

二零零五年十一月一日

討論文件

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

政府當局對死因裁判法庭就天水圍事件
召開的死因聆訊所作建議的回應

引言

本文件旨在介紹政府當局對死因裁判法庭就於二零零四年四月發生的天水圍事件召開的死因聆訊所作建議的回應。

詳情

死因聆訊

2. 死因裁判法庭於二零零五年八月十五日至九月五日就天水圍事件中四名家庭成員的死因召開死因聆訊。在二零零五年九月五日，陪審團就聆訊作出結論，並作出了一系列建議(建議全文見附件，請注意建議原文為英文本，中文本只為譯本)。其中包括兩項一般建議和十項具體建議(五項與警方相關，另五項與社會福利署及非政府機構相關)。

政府當局對建議的回應

3. 政府當局對陪審團所作建議的回應闡述如下。

一般建議：

(1) *我們同意“零度容忍”家庭暴力的概念，並建議進一步研究如何在本港社會落實這個概念。*

政府的一貫政策是絕對不容忍家庭暴力，行政長官在二零零五年十月十二日發表的施政報告中亦再重申這項政策。我們同意“零度容忍”家庭暴力的概念。就此，一直以來，我們積極為家庭暴力受害人，尤其是婦女和兒童，提供保護。我們亦絕不會姑息施虐者，會對違法者依法懲處。當局採用三管齊下的策略，即預防、支援和專門服務，以處理家庭暴力。另一方面，當局會認真處理涉及家庭暴力的罪行，警方會迅速及專業地處理接報的暴力案件。涉及毆打或其他刑事罪行暴力個案的人士，將依法負上刑事責任，而檢控當局亦會根據《檢控政策及常規》作出跟進行動。政府會繼續以堅定的決心打擊家庭暴力。

在處理每宗個案時，有關方面必定會審慎考慮家庭狀況、行為表現、引發有關行為的情況，以及所涉家庭成員的感受等。舉例來說，有關工作包括評估施虐行為的次數、嚴重程度、連續性及普及性、施虐關係的時間長短、施虐者的意圖，以及施虐行為對受害人的影響有多嚴重等。當局考慮每宗個案的情況後，會作出專業評估和判斷，然後才決定採取哪些行動。

(2) *我們建議就“家庭暴力”的課題加強公眾教育和對有關公職人員的培訓。*

政府同意加強公眾教育和對有關前線人員的培訓以提升他們對家庭暴力的認知，可有助預防和及早識別家庭暴力。就這方面，社會福利署(社署)自二零零二年起在全港舉辦一項名為“凝聚家庭齊抗暴力”的宣傳運動。其中包括防止虐待兒童、配偶和長者、防止性暴力和防止自殺等副題。活動和節目包括舉行標語和海報設計比賽；推行“家庭抗逆大使”計劃；製作電視宣傳短片和電台宣傳聲帶；利用主要的交通工具宣傳反暴力信息；舉辦壁畫創作比賽和主題日；製備各種宣傳物品，例如街板、橫額、海報、小冊子、單張、垃圾箱、紙巾盛載器、電話／年曆卡、年曆、磁力書籤、桌墊、杯墊和貼紙；以及舉行地區活動等。當局已在二零零五至零六年度增撥資源以進一步加強宣傳，對象為普羅大眾和特定組別，例如新來港人士、單親家長、低收入家庭、年齡差距大的配偶、長期病患和精神病患者等。

行政長官在二零零五年十月十二日發表的施政報告中亦表明高度重視家庭教育。政府會投放新資源，加強和普及家庭教育，通過傳媒推廣和地區活動等途徑，宣揚建立和諧家庭的價值觀、倫理關係和個人責任。

至於培訓方面，社署一直有為前線專業人員定期提供處理家庭暴力的培訓，內容包括如何處理虐待兒童／配偶、婚姻輔導等。在二零零三至零四和二零零四至零五這兩個年度內，該署共舉辦了 49 個培訓班，有 2 000 多名員工參加。在二零零五至零六年度，當局已增撥培訓資源。除計劃為超過 3 500 名前線專業人員開辦 28 個培訓班外，我們亦會推行新措施，在社區提供認識家庭暴力的訓練。為此，社署已委託香港大學家庭研究院和秀圃老年研究中心在二零零五年十一月至二零零六年一月期間，開辦一系列有關認識家庭暴力的基本培訓課程，對象除了前線專業人員(如警察、教師、社工、醫護人員、房屋署職員等)外，亦包括地區人士(如互助委員會委員、區議員及其助理)。警方代表亦會應邀參與其中，向參加者介紹警方處理家庭暴力案件的程序。當局會以分區的形式，為上述 2 000 多名目標參與者舉辦八個為期兩天、以基本認識家庭暴力為題的大型研討會，並會把研討會的全部內容製作成電腦光碟，供進一步推廣有關知識之用。隨著市民對家庭暴力有更深入的了解，希望能夠有助及早識別這類個案，以便盡早作出介入。

警方亦認同培訓的重要性，並會繼續加強培訓人員處理家庭暴力案件的能力。前線警務人員在他們在職的不同階段均會接受有關家庭暴力的訓練。警方亦會不時檢討訓練課程的內

容和訓練的成效。除了在各分區的訓練日推出訓練課程、以加強人員處理家庭暴力的技巧和知識外，警區訓練主任亦會繼續根據警區的訓練需要和特點安排復修課程。為持續增強警務人員處理家庭暴力案件的能力，警方計劃製作訓練錄影帶推行另一輪復修課程。有關的訓練錄影帶旨在增強人員對家庭暴力的認識和敏感度，並會於二零零六年第三季的訓練日中播放。警方亦會繼續為督導級人員舉行研討會，加強他們對家庭暴力問題的認識。

與警方相關的建議：

- (1) 應標準化調查程序，採用例如(i)問題清單；(ii) 不同媒介設計一張表格，例如以電子形式作記錄。
- (2) 就一些特定的個案(尤其是緊急個案)，前線警務人員在未有全面調查時無權將這些案件級別降低。
- (3) 處理前線警務人員不應擔任調解人的角色。
- (4) 為在家庭暴力個案率較高的地區的執勤警務人員提供更全面有關家庭暴力的培訓。
- (5) 就警署接報的所有個案，當值警員應把所有報告記錄在案。我們建議設立一套監察機制，以確保所有報告均已記錄在案。

警方認真處理死因裁判法庭的建議，其中部分建議與警方已採取的改善措施不謀而合，包括警務人員培訓。警方成立了一個工作小組，小心研究有關建議和如何跟進建議。警方對建議的初步回應如下。

警方將繼續檢討處理家庭暴力案件的程序，為受害人和他們的孩子提供最佳服務，以及處理施虐者。警方正考慮為前線人員提供一些有關處理家庭暴力個案的參考資料，以增強他們調查家庭暴力案件的能力。

警方現行的程序已規定警署接報的所有個案均需記錄在案。工作小組正研究如何加強有關的監察系統，以確保全面和適當遵守規定。

有關警方在培訓人員的工作，已在上文一般建議第二項的回應中闡述。

警方成立的工作小組會繼續研究有關建議，過程中亦會同時考慮社署委託顧問就虐兒和虐待配偶進行研究的報告內的建議、天水圍家庭服務檢討小組的報告，以及立法會議員或團體代表在處理家庭暴力的策略和措施小組委員會過去的會議上或在其他場合曾提出的意見。

與社署和非政府機構相關的建議：

- (1) 社工應考慮向受助人提供其傳呼機號碼，以便他們遇上緊急情況時可與社工直接聯絡。
- (2) 提供過往會面的書面記錄和相關文件，藉以改善有關個案的移交／轉介程序。
- (3) 跨專業個案會議(個案會議)的參加者應覆檢和研究個案的整體情況，並在有需要時把個案重新分類或再作界定，而不應只集中在有懷疑的個案。

- (4) 社署應監察非政府機構為其社工提供的培訓。有關培訓應符合社署的標準。
- (5) 建議非政府機構設立制度，確保所有個案的記錄均須由高級職員定期覆檢。

社署就上述建議的回應如下(按建議的次序) –

- (1) 向社工提供傳呼機或流動電話，讓他們回應受助人的緊急召喚，並不實際。事實上，社署現時已為面對危機的家庭設有 24 小時的緊急服務。我們相信，死因裁判官主要關注的地方，是社工的緊急介入。但在該等緊急情況下，其實無須一定由有關個案的社工介入，因為他們可能基於種種原因而無法參與。在辦公時間內，保護家庭及兒童服務課(服務課)、綜合家庭服務中心及醫務社會服務部的社工，均會回應市民的緊急服務要求(例如涉及虐待兒童或配偶、自殺、精神病緊急事故等個案)，並於必要時提供即時的外展和危機介入服務。

為應付辦公時間以外的緊急社會工作支援服務的需要，社署設有分別由社署和香港明愛負責的兩條主要熱線。社署的熱線由社工接聽，時間為星期一至六上午九時至下午十時；星期日及公眾假期則為下午一時至十時。在上述時間以外來電的人士可按“0”字，以接駁至有社工 24 小時接聽的明愛向晴軒(向晴軒)向晴熱線。如需要社工在正常辦公時間後執行外展職務，熱線人員可要求社署負責處理虐待兒童、虐待配偶或精神病緊急事故的當值社工提供協助。在二零零四至零五年度，當值社工共進行了 56 次外展探訪，在二零零五年四月至八月間

進行的外展探訪則有 18 次。此外，向晴軒為面對壓力或危機的人士和家庭提供 24 小時開放並設有即場輔導的短期避靜地方四間婦女庇護中心，為面對家庭危機或受家庭暴力影響的婦女及其子女提供 24 小時收容服務。同時，香港撒瑪利亞防止自殺會營辦的自殺危機處理中心亦為處於危機和有中度／高度自殺危機的人士提供 24 小時的外展、危機介入和深入輔導服務。

在二零零五至零六年度，當局已增撥資源，以加強婦女庇護中心在辦公時間後的社會工作支援服務和增加向晴軒(特別是晚間)接聽熱線的人手。此外，維安中心亦增設了一部流動電話，方便舍友與中心聯絡。社署會不斷檢討辦公時間後的緊急服務，以便必要時加強這方面的服務和改善緊急聯絡的方法。社署亦會探討能否設立一個機制，以便遇有入住婦女庇護中心的婦女要求在辦公時間後離開中心時，能夠讓中心員工聯絡到負責該個案的社工。

- (2) 社署同意，社工把個案移交給其他社工或專業人員時，應擬備書面個案摘要，並提供相關的文件。事實上，社工界一向均沿用這種做法。例如，社署的綜合家庭服務中心與非政府機構的綜合家庭服務中心之間移交個案，又或非政府機構的綜合家庭服務中心之間移交個案時，交出個案的單位須擬備一份個案摘要，並夾附需特別注意或跟進的重要文件／函件。這些規定已在《綜合家庭服務中心成立後的分工和個案移交的臨時安排指引》內清楚列明。如服務課與非政府機構的綜合家庭服務中心

之間移交個案，交出個案的單位亦須提供個案的重要資料，包括個案當事人的主要家庭及社交背景、已提供的服務、需要作出跟進的具體範疇、重要事項等。這些資料均已在《綜合家庭服務中心與保護家庭及兒童服務課有關分工的臨時安排》內清楚列明。我們將繼續提醒社署和非政府機構的所有社工遵守這些良好的工作守則。如有需要，我們亦會鼓勵交出個案的社工與接收個案的社工一起與當事人會面，並且直接交流資料，使個案能夠順利移交。

- (3) 在二零零四年發出的《處理虐待配偶個案程序指引》訂明，個案會議的召集人和參與會議的專業人士應集中評估受虐者、其子女及其他家庭成員的風險和考慮他們的福利事宜。個案會議成員在評估風險和制訂福利計劃時，不應只專注於呈報的虐待事件或受虐者。個案會議應全面徹底地了解有關家庭的互動狀態和情況，據此作出評估和討論，並須充分考慮所有家庭成員的安全和處境。如有需要，應對個案作出界定，以反映所找出的問題的性質和需要跟進的範疇。為確保個案會議的召集人和成員均充分明白這方面的要求，我們會在日後的培訓課程中更加強調這點，並考慮修訂社會背景調查報告的格式以反映這項要求。當局現正檢討《處理虐待兒童個案程序》，上次的修訂是在一九九八年進行。有關檢討工作現由一個工作小組負責，成員來自社署、衛生福利及食物局、醫院管理局、教育統籌局和非政府機構。小組會再行研究虐待兒童的定義、個案會議的運作，以及會後各方的協作事宜。

- (4) 社署對本身和營辦資助服務的非政府機構的服務表現均非常重視，因而制定了服務表現監察制度，採用同一套服務質素標準來評估社署和非政府機構服務單位的各項服務表現，藉以提供更加有效、以客為本、具問責性和注重成果的福利服務。

其中一項服務質素標準(即第五項服務質素標準 — 服務單位／機構進行有效的員工招聘、訂立合約、發展與培訓、評估、員工調配，以及執行紀律)，規定服務單位／機構(i)確立一套新員工的入職政策和程序；(ii)持續督導員工，並在相關督導員的職責說明中訂明其督導員工的責任；以及(iii)在考慮對員工的專業要求及其他因素後，為員工訂立培訓和發展計劃。所有社工，不論是社署的社工還是非政府機構的社工，均必須先符合社會工作者註冊局所訂的資格要求，才能根據《社會工作者註冊條例》(第 505 章)註冊成為社工，而上述規定的目的則是向員工提供提升技巧和發展的機會，這對於向使用者提供優質服務而言，實在不容或缺。

社署除規定非政府機構須向員工提供培訓和發展計劃外(已受社署的服務表現監察制度評估)，亦特別就發展和重整服務的新措施、服務模式的轉變，以及須特別關注的主要課題，向非政府機構員工提供培訓。過去數年，社署都曾為屬下和非政府機構的員工開辦這類培訓課程／分享會，內容包括處理家庭暴力、自殺／企圖自殺、虐待長者個案；以及綜合家庭服務中心最近重整後員工

如何適應新模式所帶來的轉變等。在二零零四至零五年度，約有 1 900 名非政府機構員工參與這些培訓課程。

此外，社署察覺到網上學習模式日益普及，而員工或許屬意按自己的進度持續進修。為此，除上文提及可供非政府機構員工參與的正規培訓和發展計劃外，社署的網上學習中心“易學站”亦已在二零零五年四月推展至非政府機構。網上學習中心提供不同服務範疇的學習主題，例如處理危機家庭、虐待配偶、兒童和長者及自殺個案等。非政府機構只需向社署登記，其員工即可使用社署的網上學習中心。

- (5) 正如上文所述，非政府機構均須按第五項服務質素標準的規定，設立一個督導和定期評核員工表現的機制，當中的重要元素包括何時及由何人對員工進行定期督導和評核、就員工表現找出有待改善之處等。在督導方面，就個案記錄進行覆檢已是社工界的慣常做法，此舉不但可以針對員工表現有待改善之處提供意見，同時也可以辨識員工的持續培訓和發展需要。社署將會向非政府機構提出這項建議，例如通過「推行綜合家庭服務中心專責小組」等途徑。這些途徑均有營辦綜合家庭服務中心／綜合服務中心的非政府機構的參與。

衛生福利及食物局、
社會福利署及
香港警務處
二零零五年十月

死因裁判法庭就天水圍事件

召開的死因聆訊所作建議

(註：此乃中文譯本，請參閱英文本原文)

一般建議：

- (1) 我們同意“零度容忍”家庭暴力的概念，並建議進一步研究如何在本港社會落實這個概念。
- (2) 我們建議就“家庭暴力”的課題加強公眾教育和對有關公職人員的培訓。

與警方相關的建議：

- (1) 應標準化調查程序，採用例如(i)問題清單；(ii)不同媒介設計一張表格，例如以電子形式作記錄。
- (2) 就一些特定的個案(尤其是緊急個案)，前線警務人員在未有全面調查時無權將這些案件級別降低。
- (3) 處理前線警務人員不應擔任調解人的角色。
- (4) 為在家庭暴力個案率較高的地區的執勤警務人員提供更全面有關家庭暴力的培訓。
- (5) 就警署接報的所有個案，當值警員應把所有報告記錄在案。我們建議設立一套監察機制，以確保所有報告均已記錄在案。

與社署和非政府機構相關的建議：

- (1) 社工應考慮向受助人提供其傳呼機號碼，以便他們遇上緊急情況時可與社工直接聯絡。
- (2) 提供過往會面的書面記錄和相關文件，藉以改善有關個案的移交／轉介程序。
- (3) 跨專業個案會議(個案會議)的參加者應覆檢和研究個案的整體情況，並在有需要時把個案重新分類或再作界定。
- (4) 社署應監察非政府機構為非政府機構社工提供的培訓。有關培訓應符合社署的標準。
- (5) 建議非政府機構設立制度，確保所有個案的記錄均須由高級職員定期覆檢。