

|  |
| --- |
| 殘疾服務工作人員行為守則 (Code of conduct for disability service workers – Traditional Chinese) |
| 指南摘要  (Summary guide) |

# 介紹

**每個人都有權受到尊重、有安全感及不受虐待。**

虐待是侵犯人權的行為，它有多種形式，如經濟虐待、情感虐待、肢體虐待、性虐待和忽視。維多利亞州殘疾服務工作人員行為守則內規定對殘疾人施虐零容忍是義務，這也是身為殘疾服務工作人員應有的行為。

該守則適用於衛生與公眾服務部門（the Department of Health and Human Services）下所提供、資助及註冊殘疾服務機構所僱用全體殘疾服務工作人員。其中包括在《2006年殘疾法》（the *Disability Act 2006*）註冊的《維多利亞州批准全國殘疾保險計劃》（Victorian-approved National Disability Insurance Scheme）服務提供者所僱用的工作人員。

# **殘疾服務工作人員之五大義務：**

1. 您必須在不從事虐待、剝削、騷擾或疏忽下提供服務。
2. 您必須上報任何形式的虐待或可疑虐待行為。
3. 您不得從事性虐待或不當行為，並且必須上報其他工作人員、殘疾人、家庭成員、照顧者或社區成員的任何類似行為。
4. 提供服務時，您必須尊重文化差異。
5. 您必須遵守職業道德，並以誠信、誠實和毫無隱瞞的方式提供服務。

# 義務之一：您必須在不從事虐待、剝削、騷擾或疏忽下提供服務。

對虐待殘疾人零容忍要求殘疾服務工作人員體認殘疾人和其他人一樣，是有需求、喜好和感受的。它還要求工作人員在安全無虞下，積極傾聽並優先考慮接受殘疾人的喜好意願。

**為了履行本義務，您必須做到以下：**

* + 以莊嚴和尊重的態度對待殘疾人，並維護他們的人權。
  + 不可虐待、剝削、騷擾或疏忽殘疾人士。
  + 如果發現有殘疾人士可能遭受虐待、剝削、騷擾或疏忽，您要採取措施，確保他們獲得適當的支持；例如醫療支持、諮詢和支持他們向警方報案。
  + 積極傾聽殘疾人士及其家人、照顧者和代言人的意見，在提供服務時要牢記他們的利益和需求。
  + 支持殘疾人士與當地社區和社會進行有意義的交流。
  + 在提供服務時，秉持專業和道德判斷力。

# 義務之二：您必須上報任何形式的虐待或可疑虐待行為。

對殘疾人施虐零容忍是要求所有殘疾服務工作人員上報任何形式的虐待行為。

所謂的上報，是指向主管或經理報告。如要向其他主管機構部門報告則應依據原組織的報告政策和程序進行。

這包括上報其他工作人員、殘疾人、家庭成員、照顧者或社區成員的任何虐待行為。

**為了履行本義務，您必須做到以下：**

* 慎重對待每一個虐待指控。
* 向主管或經理報告任何虐待或可疑虐待事件，如需要向其他相關主管機構部門報告，則應依據原組織的報告政策和程序進行。這包括上報您對其他工作人員提供支持服務時感到擔憂的事件。
* 如果您認為您雇主未對您第一次報告採取行動，並且危害及殘疾人士時。請向其他主管機構，如殘疾服務委員會（Disability Services Commissioner）報告虐待或可疑虐待事件。
* 當個人權益沒受到維護時，您要促使當事人獲得如代言人服務或公共維權人員辦公室（the Office of the Public Advocate）的獨立支持。
* 參與由您的雇主提供的培訓、訊息會議和監督，來協助您了解什麼是虐待行為及其形式，以及行為守則的適用情況。

# 義務之三：您不得從事性虐待或不當行為，並且必須上報其他工作人員、殘疾人、家庭成員、照顧者或社區成員的任何類似行為。

所有形式的不當性行為和性虐待都是不可接受且是違反守則的。

**為了履行這一義務，您必須做到以下：**

* + 隨時上報不當性行為和虐待行為。
  + 體認您和您支持的人之間的權力不平衡，以及這會如何影響您對適當行為的判斷。
  + 不可與您支持的人進行任何性行為，包括使用暴力行為、恐嚇、脅迫或操縱行為。
  + 不可與您支持的人進行任何形式的性活動或行為。這包括性騷擾和性相關、個人或色情評論。

# 義務之四：提供服務時，您必須尊重文化差異。

文化尊重包括體認和重視人的多元性，並創造一個具有包容性的環境，讓殘疾人能夠安全地表達他們的文化、宗教和性別認同。

**為了履行本義務，您必須做到以下：**

* + 注意並積極傾聽來自與您不同的文化、宗教和族裔群體的人們所表達的需求、價值觀和信仰，關注會影響提供支持服務的文化相關需求。這包括對殘疾人、他們的家人、照顧者和代言人。
  + 在一些期望不清楚或尚未達到預期時，與家人、照顧者、代言人和其他支持者協商，以澄清文化期望。
  + 尊重與您自己不同的宗教或精神信仰和習俗。
  + 承認和尊重不同於您自己的文化。

# 義務之五：您必須遵守職業道德，並以誠信、誠實和毫無隱瞞的方式提供服務。

符合職業道德作為是指在提供支持服務的同時維護專業義務，並且避免與社區標準和接受支持者的期望相衝突情況。

誠實作為是指即使沒有人在觀看，也必須做該做的事情。

以誠實和毫無隱瞞作為是指要公開和明確的知道自己在做什麼，並小心避免任何個人利益衝突的情況。

在工作的各個方面展現這些價值觀，您可以提供高質量的支持服務。

**為了履行本義務，您必須做到以下：**

尊重殘疾人及其家人、照顧者和代言人的隱私權。

* + 在提供支持服務的同時展現專業精神。
  + 以言語、形式、態度和語氣進行溝通，使殘疾人能夠了解所提供的訊息，並了解他們的意願。
  + 保持適當的職業界限，並隨時採取行動保護職業關係界限。
  + 隨時只推薦並提供符合殘疾人需求和利益的支持服務。
  + 不可使用您對殘疾人士的權力優勢，以獲取個人利益。

# 更多訊息

欲了解更多訊息，請瀏覽我們的網站<www.dhhs.vic.gov.au/disability-abuse-prevention>。

|  |
| --- |
| 如欲以無障礙格式收到本出版物，請致電1800 783 783。如需要，請使用全國接力服務（the National Relay Service）13 36 77或 [電郵殘疾服務](mailto:disability.services@dhhs.vic.gov.au)<disability.services@dhhs.vic.gov.au>。  由維多利亞州政府1 Treasury Place Melbourne授權出版。  ©維多利亞州衛生與公眾服務部 (Department of Health and Human Services)，2018年3[月](https://dhhs.vic.gov.au/publications/disability-abuse-prevention-strategy)  [可在 Disability abuse prevention strategy](https://dhhs.vic.gov.au/publications/disability-abuse-prevention-strategy) <https://dhhs.vic.gov.au/publications/disability-abuse-prevention-strategy>下載  ISBN 978-1-76069-503-3 |