

立法會福事務委員會特別會議

天水圍高危家庭福利服務意見書

天水圍家庭的困難和需要

香港明愛 —
家庭服務總主任 黎鳳儀
天水圍綜合家庭服務中心
督導主任 伍麗萍
向晴軒督導主任 郭志英

十月十四日天耀邨發生的三母子墮樓事件，引起社會大眾的關注，這個家庭的坎坷遭遇，令人同情。然而，從公眾教育的角度來看，我們必須清晰指出事件涉及謀殺及虐兒的成份。無論當事人的命運如何悲慘，也不足以開脫其傷害他人的罪名。為人父母者，絕對無權殺害子女。

是次事件雖然發生在天水圍，但也反映了香港大部份高危家庭的困難和需要。我們希望就整體政策、綜合家庭服務的服務模式、天水圍的社區需要及熱線危機介入四方面提出回應：

一、整體政策

特首在施政報告提出的家庭核心價值觀念，極能切合問題的根源。家庭是社會的主要單元，大部份社會政策對家庭都有或大或小的影響。高危家庭面對的困難，其實與政府的財經、房屋、教育、勞工、醫療、人口等等政策有深遠關連，很多低收入家庭是社會經濟轉型的產品，而過長的工時亦導致兒童照顧及行爲問題，要強化家庭，預防家問題惡化，必先從政策入手。我們深盼政府能儘快審查所有影響家庭的政策，並從速修訂，以增強對家庭的支持和保育。

二、綜合家庭服務的服務模式

綜合家庭服務廣義來說是提供一站式的整合服務，但中心主要是透過聯繫不同的社區及福利資源，為求助家庭提供適切的服務。當社區及福利資源匱乏緊絀時，綜合家庭服務中心的社工變成無米炊的巧婦，經常要為尋找額外支援以解求助家庭燃眉之急而疲於奔命！

我們建議儘快加強一些極之不足的支援服務，包括：

- 兒童照顧服務，特別是日間寄養服務的名額，必須倍增。此外，亦可鼓勵部份學校開放校園，由家長或非政府機構提供互助兒童照顧服務。
- 精神及情緒病人的診治、康復及支援服務。
- 為低收入家庭提供的交通津貼，應視為常設津貼，直至其家庭入息有所改善才停止。
- 支援新到港人士及單親人士的專門服務。
- 對來港不足七年而生活極度困難的家庭申請綜援的審批豁免。
- 強化社區支援網絡及推動社區發展服務，發動社區內的人際及社區資源，促進積極的互動，使成為社區及鄰舍支援的基礎。

此外，若能在跨服務及跨專業的層面理順轉介及溝通的程序，將可省卻社工在聯絡不同服務單位及專業人士遇到的關卡，讓他們可將精力集中處理服務使用者的輔導需要。

當然，社會服務的目的是支援服務使用者過渡困難及危機，協助他們發揮個人及互助的能力，以致能自助助人，而非代其解決困難，故必須鼓勵服務使用者積極參與和合作。

三、天水圍的困局與出路

天水圍的問題，近年被各界不斷的標籤及剖釋，根源主要是城市規劃的失衡，配套設施的嚴重不足，缺乏就業機會，交通費用高昂，貧窮問題，欠債，居民感到絕望，沒有出路，長期居留於天水圍的雙程証主婦，新到港人仕，單親家庭，受不了壓力而出現精神問題的居民，這些社會問題高度集中於天水圍，都成為一個又一個潛藏的計時炸彈，隨時爆發，變得不可收拾。這些家庭的一家之主，經過長時間的失業，人變得消沉，脾氣暴躁，他們往往將鬱鬱不得志的怒氣，發洩到自己家人身上。

作為在天水圍工作的社工，尤其是綜合家庭服務中心的社工，每天面對這群居民，處理他們長期失業、嚴重欠債、家庭關係惡劣等等不同程度的問題，加上配套及支援設施的嚴重不足，我們真的有巧婦難為無米炊之嘆！

在此，我們有以下的提議：

1. 增加就業機會

這是個急不容緩的問題，而解決的方法則需要跨部門的討論及協作。空泛地鼓勵社會企業恐怕是遠水不能救近火。要有效透過設立社企來創造職位，也必需配以政策及資源，或許才能有所見效。天水圍居民普遍消費能力不足，要活化區內經濟，政府必須投放資源，發展跨區消費，例如開發旅遊景點、

酒店、發揮區內鄉郊古蹟的特式，以吸引更多遊客及投資。

2. 在天水圍設立一間專門治療情緒病的診所

大量天水圍的居民都有長期的情緒病，例如抑鬱、焦慮等，除非他們表示有自殺或他殺的意圖，否則他們需要等上一年或更長的時間，才可以得到治療的機會。如果在水圍有一間這樣的診所，可以縮減交通及輪候時間，亦可避免問題變得惡化及複雜。

3. 設立地區的職業培訓中心

現時的職業培訓中心大多在港島或九龍區，居民需要長途跋涉的到區外上課，這都會減低他們接受培訓的動機。

4. 增加社區支援服務

重新在水圍設立單親及新到港人士服務中心，以針對這兩類特別組群；針對失業男士，可以考慮設立一個地區層面的男士發展中心，以組織他們關注自身問題及區內事務，當他們可以積極面對自己的問題及尋求解決方法時，區內虐兒及虐偶的問題才有望可以降低。當然，區內對家庭的支援，例如對兒童不同程度的照顧及暫托服務，區內的避靜中心，都是居民所迫切期盼的。

5. 區內社福界的定位和協作

區內雖然有不同種類的社會服務單位照顧個別家庭成員的特別需要，但當問題牽涉到家庭成員間的關係問題時，綜合家庭服務中心責無旁貸成為焦點。然而，許多個人問題索本追源皆是和家庭有關，若這些較複雜的家庭問題都只是區內三間綜合家庭服務中心的社工處理的話，該些中心少於五十人的社工，又如何可以處理接近三十萬人的問題？故此，區內社福服務的協調，其他服務單位對社福服務的理解及認識都是有必要加強的。

四、危機支援熱線

危機支援熱線主要是為面對危機而自知需要支援的人士，提供即時的電話輔導及危機介入，協助他們平伏心情，轉危為機。然而，電話輔導始終是間接而短期的支援，未能全面處理服務使用者的問題，需要轉介其他社會服務單位，提供較長期的跟進。因此，熱線服務並不能取代個案輔導工作。

由於資源的限制和熱線的性質，我們只能根據不同時段的服務需求調配人手，當遇上較多求助電話的時段、或遇上突發事件，導致熱線求助者突然飆升，便難免有未能即時接聽的情況。我們會有專人定時記錄向晴熱線留言信箱的留言，交由社工覆電，儘速接觸求助者，提供協助。

根據求助者的回應，熱線能預防危機惡化。我們期望政府能檢討現時對危機支援服務投入的資源，亦希望呼籲公眾人士，正確使用熱線服務，以免真正有需要的人士求助無門。