

香港基督教服務處  
天倫綜合家庭服務中心  
交立法會福利事務委員會特別會議(26/6/2010)  
討論「檢討綜合家庭服務中心服務模式的實施情況」—意見書

香港基督教服務處（下稱本處），自 2001 年參與綜合家庭服務中心試驗計劃，並於 2004 年正式營運天倫綜合家庭服務中心，現就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》表達以下意見。

1. 報告書能將香港的綜合家庭服務的現狀如實地呈現出來，並反映大部份前線工作人員關心的議題，惜 26 項建議只屬點題，欠缺較具體的落實策略和執行機制。本處期望社會福利署能盡快與業界一起磋商，一方面就報告書的建議，擬定跟進建議的時間表和機制，以至能夠盡早落實顧問的建議；另一方面亦因應顧問報告第七章所列，有關綜合家庭服務中心模式實施至今所出現的困難，尋求切實可行的解決辦法。
2. 與房屋個案有關的關注  
就業界最關心的議題——綜合家庭服務中心的社工為了應付大量房署轉介，與租務事宜有關的個案，嚴重消耗中心的專業人手，令到支援較嚴重及其他需優先服務的個案的人力和時間被分薄。本處認為房屋委員會本身應履行業主的責任，制定政策和指引，訓練員工處理租戶有關要求調遷、分戶或選擇區域等租務事宜，而不應將其轉交綜合家庭服務中心的社工代為核實及推薦。參考另一機構，香港房屋協會卻能自行處理這些租務事宜，不需轉介其住客至綜合家庭服務中心，這實在是值得仿效。報告書建議 14 就此課題由社會福利署及房屋委員會在總部層面加強協調，本處認為應加入非政府機構的代表參與，令非政府機構的意見能充份表達，確保有關的解決方案能照顧到政府與非政府機構的處境。另一方面在落實方案時亦需要在地區層面設立定期溝通機制，確保有關方案能切實執行。
3. 與按人口調整服務地域的關注  
報告書認為現時每中心服務 10 萬至 15 萬人口是適當及合理，並應在明確預知有新居民遷入或有證據顯示社區面臨不理想因素才考慮調整服務地域或增撥人手（建議 3）。本處認為當局應成立常設的機制，定時檢視具參考價值的社會指標，如地區的人口結構、社會問題的類別和嚴重程度、住戶的社經狀況等，去監察每區的變化，以能儘快速評估新需要及調撥資源和人力，注入綜合家庭服務中心，應付服務的需要。

4. 增加人力資源

承接第 3 項，面對目前複雜的家庭問題，綜合家庭服務中心由 13-16 名社工人手為 10-15 萬居民，提供從教育性、發展性，治療性以至補救性的服務，實在是杯水車薪；再加上繁重的文件工作，包括各式各樣的申請及轉介信件，實令前線同工透不過氣。若真要發展地區合作網絡、凝聚家庭力量和落實及早識別等服務方向，需要大量人手和時間面向社區，建立地區團體和鄰舍的關係。因此本處建議當局**需增加人力資源，在中心不同職級加強人手，包括專業督導、社工（負責推行活動和個案服務）及支援人員（文職及活動）**。另外，亦**需設立替假制度**，在社工放產假或較長病假時，可聘請替假員工，執行其職責，確保服務單位有足夠的人力，提供需要的服務，避免同工百上加斤。

5. 檢討及修定津貼及服務協議

就**檢討津貼及服務協議**方面（建議 22，23），本處**贊同檢討**的方向，讓綜合家庭服務中心有更大的靈活性，回應不斷轉變的地區需要。