

香港防止虐待長者協會  
提交立法會福利事務委員會  
處理家庭暴力的策略和措施小組委員會會議  
於二零零六年三月二十八日舉行的會議  
就討論「各項研究提出的綜合建議一覽表及政府當局的回應」意見書

對於政府當局就家庭暴力有關各項建議的回應，表面上來看，一切安排好像已經處理得盡善盡美；但從每天的求助、意見及日常工作過程或經驗告訴我們，現時的實際執行情況，內裡其實是千瘡百孔。往往可能因為一些細節、制度、前線社工；甚至福利專員的執行態度，將一些求助的被虐者，折騰得死去活來。部份個案更可能因此成為人間悲劇。

我們的長者，大半生勞累貢獻社會，香港才有今天的成就，大家應該好讓他們安享晚年。可惜，本港大部份長者，不幸被虐後都不能得到適切的服務及支援，近月，接二連三長者被虐個案，這反映出社會福利署一直漠視長者被虐服務的需要。單在今次會議政府的文件，對長者被虐服務竟隻字不提，由此可見政府當局對長者被虐的態度。

現時，在家庭暴力服務上，社會福利署現時只資助婦女被虐服務、兒童被虐服務。但在長者被虐方面，現時政府沒有資助任何機構提供該類服務，而前線社工（綜合家庭服務中心社工）又對於家庭暴力個案訓練、經驗及支援不足，導致長者接二連三被虐後，得不到適切的服務及支援。單在本月 1-26 日，本會已收到 51 宗長者被虐的求助個案，而部份個案亦曾在傳媒曝光。當中有多個案，社署社工因處理失當，令求助長者被虐達半年至一年。

特首在施政報告提出的「社區安老理念」及「零度容忍」的家庭暴力政策。可惜，各部門（尤其社會福利署及房屋署）繼續故步自封，不願意衷誠合作，情況有如等 99% 容忍暴力。施政報告的理念與部份實際執行上，彷彿好像「向左走、向右走」那樣；暴力事件本來就是刑事案件，可惜發生在家庭中的時候，就常被無知的前線人員降格為『家庭糾紛』處理，可見前線人員的危機敏感度及基本識別意識不足。此外，現時的家庭暴力法例是民事條例，及對家庭暴力的定義解釋太狹隘，不足以保障受害人的安全及權利。

本會對現時的政府當局就家庭暴力的支援、各項建議的回應；及對被虐長者服務提供的協助，有以下的不滿及建議：

首先，在地區福利規劃和地區協調機制方面，對於政府文件的第三段至第七段上，本會持否定的態度。文件指社署擬備了一些指引，根據所謂福利專員現行的“良好”工作方式，給福利專員依循；同時又指福利專員會與地區人士及團體溝通和合作。在實際工作的經驗上，本會覺得並非這樣。

就以觀塘區為例，在過去的半年，本會接二連三接到多位不同的當區區議員轉介的家庭暴力個案。當中部份個案曾在傳媒曝光。這些個案大部份都有一個共通之處，那就是被虐人士，曾向社會福利署的綜合家庭服務中心求助，可惜中心的前線社工處理失當，導致受助人接二連三再度被虐。有個案的求助者因處理失當，曾被家人虐待一年多。現在前線人員及福利專員袁鄭鏞儀女士，在部份個案上仍以拖延的態度折騰求助者；而求助者亦無奈地在避靜中心居住超過三個多星期。（個案內容詳情，可參閱附件[一]）。

在工作上告訴我們，福利專員並非政府文件所接受意見及願意與地區團體合作或溝通。就以本會近期觀塘區的家庭暴力個案為例，福利專員袁鄺鏞儀女士，每當遇到一些社署處理手法失當的個案批評的時候，她都處於極度抗拒、對抗及拒絕接受地區人士(如區議員或立法會議員)或團體對個案建議的態度，令到個案往往得不到適當的協助，令受助人的情況更糟。如果那些包庇下屬，掩飾真相不肯面對現實的態度，就是政府文件所指的「福利專員良好的工作方式」本會真的不敢認同。現在，仍有多個個案，求助人等待社會福利署那位良好的工作方式的福利專員施恩，解決其體恤安置的問題。

另外，在危機出現時更加靈活調動地區資源方面。對於文件的第八段至第九段上，本會同樣持否定的態度。就如上段情況，現時在前線工作人員經驗告訴我們。福利專員並非願意與其他機構建立伙伴及合作關係。再以觀塘的福利專員為例，每面對個案被傳媒、議員或團體批評的時候，她都以官僚的態度，拒絕與地區人士(區議員或立法會議員)或團體合作，回應地區的需要。觀塘區蘇家豪議員更曾向本會指出，福利專員曾以輕挑的態度告訴他，「有事就稟，有事就唔好亂來」的說話，來責怪他將社署失當的個案向傳媒披露。

再者，本會覺得社會福利署的前線社工，毫無對家庭暴力個案的了解及掌握。他們現在仍將家庭暴力的個案，以家庭輔導的方式處理。同時，亦拒絕與其他機構或地區人士(區議員或立法會議員)合作，重整服務，令工作程序複雜化。以觀塘區秀寶綜合家庭服務中心周美儀主任，已是表表者。社署一方面同意天水圍報告有關「安全第一原則」，但實際上亦並非如此。我們所見的是社會福利署前線社工當遇到家庭暴力個案的時候，沒有即時將施虐者及被虐者分開，導到被虐者接二連三受到虐待。情況以觀塘區的秀寶綜合家庭服務中心最為嚴重，部份個案近月亦在傳媒報導中接二連三披露出來。

另外，在去年八月，本會亦曾接到一個三母女的求助個案，內容大概是母親被迫換妻，兩女兒險被侵犯，三母女終日惶恐度過。本會同工在處理個案當時，發現該個案竟然是社會福利署油麻地綜合家庭服務中心跟進了三年的個案。令人震驚的是，綜合家庭服務中心的社工，竟然將換妻那些性暴力的個案，當作家庭輔導個案處理，甚至求助人已經向法律援助署申請離婚，負責社工仍莫不理會，直至個案向本會求助及傳媒廣泛報導後，社署才觸動神經，立即作出補救。這明顯反映綜合家庭服務的前線社工，在處理家庭暴力個案的時候，經驗不足，處理失當。

至於警方改善措施的部份，本會亦盼望警方在實際的執行上，能做到文件所提及的各點。

除了上述的情況外，本會同時強烈要求：

1. 設立由政務司司長擔任主席的跨部門中央協調委員會，成員應包括對家庭暴力有認識的民間及自助團體的代表；
2. 擴大《家庭暴力條例》的適用範圍以涵蓋更多人士，以及加強受保護人士提供的保護；
3. 設立專責處理家庭暴力個案的法庭；
4. 設立 24 小時家庭暴力熱線和工作隊，成員應包括社工、警員及跨界別的專業人士；
5. 在政府對家庭暴力「零度容忍」的政策中列明清晰的工作指標及計劃；
6. 設立家庭暴力嚴重受傷或死亡檢討委員會，負責檢討就嚴重家庭暴力個案所進行的跨界別協調和合作的成效，避免同類案件再次發生；
7. 參考撲滅罪行委員會的運作架構，在中央機制下設立地區協調機制，在地區推動有關家庭暴力的信

息宣傳、社區教育及地區工作執行的協調和溝通；

8. 增撥資源令家庭暴力受害者及早得到所需的法律服務；
9. 增加培訓前線人員及推行其他配套措施所需的資源；
10. 設立由家庭暴力受害人組成的支援隊伍，並提供訓練以推動同路人互相支援；
11. 設立家庭暴力基金，給予從事家庭暴力預防及支援工作的團體財政支援，以示政府有決心打擊家庭暴力，並真正落實對家庭暴力「零度容忍」的政策。”及
12. 研究強制有關專業人士申報家庭暴力案件。

### **總結**

總結上述各段，本會覺得政府當局在八十多頁的文件上之回應，不盡不實。本會感到極度失望。本會期望政府當局如果仍有良知的話，希望能進一步檢討及落實本會及各團在今天會議的意見，以務實的態度，保障求助人的權益及安全；同時亦應嚴格督促前線人員(包括福利專員)處理個案的手法及態度。另外，令本會更不明白的是政府對修訂〈家庭暴力條例〉已研究多年，仍未得出任何結果。為何在禽流感的殺雞問題上，可以幾天內完成呢？如果政府當局真的有誠意修訂〈家庭暴力條例〉，本會希望政府當局可以像禽流感的處理殺雞的速度去處理。

28-03-2006

## 個案例子

吳婆婆與丈夫、兒子、媳婦、兩個孫兒，同住在觀塘寶達邨的公屋單位內。吳婆婆與媳婦關係非常惡劣。由於他們的媳婦嫌棄兩老，亦不滿意兩老與孫兒接觸，所以她曾以各種方式虐待及逼走他們。例如每天無故作出，指罵兩老的侮辱行爲、經常有意無意推撞他們等。由於兩老無法容忍媳婦的惡劣行爲。他們曾多次向社會福利署秀寶綜合家庭服務中心社工求助，可惜社會福利署社工一直視若無睹，不作任何跟進。他們曾於二零零五年二月二十三日，曾透過觀塘區蘇家豪區議員曾去信房屋署，就吳婆婆與媳婦的關係惡劣及家庭暴力關係，要求房屋署另外安排公共房屋單位給兩老分開居住。可惜，房屋署至今仍未有作出任何安排或行動；由於社會福利署及房屋署對這件事不了了之，導致兩老在這一年間，接二連三遭到百般凌辱及虐待，每日在恐懼中生活，而吳婆婆更終日以淚洗面。

直至本年三月十三日晚上，這個虐老個案更再次由精神虐待演變至身體虐待。吳婆婆在家中與孫女傾計，由於媳婦不喜歡她接觸孫女，故其媳婦故意大力推跌吳婆婆。吳婆婆感到極度恐懼與及無可忍受的，身心受創的吳婆婆在這情況下，只好報警求助；由於吳婆婆恐懼再繼續與媳婦同住，她在兒子陪同下，恐懼地向區議員求助，而區議員亦即時聯絡本會支援中心，本會同工認爲事態嚴重，亦是明顯的家庭暴力虐老個案，爲了安全起見，在吳婆婆的要求及同意下，她已即時安排她入住避靜中心。

由於情況緊急，本會曾就此事要求一直跟進個案的社會福利署秀寶綜合家庭服務中心，立即以體恤安置程序處理兩老的房屋問題。該中心主任周美儀女士向本會同工表示，一般手續由要經社工、中心主任、福利專員.....等關卡覆檢，才可以完成有關的程序。而時間方面仍須多等大約三個月，才可以完成社署部份，確實時間她亦無法知道。當本會指以往由本會經其他或該綜合家庭服務中心所做的同類申請，爲何可以短於五天內上樓的時候，他則拒絕回應。

再者，社會福利署秀寶綜合家庭服務中心主任周美儀女士及下屬何小姐，更爲了一己方便，近日接二連三向吳婆婆遊說她，希望吳婆婆接受社會福利署用公帑替她找唐樓單位居住，不希望以體恤安置這麻煩的情況處理。他們更告訴吳婆婆如不同意安排，那就要離開避靜中心。本會曾就此安排向房屋署查詢，由於吳婆婆他們兩老現有公屋爲戶主及戶籍成員，如果再外出租屋居住，不回原有的公屋單位居住，明顯地已違反〈房屋條例〉及濫用公屋單位及雙重福利。兩老的個案房屋署認爲以體恤安置程序處理會較恰當。由於社會福利署秀寶綜合家庭服務中心主任周美儀女士態度官撩及依然故我，而吳婆婆快將要離開避靜中心，她現時感到十分無助。

本會曾就此事親自及透過立法會議員，向社會福利署秀寶綜合家庭服務中心主任周美儀女士及福利專員袁鄭鏞儀女士反映了兩個多星期，多次要求立即以體恤安置程序處理兩老的房屋問題。可惜，社會福利署秀寶綜合家庭服務中心主任周美儀女士及觀塘區福利專員袁鄭鏞儀女士均採取迴避及對抗的態度，拒絕回應及處理有關兩老的房屋安排。直到本年三月二十八日下午五時三十分，觀塘區助理福利專員朱金盛先生，因爲知道立法會今天的會議可能會討論該個案，他才勉爲其難地回應本會同工。可惜，他的回應只是重申，大概意思是社會福利署會繼續以家庭輔導的方式，解決這家庭暴力的個案。有關兩老的房屋問題，須一拖再拖，拒絕給予任何時間表。他們的做法令人感到十分憤怒，亦令人質疑他們的處理方法，明顯地與政府當局今天向立法會所呈交的文件背道而馳。究竟政府當局今天向立法會所呈交的八十多頁文件內容失實，還是有前線人員行政官撩及失當，真的有待討論和跟進。

28-03-2006