

二零零七年七月九日  
討論文件

## 立法會福利事務委員會

### 新的危機介入及支援中心提供的服務

#### 引言

在立法會福利事務委員會及其轄下的處理家庭暴力的策略和措施小組委員會（下稱「小組委員會」）分別於二零零六年七月三日及七月三十一日舉行的會議上，當局告知各委員為性暴力受害人提供服務的檢討進展，以及新服務模式的服務元素，包括成立一間新的危機介入及支援中心（下稱「危機中心」）。本文件旨在闡述危機中心提供的服務。

#### 背景

2. 當局一向認同對性暴力受害人提供的服務的獨特及重要性。衛生福利及食物局與社會福利署（下稱「社署」）聯同醫院管理局（下稱「醫管局」）、警務處及衛生署法醫科檢討為這類受害人提供的服務後，我們自二零零七年三月二十六日起推行新的服務模式。新的服務模式是依據臚列於小組委員會文件（立法會 CB(2)2852/05-06(01)號文件）第六段的原則制訂，包括為不同性別的受害人及其家人提供 24 小時適時、專業及專門的服務，並且以容易獲得及加強跨專業合作為基礎，成立危機中心是推行新服務模式其中主要的一環。

3. 為選出一間營辦機構營辦危機中心，社署在二零零六年八月，邀請有興趣的非政府機構就危機中心的服務元素及營運模式提出詳細的建議。我們並成立了評審委員會評審收到的建議書，委員會的成員包括社會福利諮詢委員會、婦女事務委員會、醫管局及警務處的代表。社署採納了以百分之百服務質素為本的評審模式，並考慮了評審委員會提出的建議，決定委託東華三院以先導形式成立和營辦危機中心，為期三年，至二零零九年十二月底完結。危機中心獲獎券基金撥款 2,000 萬元用作三年的營運成本；另外，又獲額外撥款，供支付樓宇維修及裝修工程的費用，以及購買家具及設備的費用。

## 危機中心的服務

### 籌備工作

4. 為推行新的服務模式及成立危機中心，社署一直與東華三院及各有關方面緊密合作，作出下列安排：

- (i) 社署轄下 12 區各派出三至五名社工，成立一支共有 48 名的專責社工隊伍，負責在辦公時間內處理性暴力個案；
- (ii) 在二零零六年六月至二零零七年二月期間，舉辦一系列合共五個有關性暴力的培訓課程，其中三個課程專為專責社工而設，裝備他們就處理這類個案所需的知識和技巧；
- (iii) 與相關專業人員及政府部門一同修訂《處理成年人性暴力個案程序指引》，以促進有效的跨專業合作；以及
- (iv) 於二零零七年二月為社會福利界的專業人員及關注暴力工作小組成員舉行新服務模式簡布會。

此外，醫管局和警務處亦分別於二零零七年二月和三月，為其員工舉辦新服務模式的培訓課程。

5. 為確保新的服務模式能順利推行，社署和東華三院於新服務模式推行前和危機中心啓用前，多次測試危機中心的電話熱線系統，並聯同醫管局和警務處進行處理性暴力個案的演習。此外，社署和東華三院亦透過會見傳媒、播放電視／電台宣傳短片，以及向所有有關的專業人員和服務單位派發服務宣傳單張，廣泛宣傳危機中心的服務。

### **危機中心提供的服務**

6. 危機中心聘有一名督導主任和一支共有 19 名（當危機中心全面投入服務後將增至 29 名）註冊社工及支援員工的隊伍，分兩個階段於全年任何時間提供服務。首階段的非處所服務已於二零零七年三月二十六日展開，包括為市民提供的 24 小時熱線服務（18281），透過電話為求助人提供即時輔導服務；為在辦公時間以外接獲的性暴力或虐待長者個案受害人提供即時外展／危機介入服務；以及把需要福利服務的求助人轉介至合適的服務單位跟進。此外，危機中心亦設立了另一條電話專線，讓警務處及有關專業人員可迅速與危機中心聯絡。

7. 危機中心如在辦公時間內收到成年人性暴力個案的電話／轉介時，會透過既有機制，安排社署的專責社工為受害人提供危機介入服務，如在辦公時間以外收到成年人性暴力個案，危機中心會接收那些個案並作跟進處理。由社署專責社工或危機中心向受害人提供的危機介入服務包括即時外展服務，以便在醫院、警署或其他方便受害人的地點為其提供支援。視乎受害人的需要，社署專責社工或危機中心所提供的服務還包括安排／陪同受害人到就近醫院的急症室接受即時醫療服務（例如身體檢查和治療、緊急避孕及乙型肝炎測試），以及到指定診所接受醫療跟進服務（包括性病及愛滋病檢查及其他所需的治療）；安排／陪同受害人接受警方錄取口供及法醫科醫生為其進行的檢查；輔導服務；轉介緊急住宿及其他社區支援服務；以及在有需要的情況下，為面對法律程序的受害人提供協助。為確保服務的連貫性，同一社署或危機中心的專責工會擔任個案主管，在切實可行的範圍內為個案提供至少六個月的跟進，以助受害人克服創傷的經歷。

8. 第二階段服務會在可提供 80 個短期住宿名額的處所服務啓用時展開。屆時，危機中心會全年和每天 24 小時接收設定的服務對象。爲了保障服務使用者的私隱和安全，危機中心的地址是保密的。另外，危機中心亦會採取適當措施，以照顧各類服務使用者的需要和保障他們的私隱。這些措施包括由社工進行周詳的入住前審查；爲不同類別的服務使用者提供獨立／設施齊備／分隔的單位；以及派員到方便服務使用者的地點護送他們到危機中心等等。然而，服務使用者仍可因應各自的情況和需要，選擇使用其他現有的短期住宿服務，包括婦女庇護中心和家庭危機支援中心等。

9. 在有關的專業人員和服務單位的緊密協作下，新的服務模式和危機中心在過去三個月的運作暢順。截至二零零七年五月底，在新的服務模式下，共處理過 27 宗性暴力個案，而其中 15 宗個案需要危機中心或社署專責社工提供即時外展服務。危機中心共接收 18 宗個案作跟進，而餘下 9 宗個案則由社署專責社工跟進。爲減低性暴力受害人的創傷，醫管局的醫護人員和警務人員都具敏感度和技巧地處理這些個案。舉例說，除了適時地爲受害人介紹現有的社會服務外，醫管局人員會安排他們在具私隱的地方進行會面或醫療檢查；而警務人員亦會安排受害人在合適並具足夠私隱的地方進行會面。

## 未來路向

10. 社署聯同醫管局和警務處在二零零七年六月二十九日舉辦了一個分享會，邀請社署和危機中心的專責社工和有關員工參加，以總結初步經驗，分享不同專業如何分工合作有效地爲性暴力受害人提供服務。我們會繼續監察危機中心的運作，並會定期向獎券基金匯報進展。

社會福利署  
二零零七年六月