

香港基督教服務處 僱員發展服務/富達盟信顧問有限公司

## 個人諮詢及輔導服務 /

## 工作生活指導服務

### 服務簡介及使用指引

請閣下詳細閱讀本簡介及使用指引，有助閣下了解本服務的內容。如有任何疑問，可致電向負責輔導員查詢。若已經安排約見，亦請閣下在面談之前詳細閱讀。

#### 服務簡介

輔導是一個**合作的過程**：當事人須**主動**面對及思考問題，並願為轉變付出努力。而輔導員擔當一個**引導者**的角色，運用他／她的專業知識及經驗協助當事人。

#### 諮詢及輔導的形式與方法

- ◆ 以**面談形式**按當事人的情況採用不同的輔導技巧及方法。
- ◆ 與當事人**一同擬定輔導計劃**，訂定需要處理的問題、大概面談的次數及期限。
- ◆ 面談次數及頻密程度則**視乎問題的性質及急切性而定**。一般來說，**每次面談約 1 小時**，初期面談會較為頻密，隨著問題的改善，面談的次數或會作適當的調節。
- ◆ 面談時間：星期一至五，早上 9:00 至晚上 10:00。  
星期六，早上 9:00 至晚上 6:00
- ◆ 有需要時，輔導員在當事人的同意下，會邀請其家人參與面談。

## 輔導員的資歷

本服務的輔導員皆為獲得學士或碩士學位的社會工作者、專業輔導員或臨床心理學家，部份並曾接受其他專業訓練，如家庭治療、身心語言程式學、專業督導、精神健康及危機管理等。由於擁有豐富的訓練及經驗，所以本服務的輔導員對於個人及家庭成長、心理發展、職業發展、人際關係及精神健康等各方面，都具有較深切的了解。

## 服務對象及費用

- ◆ 本服務的對象只限於與本服務有合約之公司僱員，其指定僱員/家屬皆可根據本服務與貴公司所協議的內容免費使用是項服務。
- ◆ 為保障閣下使用本服務的權利，**請勿將本服務之熱線電話給予服務以外人仕**，多謝您的合作。
- ◆ 本服務以外的其他轉介，當事人需自行承擔費用。

## 語言

我們是透過廣東話提供輔導服務，部份輔導員可提供普通話或英語服務。

## 申請服務

當事人先致電本服務熱線電話查詢及登記，簡述需要。經登記後，本服務的個案管理團隊會安排合適的輔導員直接與申請人聯絡並安排面談。

## 使用者指引

### 面談使用者的責任

- ◆ **請守時。**如需取消或更改時間，請於至少 24 小時前來電通知負責的輔導員。
- ◆ 假如當事人於**約定面談時間 15 分鐘後**未有出現，又沒有致電通知輔導員，那麼，當天的面談約定當自動取消。雙方需再另行相約面談日期及時間。
- ◆ 在進行第一次面談之前，當事人需填寫一份「**個人資料表**」以作本服務記錄。
- ◆ 在第一次面談完結及最後一次面談後，當事人需要填寫一份「**服務評估問卷**」以作日後改善服務的參考。

### 保密

本服務依循專業操守，對當事人的個人資料及面談內容**嚴格保密**。未經當事人書面同意，資料絕不會向外透露。惟下列情況則**例外**：

- ◆ **法庭頒下指令**，要求輔導員提供有關當事人的資料。
- ◆ 經過輔導員的專業評估，發現當事人身體可能受到**傷害或危及他人安全**。

如遇上述情況，輔導員**以防止或減低**當事人或他人傷害的發生為理由，將會**考慮**向有關機構提供有關資料。

輔導員會**盡可能**在提供資料之前，告訴當事人有關輔導員將會或經已把其有關資料向他人提供。若無法於事前知會當事人，輔導員亦會於事後向當事人清楚交代。但假如這樣做將會增加當事人傷害自己或他人的可能性，輔導員可決定免去此步驟。

若輔導員**要求記錄與您面談的內容**，如錄音、錄影、寫成文章或對外作專業研討之用，他／她**必須事前獲得您的書面同意**。同意與否，將不會影響服務的提供。

## 終止服務

在下列情況下，輔導服務將會終止：

- ◆ 情況有所改善或目標已經達成；或
- ◆ 當事人提出終止服務/拒絕接受服務；或
- ◆ 某些條件改變〈如離職、入獄或移民等〉而不能再作跟進；或
- ◆ 輔導員與當事人**連續2個月失去聯絡**；或
- ◆ 當事人經已轉介往其他機構接受服務，並無需要本服務的輔導員繼續跟進。

若日後再有需要諮詢及輔導服務，可重新申請及登記。

## 服務使用者與輔導員的關係

輔導關係是一段有始有終、有時間期限、及有目標的關係。雖然當事人可能與輔導員談及深入的感受，但他們不是朋友的關係，而是專業工作的關係。當服務終止後，當事人與輔導員的接觸亦告終結。基於上述原因，輔導員與當事人之間只限於專業接觸，請勿邀請輔導員參與社交活動。

## 禮物與酬酢

根據現行「防止賄賂條例」，本服務輔導員及當事人雙方均不能向對方及其親屬收取或提供任何私人金錢或物質上之利益，包括禮物及膳食等。

## 建議及讚賞

我們非常重視您的意見，歡迎您直接向我們的輔導員表達，亦可來電或致函予本服務總經理表達您對本服務或輔導員的讚賞或改善之處。這些意見，對我們有極大的幫助及鼓勵。

## 申訴程序

倘若您對輔導服務有任何不滿的地方，建議先與輔導員進行討論，研究可改善之處及方法。若傾談後仍有不滿，則可致電 27316238 聯絡本服務總經理張瑜女士。

## 辦事處地址及電話

地址：九龍尖沙咀加連威老道 33 號 7 樓

電話：2731 6350

傳真：2724 3703

電郵：[info@fourdimensions.org](mailto:info@fourdimensions.org)

網址：<http://www.fourdimensions.org>

## **收集個人資料告示**

當您提供個人資料予本服務前，請詳細閱讀本告示。

### **收集個人資料的目的**

您所提供的個人資料，本服務將會用於為提供適切的服務，例如處理服務申請、個人及家庭輔導、監視服務進展、員工督導、培訓、研究、評估、服務交待及轉介服務等，而您所提供的個人資料是屬於自願性質的。若您未能提供足夠的個人資料，本服務可能無法提供適切的服務。請確保您所提供之資料為準確，如有關資料有任何變更，請通知本服務。

### **接受轉移資料人士的類別**

您所提供之個人資料將記錄在案，並予以**保密**，但會按需要而披露及/或提供予下列人士或機構：

- ◆ 您曾同意向其披露之有關方面，例如涉及評定您服務申請的有關人士或機構；
- ◆ 由法律授權或法律規定須向其披露資料的有關方面；或
- ◆ 在存有高自殺或傷害他人風險的情況下，需要獲知您個人資料的有關方面。

### **查閱及改正個人資料**

除個人資料（私人）條例特定的豁免外，您有權要求查閱及改正本公司所存備有關您的個人資料。您持有取得個人資料權利，但需支付費用，以取得有關資料文件之複本。

### **查詢**

如對本告示所述有關個人資料收集方法、查詢及改正個人資料等有任何查詢，可與本服務總經理張瑜女士聯絡：

電話：27316350

地址：九龍尖沙咀加連威老道 33 號 7 樓