

# 澳門明愛 兒童及弱勢人士的保護政策

## (一) 目的：

此政策之製訂是確保澳門明愛所有服務對象，尤其是兒童及弱勢人士的安全受到保障，不致受到任何形式的傷害或侵犯，並讓本機構一旦懷疑服務使用者及其他工作人員被傷害或侵犯時，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 身體暴力：指施暴者對他人造成身體傷害或痛苦，而且有證據可以肯定或合理地懷疑這些傷害並非意外造成的。
- 2.2 性侵犯：是指涉及 18 歲或以下兒童的性活動，或是誘使、強迫或意圖強迫 18 歲以上人士進行性活動，侵犯形式包括直接性侵犯（例如撫摸兒童/服務使用者的性器官、進行性行為等）或間接性侵犯（例如強迫兒童/服務使用者觀看色情影帶、製作兒童色情物品等）。
- 2.3 言語侵犯或恐嚇：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。
- 2.4 精神侵害：指危害或損害服務使用者情緒或智力發展的重複行為、態度或極端事件，而這些精神侵害行為會即時或長遠地損害兒童/服務使用者的行為、認知、情感或生理功能。
- 2.5 不適當照顧：指嚴重或重複性地忽視兒童、體弱長者或殘疾等弱勢人士的基本需要，以至危害或損害他們的健康發展或生命安全。
- 2.6 由於不同類型的傷害或侵犯形式眾多，難於全面性地概括其定義，若同工遇上上述問題，可交由中心主管、副/服務總監及總幹事諮詢法律界專業人士，才作定判。

## (三) 理念：

我們的保護政策是「對虐待兒童、弱勢人士零容忍」。

澳門明愛作為天主教的社會服務機構，本著天主的仁愛精神，為「最小弟兄姊妹」服務，當中尤須關注兒童、體弱長者及殘疾等弱勢人士，並為他們在其身處的環境內，建立基於真理、秉乎正義、發乎仁愛、實現自由與和平的社區。因此，本機構應盡力為服務使用者、工作人員和到訪者提供安全環境，免受任何形式的侵犯，同時，確保工作人員及服務使用者遵從本政策的執行，使他們得到應有的尊重、珍惜和保護。

## (四) 政策原則：

- 4.1 在任何情況下，本機構應以預防服務使用者免受侵害作為服務提供的大前提。
- 4.2 機構應確保所有服務使用者受到尊重，享有免受他人言語、人身、精神及性侵犯的權利，本機構須在公開的地方，張貼各項保護政策、程序、措施和提示語句，以供服務使用者、工作人員及其他關注人士閱覽。
- 4.3 機構應確保工作人員知道保障服務使用者的保護政策及程序，並在接獲舉報後確實地執行。
- 4.4 盡力為服務使用者、工作人員及到訪者提供安全的環境，免受任何形式的侵犯，包括言

語、人身、精神和性侵犯等傷害，並讓服務使用者有適當的機會提出其關注之問題。

- 4.5 機構會以全面、積極和謹慎的態度來處理和解決發生於服務使用者或工作人員身上的侵犯。
- 4.6 各項與本政策相關的事件之資料必須存備文件紀錄，並定期檢討有關文件，以確定潛在的危險。

#### (五) 預防及處理侵犯程序：

##### 5.1 服務單位環境、設施

工作人員須定期巡查單位環境、設施，並採取有效預防措施，包括不使用的房間上鎖，幽暗地方須加上照明，以確保單位環境、設施安全，減低單位內有人受到侵犯的發生機會。

##### 5.2 預防性工作

- 5.2.1 為保障服務使用者免受各種侵犯，服務單位應以口頭或告示形式，令服務使用者知悉其責任、權利、有關政策及投訴方法/程序，確保服務使用者在接受服務時如受到或懷疑受到侵犯時，可向服務單位求助/投訴。
- 5.2.2 為確保工作人員能認識服務單位就保障服務使用者這方面權利的方法，各服務單位需要將有關這方面投訴的處理程序及方法，告之所有員工，讓工作人員有所認識，如有任何改變，應即時以通告或知會各工作人員。
- 5.2.3 在招聘員工時，應在招聘廣告中註明「本機構要求員工具備仁愛、尊重和珍惜服務使用者的態度，讓他們得到保護」。在員工入職導向中作短講，讓所有工作人員獲得基本的教育。此外，在員工手冊內載明本機構「對虐待兒童、弱勢人士零容忍」的政策。
- 5.2.4 機構及服務單位透過督導、會議、面談或提供訓練機會予工作人員，以提昇其對此政策的了解及對此類事件的警覺性，以及加強工作人員對言語、人身、精神及性侵犯的認識及保障服務對象這方面的權利。
- 5.2.5 工作人員提供服務時，須緊記及依循政策內的指示。同時，工作人員有責任時常提醒服務使用者及其他弱勢人士免被侵犯的預防方法和應有的權利，並鼓勵他們如發覺服務使用者受到侵犯時，可運用服務單位的投訴渠道作出適當行動。工作人員提供服務時，須緊記工作手冊所製定的一般和突發事件處理程序。

#### (六) 懷疑被侵犯的處理程序：

- 6.1 工作人員懷疑服務使用者被侵犯，可參考澳門社會工作局「處理家庭暴力個案程序指引」作出通報。
- 6.2 若工作人員被懷疑侵犯服務使用者，應立刻終止該工作人員對此當事人的服務，並轉介其他工作人員處理，事件即時交由單位主管調查和按「處理投訴程序」處理，並須在合理時間內提交事件的初步報告。如有需要，副/服務總監、總幹事將會作進一步的跟進和調查。若事件屬實，機構會作出紀律處分。倘若事態嚴重，機構會解僱該工作人員或交由警方處理。
- 6.3 若懷疑服務使用者侵犯其他服務使用者的情況出現，工作人員應立即作出制止，並調查事件，同時向單位主管交代，徵詢意見，並於合理時間內提交事件報告，以作日後跟進

工作和存檔之用。有關個案應通報副/服務總監、總幹事、被侵犯者家屬及資助方，並綜合上述人士意見，決定是否報警，以便將事件交由司法部門判決。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。

- 6.4 若工作人員懷疑被服務使用者侵犯，單位主管與有關工作人員討論後，可考慮由另一工作人員跟進服務使用者或甚至暫停為其提供服務。事件交由單位主管或副/服務總監調查，若事態嚴重，可交由警方處理。主責同工需要在合理時間內向管理層提交事件報告。
- 6.5 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屬同意。在處理事件期間，受侵犯者有權要求提供適當的輔導，而工作人員亦應小心評估受侵犯者的情緒而主動提供輔導或服務轉介。

#### (七) 檢討及修訂

機構須每三年最少一次檢討此政策及有關措施的內容及實施情況，並由澳門明愛總幹事審批和通過，以適時進行檢討及修訂。更新文件需通告所有員工，所有現職或新入職的職員，均須閱讀及依據有關政策提供服務。