



社會工作者註冊局

Social Workers Registration Board

二零零五年十月份

第十六期

通訊

香港灣仔皇后大道東145號恒山中心11樓
網址：<http://www.swrb.org.hk>

電話：2591 1955 傳真：2591 1411
電子郵件：info@swrb.org.hk

社工持續專業發展再思

香港社會服務聯會行政總裁 方敏生

在自己的工作崗位上，最近有兩件事情我尤其關心：一是較早前死因庭就去年天水圍倫常慘劇作出判決，要求社署及非政府機構改善轉介機制及提高社工質素；二是受資助機構正忙於籌備按其財務需要向社署申請「特別一次過撥款」(SOG)。前者關乎我們機構的服務成效；後者關乎機構的財政資源；而兩者最終都牽涉及我們機構的寶貴財產，就是「人」，也就是我們機構的同工。因此兩件事情或多或少都與我要在以下與大家分享的題目相關——社會工作者的「持續專業發展」。

作為一個勇於承擔、服務社會的助人專業，社會工作者都廣泛認同持續專業發展的重要；這不但有助維持高質素的專業服務，也藉此加強社工專業在社會上的公信力。再者持續專業發展也有助提昇專業能力以應付不斷轉變的社會需要，並同時促進社工個人的專業成長及發展。事實上，不少數據都顯示大部分社會工作同工都是積極學習的一群，他/她們一直都積極按自己的需要持續進修，自我增值。

今次天水圍倫常慘劇的死因庭裁決，其中一項要求是要社署及非政府機構提高社工質素，以致機構的專業服務質素。這裡一方面表達了社會對我們社工專業能力的高度期望；另一方面亦凸顯我們必須持續加強我們的裝備，致能更有效地處理日益複雜的社會問

題。要對此作出回應，社工的「持續專業發展」確是重要一環。

現時非政府機構普遍都面對着沉重的財務壓力，這並不局限於正在籌謀申請「特別一次過撥款」的受資助機構。在資源緊絀的情況下，我們業界確實出現不少加「辛」及/或減「薪」的情形，而後者在近數年新入職同工身上，更見普遍。同工面對的工作壓力不斷增加。因此我們不難理解為何早前我們界內就推行社工持續專業發展所作的諮詢，同工的參與並不積極，而部份同工就推行一個強制性計劃的建議明確地表示不贊成。

我一方面十分了解同工正面對沉重的工作壓力；另一方面又深刻明白持續專業發展對我們社工專業，以至機構及服務對象的重要。我的想法是先推行一個社會工作者的「自願性」持續專業發展計劃，讓同工自願參與，先為一直不斷積極進修的同工加以讚許，鼓勵他們作為業界的良好榜樣，帶動學習氣氛，然後才引進相關的制度及要求。我期望在構思推行有關的自願持續專業發展計劃時，除了參考其他專業界別，例如醫護界及教育界的做法外，更重要是建立一個學習文化，把社會工作提升為一個學習型的專業(Learning Profession)。當然，這不是朝夕可達，但可是我們推動專業發展的一個遠境和努力的目標。

Table of Contents

Article by Ms. Christine Fang, J.P.....	1-2	Statistics	5
Audited Accounts	2	Information on the revised "Principles, Criteria & Standards for Accrediting Qualifications in Social Work for Registration of Registered Social Workers"	6
Work Report	3	Case Sharing	7-8
News Update	3		
Article by Mr. Cheung Kwok Che	4		

要有效推動持續專業發展，業界必須具備以下條件：

首先，我們必須以服務使命出發，堅持力臻完善的理念。其實，我們持續學習的目標只得一個，就是為服務使用者提供更優質的服務，希望社會更和諧，更穩定。如果同工們以此為目標，就有動力不斷吸收新知識，不斷自我提升專業技能。

第二，是進修項目必須以實用為本。針對為不同崗位上的社會工作者所面對的困難，提供新的分析和處理方法，重點作出培訓，幫助他們解決問題。

第三，要以促進社會工作者的個人專業成長出發，引進其他專業知識，以提升社會專業回應更複雜及不斷變遷的社會問題的能力。

最後是具體配套支援。服務機構應制訂有關政策及措施，為員工在參與持續專業發展活動上提供時間及資助。另外機構亦可協助甚或為員工籌辦內部持續專業發展活動。政府應為持續專業發展活動提供直接及間接資助。一方面政府可檢討現有機制以加強對社會工作同工參與持續專業發展活動所提供的直接資助；另一方面，政府可向推動持續專業發展及舉辦持續專業發展活動的組織提供資助，減低其成本，從而間接資助社會工作同工參與持續專業發展活動。專業團體及大學應針對社會工作同工的專業成長需要，提供優質的持續專業發展活動。

社會工作不容置疑是一個相當重要的專業，要令這項惠及整體社會的專業得到持續發展，業界就必須不斷集思廣益，為實踐我們的理想和使命而努力，建立一個學習型的社會工作專業。

(按：上文言論不代表註冊局立場)

核數報告

核數報告（二零零四年四月一日至二零零五三月三十一日）

	港元(\$)	港元(\$)
I 收入		
註冊費	471,100.00	
續期註冊費	4,413,600.00	
重新註冊費	93,000.00	
補發註冊証費	480.00	
補發註冊証書費	700.00	
利息	871,418.84	
其他收入	38,860.40	
總收入	5,889,159.24	

	港元(\$)	港元(\$)
II 支出		
員工薪酬	1,998,889.00	
長期服務金撥備	39,531.17	
電費及電話費	31,670.00	
行政費	640,925.13	
物資及保養費 (包括折舊)	186,417.57	
局址租金及有關費用	292,098.00	
宣傳費	71,188.00	
註冊費及年費退款	4,900.00	
法律顧問費	1,181,029.00	
攤還債券值	434,985.70	
其他費用	58,445.03	
總支出	4,940,078.60	
盈餘	949,080.64	

香港社會工作督導實務現況調查

「督導實務工作小組」於本年六、七月間，進行了一項「香港社會工作督導實務現況調查」，並委託王景兒博士擔任調查員，負責是項工作。此項調查旨在瞭解目下社工督導的模式和實況、僱用機構在這方面的政策、社工從業員(不論督導者或被督導者)對專業督導的需要和期許、以及社工從業員在專業督導的期望與實際所得的差距，調查所得將有助「工作小組」為業界在專業督導方面提出更適切的建議。被邀參與此項調查的對象全是現職社工，當中包括督導及前線社工。註冊局向他們共發出8,503份問卷，並致函450間機構蒐集他們在社工督導的政策和做法。為增加回應率，更委託香港大學社會工作及社會行政學系進行電話訪問。註冊局從同工處共收回851份問卷，而通過電話訪問則成功完成了417份；而從機構處則收回60份回應。此外，王博士亦進行了三次聚焦小組討論，更深入地瞭解同工對現時社工督導的實況。現王博士正埋首分析數據及撰寫報告，研究報告可望於本年底前公佈。

《認可學歷評核準則》檢討及修訂

為檢討現行的認可學歷評核準則及有關機制，註冊局自去年三月起成立了「認可社工專業資格工作小組」，專責進行檢討註冊局的《認可學歷評核準則》及社工學歷認可機制。小組於本年年初向「註冊資格及學歷評審委員會」提交建議，經委

員會詳細研究、諮詢各院校及幾番修改後，修訂建議於本年七月獲註冊局通過，並於本年九月一日起生效。新認可準則已上載註冊局網頁，而在註冊局認可學歷名單中的九間院校亦已獲通知。新認可準則更明確及詳細的列出註冊局對認可用以註冊的社工學歷相關課程的要求，以及註冊局新訂立的認可機制。我們於後頁將另文簡介主要修訂的範圍，同工如欲知更多詳情，則請瀏覽註冊局網頁。

秘書處辦公室擴充

秘書處現時的辦事處已使用六年多，空間漸不敷應用。很多時候，出席紀律研訊的雙方因沒有足夠活動空間，於小休時被迫共處一室，不免會產生尷尬場面，這樣不但令出席研訊人士不便，亦影響秘書處的正常運作。有見及此，註冊局自本年六月起，在現址上層十二樓租用半層，即面積約一千呎的單位，設置一間可容納約二十多人的會議室及兩間小會客室，除供註冊局及各委員會開會之用外，亦為紀律研訊的場地。



可容納約二十人的會議室



大堂及會客室

註冊社工大會

一年一度的註冊社工大會將於本年十二月二日，假九龍尖沙咀香港童軍總會舉行。一如往年，除了註冊局成員於大會中報告註冊局過去一年的工作外，註冊局亦將安排專題演講。近年福利制度轉型，以合約制聘任社工已漸成為機構的慣常做法，這樣將令新畢業的社工從業員較難在同一服務累積實務經驗，長此下去，更有可能出現專業斷層的危機，嚴重影響服務質素。註冊局希望在危機未出現前，喚起業界關注及探討「專業斷層」這問題，因此將大會主題定為「專業斷層的出路」。是次大會很榮幸邀得香港理工大學應用社會科學系助理教授朱志強博士、具豐富管理經驗的社工何慧雯女士及曾任職數間社福機構的合約社工劉浩源先生演講。屆時朱博士將從社工訓練人員的角度，分析社工畢業生的出路與發展機會。何女士則從中層社工督導的角度，分享她對現時新入職社工的專業質素、經驗延續、以及專業斷層的看法。而劉先生則會從前線合約社工的角度現身說法，分享社工在專業發展及支援方面的需要。請同工屆時踴躍出席，參與討論。

繳交註冊續期費用

由即日起，同工除可透過已採用的繳費靈方式繳付續期費用外，更可於指定的7-11便利店，在印有「JetsoNet」標記的自助終端機上，以繳費靈繳交續期費用。此外，同工亦可使

用指定銀行的電子銀行服務繳交續期費用。詳情請參考註冊局網頁內的有關公佈。

另同工透過繳費靈或網上銀行繳付續期費用，應確保在登記帳號時所輸入的註冊編號無誤，並且切勿利用他人的註冊編號繳費，以免出現混淆或不必要的延誤。

未有及時續期而註銷註冊

我們相信同工大多已掌握續期註冊的機制及手續，但每月仍有不少同工因未有及時續期而被註銷註冊。我們希望再次提醒同工有關續期的手續及時限。根據《社會工作者註冊條例》第20(2)(c)條規定，同工須在不早於現有註冊期滿日期前3個月而不遲於該日期前28天的時間提出申請。在一般情況下，註冊局將於同工的註冊期滿日期前約10星期寄發續期通知書予有關同工。若同工未有在註冊期滿日期前28天申請續期，註冊局將以掛號形式寄發註冊最後限期通知書予有關同工，提醒同工他們以指明表格提出的續期申請及續期費須於註冊期滿日期前抵達註冊局，否則其註冊便會在註冊期滿日期翌日被註銷。在此順帶一提，根據秘書處的經驗，過往有不少同工習慣於接近註冊期滿日期才寄交續期申請，惟部分申請剛巧遇著郵誤或公眾假期，以致未能及時寄抵註冊局而導致他們的註冊被註銷。我們建議同工應盡量於到期前28天申請續期，以免因無法預知的意外而導致任何延誤。

今天社工面對的問題

香港社會工作者總工會會長 張國柱

1975年畢業，踏進社工這個圈子已經開始第31年了。回顧過去30年，業界的專業和服務發展尚算順利。無論是爭取非政府機構與社會署的同工一視同仁和同工同酬，或是1000人罷工以爭取在非政府機構中進行「福利職級檢討」(Welfare Class Review)，又或是爭取保留「閱讀及自修室」服務，甚或近年的反對「單位資助撥款」制度 (Unit Grant) 等，業界都能團結一致，成功爭取。

踏入2000年，業界面對一個非常震撼的轉變，就是「整筆撥款」(Lump Sum Grant) 的出現。員工組織看到LSG不單對員工不利，亦同樣對服務有負面的影響；可惜當時社聯與一些機構接受這制度，加上社會署高官向機構董事會出盡辦法的威迫利誘，最後拍板通過。首當其衝的便是將同工分作新舊兩批，客觀上作出無形的分化。繼而是高薪年資深的同工成為機構的負資產，亦會成為被機構開刀的高危份子。一向以來管員雙方建立的良好互信關係亦開始動搖，發展下去互不信任的事例會愈來愈多。

今天的社工內外交煎，既要面對日趨複雜的個案和人手緊縮下的工作量增加，又要面對機構內部的精簡架構或是會成為高危一族，合約社工還需要面對可續約但減薪的現實。作為社工總工會的一員，我當然關心定影員工和合約員工的合理權益；而作為專業社工的一員，我亦同時關心專業發展和服務質素。話說回來，現今的社工真的是關心服務質素，有同工願意做半職社工，為的是不想定期刻見個案，而是可以有更多時間作輔導，我敬佩同工的專業精神。

由事實觀之，LSG是對社工和福利服務有災難性的影響；現時社工學生畢業後如能找到工作，絕大部份都是合約制，而且入職薪酬較同級標準低10%至30%；每天工作相同卻領取較低的待遇，這種同工不同酬的不公平現象，真的難以相信這些事情會發生在整天將公平公正掛在

口邊的社工業界中。基於LSG的因素，整體前線同工正面對幾近沒有升職的機會，加上同工不同酬，同工在專業發展的路途上，實是暗淡無光。

社工服務了一段時間內實是需要進修充實知識和自我反思，無論是專業研討會或是十星期的短期進修，甚或是一、二年的長期進修；以往這些都是受同事歡迎，為的是發展自己的專業，或是為升級鋪路。這幾年的現象是出席研討會的人數銳減，皆因是社工的工作量大增，社工业界的前景並不明朗，加上業界並非太多升遷的機會，社工在沒有時間進修和進修後並沒有多大的好處的前提下，進修意欲減少是必然的事。這現象會促使服務質素下降，專業發展亦會被受打擊。另一方面，合約社工面對續約的不穩定，社工在同一職位未必能工作超出3-5年，這會影響其經驗的累積，當一些資深高危員工被解僱或退休，而新進社工未能積累實際的經驗時，那麼專業斷層便會出現，嚴重會影響服務質素。

今天，社會工作專業正被逐步破壞，請看各項服務的人手編制是業界爭取了廿多年才能逐步建立的，可惜一個LSG浪打擊了社工人手編制，機構為著生存而削減人手，社工為著生存而接受服務質素下降，受影響的是服務使用者。接著是社工的在職訓練和工作反思基本上是缺乏了；現在大部份服務單位的年度計劃都好像如同虛設，因為要處理每天進入的個案已經忙得不可開交，而不同部門更不時有一些新「指示邀請」要回應，如何將我們的理想落實，實是困難。當然，以現經濟逐步回升，低薪的合約社工隨時轉職轉業，五年後業界亦會很多社工退休，如何挽救將面對的專業斷層，實是要大家一同想辦法。社工面對巨大的工作壓力，裁員減薪亦接踵而至，員工士氣非常低落；而有些同工更可能因其減薪額而影響其家庭經濟，引申很大的情緒困擾而出現情緒病，究竟我們為什麼會面對此現象呢？我希望業內管理層和前線員工都要反省反思！

(按：上文言論不代表註冊局立場)

統計數字

(截至二零零五年十月一日)

(一) 註冊社工人數

1. 性別分佈

男	3,465 (28%)
女	8,871 (72%)
總數	12,336

2. 學歷分佈

認可社工學位	6,834 (55%)
認可社工文憑	5,250 (43%)
其他(社工經驗或職位)	252 (2%)
總數	12,336

3. 職位分佈

社工職位	9,451 (77%)
非社工職位	2,885 (23%)
總數	12,336

(二) 投訴個案

投訴統計數字 (截至二零零五年十月一日)

主要投訴人	被投訴者所屬機構			接獲投訴 總計	需召開 紀律研 訊個案
	政府	非政府機構	不詳		
服務對象	13	29	1	43	9
註冊社工	7	13	1	21	7
社會服務工作人員 (非註冊社工)	-	13	-	13	7
其他人士	3	5	-	8	1
匿名	3	6	-	9	-
接獲投訴 總計	26	66	2	94	
需召開聆 訊個案	5	19	0		24

主要投訴人	投訴個案類別						總計
	管理與行政	保密原則	專業操守	有關服務	個人操守	其他	
服務對象	2	-	7	32	1	1	43
註冊社工	3	4	9	-	4	1	21
社會服務工作人員 (非註冊社工)	7	-	1	2	3	-	13
其他人士	-	-	-	5	1	2	8
匿名	3	-	2	3	-	1	9
接獲投訴 總計	15	4	19	42	9	5	94
需召開聆 訊個案	2	2	4	9	6	1	24

(三) 毋須轉介註冊局的投訴個案

註冊局在成立後的八年多以來，共收到了94宗投訴個案，當中大部份個案經註冊局的兩名成員（初級偵訊）詳細審議後，認為毋須轉介註冊局跟進而被駁回。我們為了讓同工多瞭解註冊局處理投訴個案的機制，從今期起除刊登投訴累計數字外，我們會在每期《通訊》中刊登那些沒有被轉介予註冊局跟進的投訴的數字及駁回原因。由於考慮到時效的問題，刊於今期《通訊》的數字會由2004年1月1日起統計。

自2004年1月1日至截稿前，註冊局共收到36宗投訴，當中14宗已被註冊局的兩名成員（初級偵訊）駁回，11宗被轉介註冊局跟進，現時尚有11宗在處理中。

毋須轉介投訴予註冊局的原因 (摘自《社會工作者註冊條例》原文)		個案數字 (二零零四年一月一日至 二零零五年九月三十日)
第25(3)(b)條	該投訴是以匿名方式提出的	1
第25(3)(e)條	紀律委員會以前已對該投訴或在相當程度上性質相類似的投訴進行研訊，而註冊局亦決定遭投訴的違紀行為並沒有作出	2
第25(3)(f)條	兩名成員信納遭投訴的違紀行為屬微不足道	2
第25(3)(g)條	兩名成員信納該投訴是瑣屑無聊或無理取鬧的或不是真誠地提出的	2
第25(3)(h)條	兩名成員因任何其他理由信納將該投訴轉介註冊局是不需要的 — 投訴事項沒有實質涉及社工專業操守	7

新修訂的學歷認可評核準則

註冊局其中一項職能，是「訂定及檢討註冊為註冊社會工作者的資格標準的註冊事宜」。註冊局於本年九月一日起，實施新修訂的《認可學歷評核準則》(下稱《認可準則》)及新訂立的認可機制。註冊局曾就有關修訂及新措施諮詢各院校，並且非常高興得到他們的支持及不少寶貴意見。下文將簡介《認可準則》中經修訂的範圍，當中主要包括四個範疇。

(一) 課程範圍

經修訂的《認可準則》更清晰及詳細地列出註冊局認可用以註冊的社工學歷的相關課程應包括的科目範圍及建議有關科目所包含的內容。

(二) 實習

除了現行規定的800小時(學位課程)及700小時(非學位課程)的實習外，新《認可準則》規定在上述實習時數以外另加100小時的實習前學習或活動。此外，新準則亦清楚列出對實習督導時間和模式的要求。註冊局希望藉此使本地社工課程在實習方面盡量與國際水平接軌。

(三) 師資

新《認可準則》對教師及實習導師的學歷、社工實務經驗及人數有明確規定，並且訂定了學位課程及非學位課程的師生比例，其中學位課程是1:15，非學位課程則為1:25。

(四) 認可機制

《認可準則》的修訂版與其舊版本最大分別是在認可機制方面。註冊局對新未認可及已認可的社工學歷的相關課程訂立了新的認可機制及評審程序，現概述如下：

(1) 註冊局將成立一「常設評審小組」(暫名)，負責評審新開辦的社工課程和已認可的社工學歷相關課程。「常設評審小組」的成員將包括來自海外及本地的學者、專業社工、社工僱用機構代表及非社工專業人士。註冊局將從「常設評審小組」委出5名成員組成「評審小組」，根據註冊局制訂的《認可準則》，負責每一次的評審工作。

(2) 評審課程的工作主要包括：

- (a) 「新院校」開辦的新課程－「新院校」是指該院校所頒授的學歷從未被列入註冊局的認可社工學歷名單。註冊局收到院校認可申請後，將委出五人「評審小組」展開評審工作。
- (b) 「舊院校」開辦的新課程－「舊院校」是指該等院校所頒授的一些社工學歷已被列入註冊局的認可社工學歷名單。收到院校的認可申請後，「註冊資格及學歷評審委員會」將審視情況，再行決定由委員會親自評審或建議註冊局委出「評審小組」負責評審工作。

註冊局於認可一新學歷後，通常會於三年後檢討其認可資格，並委出「評審小組」進行檢討評審工作。課程經評審後，註冊局根據「評審小組」的報告，如信納該課程符合註冊局的要求，其相關學歷將再獲認可5年，以後每六年檢討一次。

- (3) 已被列入現行註冊局認可學歷名單的社工學歷的認可資格將於每六年接受檢討一次，註冊局將委出五人「評審小組」，以每一院校為一單元，評審院校所頒授為註冊局認可的社工學歷的相關課程。如院校已設有內部評核機制，註冊局將因應情況簡化對有關院校的評審程序。課程評審完成後，註冊局根據「評審小組」的報告，如信納該課程符合註冊局的要求，其相關學歷將獲再認可5年。相反，如註冊局認為有關課程未達要求的水平，註冊局有權從認可名單剔除有關學歷。
- (4) 註冊局設有上訴機制讓不服註冊局決定的院校提出申訴。有關上訴由註冊局委任的獨立人士處理，其決定為最後裁決，院校只可為每一次評審上訴一次。

各大院校為社工界培訓人才，讓社工從業員奠定穩固的專業基礎，其貢獻實眾所週知，毋須在此贅述。假如沒有院校的合作，註冊局在監管社工專業水平方面的工作實難以暢順推行。註冊局希望藉著今次修訂《認可準則》，加強與院校的合作，共同努力，提升社工課程的質素，以至社工畢業生的專業水平，從而確保高質素的專業服務得以延續。新修訂的《認可準則》全文已上載註冊局網頁供同工及各界人士參閱，我們歡迎同工及院校對新修訂的《認可準則》及認可機制隨時提出寶貴意見。

註冊局現正籌組「常設評審小組」，除將致函各院校、機構及專業團體舉薦成員候選人外，專業社工這類別將公開由註冊社工提名，詳情將於稍後公佈。我們誠意希望同工積極參與，讓我們在這方面的工作精益求精。

引言

紀律委員會曾就一宗投訴個案召開紀律研訊，在沒有足夠証據情況下，有關投訴未能成立，但紀律委員會主席於宣佈裁決及建議的同時，根據雙方的舉證，對被投訴社工在事件中的行為和做法，於席上表達委員會的一些意見，並且對該社工日後應如何對待其服務單位的服務使用者，提出一些建議。註冊局有見於此個案引申一連串有關社工操守、保障服務使用者，尤其是弱勢社群的利益等問題，因此決定將此個案摘要刊登，與社工分享。我們在此強調是次刊登有關個案，完全不涉及任何紀律處分，而是着眼於教育層面上，期望同工能借此為鑑，反思社工應擔負的角色，並且希望避免同類事情再發生。

個案

(一) 背景及案情

一間復康活動中心的主任（下稱社工甲）被指在處理一位弱智學員的情緒及行為問題時，曾粗暴對待該學員，引發中心的一名護士（下稱投訴人甲）聯同一名前僱員（下稱投訴人乙）向社會工作者註冊局（下稱註冊局）投訴社工甲以不恰當的方式及言詞對待該學員。事發當天，該學員因極不願意按既定時間表接受訓練而拒絕進入訓練室，被社工甲及其同事合力「架著」（扶著學員腋下及拿著她的褲頭）進入訓練室，但學員在室內情緒未能平復，並與社工甲「互相拉扯」（投訴人甲聲稱）。此時，投訴人甲進入室內，見狀欲勸止二人繼續「拉扯」，但為社工甲阻止，並指示她離開。之後社工甲聲稱為免學員滋擾訓練室內其他學員，遂與另一位社工同樣合力「架著」學員進入訓練室旁的洗手間，社工甲認為將學員帶離現場，可讓其冷靜。當這三人在洗手間內之際，正在洗手間隔壁備茶室工作的投訴人乙透過窗戶聽到社工甲曾說：「你係咪想死？夠膽扯我頭髮，你死過未」；「你係咪想死」及「企喺度唔好郁」。此外，投訴人乙後來亦得悉學員在洗手間內的「冷靜」過程中，社工甲曾令學員在短時間內喝了四杯水。兩位投訴人認為社工甲以冒犯性言詞對待學員，並且與學員拉扯、吵罵及促使學員在短時間內喝下太多水都是不恰當的行為。

(二) 投訴內容

- 1) 社工甲於某日，在服務單位內，向學員作出以下行徑，使其有所遭損：
 - i) 以冒犯性言詞對待學員；或 / 及
 - ii) 與學員吵罵或 / 及互相拉扯；或 / 及

- iii) 雖被勸解，拒絕停止與學員吵罵或 / 及拉扯；或 / 及
- iv) 強行拖拉學員到洗手間內；或 / 及
- v) 把學員關在洗手間內向其大聲喝罵。

- 2) 社工甲於某日，在宿舍迫使學員飲下大量開水，使其有所遭損。

(三) 紀律委員會的裁決及建議

考慮到指控的嚴重性，紀律委員會以很高的舉證標準，考慮過所有證供及因素後，一致同意因證據不足，所有投訴不成立。註冊局後來亦接納紀律委員會的建議，最後裁定有關投訴不成立。

不成立理據

(1) 投訴 1(i) – 以冒犯性言詞對待學員

- (a) 投訴中的事件於洗手間內發生，只有一人，即投訴人乙，聲稱她當時是在洗手間隔鄰的備茶室透過窗戶聽到社工甲的聲音及言詞，而她並沒有親眼看見社工甲曾對學員說出有關的冒犯性言詞。
- (b) 事發時，於洗手間內，除了社工甲及學員外，還有另一位社工在洗手間內協助，她目睹整個過程，她於研訊中作供時，否認社工甲曾有在投訴中所指稱的行為。

(2) 投訴 1(ii) – 與學員吵罵或 / 及互相拉扯

紀律委員會根據所有證供及考慮過事發時的整體情況後，認為沒證據顯示投訴中所指稱的行為是由社工甲引起，抑或是學員作主動所致。此外，當日在現場目睹事發經過的一名員工在研訊中作證時供述，當時該學員曾試圖扯社工甲的衣服，並非如投訴人甲所說的互相拉扯。

(3) 投訴 1(iii) – 雖被勸解，拒絕停止與學員吵罵或 / 及拉扯

- (a) 證供顯示投訴人甲雖曾勸告學員要乖，但她除了嘗試以身體「攝入」社工甲及學員之間以阻止她們繼續「拉扯」外，並沒有努力嘗試勸阻或調停她們的「吵罵或拉扯」。
- (b) 投訴人甲雖有意圖介入及勸止社工甲與學員繼續「拉扯」，但她後來卻依從社工甲的指示不再介入。

(4) 投訴 1(iv) – 強行拖拉學員到洗手間內

紀律委員會認為投訴及被投訴雙方所提出的證供分歧很大，委員會認為雙方均未能提出足夠而有力的證據令其信納或否定有關投訴，因此裁定有關投訴不成立。

(5) 投訴 1(v) – 把學員關在洗手間內向其大聲喝罵

紀律委員會認為沒有足夠證據支持有關投訴，因此裁定有關投訴不成立。

(6) 投訴(2) – 在宿舍迫使學員飲下大量開水

- (a) 兩位投訴人並沒有親眼看見投訴中指稱事件發生的經過，而祇是投訴人乙從一名同事處得知。該名同事在紀律研訊中作證時，堅稱從沒有向投訴人乙說過社工甲曾向該學員「灌水」。
- (b) 雙方的證供均沒有顯示當天學員所喝下的 4 杯水中每杯水的份量，或學員確實喝了多少水。
- (c) 沒有足夠證據支持學員是被「迫」喝下 4 杯水的。
- (d) 沒有證據顯示學員曾因在短時間內飲了 4 杯水而導致任何損傷。

投訴個案引申的問題

誠如紀律委員會的意見謂，推行社工註冊制度，除了「推崇註冊社工的專業精神，以換取社會人士對註冊社工的尊敬和信任」外，亦「要維持註冊社工的專業水準，高尚的人格和專業行為守則」；「社工必須向社會人士，尤其對弱勢社群，提供高質素的服務」。上述的投訴個案，雖然在證據不足的情況下被紀律委員會裁定不成立，但在紀律研訊的整個過程中，引申了兩個主要問題，值得同工細想。

(一) 對待服務使用者的態度

社工甲在舉證過程中，曾供述根據該學員的個案社工為她制訂的「行為指引」，在有需要時，應用「嚴厲」的語氣向學員發出指示，好讓學員能清楚接收到訊息。在該份「行為指引」中，「嚴厲」這字眼便出現了五次之多。沒有證據顯示社工甲及學員的個案社工曾嘗試探討先用溫和語氣和態度去體察和解決該學員行為問題的可行性或成效，社工甲在其供詞中亦承認曾與同事「架住學員」及「在處理過程中，可能聲線較高或態度嚴厲」。紀律委員會認

為，弱智人士通常缺乏與人溝通的能力，在一些情況下，會做出一些被一般人界定為挑戰性的行為，因此建議照顧他們的社工除應尊重他們的權利外，亦應更有耐心和愛心體諒他們的需要，提供比一般水平較高的服務，並因應服務使用者的情況，探討不同方案，制定適切的計劃，協助他們。

(二) 「行為指引」的制訂及施行

根據證供，社工甲對學員的「嚴厲」語氣及以「飲水」方式讓學員冷靜的做法是按照學員的個案社工就該學員的情況制訂的「行為指引」而施行的，紀律委員會從證供中發現以下情況：

- (1) 負責制定該「行為指引」的個案社工在草擬該指引時，祇有兩年於復康服務從事社工的經驗；而在草擬過程中，她並沒有徵詢其他較富有經驗的社工、或相關專業人士如醫生、護士、心理學家等的意見。
- (2) 該指引是經由中心主任，即社工甲確認及批准的，但沒有負責人簽署確認，亦沒有系統性的存檔或更新，供其他有關員工傳閱及知照。
- (3) 該學員的「行為指引」在發出後至投訴事件發生時已實行近三年，其間學員的個案社工雖曾於「訓練會議」中與學員的家長討論過有關指引，但她未能證明該家長是同意有關指引內建議的做法。
- (4) 中心沒有任何機制定期檢討「行為指引」或按個別學員情況的改變而更新「行為指引」。

紀律委員會認為上述種種情況，都是作為中心主任的社工甲，以至中心的負責人都必須正視、檢討和改善的。

結語

一個投訴個案成立與否，當中涉及很多因素。然而有些時候，縱使投訴不成立，但投訴內容可能帶出一些或會導致社工涉及操守問題或專業失當的主觀和客觀因素，例如機構政策、機構文化、服務單位的運作模式、個別服務單位主管的管理方式和能力、個別社工的專業能力等等。註冊局希望藉著分享這個不成立的投訴個案，讓同工反思社工應擔當的角色和應持有的專業操守，並且自省在日常工作中，在追求行政和運作效率之餘，是否恆常地以服務使用者的利益作為首要考慮。