

青少年及社區服務 服務質素標準 9 9.8 預防及處理暴力事故政策

1. 政策

作為一個社會服務之機構，本服務有責任為職員工作時遇上暴力事的風險作出評估，並就此制訂政策以減少員工遇上暴力事故之可能。

2. 目的

- 2.1 找出工作過程中遇上暴力事故最高風險之項目，從而作出預防措施。
- 2.2 制訂處理步驟，以協助同工應付有暴力危機的情境。
- 2.3 確立職員在暴力事件後的處理步驟。

3. 處理暴力事故程序

在日常工作中，同工在家訪或面談室面談時遇上暴力事故的風險較高，故同工在進行家訪或面談室進行面談時，應依照以下步驟：

3.1 家訪

- 3.1.1 若必須前往有自殺或暴力傾向者之寓所作家訪時，須先知會上司，及作出風險評估及部署。
- 3.1.2 作上述家訪前，需將家訪地址、服務者姓名、探訪時間等紀錄在中心。
- 3.1.2 不宜單獨進行家訪。
- 3.1.3 若評估情況有需要，可先與警方聯絡尋求協助。
- 3.1.4 這類家訪期間，宜開啟手提電話，方便與上司或支援者作緊密溝通。
- 3.1.5 遇上服務使用者情緒激動，有暴力或自殺行為時，應留意自身安全，避免與對方有身體接觸。
- 3.1.6 若懷疑對方有可能使用暴力傷害社工或其他人士時，應考慮自行或帶同可能受暴力攻擊者離開現場。
- 3.1.7 若發現情況危急，應立刻報警求助。
- 3.1.8 若遇上暴力事件，事後應以突發事件程序報告。

3.2 面談

- 3.2.1 若需與有自殺或暴力傾向者在面談室進行面談，須先知會上司或其他同事，及作出風險評估及部署。
- 3.2.2 若發現風險過高，不宜繼續進行面談，並考慮應否報警。
- 3.2.3 若要進行面談，不應把面談室上鎖。
- 3.2.4 應與其他同事約好面談時間，若到達時間仍未結束面談，其他同事應敲門詢問情況。而在門外之同工應留意房間內之動靜予以支援。
- 3.2.5 若過程中發現服務使用者有暴力傾向，宜找機會暫停面談，並根據 3.2.1 程序進行評估及部署。
- 3.2.6 遇上服務使用者情緒激動，有暴力或自殺行為時，應留意自身安全，避免與對方有身體接觸。
- 3.2.7 若發現情況危急，應立刻報警求助。
- 3.2.8 若遇上暴力事件，事後應以突發事件程序報告。

檢討及更新日期：2023 年 4 月 1 日