故及當時的處理方法，均應記錄在案。
- 9.5 若服務單位的工作涉及運送服務使用者，必須採取一切道路交通安全措施。
- 9.6 服務單位確保所有服務器材均得到適當維修，而若情況適合，須在適當督導下使用這些器材。

A. 服務質素標準 9 概要 - 安全的環境

各機構均有責任為其服務使用者、職員及訪客提供安全和妥善保安的環境。

服務質素標準 9 旨在確保服務單位制訂計劃，利用下列方法履行其安全責任：

- 製備適當的政策及程序，並確保經常檢討和修訂這政策及程序
- 確保辨識所有潛在的危險，並消除這些危險或作妥善處理
- 確保所有職員清楚知道一旦發生緊急事故時應如何行事
- 保存適當的記錄

B. 符合服務質素標準 9 的基本條件

服務單位要符合服務質素標準 9，必須：

- 提供和定期保養消防及其他安全設備，並備有這些設備的維修及保養記錄
- 製備書面的緊急事故應變程序，並確保所有職員認識這些程序
- 提供訓練，讓職員及服務使用者瞭解在緊急情況中如何應變
- 每年至少進行火警演習一次，並作適當記錄
- 定期進行現場及鄰近環境安全評審，並記錄評審結果、以及為糾正問題而採取的行動和取得的成果
- 保存所有在單位內發生並涉及職員和 / 或服務使用者意外受傷事故的記錄，並記下處理這些事故的方法
- 在運送服務使用者途中，無論所採用的交通工具是否屬於服務單位，均採取一切有關道路交通安全措施，包括在運送途中對服務使用者作出適當的監護
- 如單位擁有車輛，聘用合資格司機，並適當維修車輛，且具備有效行車證明文件
- 製備書面的程序以定期維修提供直接服務的服務器材，並在適合情況下，在適當督導下使用服務器材
- 確保單位遵行上述所列之程序

C. 有助於服務單位符合服務質素標準 9 的資源

本手冊載有下列輔助文件：

- 保持環境安全的政策範例
- 就下列四個特定的安全範圍制訂的指引，目的是協助服務單位擬定安全程序：
 - 消防
 - 颱風及暴雨
 - 清潔衛生
 - 嚴重事故

這些輔助文件可供服務單位作以下用途：

- 在評核服務單位現有政策和程序時作為參考文件
- 作為自行編製有關文件的基準
- 作為首次編製安全政策及程序的範例，或作為重新編製現有政策及程序的範例

政策示例只是概括的實例，服務單位應作適當修訂，以配合本身的需要。

安全政策範例

此示例列出安全政策綱要和安全政策應有的內容。服務單位可採用這示例的措辭，或予以適當修改，使之能夠反映本身的基本需要和機構的特色。

〔加入服務單位名稱〕的安全政策

1. 目的

此安全政策及相關的程序有以下目的：

- (i) 確保〔加入服務單位名稱〕的服務使用者、職員和訪客處身於安全的環境。
- (ii) 確保職員明瞭和遵守安全工作守則。
- (iii) 指導職員和服務使用者如何應付緊急事故。

2. 理念

〔加入服務單位名稱〕致力確保所有探訪本服務單位、使用我們的設施或參與我們的活動的人士（服務使用者、職員、訪客）處身於安全的環境。

保持環境安全，人人有責。本服務單位的全體職員有責任以安全的方法行事、遵守安全政策及程序，以及在一旦發生緊急事故時，遵照指示行事，以合力確保環境安全。

3. 政策

為使本服務單位達到最高的環境及安全標準，〔加入服務單位名稱〕承諾：

- 定期進行環境及安全評審，並實施解決有關問題的計劃
- 定期進行火警演習、疏散演習等安全程序
- 妥善維修有關設備，並訓練職員和服務使用者使用這些設備
- 定期檢討和修訂安全政策及程序
- 安排職員接受安全政策及程序的訓練
- 存備文件記錄，並定期檢視有關文件，以判辨潛在的危險

4. 程序

〔加入服務單位名稱〕制訂下列安全程序，並定期檢討。〔列出安全程序〕

〔機構主管簽署〕

〔日期〕

適用於制訂安全程序的指引

這些指引分三個主要範疇列出：過程、一般須注意的事項和特定安全範圍。指引提出一些在制訂或檢討有關的安全程序時應考慮的問題，供服務單位參考。

1. 過程

- 可指派一位職員負責制訂安全程序或負責檢討過程
- 若服務單位需要編製多種不同的安全程序，可按這些程序的重要性列出一覽表
- 為某些安全範圍擬定安全程序時，可能需要向專家請教，例如政府部門(如消防處)、對個別安全政策範圍(如傳染病控制)有專門認識的專家
- 服務單位應確保每份政策都清楚標明主題、列出服務單位的名稱、編製日期和檢討期限，例如一九九九年四月編製、兩年後檢討

2. 一般須注意的事項

- 確保所有主要職員都參與制訂安全程序
- 確保服務單位在界定安全問題和檢討糾正問題的方案時，有一套明確而又為大家熟知的程序
- 職員入職指導及培訓課程的內容應包含安全訓練和灌輸安全知識，包括介紹服務單位的安全政策、基本的衛生安全資料，以至搬運服務使用者的技巧和緊急疏散程序等
- 在服務單位各處主要地點張貼這些程序，並在職員入職指導和培訓課程中闡述這些程序

3. 特定安全範圍

消防

須考慮的要點包括：

- 服務單位須備有足夠和保養完善的消防設備，例如滅火器、消防喉、防火氈及煙霧探測器
- 所有消防裝置和設備須時刻保持在有效操作狀態
- 應定期檢查和妥善保養所有電力裝置及設備
- 應定期進行火警演習，例如至少每年一次
- 所有出路大門應可隨時方便地從室內打開，毋須用鎖匙開門
- 走火通道不得擺放物品，以免造成阻塞
- 必須在當眼處張貼樓面示意圖，標示所有出口和消防設備的分佈位置
- 備有緊急疏散計劃及緊急事故的善後安排應變計劃
- 定期在服務單位進行消防巡查，並把為糾正已知問題而採取的行動予以記錄
- 用中英文清楚標示出口
- 備有書面疏散程序及標示疏散路線的樓面平面圖
- 指示職員如何正確使用滅火設備
- 指示職員一旦發生火警應如何行事
- 疏散服務使用者的程序應考慮到有特殊需要的服務使用者，例如坐輪椅者、視障人士、長期臥床人士或年老的服務使用者

疏散程序 可包括以下要點：

- 指派職員負責整個疏散程序
- 訂明撤離服務單位所在大廈的方法
- 指定集合地點
- 訂明聯絡各緊急救援服務的方法
- 訂明疏散後應通知何人（例如理事會、服務使用者家屬）

走火程序 可包括以下要點：

- 一旦發現火警時應採取的行動
- 指派職員負責整個走火程序
- 訂明逃離服務單位所在大廈的方法
- 指定集合地點
- 訂明聯絡緊急救援服務的方法

颱風及暴雨

須考慮的要點包括：

- 政府釐訂了在不同颱風／暴雨警告訊號下的上班／上學及交通限制指引，應取得這些指引，並按照指引行事
- 制訂安排服務使用者及職員安全回家的程序
- 考慮到服務使用者及職員暫時不能夠回家的情況，制訂讓他們留在服務單位暫避的程序
- 制訂通知家屬的程序

清潔衛生

須考慮的要點包括：

- 制訂預防傳染性疾病（如肝炎、愛滋病）的程序
- 制訂傳染病控制指引
- 制訂處理危險廢物的指引
- 制訂防疫注射政策
- 定期巡查服務單位，確保環境清潔、廢物妥善處理、各項設施妥善維修
- 確保服務單位空氣流通

嚴重事故

須考慮的要點包括：

預防事故發生：

- 懂得讓自己和他人免受襲擊的方法和技巧
- 預防嚴重事故發生，例如制訂保安措施防止外人擅自闖入服務單位及妥善存放危險物品（如藥物）
- 制訂設備維修保養程序及保存相關記錄
- 訓練職員和服務使用者如何正確使用有關設備
- 備有急救箱，指導職員如何使用急救用品

嚴重事故的處理方法：

- 制訂處理嚴重事故的書面程序，列明聯絡緊急醫療單位、運送受影響人士往醫院、通知家屬等步驟
- 制訂向外界解釋嚴重事故的書面程序
- 提供支援和輔導服務

- 完 -