

香港明愛家庭服務

就綜合危機介入及支援中心服務模式的意見

作為一個危機介入的專門服務，新的綜合危機介入及支援中心應具備方便接觸，回應迅速，專業性，安全性，及機動性等考慮。

方便接觸

全天候運作、目標清晰的熱線配合外展危機介入理論上能鼓勵有需要的家庭及人士求助。然而中心設在新界西，晚間對性暴力及虐老個案的外展遍及香港各區，在運作上會有問題，亦會因交通而延誤。應考慮多過一個的介入點，或是設在較為中央的位置。根據性暴力個案中央資料系統數據，性暴力個案較集中於港島及九龍區，在選址上應盡量配合。

回應迅速

危機介入最大的原則是迅速反應和配合，和各專業的合作是一個很重要的團隊工作，也直接影響成效，加上當時根本沒有太多空間可以互相討論，所以默契和協調性是很重要的。若各有關專業都以專責的人手去處理，合作起來會較有默契，避免出現許多作決定的困難。因此應參考虐兒個案專責小組的安排，在警方、社署/危機中心及醫院都盡量集中由少數對性暴力及虐老有認識的人士處理，以建立經驗及默契。初期個案不多時，更不宜將人手過於分散。

專業性

危機介入很講究工作人員的敏感度，對服務對象的需要的掌握，以及對程序的熟悉。基於此，建議必需最少由富工作經驗的助理社會工作主任負責。特別在支援性暴力受害人方面，是需要工作人員在當中有一定的經驗和特性，所以專門負責的人是需要的。

安全性

在處理性侵犯受害人的問題上，安全性是最重要的考慮，沒有安全性的考慮，便等如讓她們再被強暴一次。安全包括環境上的安全，和人接觸之中的安全感及私隱保障，程序之中的人性考慮等，這些都需要認真的考慮。

另外，安全的考慮也包括工作人員的安全，如晚間出動工作人員的安全保障，危機介入時的支援及後勤協調等，故此，必需有足夠社工及督導人手當值及隨時候命，以應付 24 小時突發事件。

機動性和彈性

危機介入的過程有許多可能性會發生，除了是施虐者和受害者之外，目睹的人，其他的人都可能發生很多事，當中需要迅速而靈活的協調機制，清晰的程序，更需要定期檢討和各專業間更多的默契和信任。

其他考慮及建議

經過過去數年營運家庭危機支援中心的經驗，我們感受到熱線及緊急住宿服務需求很大，社會人士對這類服務的期望亦極高，要儘快接觸高危人士，並提供適時到點的危機介入，必須有充足的資源及支援，社區團體、政府部門及其他有關專業的肯定及合作。由於使用危機中心的服務使用者全部是高危族羣（包括熱線及住宿服務），需要密集的危機介入及輔導工作，所以，極需要有處理危機經驗的社工擔當；並有充足的督導及支援。此外，外展工作必需與地區政府部門，如醫院、警方等連成一線才可有效提供介入工作。

中心作為一個支援性暴力受害人的服務點，應主動加強公眾對性暴力的認識，以有效預防性暴力的發生，以及減輕性暴力帶來的影響。預防及處理性暴力的公眾教育應包括：教導公眾怎樣保護自己，免受性暴力的創傷；如受到性暴力的傷害，有什麼服務的途徑求助；以及教育公眾當身邊認識的人受到性暴力的傷害，應怎樣了解其需要及提供支援等。

由預防教育，到危機介入輔導以及跟進的治療服務，才是一項整全的為性暴力受害人提供的服務，也是處理性暴力問題不可或缺的服務。