

香港復康會社區復康網絡

標準十四：私隱和保密

目的：

確保服務使用者之私隱及保密權利受到尊重和保護。

定義：

1. 有關私隱權利

指服務使用者在接受服務時免受滋擾及在參與活動過程中，不會受到外界干擾，而活動過程不會被人偷窺或竊聽。

2. 有關保密權利

指一切有關服務使用者之文字或言語資料，只會與本會的指定同工或其他有需要為服務使用者提供服務的專業人士溝通。

政策：

1. 在處理服務使用者之個人資料事宜，同工必須依據本會於 2000 年 10 月公布之「服務使用者資料處理守則」行事；而在第一次(包括電話或親臨)獲取服務使用者個人資料時必須以口頭徵得服務使用者同意才可索取及保存其個人資料。而服務單位須於報名/接待處張貼「個人資料私隱權利簡介」通告，並知會服務使用者有關通告。倘有需要時，負責同工可要求服務使用者填寫/補填「個人資料收集聲明」。確保服務使用者之私隱及尊嚴受到尊重。
2. 為服務使用者提供個人照顧服務時，需保護服務使用者之私隱和尊嚴。
3. 同工必須執行本會之有關政策和程序（請參閱本會之「服務使用者資料處理守則」、「個人資料私隱權利簡介」單張及「服務質素標準十四」之政策），確保所有有關服務使用者之資料絕對保密（遇特殊情況，如事件涉及人身安全及法庭傳召等，則服務單位在知會服務使用者或家人後，可酌情處理）。
4. 服務使用者之檔案和個人資料，均只會給予有需要知悉該等資料之指定同工和高級經理所授權的人士查閱和使用。
5. 服務單位應通過有效渠道，例如：通告等令服務使用者知悉其在這方面的權利。

程序：

1. 有關索取、儲存和使用服務使用者之個人資料方面：

- 1.1 同工必須按本會頒佈之「服務使用者資料處理守則」、「個人資料私隱權利簡介」單張所載有關指引執行。
- 1.2 同工須根據「服務質素標準十」之政策規定，在提供或轉介服務使用者之個人資料予其他人士或機構時，必須事前得到服務使用者之同意。
- 1.3 一切有關服務使用者的資料包括會員資料、義工資料及參加者之個人資料，應盡可能存放於有鎖之櫃桶內或存放於文件套內，而有關個人資料不得外露。在使用有關資料時，只容許指定同工或高級經理所授權的人士查閱或使用；此外，除非必要，同工不能擅自將服務使用者之個人資料包括檔案紀錄帶離服務單位。倘有需要，同工必須將有關資料或檔案紀錄放在公文袋內，確保資料不會輕易外泄。
- 1.4 同工儲存、查閱及銷毀服務使用者個人資料時，應依照以下的指引處理：
 - 各服務單位內之電腦主要供給同工或所授權人士處理與工作有關的文件。未經授權人士，不能使用服務單位的電腦。而同工在使用電腦時須按照「電腦使用手冊」程序進入及退出(Login and Logout)。
 - 服務單位內之同工會獲發「進入電腦系統」密碼，同工必須妥善保管，不應隨便讓他人知悉。
 - 同工應避免將服務使用者的資料儲存於外置記憶體，倘有需要，應採取適當措施加密及避免遺失或資料外洩。
 - 如使用電郵傳送有服務使用者之個人紀錄/資料，請以「附件檔案」(Attached file)儲存，並應在電郵中註明有機密資料。
- 1.5 同工須確保公眾人士或服務使用者不能擅自進入服務單位的辦公室，以避免有關服務使用者之資料外洩或被盜取的機會。服務單位可用告示「職員辦公室，非請勿進」或口頭形式告知各服務使用者。倘有個別義工需接觸該等個人資料，負責同工須提醒該義工嚴格遵守保密原則。
- 1.6 除遇特殊情況外，服務使用者所提供的個人資料應予以保密。此外，同工不應在不適當的地方（如公眾場所）討論服務使用者的情況。倘若在服務單位內與服務使用者進行輔導或面談時，應選擇合適房間進行。至於需要進行電話輔導或面談時，同工亦應將聲量調低，以保障服務使用者私隱。
- 1.7 除遇特殊情況外(例如大型社區活動)，同工倘需在活動時進行拍攝

相片，必須徵得被拍照者口頭同意，方可進行。至於在小組或課程時進行錄影作教學及訓練用途，同工必須獲得參加者書面同意 (P-019)，方可進行。

1.8 為滿足「個人資料(私隱)條例」法例第 486 章有關“個人資料在直接促銷中的使用”規定，在郵寄有關活動宣傳品予服務使用者或機構時，必須使用印有「更改資料通知」(A-052)的封紙包裝。

2 有關為服務使用者提供個人照顧服務/活動方面：
服務單位性質不提供個人照顧服務。倘同工有需要協助行動不便人士如廁時，請留意「協助有需要人士如廁」指引。

3 其他

3.1 有關服務使用者的私隱及保密權，單位會以告示形式將「服務使用者權益及須知」告知其權利。

3.2 若服務使用者認為私隱或保密權受到侵犯而向本會或服務單位投訴，本會根據「服務質素標準十五」的政策及程序處理。

檢討及修訂：

撰寫日期：	2000 年 10 月
生效日期：	2001 年 2 月
發佈：	由高級經理於同工會議上向各同工發佈，並於發佈後兩星期內陳列於服務單位內供公眾閱覽
最新檢討及修訂日期：	2018 年 6 月
下次檢討：	高級經理會議於 2020 年 6 月底前檢討有關政策

香港復康會社區復康網絡

服務使用者資料處理守則

目的：

為尊重及保障服務使用者的私隱，各同工必須嚴格遵守下列守則處理有關服務使用者個人資料。

守則條文：

1. 服務單位內所有服務使用者的個人資料，只限於與個案/活動有關的同工和中心經理所授權之人士查閱及使用。
2. 所有涉及服務使用者個人檔案的資料及文件或有關小組組員的資料，不得隨處擺放或留在沒有同工管理的地方，應妥善存放於有鎖的櫃內或存放於“快勞”套內，而有關個人資料不得外露。
3. 如非必要，同工不得將服務使用者的個人檔案帶離服務單位。倘有需要，同工必須將有關資料或檔案紀錄放在公文袋內，確保資料不會外泄。
4. 所有涉及服務使用者個人資料的草稿/廢紙，包括活動報名表，應即時毀碎，切不可再用。
5. 同工在徵得服務使用者的口頭/書面同意後，才可發放有關其個人資料予其他人士/團體。
6. 除遇特殊情況外(例如大型社區活動)，同工倘需在活動時進行拍照，必須徵得被拍照者口頭同意，方可進行。
7. 至於在小組或課程時進行錄影作教學及訓練用途，同工必須獲得參加者書面同意 (P-019)，方可進行錄影。
8. 在發放服務使用者個人資料前，必須先清楚了解要求資料者的身份及所需資料的用途。若有疑問，須請示高級經理。
9. 同工不可在不相關的第三者面前或在公共場合討論或披露服務使用者的個人資料。
10. 同工若違反上述守則，機構會向有關同工作出警告，嚴重者包括紀律處分有關同工。

撰寫日期： 2000年10月
生效日期： 2001年2月
發佈： 由高級經理於同工會議上向各同工發佈，並於發佈後兩星期內陳列於服務單位內供公眾閱覽
最新檢討及修訂日期： 2018年6月
下次檢討： 高級經理會議於2020年6月底前檢討有關政策

香港復康會社區復康網絡

協助服務使用者如廁及更衣指引

目的：

確保需要協助如廁及更衣的服務使用者得到合適的照顧，其個人的私隱受到尊重。

指引條文：

1. 同工應在取得服務使用者同意下方可協助其如廁及更衣等個人照顧工作。
2. 必須由同性別同工協助有需要服務使用者如廁及更衣，避免尷尬及發生不必要誤會或侵犯。倘情況特殊，例如只得一位同工，則盡可能安排同性別義工協助。
3. 當服務使用者進入廁所後，必須關上廁門，方可協助其脫衣及更衣。

撰寫日期： 2000 年 10 月
生效日期： 2001 年 2 月
發佈： 由高級經理於同工會議上向各同工發佈，並於發佈後兩星期內陳列於服務單位內供公眾閱覽
最新檢討及修訂日期： 2018 年 6 月
下次檢討： 高級經理會議於 2020 年 6 月底前檢討有關政策

香港復康會社區復康網絡 服務使用者權益及須知

服務使用者權益

1. 私隱及保密權受到尊重及保障；遇特殊情況，如事件涉及人身安全及法庭傳召，則本會在知會服務使用者或家人後，可酌情處理
2. 索閱有關服務單張
3. 借閱本會各項「服務質素標準」政策文件、服務統計數字及財政報告
4. 索閱、更新及修正其個人資料
5. 參與服務需要評估
6. 繳交費用後，獲得簽發收據
7. 對本服務單位的同工、服務、設施等，有權提供意見及投訴
8. 懷疑權益或身心受到侵犯，可向經理投訴
9. 有權拒絕接受服務或轉介
10. 未經物主同意，本服務單位不會將其個人物品供他人共用

使用本服務單位設施/逗留在本服務單位須知

1. 不得擅自翻閱服務單位文件，除得到負責同工批准
2. 不得擅自取他人財物
3. 不得攜帶違法或危險物品到本服務單位或參與活動
4. 請小心使用服務單位設施及物品，如有損壞，服務單位有權要求賠償
5. 請小心保管個人財物
6. 請勿存放個人物品於本服務單位；如發現遺留物品將按作失物處理
7. 請勿粗言穢語、追逐、喧嘩或騷擾其他活動參加者
8. 未經授權，請勿進入職員辦公室
9. 請勿攜帶貴重物品及動物到本服務單位或參與活動
10. 請保持地方清潔
11. 請勿在中心內吸煙

撰寫日期： 2000年10月
生效日期： 2001年2月
發佈： 由高級經理於同工會議上向各同工發佈，並於發佈後兩星期內陳列於服務單位內供公眾閱覽
最新檢討及修訂日期： 2018年6月
下次檢討： 高級經理會議於2020年6月底前檢討有關政策

香港復康會社區復康網絡 個人資料銷毀程序

1. 所有存於服務單位內之個人資料紀錄文件，如有需要銷毀，需交由中心經理核實後，並指派同工利用碎紙機將文件銷毀。

撰寫日期： 2007 年 4 月
生效日期： 2007 年 4 月
發佈： 由高級經理於同工會議上向各同工發佈，並於發佈後兩星期內陳列於服務單位內供公眾閱覽
最新檢討及修訂日期： 2018 年 6 月
下次檢討： 高級經理會議於 2020 年 6 月底前檢討有關政策