

立法會福利事務委員會

綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討

目的

本文件旨在向委員闡述當局就綜合家庭服務中心服務模式實施情況進行的檢討詳情及進度。

背景

2. 社會福利署（下稱「社署」）於二零零零年八月委託香港大學進行「香港家庭服務檢討」。檢討報告的其中一項建議，是應以綜合家庭服務中心服務模式，提供一系列的預防、支援和補救服務，全面地回應不斷轉變的家庭需要。

3. 社署在引入綜合家庭服務中心服務模式時，採取了由下而上及循序漸進的方式，先推行試驗計劃，然後才全面實施。此外，社署又委託香港大學進行另一項「綜合家庭服務中心試驗計劃評估研究」。該研究報告指出，透過為服務使用者提供更開放親切、積極主動、靈活方便和綜合化的服務，綜合家庭服務中心能更有效地滿足家庭不斷轉變的社會需要。有見研究報告對綜合家庭服務中心的評價正面，經諮詢社會福利諮詢委員會、本委員會及福利界後，社署在二零零四至零五年度，透過重整家庭服務資源，分階段設立綜合家庭服務中心。

4. 現時全港共設有 61 間綜合家庭服務中心，其中 40 間由社署營辦，其餘 21 間則分別由 9 間非政府機構營辦。為鞏固家庭並滿足社會上個人及家庭的各種需要，綜合家庭服務中心按「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的基本服務方向，以方便使用、及早識別、整合服務和伙伴關係為服務原則，並透過綜合家庭服務中心的三個主要組成部分，即家庭資源組、家庭支援組和家庭

輔導組，提供一系列有預防、發展、教育、支援、充權和補救作用的服務。

檢討的詳情

5. 採納綜合家庭服務中心服務模式，標誌着香港家庭服務發展的一個里程。在引入新模式後，綜合家庭服務中心的管理層及前線人員均需要時間適應各種重大轉變，亦要掌握新的知識和技巧，才可在新的服務模式下提供優質服務，這是可以理解的。我們會繼續沿用綜合家庭服務中心服務模式。不過，由於重整服務的工作至今已完成了三年多，我們同意現在是適當時機檢討綜合家庭服務中心的推行情況，以研究如何令這服務模式更臻完善。

6. 社署於二零零八年十月透過公開招標委託香港大學進行一項有關綜合家庭服務中心服務模式實施情況的檢討。這項檢討（即本文件的主題）涵蓋所有61間由社署和非政府機構營辦的綜合家庭服務中心。檢討的目的是：

- (a) 了解綜合家庭服務中心按「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的基本服務方向，落實方便使用、及早識別、整合服務和伙伴關係四項指導原則，以鞏固家庭和滿足社區不斷轉變的需要所取得的成果；
- (b) 探討服務中心為特定服務對象（例如單親家長、新來港定居人士、少數族裔）提供服務及主動接觸面臨危機的隱蔽家庭的成效；
- (c) 找出有助／妨礙綜合家庭服務中心有效提供服務的因素、從推行綜合家庭服務中心服務模式的經驗累積所得的實踐智慧、在綜合服務模式範疇內發展專門化服務的方法，以及加強與其他服務建立策略性伙伴關係、協作和配合的方法；
- (d) 研究是否有需要修改《津貼及服務協議》所訂的服務表現標準，包括服務量和服務成效指標及須達致的服務水平；以及

(e) 提出如何持續改善服務的建議。

7. 在二零零八年十月，社署成立了督導委員會，負責就檢討的方向提供意見、監察進度，以及審視和接受香港大學顧問團(下稱「顧問團」)的檢討報告。督導委員會成員包括勞工及福利局、社署、非政府機構(包括營辦綜合家庭服務中心及其他福利服務的機構和香港社會服務聯會)的代表，以及一名社區獨立人士。社署亦成立了工作小組，成員包括社署和非政府機構的代表，以協助顧問團的工作，提供有關綜合家庭服務中心現時運作方式及所提供的服務的資料，並確保檢討悉數涵蓋各項需要研究的目標及受關注事宜。

8. 顧問團的檢討手法，傾向務實解決問題。檢討將採用多項定性及質性的數據，這些數據由不同的來源和持份者搜集得來，包括：

- (a) 61 間綜合家庭服務中心的報告(下稱「中心報告」)；
- (b) 服務統計數字，包括服務使用者概況、服務量和服務成效的統計數字；
- (c) 為決策者／管理人員、督導人員、前線社會工作者及社區的持份者舉辦的地區聚焦小組；
- (d) 就選定的綜合家庭服務中心進行個案研究，以了解他們落實指導原則和服務方向的情況；
- (e) 服務使用者調查；以及
- (f) 從推行綜合家庭服務中心服務模式的經驗累積所得的實踐智慧。

檢討的進度

9. 過去數月，社署聯同顧問團與各持份者(包括綜合家庭服務中心的管理人員、督導人員和前線人員，社聯的代表、職工會的代表、其他政府部門的代表及學校人員)舉行多次會議和簡報

會，就收集檢討數據和評估方法徵詢他們的意見。顧問小組亦曾探訪六間綜合家庭服務中心，以便了解綜合家庭服務中心現時的運作情況，例如服務需求、中心的組織架構、工作方法及員工關注的事宜等。顧問團已根據持份者的意見，修訂了評估方法；亦已在綜合家庭服務中心的員工全面參與下，開展了多項與數據搜集有關的工作，包括進行服務使用者意見調查、收集中心報告，以及揀選服務中心進行個案研究。

10. 為了方便和持份者交流，顧問團為是次檢討設立了一個網頁。透過該網頁，持份者除了可以獲得有關檢討的資料外，亦可向顧問團提供他們的意見。此外，社署亦在其部門網頁增設專頁，發布與檢討有關的各項工作的進度及其他相關資料（包括負責此檢討的督導委員會和工作小組曾討論的事項）。

未來路向

11. 預計檢討將於二零零九年年底完成。社署稍後會向委員匯報檢討結果及檢討報告中提出的建議。

香港理工大學就綜合家庭服務中心前線同工觀點的研究

12. 政府知悉香港理工大學最近進行了一項名為「綜合家庭服務中心檢討—前線同工的觀點」的研究，研究收集了綜合家庭服務中心其中一個重要持份者，即前線社工的意見，並就綜合家庭服務中心的服務模式提出多項建議。政府重視前線社工的意見；社署及香港大學在進行是次檢討時，會參考該研究報告。

徵詢意見

13. 請各委員閱悉本文件的內容。

社會福利署

二零零九年二月