

香港明愛家庭服務
交立法會福利事務委員會特別會議
討論「綜合家庭服務中心服務模式的實施情況」
(2012年3月14日)

綜合家庭服務中心的『核心業務』,根據港大顧問團於2010年2月發表的《綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討報告》(“檢討報告”)第V頁:

[綜合家庭服務中心服務重點

5. 持份者普遍認為,綜合家庭服務中心的主要目標,應定位為「專注於支援及鞏固家庭並以社區為基礎的綜合服務中心」。綜合家庭服務中心的獨特之處在於採用專業知識與技巧來處理區內家庭的社會及情緒需要。中心應在提供預防、支援及補救服務幾方面作出平衡。為確保能均衡地提供上述三種服務,綜合家庭服務中心應具備及調配必要的專業人員,亦需提升地區伙伴關係,達致最佳的協作和配合。]

房署是房屋政策的把關人,香港公屋分配機制歷時已久,房署應有一套健全審核方法處理各類特殊的房屋問題,包括調遷,及有條件租約等,而這些審核標準透明度有待商榷,產生各項的灰色地帶,往往以社會/家庭特殊因素,轉介各綜合家庭服務中心,作評估及推薦,綜合家庭服務中心社工既不知道這些審核標準,只憑短時間及有限資料評估,按家庭狀況或特殊社會因素,推薦或不推薦住戶,面對很多限制。轉介房署職員亦欠缺良好工作轉介模式,往往沒有向當事人解釋綜合家庭服務中心的推薦,只是各項參考因素中的其中一項因素,並不能左右審核結果,以上的做法,不但誤導市民,令市民產生綜合家庭服務中心為最後『把關』的審核人,推薦的內容亦抽離一些客觀的審批標準,因此未見持平,往往將一些性格偏執的戶主,轉介至綜合家庭服務中心處理房屋問題,社工變相成『出氣袋』,但又被委託為其寫推薦信,更不時出現住戶因社工未能有提此相關協助而拒絕輔導服務,變相令綜合家庭服務中心社工失去一個合適介入點。

1. 綜合家庭服務中心,則應繼續發揮其「專注於支援及鞏固家庭及以社區為基礎的綜合服務中心」的角色,除了處理體恤安置(Compassionate Rehousing)的個案,對於其他房屋援助個案,只應為有關部門提供專業諮詢,而非擔當評核者的角色。對於存有福利需要的個案,綜合家庭服務中心樂於與各持份者(包括各有關政府部門)衷誠合作,繼續透過現有轉介機制為有需要家庭提供福利服務。
2. 若房署發現有住戶就房屋申請產生各樣偏執或情緒問題,家庭問題,是應轉介社工作輔導,而不是處理房屋問題,而房署職員亦必須清楚解釋予當事人轉介的目的,並讓他們明白有權不接受轉介。
3. 自綜合家庭服務中心成立以來,特別房屋署審核評估的個案與日俱增,反映

此類所謂『社會因素』的個案在房署處理的案件申請已佔一定數目，而市民亦有一定訴求，故房署實有必要在人手編制下設有社工新職位，專門處理調遷或其他特別房屋審批申請，以避免加重綜合家庭服務中心工作量，因綜合家庭服務中心，已有其主要『核心業務』需處理，房屋評估工作已霸佔同工處理『核心業務』時間，而這些家庭除要求處理其特別房屋申請外，往往欠缺動機接受家庭輔導服務，所以在現行欠缺足夠資源並工作繁重的綜合家庭服務中心，實難處理眾多房署的轉介。

4. 要徹底改善本港家庭服務未被有效地善用的現況，單靠部門之間檢討和簡化工作流程是不足夠的，治本之道是將有關房屋事務（如分戶、加戶及調遷等）的個案，直接交還有關政府部門處理當中評核及審批的工作，以便更有效地為市民提供所需服務。房協亦已聘請社工，房署資源更多，為何不能？

查詢：

林綺雲

香港明愛綜合家庭服務中心

督導主任

24024669

lameliza@caritassws.org.hk