

香港社會服務聯會
交立法會福利事務委員會會議
討論「綜合家庭服務中心服務模式的推行情況」
(2009年3月9日)

香港社會服務聯會(社聯)分析了 21 間非政府機構「綜合家庭服務中心」過去三年的服務數字，發現家庭個案及輔導服務需求大，有需要全面加強家庭預防、發展及補救性的服務提供，社聯建議政府(1)增設綜合家庭服務中心；(2)全面加強家庭預防及發展性服務；及(3)進行福利服務規劃。

家庭個案工作增加

自 2005 年全面實行「綜合家庭服務中心」，是期望透過綜合服務模式能全面提供一站式照顧個人及家庭的需要，以社區為本的外展手法，提供預防、教育、發展、支援及治療性服務。

過去三年的服務數據顯示，非政府機構「綜合家庭服務中心」的工作中，75%屬於個案工作，只有 25%服務投放於小組及社區大型活動。而過去的個案工作量已增加了 25%，在治療、支援、教育、發展性的小組服及社區工作則分別下降 10%及 20%。

表一:21 間非政府「綜合家庭服務中心」主要服務數字 2005-2008

主要服務分類	2005-2006	2006-2007	2007-2008
家庭個案	21903	26019	27321
治療、支援、教育、發展性小組	1105	1031	1004
社區大型活動	1985	1722	1586
外展接觸並使用服務的個人/家庭	4410	不適用	
成功網絡及服務隱藏問題的個人/家庭	不適用	1911	
初次面談、評估及撰寫報告或轉介個案	133	125	111

現時，每間非政府機構營辦的「綜合家庭服務中心」平均由 15 位社工組成，每個中心平均每年處理 1301 個個案、48 個小組、75 個大型社區活動及 91 個隱藏問題的家庭。每名社工每年平均合共處理 **86 個個案**，提供 **3 個小組**、**5 個大型社區活動**及處理 **6 個隱藏問題的家庭**。在處理個案同時，每名前線的社工需同時提供小組、社區活動、外展及其他聯繫工作，令前線員工感到非常吃力。

當平均每名社工，在同一時間，手上也有 48 個個案待處理時，但某些區域的社工個案量十分驚人，例如：東區及觀塘區的社工更有多至 70 個案；

理論上，每名社工平均每月祇可騰出最多 2.7 小時(包括：家訪及交通/面見/電話聯絡/網絡資源/紀錄等)以處理一個個案(註一)，而東區及觀塘區的社工則只能騰出 1.9 小時。遇上危急的個案增多，需要額外跟進時，社工便難以全面照顧其他個案。

雖然，現時每個中心每年維持有 45% 個案完結(平均 588 個個案完結)，但每年中心持續需要服務的個案也上升了 56%(由 2005 年 449 個升至 2008 年 702 個個案)，反映家庭的問題複雜，需求也很大，並未能於短時間內解決。

加強家庭預防與發展性的工作

「綜合家庭服務中心」因應地區迫切的個案工作需要而調配其資源。但是，要有效鞏固家庭功能，預防家庭慘劇與問題的發生，必須防患於未然，發展性的服務是非常重要的。可是「綜合家庭服務中心」的服務，因個案服務的需求持續上升，令小組及社區活動因而減少，這樣的發展並不健康，也未能全面發揮「綜合家庭服務」的目標，因此必須同時增撥資源，加強家長支援、預防家庭問題及鞏固家庭抗逆力的工作。

建議

因應家庭個案服務需要不停上升及預防家庭問題與發展性服務的重要性，社聯建議：

1. 盡快減低每間「綜合家庭服務中心」服務人口比例，由現時的 10-12 萬，減少至 8 至 9 萬人口，以回應服務需要(註二)；如分階段實行，則應首先在來年增設「綜合家庭服務中心」於東區、觀塘區，繼而油尖旺、葵荃區、黃大仙及將軍澳區，以紓緩即時的服務壓力；在未來三年內，達致全面減少服務人口比例；
2. 增撥資源以增加家庭預防與發展性服務，加強家長支援、預防家庭問題及鞏固家庭抗逆力的工作；
3. 進行福利服務規劃，訂立恆常服務規劃機制，每 3 至 5 年檢討人口增長及服務的需求評估、家庭問題的變化與服務的發展方向、全面規劃投放於預防、支援及補救性服務的資源。

附註

註一：

每名社工一年工時：2040 小時

*(52 周 x 44 小時) – (14 天年假 x 8 小時) – (公眾假期 17 天 x 8 小時)

* 假設每名社工均沒有申請病假、進行培訓及督導時間；

處理個案以外的工作時間：467 小時

3 小組 x 12 節 x (1.5 小時/節 + 1 小時預備/節) = 90 小時

5 大型活動 x 3 小時服務時間 + 4 小時預備 / 活動 = 35 小時

接見 111 個首次面談、評估、撰寫報告或轉介 x 2 小時 = 222 小時

6 個隱藏問題的個人/家庭 x 16 小時 = 96 小時

每月行政會議 x 2 小時 = 24 小時

每名社工每年可供處理個案的時間：1573 小時

2040 – 467 = 1573 小時

每月可供處理個案的時間：= 131 小時

1573 小時 / 12 月 = 131 小時

每名社工手上有 48 個個案，每月平均能安排 2.7 小時處理一個個案；工作內容可包括：面談、家庭及交通、聯絡、紀錄及其他跟進聯系及尋找資源的工作。

註二：

建議以 1 名社工對 50 個案為計算基礎

以 20% (94) 小組及活動 = 10% (555) 個案；換算現時每名社工的小組及個案工作量

48 個案 + 8 個小組及活動 x 55 / 18.8 = 71 個案

現時每中心額外 42% 工作量 (71 - 50 / 50)

綜合家庭服務中心的總數：61 X 1.42 = 86.6

約需增加 25 間綜合家庭服務中心，每所綜合家庭服務中心的服務範圍由應由現時 10-12 萬人口減至 8-9 萬人為一個服務區域

增加 375 名前線社工 (25 間 X 15 人 = 375 人)

增加 31 名督導社工 (15 名前線社工 比 1.25 名社工督導： 375 / 12 = 31)

1 名社工 比 5700 人口，約 1800 個家庭