

綜合家居照顧服務 服務章則

(A) 一般事項：

- (1) 仁愛堂擁有修訂此服務章則之權利。
- (2) 仁愛堂乃非牟利慈善團體，一向本著「匡老扶幼、興學育才、助弱保康、關社睦鄰」為區內居民提供福利、教育、康體、醫療及社區等服務。
- (3) 本堂屬下之綜合家居照顧服務隊秉承機構之服務宗旨，並本著「家居照顧、專業支援、多元服務、一站到位」的使命，為服務地區範圍內之弱勢社群及有需要人士提供家居支援服務，使他們及其家人在社區中得到適當的支援與照顧。

(B) 服務對象：

- (4) 綜合家居照顧服務之對象包括：
 - (4.1) 護理個案（須由統一評估辦事處轉介）：
 - 指受損或傷殘程度為中至嚴重及需要一系列護理/照顧/復康服務的人士。
 - (4.2) 普通個案：
 - 指沒有或輕度受損程度或傷殘程度之社區人士，包括：
 - 六十歲或以上體弱及缺乏照顧的長者；
 - 傷殘及患病人士；
 - 有特別需要的家庭。

(C) 服務內容：

- (5) 為個案提供的服務包括：
 - (5.1) **送飯服務**：提供午飯及晚餐
 - ***聲明**：
 - (5.1.1) 所有送飯服務均於上午 11:00 至下午 1:00 (午飯) 及下午 4:30-6:30 (晚飯) 提供 (實際到家時間或會因交通擠塞、惡劣天氣或其他特別情況而有所提早或延誤，服務使用者可致電中心查詢)。
 - (5.1.2) 為方便送飯服務之提供，服務使用者須在送飯時間內在家等候或作出妥善安排，讓服務得以順利進行。此外，中心有權拒絕將飯壺放置在門外或其他指定的地方，以保障食物之安全與質素。
 - (5.1.3) 倘若八號風球在上午八時前除下，午飯照常供應；倘若在下午一時前除下，晚飯照常供應。

- (5.2) **個人照顧**： 提供沐浴、洗頭、剪髮、修剪手或腳甲、清理大小便、更換尿片、扶抱坐立、協助如廁及餵食等照顧。

***聲明：**

- (5.2.1) 服務使用者須**自行提供基本之用品**，如大毛巾、沐浴液、膠手套、洗澡圍裙、剪甲器等，至於其他物品須與負責職員協定。
- (5.2.2) 為有效預防交叉感染，家居照顧員在提供個人照顧服務期間，會因應服務需要而佩帶口罩、眼罩、穿著防護衣、手套等。
- (5.2.3) 服務使用者如患有傳染性疾病（例如：肺癆等）而仍未接受有效治療或中斷治療，中心有權拒絕提供個人照顧服務。

- (5.3) **陪診或護送服務**：護送前往醫院或診所診症、學校或護理中心接受訓練、銀行或其他地方辦理事務、陪同外出散步及活動等。

***聲明：**

- (5.3.1) 服務使用者須負擔職員在護送期間之交通費用，實報實銷。
- (5.3.2) 服務使用者及家居照顧員需要在護送陪診期間履行預防感染措施，如進出醫院或診所時需要佩帶口罩或其他相關之防護裝備。

- (5.4) **家居清潔**： 提供簡單的家居清潔，如洗掃地板、清潔廚房、浴室及廚櫃等，以確保家居維持基本的衛生。

***聲明：**

- (5.4.1) 本堂屬下之綜合家居照顧服務中心(下簡稱『中心』)有責任保障家居照顧員在安全的環境下工作，所以，服務使用者必須提供安全設備供家居照顧員清潔高處地方，否則，本中心有權停止提供清潔服務。有見及此，中心**不會**安排家居照顧員進行一些威脅人身安全或違反職業安全的工作，例如：
- ◆ **不會**清潔沒有窗花或已破損之窗檯、窗戶外圍；
 - ◆ **不會**在沒有安全或穩固平台的情況下（例如踏上摺椅），攀爬清潔高處窗戶、抽氣扇、吊扇、掛牆風扇等(由社工進行風險評估)；
 - ◆ **不會**清拆電器及設備組件進行清洗，以避免任何損壞(由社工評估及酌情處理)；
 - ◆ **不會**在服務期間脫鞋，以防滑倒（職業安全法例要求）；
 - ◆ **不會**在侷促空間進行清潔工作（為確保室內環境適合進行體力勞動的服務，中心建議服務使用者應把窗戶打開、開啓風扇或啓動空調，以減低家居照顧員於工作期間中暑之機會）。
- (5.4.2) 『家居清潔範圍』將按社工與服務使用者作出之書面協議

及同意書而提供，家居照顧員不會進行沒有事前協定之清潔工作。

- (5.4.3) 服務使用者須於協議日當天留在家中等候家居照顧員到臨提供清潔服務；如沒有合理原因，中心仍會收取該次之服務費用。
- (5.4.4) 中心在提供家居清潔時，服務使用者或其親友必須在家等候及在場觀察；否則，如有任何私人物品遺失或損壞，中心概不負責。
- (5.4.5) 服務使用者須自行準備一切有關服務提供時之所需的**合適用品**，如清水、清潔劑、漂白水、地拖、毛巾、清潔用膠手套、掃帚、水桶等；如需清潔高處，服務使用者須提供穩固安全的踏椅／扶梯；如有需要，可委託中心代為購買或安排。
- (5.4.6) 為尊重各人之宗教信仰，中心不會安排家居照顧員為服務使用者清潔神檯或其他涉及神像、掛畫等用品。

(5.5) **購物/代辦/遞送服務**：購買食物或日常必需品、以及代往預約診症、繳交各項費用等。

***聲明**：

- (5.5.1) 中心不會為服務使用者購買/代辦/遞送含賭博、色情成份、具危險性、非醫生處方之成藥或非法物品等；
- (5.5.2) 中心會協助服務使用者在其居所附近的商舖購買所需之用品，但如需要跨區或購買指定牌子用品，服務使用者須提供合理之要求及在服務前與社工達成協議才可安排。至於中心職員，則盡量到最就近之商舖進行購物，地點亦以方便購物之職員為主。
- (5.5.3) 一切委託中心代辦之服務，服務使用者須繳付該次服務之交通費用。
- (5.5.4) 為方便進行購物服務，服務使用者須預先繳付所需之購物費用。
- (5.5.5) 服務使用者須明白在不同商舖或不同地點購物，物價或會出現差異，故此，服務使用者須承擔有關物品價目之差額。

(5.6) **預備膳食**：協助洗切、食物醃製及翻熱簡單食物，如糕點等。

***聲明**：中心不會為服務使用者提供到戶烹煮食物的服務。

(5.7) **洗衣/縫補服務**：收取衣物回中心清洗，及完成清洗後將衣物交還予服務使用者；替服務使用者縫補衣物。

***聲明**：

- (5.7.1) 按特殊情況為服務使用者在家中清洗衣物，例如因嘔吐或失禁而弄污之衣物。
- (5.7.2) 中心按需要到戶為服務使用者清洗內衣褲，須與社工協商安

排。

(5.7.3) 中心**不會**清洗下列衣物：

- ◆ 不屬於服務使用者之任何衣物；
- ◆ 服務使用者之內衣褲、絲絨質地衣物、皮草、羊毛衣、窗簾、會脫色及其他容易損壞及變形之衣物。

(5.7.4) 縫補衣物之種類須事前與社工協商。

(5.7.5) 如特別要求上門遞送或交還衣物(非連帶性服務)，將另外計算一次代辦服務及須附加交通時間費。

(5.7.6) 洗衣服務引致的任何損壞、脫色、縮水等，中心不會負責。

(5.8) **個人看顧**：中心可為那些因緊急事故失去/缺乏照顧者的幼兒或長者提供短暫時間的照顧。

(5.9) **輔助運動**：由家居照顧員輔助服務使用者進行簡單及舒展筋骨的運動或提供由治療師督導及設計下之復康運動。

(5.10) **基本護理**：指簡單之身體檢查(如量血壓、量脈搏、磅重、量體溫)、藥物指導及管理、驗血糖/小便、搽藥膏、飲食指導、轉換臥式等。

***聲明**：

(5.10.1) 服務以次數計算(只限少於十五分鐘內完成之基本護理)。

(5.10.2) 服務使用者須承擔醫療物料/敷料之成本費。

(5.10.3) 初次評估不另行收費。

(5.11) **特別護理**：指臨床觀察如傷口處理、胃/尿喉處理、造口處理、注射藥物等。

***聲明**：

(5.11.1) 收費以一小時服務為計算單位。

(5.11.2) 服務使用者須承擔醫療物料/敷料之成本費。

(5.11.3) 初次評估不另行收費。

(5.12) **物理治療**：由物理治療師評估服務需要、設計及安排有限度之復康運動、治療計劃或特定的小組活動等；

***聲明**：

(5.12.1) 物理治療師會為合資格之服務使用者設計適切之復康計劃，同時會親自或指導家居照顧員進行適切的物理治療及復康運動。

(5.12.2) 初次評估不另行收費。

(5.12.3) 物理治療師可免費為服務使用者介紹合適之復康設備/用品，不須額外收取手續費，但服務使用者須承擔物品之成本費用。

(5.13) **職業治療**：由職業治療師為服務使用者提供之有限度之環境安全評

估及改裝、特定的家居或小組訓練、照顧者教育等。

***聲明：**

- (5.13.1) 職業治療師會為合資格之服務使用者設計適切之復康計劃，同時會親自或指導家居照顧員進行適切的職業治療及復康運動。
- (5.13.2) 初次評估不另行收費。
- (5.13.3) 職業治療師可免費為服務使用者介紹合適之復康設備/用品，不須額外收取手續費，但服務使用者須承擔物品之成本費用。

(5.14)**租借用品**： 中心提供多類型的復康用品(如輪椅、拐杖、助行架、便椅等)供有需要之服務使用者租借。

***聲明：**

- (5.14.1) 租借形式: 分日租及月租兩種形式。
- (5.14.2) 如特別要求上門遞送或收取租借用品(非連帶性服務)，將另外計算一次代辦服務。

(5.15)**專車租用**： 中心會按需要為服務使用者提供附有升降尾板/活動式輪椅系統之家務專車之接載服務，上述服務須事前預約及按服務需要之緊急作優次編配，並按地區遠近及里程收費。

***聲明：**

- (5.15.1) 因資源所限，專車服務須事前預約方會安排，此外，有關服務只按預約安排送遞服務使用者往返指定之目的地(如非預約目的地，中途將不會停站)。
- (5.15.2) 為符合交通安全法例，所有乘客必須乘坐於「乘客區座位」(家務專車之貨區不能乘搭任何乘客)；如未能「過椅」者，可考慮預訂其他復康專車。
- (5.15.3) 為方便照顧服務使用者，中心可允許最多一位家屬陪同乘車，但須事前向負責社工提出，以便安排。倘若有超逾一位家屬陪同，中心有權收取乘車費用。
- (5.15.4) 服務使用者自行承擔在接載過程中須額外支付之交通費支出，如隧道費及泊車費等。
- (5.15.5) 在乘坐家務專車期間，任何人士須遵守道路交通規則，包括緊扣安全帶、以及切勿將雜物拋出窗外等。
- (5.15.6) 如家務專車在接載途中發生故障，需要服務使用者轉乘其他交通工具往返目的地，交通安排及支出將由中心負責。

(5.16)**服務時間以外之緊急支援**：

- (5.16.1) 中心提供 24 小時之緊急電話熱線支援及諮詢服務，如**護理個案**遇緊急事故，可致電與中心職員聯絡；

***注意：**

中心鼓勵服務使用者遇上對生命安全構成威脅之緊急事故，應**盡快報警**或**按動平安鐘**求助。

- (5.16.2) 中心可為獨居之護理個案提供晚間突發性個人照顧服務至晚

上十時。

***聲明**：

此服務須經主任審批及按個案之特殊情況而提供。

(5.17) **日間暫託**：六十歲或以上之長者如有需要，可由中心轉介到長者日間護理中心接受暫託服務。

***聲明**：

暫託費用以每日計算（包括早餐及午飯）。

(5.18) **連帶性服務**：指少於十五分鐘內完成的連帶性及同時不超過三個項目的服務，以十五分鐘作一次收費單位。

(5.19) **其他支援服務**：如護老者諮詢及訓練、節日及康樂性活動、健康教育活動、安全評估及訓練活動。

(D) **服務時間**：

(6) 辦公時間如下：

◆ 逢星期一至六 上午 8:30 至下午 6:30

◆ 星期日及公眾假期 上午 10:30 至下午 6:30

***聲明**：

服務時間將按服務使用者之需要而作彈性處理。

(E) **服務收費**：

(7) 服務收費之安排：

(7.1) 綜合家居照顧服務之收費乃按社會福利署的建議制定，社工會根據申請者之個人或家庭入息、以及資產總值訂定收費級別。

(7.2) 所有服務申請均須接受經濟狀況的審查；如拒絕審查者，中心有權收取最高的收費級別。

(7.3) 中心可協助合資格之綜援人士向社會福利署社會保障部申請退還部分服務費之手續，詳情請與社工聯絡。

(F) **服務申請及接案程序**：

(8) 申請資格：香港居民（參閱 B.服務對象）

(9) 申請方法：

(9.1) 申請者或其親友可直接致電或親臨中心申請（全港之綜合家居照顧服務中心所負責之服務區域不同，申請者須按居住地址到所屬之機構申請服務）。

(9.2) 可由家庭服務中心/綜合家庭服務中心、醫務社會工作服務部、長者鄰舍中心或其他機構轉介。

(9.3) 中心職員會向所有申請作出初步甄選，符合者將按接案／輪候程序處

理；不符合者，中心有權拒絕申請。

(10) 接案程序：

- (10.1) 當接到符合初步甄選條件的申請後，社工須於七個工作天內聯絡申請者或其家屬安排家訪事宜，藉此評估申請者之健康現況、服務需要、經濟狀況及社區支援網絡等。如申請者符合服務資格，社工將會正式協助其辦理申請手續及共同協商服務之內容及形式。

***聲明：**

中心保留權利拒絕一切不符合資格的申請。

- (10.2) 合資格之申請者可按需要提出服務要求，惟一切工作安排及服務頻次，需以服務使用者與社工作出之協議為依歸。當服務申請獲得審批，中心會按所協議之日期提供服務。
- (10.3) 如中心的服務個案量過重、或中心人手出現緊張，非緊急服務(如家居清潔等)的申請將納入輪候名單；中心會每半年通知申請者輪候之最新進展。

(G) 收費安排：

(11) 收費級別訂定：

- (11.1) 社會會根據申請者的個人或家庭入息及資產，以評估其收費級別；收費內容請參閱綜合家居照顧服務收費一覽表。

(12) 收費結算安排：

- (12.1) 服務費用每月結算一次，並於下一個月的第九個工作天後開始收費，服務使用者有責任檢視『每月付款通知書』(即月結單)中所列之服務內容及收費細項。所有已清繳之服務費用，中心會簽發本堂之『正式收據』以茲證明。如對服務收費有任何疑問，可與中心職員聯絡。
- (12.2) 服務使用者如無故拖欠服務費超過三個月，中心會考慮終止其服務。當服務終止後，服務使用者仍須清繳所欠之款項。
- (12.3) 服務使用者如因經濟困難，須盡快與社工反映，以便提供適切之援助或轉介；倘若在未有諮詢的情況下而嚴重拖欠費用，中心會考慮中斷其服務或／及送官究治。
- (12.4) 任何已終止或中斷的服務必須通過重新審批的程序，惟服務之提供與否，則取決於服務使用者能否清繳之前所欠之款項才予以考慮。

(H) 繳費辦法：

(13) 服務使用者可透過不同的方式繳費：

(13.1) 上門收費：

中心每月安排家居照顧員帶備『每月付款通知書』及『正式收據』上門收費。服務使用者須與家居照顧員當面點算清楚現金，如有找續，將於下次服務時送回。

(13.2) 中心交費:

服務使用者或其親屬可到中心以現金或支票繳交服務費用。如以支票繳費，請以劃線及抬頭寫上『仁愛堂有限公司』(Yan Oi Tong Limited)，並在支票背頁寫上服務使用者姓名及聯絡電話。

(13.3) 郵寄支票:

服務使用者或其親屬可透過郵寄支票繳付服務費，有關中心地址詳見服務單張。所有期票恕不接受，亦請勿郵寄現金。

(13.4) 銀行過數:

服務使用者可將費用自行轉入下列仁愛堂指定之銀行戶口，然後將有關之過數紙／入數紙(須列明服務使用者姓名)交予所屬中心處理。

中國銀行: 012-889-00025133

匯豐銀行: 142-056639-002

恆生銀行: 241-027994-003

(I) 服務須知:

(14) 服務安排:

仁愛堂屬下之綜合家居照顧服務中心任用訓練有素和具備經驗的家居照顧員提供服務，故此，請勿視之為鐘點傭人。有關其服務職責乃受命於單位主管，故此，所有服務範圍均按服務協議而進行。服務使用者如對服務有任何要求或意見，可與負責社工聯絡。

此外，中心不容許服務使用者在接受服務期間，在家中進行任何的賭博活動(不論自行或邀約他人進行)，例如打麻雀、玩紙牌、打天九/排九等；倘若經勸喻後仍繼續進行，中心有權即時停止服務。

(15) 評估及滿足服務使用者之安排:

(15.1) 所有綜合家居照顧服務之申請須經社工或/及其他專業護理職員進行詳細之評估。

(15.2) 中心主任、副主任、社工或助理主任最少每半年會重檢服務使用者之需要及服務計劃，並按其健康變化和個人需要而建議增加、刪減或暫停所提供之服務。

(16) 工作安全:

(16.1) 各中心職員在提供服務時，定當遵照一般安全措施及本堂發出之工作指引而提供服務。服務使用者亦須負責自身之安全，如因違反安全措施而引致的意外，中心概不負責。

(16.2) 任何服務過程如可能危害中心職員或服務使用者之健康、人身安全或尊嚴時，中心保留暫停或終止該項服務的權利。

(16.3) 服務使用者家中如飼養狗隻，必須在職員到訪前將狗隻綁好或關在房間，以避免影響服務的進行及確保職員之安全。如發現狗隻對職員之安全構成危險，中心有權即時停止服務。

(17) 財物委託安排:

- (17.1) 服務使用者如需委託中心存放鎖匙須由社工評估；如獲審批，須辦理財物委託手續並填妥『財物委託書』後方可寄存。倘若服務使用者家中不幸失竊，中心不會負上責任，服務使用者務必自行負責門戶及家居之安全。
- (17.2) 服務使用者須自行妥善保管貴重物品，中心不會代為存放。
- (17.3) 如委託／寄存之財物於結案後逾三個月無人認領，中心保留處置該財物之權利。

(18) 暫停、終止及取消服務的安排：

- (18.1) 中心保留臨時更改、暫停或終止服務之權利。
- (18.2) 如服務使用者之健康狀況有轉變、自我照顧能力改善、服務需要已獲得滿足、有其他支援系統協助、遷離服務範圍等，社工將會檢視服務需要而作出服務轉介、調整服務安排、暫停或終止服務。
- (18.3) 服務使用者或其親屬如需暫停、取消或終止已安排之服務，可於服務協議日前一個工作天之辦公時間內向中心提出要求，一經審批，便無須繳付該次服務費用；倘若即日提出取消服務，中心仍按原先安排收費。
- (18.4) 中心服務可能會因惡劣天氣(如暴雨、颱風、水浸等)或路面擠塞而影響服務能否依時提供，當值職員或有需要因應突發情況而調節服務時間及安排；倘若服務因突發事宜而需要取消或調動，當值職員會盡快通知及另作安排。
- (18.5) 倘若服務使用者違反中心服務規定，如拒絕交費或行為不檢者，中心有權取消其接受服務之資格。
- (18.6) 倘若因身故、入住院舍、遷離或其他原因而要求終止服務，服務使用者或其親友須預先通知中心，並須繳付服務收費或/及完成辦理退回委託財物之手續後才正式終止服務。
- (18.7) 服務使用者如有疑似或確認患有傳染性疾病(例如：肺癆、疥瘡、社區抗藥性金黃葡萄菌等，其他傳染病資料可參閱檢疫及防疫條例第2及72條)，但拒絕接受治療、未接受有效治療或中斷治療，為保障員工及其他服務使用者之安全，並減低交叉感染的機會，中心有權拒絕為其提供個人照顧服務，期間中心只會提供送飯及護送診症服務，直至服務使用者接受有效治療後，服務才會恢復正常。
- (18.8) 倘若服務**暫停超過協議服務日期30天**，中心會結束檔案。若服務使用者於停止服務後90天內要求重開服務，則可獲優先考慮再進入服務。中心會把上述情況通知「安老服務統一評估辦事處」跟進處理。

(19) 損壞或遺失中心物品之安排：

服務使用者在使用服務的過程中，若毀壞或遺失中心之物品，無論有意或無意均須按原價賠償。

(J) 懸掛惡劣天氣警報之應變措施：

(20) 當天文台懸掛暴雨警告訊號或颱風時，中心將採取之應變措施如下：

(20.1) 當三號風球或紅色暴雨警告訊號(紅球)懸掛時，各中心之服務可能因

天氣惡劣而隨時終斷。服務使用者須在家中作出防風或防雨準備，如有困難及需要特別安排，必須主動向中心提出，讓所屬中心職員能盡快為其購備充饑糧食及檢查門窗。中心如發現服務使用者之居住環境有潛在危險，會安排將該服務使用者送往庇護中心，以策安全。

(20.2) 如懸掛八號風球或黑色暴雨警告訊號(黑球)，中心會隨時停止所有服務，而各中心亦會因應個別服務使用者的特殊情況而決定是否安排有限度的服務。倘若八號風球或黑色暴雨警告訊號於中心辦公時間兩小時或之前除下，中心會按當日情況而逐步恢復有限度之服務。

(21) 當天文台懸掛寒冷／酷熱警告訊號時，服務使用者須因應天氣情況採取適當的措施，如在寒流下穿著適當的禦寒衣物或在酷熱天氣下避免中暑，中心職員已備有適當的應變措施，如有需要，可向中心職員求助。

(K) 服務意見或投訴：

(22) 中心歡迎服務使用者及其親屬就服務提出寶貴意見：

(22.1) 為提升服務質素，中心職員會定時探訪／聯絡服務使用者以收集服務意見。

(22.2) 在服務過程中，如發現中心職員不禮貌或行為不檢者，服務使用者可隨時向社工、中心主任、協調主任、部門經理、社會服務總監或行政總裁作出投訴，有關投訴會以個別事件處理，確保絕對保密。

(22.3) 任何人士可透過電話、書面(可填妥本堂之『服務使用者投訴、讚許或建議表格』投放於中心設立之『意見箱』內)或親身表達個人意見或申訴。所有意見或申訴會即時獲得跟進，並會在十五個工作天內回覆申訴人初步調查結果。如對申訴之調查結果不滿意，服務使用者有權作出上訴。

(L) 其他事項：

(23) 中心確保服務使用者所提供之個人資料只作服務安排之用，不會隨意披露或外洩；但在特別的情況下，其他法定機構(如社會福利署、警方、衛生署等)有可能提出要求查閱案主之個人資料，而仁愛堂有權作出配合而按個別情況酌情提供所需資料。

(24) 服務使用者如患有心臟病、癲癇症、皮膚病或傳染病(如肺癆、人類豬型流感、非典型肺炎等)，必須於服務提供前作出聲明，以方便中心職員及早安排防禦及護理措施。

(25) 倘若服務使用者身體不適，為確保其生命安全，中心會盡快將有關人士送往醫院接受檢查或治理。

(26) 中心職員與服務使用者在服務過程中，必須避免任何侵犯事宜的發生，包括口頭侵犯(如謾罵、粗言穢語)、人身侵犯(如打架、人身攻擊)及性侵犯(如性騷擾、非禮、強暴等)。可是，如不幸發生上述事宜，中心主任將按機構訂定之「免受侵犯」之工作指引處理。如情況緊急，中心亦有權知會警方、醫院、社署、綜合家庭服務中心或其他相關機構協助處理。

- (27) 服務使用者若有任何生活或經濟困難，可與中心職員聯絡及求助。社工將按服務使用者之需要轉介予社會福利署或其他社區基金，以解燃眉之急。
- (28) 仁愛堂根據防止賄賂條例，禁止本堂職員向服務使用者收授禮物、金錢或任何利益，又或進行任何私人借貸活動；如服務使用者堅持送贈，如超逾港幣500元價值之禮物、金錢或任何利益等須經本堂管理層審批。此外，根據本堂指引，所有職員亦應盡量避免在辦公時間以外與服務使用者進行私人交往，以避免不必要之利益衝突。
- (29) 服務使用者有權獲取享用服務之任何資訊，如有需要，可隨時向中心職員查詢。
- (30) 本中心保留修訂此章則之權利。

*** 完 ***