

社會福利署社工(社會工作助理)面對的工作量及挑戰的意見

(一) 社會福利署對申請實物援助的處理手法

社會福利署乃一個執行部門，卻未能執行恰如其分的職責，有效地運用資源，有負社會人士的期望。究其原委，實因在缺乏明確指引之下，署方將權力下放各福利專員，彈性「酌情」執行署方的指示，令一些立心不良者可以利用灰色地帶去騙取實物援助。前綫社工專責家庭個案輔導工作，面對沉重的工作壓力，仍要根據這些模稜兩可的指引去對有關申請進行「評估」，有些更需定期進行「覆核」，致令社工處理大量的案頭文件工作，無暇按時緊密地接觸其他求助人，提供輔導及協助有情緒問題及家庭人際關係等高危隱性個案，令其情況惡化。

這些心術不正的申請人往往利用輿論壓力，投訴社工拒絕接受其申請；而社工的上司便會指責他「缺乏愛心」，不曉得運用「專業知識」去安撫求助人。社工此舉只會妨礙其工作流程，亦間接影響其仕途。結果社工只好來者不拒，違反從學院得到的知識，棄家庭、夫婦和諧之大業，向上司推薦公屋分戶、綜援分戶；亦有社工不太積極勸喻病者家人支付醫療費用，都拜社會福利署的營運模式所賜。據署方資料，平均每年有 35 名綜援人士自稱因為有「性格缺陷」，藉辭有「社交殘障」及 / 或自稱患病不能工作而申請豁免參與「自力更生」計劃。由於他們已熟習署方的運作，陋習根深蒂固：身體健全者不願接受職業輔導，患病者又拒絕社工協助延醫就診。署方又推卸責任，在缺乏其他專業的科學臨床驗證配合之下，着令社工單憑觀察，便批准他們免役，有陷社工於不義之嫌，亦難以秉承社工助人自助的精神。

本分會認為署方不應讓求助人以家庭糾紛、人際關係、個性問題等為藉口，隨意向他們發放實物援助。尤其那些不接納社工建議的「社交殘障」人士不應獲發綜援，以收阻嚇作用；同時亦可讓社工騰出時間處理急務。

(二) 綜合家庭服務中心個案分配不公

各綜合家庭服務中心須根據津助及服務協議處理一定數目的個案及小組，但是署方並沒有替各職系及職級社工設定所負責的工作量。在其轄下的 40 個綜合家庭服務中心的各職系及職級社工所負責的工作量的比例不盡相同，各上司亦無一致的個案分配指引，致令社工之間互相猜疑，怨氣與日俱增。

本分會曾要求署長向各職系及職級社工設定工作量，至今仍未得到正面回應。

(三) 屯門兒童及青少年院的社工人手及配套設施

社會福利署的屯門兒童及青少年院將於本年 12 月投入服務。社會工作助理職系 (5 名總社會工作助理、14 名高級社會工作助理及 94 名社會工作助理)須分早、午、晚三更輪更當值。署方雖然認為每更必須有總社會工作助理擔任指定的職責，卻未能於每更安排至少 1 名總社會工作助理當值，嚴重打擊同事的士氣。

由於人手短缺，捉襟見肘，社工「追更」(在晚上 10 時下班後隨即於翌日早上 7 時 30 分抵院上班)情況，屢見不鮮。可是，署方不願為住在市區的社工安排職員宿舍，他們需長途跋涉，又要勞累地「追更」，得不到充足時間休息及享受家庭生活，影響工作情緒，對該院缺乏歸屬感，自然影響服務素質。

本分會希望署方能從善如流，為有需要的社工同事及其家庭安排宿舍，讓社工能安心工作，服務院童。

(四) 安老院牌照事務處社工人手不足

有鑑於投訴私家安老院數字持續上升，署長於 2005 年 9 月 5 日的立法會福利事務委員會會議上承諾，安排社工加強巡查，可是情況未有改善。由於安老院的違規事件多於非埗公時間發生，本分會遂建議社署於安老院牌照事務處增聘社工，在非埗公時間突擊巡查，以保障長者的權益。署長於 2005 年 10 月回應會考慮增聘社工，但是至今仍未兌現。

香港政府華員會社會工作助理分會