

二零一五年十月六日
討論文件

立法會福利事務委員會
處理家庭暴力及性暴力的策略和措施小組委員會

為面對家庭暴力及性暴力的少數族裔人士提供的支援服務

目的

本文件旨在向各委員簡介為面對家庭暴力及性暴力的少數族裔人士提供的各項支援服務。

原則

2. 社會福利署(社署)提供服務的宗旨是協助所有有需要的人士，不論年齡、性別、種族和性傾向，為他們提供適切的服務。社署(或透過受津助機構)提供一系列預防、支援及專門服務，以支援家庭暴力或性暴力受害人和有需要的家庭(包括少數族裔人士)。這些服務由綜合家庭服務中心／綜合服務中心、保護家庭及兒童服務課(服務課)、臨床心理服務課、家庭支援網絡隊、婦女庇護中心、家庭危機支援中心(即向晴軒)、危機介入及支援中心(即芷若園)、家庭暴力受害人支援計劃等提供。在港的少數族裔人士跟其他在港的人士同樣可獲得這些服務。

程序指引

3. 為協助社工及其他相關人員處理虐待兒童、虐待配偶／同居情侶個案及性暴力個案(包括涉及少數族裔人士的個案)，社署聯同其他相關部門和機構制訂了《處理虐待兒童個案程序指引》、《處理親密伴侶暴力個案程序指引》及《處理成年人性暴力個案程序指引》。該三套指引供有機會接觸虐待兒童、親密伴侶暴力及性暴力個案的政府部門(包括社署的社會福利服務單位、香港警務處(警方)、衛生署和法律援助署)以及醫院管理局(醫管局)、學校和其他非政府機構的工作人員參考及使用。以上程序指引適用於來自不同背景及有不同需要的人士，其中包括少數族裔人士、新來港人士及性小眾人士等。

處理涉及少數族裔人士的家庭暴力個案

4. 社署成立了由具經驗社工組成的服務課，專責處理虐待兒童及虐待配偶／同居情侶個案(包括涉及少數族裔人士的個案)。社工接獲個案後，會評估個案情況及需要，為受害人、其家人及施虐者提供一系列一站式的服務。服務課採用多專業的模式，向受害人及其子女提供所需的支援，以協助他們渡過難關，減輕暴力事件所帶來的創傷，以及幫助他們重過新生活。與此同時，社工亦會輔導施虐者，希望改變他們的暴力態度和行為。服務課的社工會擔當個案主管的角色，協調多項服務及援助，包括危機介入服務、短期住宿服務(庇護中心或其他危機支援中心)、輔導服務、臨床心理服務、醫療服務、房屋援助、經濟援助等。如有需要，社工會為兒童提供法定保護。

5. 另外，分布全港由社署和非政府機構營辦的 65 間綜合家庭服務中心及兩間綜合服務中心，提供一系列預防、支援和補救性質的服務，給其他受到家庭暴力影響的人士，如成年子女與父母或成年子女之間的家庭暴力(包括涉及少數族裔人士的個案)。綜合家庭服務中心會評估他／她們的需要，並因應其需要提供適切的服務。

6. 此外，社署亦資助一間非政府機構為少數族裔人士提供預防虐待兒童的社區教育活動及小組服務。

處理涉及少數族裔人士的性暴力個案

7. 自 2007 年，社署以新服務模式支援性暴力受害人(包括少數族裔人士)，重點是由同一位專責社工，擔任「個案主管」，在整個過程中為受害人統籌及提供即時支援和跟進服務，包括情緒支援、輔導、報案、醫療、法醫檢驗等，亦會護送／陪伴受害人完成各項程序。不論受害人的接觸點是在那個區域或部門，專責社工會因應受害人所在的地點提供二十四小時外展服務，為受害人安排服務。社署亦會加強協調不同部門和單位的工作，提供以人為本的「一站式」服務，讓受害人在方便、安全、保密及有支援的環境下接受服務及進行有關程序，減少受害人複述不快事件的需要。

8. 作為新服務模式的重要一環，社署於 2007 年設立芷若園，為性暴力或家庭暴力受害人及面對危機或困擾的個人或家庭提供即時介入及支援，並及早聯繫他們到相關的社會／醫療

服務單位，以協助他們處理危機及困擾，並為他們提供短期住宿服務。

為有需要少數族裔人士提供的庇護服務

9. 遇到家庭暴力或性暴力的少數族裔人士及其家人可能需要庇護服務。由社署津助的婦女庇護中心和芷若園為家庭暴力受害人或處於危機中的家庭或個人提供短暫住宿服務；而向晴軒則為身處危機或備受困擾的人士提供短期宿位。在住宿期間，中心社工會為家庭暴力或性暴力的受害人提供個人及／或小組輔導，協助他／她們處理壓力及情緒問題，以及制訂未來計劃，並在有需要時作出相關之服務轉介。在過程中，中心社工會與其他相關之社工或專業人士保持密切聯繫，共同跟進家庭暴力／性暴力受害人的情況。中心社工亦會為他／她們安排治療小組，以小組輔導方法處理因家庭暴力／性暴力所引致的創傷，並培養他／她們的抗逆能力。在他／她們離開宿舍後，中心社工會提供續顧服務，協助他／她們重新適應生活。

10. 為配合少數族裔人士在語言、文化及生活習慣上的特別需要，婦女庇護中心及芷若園會按情況安排即時傳譯及/或翻譯服務，提供切合需要的生活用具，以及轉介至其他適合少數族裔人士的支援服務。中心會於宿舍內舉行分享會，加深宿友理解少數族裔人士的需要，藉此提升相互間的接納。中心亦會進行內部專業培訓，以提升工作人員對少數族裔人士的服務需要的瞭解。

前線社工的訓練

11. 考慮到少數族裔人士在文化及生活習慣上的差異，社署一直為前線社工提供不同主題及多角度的培訓課程(包括與少數族裔人士服務相關的課程)，旨在提升他們對少數族裔人士的服務需要的認識，從而就其處理的個案作出專業及全面的評估，並因應少數族裔人士的個別需要提供適切的服務。社署員工發展及訓練組於 2014-15 年度共舉辦了 23 個有關少數族裔人士的訓練課程，參加者包括來自社署、非政府機構及醫管局的社工，共有約 900 人次參加。訓練內容包括了解少數族裔人士的服務需要、輔導及處理少數族裔人士的家庭糾紛、婚姻和家庭暴力問題的技巧，以及了解平等機會及現行的反歧視條例等。

其他資訊、傳譯及翻譯服務

12. 社署除了以中、英文印製主流福利服務單張(包括服務課、綜合家庭服務中心的服務單張等)外，亦同時印製了以六種¹不同少數族裔語言編寫的「防止虐待兒童」及「虐待配偶／同居情侶支援服務」的宣傳單張，以供市民取閱及從社署網頁下載。

13. 社署為少數族裔人士提供社會福利服務時，會視乎情況安排適當的傳譯服務，例如由香港基督教服務處營辦的「融匯－少數族裔人士支援服務中心」²。自 2011 年 3 月起，社署已為轄下十個服務單位安裝視頻攝像設施，以便服務使用者、福利服務單位員工及傳譯員在需要時可進行三方視像會議，協助有語言溝通困難的少數族裔人士使用所需的社會福利服務。

警方就牽涉少數族裔人士的家庭暴力及性暴力案件的處理

家庭暴力個案

14. 警方一直以專業及一視同仁的態度處理所有家庭暴力和性暴力案件，包括涉及少數族裔人士的案件。警方在接獲家庭暴力舉報時，會派一名警長或以上職級的人員到達現場，以確保案件得到適當處理。如舉報一方涉及同一家庭曾舉報的同類型案件，警方會派負責處理之前案件的調查隊接手調查，以綜合處理有關舉報。

15. 警方亦會透過載有家庭暴力案件資料的「第二代家庭暴力資料庫」，及專為處理家庭暴力而設計的「轉介緊急服務評估表」和「行動清單」，以評估有關家庭再次發生暴力事件的風險，並因應評估的結果採取相應行動。

16. 此外，警方亦會向有需要人士(包括受害人及犯案者)派發由警務處及社署聯合印製的「家庭援助服務資料咭」，以便有關人士自行聯絡服務機構尋求協助，或在有關人士同意下經警方把個案轉介社署跟進。為照顧少數族裔的需要，警方已將

¹ 以少數族裔語文印製的單張包括他加祿文、印尼文、泰文、尼泊爾文、印度文及巴基斯坦文版。

² 「融匯－少數族裔人士支援服務中心」提供少數族裔語言傳譯及翻譯服務包括他加祿語、印尼語、泰語、尼泊爾語、印度語、旁遮普語及烏爾都語。

「家庭援助服務資料咭」翻譯成 12 種語言版本³，並上載警務處網頁。

性暴力個案

17. 當接獲懷疑性暴力的舉報(包括牽涉少數族裔人士的案件)時，警方的首要工作是確保受害人的人身安全，避免其受到進一步傷害，並安排受害人接受治療。警方亦會展開調查及跟進工作。在切實可行的情況下，警方會盡快為受害人錄取口供。當掌握充分證據後，警方會將涉案人士拘捕。

18. 為減輕受害人在協助調查期間面對的壓力，警方會為受害人提供即時轉介和「一站式」服務。警務人員在首次接觸性暴力受害人時，會向受害人介紹由非政府機構專為性暴力受害人而設的危機介入服務，並在受害人同意下作即時轉介。在「一站式」服務模式下，警務人員會盡可能安排受害人在其接受治療的公立醫院內錄取口供及進行法醫檢驗，以避免受害人舟車勞頓和加快調查過程。受害人亦可按個人意願在任何人士陪同下與警務人員進行會面及接受法醫檢驗。

錄取口供的安排

19. 在錄取口供時，如一些少數族裔人士不能操流利廣東話或英語，警方可透過傳譯員以少數族裔人士所使用的語言或方言來錄取口供。如情況合適，警方可讓受害人的家人、朋友或負責跟進之社工等陪同錄取口供。另外，警方與「融匯—少數族裔人士支援服務中心」合作，於 2014 年 11 月在西九龍總區推出「裔意通」試驗計劃。該計劃主要以電話會議形式，為非華裔人士提供 7 種常用的非華裔語言⁴的即時傳譯服務，協助非華裔人士與警務人員溝通。

警務人員訓練課程

20. 為加強前線人員在處理家庭暴力及性暴力案件方面的技巧、應變能力、專業敏感度及對有關法例的認識，警方已將相關課題納入各警務人員訓練課程中，並定期檢討及更新相關的訓練教材。

³ 12 種語言包括中文、英文、印度文、印尼文、日文、韓文、尼泊爾文、斯里蘭卡文、他加祿文、泰文、烏爾都文及越南文。

⁴ 包括他加祿語、印尼語、泰語、尼泊爾語、印度語、旁遮普語及烏爾都語。

為有需要少數族裔人士提供的醫療服務

家庭暴力個案

21. 當懷疑受家庭暴力的少數族裔人士病人到醫管局轄下的急症室求診，急症室醫生會了解病人的病歷，為病人進行身體檢查，即時治理傷處，並在有需要時安排病人入院。醫生會在病人的病歷內作詳細記錄，並建議病人向急症室內的警崗報案。

22. 病人亦會適時獲轉介至醫務社會服務部，由醫務社工再作評估和跟進。醫務社工會評估病人對社會服務的需要，然後按需要提供輔導及庇護。醫務社工亦會按照相關的程序指引，並與其他有關人士／部門包括醫療團隊、警方、社署或非政府機構下的福利服務單位等緊密協作，就受害人及其家人的需要進行評估，視乎他們的需要而提供適切的支援和有關的福利服務，例如輔導服務、經濟援助、轉介其他社區資源等。情緒不穩的病人也會獲轉介至精神科醫生及／或臨床心理學家，以作跟進。

性暴力個案

23. 當懷疑受性暴力的少數族裔人士到醫管局轄下的急症室求診，急症室醫生會了解病人的病歷，為病人進行身體檢查，即時治理傷處，並在有需要時安排病人入院。醫生會在病人的病歷內作詳細記錄，並建議病人向急症室內的警崗報案。經評估病人的情緒或身體狀況後，醫護人員會在適當的時間向病人介紹處理性暴力個案的專責社工所提供的服務，包括 24 小時的外展及危機介入服務。如病人不願意接受專責社工的服務，醫護人員會介紹醫院醫務社工或其他相關非政府機構提供的服務。

24. 為加強與少數族裔人士於以上安排的溝通，醫管局員工會透過服務承辦商，提供涵蓋 18 種少數族裔語言⁵的傳譯服務。視乎情況或病人有需要時，傳譯服務可以即場或透過電話的方式提供。另外，醫管局已為其前線人員提供 18 種少數族裔語言版本的回應提示卡、疾病資料單張及病人同意書等，以加強前

⁵ 由服務承辦商提供的傳譯服務涵蓋 18 種少數族裔的語言(分別是烏爾都語、印度語、旁遮普語、尼泊爾語、印尼語、越南語、泰語、韓語、孟加拉語、日本語、他加祿語、德語、法語、僧伽羅語、西班牙語、阿拉伯語、馬拉語及葡萄牙語)。

線員工與少數族裔人士的溝通，協助他們為少數族裔人士提供服務，而醫管局員工亦會加強認識少數族裔人士的需要。就個別個案及情況，醫管局亦會對受害人及其家人作出適切的支援。

為有需要少數族裔人士提供的其他支援服務

25. 此外，民政事務總署為少數族裔人士提供支援服務，以協助他們融入社區。主要服務包括委託非牟利機構營辦六間少數族裔人士支援服務中心和兩間分中心，為少數族裔人士提供不同的專設學習班、興趣小組和其他融和活動。其中一間中心亦提供電話傳譯及翻譯服務，協助少數族裔人士使用公共服務⁶。該署亦資助兩個社區支援小組，由少數族裔人士為本身的族裔社羣提供特設的服務。另外，該署資助以多種少數族裔語言廣播的電台節目、出版兼備多種少數族裔語言的服務指南、設立融和獎學金，以及推行地區為本融入社區計劃和大使計劃等。

徵詢意見

26. 請委員備悉本文件的內容。

勞工及福利局
民政事務總署
香港警務處
醫院管理局
社會福利署

二零一五年九月

⁶ 政府決策局和部門如有需要，可採購外間翻譯或傳譯服務，協助其少數族裔服務使用者。此外，民政事務總署資助的「融匯—少數族裔人士支援服務中心」，提供多種少數族裔語言(包括他加祿語、印尼語、泰語、尼泊爾語、印度語、旁遮普語及烏爾都語)的電話傳譯和翻譯服務，協助少數族裔人士使用公共服務。