



**Hong Kong Association
for the Survivors of Women Abuse (Kwan Fook)
群福婦女權益會**

P.O. Box 88329, Sham Shui Po Post Office, Sham Shui Po, Kowloon, Hong Kong

九龍深水埗郵政局郵政信箱 88329 號

Tel: (852) 2785 7745

Fax: (852) 2419 0631

Email: kwanfook@pacific.net.hk

提交立法會福利事務委員會

就討論《綜合家庭服務中心服務模式的推行情況》立場書

(2009年5月11日)

綜合家庭服務中心於 2004 年轉型推出，整合了各不同類型的服務，包括單親、新來港人士、一般的家庭中心等等，服務內容包括為有需要的個人或家庭提供家庭生活教育、親子活動、諮詢服務、義工培訓、外展服務、互助小組、輔導和轉介服務，可說是為社區提供了一站式的服務。

本會自家庭服務轉型後，數年來一直有姊妹反映家庭服務中心在實際服務推行存在很多問題，現整理如下：

社工錯誤評估家庭暴力

家庭暴力個案理應由保護家庭及兒童服務課跟進，然而在實際執行上，不少綜合家庭服務中心的社工卻不肯轉介家暴個案至保護家庭及兒童服務課跟進，即使家暴受害人主動向保護家庭及兒童服務課求助，社工亦以「一家庭一社工」為由拒絕接收個案，迫使個案繼續由綜合家庭服務中心跟進。

綜合家庭服務中心並不是專門處理家庭暴力個案的中心，據姊妹向本會反映的實際情況，**本會十分質疑綜合家庭服務中心社工是否有足夠的時間及經驗評估家庭暴力個案**。以下為其中兩個較為嚴重的個案：

個案一

本會有一位姊妹長年遭受丈夫虐待，數年前由保護家庭及兒童服務課(東區及灣仔)跟進，其後因為丈夫使用暴力情況稍有改善，便轉介到筲箕灣綜合家庭服務中心跟進，但是丈夫於去年再因房屋問題對該名姊妹使用暴力，並需報警處理。其後姊妹基於自身及女兒的安全考慮要求社工協助她申請有條件租約計劃，但社工竟回覆表示「老公打你係之前既事，而家你返去再同老公住下，如果出事我再幫你！」又將丈夫虐待她的事淡化成「滋擾」，**錯誤評估家庭暴力個案，並給予不恰當及危險的建議，要受害人搬回家中與前夫同住。**

轉介個案問題

以上個案的受害人都要求社工作出轉介；既然綜合家庭服務中心的社工未能了解家暴受害人的處境及情況，而保護家庭及兒童服務課亦是專責處理家庭暴力個案的部門，她們都要求社工作出轉介，但卻遭社工拒絕。綜合家庭服務中心社工既沒有能力處理家庭暴力個案，亦不肯轉介個案至保護家庭及兒童服務課，令受害人處於無助的狀態，增加她們的精神壓力。

另外，本會亦有姊妹原由觀塘區的綜合家庭服務中心跟進，其後姊妹因遭受家庭暴力，離開前夫搬到另一區居住，而社工亦表示會將個案轉到另一區跟進，然而在姊妹搬遷後一年多仍未有社工接觸她，而當她前往當區綜合家庭服務中心要求社工協助時，社工卻推說由於她在觀塘區有個案紀錄，故此不另外跟進她的個案，建議她返回觀塘跟進，但觀塘區又表示已結束她的個案，不會再有社工跟進。因此姊妹頓成人球，被兩區綜合家庭服務中心推來推去，而她面對的問題卻一直未得到解決，顯示有關綜合家庭服務中心的轉介服務機制存在漏洞。

返回原區約見社工

部份個案由於在未發生暴力、姊妹未離開丈夫前由同一個綜合家庭服務中心社工跟進。而一如前述的「一家庭一社工」政策，姊妹在離家後仍由同一個社工跟進，由於部份社工沒有警覺家暴受害人返回原區的危險性，而要求姊妹返回原本的中心進行面談。

個案二

本會有一位姊妹去年開始因與丈夫有相處問題及遭丈夫精神虐待及性虐待，向深水埗南綜合家庭服務中心求助，社工一直未能處理及改善二人關係，及至去年 12 月姊妹被丈夫虐待後離開，個案仍由該社工跟進。由於姊妹需要社工協助處理申請綜援、有條件租約計劃及兒子轉學等問題，她需經常往返原區約見社工，而該中心的位置與其前夫的住所相距約五分鐘路程。姊妹有一次在約見社工時，在中心附近碰見前夫，幸好及時避開及躲藏，否則可能要再遭受丈夫虐待。

不熟識社會資源

在社署的網站中訂明綜合家庭服務中心的工作的服務內容包括為有需要的個人或家庭提供輔導和轉介服務。作為服務的轉介者，必需對各項社會資源清楚了解，並為服務使用者作出適當的評估及轉介。然而就本會姊妹所反映，綜合家庭服務中心的社工對有關家暴受害人相關的政策及社會資源並不了解，甚至完全不認識。

就以上個案一的情況，姊妹基於安全考慮，在一次面談中向社工要求申請有條件租約計劃，但社工卻只是要她出外租屋住。但在稍後的面談中，社工又拿出有條件租約的相關文件，表示已在社署網站中找到相關資料，但仍然堅持表示她不符合資格申請該計劃。目前這個姊妹在庇護中心住了超過五個月，但社工仍未替她申請到房屋。在這數個月當中，姊妹反覆與社工對質有關拒絕她申請有條件租約計劃的理據，拖延數個月後社工又突然答應替她申請有條件租約計劃，但在替姊妹申請同時，又先後向她表示申請有條件租約要很長的時間，婦女在等候配屋期間必須外出租屋住，又要婦女自行到房署申請有條件租約計劃。實際上政府在 2007 年的立法會會議上已承諾為家暴受害人

提供「無縫住屋政策」，當中提及八成社署處理的有條件租約計劃申請只需 60 天，轉介房署後再需時四星期編配房屋，而庇護中心亦可按個案情況酌情延長受害人的住宿期。

社工要求姊妹自行到房署申請「有條件租約計劃」更是荒謬的做法，申請有條租約計劃需經社署社工轉介，但社工卻要求受助人自行到房署申請，**顯然完全不理解有關政策及申請程序**。諸此種種情況實是經常發生，本會亦有姊妹曾向社工要求申請體恤安置，社工先建議她自行到房署申請取消戶籍，當她取消戶籍後，社工又表示她不合資格申請，當她再追問社工，要求社工協助時，社工竟然要她寫信，表示由於房署誤導她以致她錯誤地取消戶籍，繼而要求房署重新加入她的戶籍。社工前後不一及誤導性的指示，令求助姊妹感到迷茫及混亂。

如無預約 不提供任何服務

不少由綜合家庭服務中心社工跟進的姊妹反映，社工長期不在中心，致電留言亦不常得到回覆，以致求助無門。部份姊妹更反映，即使到中心找社工，很多時亦不獲接見，甚至有社工表示：「你今日無約我，我唔會見你，你走啦。」在拒絕提供服務同時，甚至未先了解服務使用者上門求助的目的及需要的緊急性。然而當姊妹嘗試致電約見社工時，卻不一定會獲得回覆，令她們感到十分無助及無奈。

本會建議

家暴個案應由保護家庭及兒童服務課專責處理

社署的保護家庭及兒童服務課是專責處理家庭暴力的部門，而綜合家庭服務中心則是處理社區裏一般的個案，本來各有分工。然而在綜合家庭服務中心接獲家暴個案後不作出轉介，而又未能切合求助者的服務需求，實是令人難以接受。

家庭暴力個案若處理不當，可造成嚴重的人命傷亡，早年的金淑英事件正是社工處理不當引致的結果。**綜合家庭服務中心既非專責處理家暴個案的部門，中心的社工亦未有累積處理家暴個案的經驗，以致未能正確為受害人作出評估及提供服務**，以致有服務延誤、對求助者作出不合理要求如要求她返回原區約見社工甚至搬回與前夫同住。

本會強烈要求綜合家庭服務中心將**所有家庭暴力個案轉介至保護家庭及兒童服務課作跟進**，以保障受害人得到適切的服務，社工並應按受害人需要在別的區域約見受害人，不應要受害人在原區約見社工。

加強監察及支援非政府機構綜合家庭服務中心

目前綜合家庭服務中心不盡然由社會福利署負責，雖然目前仍由社會福利署支援非政府機構的綜合家庭服務中心，然而部份非政府機構的綜合家庭服務中心質素參差，服務使用者在求助後仍未獲得適切服務，然而又未能轉而向其他綜合家庭服務中心或保護家庭及兒童服務課求助，令她們缺乏支援。

檢討及加強人手比例

按本會姊妹反映，每當她們想向綜合家庭服務中心求助，但又經常找不到社工，電話留言後沒有社工回覆，甚至留言信箱爆滿而未能留言。按社會服務聯會早前向立法會提交文件中表示，現時二十一間非政府機構綜合家庭服務中心社工平均每年處理 86 個個案，另外還有其他大型活動及小組活動要處理。部份區域的社工更於同時處理 70 個個案，社署的綜合家庭服務中心更需支援非政

府機構的工作（如轉介申請體恤安置或等）。繁重的工作量令社工無法對服務使用者提供足夠的支援。

本會建議政府檢討現時綜合家庭服務中心的人手比例，並留意部份服務需求較多的區域應彈性安排人手比例，以確保服務質素，令有需要的社區人士及家庭等到適切的援助。