



服務質素標準 16：免受侵犯

(一) 目的

確保服務使用者的安全受到保障，不致受到任何形式的侵犯，並讓本會所一旦懷疑服務使用者及其他職員被侵犯時，能根據此政策內的各項處理程序和步驟辦理。

(二) 侵犯的定義

- 2.1 身體侵犯(Physical Abuse)及性侵犯(Sexual Abuse)可參考社會福利署的虐兒個案處理程序內第一章的定義(Chapter 1, Procedures for Handling Child Abuse Case, Revised 2007, SWD，可參考本SQS的CD-ROM)及香港法律。
- 2.2 言語侵犯(Verbal Abuse)或恐嚇：泛指任何人蓄意向某一方說出一些詆譏性、羞辱性、恐嚇性或侵犯性的言語，令對方恐懼或有被羞辱、侵犯的感覺。
- 2.3 由於不同類型的侵犯形式眾多，難於全面性地概括定義，若同工遇上上述問題，可交由會所主任、執行幹事/協調幹事諮詢法律界專業人士，才作定判。

(三) 政策

- 3.1 本會所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，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。
- 3.2 本會所確保職員知道保障服務使用者免受侵犯權利的政策及程序，並在接獲舉報後確實地執行。
- 3.3 盡力為服務使用者，同工和訪客提供安全的環境，免受任何形式的侵犯，包括言語上、身體上和性侵犯等傷害，並讓服務使用者有適當機會提出有關關注。
- 3.4 本會所會以全面、積極和謹慎的態度，處理和解決發生於同工或服務使用者身上的侵犯。

(四) 執行情序

4.1 服務者使用者注意事項

- 4.1.1 服務使用者應採取適當的預防措施及遵守會所的各项守則或須知以免受侵犯，確保安全。
- 4.1.2 服務使用者權益須知及使用活動室守則等，會於會所內存檔、借閱或張貼。(SQS 16.1, SQS16.2)
- 4.1.3 服務使用者於遇到事故時應作出舉報及作証，本會所將提供合理的協助。
- 4.1.4 凡屬長期組員自行使用房間而沒有其他人士監督者，則需要填寫「服務使用者自行使用房間登記表」(SQS16.3)，以確保他們知悉避免出現潛在的侵犯/被侵犯風險。

4.2 預防及處理侵犯程序

4.2.1 預防性工作

- a. 會所會於單位內部份地方設置閉路電視，以預防或及早處理任何的侵犯事件。
- b. 在會所內的小組輔導室及面談室設有警鐘，以便同工及服務使用者求助。
- c. 在會所內宣傳有關防止被侵犯或保護自己的主題，以提高服務使用者對侵犯事件的警覺性。

4.2.2 對同工及導師之指引

- a. 同工及導師必須在入職前申報是否有任何牽涉任何性罪行的紀錄。有關資料可參閱警務處「性罪行定罪紀錄查核指引」。
- b. 當值主任必須不定時巡查會所房間，確保沒有侵犯事件發生。
- c. 同工有責任提醒服務使用者，如何免被侵犯的預防方法和應有的權利。
- d. 同工帶領活動時，須警惕服務使用者不能帶任何危險物品及遵守規則。
- e. 同工須注意處理侵犯事件之的處理程序。
- f. 同工及導師必須注意與服務使用者接觸的道德操守，不應有超越服務需要的聯繫。若有疑問，應尋求直屬上司（同工適用）及負責導師項目之負責同工（導師適用）的意見，並於入職前簽署有關須知（SQS 16.5 及 SQS16.6）。

- 4.2.3 本會所會定時透過會議、督導、分享，以提昇職員對此政策的了解及對此類事件的警覺性。

4.3 懷疑被侵犯的處理程序

4.3.1 若同工被懷疑侵犯服務使用者

- a. 應立刻終止該同工對該當事人的服務，並轉介其他社工處理。
- b. 會所主任會作進一步的調查和跟進。
- c. 鼓勵當事人填寫「意外及特別事故記錄表」(SQS 9.6)，並讓當事人知悉會所會於指定日期內調查及處理事件。(參考「處理服務使用者投訴被侵犯」流程圖)(SQS16.3)。事件結束後，須填寫處理進度。
- d. 若有需要會聯絡當事人家長或監護人。
- e. 會所主任按個別事件的需要作 SQS15 投訴程序或交由警方處理。
- f. 若事件交由警方處理，單位需協助警方調查。
- g. 會所主任將委派另一社工提供服務予該被侵犯者。

4.3.2 若懷疑服務使用者侵犯其他服務使用者

- a. 負責社工應按事件需要而終止活動，並可參考「處理服務使用者投訴被侵犯流程圖」(SQS16.3)調查及處理事件。
- b. 負責社工應向當值主任交待和徵詢意見，視乎嚴重程度並書寫「資訊記錄簿」或「意外及緊急事故記錄表」(SQS 9.6)以作日後跟進和存檔之用。
- c. 若事態嚴重，應交由會所主任處理。若侵犯者/被侵犯者未滿十八歲，同工會因應事件的嚴重性而決定跟進程序。若通知家長後，則由家長與單位共同討論是否交由警方處理。
- d. 若侵犯事件屬嚴重者，負責同工必須通知其家長。在處理過程中了解事件屬輕微事件，或難以追查何人為侵犯者，則因應事件個別狀況而決定應否通知家長。如決定不需通知時，也必須把有關處理過程須予以記錄。
- e. 整個調查及跟進過程應儘快進行及完成，以減低對任何一方的傷害。

4.3.3 為確保受侵犯者的私隱得到保障，一切處理方法和程序皆以保密原則進行。除遇特別情況如涉及人身安全及法庭傳召等外，所有資料的公開必須得到被侵犯者或其家人同意。在處理事件期間，受侵犯者有權要求提供適當的輔導；而同工亦應小心評估受侵犯者的情緒而主動提供服務輔導或轉介。

(五) 檢討及修訂

本會所須每兩年最少一次檢討此服務質素標準的內容及實施情況，作出修訂及更新。



活動室借用守則(同工參考)

1. 負責同工必須向房間借用管理的同工進行登記，以知會其他同工有關借用情況。
2. 除已編定的常規性課程、小組及程序外，借用以先到先得為準，而以填寫借用房間記錄或通知負責同工的時間為確認，若遇相撞情況，負責同工互相協商。
3. 會員使用活動室期間，在一般情況下，須有社工/中心職員/導師/被委派的合適人士 (如制服小組合資格領袖)管理，以提供適當的支援。
4. 為避免會員之間產生言語和身體的衝突，負責社工應在借用房間前，*提醒會員遵守會所規則，以確保會員在安全的環境下進行活動。*
5. 負責同工不應安排男女會員單獨留在活動室或面談室內。為了保障會員免受侵犯，若個別會員必須單獨留在指定房間，負責同工必須經常巡查及留意該些會員的情況。
6. 除了專業面談及特別需要外，任何情況下，各房間的窗戶不可全部遭到阻擋。當值主管及其他同工應特別留意有否房間的窗戶被完全遮擋，若發現此情況出現，須第一時間開門瞭解情況。故此，若同工有需要使用房間而完全遮擋窗戶，須到詢問處取用指定「請勿打擾」門鎖牌，讓當值同工知悉。
7. 負責同工應提醒會員在活動進行期間，請勿粗言穢語、飲食(除獲合理授權外)、吸煙、追逐和喧嘩。(藍天、白雲及鋼琴室由於鋪上地毯，任何情況下均不可飲食，清水除外)
8. 負責同工應提醒會員在活動進行期間，不能進行任何非法或不道德行為。若出現任何上述行為，本中心會立刻終止活動。事態輕微者，使用者會被考慮取消日後借用資格。事態嚴重者，將考慮交由警方調查和處理。
9. 負責同工若懷疑會員被同工或其他人侵犯(言語、身體、精神和性侵犯等行為)應立刻終止活動和評估當時情況，事態輕微者，可交由當值主管/會所主任處理。事態嚴重者，例如打架、傷人或性侵犯等行為，負責社工應即時通知當值主管/會所主任和案主的家人，決定是否報警，並書寫「意外及特別事故記錄表」(SQS9.6>。

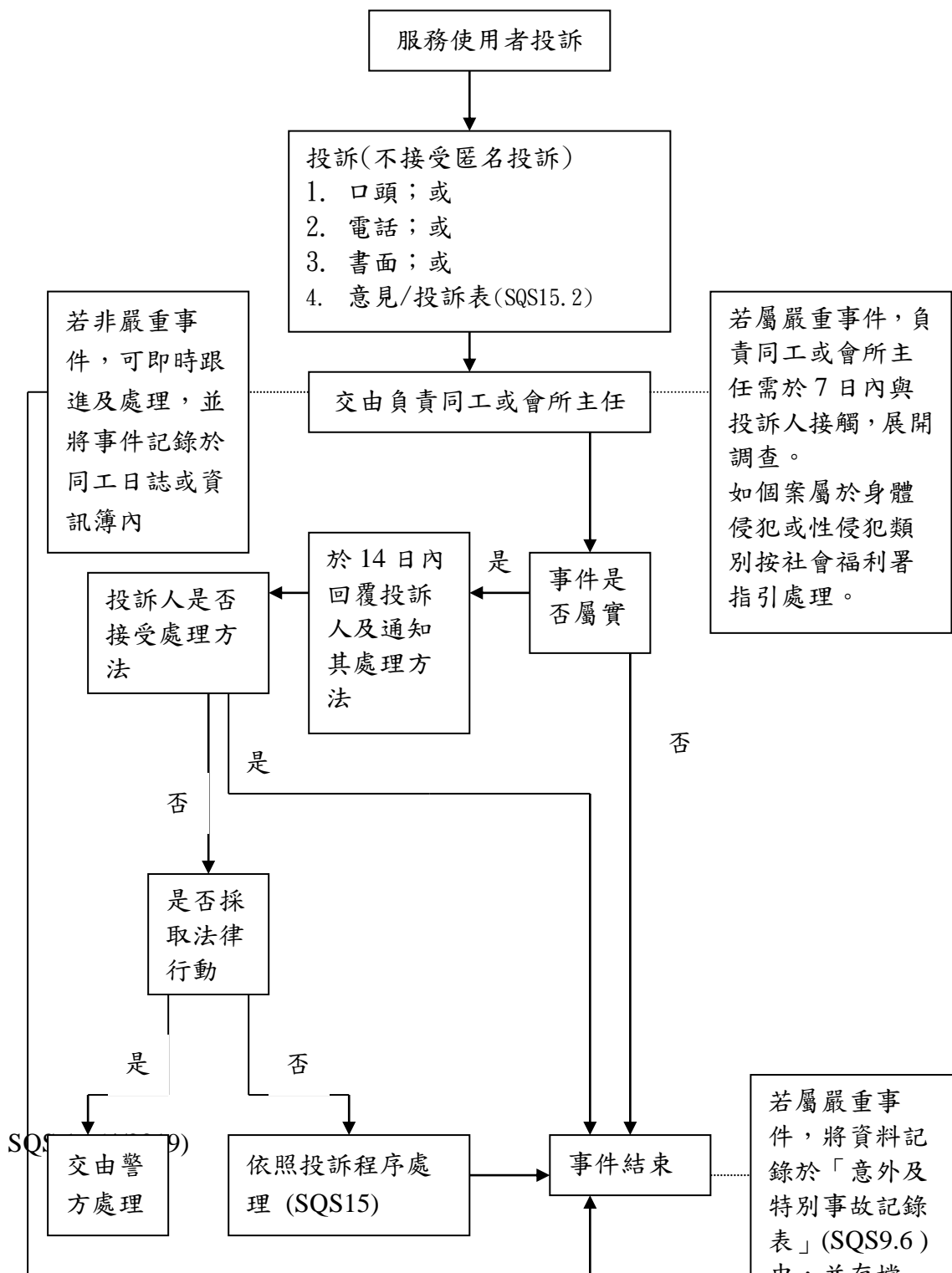


會員使用活動室守則

1. 使用活動室期間，在一般情況下，須由社工/中心職員/導師陪同或定期巡查。(制服小組領袖除外)
2. 活動進行期間請勿粗言穢語、吸煙、追逐、喧嘩及飲食（獲批准進行飲食的活動除外）。
3. 活動室或本會所內的遊戲機、儀器和影音等器材，須由負責社工或職員指導下才能使用。(若屬經常使用者，則可於獲得負責社工同意下自行應用)
4. 會員使用活動室期間，不能進行任何非法或不道德行為。若有任何上述行為，本會所將立刻終止活動。事態輕微者，會考慮取消其日後借用資格；事態嚴重者，將會交由警方處理。
5. 會員應明白其應有責任，愛惜會所內一切設施；於使用活動室後，除被通知不需要關上電源外，請關閉所有電掣及房門，並確保房間的整齊清潔，桌椅回復原狀。
6. 使用者不可以任何方法遮擋房間的全部窗戶，以確保使用者的安全。若在活動室內遇到任何危險，須大聲呼救。



<處理服務使用者投訴被侵犯>流程圖





僱員與服務使用者關係須知

本人明白和願意遵守以下的守則：

1. 在任何情況下，不論是經雙方同意、單方滋擾或以強迫方式，僱員不可與服務對象進行任何涉及追求、戀愛關係的活動和性接觸。
2. 僱員不得濫用與服務對象的關係，藉以取得個人資料作超越工作需要的接觸。如有疑問，應尋求直屬上司的意見。
3. 僱員與服務對象有任何工作接觸，應遵守香港中華基督教青年會各級員工道德操守指引（二零零零年三月制訂）為準。

僱員姓名：_____

僱員簽署：_____

日 期：_____



服務提供者與服務使用者關係須知

本人明白和願意遵守以下的守則：

1. 在任何情況下，不論是經雙方同意、單方滋擾或以強迫方式，服務提供者不可與服務對象進行任何涉及追求、戀愛關係的活動和性接觸。
2. 服務提供者不得濫用與服務對象的關係，藉以取得個人資料作超越工作範疇以外的接觸。如有疑問，應尋求負責職員的意見和指引。

服務提供者姓名：_____

服務提供者簽署：_____

日 期：_____



香港中華基督教青年會

天水圍天澤會所

實習學生與服務使用者關係須知

本人明白和願意遵守以下的守則：

3. 在任何情況下，不論是經雙方同意、單方滋擾或以強迫方式，實習學生不可與服務對象進行任何涉及追求、戀愛關係的活動和性接觸。
4. 實習學生不得濫用與服務對象的關係，藉以取得個人資料作超越工作範疇以外的接觸。如有疑問，應尋求負責職員的意見和指引。

實習學生姓名：_____

實習學生簽署：_____

日期：_____