

向立法會福利事務委員會簡介

按家庭服務檢討重整家庭服務 評估研究的中期報告

社會福利署署長
林鄭月娥女士

二零零三年七月七日





- 香港家庭服務檢討報告
(二零零一年五月)
- 建議推行一項嶄新的服務模式 → 綜合家庭服務中心



- 於二零零一年七月九日提交立法會福利事務委員會討論
- 委員會歡迎當局採用這個新的服務模式，以應付本港家庭不斷轉變的需要
- 建議亦獲社會福利諮詢委員會和婦女事務委員會支持



• 家庭服務的新方向

- ❖ 兒童為重
- ❖ 家庭為本
- ❖ 社區為基礎



• 服務提供模式的原則

- ❖ 方便使用
- ❖ 及早識別
- ❖ 整合服務
- ❖ 伙伴關係



- 綜合家庭服務中心的理想模式：
持續並連貫的預防、支援、充權、倡議和補救服務

家庭輔導組

治療為本

家庭支援組

支援面臨危機的家庭
(提供實務、情緒上
和訓練的支援)

家庭資源組

開放的、發展性和預防性



• 推行策略

- 由下而上、循序漸進方式
- 推行為期兩年並附設評估研究的試驗計劃，以確定成效
- 於兩年試驗計劃期間，由香港大學進行評估研究



綜合家庭服務中心 試驗計劃

- 成立工作小組就推行試驗計劃提供意見
- 揀選了十五項試驗計劃
- 於二零零二年四月至二零零四年三月期間推行



綜合家庭服務中心 試驗計劃包括

背景

- 新計劃：一項（東涌）
 - 自行轉型：兩項（現有家庭服務中心）
 - 合併：四項（同一機構的家庭服務中心與社區服務單位合併）
 - 策略性聯盟：八項（家庭服務中心與另一間機構的社區服務單位結盟）



中期報告

- 由顧問於二零零三年五月
提交



試驗計劃評估研究

- 顧問團採用多管齊下方式進行
 - 使用者資料系統(2002年4月-12月)
 - 服務資料統計(2002年4月-2003年3月)
 - 業務計劃及自我評估報告(2002年4月-2003年3月)
- 顧問團的觀察和報告
- 焦點小組（有關的主要服務機構 / 人士、使用者、服務伙伴）
- 個案研究

初步研究結果及建議

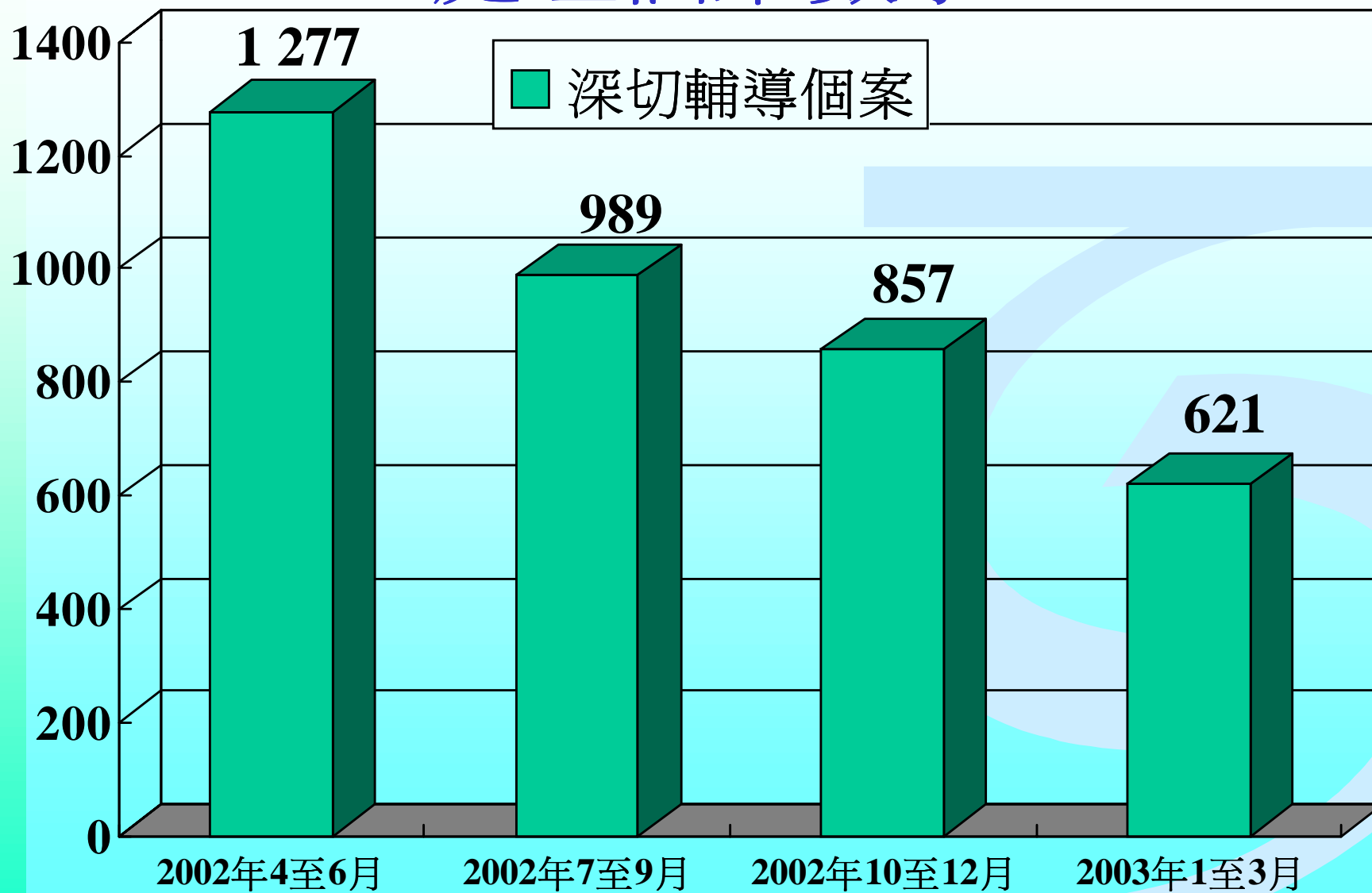
- 大部份使用者是弱勢社群
 - 新來港定居人士（**12%**）
 - 單親人士（**31%**）
 - **60歲或以上長者（23%**）
 - 綜合社會保障援助受助人（**31%**）



- 面對問題
 - 個人 (**57%**)
 - 家庭 (**56%**)
 - 環境 / 處境 (**45%**)
 - 人際關係 (**3%**)
- 要求援助
 - 輔導服務 (**62%**)
 - 住宿援助 (**16%**)
 - 長者日間 / 住宿照顧服務 (**12%**)
 - 經濟援助 (**11%**)

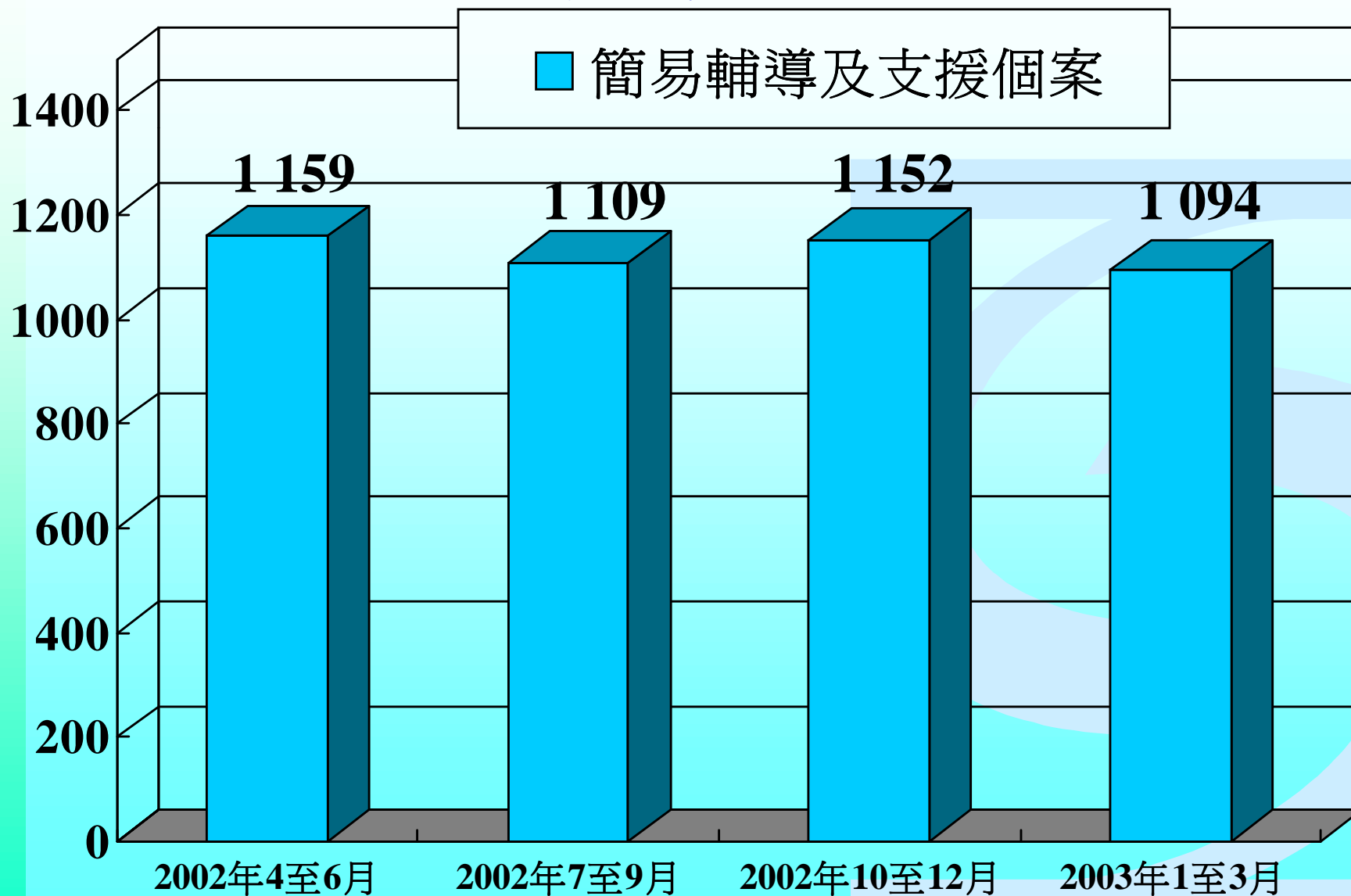


處理個案數字





處理個案數字(續)





- 首年推行產生極大工作量
 - 預備成立
 - 學習和使用新表格
 - 宣傳活動

團隊工作極為重要

- 成立綜合家庭服務中心需要
 - 主辦機構和社工的主動和投入
 - 社工的文化轉型（傳統的個案主導 → 多元化和社區為主的服務介入方法）

- 不同模式的綜合家庭服務中心及成效

- 策略性聯盟

- 最易推行而又最現成
- 不同機構屬下的兩個服務單位在專業上互相補足
- 需要花長時間減少彼比的分歧
- 重新調配員工和共用預算方面遇到困難

■ 新計劃（東涌）

- 同一機構內的不同服務單位可以為不同對象組別提供綜合服務
- 不會令員工產生抗拒
- 有助有效溝通
- 只能於新發展地區推行，機會甚少

- 合併
 - 透過重新調配員工進行合作，較為有效
 - 充分善用現有社工專長
 - 有人關注會削弱社區為本計劃的獨特性和原本功能，例如社區工作的充權和倡議功能

- 自行轉型
 - 傳統個案工作者需較長時間去掌握小組和大型活動的技巧
 - 把傳統工作方式多元化和加入社區為本的手法，亦要需時

- 與其他服務的配合
 - 綜合家庭服務中心與其他社區為本的家庭服務單位和處理個人及家庭危機中心要有清晰的分工
 - 綜合家庭服務中心可以多些提供服務給弱勢社群，如新來港定居人士、單親家長和有自殺傾向人士

- 業界明確認同綜合家庭服務中心是有效的家庭服務模式
 - 增強方便使用
 - 改善與地區組織及機構的伙伴關係
 - 增?使用者的參與及滿意度
 - 透過甄別工具達至適切的轉介



- 籌備成立綜合家庭服務中心應盡早進行

- 成立綜合家庭服務中心條件
 - 清晰而獨立的服務界線
 - 服務人口十萬至十五萬
 - 最少有十二至十四名社工
 - 靈活調配三個服務單位的社工

- 成立綜合家庭服務中心方法
 - 把現有資源匯合
 - 家庭服務中心與社區單位合併：
因可盡用現有資源和專才，固
較為符合成本效益
 - 自行轉型：傳統個案工作人員必
須具備籌辦小組及社區工作的
技巧



- 策略性地理順服務，結束服務，重組，重新調配和把現有服務合併 → 帶有新使命的新服務的重生，而不是一個傳統服務的死亡



● 社署總結的經驗

- 家庭服務是社署的重要功能和核心服務
- 有效的家庭服務是支援全港家庭面對挑戰非常重要的一環
- 轉型和強化的家庭服務與社署地區為本的服務策略不謀而合，亦與近年的新措施一脈相承，包括成立了的**14**支家庭支援網絡隊和社區中心內的小組工作部轉變為家庭支援及資源中心
- ?集資源以綜合家庭服務中心運作有利靈活調配人手和提升社工多方面能力，較策略性聯盟優勝



沙田綜合家庭服務中心（自行轉型）





沙田綜合家庭服務中心





天水圍綜合家庭服務中心（自行轉型）



接待處



家庭資料角



資料角



天水圍綜合家庭服務中心



遊戲角



會議室



活動室



社署對中期 報告的回應



籌備重整工作

現時著手籌備原因：

- 事實證明綜合家庭服務中心模式取得理想成效
- 業界認為這是較可取的服務模式



- 新模式更能應付因家庭凝聚力日漸式微而增加的需求
- 確保以更具成本效益的方式運用現有資源



重整準則

- 把現時所有家庭服務中心轉型成爲綜合家庭服務中心
- 全部設有資助家庭個案工作者單位 / 個案工作者 / 輔導單位的機構均會納入重整範圍



- 應採用合併或自行轉型方式
- 策略性聯盟並非可取
- 局部整合服務單位亦不被考慮
- 重新分配全港的整體資源，以填補地域上的服務不足和防止資源重疊

5

- 家庭服務中心 / 輔導單位如沒有足夠資源，可獲許匯集其他家庭服務的資源，包括：
 - 家庭生活教育
 - 家務指導
 - 家庭支援及資源中心
 - 新來港定居人士服務中心*
 - 單親中心*
- *(若轉型在這些有時限的中心終止之前)



- 社署可考慮有關非政府機構要求匯集機構在家庭服務以外的資源，如：
 - 社區中心
 - 家庭支援網絡隊
 - 兒童及青年中心
 - 鄰舍層面社區發展計劃等



社署及非政府機構 現有家庭服務資源

- **66** 間家庭服務中心 / 綜合家庭服務中心
- **598** 名社署家庭個案工作者
- **192** 個非政府機構家庭個案工作者單位
(一個單位包括 **0.125** 社會工作主任、**0.5** 助理社會工作主任、**0.25** 高級社會工作助理、**0.25** 社會工作助理、**0.125** 助理文書主任、**0.125** 打字員和 **0.125** 辦公室助理)
- 每年開支估計：**4.72** 億元



其他家庭服務資源

	單位		總計	估計開支 (百萬元)	
	社署	非政府機構			
家庭支援及資源中心	20	-	20	121	
家庭生活教育	6	63	69	61	
家務指導	34	10	44	6	
新來港定居人士服務中心	-	4 (經常性)	4 (有時限)	8	16
單親中心	-	5 (有時限)	5	9	
總計				213	



未來綜合家庭服務中心特色

- 一間中心須包括家庭資源組、家庭支援組和家庭輔導組
- 每區中心數目視乎人口、地區需要和各項社會指標等多項因素
- 每一間中心有清晰地域範圍，不會出現服務重疊



- 遇有特殊個案如法定個案、社署署長法團個案等，即使是在非政府機構所營辦中心的地域範圍，仍會由社署提供服務
- 每間中心最少有**12至14**名社工（因各種綜合因素，部份中心或有較大編制）



- 社署 / 非政府機構中心比例與現時相若。社署佔三分之二，非政府機構佔三分之一
- 社署與非政府機構或非政府機構之間可對調部分服務單位或服務資源

5

- 加強與社區服務單位（如青少年及長者服務單位）協調和合作，僅接收這些單位轉介有深切輔導需要的個案
- 所有中心會採用一般性和多元化服務模式
- 為切合地區特色和需要及配合機構特點，個別中心可提供專門化服務



對財政的影響

- 透過匯集資源並以協調和符合成本效益的方式整合服務，可更有效運用現有資源
- 或需尋求獎券基金撥款，以設立新單位或裝修現有中心及添置家具和設備等
- 新擬訂的中心面積分配表已獲通過，以物色新單位 / 重置單位



諮詢

- **工作小組會議 (7.5.03)**
 - 小組成員同意綜合家庭服務中心是提供家庭服務的未來路向
 - 建議現時著手準備改變，而不應留待完成評估研究後才開始



- 為業界舉行簡報會(2.6.03)

與會者提出：

- 就較為可取的中心模式及最低人手需求提供證明
- 中心能否接手提供新來港定居人士服務中心和單親中心
- 合併模式有損社區中心的獨特性



- 顧問團對提問的解答
 - 試驗計劃已證明為不少新來港定居人士和單親家長服務，這正是綜合家庭服務中心重點工作之一
 - 家庭服務中心與社區中心合併能以更具成本效益運用資源，而合併與否將由機構自行決定



- **社會福利諮詢委員會**
(26.6.2003)
 - 業界對有關計劃的回應一直相當正面
 - 社聯、香港社會工作人員協會和一些社福界工作者向諮詢委員會提交立場書，要求：



- 應待評估研究在全面完成後 (即二零零四年三月), 才就計劃的推行作決定
- 應覆檢更多數據及服務統計數字, 以支持建議
- 應向各有關方面作更多諮詢
- 不應取代新來港定居人士、單親家長和社區發展服務



- 應容許無營辦家庭服務中心的非政府機構設立綜合家庭服務中心
- 社署家庭服務中心改由非政府機構營辦
- 提高效率以節省開支的課題，不應納入是次重整工作之中



社署回應

- 因應業界要求，同意非政府機構無須即時開始部署全面落實執行重整計劃



- 但基於實際需要，社署會開始著手部署某些社署家庭服務中心轉型，以綜合模式運作
- 希望經驗有助業界認識重整計劃對改善服務的好處

5

- 諮詢委員會支持設立綜合家庭服務中心的方向，同意盡快改善服務
- 建議就業界在溝通和員工士氣方面，包括因匯集資源而令員工憂慮裁員問題，進一步徵詢非政府機構意見
- 支持社署率先為其家庭服務中心轉型做籌備工作



案例

• 黃大仙及西貢區

- 人口八十三萬
- 社會指標：**11.4** – 處於社署十三區的第二位
- 現有資源：五間社署家庭服務中心，一間非政府機構家庭服務中心，一間非政府機構綜合家庭服務中心，八個家庭生活教育單位，四個家務指導，兩個家庭支援及資源中心，一個新來港定居人士中心
- 可能需要六至七間綜合家庭服務中心

5

• 需要現在部署的原因

1. 將軍澳

- 將軍澳的人口及需要日增，但現在只得一間社署家庭服務中心及一間只有數個社工的非政府機構家庭服務中心
- 社署將軍澳家庭服務中心彼鄰即將軍澳保障部即將遷出，空置的單位正好配合家庭服務中心部署成爲綜合家庭服務中心

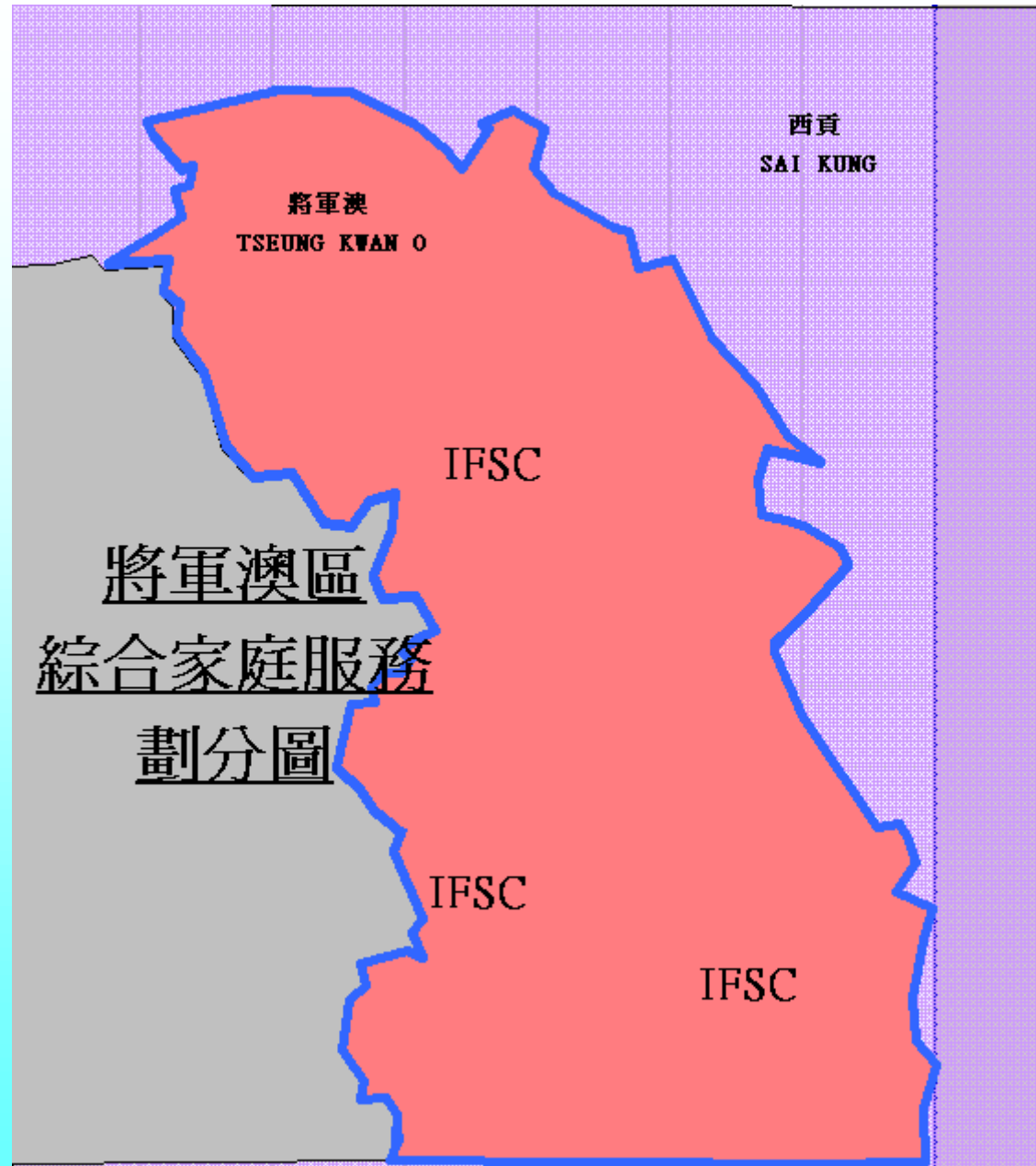


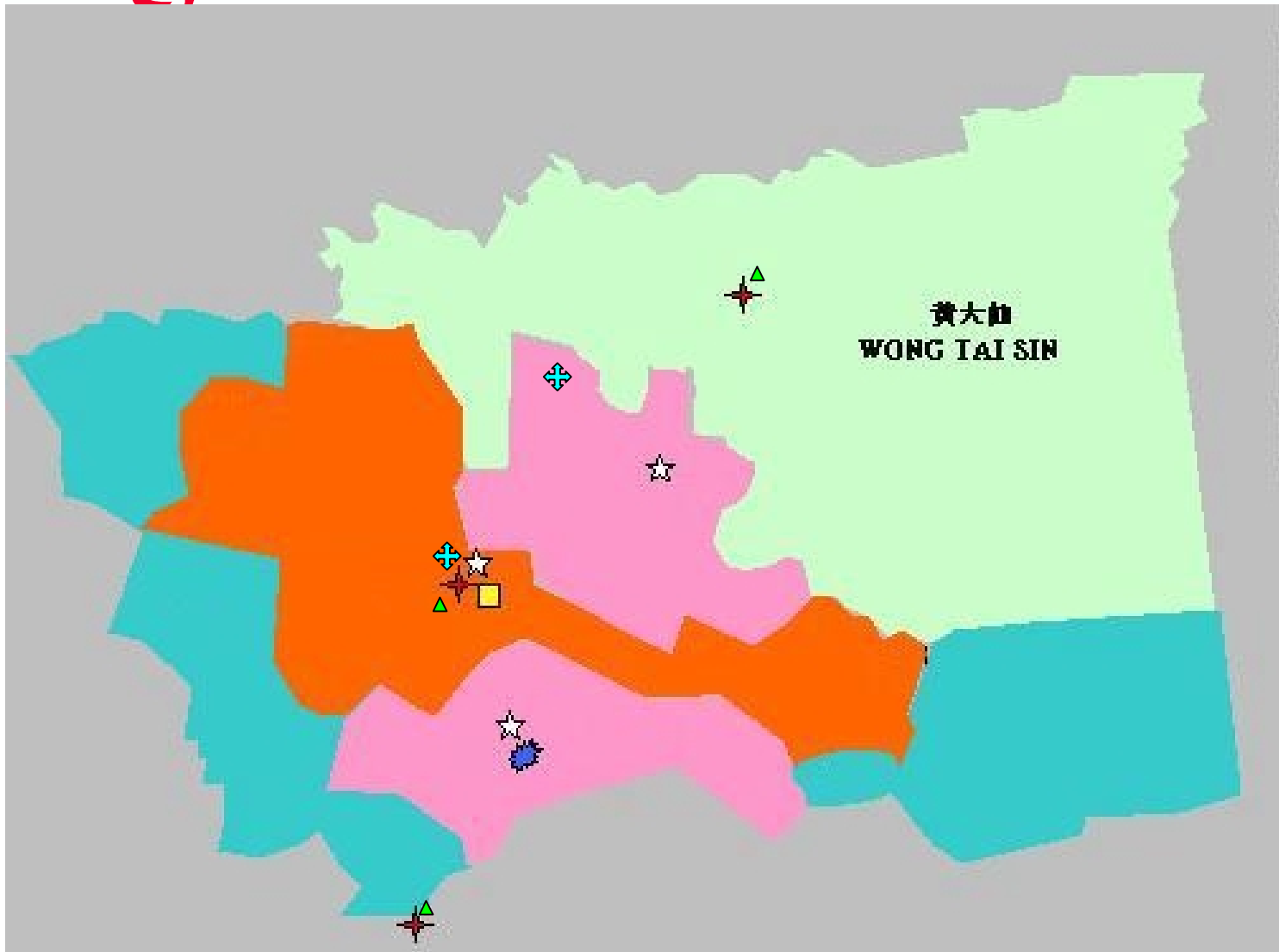
• 需要現在部署的原因

2. 黃大仙

- 位於啓德政府大樓的新蒲崗家服務中心，須於本年**12**月遷出。已關閉的竹園兒童院舊址正好配合新蒲崗家服務中心與慈雲山家庭服務中心的合併







黃大仙區現有 家庭服務中心 服務範圍

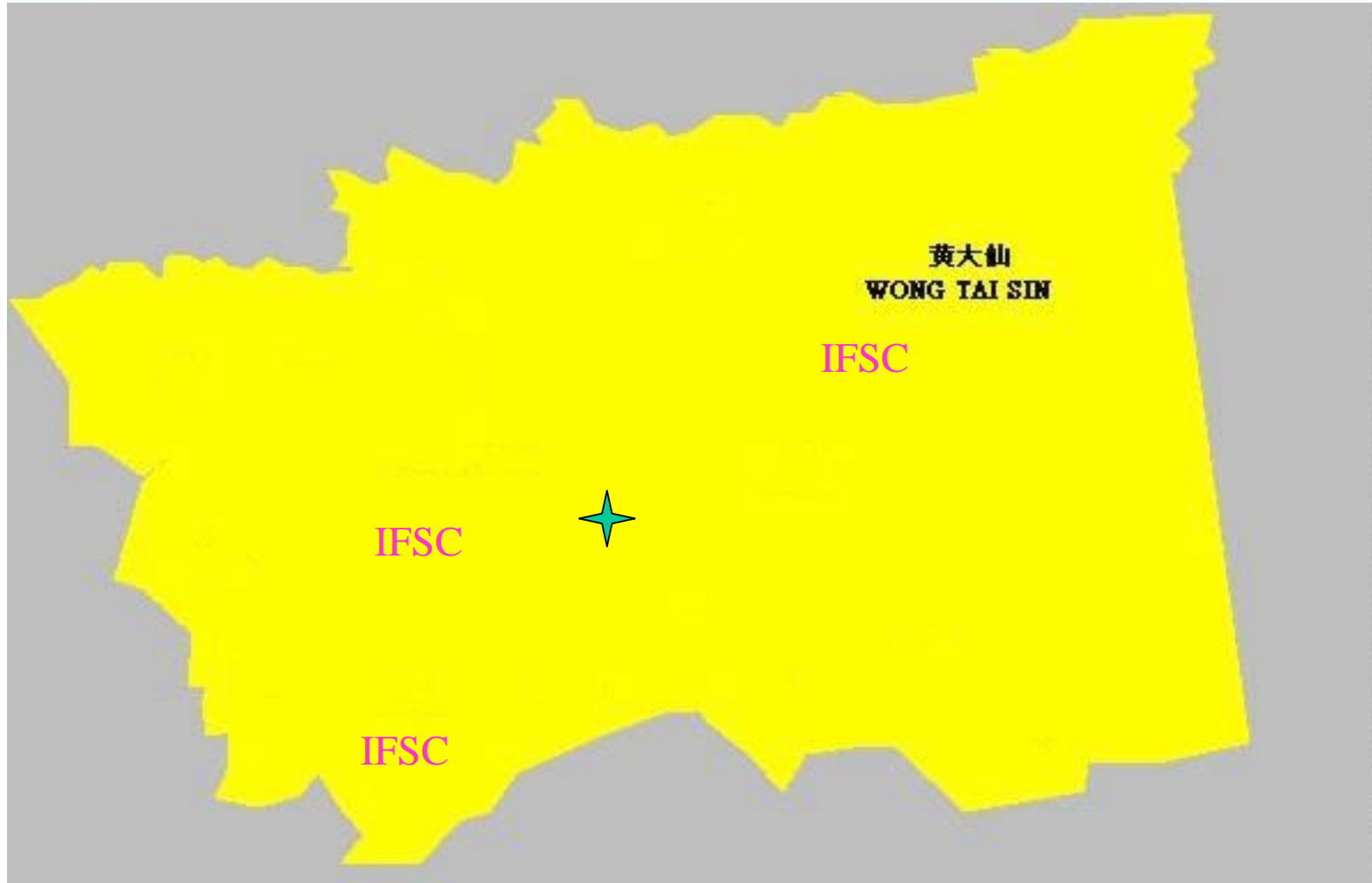
-  社會福利署家庭服務中心
-  非政府機構家庭服務中心
-  非政府機構專業人士服務
-  非政府機構家居生活教育服務
-  社署家務指導員
-  社署家庭支援及資源中心



黃大仙區 綜合家庭 服務中心 劃分圖



竹園兒童院
位置
Location of
Chuk Yuen
Children's
Reception
Centre





其他事宜

- 繼續在二零零三至二零零四年度為業界提供培訓支援

5

- 把服務使用者資訊系統擴展至非政府機構
 - 於二零零二年十一月完成的小規模可行性研究顯示技術上可行
 - 由獎券基金提供非經常費用
 - 經常費用由非政府機構自行承擔
 - 系統可於社署推出（二零零五年中）三個月後展開

- 完 -