

標準十六：免受侵犯

目的：

1. 確保同工於服務單位內和單位外提供服務時，令服務使用者的安全受到保障，不致受到任何形式的侵犯。
2. 確保服務使用者免受侵犯/性騷擾的權利獲得尊重。
3. 確保服務使用者及同工知悉及遵行疑被侵犯事件之處理程序。

侵犯的定義：

1. 言語侵犯(Verbal Abuse)或恐嚇：泛指同工或服務使用者之間蓄意向某一方說出一些詆譏性、侮辱性、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. 身體侵犯(Physical Abuse)：意指施行嚴重體罰、燒灼或下毒，而導致他人身體受到任何非意外的傷害。詳細解釋可參考社會福利署之虐兒個案處理程序內第一章之定義(Chapter 1, Procedures for Handling Child Abuse Case, Revised 1998, SWD)。
3. 疏忽照顧：未能在衣服、食物、居住、醫療或教育方面提供充份的照顧及培訓，或強迫他人從事一些與其能力不符的工作。
4. 性侵犯(Sexual Abuse)：指牽涉他人或唆擺其進行的非法性活動；或雖不屬違法，但所牽涉的人不能作出知情同意¹的性活動，又或未經當事人同意，即屬性侵犯。
5. 精神虐待：任何疏忽或蓄意的行為，最終導致他人在行為、智力、情緒或身體功能上受到即時或永久性的傷害，都屬精神虐待。
 - i. 排斥：個人價值不被認同，經常受到言語間的苛刻批評、無故的辱罵、羞辱性的懲罰、取笑及冷漠的對待。
 - ii. 孤立：妨礙他人得到正常的社交機會，如被禁閉在屋內，不讓其與外界接觸。
 - iii. 威嚇：以恐嚇的言詞或極端苛刻的方法，至使他人產生強烈的恐懼，並覺得安全長期受到威脅。
 - iv. 誤導：向他人灌輸錯誤的意識及思想，導致他們傾向以一些負面的方法去解決問題，如使用暴力、自毀、自殺等。
 - 1 任何依賴他人照顧、發展不成熟的人士，假如牽涉入他/她們不能完全明白的性活動，即視作為不能作出「知情同意」。舉例來說，如果兒童為了換取零

食或金錢而牽涉入性活動，則即使該名兒童向施虐者表示「同意」，也不能認為該名兒童已作出「知情同意」。

6. 歧視：指因性別、懷孕、婚姻狀況、家庭崗位、殘疾及種族而受到直接或間接的歧視
7. 性騷擾：指一些涉及「性」的冒犯行為，而此等行為不為當事人所接受，而且令當事人感到受辱及害怕。下列任何一種行為均可能構成性騷擾。
 - i. 不受歡迎的身體接觸，如擁抱、親吻
 - ii. 觸摸
 - iii. 盯著看或擠眉弄眼
 - iv. 被人摩擦身體
 - v. 不斷追問別人的私生活
 - vi. 使人反感，涉及「性」的手勢
 - vii. 淫褻電話
 - viii. 有關「性」的嘲笑或辱罵
 - ix. 展示明顯與「性」有關或帶淫褻性的物品
8. 殘疾騷擾：殘疾騷擾是基於某人的殘疾而作出的不受歡迎的行徑，而一名合理的人在考慮所有情況後，將預期該殘疾人士會因為該作為而感到受冒犯、侮辱或威嚇。
 - i. 與殘疾有關、冒犯性的笑話、譏諷或評論
 - ii. 辱罵，不論是口頭或是以書面方式，例如字條、電郵或塗鴉等
 - iii. 模仿殘疾人士的特徵、舉動
 - iv. 含貶意或不禮貌的說話或行為
 - v. 不必要地查問與其殘疾有關的私人問題
 - vi. 基於對殘疾人士的能力或需要協助的定型觀念，以說話或行為作出評論
9. 種族騷擾：種族騷擾基於某人的種族而歧視、騷擾及中傷該人。
 - i. 含貶意或不禮貌的說話或行為
 - ii. 涉及種族、口音、文化或食物傳統等冒犯性的笑話、譏諷或評論
 - iii. 欺凌、排斥
 - iv. 展示與種族主義有關之物品、圖片或文字標語等
10. 使人受害的歧視：基於某人根據反歧視法例規定的違發行為而作出或擬作出投訴、採取法律行動或當投訴證人，而受到較差的待遇。
11. 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，可交由高級經理或諮詢法律界專業人士，才作定斷。

政策：

服務單位承諾，竭力預防各類虐待事件的發生，包括身體虐待、疏忽照顧、性侵犯、性騷擾、殘疾騷擾、種族騷擾及精神虐待。

1. 服務單位有責任並確保：
 - i. 服務使用者、同工及訪客不會受虐或施虐。
 - ii. 同工對各類虐待之類別的癥狀提高警覺，並根據本會政策及程序處理有關事件。
2. 服務單位已制訂相關處理指引及投訴程序(請參閱服務質素標準十五)，以處理懷疑受虐待事件。本會亦確保各服務單位的同工認識本會保障服務使用者有關權利的方針。
3. 在處理懷疑虐待事件過程中，當事人的權益將予高度重視。任何調查會以謹慎的態度，公平和不偏私的原則處理，亦會依據服務單位就個人私隱條例及保密原則審理，使個人的尊嚴和私隱得到保障。
4. 服務單位會採用下列策略預防可能之虐待事件，包括：
 - i. 制訂及執行社區復康網絡「處理虐待事件政策及程序」。
 - ii. 提供定期相關的訓練，作為同工入職導向訓練的一部份。
5. 各服務單位應透過日常運作之安排、同工紀律處分方法以配合有關政策，預防有關事件之發生。

預防及處理侵犯程序：

1. 預防性工作：倘懷疑有服務使用者被侵犯，同工應提醒服務使用者，免被侵犯的預防方法和應有的權利，當中可包括為服務使用者提供有關訓練及輔導，灌輸其互相尊重和平等交往的觀念。
2. 高級經理或中心經理應透過督導、分享或提供訓練機會予同工，以提昇其對此政策的了解及對此類事件的警覺性。
3. 單位應以告示形式(例如服務使用者權益及須知等)令服務使用者知悉其責任、權利、有關政策及投訴方法/程序。相關文件「防止性騷擾守則」。
4. 懷疑被侵犯的處理程序：
 - i. 若懷疑同工侵犯服務使用者，其直屬上級應立刻終止該同工對此當事人的服務，並轉介其他專業同工處理，事件即交由高級經理作初步調查及以投訴程序 CRN-SQS-QP-014 處理，並須填寫「服務意見表格」(ADM F003)；如事件屬實，高級經理會聯同總監(復康)作進一步的跟進和調查。調查期間，該同工可能被停職，若事件屬實，會方會紀律處分該同工。若事態嚴重，本會會考慮解僱該同工及/或交由警方處理
 - ii. 若懷疑服務使用者侵犯其他服務使用者的情況出現，負責同工應在盡快時間內(在活動完結後的 24 小時)進行調查，並向中心經理交待、徵詢意見和填寫「意外事故報告」(ADM F002)以作存檔之用。如事件之性質輕微，負責同工應立即

口頭警告有關侵犯者或要求其自願退出服務或執行非自願退出程序 CRN-SQS-QP-011。倘事態嚴重者，通常指觸犯/牽涉刑事罪行，應諮詢高級經理或總監(復康)和被侵犯者或其家人的意見，決定報警或採取其他合適行動。如決定報警，事件處理結果交由司法部門定判。

- iii. 若懷疑服務使用者受到其他人士侵犯時，負責同工應即時向其了解情況並在有需要時給予適當輔導。倘事態嚴重者，通常指有人觸犯/牽涉刑事罪行，應諮詢高級經理或總監(復康)和被侵犯者或其家人的意見，決定報警或採取其他合適行動。如決定報警，事件處理結果交由司法部門定判。負責同工需於 24 小時內完成「意外事故報告」(ADM F002)並呈交予高級經理審閱。如事態並不嚴重，負責同工應提醒當事人有關被侵犯的知識、評估其安全程度和如何保障避免再次被侵犯。
- iv. 若同工懷疑被服務使用者侵犯，中心經理與有關同工討論後，可考慮由另一負責同工跟進該服務使用者或甚至要求其自願退出服務或執行非自願退出程序 CRN-SQS-QP-011，事件交由高級經理或總監(復康)處理。若事態嚴重，通常指觸犯/牽涉刑事罪行，可交警方處理。事件亦需填寫「意外事故報告」(ADM F002)。

5. 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（如報警）必須得到被侵犯者或其家人同意。在處理事件期間，受侵犯者應獲得適當的輔導；而有關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。

參考資料：

1 - 4 項參考自「處理虐兒個案程序」1998 年社會福利署

7 項參考自性別歧視條例僱傭實務守則 平等機會委員會

最新檢討及修訂日期： 2024 年 6 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

下次檢討： 高級經理會議於 2026 年 6 月底前檢討有關政策