

香港防止虐待長者協會
提交立法會福利事務委員會
於二零零七年十月三十日舉行的特別會議
就討論「為天水圍高危家庭提供福利服務的情況」意見書

對於今天由勞工及福利局、社會福利署、民政事務總署及醫院管理局，共同向立法會提交的十七頁文件，從表面上來看，天水圍的問題一切安排好像已經處理得盡善盡美；但從每天的求助、新聞的報導、意見及日常工作過程或經驗告訴我們，該區的實際執行情況，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；甚至資源不足等因素，將一些求助的家庭暴力受害人，折騰得死去活來。接二連三的家庭悲劇，已充分證明反映有關的情況。

在四個部門今天共同向立法會提供的文件內容而言，恍惚好像一份地區服務介紹的小冊子。四個部門再次重申現有的服務及投放了多少的資源；可惜，在該文件上遺漏了該區的「家庭暴力個案數字」及「家庭慘劇個案數字」。本會相信如果該區的福利策略及措施，已經適當地投放，那就根本不會發生接二連三的家庭悲劇。

在過去兩年的立法會福利事務委員會；及屬下的處理家庭暴力的策略和措施小組委員會，在多次的會議上，大家可翻閱有關的文件。究竟局長及署長兩人的出席比率是多少呢？究竟局長及署長是否知道曾有一些家庭暴力議題，在局長及署長兩人沒有出席會議情況下，五度被事務委員會或及小組委員會通過譴責或遺憾，而社會福利署又強行推行呢？究竟局長及署長兩人是否願意聽取各界聲音及尊重立法會通過的動議呢？究竟社會福利署何時落實早前天水圍事件的專家報告所有的建議呢？本會相信任何人能夠回答上述的問題，那就會明白以往局長及署長；或局方及署方，對處理家庭暴力政策及重視程度。

在本年十月十四日天耀邨發生的家庭，明顯再次是「血的控訴」。一本在二零零六年出版的《天水圍 12 師奶》的書本，據知該書已出了第五版了。書內道出了天水圍區內居民的辛酸及不幸，雖然書中的故事發生在二零零五年，但故事的情節每星期重覆地，在我們的各大報章上可以發現。或許，今天可能有團體仍然盲目地指政府或他們的機構的服務怎樣幫到區內的居民。但相信亦沒有人否定，該區的家庭暴力及家庭悲劇的個案，仍是全香港最多。而且數字像恆生指數般不斷上調。

改善熱線服務

對於今天由勞工及福利局、社會福利署、民政事務總署及醫院管理局共同向立法會提交的文件第 51 及 52 段，有關熱線服務部份。由於**社會福利署現時的 24 小時熱線 23432255，並非 24 小時有人接聽**（服務時間為星期一至六，上午九時至晚上十時；星期日及公眾假期只有中午十二時至晚上十時），而且線路亦非常繁忙，通過電話語音系統後，往往要等待六至十分鐘才有人接聽，本會收到不少的長者反映，向該熱線求助時，操作電話語音系統上出現困難。

另一方面，當該熱線中心辦公時間以外，社會福利署現時會將電話轉到沒有家庭暴力外展服務的明愛向晴軒（18288）熱線。可惜，該熱線經常以錄音接聽，未能即時有社工接聽求助人電話。相信曾使用該服務的市民；或有在本年十月二十一日新聞報導的片段，就會明白有關的情況。

基於上述原因，在熱線服務上，本會建議社會福利署立即加派人手，將熱線中心服務改為 24 小時，全由社會福利署的社工接聽，在有須要時向受助人提供外展服務。同時，本會反對社會福利署將熱線服務分流至，1823 的政府綜合熱線服務中心。除非局長或署長可以保證分流到 1823 的政府綜合熱線服務中心的個案，100%不會有緊急須要或家庭暴力服務的求助；及局長及署長可以保證 1823 的政府綜合熱線服務中心的接聽人員，全為專業註冊的社工，可以提供即時外展的社工服務。

個案管理問題

對於今天由勞工及福利局、社會福利署、民政事務總署及醫院管理局共同向立法會提交的文件第 51 及 52 段，有關個案管理部份。在過去定日子，社會福利署或非政府機構的綜合家庭服務中心，在處理長者被虐的個案上，拒絕與本會的社工合作。當中更有個案，因負責社工處理失當，導致長者進一步受到虐待，須要本會的社工或及立法會議員善後，接手處理。該類情況時有發生，亦不難在報章及立法會議員地區辦事處發現。

基於上述原因，在個案管理上，本會建議社會福利署在指引上應以開放的態度，令各中心可以與其他機構合作，幫助受到家庭暴力傷害的長者，令他們可以得到最快及有效的服務。

除了上述的情況外，本會同時強烈要求：

1. 要求局長及署長兩人日後可以出席所有福利事務委員會的會議，聽取團體及議員的訴求；
2. 要求局長及署長解釋，為何曾有一些家庭暴力議題，在局長及署長兩人沒有出席會議情況下，五度被立法會事務委員會或及小組委員會通過譴責或遺憾後，而社會福利署又強行推行；究竟局長及署長兩人是否願意聽取各界聲音及尊重立法會通過的動議呢；
3. 要求局長及署長解釋解釋，究竟社會福利署何時落實早前天水圍事件的專家報告所有的建議呢？

總結

總結上述各段，本會希望政府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。

香港防止虐待長者協會
政策及法律支援部
30-10-2007