



香港國際社會服務社

寄養服務

給寄養家庭



寄養服務

FOSTER CARE

齊心共獻

優質服務

為了提供更優質的服務給有需要入住寄養家庭的兒童，本社推行了十六項服務質素標準的政策及程序。

此外，社會福利署與提供寄養服務的機構亦已製定協議，其中列出了數項基本服務規定及評估成效的方法。

透過這本小冊子，我們會將上述的標準及協議逐一簡潔介紹，敬請細閱。與服務質素標準有關的政策和程序，已詳細載於服務資料手冊內，歡迎到本社的總辦事處閱覽。寄養服務社工也樂意與你討論及解釋。

要提供優質的寄養服務，我們需要你的合作和協助，也歡迎你們提供寶貴的意見。

服務質素標準

一覽

原則	服務質素標準
資料提供	<ol style="list-style-type: none">1. 服務資料2. 檢討及修訂3. 紀錄管理
服務管理	<ol style="list-style-type: none">4. 職務與責任5. 人力資源6. 計劃、評估及收集意見7. 財政管理8. 法律責任9. 安全的環境
對使用者的服務	<ol style="list-style-type: none">10. 接受及退出服務11. 服務使用者的需要
服務使用者的權利	<ol style="list-style-type: none">12. 知情的選擇13. 私人財物14. 私隱及保密15. 申訴16. 免受侵犯

服務質素標準 1：服務資料

重點： 要製備說明資料，清楚陳述服務宗旨、目標和提供服務的形式。

推行： 我們已製備下列資料：

1 寄養服務單張

- ◆ 載有我們的服務宗旨及服務形式
- ◇ 可向職員或到總辦事處索取
- ◇ 可透過本社網頁閱覽

2 寄養服務通訊「寄養傳真」

- ◆ 載有寄養服務及培育孩子的資訊
- ◇ 寄給寄養家庭及接受服務的家庭
- ◇ 可透過本社網頁閱覽

3 寄養服務資料手冊

- 載有：
 - ◆ 各職員及管理層的職務及責任
 - ◆ 服務的政策及程序
- ◇ 可在總辦事處寄養服務單位索閱

4 香港國際

- ◆ 載有本社及各項
- ◇ 網址為 www.icchk.org

- 香港國際 5 社會服務社 年報
- ◆ 報告各項服務的 年報及統計數字
 - ◇ 可透過網頁或在總辦事處閱 覽

服務質素標準 逐個講

服務質素標準 2：檢討及修訂

重 點： 要檢討及修訂服務的政策及程序。

推 行： ◇ 我們會定期(最少每隔3年)作出檢討及修訂。

◇ 在上述過程中，我們會收集及儘量採納寄養家庭、寄養兒童及其家長等有關人士的意見。

服務質素標準 3：紀錄管理

重 點： 要存備服務運作和活動的最新準確紀錄。

- 推行：**
- ✧ 我們存檔了每個寄養兒童與服務有關的紀錄。
 - ✧ 我們會按時將有關統計報告送交社會福利署，及撮要刊載在本社的年報上，讓公眾閱覽。
 - ✧ 透過服務通訊“寄養傳真”，我們也會與大家分享服務有關的小統計。

服務質素標準 逐個講

服務質素標準 4：職務及責任

重點： 所有職員、管理人員及管理委員會等決策組織的職務及責任要有清楚的界定。

推行： 我們已製備了下列資料，並放在服務資料冊內：

- ✧ 職員的職務及責任
- ✧ 管理委員會的職務及責任

◇ 組織架構圖

服務質素標準 5：人力資源

重點： 要實施有效的職員招聘、簽訂合約、發展、訓練、評估、調派及紀律處分守則。

推行： ◇ 我們已訂立了以上的守則，並有效執行。

◇ 有關申請成為寄養家庭之評估及批核，也有特定的程序及指引。

服務質素標準 逐個講

服務質素標準 6： 計劃、檢討及收集意見

重點： 要定期計劃、檢討及評估服務的表現，並讓與服

務有關的人士提出意見。

- 推行：**
- ✧ 我們會每年訂立工作計劃，檢討及評估過去的服務表現，並作跟進。
 - ✧ 我們會收集、審視及回應寄養家庭、寄養兒童及其家長等有關人士的意見。

服務質素標準 7：財政管理

- 重點：** 要有效實施財政的預算、管理及監察，按有關的政策及程序，確保有效的財政管理及避免利益衝突。

- 推行：**
- ✧ 我們會每月按時發放寄養服務津貼，存入寄養家長所指定之銀行戶口。
 - ✧ 寄養家長不可與寄養兒童的家長有任何私下協議，如借錢周轉、送禮、要求額外津貼等。
 - ✧ 關注可提高本服務經濟效益的措施。

服務質素標準 逐個講

服務質素標準 8：法律責任

重點： 要遵守一切與寄養服務有關的法例。

推行：

- ✧ 可瀏覽政府「雙語法例資料系統」網頁，以獲悉相關法例。

- ✧ 我們在有需要時會徵詢機構內熟悉法律的人士，必要時可提供意見。

服務質素標準 9：安全的環境

重點： 要確保職員和服務使用者處身於安全的環境。

推行： 辦事處：

- ✧ 除了每年進行火警演習外，走火通道及消防設備位置圖已張貼於辦事處內，讓公眾得悉。

寄養家庭：

- ✧ 下列兩項指引，已放在寄養父母手冊中，請詳細閱讀及執行：

「家居安全措施 / 營養 / 醫療 / 衛生指引」

「緊急事故處理篇」

- ✧ 寄養父母應教導兒童在火警發生時的應變及認識走火通道。

- ✧ 社會工作員會每年進行家居安全檢查，如發現寄養家庭未能執行必須的安全措施，便應建議及跟進改善。

服務質素標準 逐個講

服務質素標準 10： 接受及退出服務

重點： 服務使用者應獲得清楚明確的資料，知道如何接受和退出服務。

推行： 接受及退出服務的政策及程序，已簡載於服務單張。有關本社要求寄養兒童退出服務的情況，則簡載於“給寄養兒童的家長”的小冊子內。

服務質素標準 11：

服務使用者的需要

重點： 要有計劃去評估和滿足服務使用者的需要。

推行： ✧ 由接受寄養服務至退出寄養服務期間，我們都會跟進服務使用者的發展，和有關人士共同評估兒童在不同階段的需要，擬定工作計劃，適時處理情況和檢討。

✧ 在上述過程中，我們會聽取寄養家庭的意見，並與寄養家庭共同推行工作計劃。

- ◇ 我們亦會定期更新服務使用者的資料和紀錄，以便了解他們的需要，作出適時的回應。

服務質素標準 12：知情的選擇

重點： 要尊重服務使用者的權利，讓他們能在知情下作有關服務的選擇。

推行： 我們會知會寄養兒童及其家長會影響他們所獲服務的情況及資料，讓他們能適時作出選擇及決定。

服務質素標準 逐個講

服務質素標準 13：私人財物

重點： 要尊重服務使用者的私人財物權利。

推行： ◇ 寄養家庭應提供適當的儲物地方，讓寄養兒童擺放私人物件（主要為一般日常物品），並教導兒童學習保管自己的物品。

- ◇ 我們會提醒兒童本身和其家長勿讓兒童帶貴

重物品入住寄養家庭。

- ✧ 若有需要由寄養家庭代為保管一些貴重物品、重要文件（如回鄉証、針咭等）或金錢，寄養父母應妥善存放、處理並填寫有關紀錄表。
- ✧ 除非得到寄養兒童或其家長的同意，他們的私人物件不會作為公用。
- ✧ 寄養服務社工及寄養家庭在適當時會鼓勵寄養兒童與他人分享其個人物品，如圖書、玩具及食物等，而寄養家庭的成員同樣應樂於分享。

服務質素標準 逐個講

服務質素標準 14：私隱及保密

重點： 服務使用者保護私隱和保密的權利應獲得尊重。

推行： ✧ 當兒童作個人護理、對外溝通及討論個人問題

時，應特別注重保護他們的私隱，以免被他人窺視或偷聽。與兒童的家長討論個人問題時也應如此。

- ✧ 寄養家庭應讓兒童在適當的情況下有私人空間和活動，但同時亦應注意他們的安全。
- ✧ 我們會將寄養兒童及寄養家庭的資料保密及妥善存放，有必要時才向其他機構披露，並會先得當事人的同意。
- ✧ 寄養家庭不可將寄養兒童及其家人的個人資料告訴與這服務無關的人士。

服務質素標準 逐個講

服務質素標準 15：申訴

重點： 服務使用者、職員及其他有關人士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。

推行：

- ✧ 寄養兒童或其家長若有任何不滿，可隨時提出申訴 / 意見。
- ✧ 寄養家庭若對寄養服務單位的處事情況有任何不滿，也可提出申訴。
- ✧ 除了親自向寄養服務社工表達，也可填寫意見表格，或透過其他方法表達，例如電郵、電話、郵寄。
- ✧ 寄養服務單位會以積極及開放的態度，在特定時間內調查處理所有申訴，並向投訴人作出回應。
- ✧ 為了不斷提升服務質素，歡迎寄養家庭及寄養兒童及其家人提供意見或表示嘉許。

服務質素標準 16：免受侵犯

重點： 應確保職員及服務使用者免受侵犯。

- 推行：**
- ✧ 本服務單位致力確保職員及服務使用者免受身體、精神、性侵犯及疏忽對待。
 - ✧ 寄養家庭內的睡床應有適當的安排。
 - ✧ 寄養父母應特別留意兒童受侵犯的徵兆。
 - ✧ 如有懷疑侵犯的事件發生，應立即向寄養服務社工或其他職員報告，本服務單位必會調查及跟進。
 - ✧ 歡迎寄養兒童、其家長及寄養父母向本服務單位提出這方面的關注。

寄養服務 之 基本規定

1. 寄養服務社工須為註冊社會工作人員。
2. 寄養家庭為寄養兒童每天提供 24 小時的服務。
3. 寄養家庭按不同年齡兒童的需要，提供足夠而多樣化的食物。
4. 寄養服務的運作須按寄養服務程序指引。

寄養服務 之 成效評估

當寄養兒童退出服務時，本社和其他提供寄養服務的機構，均會從以下三個角度去評估服務成效，藉此不斷作出改善：

- 評估寄養兒童的自我照顧能力

- 寄養兒童對寄養服務整體的滿意程度
- 寄養兒童的家長 / 監護人對寄養服務整體的滿意程度

怎樣聯絡我們？

- ✧ 辦事處地址 : 香港 灣仔
軒尼詩道 130 號
修頓中心 6 樓
- ✧ 電話 : 2834 6863
- ✧ 傳真 : 2834 7627
- ✧ 電郵 : isshk@isshk.org / fc@isshk.org

✧ 網址 : www.issk.org

✧ 意見箱 : 設於辦事處之接待處

✧ 辦公時間 : 上午 9 時至下午 6 時
(星期一)

上午 9 時至下午 5 時 45 分
(星期二至五)

星期六、日及公眾假期休息

(2017 年 4 月)