

社会护理工作者实务守则  
及  
社会护理工作雇主实务守则

2002年9月

## 社会护理工作的雇主

### 引言

这份文件载有社会护理人员及其雇主的议定实务守则，说明他们在行为和工作上应遵循标准。这段引言同样刊于社会护理人员实务守则内，用以助您明白实务守则的目的，以及实务守则对您身为社会护理人员、雇主、服务使用者或大众市民的意义。

综合社会护理委员会，北爱尔兰社会护理委员会，苏格兰社会服务委员会和威尔斯护理委员会于 2001 年 10 月 1 日开始投入运作。这些委员会需要负责构想实务守则，它们对提高社会护理服务标准的其中一项贡献，便是合作构想这些实务守则。

这份文件包含了工作者和雇主的实务守则，因为这两份实务守则是相辅相成的，而且能够反映为了确保能够符合高的标准，雇主和工作者需要共同承担的责任。

### 守则内容

社会护理工作雇主实务守则订出雇主在管理社会护理人员时的责任。这是首次按照全国水平去订定标准。实务守则要求雇主遵从实务守则所订的标准，协助社会护理人员履行他们的实务守则，并于工作者不能达到预期的行为标准时，采取适当的行动。

社会护理工作者实务守则是一份说明清单，详述社会护理工作者在日常工作中需要达到的专业行为及工作标准。同样地，尽管许多雇主已经制订了同类的地区性标准，这是首次按照全国水平去订定标准。实务守则的目的是确认社会护理工作必须达到的标准，确保工作者明白他们的雇主、同事、服务使用者、护理员和公众要求他们达到的行为标准。

实务守则用意是反映现有的良好工作惯例，并且期望雇主们可从实务守则中了解他们渴望达到的共同标准。委员会将广泛派发这些实务守则，以提高这些标准。

### **守则使用方式**

要在英国四个国家推行社会护理管理制度，设立实务守则是关键的一步。委员会负责为社会护理工作者进行登记。登记册是一个公开的纪录，登记的社会护理工作者必须符合登记要求，并且同意遵守社会护理工作者实务守则的标准。

遇有已登记工作者行为不端的情况，委员会将会考虑社会护理工作者实务守则内所订的标准，以决定是否从登记册上删除工作者的记录。

### **守则对您的意义**

身为一个社会护理工作者，您将会有一套工作指引标准和清楚了解您必须达到的行为标准。我们鼓励社会护理工作者使用这份实务守则作自我工作检讨，寻找可以改进的地方。

身为社会护理工作的雇主，您将会知道您在管理工作者和支援优质社会护理时应该扮演的角色。我们鼓励雇主按照实务守则内所订的标准，作自我行为和政策检讨。

身为服务的使用者或大众市民，实务守则将协助您了解社会护理工作者的应有表现和雇主应该如何协助社会护理人员做好他们的工作。

## **社会护理工作雇主实务守则**

这份实务守则目的是列出雇主在管理社会护理人员时的责任。员工管理的用意是保护和促进服务使用者和护理者的权益。这份实务守则的目的不是取代或重复现有的雇主政策，而是发挥补充作用，并且成为有关雇用员工的法律、要求和指引的一部份。雇主有责任确保他们符合守则内的标准，提供优质的服务，提高大众对社会护理服务的信任和信心。

## **地位**

国际护理标准委员会和社会服务稽查局在执行护理标准时，将把这份实务守则纳入考虑范畴。

为了履行他们在管理社会护理人员时需要承担的责任，社会护理工作雇主必须：

- 确保雇员适合从事护理服务，并且了解他们需要承担的任务和职责；
- 制订一份合适的书面政策和程序，让社会护理人员符合综合社会护理委员会（GSCC）的社会护理人员实务守则；
- 提供培训和发展机会，让社会护理人员加强和发展他们的技术和知识；
- 制订和实施合适的书面政策及程序，用以处理危险，歧视或剥削性的行为和惯例；及

- 向社会护理人员，服务使用者和护理者推广 GSCC 的实务守则，配合 GSCC 的行动。

**1** 身为社会护理工作的雇主，您必须确保雇员适合从事护理服务，并且了解他们需要承担的任务和职责。

包括：

- 1.1 采取严格和完善的招聘及选拔程序，确保受聘的人士拥有适当的知识和技术，适合提供社会护理工作；
- 1.2 在确认任用经过选拔的员工前，先查核他们的刑事纪录，相关登记和索引，以评定他们是否有能力履行工作的职责；
- 1.3 寻找和提供可靠的推荐文件；
- 1.4 向员工提供明确的资料，列明他们的任务和职责，以及他们在工作时必须遵守的相关法律，组织政策和行动；及
- 1.5 管理员工和组织的工作表现，确保提供优质的服务和护理。

**2** 身为社会护理工作的雇主，您必须制订一份合适的书面政策和程序，让社会护理人员符合综合社会护理委员会（GSCC）的社会护理人员实务守则。

包括：

- 2.1 推行和监督：保密；平等机会；风险评估；滥用药物；记录保存；收受服务使用者或护理者的金钱或个人馈赠的书面政策；
- 2.2 实际地管理和监督员工，协助他们在工作和行为上有理想的表现，支持员工注意他们在表现上的不足之处；
- 2.3 制定适当的制度，让社会护理工作者报告资源不足或工作困难等可能会妨碍他们提供安全护理服务的情况，与他们和相关的当局合作注视这些问题；及
- 2.4 协助社会护理工作者符合 GSCC 的社会护理工作者实务守则，不要指示他们进行任何有可能违反实务守则的工作。

**3** 身为社会护理工作的雇主，您必须提供培训和发展机会，让社会护理工作者加强和发展他们的技术和知识。

包括：

- 3.1 提供入门课程，培训和发展机会，协助社会护理工作者实际地工作和作好准备，担任新的和不同的任务及职责；
- 3.2 参与提供社会护理及社会工作教育和培训，包括有效的工作环境评估和实习进修；
- 3.3 支持在职员工进行登记，以符合 GSCC 的资格登记的标准和持续专业发展的要求；及

3.4 某些社会护理工作者由于自觉没有能力或没有充足的准备，而进行某项工作时，必须对他们的求助作出适当的回应。

4 身为社会护理工作的雇主，您必须制定和实施合适的书面政策及程序，用以处理危险，歧视或剥削性的行为和惯例。

包括：

4.1 向社会护理工作者清楚说明恐吓、骚扰或任何形式的无理歧视，均是不能接受的，并且采取行动去对付此类行为；

4.2 制定和推行一套程序，让社会护理工作者报告危险、歧视、虐待或剥削性的行为和惯例，并于收到报告后即时作出实际而公开的处理；

4.3 向社会护理工作者，服务使用者和护理者清楚说明暴力、威吓或虐待员工的行为均是不能接受的，并且制定清晰的政策和程序，把暴力的危险降至最低和对暴力事件作出适当的处理；

4.4 支援在工作中遭受创伤或暴力对待的社会护理工作者；

4.5 制定及实施书面政策和程序，提高员工的福利和平等机会；及

4.6 保证以服务使用者的护理和安全作为优先考虑因素，同时向在工作中感染疾病或感染药物和酒精依赖的社会护理工作者提供适当的协助，并且给予清晰的指引，说明他们在接受治疗时的工作限制。

5 身为社会护理工作的雇主，您必须向社会护理工作者，服务使用者和护理者推广 GSCC 的实务守则，配合 GSCC 的行动。

包括：

- 5.1 向社会护理人员讲解这份实务守则和您按照这份守则所需承担的责任；
- 5.2 向社会护理人员讲解 GSCC 的社会护理人员实务守则和他们按照该份守则所需承担的责任；
- 5.3 令服务使用者和护理者留意这份守则和社会护理人员实务守则，向他们讲解如何依据政策把问题提出来，并且如有需要时，联络 GSCC 讨论这些守则；
- 5.4 在作出任何与员工行为有关的决策时，把 GSCC 的社会护理人员实务守则纳入考虑范畴；
- 5.5 向 GSCC 举报任何已登记的社会护理人员可能会引起质疑的不端行为，向有关工作者说明已经把报告呈交予 GSCC；及
- 5.6 协助 GSCC 的调查和聆讯，对 GSCC 的调查结果和决策作出适当的回应。

社会护理人员

## 引言

这份文件载有社会护理人员及其雇主的议定实务守则，说明他们在行为和工作上的应遵守的标准。这段引言同样会刊于社会护理工作的雇主实务守则内，用以协助您明白实务守则的目的，以及实务守则对您身为社会护理人员、雇主、服务使用者或大众市民的意义。

综合社会护理委员会，北爱尔兰社会护理委员会，苏格兰社会服务委员会和威尔斯护理委员将于 2001 年 10 月 1 开始投入运作。这些委员会需要负责构想实务守则，它们对提高社会护理服务标准的其中一项贡献，便是合作构想这些实务守则。

这份文件包含了工作者和雇主的实务守则，因为这两份实务守则是相辅相成的，而且能够反映为了确保能够符合高质的标准，雇主和工作者需要共同承担的责任。

## **守则内容**

社会护理工作者实务守则是一份说明清单，详述社会护理工作者在日常工作中需要达到的专业行为及工作标准。尽管许多雇主已经制订了同类的地区性标准，这是首次按照全国水平去订定标准。实务守则的目的是确认社会护理工作必须达到的标准，确保工作者明白他们的雇主、同事、服务使用者、护理员和公众要求他们达到的行为标准。

社会护理工作雇主实务守则订出雇主在管理社会护理工作者时的责任。同样地，这是首次按照全国水平去订定标准。实务守则要求雇主遵从实务守则所订的标准，协助社会护理工作者履行他们的实务守则，并于工作者不能达到预期的行为标准时，采取适当的行动。

实务守则用意是反映现有的良好工作惯例，并且期望工作者和雇主可从实务守则中了解他们渴望达到的共同标准。委员会将广泛派发这些实务守则，以提高这些标准。

## **守则使用方式**

要在英国四个国家推行社会护理管理制度，设立实务守则是关键的一步。委员会负责为社会护理人员登记。登记册是一个公开的纪录，登记的社会护理人员必须符合登记要求，并且同意遵守社会护理人员实务守则的标准。

遇有已登记工作者行为不端的情况，委员会将会考虑社会护理人员实务守则内所订的标准，以决定是否从登记册上删除工作者的记录。

### **守则对您的意义**

身为一个社会护理人员，您将会有一套工作指引标准和清楚了解您必须达到的行为标准。我们鼓励社会护理人员使用这份实务守则作自我工作检讨，寻找可以改进的地方。

身为社会护理工作的雇主，您将会知道您在管理工作者和支援优质社会护理时应该扮演的角色。我们鼓励雇主按照实务守则内所订的标准，作自我行为和政策检讨。

身为服务的使用者或大众市民，实务守则将会协助您了解社会护理工作者的应有的表现和雇主应该如何协助社会护理人员做好他们的工作。

### **社会护理人员实务守则**

这份实务守则目的是列出社会护理工作者的应有行为，并且让服务使用者和公众了解社会护理工作的应有行为标准。这份守则是社会护理人员必须遵从的法律，工作标准和雇主政策及程序的一部份。社会护理人员有责任确保他们的行为不底于实务守则内的标准，他们的行动或疏忽绝对不可危害到服务使用者的健康。

## 地位

综合社会护理委员会要求社会护理人员符合这份守则，假如社会护理人员不能达到这个要求，综合社会护理委员会将会采取行动。

社会护理人员的雇主在作出任何有关雇员行为的决策时，必须把这份守则纳入考虑范畴。

### 社会护理人员必须：

- 保护和促进服务使用者及护理者的权益；
- 尽力建立和维持服务使用者及护理者的信任和信心；
- 促进服务使用者的独立性，同时尽量保护他们免受危害；
- 尊重服务使用者的权益，并且尽量确保他们的行为不会危及自身或他人；
- 维护公众对社会护理服务的信任和信心；及
- 对工作质素负责，并且有责任维持和提高他们的知识与技术。

**1** 身为社会护理人员，您必须保护和促进服务使用者及护理者的权益。

包括：

**1.1** 把每一个人视作独立的个体；

- 1.2 尊重，并于适用的情况下，鼓励服务使用者及护理者发表个人的意见和意愿；
- 1.3 协助服务使用者行使权利决定自己的生活，向他们解释他们得到的服务，让他们自行选择；
- 1.4 尊重及维护服务使用者的尊严和私隐；
- 1.5 促进服务使用者及护理者的平等机会；及
- 1.6 尊重不同的文化和价值观。

2 身为社会护理工作，您必须尽力建立和维持服务使用者及护理者的信任和信心。

包括：

- 2.1 表现诚实和可信；
- 2.2 以恰当、公开、准确和直接的方式进行沟通；
- 2.3 尊重机密的资料，向服务使用者及护理者清楚解释行政机构处理机密资料的政策；
- 2.4 表现可靠；
- 2.5 实践承诺、协议和安排，并于不能实践时，向服务使用者及护理者解释原因；
- 2.6 声明可能会造成利益冲突的事项，确保这些事项不会影响您的判断或工作；及

2.7 遵从有关收受服务使用者及护理者的馈赠及金钱的政策和程序

**3** 身为社会护理人员，您必须促进服务使用者的独立性，同时尽量保护他们免受危害；

包括：

3.1 促进服务使用者的独立性，协助他们明白和行使自己的权益；

3.2 使用现有的程序和常规处理及报告危险、虐待、歧视或剥削性的行为和惯例；

3.3 遵从特设的惯例和程序，避免自己和他人在工作中遭受暴力和虐待的对待；

3.4 向雇主或有关当局报告资源不足或工作困难等可能会妨碍他们提供安全护理服务的情况；

3.5 向雇主或有关当局报告同事的不安全工作惯例或可能对护理标准造成不利影响的工作惯例；

3.6 遵从雇主的健康及安全政策，包括有关滥用药物的政策；

3.7 协助服务使用者及护理者作出投诉，认真处理及回应投诉，或把投诉转介至有关的人士；及

3.8 认识和负责地运用您在护理工作中的权力。

**4** 身为社会护理人员，您必须尊重服务使用者的权益，并且尽量确保他们的行为不会危及自身或他人。

包括：

- 4.1 认识服务使用者的权益，协助他们确认和应付对自身和他人构成的潜在及实际的风险；
- 4.2 根据风险评估政策及程序，评估服务使用者会否对自身或他人构成风险；
- 4.3 采取所需的措施，把服务使用者对自身或他人构成的风险降至最低；及
- 4.4 确保相关的同事和机构知悉风险评估的结果和含意。

**5** 身为社会护理工作，您必须维护公众对社会护理服务的信任和信心。

特别强调，您绝对不能：

- 5.1 虐待、忽视或危害服务使用者，护理者或同事；
- 5.2 以任何方式剥削服务使用者，护理者或同事；
- 5.3 滥用服务使用者及护理者的信任，或滥用他们的财产、家庭或工作地点等您能够存取的个人资料；
- 5.4 与服务使用者建立不恰当的私人关系；
- 5.5 对服务使用者，护理者或同时作出违法或不合理的歧视行为；
- 5.6 容忍服务使用者，护理者或同事的任何违法或不合理的歧视行为；
- 5.7 令自身或他人承担不必要的风险；或
- 5.8 在工作地点内外，作出任何有可能令人质疑您是否适合从事社会护理服务工作的行为。

**6** 身为社会护理人员，您必须对工作质素负责，并且有责任维持和提高他们的知识和技术。

包括：

- 6.1 以合法、安全和有效的方式去符合工作惯例及工作的相关标准；
- 6.2 按照工作程序的要求，保留清晰准确的纪录；
- 6.3 向雇主或有关当局报告任何可能会使您不能充份及安全地进行工作的个人问题；
- 6.4 在自觉没有能力或没有充足的准备去进行某项的工作，或者不肯定工作程序时，向雇主或有关机构寻求协助；
- 6.5 与同事一起工作时，保持公开和合作的态度，并且尊重他们；
- 6.6 认识到即使您已把工作分配予其他工作者，您对有关工作仍需负上责任；
- 6.7 认识及尊重来自其他机关的工作者的任务和专门知识，与他们合作；及
- 6.8 接受相关的培训以维持和提高您的知识及技术，协助他人学习和发展技能。

综合社会护理委员会

Goldings House

2 Hay's Lane

London

SE1 2HB

020 7397 5100

[www.gsc.org.uk](http://www.gsc.org.uk)

© 综合社会护理委员会 2002，版权所有