

服務質素標準 13

服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。

- 13.1 服務單位備有確保服務使用者的私人財產權利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。
- 13.2 如情況合適，服務單位應讓服務使用者有機會將私人財物存放在安全妥當的地方，或通知服務使用者小心保管自己的私人財物。
- 13.3 如服務單位有責任向服務使用者收款及/或代服務使用者管理其金錢及其他貴重物品，應制訂適當的程序和監管方法，並嚴格執行。

A. 服務質素標準 13 概要 —— 私人財產

服務質素標準 13 闡釋服務使用者的私人財產權利，尤其著重訂明他們在私人物品、私人財物、金錢和貴重物品方面享有的權利，並闡述服務單位管理這些物品所負的責任。這標準訂明服務單位被期望採取甚麼措施，以保護服務使用者的私人物品、私人財物、金錢和貴重物品。

B. 符合服務質素標準 13 的基本條件

服務單位要符合此標準，必須：

1. 訂立書面政策和程序，保護服務使用者的私人物品，並在適當的情況下保障他們不讓他人共用其私人財產的權利；
2. 確保有關政策及程序可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽，且服務使用者已被告知擁有私人財產的權利；
3. 備有安全方便的地方，供服務使用者存放私人財物，或實行適當方法，通知服務使用者小心保管私人財物；
4. 如服務單位有責任收取及 / 或管理服務使用者的金錢及其他貴重物品，應以書面制定適當的程序和監管方法，當中包括：
 - 在何種情況下服務單位會收集及 / 或管理服務使用者的金錢（包括收取捐款 / 費用），
 - 以何種方式收集及 / 或存放服務使用者的金錢，以及在監管其錢財運用方面的程序，
 - 備存適當記錄及設定帳目管制；
5. 確保上述政策、程序及機制落實執行。

服務質素標準 13 規定服務單位必須編寫簡單的政策聲明，說明如何保護服務使用者的私人財產及金錢。

在任何情況下，服務單位均應編寫簡單的程序，讓職員、服務使用者及其家屬清楚知道如何處理私人財物。

若服務單位有責任收取或管理服務使用者的金錢及其他貴重物品，應以書面制定更詳細的程序。

C. 有助於服務單位符合服務質素標準 13 的資源

本手冊載有以下文件：

- 適用於制定保護服務使用者私人財產及金錢政策的指引；及
- 適用於制定管理服務使用者財物及金錢程序的指引。

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；
- 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。

服務單位必須緊記本手冊提供的資源文件只作為指引。服務單位可因應本身的服務性質、運作情況和服務使用者的需要，自行制定本身適用的政策及程序。

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。

適用於制定保護服務使用者私人財產及金錢政策的指引

1. 簡介

本指引旨在列出服務單位應在政策中訂明的各項事項。你應細閱各事項，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

A. 政策目的

在這部分，服務單位須說明制定政策的目的。該政策及相關的指引是為了：

- 建立綱領，使服務單位符合服務質素標準 13 的要求；
- 鑑定服務單位在保護服務使用者的私人財產（如有）方面所負的責任；
- 鑑定服務單位在收取或管理服務使用者的金錢及其他貴重物品（如有）方面所負的責任；
- 訂明服務使用者及／或其家屬對私人財產及服務使用者的金錢所負的責任；
- 訂明服務單位會實施適當的策略，讓服務使用者及其家屬知道在保管私人財物方面所負的責任；及
- 列出可能適用於所屬服務單位服務使用者類別的其他條例或規例。（例如，《一九九七年精神健康（修訂）條例》訂明監護令的有效期和效力。）

B. 私人財產的定義

整份政策文件的用語必須附有定義，這些用語可以包括：

- 一般個人物品，如衣服、梳洗用品、煮食用具、供消遣的物品（例如收音機）；
- 重要的個人文件，如身分證、社會保障文件及出生證明書；
- 服務使用者的金錢（包括現金及銀行存款）；及
- 貴重物品，如珠寶。

C. 宗旨

服務單位提供的服務類型各有不同，因此亦各有不同的政策宗旨，例如，提供住宿服務的機構有責任代服務使用者保管及保護私人財物，而日間幼兒園應勸喻兒童的家屬不要將私人財物留在園內。

在這部分，服務單位必須說明其在保管及保護服務使用者私人財物方面的基本宗旨。

D. 政策

在這部分，服務單位必須說明其關於私人財物的政策。該政策應陳明服務單位如何處理不同類型的私人財物。

有關私人財物的政策，主要取決於服務單位提供的服務類型。

E. 相互參照

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，以及所起的相互參照作用。例如，此政策可能影響服務使用者申請接受服務和退出服務的政策、保密政策或處理投訴的政策。

F. 行政事宜

在這部分，你必須訂明：

- 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。

適用於制定管理服務使用者財物及金錢程序的指引

1. 簡介

本指引旨在列出服務單位應在程序中訂明的各種事項。你應細閱各事項，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. 內容

服務單位應細閱下文建議的內容，並作出適當修訂，以配合本身的需要。

A. 本指引的目的

本指引的主要目的，是說明服務單位已作出甚麼安排，以協助服務使用者管理私人財物，並闡釋服務使用者在私人財產方面的權利和責任。

B. 指引

i) 保護服務使用者的私人物品

- 服務單位提供甚麼設施，供服務使用者存放私人物品；
- 誰人負責管理私人財物；
- 誰人可取得私人財物（亦即誰人有開啟儲物櫃的鎖匙）；
- 提供存放重要或貴重物品的保險箱；及
- 遺失及損壞私人財物的處理方法。

ii) 使用私人物品

- 哪些私人物品可作公家物品使用；及
- 必須先取得服務使用者同意，才可將私人物品作公家物品使用。

iii) **讓服務使用者知道必須看管自己的財物，以及知悉其私人財產的權利和責任**

- 如何讓服務使用者知道服務單位有提供存放私人財物的設施；及
- 如何讓服務使用者知道必須看管自己的財物，以及知悉其私人財產的權利和責任。

iv) **管理服務使用者的金錢和貴重物品**

- 服務單位在何種情況下會為服務使用者存放、保管和管理金錢及貴重物品；
- 收款方法；
- 金錢及貴重物品的保管方法（例如，存入銀行戶口或保險箱）；
- 誰人可以批准動用服務使用者的金錢；
- 未經服務使用者同意而可代其動用的金額；
- 款項可作的用途；
- 在何種情況下需要得到服務使用者、監護人或家屬的批准；
- 保存紀錄（例如發票、分類帳簿等）；
- 提供可用款項的資料；及
- 會計管理方法。

C. 行政事宜

在這部分，你必須訂明：

- 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 -