

2022年5月6日

討論文件

立法會福利事務委員會

檢討兒童住宿照顧服務

目的

本文件向委員闡述政府就兒童住宿照顧及相關服務的檢討工作，以加強監管，提升服務質素及保障兒童福祉。

前言

2. 為保護有福利需要的兒童及受法庭命令保護的兒童免於虐待、疏忽照顧或家庭暴力，政府為他們提供不同類型的兒童住宿照顧服務。個案社工會定期跟進有關兒童的情況，評估其福利需要，為他們擬備合適的住宿照顧計劃，適時檢視進度及制訂長遠福利計劃，包括協助安排有關兒童與家人或其他親屬團聚或接受領養等。

3. 香港保護兒童會「童樂居」事件引起社會關注兒童住宿照顧服務的質素和監管。政府痛定思痛，決定全面檢視留宿幼兒中心服務的監管、服務設計、其他相關住宿服務的內容，以至行政措施及法律框架等，並會聽取社會各界的意見，集思廣益，聯同持份者積極尋求改善方案。有關「童樂居」事件的跟進安排載於附件一。

服務概況

4. 兒童住宿照顧服務分為院舍服務及非院舍服務兩大類。院舍服務包括留宿幼兒中心（又稱留宿育嬰園及留宿幼兒園）、設有住宿服務的特殊幼兒中心、兒童院及收容中心、男／女童院及宿舍，而非院舍服務則包括寄養服務、兒童之家及輕度弱智兒童之家。上述服務共提供4 017個名額。各種服務的詳情載於附件二。

5. 為增加兒童住宿照顧服務名額，社會福利署（社署）計劃於2022-23年度增加54個兒童之家服務名額及七個緊急／短期兒童之家照顧服務名額。另外，社署由2017-18年度起分階段增加240個寄養服務名額，其中60個寄養服務名額已於2018年3月推出，餘下180個名額將分階段於未來三個年度陸續推出。此外，社署計劃於2029-30年度額外增加96個留宿幼兒中心的服務名額。

法定註冊要求及巡查制度

6. 幼兒中心（包括留宿幼兒中心及設有住宿服務的特殊幼兒中心）須遵從《幼兒服務條例》（第243章）、《幼兒服務規例》（第243A章）（《規例》）及《學前機構辦學手冊》（《手冊》）訂明的要求，包括按法例註冊及受政府規管。《手冊》提供綜合指引，協助營運機構了解提供優質兒童照顧的法定及監管要求。社署轄下的幼兒中心督導組（督導組）負責幼兒中心的註冊及巡查，以確保服務單位在人手、空間和設計、安全措施、照顧質素等方面符合法定要求。

7. 督導組視察主任至少每12個月到留宿幼兒中心及提供住宿服務的特殊幼兒中心¹進行六次突擊巡查。視察主任會在不同時段（包括辦公及非辦公時間）進行突擊巡查，並會按風險評估加密巡查的頻次。

8. 視察主任巡查幼兒中心時會視察及評估以下項目：

(a) 與照顧環境有關的項目

- 樓宇、消防、電器裝置及氣體安全（如適用）
- 空間和設計、通風及照明，以及整體環境安全等
- 安全措施的實施（例如火警演習、急救箱配備等）
- 兒童與職員的人手比例

(b) 與個別兒童狀況有關的項目

- 兒童的紀錄（包括個人健康及醫療、意外及特別事故等）

¹ 提供住宿服務的特殊幼兒中心的巡查頻次自2022年2月起由每15個月三次增加至每12個月六次。

- 兒童的行為及情緒
- 收集職員及兒童的意見（如可行）

9. 督導組如發現任何幼兒中心不符合要求，會按違規事項的性質及嚴重程度發出書面建議、警告或指示。如有關幼兒中心持續未能符合要求，可能會被檢控。如情況需要，社署署長可考慮取消相關幼兒中心的註冊。大部份幼兒中心均能在視察主任勸喻後，即時改善違規或不理想情況。2019-20至2021-22年度，督導組共發出11次書面建議、一次書面警告及一次糾正指示。自督導組於1976年成立至今，沒有幼兒中心因持續未能符合要求而被檢控或撤銷註冊。

10. 我們留意到上述巡查模式偏重與院舍環境有關的項目。這些與確保兒童安全有關的項目固然重要，但巡查清單上現時只有少數項目直接與兒童狀況有關，確有需要改善之處。

11. 此外，幼兒中心須根據《規例》聘請已註冊的幼兒工作人員。社署署長如認為申請人不適宜參與管理或受僱於留宿幼兒中心工作，可拒絕其註冊申請²。若該人士日後重新提出幼兒工作人員的註冊申請，社署會參考其過往的註冊記錄（包括被投訴、警告、除名等記錄），如認為該申請人不適宜受僱於幼兒中心工作，將拒絕其註冊申請。

《津貼及服務協議》的監察制度

12. 所有在整筆撥款津助制度下由社署資助的留宿幼兒服務須符合《津貼及服務協議》（《協議》）的要求，包括基本服務規定、服務量／服務成效標準及16項服務質素標準。《協議》列明社署對服務營運機構的責任及監察服務營運機構服務表現的角色，以及營運機構在《協議》下提供的服務種類、服務表現標準及資助基準。服務質素標準（載於附件三）訂明服務單位在管理和提供服務方面應達到的質素水平。

13. 在整筆撥款津助制度下，機構須建立有效的內部監管機制，務求及早發現缺失並予以矯正，機構須妥善監督和管理其轄下的

² 經徵詢法律意見，社署會待有關「童樂居」事件的司法程序完成後馬上就罪名成立的個案啟動除名程序。

服務單位，以符合《協議》的要求。社署以抽查形式進行預約或突擊探訪，評估機構有否遵守《協議》的條款和規定。如發現營運機構違反《協議》的條款和規定，社署會要求機構制定行動計劃，並在指定時間內落實糾正或改善措施，因應情況作出調查、發出警告及／或改善建議的信件，甚至考慮終止相關《協議》。

14. 社署除要求機構提交季度統計報告及年度自我評估報告外，社署轄下的津貼組會以每三年為一週期，隨機抽選服務單位進行預約或突擊探訪，評估及監察其服務表現。每個機構每三年最少有一個單位接受評估探訪。目前，由社署提供或資助的協議服務單位共有約3 300個。津貼組過往平均每個監察週期到約350個協議服務單位進行評估探訪。此外，津貼組亦會到所有新服務單位進行實地評估，以檢視其服務質素。在2018-21年度的監察週期³，津貼組曾就110個新服務單位進行評估探訪。就幼兒服務而言，津貼組在2018-21年度的監察週期中共探訪48個幼兒服務單位（包括新服務單位及在「特別探訪計劃」⁴下進行的探訪）。

15. 同期，社署引入風險為本的探訪安排，包括探訪未能符合基本服務規定或服務質素標準、或就服務表現事宜有需要跟進的協議服務單位。在2018-21年度的監察週期，津貼組曾探訪超過20個這類別的服務單位。

16. 津貼組會按相關《協議》內容，評估服務單位是否達到所訂明的要求，以及抽查部分服務質素標準的執行情況。評估主任會在服務單位實地觀察環境、審視政策文件和服務記錄，亦會與職員、管理層及服務使用者及／或其家人會面，了解服務單位的實際運作情況及收集意見。津貼組過往平均就每個被評估的服務單位進行約一至兩日的評估探訪，並會與大概三至四名職員、一至兩名管理層、三至四名服務使用者及／或其家人會面。就幼兒服務單位而言，評估主任在探訪時會觀察幼兒的行為表現，亦會安排面見或以電話聯絡他們的家人了解其狀況，並會檢視其日常活動記錄及作息安排，以查核他們是否獲得適當照顧。

³ 因應2019冠狀病毒病疫情，2018-21年度的監察週期延長12個月至2022年3月底。

⁴ 社署於2016-21年度開展「特別探訪計劃」，以五年時間探訪在過往週期未被探訪的單位，因應2019冠狀病毒病疫情，計劃週期延長12個月至2022年3月底。

17. 津貼組在2018-21年度的監察週期曾探訪約670個服務單位，其中52個為幼兒服務單位（包括風險為本和「特別探訪計劃」下安排的探訪）。這些服務單位大致符合基本服務規定及服務質素標準。有個別服務單位在推行服務質素標準上有待改善，例如應更清晰列明職員的職責、增加消防演習的次數、加強收集服務使用者的意見、為員工提供更多培訓等。

18. 上述評估模式著重要求機構建立自我評估及監管機制。雖然社署會要求機構定期提交報告，並透過抽查方式進行探訪，但每個週期的評估次數有限，而每次評估探訪亦只能涵蓋個別項目，因此未能充分發揮現場視察的作用和及時察悉日常運作上可能出現的問題。

兒童住宿照顧及相關服務的檢討

19. 政府已按2021年7月完成的「優化整筆撥款津助制度檢討報告」中有關提升津助服務質素的建議，優先開展兒童住宿照顧及相關服務的檢討工作。我們已成立由社署署長領導的檢討委員會，全面檢視兒童住宿照顧及相關服務的服務質素標準和法定要求，以及內部管制和監管制度的指引。檢討委員會成員包括立法會議員、兒童事務專家、具相關經驗的福利機構代表、醫療及法律界的專家和商界代表等，名單載於附件四。同時，我們已邀請兒童事務委員會轄下的工作小組在檢討過程中提供意見和監督工作進展。

20. 檢討委員會已於4月26日召開第一次會議，並同意全面檢視現時的兒童住宿照顧及相關服務、各類服務之間的銜接及服務監管，確定需要改善的地方，並制定可行的改善措施，就檢討內容提出具體建議。經考慮各界的意見，包括議員在福利事務委員會1月31日特別會議席上提出的意見後，委員會確立檢討的三大範疇如下：

（一）服務規管及監察

- 提高巡查的成效，包括研究在留宿幼兒中心的閉路電視系統引入新科技以強化監察，以迅速辨識員工不當行為或日常運作上可能出現的問題；在巡查團隊加入專業人士，以便在巡查時提供即時專業建議／反饋；加強社署督導組及

資助組在巡查／探訪留宿幼兒中心的協調，以發揮協同效應；

- 檢討營運機構內部的風險管理和監察機制，堵塞現時在日常管理和監察制度上的漏洞；提升企業管治及承擔，考慮引入專家及相關的營運機構共同監察服務運作；以及
- 加強對嚴重違規的營運機構的懲處機制，除了現行終止撥款及撤銷註冊的措施之外，研究既能確保切實可行又能產生足夠阻嚇力的其他懲處方案。

（二）服務規劃及供應

- 檢視現行兒童住宿照顧服務的服務政策、現有服務供應及服務模式能否滿足或配合服務需要；
- 加強整體兒童住宿照顧及相關服務的服務銜接、跨專業及跨服務協作，訂立清晰分工；以及
- 優化人力及資源分配和個案評估機制，包括檢視需否進一步增加兒童住宿照顧服務的人手比例⁵及加強專職人手。

（三）服務質素

- 培養以兒童為本及關愛護幼的機構文化及服務原則，向前線員工提供足夠支援（包括情緒支援、適切督導），以減輕其工作壓力；
- 加強員工相關培訓，尤其著重灌輸正向關懷幼兒的照顧理念和加強保護兒童的意識等，並培養員工正面積極的工作態度，建立穩健的專業服務團隊；以及
- 研究優化幼兒照顧模式，包括加入更多發展及學習元素。

21. 政府會物色合適的地方設立新的留宿幼兒中心，按照檢討委員會將提出的優化幼兒照顧模式，推行先導計劃，同時提供機會讓更多營運機構參與提供兒童住宿照顧服務，促進質素提升。

22. 政府將分階段檢討兒童住宿照顧及相關服務，預期將於2022年9月完成第一階段有關留宿幼兒中心服務的檢討，以及在2023年3月完成第二階段有關其他與照顧兒童相關的服務（包括

⁵ 政府2019年9月起將0至2歲以下幼兒的人手比例由1：8名提高為1：6名；2歲至3歲以下幼兒則由1：14名提高為1：11名。參考日間幼兒中心的人手比例，留宿幼兒中心的人手比例亦已於2019年9月作出相應調整。

寄養服務)的檢討。

法例修訂工作

23. 行政長官在《2021年施政報告》宣布政府會推展強制舉報虐待兒童個案機制的立法工作。我們已展開相關工作，目標是在2023年上半年向立法會提交法案。社署亦正籌備為將來受規管的專業提供適當培訓，以提升從業員及早發現和處理虐待兒童個案的能力。政府會就強制舉報機制的實行細節，包括須承擔強制舉報責任的從業員、舉報門檻、舉報渠道及舉報人的保障等。我們計劃今年第三季諮詢有關界別的持份者，並於第四季向福利事務委員會匯報諮詢結果。政府亦會考慮如何落實法律改革委員會在2021年9月發表的報告書中有關「沒有保護罪」⁶的建議。

徵詢意見

24. 請委員備悉文件內容，並提出意見。

勞工及福利局

社會福利署

2022年4月

⁶ 就適用於兒童方面，「沒有保護罪」是指在因非法作為或忽略導致兒童死亡或受嚴重傷害的個案中沒有保護該兒童。如受害人死亡，法律改革委員會建議的最高刑罰為監禁20年；如受害人受嚴重傷害，監禁15年。

與「童樂居」事件相關的跟進安排

2021年12月底，在香港保護兒童會通報其轄下的「童樂居」發生懷疑虐待兒童事件後，社會福利署（社署）即時採取連串跟進行動，以確保中心的運作符合服務質素的要求。

- (一) 社署自2021年12月21日起派出個案社工跟進懷疑受虐兒童的個案，評估其家庭狀況，以及他們面對的危機及需要，從而制訂合適的照顧方案。
- (二) 社署自2021年12月24日起派出社工定期探訪在「童樂居」居住的兒童，與家屬和「童樂居」職員緊密聯繫，了解兒童的情況及其家長的意見，確保兒童獲得適切的照顧。
- (三) 社署自2021年12月24日起在每天不同時段（包括晚上）突擊巡查「童樂居」，持續評估該服務單位是否符合相關的法定要求和服務質素標準。
- (四) 社署於2021年12月27日派出由20多位臨床心理學家、護士、社工等組成的跨專業團隊前往「童樂居」進行調查，視察中心的運作，檢視工作紀錄，並逐一觀察中心內70名兒童的行為、健康和情緒狀況，以確保他們情況穩定。
- (五) 社署於2021年12月28日與香港保護兒童會的執行委員會及管理層會面，表達署方高度關注事件，並要求機構立即在以下的範疇採取改善措施：
 - (a) 採取即時措施以遏止任何已識別的錯誤、缺失和遺漏，包括但不限於：
 - 撤換直接涉及虐兒的照顧員工及任何被證實未有採取合理步驟阻止虐待事件發生的監督／管理人員
 - 加強支援仍在中心內的兒童
 - 加強監察員工
 - 加強監管服務

(b) 訂立及實行中期措施以確保：

- 安排足夠的合資格幼兒工作人員以符合兒童住宿照顧院舍的法定人手要求，及提供有關適當照顧兒童的恆常訓練及提示予員工
- 提供持續情緒支援予中心內有需要的兒童
- 加強閉路電視紀錄監察系統，並提供有關紀錄予社署巡查團隊
- 建立由合資格員工記錄與兒童狀況有關事件的機制
- 設立內部管制機制以定期評估各項保護兒童措施的實行情況及監察員工的人力資源情況

(六) 社署分別在 2021 年 12 月 28 日及 2022 年 1 月 12 日向香港保護兒童會就其違反《幼兒服務規例》（第 243A 章）（《規例》）發出書面警告及糾正指示。香港保護兒童會已於 2022 年 1 月 19 日按指示向社署呈交了有關糾正措施，並會於往後每月提交有關的進度報告，以確保措施能落實及持續執行。此外，社署在 2021 年 12 月 28 日就服務質素標準亦正式發出書面警告，並要求機構在 2022 年 1 月 25 日或以前提交改善措施方案。

(七) 自 2022 年 1 月 17 日起，社署派遣專隊進駐「童樂居」，成員包括社工、護士及具備監管幼兒中心經驗的人員，實地密切監察其日常運作，確保中心的運作符合所需的服務質素及切實執行有效的改善措施，保障兒童的福祉。專隊觀察到服務單位的日常運作回復正常，中心內的兒童健康及情緒穩定。

(八) 社署在 2022 年 1 月 24 日及 2 月 9 日為「童樂居」職員提供培訓，提升他們保護兒童免受傷害的意識。

2. 社署調查事件發現，「童樂居」在提供由社署資助的幼兒住宿服務及內部監管方面出現錯誤、缺失和遺漏，違反《規例》第 15 條¹、《學前機構辦學手冊》第 4.6 段²，及社署與香港保護兒童會就有關服務簽訂的《津助及服務協議》下的服務質素標準

¹ 《規例》第 15 條指明，任何人不得對中心內兒童施行體罰。

² 《學前機構辦學手冊》第 4.6 段要求所有學前機構保護兒童免受虐待。

16³，以致受他們照顧的兒童遭受不必要的傷害。

3. 社署於2022年1月25日收到香港保護兒童會所委託的獨立檢討委員會的報告。社署得悉香港保護兒童會已接納獨立檢討委員會的建議，承諾採取一系列措施，包括撤換高層管理人員、加強機構管治和日常督導，包括員工招聘、支援及培訓、設立委員會監察服務質素及管理。社署當日亦收到保護兒童會就實行上述改善措施的初步報告。在2022年3月起，香港保護兒童會獲非牟利幼兒教育機構議會協力推動，並在社署及多個機構的支持下，於「童樂居」啟動為期九個月的服務重整計劃，以兒童為本、革新管理、專業培訓、關愛並重為其四大主軸，全面徹底改善「童樂居」的服務。計劃的最終目標是要重整院舍領導、管理哲學、士氣等，以及為「童樂居」建立教育與照顧並重的優質服務。

4. 事件至今共有40名涉事兒童曾被送院檢查。經考慮「多專業個案會議」的建議及上述報告中的改善措施實行情況，包括出院兒童的福利計劃，社署已於2021年12月30日起陸續安排兒童離開醫院，包括安排其他住宿照顧及於2022年2月起分批返回「童樂居」居住⁴。社署的專隊每天駐守「童樂居」並實地密切監察中心的運作及兒童的情況，確保兒童得到妥善的照顧。同時，香港保護兒童會亦已安排臨床心理學家為每一名返回「童樂居」居住的兒童作心理評估及跟進。個案社工會持續跟進有關兒童，包括透過定期探訪、與家長／監護人和「童樂居」職員緊密聯繫等，持續評估兒童的最新情況和福利需要，為他們作適切的照顧及福利安排。

5. 社署會繼續監察香港保護兒童會實行檢討報告中的建議及其服務表現，從而考慮該會日後是否適宜繼續提供受社署資助的兒童住宿照顧服務及其他服務。

³ 《服務質素標準及準則》標準16指明，服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

16.1 服務單位備有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。

16.2 服務單位的職員應知道服務單位保障服務使用者免受侵犯的權利的政策及程序。

16.3 服務單位應鼓勵並讓職員和服務使用者有適當機會提出有關言語、人身或性侵犯方面的關注。

⁴ 28名兒童已返回「童樂居」居住；另有12名兒童獲其他住宿照顧安排。

兒童住宿照顧服務概覽

院舍服務

(a) 留宿幼兒中心及設有住宿服務的特殊幼兒中心

現時，留宿幼兒中心共三間，而設有住宿服務的特殊幼兒中心共六間，分別提供212個及122個服務名額。三間留宿幼兒中心包括兩間為初生至3歲以下及一間為3歲至6歲以下並且被遺棄或未能得到家人足夠照顧的兒童提供院舍式照顧；六間設有住宿服務的特殊幼兒中心的服務對象年齡則介乎2至6歲以下而其殘疾情況需緊密照顧及持續訓練。

(b) 兒童院及收容中心

兒童院為年齡介乎6至21歲以下並且未能得到家人足夠照顧的兒童及青少年提供小組生活形式的住宿照顧計劃。所有接受服務的兒童均於平日上學。駐院工作人員負責照顧兒童的日常需要及起居生活、督導他們的學業和家課、提供輔導服務及發展個人才能及興趣的活動。現時，五間兒童院共提供418個服務名額。

另外，現時有一所兒童收容中心，為18歲以下因家庭遭逢突變而得不到家人妥善照顧的兒童及青少年提供服務。接受服務的兒童通常在該中心居住一天至最長六個月不等。

(c) 男／女童院及宿舍

男／女童院服務對象為與家人關係出現問題、未能得到家人妥善照顧及有較嚴重行為或情緒問題的男童（7至21歲以下）及女童（9至21歲以下）或在職青年。院舍提供小組生活形式的住宿照顧及輔導服務，為他們與家人團聚或獨立生活作好準備。現時，有七間男童院和四間女童院，共提供1 012個服務名額。

男／女童宿舍則為與家人關係出現問題、未能得到家人妥善照顧及有輕微行為或情緒問題的男童（15至21歲以下）及女童（14至21歲以下）或在職青年服務。院舍提供小組生活形式的住宿照顧及輔導服務，為他們與家人團聚或獨立生活作好準備。現時有一間男童宿舍及三間女童宿舍，共提供95個服務名額。

非院舍服務

(d) 寄養服務

寄養服務為18歲以下因特殊家庭情況而缺乏父母照顧的兒童提供家庭式的住宿照顧服務，而寄養服務（緊急照顧）為18歲以下因遇到突發或緊急事故而缺乏父母照顧的兒童，提供即時及短期的家庭式住宿照顧服務，直至他們與家人團聚或獲得長期住宿安排。現時寄養服務有1 130個服務名額，當中包括115個緊急照顧服務名額。

(e) 兒童之家

兒童之家通常設置於公共屋邨住宅單位內。每所兒童之家可照顧八名年齡介乎4至18歲的兒童，由全職的家舍家長照料他們的生活，而該家舍家長的配偶則另以義工形式作為兒童之家的家舍家長。社會福利署會為兒童之家提供家務員及替假家舍家長等其他支援。現時全港共有924個兒童之家服務名額。

(f) 輕度弱智兒童之家

輕度弱智兒童之家專為未能得到家人適當照顧的6至18歲輕度弱智兒童提供家居式住宿照顧，培育他們的整體成長和發展。現時全港共有6間輕度弱智兒童之家，合共提供104個服務名額。

服務質素標準(標準)及準則

原則一：明確界定服務的宗旨和目標，運作形式應具透明度

服務的宗旨和目標應明確界定，其運作形式應予公開，讓職員、服務使用者、可能需要接受服務的人士及社會大眾知悉，以資受惠。

標準 1 服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。

- 1.1 服務單位須製備載有最新資料的手冊、資料單張或小冊子，說明其服務的宗旨、目標、服務對象、服務的提供方法，以及服務使用者申請接受和退出該項服務的機制。
- 1.2 服務說明所用的文字措辭，應以明白易懂為原則。這些說明資料應隨時供可能需要接受服務的人士、職員和市民閱覽。（視乎該服務的性質及服務對象而定，這些資料可能需要以超過一種語言提供；亦可能需要以錄音帶或影帶的形式提供，以及／或由專人向個別服務使用者解說。）
- 1.3 如情況適當，服務單位應將其服務說明資料派發給可能需要接受服務的人士、職員及本區有關的服務機構或社區團體。

標準 2 服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。

- 2.1 服務單位備有機制以檢討及修訂其有關的政策和程序。
- 2.2 服務單位備有機制，以在檢討及修訂有關政策及程序的過程中適當地收集及採納服務使用者和職員的意見。

標準 3 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。

- 3.1 服務單位須保存服務運作及活動的準確和最新記錄。
- 3.2 製備準確和最新的統計報告，向社會福利署匯報。
- 3.3 服務單位須讓市民閱覽有關其服務表現的定期統計資料和報告。

原則二：有效管理資源，管理方法應靈活變通、不斷創新及持續改善服務質素

服務單位應有效地管理其資源，管理的方法應貫徹靈活變通、不斷創新及持續改善對服務使用者提供的服務。

標準 4 所有職員、管理人員、管理委員會和／或理事會或其他決策組織的職務及責任均有清楚的界定。

- 4.1 服務單位的所有職位均應備有職責說明及職務陳述，訂明每個職位的職務、責任和問責關係。
- 4.2 職責說明及職務陳述均屬可供所有職員、服務使用者及其他關注人士閱覽的資料。
- 4.3 管理委員會和／或理事會或其他決策組織的職務、責任及成員資格／名單，應清楚訂明並記錄在案。
- 4.4 服務單位備有組織架構圖，臚列其整體組織架構及問責關係。

標準 5 服務單位／機構實施有效的職員招聘、簽訂職員合約、發展、訓練、評估、調派 及紀律處分守則。

- 5.1 服務單位／機構備有職員(包括兼職職員)招聘、調派及晉升、簽訂職員合約及紀律處分的政策及程序，而該政策及程序可供職員閱覽。
- 5.2 服務單位／機構備有新職員入職導向訓練的政策及程序。
- 5.3 服務單位／機構為職員提供持續性的督導及定期的工作表現審核／評核，以鑑別職員工作表現上須改善的地方及持續訓練和發展的需要。
- 5.4 服務單位／機構備有職員訓練政策及職員訓練與發展計劃。

標準 6 服務單位定期計劃、檢討及評估本身的表現，並制定有效的機制，讓服務使用者、職員及其他關注人士就服務單位的表現提出意見。

- 6.1 服務單位應制訂適當的工作計劃並記錄在案，作為其運作的指引及評估本身表現的基準。
- 6.2 服務單位備有政策和程序以收集及回應服務使用者、職員及其他關注的人士對其表現所提供的意見，而該政策及程序可供他們閱覽。
- 6.3 對於在檢討及評估過程中鑑定的服務表現或質素問題，應採取跟進行動。

標準 7 服務單位實行政策及程序以確保有效的財政管理。

- 7.1 服務單位備有制訂及確認財政預算的程序。
- 7.2 服務單位備有管理財政資源及監察財政表現的政策及程序。
- 7.3 服務單位備有程序以定期研究提高經濟效益或抑制成本的機會。

標準 8 服務單位遵守一切有關的法律責任。

- 8.1 服務單位知悉所有監察其運作及服務提供的法例（包括衛生、安全方面的法例）。
- 8.2 服務單位備有監察程序以確保單位遵守有關的法例，及於需要時徵詢法律人士的意見。

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。

原則三：鑑定並滿足服務使用者的特定需要

所有服務單位應鑑定並滿足服務使用者的特定需要。

標準 10 服務單位確保服務使用者獲得清楚明確的資料，知道如何申請接受和退出服務。

- 10.1 服務單位備有讓服務使用者申請接受服務和退出服務的政策和程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 10.2 收納服務使用者的政策以一視同仁為原則，並清楚界定服務對象，以及收納優先次序的決定準則。
- 10.3 如服務單位拒收申請服務的人士，應向該申請人陳明拒收的原因，如情況適當，應將申請人轉介到另一適當的服務單位。

標準 11 服務單位運用有計劃的方法以評估和滿足服務使用者的需要（不論服務對象是個人、家庭、團體或社區）。

- 11.1 服務單位備有評估和滿足服務使用者需要的政策及程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 11.2 諮詢服務使用者、有關職員、服務使用者家屬或其他有關人員的意見；於適當時，在評估和規劃過程的各個階段採納這些意見。
- 11.3 服務單位須記錄服務使用者的需要評估及用以滿足這些需要的計劃。計劃所載事項包括目標、應採取的行動及完成或檢討計劃的時限。
- 11.4 定期更新服務使用者的記錄，以反映其情況的變化。

原則四：尊重服務使用者的權利

服務單位在服務運作和提供服務的每一方面，均應尊重服務使用者的權利。

標準 12 服務單位盡量尊重服務使用者知情下作出服務選擇的權利。

- 12.1 服務單位備有政策及程序，以能在適當時間向服務使用者提供與單位運作有關而會影響他們所獲服務的資料。
- 12.2 服務單位備有政策及程序，讓服務使用者在合適的情況下有機會根據所獲服務的資料作出選擇及決定，而該政策及程序可供他們閱覽。

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。

標準 14 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。

- 14.1 在可行的情況下，服務單位備有確保個別服務使用者私隱與尊嚴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。
- 14.2 對於服務使用者所需的任何個人護理，服務單位應確保進行這些護理時，服務使用者的私隱和尊嚴得到尊重。
- 14.3 服務單位備有確保服務使用者的保密權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。

標準 15 每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。

- 15.1 服務單位備有處理投訴的政策和程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。
- 15.2 服務單位處理投訴的程序應包括以下事項：
訂明接獲投訴後採取回應行動的時限；
確定職員需採取的行動，並指定由何人負責處理投訴；及
訂明如何／何時回應服務使用者的投訴。
- 15.3 讓服務使用者知道他們有權投訴，並讓他們知悉投訴的程序和服務單位如何處理投訴。
- 15.4 服務單位應鼓勵並讓服務使用者有機會討論提供服務方面的問題和坦誠提出他們關注的事情。
- 15.5 所有投訴和處理投訴的行動均應記錄在案。

標準 16 服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

- 16.1 服務單位備有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。
- 16.2 服務單位的職員應知道服務單位保障服務使用者免受侵犯的權利的政策及程序。
- 16.3 服務單位應鼓勵並讓職員和服務使用者有適當機會提出有關言語、人身或性侵犯方面的關注。

兒童住宿照顧及相關服務檢討委員會

委員名單

主席

社會福利署署長

非官方委員

歐陽偉康

陳家珮

陳潔冰

朱麗玲

許宗盛

葉柏強醫生

甘秀雲博士

李漢祥

宣國棟

鄧家彪

狄志遠博士

黃翠玲

黃健偉

余陳慧萍

當然委員

勞工及福利局代表

香港警務處代表