

長者調解國際網絡

EMIN 弱勢成年人保障指引

(EMIN Safeguarding Vulnerable Adults Guidelines)

第十版

2021年3月

© 2026 Elder Mediation International Network. All rights reserved.

© 2026 長者調解國際網絡。版權所有

致謝

以下《弱勢成年人保障指引》(Safeguarding Vulnerable Adults Guidelines) 乃 EMIN《長者調解員道德守則》的配套文件。

在草擬本指引時，EMIN 參考了不同法域

內多個機構及服務單位的政策與指引，尤其包括以下刊物：

加拿大長者法律中心 (Canadian Centre for Elder Law)《加拿大長者虐待及疏忽法律實務指南》；以及愛爾蘭健康服務執行局 (Health Service Executive of Ireland)《保障面臨虐待風險之弱勢人士國家政策及程序》。

EMIN 歡迎所有從事老齡化及／或長者照顧相關工作的個人及組織參考及使用本文件，並懇請在引用時註明出處及附上 EMIN 網站連結。

我們歡迎並鼓勵各界持續就本指引提供意見及建議。

如有任何查詢或意見，請聯絡倫理委員會主席：

ethics@elder-mediation-international.net

© 2026 Elder Mediation International Network. All rights reserved.

© 2026 長者調解國際網絡。版權所有

目錄

1. 引言
 - 1.1 指引的目的及適用範圍
2. 定義與說明
3. 長者調解員於保障弱勢成年人中的角色
 - 3.1 長者調解員角色的界限
 - 3.2 清晰性與透明度
 - 3.3 當發現或懷疑存在虐待時
 - 3.4 弱勢成年人保障指導原則
4. 預防措施
 - 4.1 預防措施的目的
 - 4.2 偵測及預防長者虐待的措施
 - 4.3 長者虐待警示徵象（紅旗指標）
5. 司法管轄區的考量
6. 結語

© 2026 Elder Mediation International Network. All rights reserved.

© 2026 長者調解國際網絡。版權所有

1. 引言

長者調解是一種以人為本的程序，建基於自主決定（self-determination）、生活質素，以及每位參與者固有價值的原則。

長者調解培訓旨在提升長者調解員對成年人受虐待情況的察覺、識別及應對能力，以及其對相關司法管轄區內法律申報要求與程序的認識。培訓亦旨在提升調解員的敏感度，培養其同理心、慈悲心、耐性及專業能力，並加深其對長者調解中常見哀傷議題的理解。

成年人有權感到安全、被重視及受到尊重。因此，長者調解員須持續評估是否存在弱勢跡象。當發現弱勢情況時，長者調解員須直接及／或間接積極支援弱勢成年人，以盡可能保障其公民權利及憲法權利。

除非已有證據證明並非如此，否則應推定成年人具備行為能力。成年人有權拒絕或接受服務或計劃，即使他人認為其決定並不明智。倘若某人已被證明缺乏行為能力，長者調解員必須採取適當措施，確保弱勢成年人的聲音能夠在任何可能影響其利益的決定中獲得表達及尊重。

長者調解員接受過專門培訓，以識別及處理權力失衡或權力濫用的情況，並為弱勢成年人提供支援，同時熟悉與虐待及疏忽相關的倫理及法律議題。雖然長者調解員可能具備不同背景的教育及培訓，但在需要專門服務或評估時，必須轉介予其他專業人士處理。

長者調解員應熟悉可提供的服務及支援計劃，以及相關專家與社區資源，以協助弱勢成年人及其家庭，並在懷疑或發現虐待情況時，作出適當轉介及／或申報。

由相關領域專家提供的長者虐待培訓課程，屬長者調解培訓中的重要組成部分。

1.1 指引的目的及適用範圍

本《弱勢成年人保障指引》(Safeguarding Vulnerable Adults Guidelines, 簡稱「SVA 指引」)旨在協助 EMIN 認證長者調解員以一致而適切的方式執行職務,確保弱勢成年人在長者調解過程中獲得支援、賦權及保障,免受任何實際或潛在虐待的影響。

本指引適用於所有 EMIN 認證長者調解員,並應與 EMIN《道德守則》一併遵循,作為長者調解員實務工作的指導及參考。

2. 定義與說明

EMIN 明白,不同司法管轄區對相關術語可能有不同定義,而該等司法管轄區所採用的用語,亦可能與 EMIN 的定義有所差異。如出現此情況,應以有關司法管轄區的定義為準,適用於在該地區執業的長者調解員;如某術語並無特定司法管轄區的定義,則應採用 EMIN 的定義。

2.1 虐待與長者虐待 (Abuse and Elder Abuse)

虐待可界定為任何作為或不作為,導致弱勢人士的人權、公民自由、身體或精神完整性、尊嚴或整體福祉受到侵犯;不論該行為屬故意或因疏忽所致,均包括未經當事人有效同意的性關係或財務交易,以及帶有刻意剝削性質的行為。虐待涉及權力的濫用或不當運用,並可能以多種形式出現。

世界衛生組織 (WHO) 將長者虐待界定為:在存在信任關係的情況下,對長者作出單次或重複的不當行為,或未有採取適當行動,從而導致長者受到傷害或困擾。

長者虐待可有多種形式,並可能因故意、疏忽、缺乏認知或無知而產生。長者亦可能同時遭受多於一種形式的虐待。

主要虐待形式包括:

身體虐待 (Physical Abuse)

包括任何不當的身體接觸，例如推撞、掌摑、毆打、踢打，以及藥物的不當使用、約束措施或不適當懲罰。

性虐待 (Sexual Abuse)

包括任何不受歡迎的性言語、非言語或身體行為，或未經弱勢人士自由同意的性行為，並可能包括相關行為、要求、姿勢，以及展示文字或其他媒體內容。

心理虐待 (Psychological Abuse)

包括情緒虐待、威脅傷害或遺棄、剝奪接觸、羞辱、指責、控制、恐嚇、脅迫、騷擾、言語辱罵、孤立，或切斷服務及支援網絡。

財務或物質虐待 (Financial or Material Abuse)

包括盜竊、欺詐、剝削、就遺囑、財產、繼承或財務交易施加壓力，或不當使用及侵吞財物、資產或福利。

疏忽與不作為 (Neglect and Acts of Omission)

包括忽視醫療或身體照顧需要、未有提供適當醫療、社會照顧或教育服務，以及剝奪基本生活所需，例如藥物、足夠營養、衣物及適當冷暖設備（視乎氣候而定）。

歧視性虐待 (Discriminatory Abuse)

包括年齡歧視、種族歧視、性別歧視、基於殘疾的歧視，以及其他形式的騷擾、侮辱或類似對待。

機構性虐待 (Institutional Abuse)

可發生於院舍照顧及急症護理環境，包括護理院、醫院及其他住院設施，並可能涉及低劣照顧標準、僵化制度、未能妥善回應複雜需要，或不足夠的醫療／臨床照顧。

2.2 年齡歧視 (Ageism)

年齡歧視是指基於年齡而對他人作出定型觀念、偏見或歧視。此現象廣泛存在，且具有潛在傷害性，會對長者的生活質素及整體福祉造成負面影響。

年齡歧視的觀念往往深植於制度及文化之中，削弱人們的客觀性，並影響個人及家庭層面、機構及社區層面，以至政府及整體社會層面的決策。

2.3 長者調解 (Elder Mediation)

長者調解是一種具焦點及尊重性的程序，通常涉及多方參與、多重議題及跨代關係。受專業培訓的長者調解員會協助各方進行對話，聚焦於現有優勢，並協助參與者探討各項問題或關注事項，以提升長者的生活質素及整體福祉，同時兼顧每位參與者的需要。

此類調解通常涉及多名與有關問題相關的人士，包括家庭成員、照顧者、機構、團體，以及不同類型的服務提供者及支援網絡。

長者調解建基於促進整體福祉的模式，提倡以人為本的方法，照顧所有參與者的需要；在關注長者本人的同時，亦尊重每位參與者的權利。透過長者調解的視角，老齡化被視為持續發展與轉變的一部分，而不僅僅是身體及認知能力衰退的階段。

2.4 長者調解員 (Elder Mediator)

長者調解員是指接受過長者調解理論及實務專業培訓並獲認證的人士，包括對其預防性及福祉層面的理解與應用。長者調解員負責促進參與者之間的溝通，並協助各方達致互惠互利的結果。

2.5 賦權 (Empowerment)

賦權是指透過積極介入措施，維護弱勢成年人及／或長者的自主決定權，使其聲音得以表達，並確保其意願及偏好獲得理解與尊重。

2.6 保障 (Safeguarding)

保障是指以一種讓成年人能掌握自己生活方式，並提升其身體、情緒、智力、社交或精神層面生活質素的方式，預防傷害及減低虐待或疏忽（包括自我疏忽）的風險。

2.7 自我疏忽 (Self-neglect)

自我疏忽是指個人無能力或不願意為自己提供安全及獨立生活所需的物品與服務，或未能履行基本自我照顧責任。

2.8 弱勢成年人 (Vulnerable Adult)

就本指引而言，弱勢成年人是指因其保護自己免受傷害或剝削的能力受損，而可能較容易遭受虐待的成年人。個人的能力可能因多種原因而受到影響，例如特定診斷，或其與家庭成員之間的關係性質。不應假設任何殘疾人士或長者必然屬於弱勢人士。然而，識別可能增加個人脆弱性的額外風險因素仍屬重要。

相關情境及／或個別情況，亦可能增加遭受虐待的風險。

3. 長者調解員於保障弱勢成年人中的角色

長者調解員的角色，在於於長者調解過程中協助及賦權所有參與者，並透過預防性措施促進整體福祉。長者調解員於保障弱勢成年人方面的職責，包括以下多個層面：

- 積極促進弱勢成年人的尊嚴、生活質素，以及其人權與公民權利。
- 了解並遵守任何與保障弱勢成年人有關的司法管轄區程序及／或規程，尤其包括就懷疑及／或已識別的弱勢成年人虐待情況作出申報的相關要求。
- 於長者調解程序中融入預防措施及策略，以保障弱勢成年人免受未來虐待及／或虐待性行為或做法的影響。
- 全面遵守 EMIN《道德守則》及本《弱勢成年人保障指引》，以確保弱勢成年人免受任何形式的虐待；如某司法管轄區之保障要求高於 EMIN 的標準，則應依照該等較高要求執行。

3.1 長者調解員角色的界限 (Boundaries of the Elder Mediator Role)

由於長者調解員不得於長者調解程序中提供專家意見（例如財務、法律或臨床等專業意見），故應熟悉可供轉介的適當社區資源。例如，當需要進行能力評估或虐待評估時，長者調解員應將個案轉介至合適的服務機構或程序處理，而不應自行處理，以免損害其作為長者調解員的角色與職能。如此，方可在適當情況下繼續或重新召開長者調解程序。

3.2 清晰性與透明度 (Clarity and Transparency)

於長者調解程序開始時，長者調解員必須清楚向所有參與者說明：保密原則並不適用於涉及實際或潛在虐待弱勢成年人的資料；並須表明，作為長者調解員，其於涉及虐待的議題上並非中立。

長者調解員亦應於《調解協議》中提述 EMIN《道德守則》及《弱勢成年人保障指引》。如任何特定司法管轄區之保障要求高於 EMIN 標準，亦應於《調解協議》中列明，並於程序開始時與參與者討論。

3.3 當發現或懷疑存在虐待時（Where Abuse is Identified or Suspected）

當長者調解員得悉或懷疑弱勢成年人可能遭受虐待時：

- 應仔細聆聽弱勢成年人或第三者對疑似虐待情況的描述或披露；
- 應透過適當提問揭示問題及／或探討相關情況；
- 應留意、聆聽及查詢與虐待有關的風險因素；
- 一旦察覺實際或懷疑虐待，便有責任退出中立角色，並採取行動保障弱勢成年人；
- 在許多司法管轄區，長者調解員有責任，甚至可能負有法定責任，申報過去及現時的虐待，以及對未來虐待或傷害的威脅；
- 如發現或懷疑弱勢成年人遭受虐待，應終止調解程序（而毋須明言終止原因涉及虐待），並聯絡適當服務機構或主管當局，以保障弱勢成年人安全；
- 在適當情況下，並且長者調解員具備處理較低程度虐待問題的專門教育及培訓時，可調整程序以繼續進行長者調解；
- 必須確保任何於涉及虐待案件中達成的協議，均屬真正自願作出的協議，而非在財務或心理脆弱狀況下被迫形成的結果。

3.4 弱勢成年人保障指導原則

（Safeguarding Vulnerable Adults Guiding Principles）

3.4.1 尊重弱勢成年人（Respect for the Vulnerable Adult）

尊重弱勢成年人的個人價值觀、優先次序、人生目標及生活選擇。

3.4.2 自主決定（Self-Determination）

弱勢成年人有權自行作出決定，包括他人可能認為具有風險或不明智的選擇。長者調解員必須尋求適當方式，確保弱勢成年人的聲音能夠納入任何可能影響其利益的決定之中。

3.4.3 保密與私隱權 (Confidentiality and Privacy Rights)

在大多數情況下，於分享他人的個人資料或代其採取行動之前，應先取得其同意。

3.4.4 對抗年齡歧視 (Counter Ageism)

年齡歧視往往是虐待或疏忽的根源，並可能以明顯或隱藏的方式出現在長者調解之中。長者調解員應透過示範尊重、包容與平等，並確保長者的聲音得到聆聽及尊重，以對抗年齡歧視。

3.4.5 維護權利 (Uphold Rights)

對虐待、疏忽，或遭受虐待／疏忽風險的適當回應，應在保障長者法律及公民權利的同時，以切實方式回應其對支援、協助或保護的需要。

3.4.6 具備知識 (Be Informed)

長者調解員應對長者虐待、疏忽及剝削具備良好的實務知識，並熟悉相關警示徵象；同時，亦須了解相關司法管轄區的要求。

3.4.7 不造成傷害 (Do No Harm)

「不造成傷害」是指避免因長者調解員的作為或不作為，而令弱勢成年人承受額外風險。因此，其重點在於結果，而非行動或不行動的原意。

「不造成傷害」亦意味著，在介入之前，應退一步全面檢視整體情況，包括相關持份者的參與，以減低潛在負面影響，並促進對弱勢成年人尊嚴及福祉的正面效果。

然而，傷害亦可能因缺乏行動而產生。因此，在長者調解中，「不造成傷害」要求長者調解員持續進行終身學習，以確保其具備足夠能力，能適當支援及協助參與者作出知情決定，從而促進弱勢成年人的生活質素及整體福祉。

4. 預防措施 (Preventative Measures)

4.1 預防措施的目的 (Aim of Preventative Measures)

本預防措施旨在確保弱勢成年人在長者調解過程中及日常生活中均能獲得安全與尊嚴，尤其是在照顧、支援，以及日常關係與活動方面。

4.2 偵測及預防長者虐待的措施

(Measures to Detect and Prevent Elder Abuse)

4.2.1 建立「框架」及創造機會

(Creating a 'Frame' and Opportunities)

建立一個讓所有參與者，尤其是弱勢成年人，能夠自由及安全表達自己的環境或框架，並支持他們表達不安、恐懼，或對傷害及虐待的憂慮。

4.2.2 在提供安全保障的同時維護弱勢成年人的尊嚴

(Treating the Vulnerable Adult with Dignity while Providing Security and Safety)

以人為本的方法，在尊重弱勢成年人的意願、能力及需要的同時，兼顧其他參與者的需要，並以有助所有參與者在程序中感到安全與受保障的態度及行為進行調解。

4.2.3 觀察 (Observing)

觀察弱勢成年人及所有參與者的行為及彼此互動。這包括留意弱勢成年人是否出現不安、焦慮、恐懼或羞愧的跡象，以及任何可能顯示受到傷害或虐待的言語、身體、認知或情緒徵象。

4.2.4 提問與澄清 (Questioning and Clarifying)

當出現較低程度的傷害或虐待徵象，而弱勢成年人未有或無法表達其關注時，可能需要以敏感及個別方式向其提問，了解其對有關情況及相關人士行為的感受，並視乎情況進一步澄清相關問題。

4.2.5 在調解過程中介入，以提供或重新建立安全與尊嚴

(Intervening to Provide or Re-establish Security and Dignity during Mediation)

如出現較低程度的傷害或虐待跡象，或弱勢成年人的尊嚴與安全受到影響，長者調解員應作出介入，以盡可能確保或重新建立弱勢成年人的安全、保障及尊嚴。

4.2.6 檢視個案是否適合調解

(Checking the Suitability of the Case for Mediation)

在初步對話期間，探討每位參與者的關注事項，以確定個案是否適合進行調解。

4.2.7 正式介入以制止長者虐待及重新建立安全與尊嚴

(Formally Intervening to Stop Elder Abuse and Re-establish Security and Dignity)

如出現較嚴重程度的長者虐待或對弱勢成年人造成傷害的明顯跡象，調解員須根據 EMIN 政策作出申報，並按其司法管轄區要求啟動正式或法律程序。

在不危及弱勢成年人安全的情況下，長者調解員應停止調解程序；如屬適當並符合弱勢成年人的利益，亦可在施虐人士缺席的情況下繼續調解。

4.2.8 與他人合作 (Engaging Others)

為整體預防長者虐待，EMIN 鼓勵所有與弱勢成年人接觸的私人及專業支援者與照顧者，在適當情況下參考及採用本預防措施。

4.3 長者虐待警示徵象 (紅旗指標)

(Elder Abuse Warning Signs – Red Flag Indicators)

4.3.1 前言 (Preamble)

弱勢成年人所遭受的虐待可有多種不同形式與類型。長者虐待的徵象有時難以辨識，亦可能與認知障礙症或長者衰弱的症狀相似。某些虐待徵象及症狀的確與精神功能退化重疊，但不應因此而被忽視。

當懷疑存在長者虐待時，應留意相關警示徵象。以下列舉的警示徵象樣本，可協助長者調解員判斷個案是否需要轉介作專業虐待評估。長者調解員應建立支援網絡，並能接觸可信專家團隊，以便在需要時獲得專業協助。

須注意的是，下列紅旗指標樣本並非診斷工具。其目的僅在於協助長者調解員判斷弱勢成年人是否可能曾遭受虐待，以及應轉介哪些專家及／或主管機關處理。

如長者調解員有理由懷疑出現中度至高度虐待情況，應將個案轉介至適當專家及／或醫療專業人士作正式虐待評估。

在嚴重長者虐待個案中，長者調解員必須立即通知社會服務及／或司法主管機關或警方。

4.3.1.1 身體虐待警示徵象

(Physical Abuse Warning Signs)

- 弱勢人士自行披露；
- 無法解釋的受傷跡象，例如瘀傷、腫痕、傷口或疤痕，尤其是對稱地出現在身體兩側；
- 開放性割傷、擦傷及其他傷患，尤其是未經處理、並處於不同癒合階段的傷口；
- 被約束的跡象，例如手腕上的擦傷或繩索痕跡；
- 眼鏡或眼鏡框破損；
- 頭髮被拔掉；
- 燒傷；
- 咬痕或傷口；
- 骨折、扭傷或脫臼；
- 有藥物過量的報告，或表面上未有定期服藥的情況。

4.3.1.2 心理／情緒虐待警示徵象

(Psychological / Emotional Abuse Warning Signs)

- 弱勢人士感到不安或激動；
- 弱勢人士退縮／沒有反應；
- 弱勢人士顯得害怕，或你有合理理由相信其感到害怕；
- 弱勢人士搖晃身體、吮手指或布料、喃喃自語；
- 弱勢人士表現出其他異常行為；
- 在場人士對弱勢人士表現出威脅、貶低或控制性的行為。

4.3.1.3 性虐待警示徵象

(Sexual Abuse Warning Signs)

- 乳房或生殖器周圍有瘀傷；
- 無法解釋的陰道或肛門出血；
- 內衣撕裂、染污或帶血；

- 行走或坐下困難；
- 發現性傳播疾病。

4.3.1.4 長者疏忽警示徵象

(Elder Neglect Warning Signs)

- 身體有異味／未清洗／身體骯髒；
- 家中或住所內有糞便／尿液氣味；
- 居住環境不衛生，住所、衣物或床上用品污穢；
- 住所內有昆蟲或害蟲，例如蝨、跳蚤、蟑螂或鼠患；
- 因尿液導致皮膚灼傷；
- 身體問題未獲治療，例如褥瘡；
- 營養不良／脫水／異常體重下降；
- 缺乏醫療照顧；
- 未有提供藥物；
- 缺乏必要設備或輔助器具；
- 未有提供必要服務及基本照顧；
- 衣物不適當，或衣物／床上用品不適合當地氣候；
- 暖氣／冷氣不足；
- 居住環境及條件不安全，例如電線故障或其他火警隱患；
- 室內門上有鎖或鐵鏈。

4.3.1.5 財務剝削及欺詐警示徵象

(Financial Exploitation and Fraud Warning Signs)

- 弱勢人士自行披露；
- 金錢、財物、信用卡或支票簿無法解釋地失蹤；
- 在弱勢人士不知情或未經其許可下進行財務活動，例如銀行或自動櫃員機提款、購物、銀行轉帳；
- 購買了不必要的服務、貨品或訂閱；

- 簽名卡或銀行戶口上出現新的或額外姓名；
- 即使有足夠資金，帳單仍未支付；
- 交易文件上出現偽冒簽名；
- 遺囑、授權書及／或銀行習慣出現可疑改變；
- 弱勢人士的財務狀況突然或無法解釋地改變。

4.3.1.6 醫療保健欺詐或虐待警示徵象

(Healthcare Fraud or Abuse Warning Signs)

- 弱勢人士自行披露；
- 同一照顧、醫療服務或設備被重複收費；
- 即使帳單已全數支付，仍有證據顯示照顧及支援不足；
- 提供不必要的服務、照顧或支援；
- 安排訓練不足的職員，無法提供適當及／或所需的照顧、支援或服務；
- 由於相關職員缺乏培訓、知識或專業能力，未能充分回應有關弱勢長者及／或相關人士照顧問題的查詢。

5. 司法管轄區的考量

(Jurisdictional Considerations)

不同司法管轄區對於懷疑或已知弱勢成年人遭受虐待或疏忽的申報要求，均有所不同。在許多司法管轄區，如懷疑或已知弱勢成年人遭受虐待，或認為其有遭受虐待風險時，均設有強制申報規定。然而，不同地區對以下事項可能存在差異：

- 哪些人士有責任作出申報；
- 虐待或懷疑虐待發生的情境；
- 需要申報的虐待類型及／或嚴重程度；
- 該成年人是否有能力保護自己；
- 該成年人是否具備能力就有關虐待申報作出決定。

在大多數司法管轄區，除非根據相關法律規定已證明相反情況，否則成年人一般被視為具備精神行為能力。值得注意的是，具備能力的成年人有權作出影響自身的決定，即使該決定涉及與可能具虐待性的人共同生活或保持關係。

例如，在愛爾蘭法律下，隱瞞有關對弱勢成年人作出嚴重罪行的資料屬刑事罪行。然而，對於未有披露該等資料，法律亦設有若干抗辯理由，其中包括：弱勢成年人已明確表示不希望通知當地主管機關，而該弱勢成年人被認為具備就該事項形成意見的能力。

6. 結語 (Conclusion)

在保障弱勢成年人免受傷害的同時，亦尊重可能需要保護人士的自主性及獨立性，是 EMIN 標準中的核心原則。

長者調解員必須在實務中採取以人為本的方法，維護所有參與者——尤其是弱勢成年人——於調解程序中的自主決定權、尊嚴及生活質素。EMIN《道德守則》明確承認，每一位人士均享有為自己作出選擇的倫理權利及人權。因此，在申報任何已知或懷疑對弱勢成年人作出的罪行之前，應先尋求該弱勢成年人的同意。如該成年人無法作出知情同意，則應在適當情況下與其照顧者／監護人，以及醫療或社會工作服務人員進行討論。除非經專家評估證明其無能力作出相關決定，否則應推定任何人士均具備行為能力；而且，即使其決定可能被認為不符合最佳利益，其仍有權作出有關決定，即使這意味其仍然面對風險。

然而，長者調解員在虐待議題上並非中立。身處虐待關係中的人士，可能需要支援與協助，方能考慮離開或舉報該段虐待關係。長者調解本質上是一個促進賦權 (enabling) 的過程。因此，雖然長者調解員必須尊重及維護弱勢成年人的自主決定權，但亦有責任積極協助該人士或其代表識別可用資源，並探討各種可行選擇。

然而，如有理由相信已發生嚴重虐待，或極有可能發生嚴重虐待，EMIN 長者調解員必須正式作出申報。

© 2026 Elder Mediation International Network. All rights reserved.

© 2026 長者調解國際網絡。版權所有