

二零零一年七月九日

CB(2)2022/00-01(04)號文件

討論文件

立法會福利事務委員會

家庭福利服務檢討

目的

本文件旨在告知委員有關家庭福利服務檢討的結果和建議，以及當局對顧問所作建議的回應。

背景

2. 委員已在二零零零年六月十二日的會議上考慮有關這個議題的文件，並在二零零一年三月十二日審議檢討工作的進度。在這兩次討論中，有部分委員建議支援家庭的工作應採取更宏觀的角度，及研究不同種類服務的銜接需要，以及為增強家庭抗逆力所應採取的措施。除了採納這些意見外，顧問也根據委員的意見，盡量作出廣泛諮詢。因此，顧問除訪問了 350 名有關人士外，也會見了婦女團體和工會，以蒐集他們的意見。

3. 檢討結果和建議已發表在顧問報告“迎接挑戰：強化家庭”內。這份報告現於立法會秘書處備存，供委員參閱。有關的行政摘要附於本文，以便委員省覽。本文件會重點說明顧問的主要建議，亦即重整家庭福利服務以照顧家庭的需要，以及當局對這些建議的回應。

家庭需要的轉變

4. 過去多年來，凝聚家庭力量的觀念在社會上漸見削弱，這是由於人口、社會和經濟狀況的急劇改變；再加上越來越多家庭面對經濟困難和失業危機，造成婚姻破裂和離婚事件增加、社會病態個案如虐待兒童和虐待配偶等數目不斷上升。青少年問題、對心理健康的關注、部分新來港定居人士和單親家庭所經歷的適應困難和融入社會問題、遷居新市鎮家庭的疏離感覺、照顧長者的護老者和殘疾人士家人所感到的壓力，都是其中一些例子，顯示本港的家庭結構和需要已有所改變。顧問已對本港家庭所面對的問題和需要作出檢討，並就這些需要，建議提供服務的優先次序，以及適當程度的介入工作。

在服務提供方面需改善之處

5. 家庭服務一向以來是最基本的社會福利服務，負責照顧各式各樣的社會需要，由物質援助、服務支援，以至個案評估和個別輔導等均屬這個範疇。其中，家庭服務中心提供了最前線的協助，並由這項檢討所涵蓋的服務和其他多項服務給予支援。顧問報告的結論認為，這些由社會福利署(社署)和非政府機構提供的家庭服務¹，已能夠在多方面配合有關人士的需要，而且日益積極和主動與其他社會服務和社區組織建立伙伴關係，並致力向難以接觸的家庭伸出援手。此外，顧問在檢討過程中，亦已確認出多項有創意和優良的服務方式。

¹ 社署和非政府機構現時開設的家庭服務中心分別為 42 間和 23 間，至於家庭生活教育工作者則分別有 6 名和 73 名。社署和非政府機構分別有資深社會工作者 5 名和 1 名；家務指導員分別有 34 名和 10 名。社署開設了 19 間家庭資源及活動園地，而非政府機構則有 4 間。社署和非政府機構開辦的家庭教育計劃分別為 2 項和 3 項。社署設有家居照顧示範及資源中心，而全部 5 個單親中心和 8 個新來港定居人士服務中心則全由非政府機構開辦。

6. 不過，顧問也發現若干問題的存在。雖然家庭服務大致上能照顧有關人士的需要，但當中數項服務被認為是福利界其中一些承擔過多工作量以及負荷過重的福利服務。而且，有些服務之間缺乏銜接或服務範圍重疊，而大部分極需援助的家庭卻未能得到服務。**家庭服務中心**的工作已變得以處理個案和補救性質為主，及過份側重在中心工作環境下提供專業意見。個人化的個案工作方式成本高昂，但卻未必是最有效的方法去提供服務。因此，家庭服務中心極需採取一個更為積極主動和多元化的方式，向一些難以接觸的家庭伸出援手，並與其他以社區為基礎的服務單位建立更緊密的連繫，以便發掘更多不拘規範但同樣有效的方法和資源，來支援家庭。

7. 在現行提供服務的模式下，顧問得知接受**家庭生活教育**服務的多為慣常的服務使用者，而非那些較缺乏動機去接受協助或有危機的家庭。隨著衛生和教育界別在預防和發展工作方面越來越多參與，以及跨部門和跨界別的合作，例如在提供家長教育方面，已有更佳的銜接，由專業社工提供的家庭生活教育應更集中以弱勢家庭為對象。家庭生活教育應重新定位作為整個服務系統的一個主要部分，並加入訓練其他界別人士等新功能，而不再是以獨立形式提供服務。**家庭資源及活動園地**雖然在策略上是透過沒有標籤效應的活動來識別有需要家庭，但看來並未能與家庭服務中心建立緊密連繫，為弱勢社群提供適切的援助服務。

重整服務以免服務分割

8. 雖然檢討涵蓋的所有服務的發展和提供，都已在各有關的政策文件中載列，但顧問發現這些在不同時段開辦的服務，已逐漸變得分割。由於家庭問題日趨複雜，我們必須致力重整這些服務，使這些服務能更為整合和容易使用、及較少標籤效應，以協助有需要的人士。

加強與家庭有關的服務銜接

9. 顧問指出，現時支援家庭的服務並不限於檢討範圍內的八項服務²。其他福利服務如學校社會工作、醫務社會服務、感化服務、保護兒童和兒童監護服務等，也為不少家庭提供重點服務。同樣地，兒童、青少年、社區發展和安老服務也越來越以家庭為中心。本港的家庭問題日趨複雜，很多家庭現正面對危機。為應付這些挑戰，家庭服務的發展必須繼續朝着更積極主動和具成本效益的方向和模式，但單是家庭福利服務本身並不能解決所有社會問題。因此，所有與家庭有關的服務必須有更妥善的銜接，以應付不斷轉變的家庭需要。

² 該八項服務包括家庭服務中心、家庭生活教育、資深社會工作者、家庭資源及活動園地、家務指導服務、家居照顧示範及資源中心暨護老者支援中心、家庭教育，以及在推廣自力更生的服務為本策略下新增為家庭提供的支援服務：新來港定居人士服務中心和單親中心。

改善規劃的機制

10. 大部分服務過往都是根據人口比例來規劃。顧問贊成社署現時所採取根據社區需要的客觀指標來進行地區服務規劃的方式，例如低收入家庭、綜援受助人、教育程度較低人士、長者人口較多，或是失業率、家庭暴力、青少年犯罪率偏高，或居住環境欠佳的地區。我們應在有需要時重新調撥資源予有更多特別社會需要的地區，而同時服務提供者也應將服務和優先次序有彈性地重新排列，以便能夠迅速及有效地應付地區內家庭的需要。

設立資訊管理系統和提高資訊科技的應用

11. 顧問認為他們的檢討工作，曾遇到服務和使用者的資料統計數據不完整的困難，反映出福利界的服務使用者資訊系統的不足，而資訊科技亦未充分發展。顧問建議有需要設立一個有效而加強的資訊管理系統，以方便個案管理和服務規劃。

制訂有效的評估系統和成果衡量標準

12. 在整個檢討過程中，社會工作界已明白到有迫切需要制訂一個有效而可靠的評估制度，藉以識別服務使用者的需要、危機及長處，訂定有效和合適的處理及介入計劃。顧問認為目前評估工具的應用情況，是零碎及分散。另一個重大的困難是缺乏明確和客觀的準則以確認良好的工作方法、比較表現和評估成效。顧問指出，根據國際經驗，要找出清晰、可靠和可達到的服務成果衡量標準，仍然是富爭議性。尤其是家庭福利服務的目標相當複雜和涉及多個層面，況且，往往亦難以把服務介入的成效與其他社會問題決定因素的影響分隔開來。不過，雖然訂定評估工具和成效標準，需要頗長的準備和諮詢過程，但亦應著手進行，因為這些都是導致有效及具成本效益地提供服務的關鍵因素。

長遠策略和服務方向

13. 顧問認為一九九一年《香港社會福利白皮書》所載列有關家庭和兒童福利服務的整體目標仍然適用，及為本港家庭福利服務的發展提供有關的指引，但這些目標有需要作進一步闡釋，以配合迅速轉變的需要。顧問確認家庭服務對強化家庭所起的重要作用，亦同時肯定以“兒童為重、家庭為本、社區為基礎”，作為在中央和地區層面進一步發展服務的明確方向。

當局的回應

14. 這項檢討是一項以實據為基礎和服務使用者為本的評估研究。社署十分重視顧問為進行這項檢討所作的努力。在檢討過程中，署方成立了一個由副署長出任主席的督導委員會，與顧問緊密合作。顧問除廣泛參考本地和海外有關的文件和文獻外，更舉行了 35 次焦點小組討論，會見人數超過 360 人，當中包括有關人士如服務提供者和使用者、專業團體、私營機構、家長組織、婦女團體和勞工界人士，並進行了 18 項服務單位深入研究。此外，在為期九個月的研究過程中，顧問與社署合辦了五個簡介／交流會，每次有 200 至 250 人參加，目的是告知有關人士檢討的結果和進展、引發討論、聽取意見，以及讓他們參與釐定建議和修訂解決問題的方法。這項檢討不但讓有關人士高度參與、透明度高，進行過程亦非常開放。社署已接納顧問所提出的 27 項建議。我們就各項主要建議的回應載於下文。

長遠策略和服務方向

15. 政府的一貫政策目標，是鞏固和強化家庭、加強家庭的功能和幫助處於危機的家庭。我們全面支持建議的方向，以透過**兒童為重、家庭為本、社區為基礎**的方式來強化家庭，並着重與家庭相關的服務建立有效的伙伴關係和加強銜

接，以建立一個適合家庭需要的服務環境。在制訂新服務提供模式時，我們會採用顧問所建議的四項原則，即“容易使用”、“及早識別”、“服務整合”和“伙伴關係”，以達到目標。

排列家庭需要和介入程度的優先次序

16. 由於家庭問題日趨複雜，雖然有些家庭有足夠的能力去應付挑戰，但有些家庭則抗逆力不足，或缺乏力量面對轉變。我們同意顧問的意見，即因應需要而提供不同程度的介入，並須提供一連串的預防、充權、支援和補救服務，從而以全面和具成本效益的方式應付不斷轉變的問題。我們亦同意，按照所建議的優先次序，繼續集中為有人身安全威脅、暴力、虐待、嚴重心理和身體傷害危機的家庭提供服務，特別是涉及兒童的情況。根據及早識別和介入的原則，我們也應優先為有各種危機因素或支援欠佳的家庭提供服務。為這些家庭，特別是難以接觸的家庭盡早作出支援，可避免他們的問題惡化，以至演變為危機或悲劇。

各項服務可改善之處、需要評估、和成果衡量標準的制定

17. 顧問已就個別服務提出改善建議，並認為這些服務有需要在新的**綜合家庭服務中心**的服務模式下互相銜接，以便提供一連串的服務，照顧家庭的不同需要，而有關的綜合家庭服務中心將設有三個介入層面，即**家庭資源組、家庭支援組和家庭輔導組**。我們認為這些建議切實可行。此外，我們也同意優先制訂一套需要評估制度和成果衡量標準，以便與其他建議作出配合。

改善的規劃機制和重整服務

18. 如顧問所建議，我們會繼續尋求重整服務的機會，目的是避免服務受到分割，並力求社區內各服務單位之間更為整合和銜接，藉此產生更大的推動力。我們這樣做的同時，會顧及現有資源和社區網絡、各有關服務單位的相對優勢、和轉變中的社區需要。隨著本年九月社署改組而加強地區規劃機制後，各區福利辦事處便會負責與服務營辦者協調和合作，以識別服務不足之處、協助服務銜接和建立伙伴關係，以及提倡善用資源，以應付地區上特有的需要。

19. 整筆撥款資助制度的推行，已為上述各項建議提供所需的環境作為配合。我們同意，服務提供者應更加以服務使用者為中心和重視服務成果，並利用整筆撥款制度給予的彈性，在加強的規劃機制下重整各項服務的提供方式。

資訊管理系統和資訊科技

20. 我們知道福利界必須趕上資訊科技的應用，以便加強提供服務的效率和迅速反應，並在監察、檢討和規劃服務方面取得更新而又更準確的資訊。社署已釐訂計劃，成立服務對象資訊系統，目的是改善個案管理和提供有用的管理資料，作為服務規劃和監察之用。在更廣泛的層面，一個由衛生福利局、資訊科技署、社署、非政府機構和香港社會服務聯會(社聯)代表組成的福利界資訊科技聯合委員會已經成立，負責制定福利界資訊科技應用的策略。

推行策略

21. 由於引進綜合家庭服務中心的新服務提供模式有賴工作思維規範上的轉變，以及福利界、服務使用者和社會人士對提供服務工作的相應改變，因此我們贊同顧問的意見，不應在同一時間自上而下急進地全盤改革全部現有的服務單位，而應採取一個由下而上的逐步改革方式。顧問建議朝著新的綜合家庭服務中心模式，可分六個發展方式發展進行改進。對於建議在一些選定地區進行一項為期兩年及附設評估研究的試驗計劃，以確定新服務模式的成效，我們也同意這是一個切實可行的方法。

22. 有鑑於此，我們將於二零零一年九月成立家庭服務檢討執行工作小組，成員包括社署、非政府機構、社聯、服務使用者和社會上的獨立人士。同時，我們將委派區總福利主任透過諮詢有關的非政府機構，訂出可行的地區服務重整計劃。工作小組將負責監察試驗計劃的進行，而顧問提出的其他建議，如資訊管理、使用資訊科技、制定表現衡量標準，在與其他服務範疇一同繼續探討，會較為恰當。我們也會委託一間專上學院進行有關的評估研究。試驗計劃和評估研究預期會在二零零二年四月展開。

對資源的影響

23. 雖然顧問指出現時的家庭服務中心承擔了過多的工作量，他們也明白公營機構在提供服務方面須達致更大的成本效益。因此，他們提出的建議同時是以現有服務須達致更大成本效益為主。顧問認為，有鑑於投放於應付家庭不同需要的公共資源相當龐大³，我們應可充分精簡服務和善用現有資源，而目前並沒有即時需要投放額外資源。不過，為了鼓勵服務單位作出改變，顧問將會請社署考慮為所需的非經常性支出提供資助，以配合他們新的角色，例如現有的服務單位需進行翻新和添置設施，獎券基金的撥款將可提供有關資助。

24. 顧問觀察到福利界普遍接納這項檢討所作出的建議和願意作出轉變，這主要是由於顧問在檢討期間進行了廣泛諮詢所致。不過，我們仍需加強管理層和前線人員的各項才能，培育所需的知識及技巧以落實這些轉變。因此，我們將申撥新的資源或善用現有的資源來舉辦培訓課程，從而改善員工有關變革管理、不同層面介入的知識及技巧、多元化的方法例如利用小組、義工發展、社區需要評估、外展及發展網絡，以及加強輔導和介入技巧等方面的需求。

³ 在 2001-02 年度整個家庭及兒童福利綱領的 17 億 4,700 萬元總預算開支中，家庭服務中心和家庭生活教育所佔的預算開支，分別為 4 億 4,900 萬元及 7,000 萬元。

徵詢意見

25. 檢討已達致找出未來路向的目標，就是以有效率、符合成本效益和能夠滿足家庭不斷轉變的需求的方式，提供優質的服務。家庭福利服務是社署與非政府機構聯合提供的福利服務中舉足輕重的一環。當局已準備與非政府機構緊密合作，落實執行有關的建議。現請委員就檢討的建議和推行策略提供意見。

衛生福利局／

社會福利署

二零零一年七月

家庭服務檢討顧問研究

摘要

1. 香港的家庭問題及需要日趨複雜，傳統的家庭結構及功能日漸削弱，社會經濟轉變，如離婚率上升、婚外情問題、新來港定居人士持續由內地到港與家庭團聚、因照顧老人而面對的經濟和情緒壓力、經濟不景等，都為香港的家庭帶來持續的挑戰和壓力，這些因素導致愈來愈多家庭面臨危機。
2. 本研究涵蓋的八個家庭服務項目，各有不同的模式、運作和服務的提供方式，而這些服務與其他以家庭為本的服務之間，存在重疊的地方。然而社會對部份家庭服務的項目，尤其家庭服務中心服務的需求越來越多，以致它們承擔著過重的工作量，導致服務偏向回應式、補救性和個案主導。
3. 面對這些前所未有的挑戰，家庭服務必須保護弱勢家庭及強化家庭的潛能，以促使家庭發揮最高的自立能力。邁向新世紀，香港家庭服務的方向是“強化家庭：兒童為重、家庭為本、社區為基礎”。家庭服務應以家庭為服務的單位，給予受家庭問題影響的兒童足夠的關顧，並且以盡量利用社區支援為服務的基礎。這報告的重點是勾劃一個未來的服務模式，為政策制定者、服務管理者和前線社會工作者提供一些共同的理想和互相配合的策略，改革香港家庭服務的系統，確保能及早識別有需要的家庭，獲得合適及有效的支援。
4. 在檢討過程當中，不同人士均指出，香港社會需要對社會轉變有敏銳觸覺、富彈性及具成效的家庭服務，更須顧及使用者的文化和生活方式。特別要注意服務必須更能到達那些難以接觸的家庭，這些家庭雖然面臨嚴重問題，卻因種種原因沒有尋求服務。若果這些家庭因為未能獲得及時的支援，釀成困境，將為社會造成沉重負擔。
5. 建議中的理想模式所採納的原則是減低因地區、心理及行政架構所造成的障礙，促使服務使用者更容易得到所需的服務，而且能夠及早發現有困難的家庭，在問題惡化前及早提供支援；藉著整合的服務模式以跨越服務界限；促進服務提供者之間的伙伴關係，使有限的資源發揮最大的效益。在新的服務模式之下，工作人員必須具備多元化的專業技能，以應付複雜多樣的社會需求，避免將家庭問題分割地處理。

6. 建議中的理想模式由三個主要單元組成綜合家庭服務中心，分別為家庭資源組、家庭支援組和家庭輔導組，這三個單元共同提供一連串的功能，由預防性、支援性、充權、倡議以至補救性；綜合服務將包括輔導、轉介予實物援助、支援及發展性小組、家庭生活教育及義工培育等，這些綜合家庭服務中心為處於困境的家庭提供不同程度所需的支援和專業介入。
7. 理想模式將進一步強化現時家庭服務中心的治療性服務，同時亦發展及擴充它的預防性和發展性功能。透過加強與社區建立聯繫，讓服務更易於使用，更開放到難以接觸的家庭；服務提供者之間應建立正規的策略性聯盟，以減少服務間的隙縫和充份使用有限資源，顧問團相信新的理想模式會減少依賴以個案方法處理問題，服務將更具成本效益。
8. 由於現時家庭服務相當複雜，顧問團同時制定了多個可行的運作方案，讓現行的服務單位逐步邁向理想模式。在服務重整過程中，不同的服務提供者將分擔不同的角色。在這個背景下，若干個不同的運作方案將會納入試驗計劃內。
9. 一個由社會福利署、非政府機構代表和社會人士組成的工作小組將會成立，負責監察顧問建議的執行和試驗計劃的運作，包括策劃、揀選、監督和評估試驗計劃。同時，一個獨立檢討機制將附設於各試驗計劃內，用以證明計劃的成效。
10. 香港家庭服務得以持續發展和日益改進，無論在中央層面和地區層面，是依賴政府的領導和措施，以及非政府機構服務提供者的支援。在中央層面，政府必須加強在釐定服務整體目標、優先次序和制訂長遠服務計劃所擔當的角色，因此，亦必須加強研究工作和資訊系統，在規劃服務上，與其他政策局、部門和有關人士合作；在地區層面上，地區總福利主任可透過如家庭及兒童福利地區協調委員會，了解社區需要、制定策略、動員及協調社區資源，回應社區需要。
11. 社會福利署將進行改組，加強地區總福利主任的權責，賦予他們在地區規劃及調配福利服務資源上更大自主權，未來福利服務的規劃將不再依賴以人口或個案數目的增減作指標，總福利主任將以社區的需要和所需的服務等因素為規劃的理據。
12. 毋容致疑，家庭服務的改進正處於連串福利服務改革之際，故此，新的家庭服務模式能否成功，主要視乎其他改革的成效，如整筆過撥款、服務表現監察制度、規劃機制、資訊科技的運用、競爭性投標新服務和社會福利署的改組。家庭服務的重整應在其他改革包括青年服務和老人服務的變革等，一併考慮。

13. 總括而言，以家庭服務的目前狀況，任何急進的全盤改動是不明智的，建議中的新模式將會促使社會工作專業人員的工作模式和手法產生轉變，要改變任何既定的工作文化和程序，並不能在一朝一夕辦到，成功與否，必須在事前得到有關人員廣泛的參與和討論，更重要的是，在改革過程中，必須得到服務提供者和使用者的支持，認同改革的需要。而且要有一個有效的規劃機制，方能使本研究的建議得到落實、有效監督及評估成效，並確立為制度。

14. 基於“強化家庭：兒童為重、家庭為本、社區為基礎”的方向下，家庭服務應使有需要的家庭容易取得服務，並能及早識別問題以便可盡早介入，並可整合服務，以及與主要服務提供者建立伙伴關係。為了達到顧問研究所釐定的目標，顧問團制定了以下一系列建議，以實施建議中的理想模式，建議亦包括就個別家庭服務項目的改善措施。

建議一

顧問團建議家庭服務項目應維持以面臨危機的家庭為重點對象，提供補救性及保護性服務予面臨人命傷害、家庭暴力和虐待兒童等危機的家庭。

建議二

顧問團建議家庭服務項目為面臨不同危機的高危家庭，及早提供識別和介入的服務。

建議三

顧問團建議家庭服務項目與其他以家庭為本的服務建立伙伴關係，發展專門化和具成本效益的服務，幫助高危家庭和面臨危機的家庭。

建議四

顧問團建議家庭服務中心採取更主動的工作手法，運用多元化的策略，推動預防性和及早識別的服務模式，並與主要伙伴建立策略性聯盟。

建議五

運作良好的使用者及服務資訊系統，能促進家庭服務中心與其他以家庭為本的服務，如醫務社會服務、感化服務和其他專門服務單位的有效合作。顧問亦建議設立個案管理工作者，負責個案的策劃、執行、監督和評估的工作。

建議六

顧問團建議家庭生活教育，應是家庭服務中心、綜合服務隊、兒童及青少年中心、家庭活動及資源中心不可少的組成部份；家庭生活教育活動亦應與其他服務手法，如輔導、指導

和支援小組緊密地配合；家庭生活教育應加強關注有困難家庭的需要；所有以家庭為本的服務，無論是否有家庭生活教育的人手編制，均應提供家庭生活教育活動。

建議七

顧問團建議擴大家庭生活教育資源中心的功能，製作更多可共用、及以實據為基礎的活動套材，支援所有前線社會工作者和其他專業人士的工作；家庭生活教育資源中心亦應繼續統籌全港性的家庭生活教育專題推廣活動。

建議八

基於家庭服務中心的功能將面對重大轉變，顧問團建議政府探討資深社會工作者的其他可行運作模式。

建議九

顧問團建議家務指導應是家庭服務中心不可少的組成部份，並應以高危家庭為主要服務對象。家務指導的職責，可由家居式訓練，擴展至以小組形式訓練管教子女和照顧家庭的技巧。

建議十

顧問團建議必須加強家庭活動及資源中心的家庭支援功能，家庭活動及資源中心與家庭服務中心的伙伴關係應正規化和制度化，並應鼓勵更多非政府機構的社區中心設立家庭活動及資源中心。

建議十一

顧問團建議家居照顧示範及資源中心可結束這方面的功能，而集中為照顧者提供支援服務。

建議十二

顧問團建議所有家庭服務中心應更集中協助弱勢家庭。家庭教育不用以專門化服務方式獨立地運作，展望未來，家庭教育應融入改革後的綜合家庭服務中心；另一方面，新來港定居人士服務和單親中心在合約完成後，應進行檢討，考慮應否融入綜合家庭服務中心，或以專門化服務形式運作。

建議十三

顧問團建議家庭服務中心和其他以家庭為本的服務可以六種模式運作，構思本身的服務策略，配合社區需要，邁向理想模式。

建議十四

顧問團建議綜合家庭服務中心的理想模式的成效，應以試驗計劃予以落實。

建議十五

顧問團建議成立「家庭服務顧問檢討建議執行工作小組」，負責監察顧問建議的執行和試驗計劃的運作。

建議十六

顧問團建議地區總社會福利主任負責統籌和諮詢地區內家庭服務機構，推動各社會福利署和非政府機構的服務單位組成綜合家庭服務中心，計劃書經地區總社會福利主任提交予工作小組，作出檢視和挑選。試驗計劃應在社會需要較多的地區推行。

建議十七

顧問團建議社會福利署委託獨立研究小組，評估試驗計劃推行綜合家庭服務中心理想模式的成效。

建議十八

顧問團建議未來的服務規劃應以社區需要為客觀指標。

建議十九

顧問團建議成立一個專責小組，負責家庭服務需要的評估及運作，由社會福利署、非政府機構代表和學者組成，透過上述試驗計劃，跟進服務評估系統和工具的制定。

建議二十

顧問團建議一個專責小組，負責制定家庭服務成果量度標準，由社會福利署代表、非政府機構代表和學者組成，特別參考試驗計劃的資助及服務協議，跟進制定成果衡量標準的工作。

建議二十一

顧問團建議所有家庭服務中心使用統一的使用者滿意程度調查，並設立中央機制收集、整理和定期編製數據。

建議二十二

顧問團建議家庭服務的方向應為“強化家庭：兒童為重、家庭為本、社區為基礎”。

建議二十三

顧問團建議政府加強其在中央層面和地區層面的領導角色和規劃機制。

建議二十四

顧問團建議詳列在第七章所述的推行日程。

建議二十五

顧問團建議政府建立一個使用者及服務資訊系統，藉以推動服務改善、發展服務伙伴和個案管理，以及在中央和地區層面作為參考。

建議二十六

顧問團注意到有需要開展一些更有效和可供共同使用的推廣策略，以推廣家庭服務，為市民及服務使用者提供完善的、易於索取的資訊，讓他們了解自己的權利和各種服務選擇。

建議二十七

顧問團建議必須界定出新的綜合家庭服務模式下所需要的訓練，並提供有關的訓練支援，及促進優良服務模式的交流。