

香港明愛家庭服務
交立法會福利事務委員會會議討論
『建構有效家庭服務:綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討』
(2010年6月26日)

1. 服務優次須清楚界定

回應第七章 7.5 段，綜合家庭服務中心專業人手被非優先服務消耗的情況非常嚴重，非優先服務包括各類公營房屋租戶申請的社會調查評估，公共服務或資源的審核，長者長期護理服務申請等，綜合家庭服務中心的獨特之處，在於採用專業知識和技巧，本著『兒童為重、家庭為本、社區為基礎』的路向，透過一站式的整合，均衡地提供預防、支援及補救服務，使家庭發揮內在的能量，並運用社區資源，加強個人和家庭的抗逆力，達到互助的效果，有效地預防及應付多種問題和挑戰。綜合家庭服務中心應當清楚界定其服務優次，<<津貼及服務協議>>應明確列出並保障該等優次。

上述所提及的非優先服務，署方應與業界一起檢視各服務的分工，如地區長者中心可處理所有長期護理服務申請，至於其他有關公屋租戶申請的個案如調遷(internal external transfer)，推薦選擇區域(location preference)等，應檢討是否適宜耗費專業人力於調查工作。

2. 如何界定服務優次

服務優次應理解為非個別地區之綜合家庭服務中心可自行訂定，署方應協調地區規劃、需要評估及服務優次，並配合製訂長遠社會福利規劃，調配地區資源，處理相應衍生的家庭問題，避免令地區持份者，合作伙伴及公眾人仕，不合理地就整體社會問題，問責於個別綜合家庭服務中心，署方亦應讓社會人仕清楚認識綜合家庭服務中心的功能及服務，使他們在正確的期望下，有效地使用綜合家庭服務中心的服務。

署方應設立不同渠道的溝通平台，讓前線同工，非政府機構能參予製訂服務優次，全面發展地區家庭問題評估，定期提供數據供綜合家庭服務中心參考，並衡量資源並人手限制下，訂立合理的服務素求，並諮詢持份者，合作伙伴及公眾人仕，從而建立公眾人仕對綜合家庭服務中心的合理期望。

3. 落實針對調查結果發展持續改善服務的具體方案

第七章:<<綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討的主要結果>>能精確地反映現時綜合家庭中心的情況，希望署方能落實針對調查結果發展持續改善服務的具體方案，並設立基制諮詢前線同工及服務使用者意見。

附件：具體建議

關於：[建構有效家庭服務：綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討]

具體建議

基於此報告之內容，針對第 7 章，有以下幾點具體建議：

回應報告內之 7.5 段：界定服務優次並非個別地區之綜合家庭服務中心可自行訂定，故認同於《津貼及服務協議》內列出服務的優次並按此向公眾清楚介紹。另外，有關 [令地區持份者、及公眾人士等能清楚認識綜合家庭服務中心的功能及服務，使他們在正確的期望] 這一點，亦非單一的綜合家庭服務中心可以做得好，需署方及其他有關部門協助。

回應報告內之 7.12 及 7.13 段：對於 [表格進一步簡化，或延長以作持續評估個案之用] 和 [發展/採用其他評估表格及工具] 兩個意見很好，但要留意其實際效益方面及同工要兼顧太多表格會帶來的工作壓力。

回應報告 7.17 段：建議綜合家庭服務中心作為『個案管理』的角色，由社工擔當個案經理，聯繫不同社區資源，地區服務單位和政府部門，可增強中心的職能，但必須付以適當的權責，以致能順暢地運作。

回應報告 7.17 段：每個綜合家庭服務中心有其地方特色，但有些問題可能會在其他地區出現，這些中心可以一起合作，建立協調檔案，減少人力／物力的虛耗。有一些問題（例如：人口老化）是全港性的，應該從全港政策去處理，而不是個別中心消耗有限資源去面對。

回應報告內之 7.18 段：處理虐待配偶個案方面時的 [準則有所差異] 和 [資源調配] 等所涉及問題，未有清楚指定由那個層面負責協調改善。建議由署方聯同非政府機構綜合家庭服務中心盡快處理。

回應報告內之 7.21 段：現在整筆撥款模式，每個非政府機構要自行解決單位的財政狀況，政府也不再需要處理個別中心的工作困境情況。政府應主動檢視服務需求狀況，彈性增加資源改善個別中心的處境。

回應報告內之 7.26 - 7.28 段：這反映了實際的妨礙因素，由社署和房屋署高層管理人員組成的 [聯合工作團隊] 要盡快成立及謀求實際的改善方案，否則這妨礙因素會不斷延續下。

回應報告內之 7.30 段：這個建議切合實際，若要落實推行就要盡快於每年的【服務檢討及計劃】內策劃，或者在目前的三層架構下調節各層的工作人手。

回應報告內 7.30 段：增加履行<<津貼及服務協議>>內的服務表現標準的彈性，建議綜合家庭服務中心可延長以 2 年或 3 年作評估期限，彈性調配小組，地區活動或新個案數目，以致此期間可因應社區需要，回應服務需求，亦較容易平衡人手分配。

回應報告內 7.34 段：署方設立一個有權力的協調平台，釐清不同社會服務的服務範疇，解決一些混淆不清的分工問題，如學校社會工作服務於處理青少年家庭問題上，與綜合家庭服務中心的分工，尤其是給一些難於界定分工的個案，應由甚麼基制作最終決定。

回應綜合家庭服務中心檢討的遺憾聲明

1. 耗費不少人力、物力、心力的綜合家庭服務中心檢討終於完成，結果令人十分失望。大部份建議只是鞏固及優化原有的綜合家庭服務中心之理念、一般原則及安排而已(例如建議一至九、十二、二十五)，而且優化服務之建議及策略大都流於簡單及口號式，缺乏較有深度及詳細分析之意見(例如建議十、十一)，有些建議甚至是不用做冗長費時費力之檢討也應人人皆知之意見(例如：建議十六、十八、二十至二十一、二十四、二十六)。如此數算一下，二十六項建議中絕大部份是陳腔濫調，更是眾所週知之意見。
2. 另檢討中額外提出之小部份建議只列出一些原則性的方向，並未有詳細建議有效達成改善之途(例如：建議十三至十五、十七、十九、二十二)。當中只有建議二十三較實際及清楚的，而建議十五、十九及二十二多項涉及綜合家庭服務中心之核心問題則沒有詳細解說及作出闡釋(例如有關服務目標和優次、如何界定甚麼情況下有需要加強綜合家庭服務中心的人手、循何方向檢討並修訂津貼及服務協議等)。其實，檢討小組在進行檢討之過程中，理應已搜集及掌握了不少處理問題之有效建議，他們應協助將資料加以消化及整理，提出實際之建議，而非把所搜羅得到之寶貴意見擱之高臺，當作參考資料而已！這只是拖延及卸責之舉，浪費之前同工所給予之寶貴意見。
3. 綜觀以上論點，不難令人覺得是次檢討原是政府包裝門面及推卸責任之拖延方法，而承辦此檢討工作之香港大學亦淪為助紂愚民之工具。當初香港大學研究負責人曾堅稱會作出獨立的研究，叫大家信任他們，還稱動員龐大人力，雖入不敷支但甘當作義工等等堂皇之言，如今看來只是引君入甕之策，欺騙前線同工之協作，更無謂虛耗同工之寶貴時間。故此，不難令人認為香港大學為求他日在其他政府外判研究計劃上得到好處，而作出配合政府心意及避重就輕之研究結果，着實令人遺憾及憤慨，應予以指責。

一群明愛家庭服務前線社工的心聲

聯署的前線社工

何嘉	柳燕儀	蔡慧倫
陳慧作	蕭惠珠	劉淑儀
朱淑娟	林斯敏	張香桐
楊佩珊	區慧琳	周仙鳳
詹潔兒	曾桂瓊	黎業
梁慧明	陳宗詩	戴麗芬
譚嘉琪	杜慧媚	李寶貞
周錦璋	何明祥	鄧麗文
梁家欣	甄鳳儀	黃敏儀
麥鳳婷	李冠傑	蘇小民
邵興社	黃惠芳	區偉麟
李杏英	甄佩思	鄭潔芬
鄭駿宇	劉麗絲	馮婉琪
文佩蓮		戴慧茹
吳慧儀		高少思
李潔儀		陳綺玲
陳佩瑜		

聯署的前線社工

盧潔梅	馮碧嫻	翁鏡輝
張自向	羅惠儀	任焯雲
傅煥慧	王猶雅	黃少蘭
陳耀昌	郭向欣	吳智仁
蘇潔明	蘇志輝	葉思雅
陳嘉誠	陳浩泉	梁嘉臨
張曉明	阮玉蓮	沈潔玲
吳小麗	彭樂施	張家衛
Ene Wong	Rose Lam	LIU PO LING, ANITA
Pauline Lo	Patricia Chan	CHENG WING HO, Tony
Apple Ng	Maria Kwok	LEE TSZ HONG
Shirley Henry	Shirley Ma	IP LAI HAR
葉麗屏		NG SHUK YUK
Bear Cheung		Cheng YUK CHING
		Yuen Ka Lee
		LEE KING LUK
		Cheung Chun Ho

