

香港國際社會服務社
交立法會福利事務委員會
特別會議 2010年6月26日
討論「檢討綜合家庭服務中心服務模式的實施情況」
意見書

對於香港大學社會工作及社會行政學系顧問團檢討綜合家庭服務中心服務的報告，作為本港其中一間營運綜合家庭服務中心的服務機構，本社有以下意見：

綜合家庭服務中心的同工對因處理大量的房屋事宜個案而嚴重消耗寶貴的社工人力反應極大，尤其該類個案大都只是由房屋政策引申的租務問題，包括公屋居民要求調遷、申請較大單位、分戶、派屋時選擇特定區域等…結果令前線社工無奈地削減處理日趨複雜及嚴重的家庭關係問題的時間，而以上房屋事宜個案又需多個部門（往往包括非政府機構、社會福利署及房屋署）重複處理而浪費政府資源；本社認同綜合家庭服務中心社工應繼續處理涉及評估社會因素的體恤安置個案。對於「檢討報告書」建議社署及房屋署的高層管理人員成立工作小組跟進此問題（第八章建議14），本社認為工作小組成員應加入有份營運綜合家庭服務中心的非政府機構代表，令業界的意見能在工作小組內得到充分的反映；另外，對於工作小組的目的，不應只處理跨部門轉介機制的協調，更重要是檢討應否繼續由專業社工處理該等純是大業主（房屋署）及租戶（公屋居民）之間的租務問題，或考慮成立專責部門處理以上房屋訴求。

綜合家庭服務中心往往被認為須為社會提供「包底」的服務，令前線同工承受著極大的工作壓力，「檢討報告書」也提及有服務使用者及持份者對綜合家庭服務中心抱有過高的期望、甚至誤解，社工往往被要求提供綜合家庭服務中服務範圍以外的服務，令綜合家庭服務中心的專業人手被非優先服務嚴重消耗，亦令綜合家庭服務中心未能有效地發揮其應專注的「支援及鞏固家庭的角色」（第七章7.5），但「檢討報告書」卻欠缺具體建議如何處理此問題。本社認為有關當局應擬定具體的處理方案，重點是向服務使用者、持份者及社會大眾直接宣傳，以調節大眾對綜合家庭服務中心的期望，以免前線同工繼續承擔無限的「包底」壓力。

「檢討報告書」建議綜合家庭服務中心應借助其服務地域範圍內的服務和資源，以發揮最佳的協同效應（第八章建議13）。但在個案處理方面，往往因為綜合家庭服務中心與其他服務界別的分工不清，令同工之間在分工方面出現不同看法甚至爭拗，結果須花費很多時間在協調工作上，有時亦令服務使用者無所適從。現時綜合家庭服務與其他社會服務界別的個案分工指引比較零散；除了建議提及繼續由地區福利專員擔當協調和促進資源運用的重要角色外，本社認為，要有效落實建議13，有關當局應編制「綜合家庭服務中心跨界別合作指引」，內容清楚闡述綜合家庭服務中心角色、服務目標、服務優次及與其他社會服務界別分工和合作的原則等…旨在令彼此間的合作更為協調。另外，對於社署和非政府機構的綜合家庭服務中心在處理虐待配偶個案與保護家庭及兒童服務課的轉介個案機制出現差異（第七章7.18），理應劃一安排，以免令服務使用者及持分者混亂。

本港社工一直承受著極大工作壓力和情緒困擾，綜合家庭服務中心更是重災區，惜是次檢討對此問題落墨不多；本社認為有關當局在跟進落實改善綜合家庭服務中心服務的**同時**，處理業界同工的壓力問題亦不可忽視。面對龐大的工作壓力，業界同工對是次服務的檢討有一定的期望，本社衷心欣賞「檢討報告書」內的結果部份，非常詳細地如實反映現時綜合家庭服務中心服務的情況，但對於「檢討報告書」內的26個建議，本社希望有關當局有具體的執行機制及清晰的執行路線圖，令顧問團的建議能如期落實，確實改善現時本港家庭服務的困局及有效提升本港家庭服務的質素。

—完—