

社會服務工作者及雇主行為守則

2024

社會服務工作者及雇主行為守則

SSSC 《行為守則》（以下簡稱“《守則》”）制定了：

- 在蘇格蘭社會服務機構從業的所有雇員務必達到的行為與實務之標準
- 蘇格蘭所有僱傭社會服務工作者的雇主務必達到之標準。

關於《守則》

《守則》之目的是讓案主（即使用社會服務之人士）知道他們可以從服務提供者那裡得到什麼樣的服務。《守則》亦支持雇主及工作者考量如何不斷改進提升其實務。這兩套《守則》闡述了雇主及工作者在守持和達到標準方面須履行的職責。

《守則》於 2003 年首次發表，
制定了適用於全蘇格蘭所有社工及其雇主的行為與實務標準。
2024 年修訂版為《守則》的第三版，取代了以前的所有版本（2016 年及 2003 年版本）。

《社會服務工作者守則》

《社會服務工作者守則》明確制定了每個從事社會服務工作之人士務必守持之標準。達到《守則》中制定的標準是您的責任，而且您應利用《守則》反思您的實務，並找出該如何不斷改進提升自身技能之途徑。

《社會服務工作者雇主守則》

《社會服務工作者雇主守則》制定了雇主之責任。雇主應確保其僱傭的員工值得信賴、具備職位所需知能、充滿信心並受到重視。作為雇主，您應支援工作者達到《社會服務工作者守則》中制定的標準，並應將《守則》之兩個部分用作持續改進提升之工具。

為什麼這些守則很重要？

保護公眾及監管僱傭員工

這兩套《守則》與《健康與社會護理標準》一起，是監管及改善案主護理質素或支持案主體驗之重要組成部分。

所有提供社會服務的雇主及其工作者都應承諾守持《行為守則》。

SSSC監管在此行業的從業者，以確保蘇格蘭人民可以依靠值得信賴、具備職位所需知能、自信及被重視的人員提供社會服務。

護理監察局監管提供註冊護理服務及雇用工作者的組織。
services and employ workers.護理監察局還向註冊的社會服務提供機構提供建議並促進良好實務，以提高整個社會服務行業之標準。

當註冊機構不符合《守則》中規定的標準時，SSSC可以通過本局的適合執業流程採取行動。護理監察局可以就守持《守則》向護理服務提供機構提供建議，並在必要時對達不到預期標準的雇主採取行動。

每天支持良好實務

《守則》是持續提升和改進實務之工具。例如，您可以在以下情形下利用《守則》：

- 在團隊會議上支持有關《守則》的定期討論，
- 在入職期間以及員工學習及發展期間
- 反思當前的實務。

您可以在網站上閱讀更多有關《守則》及SSSC的資料：www.sssc.uk.com

社會服務工作者行為守則

1:我必須保護並促進案主及護理人員的權利及利益。

作為一名雇員，我將

1.1	在工作中秉持善良、同情及尊重的態度，將每個案主視為獨特的個體。
1.2	尊重及促進案主及護理人員的權利，並在適當的情況下，尊重及促進其觀點、願望及選擇。
1.3	促進案主掌控其生活的權利，並就其護理或支持做出知情的選擇。
1.4	與案主及護理人員合作，使用其喜歡的方式及語言進行交流。
1.5	尊重維護案主的尊嚴及隱私。
1.6	促進多樣性，尊重所有身份、價值觀及文化。

2:本人必須建立並維護案主及護理人員的信任及信心。

作為一名雇員，我將

2.1	秉持誠實、開放、誠肯的態度並力求值得他人信賴。
2.2	以尊重、開放、準確及坦誠的方式進行溝通。
2.3	尊重保密資料，並向案主及護理人員清楚地解釋有關保密的政策。
2.4	可靠且值得信賴。
2.5	履行有關工作的承諾、協議及安排，如果無法做到，向案主、護理人員及我的雇主解釋無法做到之原因。
2.6	說出可能引起利益衝突的問題，並確保衝突不會影響我的判斷或實務。
2.7	守持與案主及護理人員交換禮物及金錢的政策與程式。
2.8	與案主、同仁或護理人員建立開放、積極的關係，並保持尊重他們尊嚴、健康及安全的專業界限。

3:我必須促進案主及護理人員的福祉及獨立，同時盡可能保護他們免受傷害。

作為一名雇員，我將

3.1	在適當的時間範圍內使用既定系統報告傷害指控，質疑並報告任何危險、虐待或歧視行為。
3.2	遵守旨在確保我及其他人在工作中安全的實務、程式及政策。
3.3	向我的雇主或相關部門報告任何可能妨礙提供護理或支持的資源或運營上的問題。
3.4	當同仁的適合執業有可能受到損害時，告知我的雇主或相關部門。
3.5	當工作中的某種做法/實務已經或可能造成傷害或損失時，對我的雇主、案主及護理人員秉持開放及誠實的態度。
3.6	配合我的雇主、SSSC 或相關機構對我或他人適合執業能力進行的任何調查。這可能包括參加聽證會並在適當的期限內提供證人證供、資料或其他訊息。
3.7	與案主及護理人員合作，提供或接受回饋，表達自己對某件事/做法的擔憂並進行投訴，認真對待上述事項並採取行動。
3.8	在與案主、護理人員及同仁合作時，承認並負責任地使用我擁有的權力及權限。

4:我必須認識到案主有承擔風險的權力，並將與他們合作，瞭解並管理這些風險。

作為一名雇員，我將

4.1	與案主合作，就對他們自己或他人的潛在及實際風險做出知情的選擇。
4.2	遵循風險評估政策及程式，以評估案主的行為是否會對他們自己或他人造成傷害。
4.3	4.3 採取必要措施降低案主傷害自己或他人的風險。
4.4	確保案主、相關同仁及機構知曉風險評估的結果及其影響。

5:我必須對我的工作質素負責，並負責維護及提升本人的專業知識及技能。

作為一名雇員，我將

5.1	達到相關的實務標準，以合法、安全及有效能的方式工作。
5.2	遵循與本人的工作相關的政策及程式，保持清晰、準確及最新的記錄。
5.3	如有任何情形或我經歷過的事情可能影響我稱職及安全地完成工作的能力，我將告知我的雇主或相關部門， 如有任何可能影響我適合執業能力的事情，我將告知 SSSC。
5.4	如果我覺得自己無法或沒有充分的準備來完成工作的任何一部分，或者我不確定該怎樣進行我的工作時，我會向我的雇主或相關部門尋求援助。
5.5	準備並參與涉及我的發展、學習需求、福祉及實務的監督與管理。
5.6	保持持續的專業學習，以提升我的知識及技能， 並為他人的學習及發展做出貢獻。
5.7	與同仁及其他人合作和工作時秉持包容與開放的態度，並尊重他們。
5.8	在開展工作時，要理解創傷可能對案主、護理人員及同仁造成的影響。
5.9	對本人委託給他人進行的工作負責。
5.10	尊重其他專業同仁的角色與專長，並與他們合作，這些同仁可能遵循不同的專業守則。
5.11	認可並尊重護理人員、家屬及其他相關人員的角色、專長及經驗，並在適當的情況下與他們合作。
5.12	邀請案主、護理人員及其他人提供回饋，認真聆聽並利用這些回饋改進我的實務。

6:我必須維護公眾對本行業的信任及信心。

作為一名工作者，我不會

6.1	虐待、傷害、忽視或剝削利用案主、護理人員或同仁。
6.2	濫用案主、護理人員或同仁的信任，或濫用我掌握的有關他們及案主資料和個人情形的訊息。
6.3	與案主或護理人員建立不專業或有害的關係。
6.4	歧視案主、護理人員或同仁。
6.5	縱容案主、護理人員或同仁的任何歧視行為。
6.6	使自己或他人面臨不必要的風險。
6.7	在工作中或工作之外，做出會讓人懷疑我是否適合從事社會服務工作的行為。

《社會服務工作者雇主行為守則》

1:確保您招聘的人員適合做社會服務工作，並且瞭解自己的角色及職責。

作為雇主，我將

1.1	使用細緻完整及安全的招聘流程，確保具有正確態度及價值觀並有潛力獲得必要知識及技能的人被招進行業。
1.2	作為評估申請人是否能勝任工作職責的一個環節，遵循相關安全招聘指導，審查申請人的犯罪記錄、各種官方登記體系及就業歷史上的空隙。
1.3	要求並提供準確及適當的，與某人是否適合某份特定工作有關的資料或推薦信。
1.4	明確無誤地告知工作者如下訊息：他們要做什麼樣的工作、履行什麼樣的職責、與其工作相關的法律以及其必須遵循的政策與程式。
1.5	明確無誤地告知工作者誰是他們的直線管理、如何進行溝通及獲得支持。

2: 創建並維持一個支援社會服務工作者守持其《行為守則》的體系與環境。

作為雇主，我將

2.1	2.1 以促進仁慈及富有愛心行為的方式領導、管理及監督工作者。
2.2	以重視多樣性、包容性及平等並維護案主權利的方式領導。
2.3	以確保案主及護理人員（在適當情況下）參與有關其關懷/護理或支援的決策的方式領導工作者。
2.4	領導工作者不斷改進其實務及職業發展，同時確保其適合執業的能力。
2.5	促進開放的工作環境，支援工作者討論有道德的實務及專業界限。
2.6	建立體系以尋求及利用來自案主、護理人員及其他人的回饋來塑造及改進服務及實務。
2.7	建立一套可以讓工作者報告可能對護理或支持產生影響的資源或運營問題的體系，並在必要時與相關部門合作解決此類問題。
2.8	打造一個環境，讓工作者在他們認為工作中的某些做法/實務具有歧視性、不恰當或不安全時可以進行舉報，並採取適當行動處理工作者所擔憂的問題。
2.9	支援工作者達到《行為守則》中制定的標準，並且不要求他們做任何可能妨礙其達到標準的事情。
2.10	支持從其他行業雇用的員工遵守他們自己的職業守則。
2.11	向相關部門報告適合執業能力受到影響的工作者。

3:提供學習及發展機會，使工作者能夠加強並保持他們的技能、知識及實務。

作為雇主，我將

3.1	提供優質、方便的入職培訓以及學習和發展的機會，以支持工作者安全有效地履行職責。
3.2	支持並幫助工作者適應新的或不斷變化的角色、職責及實務（包括數位化），並讓他們做好準備。
3.3	為行業的教育及學習做出應有的貢獻，提供有效的見習場所、評估及實踐學習的機會。
3.4	支援需要在 SSSC 註冊的工作者，以滿足並維持他們的註冊條件以及持續專業學習及發展的要求。
3.5	確保所有新獲得資格的社工人員在強制性支持期間內獲得所需水準的專業學習及發展，以充分滿足持續專業學習的要求。
3.6	為那些因覺得自己沒有能力或還沒有準備充分而需要支援的工作者提供恰當的支援與幫助。
3.7	提供有效及定期的監督，使工作者能夠通過反思及得到的回饋來發展、改進自己的知能。

4: 保持一個支持安全及保護的環境，同時尊重案主承擔風險的權利。

作為雇主，我將

4.1	制定書面政策及程式，以保護案主、護理人員、工作者及其他人士免受傷害。
4.2	實施並監督書面政策及程式的執行，特別是有關在適當的期限內向相關部門報告剝削利用、歧視、傷害、忽視或虐待指控的政策及程式的執行。
4.3	確保工作者知曉並理解剝削利用、歧視、傷害、忽視及虐待的跡象以及他們必須採取的行動。
4.4	確保工作者明白霸凌、騷擾或任何形式的歧視都屬於不可接受的行為，並應該採取行動處理應對此等行為。
4.5	制定程式，以便工作者在同仁的適合執業能力可能受損時進行報告。
4.6	制定程式，以便工作者在工作中的某些做法/實務已經或可能造成傷害或損失時進行報告。
4.7	及時、有效並公開地處理工作者的報告及指控。
4.8	促進一個讓每一個人的安全都得到重視，而且不容忍暴力、威脅及虐待行為的工作環境。制定相關政策及程式以減少及管理此類事件。
4.9	瞭解創傷可能對工作者造成的一系列影響，並為遭受這些影響的人士提供支持援助。
4.10	瞭解虐待行為可能對工作者造成的影響。為遭受此類行為的人士提供支援援助。
4.11	制定促進工作者健康、安全、福祉及平等的政策及程式，尊重包容性及多樣性。

4.12	支援適合執業能力可能被損壞的工作者，並就限制其工作範圍的事宜提供明確指導。
4.13	如發現某種做法/實務已經或可能造成傷害或損失的情況，向相關部門報告。
4.14	制定風險評估政策及程式。

5: 向案主及護理人員宣傳並推廣

《社會服務雇主行為守則》及《社會服務工作者行為守則》，並配合 **SSSC** 啟動的調查程式。

作為雇主，我將

5.1	守持《社會服務雇主行為守則》，並告知工作者我守持該守則的責任。
5.2	讓工作者知曉《社會服務工作者行為守則》，並幫助他們理解其守持《守則》的責任。
5.3	宣傳這兩套《行為守則》和其他相關框架與標準的重要性以及這幾者之間的關係。
5.4	讓案主及護理人員知曉《社會服務工作者及雇主行為守則》，並詳細說明，如果他們有與《守則》相關的擔憂應該如何提出。
5.5	在做工作者適合執業能力有關的任何決定時，請參考《社會服務工作者行為守則》。
5.6	遵循有關向 SSSC 報告某工作者適合執業能力可能受損的指導。如果合適，告訴涉事工作者您已向 SSSC 打報告。
5.7	及時配合 SSSC 及其他當局的調查，包括提供資料、參加聽證會以及對調查結果及決定採取行動。
5.8	為工作者創造條件並支持他們配合 SSSC 及其他當局的調查。
5.9	針對 SSSC 關於工作者適合執業能力的任何調查結果採取適當行動，包括支持工作者，幫助他們達到註冊條件。
5.10	根據其他標準制定機構的調查結果採取適當行動，以改善為案主及護理人員提供的服務。

這兩套守則自 **2024 年 5 月 1 日** 起適用，並取代以前所有的版本。

《守則》根據 **2001 年《護理條例（蘇格蘭）法案》第 53 條** 發佈。

這些《守則》提供了實務、行為及舉止的例子，但不會涵蓋您可能遇到的所有可能發生的行為。



Scottish Social Services Council
Compass House
11 Riverside Drive
Dundee
DD1 4NY

電話：**0345 60 30 891**
電子郵件：enquiries@sssc.uk.com
網站：www.sssc.uk.com

如果您需要其他格式的文檔，請致電 SSSC，電話號碼：
0345 60 30 891

版權所有©蘇格蘭社會服務委員會2024