

建構有效家庭服務：

綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討

香港大學
社會工作及社會行政學系
顧問團

2010 年 2 月

目錄

	<u>頁數</u>
鳴謝	i
簡稱對照表	ii
圖表目錄	iii
摘要	iv
一. 簡介	1
二. 評估方法	4
三. 綜合家庭服務中心服務模式實施情況 — 來自中心報告、 個案研究及地區聚焦小組的觀察	15
四. 持份者認為會有助或妨礙綜合家庭服務中心服務模式有效 實施的因素	26
五. 服務使用者調查	36
六. 有關《津貼及服務協議》的基本檢討結果	45
七. 綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討的主要結果	52
八. 建議	62
附件	67

中文譯本與英文本之間文意如有任何分歧之處，當以英文本為準。

鳴謝

顧問團在此謹對綜合家庭服務中心的主要持份者(包括綜合家庭服務中心的服務營辦機構及員工、家庭及兒童福利服務地區協調委員會委員、地區領袖、非政府機構、政府部門及地區組織代表)參與檢討綜合家庭服務中心服務模式實施情況的研究，表示誠摯的謝意。與此同時，我們亦很感激服務使用者在使用者調查中的參與。總體而言，他們對綜合家庭服務中心服務模式的推行，提出坦誠的意見及建設性的批評，對順利完成本研究起了至為重要的作用。最後，我們更要感謝督導委員會及工作小組的所有成員，在整個研究過程中的支援、指引及意見。

香港大學
社會工作及社會行政學系
顧問團

2010年2月

簡稱對照表

FCPSU	保護家庭及兒童服務課
FCU	家庭輔導組
FRU	家庭資源組
FSU	家庭支援組
IFSC	綜合家庭服務中心
NGO	非政府機構
SWD	社會福利署

圖表目錄

表 2.1	按營辦機構類別劃分的受訪者人數
表 2.2	按地區劃分的使用者調查回應率
表 3.1	綜合家庭服務中心的現有面積（截至 2009 年 3 月）
表 3.2	綜合家庭服務中心於 2008/09 年度選定的主要目標組群
表 5.1	服務使用者統計概況
表 5.2	服務使用歷史
表 5.3	接觸綜合家庭服務中心的渠道
表 5.4	對地點、開放時間、環境及設施表示滿意的比率
表 5.5	對綜合家庭服務中心不同方面／類型服務表示滿意的比率
表 5.6	認為相關服務能夠或完全能夠達到特定目標的使用者比率
表 6.1	2007/08 年度及 2008/09 年度服務量達標的情況
表 6.2	社工數目與服務量標準表現
表 6.3	2007/08 年度及 2008/09 年度在服務成效方面的表現
表 6.4	不同地區每位社工對應的服務人口數目與新開／重開的個案數量
表 6.5	各地區指標與新開／重開個案及社工數目的相關系數

綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討

摘要

檢討背景及目標

1. 2000 年的家庭服務檢討，推動香港家庭服務在各方面的共同努力下，進一步發展和完善。經過試驗並評估綜合家庭服務中心的建議服務模式後，自 2004/05 年度以來已設立了 61 間綜合家庭服務中心（40 間由社會福利署[社署]營辦，21 間由九間非政府機構營辦），在香港提供由公帑資助的家庭服務。

2. 爲了繼續提升家庭服務的成效和效率，社署於 2008 年 10 月委託香港大學（港大）的顧問團，進行綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討。檢討的主要目標如下：

- a) 了解綜合家庭服務中心按「兒童爲重、家庭爲本、社區爲基礎」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) 探討綜合家庭服務中心爲特定目標組群（例如單親家長、新來港定居人士、少數族裔等）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。

檢討方法

3. 有鑒於服務涉及不同類別的持份者，本研究採用量性和質性兼備的多元評估方法，從不同渠道收集於 2005 年 4 月至 2009 年 10 月期間的數據。報告的結果乃建基於以下資料：由所有綜合家庭服務中心提交的中心報告、有關服務量及服務成效的數據、來自 11 個社署分區所選定的綜合家庭服務中心的主要持份者所組成的地區聚焦小組的討論記錄內容分析、被選定的中心的個案研究、包括 1,502 名受訪者的使用者調查、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（內容另刊於《實踐智慧彙編》）、從不同渠道收集到對綜合家庭服務中心服務模式實施情況的意見（包括信件和透過爲收集意見而設立的網頁所

收到的電郵)，以及檢視相關文獻、報告和由持份者向顧問團所提交的資料。

主要檢討結果

綜合家庭服務中心服務模式的成效

綜合家庭服務中心服務模式

4. 檢討結果顯示，綜合家庭服務中心服務模式在「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的方向及「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」和「伙伴關係」的四項指導原則下，普遍受到綜合家庭服務中心管理層及前線工作人員、持份者及服務使用者的支持，被認為是有意義及適合於帶領和推行現時香港的家庭服務。

綜合家庭服務中心服務重點

5. 持份者普遍認為，綜合家庭服務中心的主要目標，應定位為「專注於支援及鞏固家庭並以社區為基礎的綜合服務中心」。綜合家庭服務中心的獨特之處在於採用專業知識與技巧來處理區內家庭的社會及情緒需要。中心應在提供預防、支援及補救服務幾方面作出平衡。為確保能均衡地提供上述三種服務，綜合家庭服務中心應具備及調配必要的專業人員，亦需提升地區伙伴關係，達致更佳的協作和配合。

綜合家庭服務中心的優先目標組群

6. 除了為曾在以前的檢討中被識別為優先目標組群（即單親家長、新來港定居人士、少數族裔及領取綜援的貧困家庭）提供足夠的服務外，大部份綜合家庭服務中心若果在其服務的社區中，發現有新的目標組群（如跨境家庭）時，均會開展專門的服務。綜合家庭服務中心應繼續將這些組群列為優先目標組群，並在其社區內以綜合服務模式為他們提供服務。這些新的專門服務應該被肯定，及得到足夠的資源以維持運作。

對綜合家庭服務中心服務目標及範疇的期望

7. 綜合家庭服務中心的社會工作者（社工）往往在處理服務使用者及地區持份者過高和有時甚至不切實際的期望時，會遇到不少的困難。社工偶然會被要求提供綜合家庭服務中心服務範疇之外的服務。因此須在個案、中心、地區、總部及社區層面，盡力向服務使用者及持份者解釋綜合家庭服務中心的服務目標和優次，以適當地調節他們的期望。

按人口規劃的服務地域範圍所設定的綜合家庭服務中心的面積和人手配套

8. 現時每所綜合家庭服務中心為 10 萬至 15 萬人口的地域範圍提供服務的安排是合理和適當的。只應在明確預知有新居民遷入，或有證據顯示社區面臨不理想的社會因素而需要設立新的中心或向特定的中心注入額外人手時，才應該考慮調整服務地域範圍。

綜合家庭服務中心開放時間

9. 所有持份者均讚賞綜合家庭服務中心將每週開放時間延長至 13 或 14 節的服務模式，此舉能夠方便一些全職工作的服務使用者在正常辦公時間以外使用服務。

綜合家庭服務中心個案評估及轉介表格

10. 現時用於首次接見的甄別表格被認定為切合實用，但可進一步簡化。亦應考慮制定其他需用的評估工具和表格，以加強個案評估、記錄使用者資料、及監察與地區持份者的服務配合。

綜合家庭服務中心管理

11. 綜合家庭服務中心於營辦機構、地區及中心層面，進行了不少在改善中心管理系統及策略方面值得注意的創新安排。綜合家庭服務中心需要適當的資源和合宜的措施，以確保有足夠的行政及臨床督導。

配合綜合家庭服務中心服務的支援服務

12. 綜合家庭服務中心的社工，需要足夠的支援才能向服務使用者提供有效及全面的援助。地區福利專員在以地區為本的服務及資源協調方面，作出了顯著的貢獻。社署及非政府機構的服務提供者應緊密合作，以確保現有的支援服務得到最佳的運用，並開發及增加必要的支援服務。

有助及妨礙的因素

持份者認為有助推行綜合家庭服務中心服務的因素

13. 綜合家庭服務中心員工隊伍的專業能力、工作熱忱以及對提升香港家庭服務的承擔感，對有效實施綜合家庭服務中心服務模式，至為重要。「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的方向以及「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」

和「伙伴關係」均為有用的指導原則，引領香港家庭服務向前邁進。特定服務地域範圍的劃分；方便服務使用者的場所；具備專業知識和技巧的員工團隊；個案接見、甄別、管理及轉介系統的建立和在中心、營辦機構、地區及中央層面所提供的行政及臨床督導支援，均為有助的因素，應加以保護，使綜合家庭服務中心持續有效地運作。與此同時，確保上述因素可繼續促進服務的施行和發展，亦十分重要。

持份者認為妨礙推行綜合家庭服務中心服務的因素

14. 一些持份者認為綜合家庭服務中心的選址及設計、資源（如處理家庭個案因數量、複雜程度及急切性日益增加而所需的人手、《津貼及服務協議》的靈活性、員工流動所導致的人手安排）、政策（如服務的目標和範疇）以及員工的心態（一些綜合家庭服務中心的社工仍將自己定位為個案工作者，而非具備多項技能的全方位社工，因此阻礙他們對使用者及地區的需要作出全面的思考），均會妨礙服務的推行。

服務表現標準與《津貼及服務協議》

15. 現行綜合家庭服務中心的《津貼及服務協議》所規定的服務表現標準，限制了中心在回應日益增加及日漸複雜的家庭個案、危機及社會問題的能力。

其他觀察和建議

員工培訓和持續發展

16. 以中心、地區及業界為本，為員工提供入職適應導引、督導、培訓，知識記錄及分享，對於維持家庭服務的專業性，有極大的重要性及需要。

推行綜合家庭服務中心專責小組

17. 專責小組在解決綜合家庭服務中心服務運作的問題上提供了有用的平台，應繼續並鞏固其職權。

綜合家庭服務中心服務的改善

18. 業界對維持家庭服務的水準極為熱心。社署應擔當領導的角色，並與香港社會服務聯會（社聯）、非政府機構營辦者及其他持份者共同合作，在適當的情況下持續追求服務質素的提升。

建議

綜合家庭服務中心服務模式

建議 1：在香港，受公帑資助的家庭服務應繼續採用綜合家庭服務中心服務模式。個別中心的營辦者應繼續致力善用資源，以確保服務持續成功。當局亦應繼續確保能提供足夠的資源，以支持綜合家庭服務中心的工作。

建議 2：應繼續鼓勵及支持綜合家庭服務中心在社區內識別特定目標組群及為他們提供合適的服務。

綜合家庭服務中心的資源配套

建議 3：對於有 10 萬至 15 萬名居民的社區而言，現時用以制定綜合家庭服務中心財政及人力資源配套的原則是合理和適當的，應予以保持。綜合家庭服務中心的服務地域範圍，是經過詳細考慮後才訂定，只應在明確預知有新居民遷入，或有證據顯示社區面臨不理想的社會因素而需要設立新的中心，或向特定的中心注入額外人手時，才考慮調整服務地域範圍。

建議 4：社署應繼續優先協助位置不方便或分設於不同地點的綜合家庭服務中心物色及遷入合適的場地。個別綜合家庭服務中心的管理層亦應將中心維持在最佳狀態，令中心的環境及氣氛，都能吸引地區使用者樂於使用服務。

建議 5：應繼續維持使用者需根據其居住地區使用綜合家庭服務中心服務的原則，只在協助特殊的個案（如父母正在監獄服刑的兒童，及在職成年人較方便使用接近工作地點而非居所的中心以處理個人問題）時，才作彈性處理。

綜合家庭服務中心的服務運作

開放時間

建議 6：綜合家庭服務中心現時所提供的延長時間服務，受到許多使用者及持份者的讚許，認為措施顧及他們的需要，故應予以維持。

甄別及評估

建議 7：應繼續使用現行的諮詢／接見及甄別表格，並在適當的情況下予以簡化。亦應考慮制訂其他評估表格或工具，以加強對特殊類型個案的評估。

建議 8：應制訂表格，記錄必要的資料，以便轉介並準確追蹤轉介情況及跟進工作，尤其是涉及跨部門／界別／服務銜接而需要被密切監察的情況。

服務優次

建議 9：綜合家庭服務中心應繼續發揮以社區為基礎的綜合服務中心的功能，著力於支援和鞏固家庭。綜合家庭服務中心需留意其所服務的社區中獨特而不斷轉變的特色，並相應地調整其服務優次。

服務運作效率

建議 10：綜合家庭服務中心應繼續優化其服務運作效率，值得考慮的策略包括簡化和改善服務流程、優化涉及複雜個案（在需要的情況下要調配多於一名社工及／或其他員工／專業人員參與）及需耗費大量人手以完成既定程序的個案的管理，以及借助地區資源提供預防性的家庭服務。

建議 11：綜合家庭服務中心應嘗試透過適當使用和分享資訊科技，以進一步提升服務的質素。

協作和配合

建議 12：中心層面的協作和配合 — 個別綜合家庭服務中心應進一步加強家庭資源組、家庭支援組和家庭輔導組之間的配合，令使用者容易受惠於這些組別所提供的預防、支援和補救服務。

建議 13：地區層面的協作和配合 — 綜合家庭服務中心應借助其服務地域範圍內的服務和資源，以發揮最佳的協同效應。地區福利專員在這方面所作的努力，已備受肯定，應鼓勵其繼續擔當協調和促進資源運用的重要角色，以滿足服務需要甚至提升服務。

建議 14：總部層面的協作和配合 — 為回應綜合家庭服務中心工作員於妥善處理房屋援助個案的首要關注，社署及房屋署的高層管理人員應聯合成立工作小組，加強轉介機制的協調，及確保護定的工作流程在實際運作中得以落實。同樣地，應主動採取更多簡化行政程序的措施，以縮短必要服務的處理時間（例如優化兒童住宿服務轉介處理程序的工作小組已成功達到這一目標）。經綜合家庭服務中心工作員評估為使用者所需的支援服務（例如為有長期照顧需要的兒童和成人而設的住宿服務），應在有需要及適當的情況下，於服務政策和資源配套方面得到支持。

建議 15：在個案、中心、地區、總部及社區層面，應盡力向服務使用者及持份者解釋綜合家庭服務中心的服務目標和優次，以適當地調節他們的期望。使用者及持份者亦應認識不同社會服務、政府部門和其他界別的工作範疇，並按其需要或要求，向相關部門和界別求助。

建議 16：對於並非由公帑資助的家庭服務所作出的貢獻，應予以承認及鼓勵。並可鼓勵綜合家庭服務中心與這些家庭服務合作，方便知識互惠和達致協同效應。

綜合家庭服務中心的管理

建議 17：社署應帶領與香港社會服務聯會（社聯）、非政府機構綜合家庭服務中心營辦者及其他持份者衷誠合作，在適當的情況下持續提升香港的家庭服務。

建議 18：對許多綜合家庭服務中心所採取以營辦機構為本或以中心為本的創新管理手法，包括在一些多元化服務機構內或在服務地區內不同社會服務之間的跨服務協作，應予以承認、鼓勵，並在業內積極分享。

人力資源管理／發展

建議 19：當局應繼續檢視，並在有需要時加強綜合家庭服務中心的人手，尤其是在督導、前線及支援人員層面，以便處理日益複雜的個案及回應新的服務需求，包括滿足特定目標組群的需要。

建議 20：綜合家庭服務中心營辦者應繼續確保為新員工安排合適的入職適應導引，及為各階層的員工提供適當的督導和支援。又應鼓勵並支持把從預防、支援及補救服務中所凝聚的實踐智慧，納入專業文獻，以促進知識的保留與傳播。

建議 21：綜合家庭服務中心的業界應定期舉辦分享會，以便相互激勵與啟發。

《津貼及服務協議》

建議 22：應檢討並修訂《津貼及服務協議》。

建議 23：應合併《津貼及服務協議》中服務量標準 2、3 及 4，讓綜合家庭服務中心有更大的靈活性舉辦在工作計劃以外的小組，以回應不斷轉變的地區需要。

建議 24：綜合家庭服務中心應繼續支持及開拓有創意的服務。這是專業精神的珍貴體現，業界在這項貢獻中所展示的熱忱及專門知識，應得到認同及鼓勵。

持續監察和改進

建議 25：應繼續保留推行綜合家庭服務中心專責小組及增強其職能和制訂適當的職權範圍，以識別和跟進受關注的問題，並主動將重要問題提交社署高層人士，以便及早解決。

建議 26：社署應擔當領導的角色，並聯同社聯、非政府機構綜合家庭服務中心營辦者及其他持份者，透過檢視服務需求和回應服務需要，以持續改善香港的家庭服務。

第一章

簡介

背景

1.1 社會福利署（社署）於 2000 年 8 月委託香港大學（港大）顧問團進行香港家庭服務檢討。顧問團完成檢討後於 2001 年 6 月向社署提交了名為《迎接挑戰、強化家庭》的檢討報告。¹ 報告的其中一項建議，是推行綜合家庭服務中心，以嶄新的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。

1.2 在全面實施這項新服務模式之前，社署採取由下而上及循序漸進的方式，推行試驗計劃以驗證綜合家庭服務中心模式的成效。此外，社署亦委託港大顧問團於 2002 年 4 月至 2004 年 3 月進行為期兩年的「綜合家庭服務中心試驗計劃評估研究」。港大於 2004 年 10 月提交的一份名為《未來路向 — 成立綜合家庭服務中心》的報告中指出，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中不斷轉變的社會需要。² 有鑒於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、立法會福利事務委員會及福利界後，社署在 2004 至 05 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。

1.3 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 間則分別由九間非政府機構營辦。為鞏固家庭並滿足社區內個人及家庭的各式各樣需要，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份，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。

1.4 綜合家庭服務中心的成立，是香港家庭服務發展邁向新里程的標誌。由於推行綜合家庭服務中心的模式涉及相當大的轉變，包括要採用新的服務模式、要改變思維模式、汲取知識和學習技巧、以及掌握與地區團體及人士建立網絡和協作的的能力，管理層及前線人員均經過一段適應期，以應付大規模的服務重整過程。

¹ 香港大學社會工作及社會行政學系顧問團。《香港家庭服務檢討顧問報告：迎接挑戰、強化家庭》（香港：社會福利署，2001 年 6 月）。

² 香港大學社會工作及社會行政學系顧問團。《綜合家庭服務中心試驗計劃評估研究報告：未來路向 — 成立綜合家庭服務中心》（香港：社會福利署，2004 年 10 月）。

1.5 為提供一個平台以解決常見的運作問題，有關方面於 2004 年 5 月成立了推行綜合家庭服務中心專責小組。³ 雖然重整服務的工作並不影響成本開支，但社署分別在 2005/06、2006/07、2007/08 及 2008/09 年度向綜合家庭服務中心投入額外的經常性資源，藉此加強人手及臨床／督導支援，和支付額外的支出。這些額外的支出包括：提供延長開放時間服務、加強與區內其他持份者的協作、舉辦更多預防性和支援性的小組及活動，和管理較大場所等。儘管如此，服務仍有其他問題值得關注，例如繁重的工作量、個案性質日趨複雜、公眾人士對綜合家庭服務中心的角色及功能的期望有所提高、人手不足、員工流動及加強督導支援的需要等。其他綜合家庭服務中心共同關注事項的例子還有：提供延長開放時間服務的需要，與政府部門及其他地區服務的協作及配合、以及綜合家庭服務中心提供服務的優次等。

1.6 由於重整服務的工作已完成了三年多，並且大部份的綜合家庭服務中心現已／或將會享有較大及較適合的場地，並在過去數年獲得額外的經常性資源，社署及福利界均認為現在是檢討綜合家庭服務中心服務模式實施情況的適當時機，特別是了解現行的服務模式能否達到預期的服務目標及其服務成效，並研究可行的改善方法，令服務模式更臻完善。

檢討範圍與宗旨

1.7 社署於 2008 年 10 月委託港大顧問團（附件一）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，檢討涵蓋由社署和非政府機構營辦的全部 61 間綜合家庭服務中心（附件二）。

1.8 本檢討主要目的是：

- 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) 探討綜合家庭服務中心為特定目標組群（例如單親家長、新來港定居人士、少數族裔等）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；

³ 推行綜合家庭服務中心專責小組由社署總社會工作主任召集組成，成員包括來自 11 個地區福利辦事處的代表、所有營辦綜合家庭服務中心的九間非政府機構、營辦綜合服務中心的兩間非政府機構以及香港社會服務聯會。

- 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準；以及
- e) 提出如何持續改善服務的建議。

1.9 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，以及審視和接受由港大顧問團提交的檢討報告。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[社聯]）的代表，以及一名社區獨立人士（附件三）。此外還成立了一個工作小組，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（附件四）。

1.10 本報告闡述了綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討的結果與分析，列出影響實施此服務模式的主要事項，並提出進一步改善的建議。至於從推行此服務模式所累積的實踐方法及實例，則另載於顧問團編製及編輯的《實踐智慧彙編》。⁴

章節概要

1.11 本報告第一章主要羅列了檢討的背景資料、範圍及目的。第二章描述相關評估方法。第三章與第四章詳列此次檢討所收集的資料。第三章前部份介紹綜合家庭服務中心的背景資料，其後內容則彙報檢討期間綜合家庭服務中心服務模式的實施情況。第四章分別列出有助與妨礙此服務模式有效實施的各種因素。因文中資料乃通過不同管道收集而得（包括中心報告、地區聚焦小組及個案研究），為避免重複，該等資料將以摘要方式列出。第五章為使用者調查的資料與分析。第六章則根據綜合家庭服務中心的服務統計數據來分析其服務量及服務成效。第七章介紹檢討的主要調查結果，而第八章則列出將來改善綜合家庭服務中心服務的主要建議。於本報告前部份的摘要是一份簡潔而完整的總結，列出了檢討的背景、目的、主要調查結果及建議。其他有關檢討的細節，如各個支援檢討的委員會的委員名單、檢討工具、使用者調查詳細報告等，均詳列於附件中。

⁴ 香港大學社會工作及社會行政學系顧問團(編輯)。《實踐智慧彙編》(香港：社會福利署，2009年12月)。

第二章

評估方法

簡介

2.1 本評估研究的主要目的是針對問責的要求 — 找出綜合家庭服務中心的成效及達到服務目標的方法。換言之，本研究旨在了解綜合家庭服務中心服務模式是否有效，及其有效的程度。另一個重點，是本研究亦是一項形成式的評估，著重了解評估項目的演變／發展，期望為香港綜合家庭服務中心服務日後的發展與改善，提供參考。具體而言，本研究將致力識別綜合家庭服務中心服務模式的強項、收集員工從推行此服務模式的經驗累積所得的實踐智慧、尋找有助／妨礙綜合家庭服務中心有效提供服務的因素、探討如何在綜合服務模式中發展專門化服務，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。

2.2 社署與非政府機構在全港共營辦 61 間綜合家庭服務中心，每間中心的服務地域範圍均經過明確劃分。綜合家庭服務中心由三個主要部份組成，包括家庭資源組、家庭支援組與家庭輔導組。綜合家庭服務中心的服務相當複雜並且全面，包含預防、支援與補救功能；其服務模式亦強調以下取向：⁵

- a) 以強項作導向：強化以個人、家庭或社區本身的長處、能力和有利條件的介入；
- b) 改善社區狀況：介入時會考慮需否改善影響兒童和家庭健康成長的環境與社區情況；
- c) 主動力由下而上：服務計劃應具靈活彈性，以提倡創新的方式去處理地區需要；
- d) 周全的服務：通過伙伴合作和服務整合，盡量由一個服務機構或者是一個服務項目解決複雜和多面性的家庭問題，避免服務只限於個別範疇及流於零散；及
- e) 強化非正式服務：確認自然的社交網絡、義工、互助小組的社會資本對提供家庭支援的重要性。

⁵ 香港大學社會工作及社會行政學系顧問團。《綜合家庭服務中心試驗計劃評估研究報告：未來路向 — 成立綜合家庭服務中心》（香港：社會福利署，2004 年 10 月）5-6 頁。

2.3 綜合家庭服務中心仍處於發展階段，尚未有一套已被明確界定的果效目標與介入程式，因此未能運用對照實驗研究方式來進行成效評估。⁶ 考慮到綜合家庭服務中心的複雜性、社會工作介入措施的多元化、與家庭服務使用者的多樣性，本評估亦不宜使用具控制對照小組研究的實驗模式。⁷ 因此本研究採用務實的形成式評估方法，強調評估要以實效和解決問題為本。顧問團的角色在於促進計劃各持份者之間的對話和了解，務求對計劃的價值和成效達成共識，並促使各持份者在發揮其個別功能時，能採納內部計劃檢討，以及廣開言路來尋求改進等概念。⁸

2.4 本檢討於 2008 年 10 月至 2009 年 10 月分兩個主要階段進行。第一階段從 2008 年 10 月至 2009 年 2 月止，重點在於了解綜合家庭服務中心現有服務的提供情況，如服務結構和運作情況、服務使用者概況、服務成效等。第二階段從 2009 年 3 月至 10 月止，主要是在現有資料的基礎上評價綜合家庭服務中心服務模式的成效，識別實施過程中所得的實踐智慧，以及構思改進服務的建議。

2.5 本研究以多元評估取向為基礎，採用了兼具量性和質性的研究方法。研究涉及 2005 年 4 月至 2009 年 10 月期間來自不同的來源和持份者的資料，詳列如下：

- a) 61 間綜合家庭服務中心提交的中心報告；
- b) 服務量和服務成效的統計數字；
- c) 來自 11 個社署分區中所選定的綜合家庭服務中心的主要持份者地區聚焦小組；
- d) 個案研究；
- e) 使用者調查；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。⁹

⁶ 綜合家庭服務中心在設計、重點、員工編製及服務結構上不盡相同，並無一定的運作模式。因此，利用嚴格的實驗設計，成立控制小組來比較介入前後的成效並不可行。研究顧問也是綜合家庭服務中心的伙伴，無法做到完全獨立和抽離。

⁷ A. Lightburn, "Family services centres: lessons from national and local evaluations," in A. Maluccio, C. Canali and T. Vecchiato (eds.). *Assessing Outcomes in Child and Family Services – Comparative Design and Policy Issues* (New York: Aldine de Gruyter, 2002), pp. 53-173; H. Weiss and R. Harpen, *Community-based Family Support and Education Programmes: Something Old or Something New* (New York: National Centre for Children in Poverty, 1990); H. Weiss and F. Jacobs, (eds.). *Evaluating Family Programmes* (Hawthorne, New York: Aldine de Gruyter, 1988); A. Maluccio, C. Canali and T. Vecchiato (eds.). *Assessing Outcomes in Child and Family Services –Comparative Design and Policy Issues* (New York: Aldine de Gruyter, 2002), pp. 153-173; T. Vecchiato, A. Maluccio and C. Canali (eds.). *Evaluation in Child and Family Services – Comparative Client and Programme Perspectives* (New York: Aldine de Gruyter, 2002); I Katz and Pinkerton, J. (eds.). *Evaluating Family Support – Thinking Internationally, Thinking Critically* (Chichester: John Wiley and Sons, 2003).

⁸ Schalock, R., *Outcome-based Evaluation* (New York: Kluwer Academic, 2001), p.15。

⁹ 如第一章中所述，有關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的方法和詳情載於《實踐智慧彙編》。請參閱註腳 4。

基本工作

2.6 為籌備本研究，顧問團進行了有關家庭服務的海外文獻閱覽工作，並特別參考了關於香港綜合家庭服務中心的研究資料。¹⁰ 顧問團還走訪了六間綜合家庭服務中心（四間由社署營辦而兩間由非政府機構營辦），並會見了每間中心的督導人員和來自家庭資源組、家庭支援組及家庭輔導組的前線人員，以掌握服務情況，包括中心運作、地區需要、服務提供、工作方法和策略，以及員工的關注（附件五）。此外，顧問團還主持了若干會議和簡介會，會見了綜合家庭服務中心的專業人員和主要持份者，包括綜合家庭服務中心的營辦者、來自社署的社會工作專業人員代表和支援人員代表，以了解其對綜合家庭服務中心服務模式的各種問題和關注的看法，以及對本研究的期望（附件六）。

中心報告

2.7 為精準地收集有關各綜合家庭服務中心如何在服務模式的基本方向下落實指導原則的資料，所有綜合家庭服務中心須按照由顧問團設計的大綱（附件7）遞交一份中心報告。該報告的內容包括中心的簡要歷史和背景、地區需要的描述、服務優次及服務使用者的需要和問題、服務模式運作的檢討、有助／妨礙綜合家庭服務中心服務模式有效實施的因素及應對策略、以及對服務未來發展／改善的建議。

服務統計

2.8 社署需要提交透過統計資料系統所收集的數據，以及有關綜合家庭服務中心服務表現的統計數據，其中包括涉及綜合家庭服務中心《津貼及服務協議》所規定的服務標準的服務量及服務成效的統計數據。《津貼及服務協議》總共有七項列明附帶指標的服務量標準。¹¹ 鑒於不同綜合家庭服務中心所服務的地區人口及人手資源有所差異，不同中心需要達成的服務量標準亦各不相同。

2.9 此外，綜合家庭服務中心的《津貼及服務協議》亦包含以下四項服務成效指標：

- a) 使用者滿意程度；
- b) 解決問題能力的提升；

¹⁰ 香港社會服務聯會家庭及社區服務。《A Report on the Complied SIS and Manpower Profile of NGOs-IFSCs 2005-2008》（香港：社聯，2008年10月）。香港政府華員會社會工作主任職系分會與香港政府華員會社會工作助理分會，《社會福利署綜合家庭服務中心服務檢討問卷調查報告2007 報告撮要（二零零七年五月）》。遊達裕與朱志強，《綜合家庭服務中心檢討—前線同工的觀點》（香港：香港理工大學應用社會科學系，2009）。

¹¹ 社會福利署。《綜合家庭服務中心津貼及服務協議》（香港：社會福利署，2006年10月）。

- c) 社會支援網絡的改善；及
- d) 使用者認為主要問題的改善。

在服務結束後，服務使用者會被邀請使用自填問卷方式，就其對問題改善的程度及所獲服務的成效等指標，表達個人意見。統計資料系統在 2005 年 4 月至 2009 年 3 月期間所收集的統計報告／數據，亦已交與顧問團作分析。

地區聚焦小組

2.10 在所有 11 個社署分區中安排地區聚焦小組，以收集決策者／管理人員、督導人員／前線社會工作者(社工)以及地區持份者等三類組群，對綜合家庭服務中心服務模式實施情況的看法。具體而言，地區聚焦小組旨在收集有關綜合家庭服務中心如何有效落實四項指導原則及於各區提供服務給特定目標組群的意見。此外，地區聚焦小組亦會探討有關進一步改善綜合家庭服務中心服務的建議。

2.11 顧問團成員在各社署分區分別主持兩個聚焦小組，其中一個小組的目標人士為社會工作專業人士，包括決策者／管理人員及綜合家庭服務中心的督導人員及前線社工。參加者包括社署及非政府機構綜合家庭服務中心營辦者及各分區每間綜合家庭服務中心的兩名代表（即一位中心主任或督導人員及一位前線社工）。而另一個地區聚焦小組的目標人士則是地區的持份者，他們包括家庭及兒童福利服務地區協調委員會委員、地區福利協調機制成員及其他各區福利專員認為合適的人士，包括衛生署、房屋署及醫院管理局的代表。

2.12 顧問團草擬了兩套地區聚焦小組討論指引，並於 2009 年 3 月在一個社署分區內向目標參加者嘗試使用，共有五名社會工作專業人員及九名地區持份者參與該測試。顧問團在收集參加者的意見和評語後，把討論指引修改並定稿（附件 8a 及 8b）。

2.13 各地區福利專員與其相關地區的社署及非政府機構綜合家庭服務中心緊密合作，定出參加者的名單並組成地區聚焦小組，向目標參加者寄送邀請函件，並解釋是次檢討研究的目標。

2.14 為協助參加者做好參與地區聚焦小組的準備，他們於會議前獲傳閱討論指引。此外，地區福利專員亦事先向顧問提交有關地區概況及特色的補充及／或更新資料。

2.15 從 2009 年 5 月 6 日至 26 日，有 23 個地區聚焦小組在全港不同地方進行，其中 11 個由 144 名社會工作專業人員組成，12 個由 171 名地區持份者組成

(附件 8c 及 8d)。在參與者的同意下，所有聚焦小組的會議均被錄音並轉為文字以便分析，並保證有關資料會被絕對保密。¹²

個案研究

2.16 個案研究旨在深入了解綜合家庭服務中心在按照服務方向和指導原則下，實際的運作情況及實施成效。

2.17 2009 年 1 月底，各綜合家庭服務中心營辦者被邀請根據多項標準及／或因素(如是否能夠提供綜合家庭服務中心服務模式實施情況的豐富資料、服務人口數目、地區需要、特色及複雜程度、所服務的優先目標組群、中心的位置及場地、員工編制等)，識別並推薦一間或多間中心參與個案研究。共有 22 間綜合家庭服務中心獲得推薦(社署及非政府機構各佔一半)，以供督導委員會甄選。最後，共有 11 間來自社署 11 個不同分區的中心(六間社署及五間非政府機構的中心)被選定。每間被選定的中心則獲派一名顧問進行個案研究。

2.18 顧問們首先細讀獲派的綜合家庭服務中心所提交的中心報告及輔助資料，如使用者統計資料(如有)、服務種類、中心的操作手冊、業務／年度計劃及檢討／評估報告，以及 2008 年的宣傳／推廣資料，然後再走訪個別中心觀察實際環境及設備，並會晤主管人員以了解中心的運作情況。在可行的情況下，亦會在訪問過程中對一些活動進行觀察。此外，亦有一間中心安排職員為顧問作社區探訪的導遊，以增強顧問對地區概況及特色的了解。

個案研究聚焦小組

2.19 個案研究聚焦小組由顧問們主持，成員包括由每間被選定的綜合家庭服務中心所提名的三類人士，分別為前線社工及支援人員、主要持份者、以及來自家庭資源組、家庭支援組及家庭輔導組的服務使用者。

2.20 顧問團草擬了三套聚焦小組討論指引，並於 2009 年 3 月在一間社署綜合家庭服務中心向目標參加者嘗試使用，共有八名中心員工、七名地區持份者及八名服務使用者參與測試。顧問團根據參加者的意見和評語，修訂討論指引並定稿(附件 9a 至 9c)。

2.21 入選的綜合家庭服務中心的中心主任或督導人員，將顧問團草擬的邀請函件發給目標參加者。為幫助參加者做好參與聚焦小組會議的準備，顧問建議中心主任或督導人員事先與中心員工分享中心報告的內容並向他們傳閱討論指引；又在會議前或即席向持份者及服務使用者傳閱討論指引及有關研究的簡要備

¹² 透過分析聚焦小組謄寫紀錄的內容，顧問團以組合數據的方式歸納出主要的主題和建議。

註。在參加者的同意下，所有聚焦小組的會議均被錄音，並保證有關資料會被絕對保密。

2.22 從 2009 年 4 月 17 日至 5 月 21 日，有 35 個個案研究聚焦小組在全港不同地方進行，其中 11 個由 120 名社工及支援人員組成、11 個由 120 名地區持份者組成以及 13 個由 114 名服務使用者組成（附件 9d 至 9f）。

個案檢討

2.23 為探討同一中心內各組別的相互配合，顧問們亦就每間被選定的綜合家庭服務中心所推薦的兩至三個個案，進行深入研究。根據甄選準則，這些個案的服務使用者應曾使用家庭輔導組的輔導服務，以及家庭支援組及／或家庭資源組所提供的服務。每間綜合家庭服務中心均需推薦兩個已在 2008 年 10 月 1 日至 2009 年 3 月期間完成的個案（一個有關兒童及另一個有關家庭的個案）。而社署綜合家庭服務中心則需另外再推薦一個仍在處理中的法定個案。¹³

2.24 顧問們共檢討了 30 個個案，其中有 28 個合乎甄選準則。¹⁴ 這些個案包括九個兒童個案、兩個兒童及家庭個案、11 個家庭個案及六個法定個案（即三個受社會福利署署長監護的兒童個案及三個保護令個案）。有關兒童及家庭的個案涵蓋相當廣泛的家庭問題，如兒童照顧及行為問題、管教子女問題、家庭及夫妻關係問題、貧困家庭的房屋及經濟需要，以及由於家庭成員猝死而引發的可預見和非預見的危機、未婚懷孕、離婚及單親家庭問題等。

2.25 為保護服務使用者的私隱，被選定的中心需在檢視個案前獲取相關使用者的同意。此外，中心需從所選取個案的檔案中，移走所有的附件，並複印個案記錄，包括檔案中的社會背景、結束／轉介摘要及其他相關文件，如首頁資料概覽等，給顧問們進行個案檢視的工作。所有服務使用者、主要相關人士及其他可識別該個案人士的資料，均先從複印本中被刪除才交給顧問們在中心內閱覽。換言之，任何檔案均不會被帶離中心，顧問團亦僅會保存服務使用者同意表格的副本，以留作記錄。

2.26 顧問在檢視檔案後，會與負責社工會晤，並特別就內部及對外配合／轉介，以及綜合家庭服務中心服務模式實施情況的整體成效，進行更深入的討論。

¹³ 法定個案包括受社會福利署署長監護的兒童個案、保護令個案及感化個案等。

¹⁴ 兩個所選個案未能合乎甄選準則而隨後被相關中心予以替換。

使用者調查

2.27 政策二十一有限公司 (Policy 21 Limited) 進行了一項使用者調查，以收集綜合家庭服務中心的服務使用者對中心指導原則的意見，並評估他們對綜合家庭服務中心服務的滿意程度，和對服務成效的看法。¹⁵

目標人士

2.28 調查的目標人士涵蓋曾使用過被選定綜合家庭服務中心服務的人士。為盡量減低調查對象的記憶誤差，調查僅收納較近期的使用者。基於實際的考慮，就使用綜合家庭服務中心服務的使用者的數量及服務類別，選取了三至 12 個月的參考期限，作為界定近期使用者的標準。

抽樣設計

2.29 調查選用了多階段分層抽樣設計，以在符合成本效益的情況下，從被抽選的綜合家庭服務中心再抽選服務使用者。第一階段是選取綜合家庭服務中心的代表性樣本。首先把所有的綜合家庭服務中心按 11 個社署分區和營辦機構類別（社署或非政府機構）分層，再在每一地區隨機抽樣選出兩間社署綜合家庭服務中心及一間非政府機構綜合家庭服務中心。

2.30 第二階段是在每間被抽選的綜合家庭服務中心內，以分層隨機抽樣的方式從家庭資源組、家庭支援組及家庭輔導組使用者名單中選出服務使用者。如 2.28 段所述，第二階段的抽樣備選範圍僅收納近期的使用者，方便服務使用者回答訪問中的提問，並減少記憶誤差。選取抽樣對象時，參考的期限通常為在抽樣前三個月接受服務的使用者。但為保證有足夠的使用者參與抽樣選擇，對於有較少使用者的綜合家庭服務中心或服務組別來說，參考期限可放寬至六個月或 12 個月。總括而言，調查的抽樣名單包括了以下的服務使用者：

- a) 於 2008 年 10 月至 12 月的三個月期間內已結束的深入輔導個案¹⁶，及於 2008 年 1 月至 12 月的十二個月期間內，在家庭輔導組備存的已完成的治療小組的成員記錄；
- b) 對於擁有 13 名專業工作人員的綜合家庭服務中心而言，於 2008 年 1 月至 12 月的十二個月期間內已結束的深入輔導個案；

¹⁵ 本研究的使用者調查由顧問團外判予政策二十一有限公司，該公司乃一間專門從事大型調查的獨立研究公司。

¹⁶ 指已結束的個案或已轉介給其他綜合家庭服務中心的個案。

- c) 對於社署綜合家庭服務中心而言，所有仍在處理中的法定個案¹⁷或需要由社會福利署署長法團戶口管理的個案，以及於 2008 年 7 月至 12 月的六個月期間內涉及上述性質的已結束個案；
- d) 於 2008 年 10 月至 12 月的三個月期間內由家庭支援組備存的已結束的短期輔導或支援個案工作的個案，及各類已完成的小組的成員¹⁸記錄及活動¹⁹參加者記錄；及
- e) 於 2008 年 10 月至 12 月的三個月期間內由家庭資源組備存的已完成的查詢記錄²⁰及活動參加者記錄（如有），以及由家庭資源組備存的活躍義工及活躍會員記錄（如有）。

2.31 深入輔導個案、短期輔導或支援個案工作的個案抽樣名單包括以下類別的服務使用者：

- a) 10 至 18 歲以下的年輕人，且已獲得其父母／監護人的書面同意；
- b) 經社工的專業判斷認定為家庭個案中的主要受助人；及
- c) 雙程通行證持有人、露宿者。

2.32 另一方面，深入輔導個案、短期輔導或支援個案工作的個案抽樣名單不包括以下類別的服務使用者：

- a) 10 歲以下的年輕人，或無父母或監護人聯絡資料的 10 至 18 歲以下的年輕人；
- b) 無法聯絡到的人士，如在個案結束後失去聯絡資料、死亡、長期住院、在監獄服刑及長期在香港以外居住的人士；
- c) 無法與調查員溝通的人士，包括老人癡呆症患者、領取綜合社會保障援助（綜援）金人士的受委人或社會福利署署長法團戶口個案中因心智不健全而無法作出陳述的案主、精神上無行為能力人士，智障人士，及被社工評估為患有嚴重精神或情緒問題的人士；
- d) 於數據收集時在同一中心重開的結束個案；及
- e) 其他個案，如家庭照護者、尋求庇護者或酷刑聲請人。

¹⁷ 法定個案包括受社會福利署署長監護的兒童個案、保護令個案及感化個案等。

¹⁸ 其中包括支援／教育／發展小組及互助小組。

¹⁹ 其中包括教育／發展活動。

²⁰ 就查詢個案而言，僅包括從綜合家庭服務中心服務受惠以解決問題或被充權的人士。換言之，轉介者及提供消息人士將不被包括其中。亦不包括在資料收集期間，隨後從同一間中心接受輔導／個案服務的查詢個案。此外，所有入選標準及被排除標準（除(d)外）均適用於查詢個案（請參閱下文第2.31及2.32段）。

抽樣選擇流程

2.33 為方便樣本抽選，被選定的綜合家庭服務中心的主任或督導人員需向政策二十一有限公司提供上述使用者名單，但只包含各個案、小組、活動使用者的記錄編號。在提交名單之前，中心工作人員須查核並刪除在家庭輔導組、家庭支援組及家庭資源組名單中重複出現的服務使用者。

2.34 遵照《個人資料（私隱）條例》指引，在調查中被抽選的服務使用者的個人資料，只在獲得他們同意後，才由被抽選的綜合家庭服務中心交至政策二十一有限公司。換言之，調查的目標人士僅包括同意為訪問的目的而將個人資料交至政策二十一有限公司的近期使用者。

2.35 樣本抽選工作按系統抽樣方法進行。根據從綜合家庭服務中心各組選取樣本的數量及相關組別的使用者人數，釐定分部抽樣的安排。在每間被抽選的綜合家庭服務中心的家庭輔導組、家庭資源組及家庭支援組內各有 25 名使用者被隨機選出。有鑒於使用者有可能拒絕參與調查，因此需採用超量抽樣法。

2.36 經樣本抽選後，載有入選人士記錄編號的名單被交至入選的綜合家庭服務中心，以便與有關使用者進行跟進工作。中心的主任或督導人員會向入選人士發出邀請函件，簡要說明研究的目的並邀請他們或其父母或監護人同意他們參與調查。在獲得同意後，負責的社工會與目標受訪人士商訂訪問的安排，包括日期、時間及訪問地點。²¹

試點研究

2.37 顧問團為收集資料，設計了一份中文調查問卷，在與使用者的面對面訪問中使用。為測試問卷擬稿的成效和操作流程，顧問團於 2009 年 2 月在兩間綜合家庭服務中心（包括一間社署中心和一間非政府機構中心）對三個組別的服務使用者開展試點研究。在 13 名被抽中的使用者中，有 11 名採樣成功。顧問團根據受訪者的意見，對問卷終稿作出些微修改，並將問卷譯成英文（附件 10a 及 10b）。有鑒於試點研究中採用的實地調查安排頗為有效，因此亦於主要調查中沿用該安排。

採樣及調查結果

2.38 調查在 2009 年 3 月至 10 月期間進行。在 1,948 個合資格參與調查的抽樣個案中，其中 1,502 名採樣成功，回應率為 77.1%。其中，1,007 名受訪者來自

²¹ 當使用者已搬至其他地區，中心主任或督導人員可能需要與其他綜合家庭服務中心協商，以安排服務使用者在該等較方便他們的中心接受訪問。

社署綜合家庭服務中心，495 名受訪者來自非政府機構綜合家庭服務中心（表 2.1）。地區回應率見於表 2.2。

表 2.1 按營辦機構類別劃分的受訪者人數

綜合家庭服務中心 營辦機構類別	家庭資源組	家庭支援組	家庭輔導組	總數
社署	356	366	285	1,007
非政府機構	154	174	167	495
合計	510	540	452	1,502

表 2.2 按地區劃分的使用者調查回應率

社署分區	合資格的 受訪者人數	成功完成 訪問人數	回應率
中西南及離島區	161	111	68.9%
東區及灣仔區	191	135	70.7%
觀塘區	173	149	86.1%
黃大仙及西貢區	186	142	76.3%
九龍城及油尖旺區	179	142	79.3%
深水埗區	178	139	78.1%
沙田區	184	141	76.6%
大埔及北區	173	130	75.1%
元朗區	172	135	78.5%
荃灣及葵青區	174	138	79.3%
屯門區	177	140	79.1%
合計	1,948	1,502	77.1%

網頁及其他

2.39 為促進與持份者的交流與分享，顧問團於 2009 年 2 月為是次檢討製作了一個網頁，讓綜合家庭服務中心的決策者或管理人員、社工及支援人員、服務使用者以及地區的持份者透過該網頁向顧問團提出他們的觀點和意見。在 2009 年 2 月至 10 月期間，顧問團通過該網頁共收到五個訊息；另外亦收到四個電郵及電話發送的訊息，以及一些信件。顧問團將收集到的所有觀點與本研究中收集的其他數據合併，進行分析研究。

2.40 為方便與持份者交流，社署亦在其網頁上設立了一個專門網站，以分享是次檢討的進展和其他資料，如督導委員會及工作小組所探討的問題。

第三章

綜合家庭服務中心服務模式實施情況 — 來自中心報告、個案研究及地區聚焦小組的觀察

簡介

3.1 如上一章所述，所有綜合家庭服務中心均須提交中心報告，內容包括中心背景資料、組織架構及中心如何根據服務方向與指導原則，推行綜合家庭服務中心服務模式。在研究並整合中心報告後，顧問團在被選定的綜合家庭服務中心，透過與中心員工、服務使用者及地區持份者的進一步討論，進行個案研究，並且在 11 個社署分區舉行以專業社工與主要持份者為對象的地區聚焦小組，探討中心如何在地區層面推行服務模式。為避免重複，本章以摘要方式臚列顧問團對綜合家庭服務中心服務模式實施情況的觀察。下一章將探究有助及妨礙綜合家庭服務中心有效推行服務模式的因素。

綜合家庭服務中心的背景

服務歷史及範圍

3.2 所有綜合家庭服務中心，都是透過滙集了以往家庭服務中心／輔導單位與其他相關家庭服務的資源而組成；這些資源包括家庭生活教育組、家庭支援及資源中心、家庭支援網絡隊，及新來港人士中心。在某些機構中，其他非家庭服務的資源，如該機構的社區中心和青少年中心，也被納入 2005/06 年度的重整過程中。近三分之一的現有綜合家庭服務中心的前身，曾參與綜合家庭服務中心試驗計劃評估研究。

3.3 現時共成立了 61 間綜合家庭服務中心，其中 40 間由社署營辦，21 間分別由九間非政府機構營辦。有較多的非政府機構中心位於香港島、九龍東與九龍西。相比之下，社署中心較多位於新界東與新界西。

3.4 按綜合家庭服務中心的服務模式，理論上每間中心由三個部份組成，即家庭資源組、家庭支援組和家庭輔導組。但在實際運作時，區別未必這樣清晰，不同中心的服務組合亦會存在差異。綜合家庭服務中心為個人及家庭提供一系列的預防、支援和補救服務。自從新服務模式推行以來，社署與非政府機構家庭服務中心傳統上處理性質不同個案的差異正在縮減。現今雙方均可提供深入／短期輔導與支援個案的服務。此外，中心還在工作日的晚上與週六提供固定延長開放時間服務。多數綜合家庭服務中心（45 間中心或 74%）每週開放 14 節，而職員數目較少的中心則每週開放 13 節。

3.5 每間綜合家庭服務中心均有明確劃分的服務地域範圍，涵蓋全港 11 個社署分區。值得注意的，是即使在同一個服務地區內，由於不同的社會經濟狀況、年齡分佈及其他人口特色，也會出現地區間有不同的需求與問題，例如，有些地區有較多低下階層與貧困家庭，而另一些則有較多中產家庭。並且，社會指標也反映了地區間的差異，若干地區有較多長者人口，而其他地區則有較多由青年夫婦與兒童組成的核心家庭。若干地區的貧困問題較為嚴重，而其他地區則有較多的家庭暴力或藥物濫用事件。通常，每間中心服務的人口約為 10 萬至 15 萬，但有些中心的服務地域與人口則較廣較多，如社署慈雲山綜合家庭服務中心所服務的人口約達 22 萬。

3.6 原則上，綜合家庭服務中心的服務對象應為需要綜合家庭服務中心服務而又住於相應服務地域範圍內的人士。一般而言，除了社署綜合家庭服務中心必須負責處理法定個案之外，社署或非政府機構綜合家庭服務中心所提供的服務基本上沒有分別。社署中心亦會在處理房屋援助個案，包括體恤安置個案與其他房屋援助個案時，向非政府機構中心提供後勤支援，以及處理一些較適宜由社署處理的個案，即使有關個案位於非政府機構中心的服務地域範圍內（附件十一）。因此，目前有 19 間社署綜合家庭服務中心要負責為 21 間非政府機構綜合家庭服務中心提供上述後勤支援，其中兩間社署中心更分別需要在其相應地域範圍內，支援兩間非政府機構中心。

位置與場所

3.7 截至 2009 年 3 月 31 日，差不多所有綜合家庭服務中心（57 間中心或 93.4%）均座落在各自的服務地域範圍內。同時，57 間中心或 93.4%各有一個服務場地，而其他四間則另有一個附加場地。²² 96%以上的中心位於公共屋邨（34.4%）、政府合署（18%）、社區中心（18%）、綜合社會服務大樓（13.1%），以及商業或住宅用途的建築物（13.1%）。其餘則位於政府物業，另有一間位於「居者有其屋計劃」的場所。此外，四個附加場地位於公共屋邨和一個社區中心。

3.8 截至 2009 年 3 月 31 日，根據社署提供的資料，略過半數的綜合家庭服務中心（34 間中心或 55.7%）的現有面積已達到應享面積的 90%或以上。此外，13 間的現有面積達到應享面積的 80%至 89%之間，六間為 70%至 79%之間。其餘八間的現有面積則在應享面積的 70%以下。

²² 位於同一建築物內的不同樓層或不同單位的綜合家庭服務中心，會被算作一個服務場地。

表 3.1 綜合家庭服務中心的現有面積（截至 2009 年 3 月）

面積情況	社署綜合 家庭服務中心	非政府機構綜合 家庭服務中心	合計
達到至少 90% 的應享水平	27	7	34
達到 80% - 89% 的應享水平	5	8	13
達到 70% - 79% 的應享水平	3	3	6
達到 70%以下 的應享水平	5	3	8
合計	40	21	61

3.9 根據中心報告，平均來說，綜合家庭服務中心搬進現有場所或主要服務場地已達 50.4 個月，其中六間則不超過 12 個月。

人力分配

3.10 在 2005/06 至 2008/09 年度期間，以人手編制而言，綜合家庭服務中心的註冊社工及督導職位都有所增加。註冊社工職位從 2005 年 3 月的 896 個增至 2008/09 年度的 1,010 個，增幅約 13%，其中包括以新增經常性資源額外開設的 102 個註冊社工職位、從社署內部資源調配的 10 名註冊社工以及從非政府機構內部調配的兩名註冊社工。為加強綜合家庭服務中心的臨床和督導支援，督導職位的數目亦從 2005 年 3 月的 62 個，增至 2008/09 年度的 91 個，增幅約 47%。

3.11 根據由個別中心向統計資料系統所呈報的資料，社署綜合家庭服務中心於 2009 年 3 月時的註冊社工和督導人員的人數，分別為 692 名和 63.5 名。由非政府機構綜合家庭服務中心所呈交的中心報告的數據則顯示，其註冊社工和督導人員的人數分別為 314.5 名和 31.2 名。個別中心的註冊社工數目由 13 至 30 名不等，督導人員則由一至三名不等。

人手調配模式

3.12 多數綜合家庭服務中心（54 間中心或 88.5%）（其中包括全部社署中心）在員工調配中採取「混合模式」。在這些中心，所有專業人員會按服務規劃被靈活調配在一個或以上的服務組別中，提供個案或輔導服務、小組工作、活動及網絡服務。由三間非政府機構所營辦的七間綜合家庭服務中心則採取「專責模式」，

將相當大比例的专业人員安排專注處理某一個服務組別的工作。

地區概況與服務對象

3.13 根據中心報告和由專業社工組成的聚焦小組的資料顯示，大多數綜合家庭服務中心一直利用人口普查資料進行有系統的社區分析和評估其服務使用者的需要，以便制定服務計劃、選定優先目標組群及服務策略。一如所料，由於不同社區的地區特色、家庭需要及問題各異，綜合家庭服務中心的工作亦不盡相同。總體而言，現時綜合家庭服務中心的服務組群範圍廣泛，包括貧困家庭、新來港定居人士、單親家長、家庭暴力或家庭衝突受害者、有精神健康問題的家庭、女性或母親、男性或父親、少數族裔人士等。在 2008/09 年度，綜合家庭服務中心選定貧困家庭、新來港定居人士及單親家長為三個主要目標組群。換言之，中心主要服務區內社會經濟地位較低的弱勢和有需要的家庭。

表 3.2 綜合家庭服務中心於 2008/09 年度選定的主要目標組群

主要目標組群	社署綜合 家庭服務中心	非政府機構綜合 家庭服務中心	合計
貧困家庭	35	12	47
新來港定居人士	25	17	42
單親家長	26	15	41
家庭暴力／家庭衝突的 受害者	15	4	19
有精神健康問題的兒童／ 成人／家庭	4	4	8
女性／母親	2	6	8
男性／父親	3	2	5
少數族裔人士	1	2	3
其他人士	9	1	10

3.14 綜合家庭服務中心經常處理的家庭問題與事件，包括情緒問題、家庭關係問題（如婚姻關係、跨境婚姻、親子關係、祖孫關係、姻親衝突）、兒童照顧及監管問題（如祖父母、單親家長）。其他例子還有家庭暴力（如虐兒、虐待配偶）、精神病、濫藥、長者問題（如獨居長者、虐待長者）、及對各種實質援助（包括食物、金錢及房屋）有極大需求的貧困家庭。近年來，可能受到香港經濟衰退影響，屬於後者的個案有所增加。此外，綜合家庭服務中心亦服務個人或非家庭個案，如露宿者。

3.15 地區概況、需要及問題並非一成不變，而是因時而異。隨著公共屋邨及舊式住宅樓宇的重新發展，綜合家庭服務中心所處理的有關搬遷及房屋需要的個案亦有所增加。同樣，新建公共屋邨及私人樓宇亦引起了各式各樣的服務需要。

服務方向

3.16 根據《津貼及服務協議》，綜合家庭服務中心服務模式旨在於「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的服務方向下，為特定服務地域範圍內的個人及家庭提供「全面、整全和『一站式』」的服務，以滿足他們各式各樣的需要」。大多數社工認同以「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」為家庭服務的方向。香港的傳統家庭服務中心一向注重「兒童為重」和「家庭為本」，而綜合家庭服務中心服務模式所強調的「社區為基礎」方向則屬新思維。預防和發展活動對鞏固家庭、預防家庭問題及慘劇、促進建立和諧的家庭和互相關懷的社會而言，至為重要。社工認識到需要與區內不同機構合作，以協助家庭履行他們的社會角色和功能，並透過及早識別有需要的個人及家庭，發展社會資本和舉辦社區活動以強化家庭單位。顧問團認為，大部份綜合家庭服務中心正致力實現此服務模式的基本方向。

3.17 基於多年的實踐經驗，一些社工在考慮到綜合家庭服務中心現有人力資源及繁重個案量的情況下，認為服務方向過於「理想」及難以實現。有些更認為難以實行「社區為基礎」的方向，因為需取決於個別社工採用以社區基礎為定位的意願和決心，以及地區持份者的共同承擔、目標和熱忱。社工亦對「社區為基礎」的方向有不同的演繹，如『社區建設』、『以社區解決問題』或『社區工作手法』（即網絡、外展及合作伙伴）等。一如所料，認同「社區為基礎」的方向及社區工作手法成效的社工會更熱心地向服務使用者提供外展服務，以及與地區持份者建立網絡、合作及伙伴關係。有部份社工在提供服務時，似乎未願接受和採納社區定位及其工作手法。

3.18 值得注意的，是有一些持份者和服務使用者誤解了綜合家庭服務中心在地區層面為個人及家庭提供多方面和「一站式」服務的角色。「一站式」服務意指綜合家庭服務中心可以提供服務資訊及將顧客轉介往較對應他們需要的服務，綜合家庭服務從來不是為直接處理所有福利需求而設立。這些誤解導致極高和不切實際的期望。綜合家庭服務中心「一站式」服務的性質，被曲解為「一站式」福利服務、社會服務、甚至公共服務。結果，綜合家庭服務中心往往承擔了大量原本屬於其他福利服務單位、社會服務機構及政府部門職責範疇內的額外工作。下一章將詳細討論這問題。

四項指導原則

方便使用

3.19 大多數綜合家庭服務中心座落於公共屋邨、社區中心、政府合署及綜合社會服務大樓，方便居住於相關服務地域範圍的公眾人士及服務使用者。附近設有公眾或社會服務及設施的中心，更會特別方便。由於許多中心在區內提供家庭服務已有多年，公眾及持份者通常已經非常熟悉其服務。此外，該等中心均位於其服務地域範圍，且許多位於中央位置，服務使用者可步行或乘坐各種公眾交通工具直達。

3.20 個案研究聚焦小組中的一些社工及服務使用者認為若干綜合家庭服務中心的現有服務地域範圍過廣。那些非座落在服務地域範圍或中央位置的中心，可能無法為居住在較遠的公共屋邨、私人樓宇、和位於新界及離島區鄉郊或村落的服務使用者提供服務。

3.21 完成了翻新及主要裝修工程後，大部份的綜合家庭服務中心都能夠為公眾及服務使用者提供一個溫暖、舒適、親切、家庭式又沒有標籤的環境。接待處及遇到角的設施及服務已得到改善。遇到角通常提供閱讀及視聽資料、報紙、自助資源、遊戲角或玩具庫、數碼站或電腦設備等。

3.22 透過在工作日晚上及週六提供固定的延長開放時間服務，綜合家庭服務中心更容易為服務使用者提供首次接見、輔導或個案服務、小組、活動及其他服務。在部份地域，透過綜合家庭服務中心之間的互相協調，所有工作日的晚上均會有中心提供延長開放時間服務，從而更方便地為有需要的使用者提供服務，而個案會於翌日轉介回有關的中心跟進。此外，社工會按使用者的需要靈活地與使用者安排個案或輔導服務的約見，或進行家庭探訪及外展工作。然而，一些社工及支援人員表示，由於各種原因如中心所在地點交通不便、宣傳不足等，在延長開放時間服務期間使用遇到及接見服務的人數不多。因此，他們認為現時提供延長開放時間服務的安排有時欠缺成本效益。

3.23 由於方便使用服務的情況已有所改善（尤其對在職成年人而言），大多數使用者及地區持份者均對綜合家庭服務中心的開放時間及延長時間服務表示滿意。儘管部份人士希望進一步增加延長服務時間，但他們均理解並接受綜合家庭服務中心所面對的人手限制。另有部份人士希望可以更加靈活地提供延長開放時間服務，例如，增加社工每週派駐離島區的節數、社工可在晚上根據預約提供服務及進行更多家庭探訪等。

3.24 自實施綜合家庭服務中心服務模式以來，綜合家庭服務中心已不斷在中

心場地及中心以外地方開展更多推廣及宣傳活動，以推廣綜合家庭服務中心的正面形象及向社區宣傳其服務。推廣及宣傳活動的形式多樣，其中包括擺放彩色街板、張貼海報及懸掛橫額、舉行「揭幕」活動、路演、流動展覽或櫃台，以及各種其他活動，以鼓勵公眾及服務使用者到訪中心及使用服務。其他方法還包括免費派發及郵寄服務小冊子，給公眾及服務使用者及地區持份者的定期通訊或刊物，以及善用地區報紙及設立網頁等。

3.25 同時，綜合家庭服務中心員工一直舉辦各種服務及活動，以擴展中心服務的覆蓋範圍。這包括在人口眾多的公共屋邨及私人樓宇進行家庭探訪、在學校或幼稚園、門診部、社署社會保障辦事處辦公室及互助委員會舉行宣傳活動等。

及早識別

3.26 大多數綜合家庭服務中心能夠與家庭資源組及家庭支援組的服務使用者接觸及聯繫，並透過已改善的遇到服務及設施，舉辦各種小組及活動，以及定期開展宣傳與推廣工作，實踐及早介入的原則。

3.27 在首次接見期間，社工會使用諮詢／接見及甄別表格，識別服務使用者的需要，並將其分流至中心內適當的服務組別接受服務。有部份服務中心會使用額外的評估工具，以評估各類個人及家庭問題，如自殺及抑鬱、家庭暴力及婚姻矛盾等的普遍性、嚴重程度及風險因素。

3.28 綜合家庭服務中心透過各種方式及早識別並主動向服務使用者進行外展工作，其中包括以下方式：

- a) 透過留心每天新聞發掘『不幸』或『創傷』的個案，並與警署、醫務人員、其他福利服務單位、公共屋邨物業經理或私人樓宇的管理公司密切合作，以採取跟進措施。例如，發生居民自殺事故後，向私人樓宇居民提供事後解說服務；
- b) 在社區的不同地點舉辦定期路演、流動展覽或諮詢櫃台，及預防或教育活動，以推廣綜合家庭服務中心的服務；及
- c) 在公共屋邨或人口密集的鄉村、學校的家長日、門診部、在母嬰健康院等候醫療諮詢的母親設立流動諮詢櫃台，或在社署社會保障辦事處的辦公室內設立服務站。

3.29 家庭支援計劃自 2006/07 年度推行以來，社工在義工的協助下，致力推行外展工作，以識別及鼓勵那些亟需援助但不願接受服務的的家庭接受中心的支援服務，以防止家庭問題進一步惡化。此外，服務中心還招募及培訓個人及家庭擔任家庭支援者，協助開展關懷探訪及外展活動，以接觸有需要的家庭。

3.30 綜合家庭服務中心亦與地區持份者密切合作，透過定期聯絡及合辦活動和項目，達致及早識別和將個案轉介至綜合家庭服務中心。

整合服務

3.31 一般而言，社工均欣賞以整合服務手法為使用者提供中心服務。綜合家庭服務中心提供一系列的服務，從預防、支援、到補救服務，以滿足區內家庭各式各樣的需要。然而，由於個案或輔導服務的需求甚殷，補救服務會被優先處理。至於治療小組及支援小組，由於這些是預先計劃的服務，其數量會取決於綜合家庭服務中心《津貼及服務協議》中所議定的服務量水平。結果，預防及支援服務受到的關注會較少。

3.32 許多社工嘗試在可行的範圍內促進服務的整合，以便服務使用者能在同一個中心接受適當的服務。例如，鼓勵正在家庭輔導組和家庭支援組接受深入、危機或短期輔導的服務使用者參加小組及活動，以強化其社會功能、家庭關係及支援網絡。同樣地，在家庭支援組或家庭資源組接受短期輔導及支援服務的服務使用者，在有需要時，會被鼓勵接受家庭輔導組所提供的深入輔導或治療小組服務。中心亦培訓服務使用者成為義工，並已取得不同程度的成功。作為義工，服務使用者可擔任興趣班的導師，在宣傳或外展活動中提供服務，並與面臨相似問題的其他人士分享如何克服生活困境的寶貴經驗。此外，亦可透過個人及／或小組培訓，向服務使用者提供家務指導服務，以作支援。

3.33 值得注意的，是基於各種原因（包括服務使用者在同一服務中心接受不同服務的願意程度、中心提供適時及適合服務的可行性、社工的工作量及盡力情況），不同服務組別間的個案流動仍然非常有限。根據實際經驗，發現很多個案或輔導服務使用者寧願接受個人輔導。部份使用者對與生活在同一社區的其他人士一起參加支援小組有所保留，因為擔心受到歧視及涉及私隱問題。因此，綜合家庭服務中心必須先獲得他們的信任並改變他們的想法，才可成功轉介服務。此外，部份複雜個案亦需要先接受較長時間的深入輔導後，負責的社工才可考慮向使用者推介中心的其他服務。另一方面，由於中心所舉辦的治療及支援小組的數目及類型有限，即使部份使用者願意參加及做好準備，亦未必可能即時為他們安排服務。根據 2008/09 年度的服務量統計資料，一間綜合家庭服務中心所舉辦的治療小組及互助小組的平均數目分別為 5 個及 6.3 個。因此，服務使用者可能未能得到適合和適時的小組服務。相比之下，由於個案或輔導服務於全年提供，較方便由下而上將家庭支援組及家庭資源組使用者轉往家庭輔導組。

3.34 從 28 個檢討個案的資料中，亦反映出各組別間的配合仍然有限。大多數個案是由家庭輔導組轉往家庭支援組，及由家庭支援組轉往家庭輔導組。提供的服務主要為個人輔導或支援個案工作、法定保護及監管、親職小組及活動、義

工培訓、家庭活動，以及轉介接受家務指導服務、房屋與經濟援助及心理評估。值得注意的，是如果由同一位社工在不同服務組別提供服務的話，使用者會較願意接受被轉介，而轉介的過程亦會較為暢順。換言之，服務使用者無需適應不同的社工。

3.35 此外，越來越多的綜合家庭服務中心嘗試在各自的服務地域範圍內，針對有特定需要及問題的組群（尤其是新來港定居人士、單親家長、綜援受助人及少數族裔），發展專門服務及計劃。除個案或輔導服務外，這些特定目標組群會有他們自己的自助小組、互助小組或康樂會、義工小組、甚至家庭活動。

3.36 綜合家庭服務中心提供多種小組及活動以回應服務使用者的特定需要和問題，這些包括壓力管理培訓、衝突管理小組、婚姻促進小組、離婚男士及單親爸爸的小組與活動、為學生而設的性教育及社交技能培訓、家長親職技巧培訓、針對有沉迷互聯網或毒品的青少年的家庭所舉辦的特殊培訓，以及護老者支援小組等，林林種種，未能盡錄。

3.37 為使綜合家庭服務中心的活動更加正面和減少標籤化，較多綜合家庭服務中心以積極的主題推行活動，以預防家庭問題或提升家庭功能。例如，一間非政府機構中心於 2006 年至 2008 年先採用「好言好語」作為主題，以對抗家庭暴力；隨後又採用「樂在感恩」的主題，在家庭及社區宣揚感恩與希望的訊息。另一間社署中心選用「健康」的主題，推行婦女大使計劃，促進成員的身心健康及社交生活，以提升其自尊、壓力管理技能及社交網絡。

3.38 除中心的內部服務整合外，一些機構亦整合不同類型的服務，主要是綜合家庭服務中心及長者服務或青少年服務之間的整合。例如一間綜合家庭服務中心曾與同一機構的家庭精神健康服務、調解服務及臨床心理服務密切合作，以加強個案工作或輔導服務，及為使用者提供更為全面的服務。

伙伴關係

3.39 在建立網絡方面，許多綜合家庭服務中心都變得更主動和更富動力，透過定期聯絡如禮貌探訪、會議及分享會，建立及維繫與地區持份者的網絡與伙伴關係。此外，為解決個人及家庭的需要和問題，以及社區所關注的事宜，出現了更多的地區平台和跨界別合作。成功的伙伴關係對綜合家庭服務中心的服務非常有利：有助及早識別及轉介個案、發掘社會資本（包括實質及非實質資源）以促進服務發展、收集地區需要及問題的更新資料，及舉辦聯合活動和以社區為本的活動以回應地區的逼切問題，這些問題包括防止家庭暴力、防止自殺、防止罪行及濫藥、促進精神健康，及透過社區精神健康協作計劃向公眾宣傳壓力管理的重要性。

3.40 綜合家庭服務中心的主要地區合作伙伴如下：

- a) 社署綜合家庭服務中心為非政府機構綜合家庭服務中心提供後勤支援：透過緊密聯繫及合作，為法定個案、房屋援助個案提供支援及協助，分享資源及擬定聯合工作／年度計劃及活動，以滿足使用者需要；
- b) 其他社署服務單位，如社會保障辦事處、醫務社會服務部、感化辦事處、保護家庭及兒童服務課；
- c) 非政府機構綜合家庭服務中心（對社署綜合家庭服務中心而言）及其他受津助及非受津助的非政府機構，如家庭支援網絡隊（提供短期援助），鄰舍中心（提供義工支援以進行關懷探訪），青少年服務單位（如綜合青少年服務中心、學校社會工作組、學校輔導老師等在個案及小組工作上的配合），安老服務（如長者地區中心、長者鄰舍中心），為精神病患者提供的心理健康服務，為濫藥人士及釋囚提供的康復服務，為露宿者提供的服務，就業援助，以及為身處貧困境況的低收入家庭和個人提供短期食物援助的機構；
- d) 不同服務的地區福利服務協調委員會、處理家庭暴力地區聯絡小組及有關工作小組；
- e) 其他政府部門，如房屋署、衛生署（門診部及母嬰健康院）、醫院管理局（病人資源中心）、警署（處理家庭暴力及毒品問題）、民政事務總署及康樂及文化事務署；
- f) 區議員或立法會議員、村代表及地區領袖；
- g) 區內組織，例如學校及家長教師會、分區委員會、互助委員會、業主立案法團、私人樓宇管理公司、宗教團體（合辦活動、提供義工、免費服務和及早識別有需要家庭）；及
- h) 商業機構、社會企業家、商鋪店主（捐贈現金／實物、為中心成員提供折扣優惠、為服務的開創及發展提供支援）等。

3.41 社工與地區持份者均歡迎於個案轉介、合辦活動及以社區為本的計劃上進行合作與協調。許多計劃都獲得不同資金來源、其他政府部門及私營企業的額外資助，表明綜合家庭服務中心有能力動員社區支援，向有需要的個人及家庭提供協助。例如，一間非政府機構中心在 2006 年獲得社區投資共享基金的資助，舉辦了一項名為「真英雄」的大型計劃，以提升天水圍區居民的社會資本和個人素質，及促進家庭和諧與對抗區內社會孤立的情況。同樣地，另一間非政府機構中心獲得一間本地銀行提供資金及義工支援，以推行一項協助少數族裔適應及融入社區的計劃。事實上，部份參與聚焦小組的持份者表示願意加強與綜合家庭服務中心的協作，為區內居民舉辦更多大型活動與計劃。

3.42 總括而言，資料顯示綜合家庭服務中心已在社區樹立起積極的形象，令使用者及地區持份者感到服務更為方便。中心亦能及早識別亟需援助及面臨危機的家庭。整體而言，綜合家庭服務中心的服務較以往更全面和更整合，雖然服務仍有改進的空間，特別是在提供治療小組及支援服務方面。綜合家庭服務中心經過努力，在發展網絡及與持份者建立伙伴關係方面已取得不同程度的成功，部份中心更在提升服務的範圍及質量方面，取得豐碩的成果。

第四章

持份者認為會有助或妨礙 綜合家庭服務中心服務模式有效實施的因素

簡介

4.1 本章詳細記述顧問們透過各種方法向持份者（主要為綜合家庭服務中心社工）所收集到，關於有助及妨礙綜合家庭服務中心服務模式有效實施的主要因素的意见。持份者所述觀點並不代表顧問的看法，但顧問在擬定本報告的論點及建議時已把這些觀點妥為考慮，有關內容將在第七及第八章闡述。本章主要分析各項因素如何對綜合家庭服務中心落實四項指導原則（即「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」和「伙伴關係」）產生影響。此外，亦會論及有關綜合家庭服務中心管理及服務規劃的因素。

有助因素

有助實施四項指導原則的因素

方便使用

4.2 場所寬敞適當及位置交通便利，被認為是有效提供綜合家庭服務中心服務的必備條件，尤其是提供偶到服務及舉辦小組及活動。社工、服務使用者及地區持份者都較喜歡位於服務地域範圍中心地帶、臨近其他公共及社會服務或設施，且步行或乘搭公共交通工具均可方便到達的綜合家庭服務中心。

4.3 多數綜合家庭服務中心的場所經裝修後，都變得較開放、親切，並減輕了標籤感覺，有助於吸引服務使用者到訪，及使用中心的服務。有些中心在設計佈局及設施時，特別顧及到不同使用者的需要及服務要求。例如，一間非政府機構的綜合家庭服務中心將等候區與偶到區分開，以減少不同類型使用者之間可能產生的相互干擾。另一間中心則採用開放式設計，只要把大門朝外打開，便可以擴展空間以舉行大型活動。

4.4 各綜合家庭服務中心均透過多種方法進行廣泛宣傳及外展活動，如在公共屋邨、遊樂場及鄉郊地區舉辦路演，向居民及服務使用者宣傳綜合家庭服務中心的正面形象及服務等。

及早識別

4.5 大規模的外展工作及以社區為本的活動對及早識別服務使用者甚有幫助。社工認為社交聯誼及教育活動以及實質援助是與服務使用者建立聯繫的有效方式。此外，家庭支援者及其他義工亦加以協助，透過各種活動及計劃如關懷探訪等，向有需要和高危的個人及家庭進行外展。

4.6 如前一章所述，新來港定居人士、單親家庭、及領取綜援的貧困家庭，均是綜合家庭服務中心所服務的優先目標組群。社會保障辦事處職員亦協助識別及轉介單親家庭及其他有需要的個案到綜合家庭服務中心。透過香港國際社會服務社向社署各區福利專員所提供的新來港定居人士名單，綜合家庭服務中心可以盡早接觸新來港人士，並向他們介紹中心的服務。此外，大部份的中心均藉著與社區伙伴保持緊密合作，接到更多個案轉介。

整合服務

4.7 基於以往接見服務的經驗，社工認為諮詢／接見及甄別表格提供了一個標準化和客觀的工具，以評估服務使用者的需要，並可根據他們的需要將他們分流至不同的服務組別以接受適當的服務。這表格容易使用，又有助促進相互的溝通及制定服務計劃。

4.8 卓越的服務規劃及協調對達致有效的服務整合至關重要。中心報告顯示許多綜合家庭服務中心透過資料收集進行有系統的服務規劃；這些資料包括使用者概況、政府統計處所提供的地區需要及問題、以及社署各區福利專員及地區組織的其他現有資料。建立了使用者資料系統後，有兩間營辦三間或以上綜合家庭服務中心的機構便能有效地匯集及分析資料，以規劃服務和更有效率地設定服務的優次。總體而言，許多綜合家庭服務中心均提供廣泛類別的服務，以迎合個人及家庭的多種需要。

4.9 透過良好的溝通交流，不同組別的社工能夠正式及非正式地交換使用者的相關資料，以協助規劃適時與積極主動的服務，並了解使用者在接受不同社工所提供的各種服務後的最新表現和進展。通常其中一位提供深入／短期輔導或支援個案工作的社工會擔任「個案主管」的角色，負責全盤掌握使用者的福利需要，及確保這些需要可以透過中心內的服務或轉介往外間機構而獲得滿足。

4.10 個案研究聚焦小組中的一些服務使用者，亦對綜合家庭服務中心的整合服務表示讚許，認為有助滿足他們的需要。輔導服務提升了他們的自信心和解決問題的能力，而其他服務如教育和發展活動則強化了他們應付生活挑戰的知識與技巧。他們希望中心可以較頻密地舉辦預防及支援活動。

伙伴關係

4.11 與主要持份者保持合作的伙伴關係，被認為對有效實施綜合家庭服務中心服務模式以解決區內家庭多方面的需要，至為重要。綜合家庭服務中心一直積極與地區伙伴發展和維持合作及伙伴關係，以便及早識別有需要及高危個人和家庭並轉介個案，又舉辦聯合活動及／或計劃以推廣互相關懷和社區支援，及回應社區的問題。一些綜合家庭服務中心就廣泛的家庭問題如健康、預防家庭暴力及自殺等，成功與多個伙伴進行跨服務及跨界別的合作。例如，一間非政府機構中心為抗衡地區的家庭暴力，成功發起一項以社區為本的計劃，與機構內其他福利服務單位及其他地區組織緊密合作，進行大規模的外展工作及舉辦聯合活動。合作的單位包括學校社會工作及社區發展服務隊、區內一間專門處理家庭暴力的機構、互助委員會及一位區議員。

4.12 除家庭資源組、家庭支援組和家庭輔導組提供的服務外，一些綜合家庭服務中心亦參與以社區為本的大規模計劃，以回應源於房屋重建、重新安置或社會服務未能協調所引致的各種社會錯配問題，以滿足個人及家庭各式各樣的福利需要。例如，一間社署綜合家庭服務中心、一間非政府機構長者地區中心及一個大型發展商的義工小組建立了三方合作伙伴關係，為面臨遷拆的長者提供適時和有用的協助。面對區內房屋重建的事件，一間社署中心成立了一個包括 15 個地區團體的跨服務及跨界別平台，藉以宣揚愛心社區及識別有需要的社群，以便能及早介入。

4.13 為發展與維持良好的合作伙伴關係，綜合家庭服務中心與地區的相關持份者之間須具備良好的溝通、共同的目標及相互的承擔。試舉例，一些綜合家庭服務中心表示他們與策略性伙伴之間有這些良好的溝通、協商及合作關係，以致能夠在實現共同目標及宗旨時共享資源及專長。相應地，大部份參與個案研究及地區聚焦小組的地區持份者充份知悉綜合家庭服務中心的服務目標、範疇以及限制，他們對與綜合家庭服務中心在個案轉介、合辦活動及計劃上，都有正面的經驗。

管理

4.14 良好的管理與管治架構（包括上文整合服務所述的以驗證為基礎的服務規劃）、人手調配、團隊合作、員工質素以及員工發展與知識管理，被認為是對綜合家庭服務中心服務模式的有效實施，至為重要。這些因素可保持員工士氣和確保員工的穩定性。許多綜合家庭服務中心的管理人員特意採用不同的應變管理策略，為新服務模式做好準備，協助員工適應工作方法上的轉變，並且主動制定應對策略，以面對新的挑戰及問題。

人手調配模式

4.15 大部份綜合家庭服務中心採用較為靈活的人手調配模式。在採用混合模式的中心，社工通常參與兩個服務組別的工作，這能有效加強社工之間的整合與合作；而在採用專責模式的中心，社工發現此模式會鼓勵員工專注於特定的服務或介入方法，從而推動專門化及專業知識的發展。

團隊合作

4.16 社工有時會以團隊方式推行小組工作，或派兩人一同處理婚姻個案，尤其是涉及家庭暴力的個案。除固定員工團隊外，許多綜合家庭服務中心亦成立了特別工作小組、服務隊及項目小組。這些小組和隊伍加強員工交流及相互支援，有助於以下的工作：例如透過外展處理緊急個案／情況、協助特定目標組群、研發專門介入方法，及發展和維持長期網絡與合作伙伴關係。此外，一些綜合家庭服務中心還成立了工作改善小組或顧客聯絡小組，以收集服務使用者的意見，幫助檢討中心的服務及表現，並識別需要持續改善的服務領域。

管理支援

4.17 總體而言，許多綜合家庭服務中心表示在推行服務方面獲得管理層的大力支持，如促進與機構內其他服務單位（如綜合青少年服務中心、長者地區中心及保護家庭及兒童服務課）的合作、加派包括行政支援、臨床及督導支援、註冊社工以及活動工作員等的額外人手。特別的是，各界均一致認為地區福利辦事處在向地區持份者及區內居民推廣綜合家庭服務中心的服務，和建立促進合作關係的網絡及聯繫方面，扮演了重要的角色。辦事處亦大力協助發展有效率的轉介機制、發掘地區資源並將其連合到綜合家庭服務中心、與家庭及兒童福利服務地區協調委員會及其他地區團體舉辦交流會或論壇、以及開展員工培訓活動以提升綜合家庭服務中心員工的知識及技能。

員工質素

4.18 社工認為一隊由專業、熱誠及能幹的員工所組成的團隊是成功實施綜合家庭服務中心服務模式的關鍵因素。儘管面臨諸多挑戰，社工仍竭盡所能推行此服務模式，向區內需要幫助的個人及家庭提供一系列的服務。為回應多層面介入的要求，社工不斷裝備新的才能，由輔導與小組工作技巧，以致社區外展、建立網絡及伙伴關係的技巧。許多綜合家庭服務中心的員工因此而更具動力，更善於運用不同的介入方法為使用者提供優質服務。同樣地，支援人員亦被認為是綜合家庭服務中心不可或缺的成員。社工能投入更多時間在專業工作中，有賴支援人員於準備小組和活動及其他工作安排上，所提供的支援及協助。

員工發展與知識管理

4.19 為培養及提升綜合家庭服務中心員工的才能，綜合家庭服務中心的服務營辦機構、地區福利專員以及社署的員工發展及培訓組均舉辦了各種形色的活動，這些包括專為綜合家庭服務中心新招聘或新調任的員工而設的定期入職課程，及其他培訓課程、研習坊、個案會議、與資深社工或臨床心理學家進行的諮詢會及良好實踐經驗交流會。例如，一間營辦綜合家庭服務中心的非政府機構就如何處理不同類型的個案，如申請房屋援助、經濟援助及綜援、家庭暴力及新來港定居人士等編製了不同的程序指引。又特別為新招聘的員工設計了一個包含多種策略的精心計劃，透過良師輔導和同儕分享，促進知識的傳遞，及幫助他們適應工作。此外，亦有可供社署綜合家庭服務中心支援人員（如家務指導員及總務室人員）參加的培訓課程，以增進他們服務特定使用者時所需的知識及技能，和處理工作場所暴力時應具備的技巧。另外還有壓力管理及生活輔導課程。

4.20 其他促進因素包括充足的人力資源，及有具備各種專長的資深義工。義工是綜合家庭服務中心服務的重要社會資本，包括不同年齡及特徵的人士，如年輕人、婦女等。專業人士和企業義工的參與亦逐漸增多，對提升服務素質及增強社區互相關懷有莫大的幫助。一些綜合家庭服務中心還成功地鼓勵和培養服務使用者，成為家庭資源組及家庭支援組的義工。

妨礙因素

4.21 一如所料，欠缺上述促進因素或與上述因素呈對立的一些情況，正是眾多妨礙綜合家庭服務中心服務模式有效實施的因素。

妨礙實施四項指導原則的因素

方便使用

4.22 綜合家庭服務中心的社工認為妨礙方便使用服務的因素包括：

- a) 一些服務中心的地點不理想，因其非處於服務的地域範圍內或中央地帶，或因路標不詳而難以找到，或難以藉步行或公共交通工具到達，或位於不容易到達的場所；
- b) 提供中心服務的場所空間不足，尤其是偶到服務及支援服務；
- c) 需要營運附加的服務場地，導致額外的人手要求及帶來額外的管理問題；及

- d) 某些中心的設計、裝修及設施不理想，如光線不足或辦公室佈置過於嚴肅，而顯得不吸引和缺乏親切感。

4.23 雖然近年綜合家庭服務中心的人手續有增長，一些中心的社工表示因需要提供延長開放時間服務，分薄了正常辦公時間的人手，影響了可在正常辦公時間內較有效率完成的工作（如與其他政府服務部門的合作）。

4.24 其他由綜合家庭服務中心社工提出的妨礙因素包括：按服務使用者的居所提供綜合家庭服務中心服務的慣例，某些管理辦事處／公司對在公共及私人屋邨、商場宣傳社會服務及／或開展活動的限制，以及使用者憂慮向綜合家庭服務中心求助可能會被標籤的問題。此外，一些服務使用者希望綜合家庭服務中心能更靈活地允許需要處理個人問題的在職成年人士，可在接近其工作地點而非居所的中心接受服務。

及早識別

4.25 社工表示由於管理辦事處／公司施加的限制，令他們難以接觸到居住在公共屋邨和私人樓宇的服務對象，以向其推廣／宣傳中心的服務，特別是那些較不願向綜合家庭服務中心求助的中產家庭。因此為接近目標使用者，中心必須採取更加主動和適當的策略。

4.26 可以理解的，是聯絡和接觸有需要的個人和家庭，如被動的長者、隱蔽家庭及不願求助的人士的外展工作，都需要耗用大量人手。一些綜合家庭服務中心的社工表示，由於他們的工作量已經非常繁重，而外展活動會帶來由新的使用者所衍生出來的服務需求，從而增加工作量，所以他們會對開展大規模的外展活動有所保留。基於類似的原因，他們亦對與地區合作伙伴建立更多網絡及合作關係時會有所猶豫，擔心會引起在個案轉介及合作活動方面，產生更多的期望。

4.27 雖然因接受綜合家庭服務中心服務而被標籤的現象已逐漸減少，一些地區持份者及服務使用者仍表示尋求中心的幫助會令人感到丟臉。當某些小組／活動是為特定的目標組群而設，而他們又較一般家庭有優先參與的權利時，上述的感覺尤為強烈。

整合服務

4.28 在一般的情況下，綜合家庭服務中心的服務由具備不同專長及職責的社工提供。據稱，服務使用者對社工的強烈依附，會影響使用者接受被轉介往內部及對外的不同服務。一些使用者不願由一位社工轉換至另一位社工，尤其是在輔導及支援服務方面而言，因為轉介意味他們要與新的社工建立另一工作關係，及

重複講述他們的個案沿由。此外，一些社工認為並不容易將使用者培養成為義工，因為在他們可以為有需要人士提供有用的服務前，社工須花上大量時間和精力去鼓勵、培育和訓練選定的對象。

伙伴關係

4.29 許多綜合家庭服務中心的社工表示，與外間機構共同為求助人士提供協助的程序尚有改進之處，外間機構包括社署的其他福利服務單位，如保護家庭及兒童服務課和醫務社會服務部、非政府機構的其他福利服務單位，尤其是綜合青少年服務中心、學校社工及長者地區中心，和其他政府部門。由於綜合家庭服務中心的服務目標及範疇廣泛，上述一些機構即使本身具備同等能力或甚至處於更有利位置提供家庭輔導和個案工作服務，也把求助人士轉介予綜合家庭服務中心。有時綜合家庭服務中心和相關服務單位在招募活動參加者時會因服務重疊而產生競爭。在處理虐待配偶個案時，基於社署綜合家庭服務中心和保護家庭及兒童服務課在人手調配方面的歷史原因，社署和非政府機構綜合家庭服務中心於轉介個案至保護家庭及兒童服務課時會依從不同的準則，非政府機構綜合家庭服務中心對此安排深表關注。

4.30 許多綜合家庭服務中心的社工認為，地區持份者的期望往往過高且不切實際。社工相信他們經常被視為能夠解決所有類型的個人、家庭和社區問題。社工提供的各種例子詳列如下：一些未符合申請綜援或公共租住房屋資格的使用者，會透過地區領袖或區議員促使甚至向社工施壓以「社會原因」批准其申請。綜合家庭服務中心的社工被期望是解決及預防複雜家庭問題的專家，當社區內發生任何家庭慘劇或危機時，大眾傳媒及公眾會將不幸事故的責任推給社工，而這種施加在他們身上的壓力非常巨大。一些地區持份者可能不完全了解綜合家庭服務中心的服務目標和宗旨，他們要求綜合家庭服務中心所提供的服務可能已超越中心的服務範疇。上述例子包括參與清除露宿者的跨部門清除行動，協助將住客逐出公屋的租住單位，及清理對鄰舍造成滋擾的「垃圾」屋。社工認為上述要求超越綜合家庭服務中心的服務範疇，卻因需要向有關部門解釋和澄清其服務，而為員工帶來額外的 workload。

4.31 建立和維繫網絡及伙伴關係是一項需要時間及投入密集人手的工作。人員調動亦會影響原先的合作關係。因此，綜合家庭服務中心的社工要重覆地建立新網絡及合作關係，闡明綜合家庭服務中心的目標及服務範疇，以及訂立與新合作伙伴的合作規則。

4.32 處理房屋援助個案最備受所有綜合家庭服務中心的關注，部份原因是其中涉及繁重的工作量，部份是因為它還會引發其他問題，這些問題包括使用者的不滿、來自區議員及地區領袖的壓力，及對一些團體因不明白綜合家庭服務中心

服務而可能引致濫用的憂慮。許多綜合家庭服務中心表示，其所處理的房屋援助個案數目佔總個案數量的 20%至 30%。一般而言，房屋援助個案主要來自三方面，包括由房屋署轉介需要社工作出評估及推薦的體恤安置及其他房屋援助個案；為獲取房屋資料及／或援助而自行提出申請的服務使用者；及由地區持份者所作的轉介。目前，所有由綜合家庭服務中心向房屋署遞交的體恤安置申請均需經地區福利專員的推薦，由非政府機構綜合家庭服務中心所處理的其他房屋援助申請亦需經由社署的後勤支援中心轉交。一些非政府機構中心的社工認為透過社署的後勤支援中心提交申請需要額外時間，可能招致服務使用者的投訴。一些社署中心的社工亦感到這種安排繁冗複雜和不必要，因為非政府機構中心應該具備同等能力進行社會評估及直接向房屋署作出推薦。此外，社工聲稱不同的地區福利專員及社署後勤支援中心，以至房屋署的各單位有時似乎在評估房屋援助申請方面採取不同的準則，因此需要制定清晰及客觀的標準，以達致一致的評估。

服務規劃

綜合家庭服務中心的目標及範疇

4.33 由於綜合家庭服務中心為鞏固區內家庭所提供的「一站式」及綜合服務的服務目標、範疇及方向廣泛，許多綜合家庭服務中心聲稱他們難以向服務使用者及地區的持份者闡明其服務宗旨、目標及重點，及調節上述人士對綜合家庭服務中心服務的期望，尤其是他們認為提供「一站式」服務的承諾不切實際和有誤導性。一些地區持份者不切實際地期望綜合家庭服務中心能夠解決，而不只是處理區內的所有「社會」問題，並彌補所有的服務縫隙。許多社工指出綜合家庭服務中心既無權力，亦無所需用的資源來提供可以滿足所有使用者的「一站式」服務。綜合家庭服務中心必須借助其他的社會服務及社區資源來滿足區內家庭的需要，及促進家庭發展。

服務地域範圍

4.34 綜合家庭服務中心在各自的服務地域範圍，被期望為約 10 萬至 15 萬名居民提供服務，而這些人士的社會經濟特性、需要和問題都不盡相同。一些綜合家庭服務中心的社工，尤其是那些服務人口分佈稀疏區域的社工，認為現有的服務地域範圍太廣，難以為來自不同地點、背景及需要的個人及家庭提供有效的服務，較極端的例子包括中心要服務分散在離島或鄉郊地區的人士，及流動性極高的家庭。

4.35 此外，一些社工認為綜合家庭服務中心的服務亦會受到城市規劃及房屋重建問題的影響，其中一個例子是居民的遷移（如蘇屋邨的清拆及搬遷至元州邨，石硤尾邨的重建及長者在搬遷方面所需要的支援）；另一個例子是大量社會

支援薄弱的貧困家庭人口遷入社區設施及資源不足的新落成公共屋邨及私人樓宇（如清河邨）；第三個例子是一些地區的安老院增多而其中的宿友又有許多福利需要。

4.36 一些綜合家庭服務中心的社工認為，劃分服務地域範圍的指引於若干方面在配合綜合家庭服務中心以「兒童為重」及「社區為基礎」的服務方向上，存在問題，例如，對父母正在服刑的兒童而言，綜合家庭服務中心乃根據監獄的所在地而非兒童的住所提供服務，負責的中心社工因此需「跨區」走訪兒童。由於中心位於另一地區，社工亦不能處於有利的位置來尋找及調用社區資源來滿足兒童的福利需要。

繁重的工作量及個案數量

4.37 總括而言，社工認為綜合家庭服務中心的工作量日趨繁重，而工作性質的要求也日高。近年來，社工發現有需要和高危的家庭，對綜合家庭服務中心有關申請房屋及經濟援助的輔導或個案工作服務的需求，不斷增加。社工認為部份是由於綜合家庭服務中心社工不斷努力加強宣傳及外展工作，而另一部份則是由2008年的金融危機及經濟下滑所導致。《津貼及服務協議》中所定的要求亦與此問題有關並會於下文第六章論及。同時，社工表示綜合家庭服務中心所處理的個案的性質越趨複雜，並通常涉及多方面的需要和問題，而需要長期的輔導或個案工作服務。這些例子包括少數族裔、釋囚、濫藥人士及居住在私人安老院的長者，及跨境家庭。社工認為綜合家庭服務中心的服務優次逐漸偏向危機管理、補救性輔導或個案工作，而對支援及其他服務的關注較少，甚至對於個案工作而言，介入的深度及廣度有時也會因時間限制而降低。

人力短缺

4.38 由於綜合家庭服務中心的工作量增加，及個案複雜程度上升，許多社工認為應加強人手，包括行政／督導及臨床支援、註冊社工等，以提供不同類型服務及進行外展和組織網絡工作；也需增加在中心和外展活動中提供協助的支援人員。社工認為專業及支援人員的流動，亦令人手短缺問題更形嚴重。

4.39 職員流動對員工士氣與服務質素均有負面影響。在過去數年，若干非政府機構綜合家庭服務中心的職員流動率甚高，因而流失許多資深社工。而在社署綜合家庭服務中心方面，向社會工作助理職系員工所推出的自願退休計劃，亦導致了大量的職員流動。一如所料，新招聘的員工通常對綜合家庭服務中心服務的知識及經驗有限，需要上級及朋輩更多的提點及督導。在維持服務質素的同時，把實務經驗累積再傳授給新的員工並非易事，尤其對只營辦一間中心的非政府機構而言，更形困難。

4.40 其他妨礙綜合家庭服務中心服務模式實施的因素，還包括一些社工心態上仍不願意從提供輔導或個案工作服務轉型到提供一系列的預防、支援及補救服務。此外，一些非政府機構綜合家庭服務中心表示需要申請其他基金為貧困家庭提供免費或低收費的活動，而此舉會增加他們的工作量。

第五章

服務使用者調查

簡介

5.1 在使用者調查中，調查對象被邀請就其所使用的服務的滿意程度及成效表示意見。另外，調查亦搜集了調查對象的有關資料，包括其服務使用歷史及社會經濟背景。來自 1,502 名調查對象的詳細調查結果列於附件十二。本章將概括及扼要地敘述主要的調查結果。

5.2 這次使用者調查所搜集的資料，在適用的情況下，將按使用服務的組別（即家庭資源組、家庭支援組及家庭輔導組），及綜合家庭服務中心的類別（即社署及非政府機構）來進行數據分析。

5.3 在分析來自家庭資源組、家庭支援組及家庭輔導組抽樣使用者之間的意見差異時，應注意使用者可能曾經使用過上述任何一組或所有三組的服務。他們的意見並不針對其抽樣所屬的服務組別。

服務使用者概況

5.4 大部份服務使用者為女性（82.1%）。較多使用者的年齡介乎 35 至 44 歲，佔總數的三分之一（32.3%）。大部份使用者為中學教育程度（59.7%）、已婚（60.4%）並育有一至兩名子女（63.0%）及居住於出租公屋（59.1%）。約半數使用者為料理家務者（49.5%），而且主要家庭收入來自家庭成員／親屬（48.6%）。

5.5 較之家庭資源組的抽樣服務使用者，家庭輔導組的抽樣服務使用者相對年輕，未婚，並無子女，並較多具備中學或以上教育程度、在職，且其工作收入是家庭的主要收入來源。

5.6 較之非政府機構服務使用者，社署的服務使用者相對年長，較多已退休，並無或僅有小學教育程度，而且主要家庭收入來自家庭成員或親屬。

表 5.1 服務使用者統計概況²³

	樣本 總數	按服務組別劃分			按 IFSC 類別劃分	
		FRU	FSU	FCU	NGO	SWD
性別						
男	17.9%	15.4%	18.6%	26.3%	15.2%	19.2%
女	82.1%	84.6%	81.4%	73.7%	84.8%	80.8%
年齡組別						
10-14	5.0%	4.8%	4.7%	6.2%	3.7%	5.6%
15-24	4.1%	3.1%	1.6%	11.5%	3.7%	4.3%
25-34	10.0%	10.2%	8.3%	12.0%	13.8%	8.2%
35-44	32.3%	29.8%	38.5%	33.3%	37.5%	29.7%
45-54	24.3%	25.4%	24.7%	19.5%	23.7%	24.6%
55-64	13.0%	14.2%	12.2%	9.2%	12.9%	13.0%
65+	11.2%	12.5%	9.7%	8.2%	4.8%	14.4%
婚姻狀況						
已婚	60.4%	61.3%	68.7%	45.5%	62.2%	59.6%
離婚／分居	16.1%	14.5%	15.5%	23.1%	18.4%	14.9%
喪偶	7.9%	9.5%	5.4%	5.1%	4.2%	9.7%
未婚	14.1%	12.8%	9.7%	25.8%	13.8%	14.3%
子女數目						
0	14.3%	12.7%	11.1%	24.9%	14.7%	14.1%
1	26.0%	25.2%	28.4%	25.6%	26.7%	25.6%
2	37.0%	36.8%	39.3%	34.6%	40.0%	35.5%
3 或以上	22.7%	25.3%	21.2%	14.9%	18.6%	24.8%
教育程度						
未有接受教育	4.0%	3.4%	5.2%	4.2%	1.0%	5.5%
小學	29.8%	31.5%	29.6%	23.3%	24.8%	32.3%
中學	59.7%	58.9%	57.5%	65.8%	66.2%	56.3%
大專或以上	5.9%	5.5%	7.0%	6.2%	7.6%	5.1%
經濟狀況						
全職	14.4%	13.7%	12.4%	20.1%	18.8%	12.2%
兼職	9.9%	9.7%	10.1%	10.2%	11.2%	9.2%
待業	3.8%	3.1%	3.8%	6.5%	5.1%	3.2%
料理家務者	49.5%	51.5%	53.6%	36.3%	50.1%	49.3%
學生	8.7%	7.5%	6.2%	17.1%	7.2%	9.5%
退休人士	13.6%	14.5%	13.9%	9.8%	7.6%	16.7%
主要家庭收入來源						
自己的工作收入	13.7%	13.2%	11.1%	19.4%	20.2%	10.4%
家庭成員／親屬	48.6%	50.3%	52.3%	36.8%	42.2%	51.8%
綜援	31.2%	30.2%	30.4%	36.4%	31.3%	31.1%
其他	6.5%	6.3%	6.2%	7.4%	6.3%	6.7%

²³ 由於上表剔除小部份拒絕回答的使用者，故許多分項比率相加後不足 100%。

	樣本 總數	按服務組別劃分			按 IFSC 類別劃分	
		FRU	FSU	FCU	NGO	SWD
房屋類型						
公共租住房屋	59.1%	62.3%	54.8%	53.1%	61.5%	57.9%
資助公共房屋	8.0%	8.0%	10.4%	5.0%	9.0%	7.5%
私人租住房屋	13.1%	9.9%	15.8%	21.4%	9.4%	15.0%
私人樓宇	16.4%	16.4%	16.4%	16.2%	15.2%	16.9%
其他	3.4%	3.4%	2.6%	4.3%	4.8%	2.6%

服務使用歷史

5.7 約有 24%的服務使用者於過去一年開始使用綜合家庭服務中心服務。相比之下，使用綜合家庭服務中心服務三年或以上的人士較多（39.5%）。從家庭資源組抽樣的服務使用者似乎使用綜合家庭服務中心服務的歷史相對較長。

表 5.2 服務使用歷史²⁴

	樣本 總數	按服務組別劃分			按 IFSC 類別劃分	
		FRU	FSU	FCU	NGO	SWD
開始使用「該」IFSC 服務的時間						
過去一年	23.5%	22.4%	25.1%	25.4%	26.8%	21.8%
1 年以上，2 年以內	18.8%	16.1%	23.3%	22.7%	21.0%	17.6%
2 年至 3 年以內	17.6%	18.4%	16.3%	16.3%	16.9%	18.0%
3 年或以上	39.5%	42.6%	35.4%	33.2%	35.2%	41.7%
首次使用「該」IFSC 服務的類別						
查詢／尋求建議／資訊	7.7%	8.4%	6.8%	6.3%	10.7%	6.2%
閱讀資訊	3.1%	4.2%	1.5%	0.8%	4.3%	2.4%
使用 IFSC 資源／設施	4.0%	4.6%	3.6%	2.4%	3.2%	4.5%
參與小組	19.0%	19.1%	24.7%	10.4%	18.1%	19.4%
參與活動	19.3%	22.1%	21.3%	5.8%	14.0%	22.0%
尋求個案工作／輔導	38.0%	30.5%	34.1%	72.5%	42.8%	35.6%
參加義工計劃	8.1%	10.5%	7.0%	0.5%	5.5%	9.4%
有否使用其他 IFSC 提供的服務						
有	41.8%	45.4%	37.7%	33.8%	33.0%	46.3%
否	58.2%	54.6%	62.3%	66.2%	67.0%	53.7%

5.8 較多使用者在綜合家庭服務中心首次使用的服務類別為個案工作及輔導（38.0%）。值得注意的是，約有 72.5%的家庭輔導組抽樣調查對象在首次使用中心服務時，目的是尋求個案工作／輔導服務，這亦表示有 27.5%的家庭輔導組使用者，在首次來到綜合家庭服務中心時是為尋求輔導以外的服務。由此可見，

²⁴ 由於上表剔除小部份拒絕回答的使用者，故許多分項比率相加後不足 100%。

綜合家庭服務中心的服務領域較從前的家庭服務中心有所擴大，從而令輔導個案基礎亦擴大了 38%。²⁵

5.9 另一方面，30.5%的家庭資源組使用者及 34.1%²⁶的家庭支援組使用者在首次使用中心服務時的目的是尋求輔導服務。該等數據表明，將支援、資源及輔導服務整合於綜合家庭服務中心內，確實為首次尋求輔導協助的使用者帶來更多的服務選擇。

5.10 另外，亦需注意的是與家庭輔導組的使用者相比，家庭資源組使用者及社署服務使用者較傾向於使用其他綜合家庭服務中心所提供的服務。

綜合家庭服務中心服務的接觸渠道

表 5.3 接觸綜合家庭服務中心的渠道²⁷

	樣本 總數	按服務組別劃分			按 IFSC 類別劃分	
		FRU	FSU	FCU	NGO	SWD
獲取 IFSC 服務的渠道 ²⁸						
自行求助	17.4%	18.3%	15.8%	16.5%	20.3%	16.0%
朋友或親屬	29.1%	31.7%	28.5%	19.8%	20.6%	33.4%
鄰居	4.7%	4.9%	6.0%	8.0%	5.4%	4.3%
IFSC 戶外宣傳活動	6.6%	7.2%	6.9%	3.7%	8.4%	5.6%
網站	1.5%	2.1%	0.2%	1.2%	2.9%	0.8%
經工作人員或義工聯絡	4.2%	4.0%	4.5%	4.2%	2.3%	5.1%
IFSC 刊物、海報或橫額	5.4%	5.7%	7.2%	1.9%	9.2%	3.5%
轉介	35.1%	30.6%	33.1%	55.2%	35.3%	34.9%
其他	0.3%	0%	1.3%	0.3%	0.2%	0.4%
轉介來源						
SWD FCPSU	12.5%	10.0%	12.7%	17.7%	13.6%	12.0%
其他 IFSC	26.5%	29.6%	23.2%	22.6%	15.1%	32.3%
SWD 社會保障辦事處	12.0%	11.2%	13.2%	12.7%	14.8%	10.5%
其他社會服務單位	9.2%	12.7%	5.9%	4.7%	7.4%	10.2%
醫院／診所	8.6%	8.9%	6.8%	9.5%	8.4%	8.7%
學校	9.4%	9.6%	14.0%	4.8%	14.1%	6.9%
其他政府部門	10.9%	7.6%	7.7%	20.6%	14.6%	9.0%
議員	3.2%	2.6%	4.6%	3.1%	3.5%	3.0%
地區組織	1.9%	1.8%	2.6%	1.5%	3.3%	1.2%
其他	4.5%	4.2%	8.1%	2.0%	5.1%	4.2%

²⁵ 27.5%/72.5% = 37.9%

²⁶ 需注意短期輔導亦包括在家庭支援組的服務內，因此，該等 34.1%的家庭支援組服務使用者所接受的輔導服務可以是短期輔導或深入輔導或兩者皆有。

²⁷ 由於上表剔除小部份拒絕回答的使用者，故許多分項比率相加後不足 100%。

²⁸ 因使用者可選擇多個項目，故分項比率相加可能多於 100%。

5.11 較多使用者是透過他人／其他團體的轉介而接觸到綜合家庭服務中心的服務（35.1%），這情況在家庭輔導組使用者中，尤為顯著（55.2%）。

5.12 轉介來源呈現多元化，包括其他綜合家庭服務中心（26.5%）、社署保護家庭及兒童服務課（12.5%）及社署社會保障辦事處（12.0%）。此外，亦需注意的是與非政府機構相比，社署綜合家庭服務中心較多服務使用者是由其他綜合家庭服務中心轉介而來，（分別是 15.1%和 32.3%），部份原因是有些個案僅可由社署處理（詳見附件十一）。

5.13 對於曾接受由社工提供個案工作／輔導服務及首次使用中心服務時並無尋求個案工作／輔導服務的使用者而言，當中 46.0%最終自行積極尋求由社工提供的個案工作／輔導服務，另有 29.7%由社工建議接受輔導服務。這亦提出了另一項證據，顯示綜合家庭服務中心的整合模式，能有效地容許即使最初並未尋求協助的使用者，經過與家庭資源組或家庭支援組有所接觸及參與其活動後，可自行向社工求助或由社工識別為需要輔導服務（詳見附件十二的圖 XII.61）。

對地點、開放時間、環境及設施的滿意程度

5.14 使用者對地點、開放時間及環境的總體滿意程度非常之高（高於 80%），而對設施的滿意程度則相對較低（70.4%）。

表 5.4 對地點、開放時間、環境及設施表示滿意的比率

	樣本總數
地點	86.7%
開放時間	84.6%
環境	86.7%
設施	70.4%

5.15 使用者對各類綜合家庭服務中心服務的整體滿意程度亦非常之高，幾乎逾九成。對一次過教育／發展活動的滿意程度最高（96.0%），而對個案工作／輔導服務的滿意程度則相對較低（87.1%）。

表 5.5 對綜合家庭服務中心不同方面／類型服務表示滿意的比率

	樣本 總數	按服務組別劃分			按 IFSC 類別劃分	
		FRU	FSU	FCU	NGO	SWD
建議／諮詢／查詢	90.0%	89.3%	91.5%	89.7%	89.5%	90.2%
所提供參考資料	90.9%	90.1%	92.1%	93.0%	89.3%	91.7%
所提供資源／設施	91.5%	90.9%	93.5%	89.9%	86.9%	93.1%
小組工作服務	93.3%	92.6%	95.1%	93.4%	98.5%	90.7%
一次過教育／發展活動	96.0%	96.9%	95.4%	93.0%	96.5%	95.9%
個案工作／輔導服務	87.1%	88.0%	84.2%	87.6%	86.8%	87.4%
義工服務／活動／培訓	92.6%	92.1%	94.5%	92.2%	92.5%	92.7%
IFSC 整體服務	88.3%	88.7%	90.6%	83.3%	86.8%	89.0%

5.16 對大多數分項而言，使用者對社署綜合家庭服務中心與非政府機構綜合家庭服務中心的滿意程度相若，但在資源及設施方面，使用者對社署中心的滿意程度（93.1%）較非政府機構中心（86.9%）略高，就小組工作服務（包括治療、支援、教育、發展、互助小組）而言，使用者對非政府機構中心的滿意程度（98.5%）略高於社署中心（90.7%）。

對綜合家庭服務中心服務成效的看法

個案工作／輔導、治療小組或支援小組服務使用者

5.17 對於曾接受個案工作／輔導、治療小組或支援小組服務的使用者而言，絕大部份人士認為相關服務能夠或完全能夠增強其自信心（80.4%），對自己、家庭或家人的了解（77.1%），對解決日常生活問題方法的知識和方法（80.4%），對提升解決問題的技巧（75.6%）及對社區資源的了解（77.4%）。

表 5.6 認為相關服務能夠或完全能夠達到特定目標的使用者比率

	樣本 總數	按服務組別劃分			按 IFSC 類別劃分	
		FRU	FSU	FCU	NGO	SWD
個案工作／輔導、治療小組或支援小組服務使用者						
增強自信心	80.4%	81.6%	83.6%	75.2%	85.9%	77.5%
加深對自己、家庭或家人的了解	77.1%	75.9%	83.8%	73.1%	79.0%	76.2%
加深對解決日常生活問題的知識和方法	80.4%	77.4%	81.6%	71.2%	80.9%	75.2%
提升解決問題的技巧	75.6%	74.6%	80.8%	72.6%	76.4%	75.1%
增加對社區資源的認識	77.4%	77.4%	81.4%	72.8%	75.4%	78.5%
僅使用治療小組或支援小組服務的使用者						
結交更多朋友	82.4%	85.5%	86.4%	60.1%	85.3%	80.8%
結交更多可紓憂解困的朋友	69.3%	72.1%	70.8%	53.6%	71.0%	68.4%
僅使用個案工作／輔導服務的使用者						
解決自己、家庭、家人問題	71.0%	70.2%	76.0%	68.4%	71.4%	70.6%
紓緩自己、家庭、家人情緒困擾	76.7%	74.8%	81.4%	76.3%	78.9%	75.2%

5.18 普遍來說，相對於家庭輔導組的抽樣使用者而言，家庭支援組的抽樣使用者對綜合家庭服務中心在上述各方面成效的評價，較為正面。

5.19 使用者對非政府機構與社署所提供服務成效的評價大致相同，但在「增強自信心」一項中，非政府機構綜合家庭服務中心使用者較社署綜合家庭服務中心使用者，略為正面（85.9% 對 77.5%）。

治療小組或支援小組服務使用者

5.20 在治療小組或支援小組服務使用者中，大部份（82.4%）認為該等服務能夠或完全能夠幫助他們結交更多朋友，且過半數人（69.3%）認為該等服務能夠或完全能夠幫助他們結交更多可紓憂解困的朋友。

5.21 整體而言，家庭支援組及家庭資源組的抽樣使用者對綜合家庭服務中心在上述各方面的成效評價，較家庭輔導組的抽樣使用者，更為正面。

5.22 使用者對非政府機構與社署在上述各方面提供的服務的成效評價，基本上大致相同。

個案工作／輔導服務使用者

5.23 在個案工作／輔導服務的使用者中，大多數人認為中心服務能夠或完全能夠幫助他們處理或解決自己、家庭或家人的問題（71.0%），及紓緩自己、家庭及家人的情緒困擾（76.7%）。

5.24 家庭支援組的抽樣使用者對「幫助處理或解決自己、家庭或家人問題」這項的評價較家庭輔導組的抽樣使用者，更為正面（76.0%對 68.4%）。

5.25 非政府機構與社署的綜合家庭服務中心的使用者，對上述各方面的成效評價，大致相同。

使用者調查總結

5.26 儘管服務使用者因接受輔導服務而接觸綜合家庭服務中心的可能性偏高，這僅佔首次服務使用者中的 38% 左右。綜合家庭服務中心所提供的其他服務如小組、活動、義工或其他中心資源，顯然獲得更多服務使用者的青睞。這無疑證明，綜合家庭服務中心的服務網絡與其前身的家庭服務中心相比，經已有所擴大。

5.27 同樣地，30.5%的家庭資源組使用者，及 34.1%的家庭支援組使用者首次使用的綜合家庭服務中心服務是輔導服務，這點表明將支援、資源及輔導服務整合於綜合家庭服務中心內，確實可向起初只為尋求輔導的使用者提供更廣泛的服務。

5.28 另一項顯示整合服務成效的證據是在家庭輔導組的抽樣使用者中，27.5%最初前往綜合家庭服務中心只是尋求輔導以外的服務，但當中有 46.0%最終自行積極尋求由社工提供的個案工作／輔導服務，另有 29.7%由社工建議接受輔導服務（詳見附件十二的圖 XII.61）。

5.29 逾九成使用者對綜合家庭服務中心各方面的服務表示滿意或非常滿意，而對服務成效的評價亦非常之高，介乎 69.3%至 82.4%之間。

5.30 使用者對非政府機構與社署所提供的服務的滿意程度在眾多方面相若，非政府機構在小組工作服務獲得的滿意程度較高，但使用者對社署所提供的資源及設施則較為滿意。

5.31 在上述分析中值得注意的，是認為綜合家庭服務中心服務各方面均有成效的家庭支援組抽樣使用者的比例，始終高於家庭輔導組抽樣使用者。這亦是另一項證據表明透過強調家庭支援服務的整合模式，確實能夠提高家庭服務中心的成效。

第六章

有關《津貼及服務協議》的基本檢討結果

簡介

6.1 在本報告前部份的結論是建基於服務使用者、社工、地區伙伴及領袖等各類持份者的意見。前文亦對工作量、服務量及服務成效進行了相關的討論。本章將分析綜合家庭服務中心對《津貼及服務協議》所釐定的標準的符合程度（包括服務量及服務成效）。以下的定量分析會從另一個角度評估綜合家庭服務中心的表現，亦會討論可能影響中心符合標準的因素。

6.2 需注意的，是在《津貼及服務協議》中，服務量及服務成效標準僅為選定的服務表現指標，並不能反映綜合家庭服務中心的所有工作。例如，服務量標準 1（即「深入輔導／短期輔導／支援個案的新開／重開個案數量」），並不等於綜合家庭服務中心的個案數量。

2007/08 年度及 2008/09 年度《津貼及服務協議》標準的符合情況

服務量標準

6.3 社署所提供的 2007/08 年度及 2008/09 年度統計資料系統的數據（見表 6.1）顯示，在 2007/08 年度中，61 間綜合家庭服務中心的其中 24 間（約佔 40%）未能達到服務量標準 1（即深入輔導／短期輔導／支援個案的新開／重開個案數量）的要求；而 2008/09 年度的情況也類似，即 61 間綜合家庭服務中心的其中 18 間（約佔 30%）未達服務量標準 1 的要求。

6.4 除了 2008/09 年度有一間非政府機構之外，所有在 2007/08 年度及 2008/09 年度未達服務量標準 1 的綜合家庭服務中心均由社署營辦。不過，值得注意的是，法定個案及社會福利署署長法團戶口個案並未計入服務量標準 1 中，而該等個案乃是社署綜合家庭服務中心工作中的重要部份。例如，截至 2009 年 3 月底，法定個案及社會福利署署長法團戶口個案分別佔活躍個案總數的 6.7% 及 14.8%。此外，社署綜合家庭服務中心為非政府機構綜合家庭服務中心提供後勤支援的工作量亦未被包括在內。從本檢討的個案研究及地區聚焦小組的結果來看，未達服務量標準 1 這事實的確給社署綜合家庭服務中心的社工們造成了相當大的壓力，有些員工亦埋怨上述社署綜合家庭服務中心特有的工作「未被計入」工作量。

表 6.1 2007/08 年度及 2008/09 年度服務量達標的情況

服務量標準	2007/08年度				2008/09年度			
	≤95%	96-105%	>105%	恰好100% ²⁹	≤95%	96-105%	>105%	恰好100% ³⁰
1. 深入輔導／短期輔導／支援個案的新開／重開個案數量	24	28	9	10	18	20	23	6
2. 治療小組的數量	2	36	23	36	2	40	19	40
3. 支援／教育／發展小組的數量	6	16	39	6	5	16	40	9
4. 互助小組的數量	2	23	36	23	1	24	36	24
5. 教育／發展活動的數量	3	8	50	1	3	11	47	2
6. 家庭支援者的人數	0	8	53	6	0	2	59	2
7. 透過《家庭支援計劃》而新近參與中心服務或社區服務的個人／家庭的數量	0	11	50	5	0	14	47	6

6.5 在 2007/08 年度及 2008/09 年度中，約有 60%的綜合家庭服務中心百分之一百達到服務量標準 2（治療小組）的要求。此外，約有 40%的綜合家庭服務中心百分之一百達到服務量標準 4（互助小組）的要求。

6.6 綜合家庭服務中心在符合服務量標準 1、標準 2、標準 3、標準 5 及標準 6 的表現有所差異（載於表 6.2），可解釋這些差異的一個關鍵變數是綜合家庭服務中心的社工數目（社工人力）。但是，如果把服務量標準的議定水平加以控制的話，那麼關乎服務量標準 2、標準 3 及標準 5 的表現則不再與社工的數目有明顯關係，而服務量標準 2 及標準 3 則明顯與議定水平有關。另一方面，即使把議定水平控制後，社工人力則和服務量標準 1 及標準 6 仍有明顯關係。

²⁹ 本欄內的數據已計入「96-105%」一欄內。

³⁰ 本欄內的數據已計入「96-105%」一欄內。

表 6.2 社工數目與服務量標準表現

	社工數目	社工數目	服務量標準 的議定水平
服務量標準	相關係數	偏相關係數#	
1. 深入輔導／短期輔導／支援個案的 新開／重開個案數量	.771**	.355**	—
2. 治療小組的數量	.671**	—	.541**
3. 支援／教育／發展小組的數量	.279*	—	.383**
4. 互助小組的數量	—	(議定的水準為一項常數)	
5. 教育／發展活動的數量	.308*	—	—
6. 家庭支援者的人數	.464**	.486**	—
7. 透過《家庭支援計劃》而新近參與中心服務 或社區服務的個人／家庭的數量	—	—	—

(#：偏相關係數指的是把服務量標準的議定水平控制後，「社工數目」與每項服務量標準實況表現的相關係數；以及把社工數目控制後，每項服務量標準的「議定水平」與實況表現的相關係數
** $p < 0.01$ ，* $p < 0.05$ ，「—」指沒有明顯的關係)

6.7. 從以上分析中可得出兩項結論：第一，治療、支援、教育及發展小組的服務量表現，基本上是預先計劃的項目，主要取決於服務量標準的議定水平³¹；第二，新開／重開個案數量（標準 1）及家庭支援者的人數與社工數目有很緊密的關係。值得注意的，是綜合家庭服務中心的社工數目主要取決於個別中心的歷史，且在一定程度上與過往的服務需求量有關。

服務成效

6.8 《津貼及服務協議》的服務成效指標包括以下四點：使用者滿意程度，解決問題能力的提升，社會支援系統的改善，及使用者對主要問題得以改善的看法，而議定的水平是75%。基本上，除了兩間中心在2008/09年度不能達標，所有的綜合家庭服務中心在2007/08年度及2008/09年度均已達到上述要求（見表 6.3），整體的成績平均達到90%或以上。

³¹ 雖然教育及發展活動的數量亦可預先計劃擬定，但各綜合家庭服務中心在這方面的表現有所差別。不過，教育及發展活動的數量與服務量標準的議定水平並無關聯。

表6.3 2007/08年度和2008/09年度在服務成效方面的表現

服務指標 (議定水平：75%)	2007/08年度				2008/09年度				
	75%- <85%	85%- <95%	>95%	平均值	<75 %	75%- <85%	85%-< 95%	>95%	平均值
1. 服務使用者在接受綜合家庭服務中心的服務後表示滿意	12	23	26	91%	1	6	28	26	92%
2. 服務使用者表示解決問題的能力有所提升	6	27	28	93%	0	4	29	28	93%
3. 服務使用者表示支援系統有所改善	10	30	21	91%	1	5	31	24	92%
4. 服務使用者表示主要問題有所改善	10	40	11	90%	0	6	42	13	90%

新開／重開個案數量、社工數目與地區特色

6.9 如將11個社署分區按照每位綜合家庭服務中心社工對應的服務人口進行排序（見表6.4），則可發現中西南及離島區、沙田區、黃大仙及西貢區的排名較前，而觀塘區、元朗區及深水埗區則排名較後。

6.10 另一方面，在那些社工對應服務人口最多的地區裏，每位社工的新開／重開的個案數量（不超過40）則是最低；而在深水埗區，雖然每位社工對應的服務人口最少，但每位社工的新開／重開個案數量則是最高的。³²

³² 需注意的是，服務量標準1僅為一項服務量指標，且各地區個案性質的分佈亦不盡相同。

表6.4 不同地區每位社工對應的服務人口數目與新開／重開的個案數量

分區	分區人口	綜合家庭服務中心 社工人數	綜合家庭服務中心 數量	服務量標準 1 (2008/09 年度新開／ 重開的個案)	人口／ 社工	新開／重開 的個案／ 社工
中西南及離島區	564,179 ³³	73.5	5	2,893	7,676	39
沙田區	607,544	85.5	5	2,893	7,106	34
黃大仙及 西貢區	829,963	121.5	7	4,527	6,831	37
九龍城及 油尖旺區	643,049	94.5	6	4,155	6,805	44
東區及灣仔區	742,886	109.5	7	4,362	6,784	40
荃灣及葵青區	812,028	120.0	7	4,789	6,767	40
大埔及北區	574,272	85.5	5	3,727	6,717	44
屯門區	502,035	77.0	4	3,076	6,520	40
觀塘區	587,423	94.0	6	3,989	6,249	42
元朗區	534,192	88.0	5	3,655	6,070	42
深水埗區	365,540	61.5	4	3,070	5,944	50

6.11 從以上分析中可清楚認定，各地區之間社工的調配部署，至少在一定程度上反映了需求的差異，即人口中服務需求較高的地區獲分配較多的綜合家庭服務中心社工。這樣，因貧困情況最高而廣受關注的地區如深水埗、元朗區及觀塘區的人均社工數目則最多（即每一名社工服務的人口數目最少）。然而如上所述，在深水埗區每名社工負責的新開／重開個案數量仍然最多。³⁴

6.12 本報告亦就其他地區特色、新開／重開個案數目與社工數目之間的關係進行了分析。不過應當注意的是，由於分區數目只有11個，數量十分有限，因此並不適合採用多元分析法。

6.13 根據分析，值得關注的是大部份的地區指標，如人口數目、社工數目、綜合家庭服務中心數目、家庭暴力個案數目、單親家庭數目，及領取綜援的各類個案數目，皆與該等地區的新開／重開個案數量有顯著關係。然而，把社工數目加以控制後，僅剩下低收入及失業綜援個案的數目仍然與地區的新開／重開個案數量顯著相關。這一結果符合上表6.4的分析。

³³ 中西南及離島區的綜合家庭服務中心並不服務大嶼山的居民，因此大嶼山的人口未納入分析之中。

³⁴ 應注意的是，在上述分析中，未包括有關個案性質的數據。例如，深水埗區的個案性質可能與中西南及離島區的個案性質相差甚遠。各地區的個案流程（開啓及結案）亦可能不盡相同。

表6.5 各地區指標與新開／重開個案及社工數目的相關系數

	各地區的新開／ 重開個案	各地區的新開／重開個案 (把社工數目加以控制後)
地區人口	.719*	--
綜合家庭服務中心社工數目	.906**	不適用
綜合家庭服務中心數目	.897**	--
虐待兒童個案	--	--
虐待配偶個案	.665*	--
性暴力個案	.529#	--
單親家庭	.731*	--
領取綜援人口	.609*	--
領取綜援的單親家長	--	--
領取綜援的低收入個案	.543#	.601#
領取綜援的失業個案		.626#
地區的少數族裔人士 %	--	--

(# p<0.10, *p<0.05, **p<0.01, 「--」指沒有明顯的關係；

註：因地區數目有限，「p<0.10」亦反映在分析中。)

6.14 從上述分析可得悉，綜合家庭服務中心的數目及分配於各地區的社工數目，與新開／重開個案數量所反映出的需求配合，即使把已分配在各區的社工數目加以控制後，新開／重開個案數量仍然與貧困地區有密切關係。

有關《津貼及服務協議》的討論

6.15 如上文所述，社署綜合家庭服務中心需為法定個案、社會福利署署長法團戶口個案提供長期個案工作服務，及為非政府機構綜合家庭服務中心提供後勤支援，而上述的工作並未被計入服務量標準 1 的服務量表現內，這給社工們造成相當大的壓力。顯然，從公平的角度考慮，統計資料應包括法定個案及社會福利署署長法團戶口個案，以反映社署社工在這方面的工作量。亦需注意的，是許多法定個案及社會福利署署長法團戶口個案屬於長期個案，因此僅僅計算新開／重開個案的數量仍不足以反映這些長期個案所產生的工作量。

6.16 上述分析指出，儘管各類小組及活動的服務量可透過規劃預先擬定，但新開／重開個案的數量仍主要取決於地區的需求，拒絕提供服務或請求助人排期等候服務顯然並非綜合家庭服務中心可行的選擇。因此，降低《津貼及服務協議》中有關新開／重開個案服務量標準的議定水平，對減輕實際的工作量沒有幫助。

6.17 本研究所收集到的數據表明，綜合家庭服務中心所舉辦的治療小組的數目非常有限，每年每間中心僅有四至六個。治療小組有不同性質的，但不同類型的求助人在什麼時間出現却不可預計；如此看來，每間綜合家庭服務中心現有治療小組的數目遠不能滿足一年中不同時段不同人士的需要。因此，降低《津貼及服務協議》對治療小組的要求將進一步限制綜合家庭服務中心滿足求助人需要的能力，且與綜合家庭服務中心模式的最初設計目的並不一致。³⁵

6.18 另一個觀察，是各綜合家庭服務中心所舉辦的支援、教育及發展小組的數量（標準 3）有相當大的差異，而事實上大多數綜合家庭服務中心提供的服務量都超出議定的服務水平。一項可行的措施是將服務量標準 2、標準 3 及標準 4 整合成爲一個類別，使綜合家庭服務中心在不同地區服務各類別的人口時，能更靈活地滿足不同的需要。此外，這種靈活性可使綜合家庭服務中心更好地管理其工作量。

6.19 在服務檢討中，往往有增加《津貼及服務協議》複雜性的「傾向」，以「更好地」反映服務單位的工作量。誠如本章開頭所述，《津貼及服務協議》的服務量及服務成效標準僅是評價綜合家庭服務中心工作的選擇性指標。增加《津貼及服務協議》的複雜性一方面可更好地反映服務單位的工作量，但另一方面卻加大了收集、匯編、報告所需數據的工作量。基於是次檢討的結果，建議將現在未被計入社署綜合家庭服務中心服務量標準 1 的個案納入統計之中，和合併服務量標準 2、標準 3 及標準 4，以簡化服務量標準結構。

6.20 如前文所述，一方面「湧入」綜合家庭服務中心的新個案數量並非可以控制，但可預期的是個案數目會繼續增長³⁶；另一方面，本報告亦不會建議減少對小組工作的要求，因爲其原來的標準已非理想，這樣做將破壞綜合家庭服務中心模式的原意。所有上述論點皆與資源有關，這一議題將在隨後的章節中討論。

³⁵ 根據 2004 年有關家庭服務檢討的顧問研究建議，綜合家庭服務中心應舉辦更多支援及治療小組。香港大學社會工作及社會行政學系顧問團。《綜合家庭服務中心試驗計劃評估研究報告：未來路向 — 成立綜合家庭服務中心》（香港：社會福利署，2004 年 10 月）。83 頁第 7、12 段。

³⁶ 例如，與 2007/08 年度相比，2008/09 年度的新開／重開個案數量增加了 6.1%。

第七章

綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討的主要結果

簡介

7.1 家庭服務是香港最早成立、最基本也是極為重要的社會服務之一，專注於支援及鞏固社區中的家庭。爲了繼續提升家庭服務的成效和效率，社署於 2008 年 10 月委託港大的顧問團，進行綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討。檢討的主要調查結果將按以下的檢討主要目標，加以詳述：

- a) 了解綜合家庭服務中心按「兒童爲重、家庭爲本、社區爲基礎」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) 探討綜合家庭服務中心爲特定目標組群（例如單親家長、新來港定居人士、少數族裔等）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；及
- e) 提出如何持續改善服務的建議。

目標一：綜合家庭服務中心服務模式的成效、服務要求及資源配套

綜合家庭服務中心服務模式

7.2 檢討結果顯示綜合家庭服務中心的服務模式在「兒童爲重、家庭爲本、社區爲基礎」的方向及「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」和「伙伴關係」的四項指導原則下，普遍受到綜合家庭服務中心管理層及前線工作人員、持份者及服務使用者³⁷的支持，被認爲是有意義及適合於帶領和推行現時香港的家庭服務。

³⁷ 本報告第四及第五章。

7.3 個案數量日益增加，性質日益迫切，及面對挑戰的家庭（尤其是貧困社區中的家庭）日趨複雜，均影響了綜合家庭服務中心服務模式的有效體現。目前，雖然營辦機構、管理人員、前線家庭服務工作人員均渴望可以平衡地兼顧預防、支援和補救服務，但相對地仍有較多的綜合家庭服務中心專業人員被調配從事補救性的工作。為體現綜合家庭服務中心的服務模式和方向，需採取相應的措施以確保有足夠的資源配套、簡化的服務流程、緊密的地區伙伴關係，以及適切的服務使用者期望。

綜合家庭服務中心服務重點

7.4 綜合家庭服務中心的主要目標，公認為是「專注於支援及鞏固家庭及以社區為基礎的綜合服務中心」。綜合家庭服務中心的獨特之處，在於採用專業知識與技巧來處理區內家庭的社會及情緒需要，而預防及支援服務與家庭補救服務則同樣重要。為確保能均衡地提供所有三種服務，綜合家庭服務中心應當配備必要的專業人員。

7.5 根據《津貼及服務協議》中的簡介，綜合家庭服務中心是一項嶄新的家庭服務模式，旨在為特定地域的個人和家庭提供全面、整全和「一站式」的服務，以滿足他們各式各樣的需要。當整合服務原則中所蘊含的「一站式服務」方向被確認後，一些持份者可能對此概念有所誤解，對綜合家庭服務中心抱有過高的期望，認為中心最易於接觸，亦是豐富的公共資訊和社會福利提供中心，甚至是任何有需要人士的安全網。社工在聚焦小組中表示他們常被看作「審批一些申請公共資源人士的社會需要的把關者」而非社工。這種角色為他們帶來極大的工作量，涉及處理與家庭服務有關和無關的諮詢、向服務申請者進行社會調查、甄別及向相關政府部門撰寫推薦報告、聯絡及轉介、以及處理申請公共服務被拒絕的使用者和轉介者的挫折感。綜合家庭服務中心專業人手被非優先服務嚴重消耗的情況，經常被綜合家庭服務中心的行政及前線人員提及，並在所有與港大顧問團的溝通平台中被強調。他們認為綜合家庭服務中心應當清楚界定其服務優次，《津貼及服務協議》應明確列出並保障該等優次。此外，亦要令地區持份者、合作伙伴及公眾人士清楚認識綜合家庭服務中心的功能及服務，使他們在正確的期望下，有效地使用綜合家庭服務中心的服務。

綜合家庭服務中心的服務地域範圍

7.6 現行各區的服務地域範圍，是經過仔細權衡多項社會及環境因素後才訂定的。由於綜合家庭服務中心在各自區域已付出很大的努力來建立形象，因此中心的服務地域範圍，不應頻密變更。

7.7 服務使用者需根據其居住地區使用綜合家庭服務中心服務這個原則，實

屬合理並應予以維持。在協助特殊的個案（如父母正在監獄服刑的兒童、及在職成年人較方便使用接近工作地點而非居所的中心以處理個人問題）時，則需要彈性地演繹該服務地域範圍。

綜合家庭服務中心的場所及設施

7.8 目前釐定中心面積及設施的準則實屬恰當。但社署及相關中心仍需繼續努力，尋求以搬遷或修葺的方法，解決那些因位置不方便或設計不理想而引致的問題：

- a) 位置不方便的中心（例如，座落於政府辦公大樓而不方便提供延長服務時間的中心；中心位於斜坡上而大多數的服務使用者為不便上落斜坡的長者）；
- b) 面積不足的中心；
- c) 兩間中心並列於同一座樓宇，而其中一間中心位於其服務地域範圍之外；及
- d) 場所的設施不適當。

7.9 使用者表示家庭資源組應妥善保養其環境，營造親切友善及殷勤接待的氣氛，以吸引地區人士使用中心服務，甚至留下做義工。

綜合家庭服務中心服務時間

7.10 在工作日晚上，週六早上及／或下午實施延長服務時間後，綜合家庭服務中心會視乎其實際人手，每週開放 13 至 14 節。大部份持份者讚賞這項安排，認為能夠方便服務使用者（尤其是在職成年人），因此應當維持此措施。

7.11 座落於政府辦公大樓的綜合家庭服務中心認為，大樓在非正常辦公時間的時段，基本上處於關閉狀態，對使用者在延長服務時間使用中心服務有所限制，並不方便他們到訪中心。在這種情況下，中心應考慮使用其他方法接觸那些不能在正常辦公時間前往綜合家庭服務中心的使用者。個別綜合家庭服務中心亦希望得到酌情權，決定應否在若干節日（如農曆年大除夕）的晚上，仍然開放中心。

個案甄別及評估方式

7.12 現時在接見時使用的甄別表格，可以有效識別使用者的服務需要，並將使用者轉介至合適的服務組別。為加強其用途，可將該表格進一步簡化，或延長以作持續評估個案之用。

7.13 應發展／採用其他評估表格及工具，為有特殊問題／目標組群進行準確的個案評估及訂定服務計劃；這些包括為有能力不足的父母（服刑人士、精神病患者、沉迷賭博人士及濫藥人士）的兒童評估其風險及保護因素，及為虐待配偶個案評估風險因素。該等表格或工具最好已經過本地驗證，並屬於可公開使用的類別，以避免產生任何專利權稅或版權糾紛。

個案轉介及合作的程序與工作流程

7.14 有關個案轉介及與其他地區伙伴合作的一般程序及工作流程，均健全及令人滿意。若能進一步精簡轉介流程（如使用電子表格，並延長豁免證明書的時限及增加其功能），及使公眾對綜合家庭服務中心服務有較實際的期望，則會更有幫助。

7.15 應進一步擴展資訊科技的運用以提升綜合家庭服務中心的服務，例如設立管理知識的系統，及發展可以協助評估個案並提供若干選擇的決定支援系統等。

綜合家庭服務中心管理

7.16 良好的管理對有效提供綜合家庭服務中心的服務，至為重要。檢討結果指出現時綜合家庭服務中心（40 間由社署營運，21 間分別由九間非政府機構營運）的管理，基本上符合其營辦者的理念及系統。有些機構進行了精簡及優化管理的創新嘗試，有成功也有失敗。2009 年 7 月舉行的實踐智慧論壇分享了這方面的部份實例，並刊載於《實踐智慧彙編》中，主題包括明確及足夠的行政和臨床督導及支援、制定年度服務計劃，以及定期舉辦退修會以重整願景及加強團隊合作等。

綜合家庭服務中心及其他福利服務之間的工作分配

7.17 為增強綜合家庭服務中心及不同社會服務³⁸單位的相互了解、適當的轉介及有效的合作，中心應與這些地區伙伴舉辦定期簡報會及分享會。地區福利專員在協調、融合、促進及增強地區協作方面被肯定擔當了積極的角色，而且聯繫的對象不限於綜合家庭服務中心及社會服務界，已伸展至宗教團體、私人執業的專業人士與及商界。以下列出一些於識別並填補地區服務縫隙方面值得表揚及推廣的例子：

- a) 協調地區規劃、需要評估及服務優次；

³⁸ 例如與長者地區中心、長者鄰舍中心、醫務社會服務部等；與及綜合青少年服務中心、學校社工、學校輔導老師共同進行家長工作。

- b) 協調綜合家庭服務中心與不同服務單位以及政府部門之間的分工；
- c) 解決不同福利服務之間因分工而引起的問題；
- d) 促進綜合家庭服務中心與地區持份者建立網絡及伙伴關係；
- e) 協助公眾／持份者了解綜合家庭服務中心的角色、功能和服務、並調節他們對服務的期望；
- f) 促進綜合家庭服務中心與持份者之間的個案轉介及合作；及
- g) 在社署及非政府機構綜合家庭服務中心的參與下，在地區層面為綜合家庭服務中心協調／規劃／組織員工培訓。

7.18 在處理虐待配偶個案方面，社署和非政府機構的綜合家庭服務中心在向保護家庭及兒童服務課轉介個案時，所依從的準則有所差異，而這些差異可能使服務使用者感到混亂，因此需考慮作出劃一安排，但也要顧及以下的一些重要因素：資源調配的歷史（例如從社署綜合家庭服務中心調配至保護家庭及兒童服務課）、該等個案的最佳服務安排、以及綜合家庭服務中心員工就處理該等個案時，所需要的經驗和培訓。

綜合家庭服務中心人力資源

7.19 綜合家庭服務中心在運用人力資源方面已相當謹慎，盡量採用不同的策略以最有效地提升資源運用的效率，例如協助新上任員工適應工作、簡化工作流程、設立以機構為本的資訊科技支援等。

7.20 為回應日益增加及日趨複雜的家庭個案，綜合家庭服務中心的人手自服務模式於 2004/05 年度開始實施以來，經已數次遞增。服務統計反映出這些安排均合理且方向正確。然而，全球金融海嘯加上本地人口老化、通貨膨脹加上減薪等，仍然給家庭帶來沉重壓力，有需要在下列範疇確保有適當的支援：

- a) 臨床督導：繼續提供有足夠深度及頻密度的優質督導，以協助新上任員工的適應，幫助富經驗的員工鞏固專長，發展新活動或服務以回應新識別的服務需要；
- b) 前線服務：紓緩由於家庭問題在數量、複雜程度和迫切性日益增加而導致家庭輔導組工作量不斷增加的情況；以及加強家庭支援組及家庭資源組的人手，以實現綜合家庭服務中心向家庭提供預防及支援服務的目標；及
- c) 行政措施：透過持續培訓及提升資訊科技，有效善用支援人員以促進綜合家庭服務中心的服務效率。

7.21 在解決綜合家庭服務中心工作量的問題上，增加人手是必需但卻非完全足夠的措施；其他措施還包括：

- a) 精簡服務：透過簡化流程（如延長減免醫療費用證明書的時限及擴大其適用範圍）、於中心引入電子減免系統（如透過電腦系統處理減免醫療費用申請）、簡化申請表格、令審批流程更具效率，以及增強支援服務（如兒童住宿照顧服務），並提高處理個案的效率；
- b) 減少較次要的服務：與家庭無關的公眾查詢應由相關的政府部門或社會服務單位處理；不符合房屋援助資格而只需要勸退的申請者不應被轉介至綜合家庭服務中心；
- c) 正式認可未被統計的工作量：如法定個案；
- d) 善用資訊：一個地區性或全港性的資訊系統以提供區內區外可用服務／宿位的最新資料（如兒童住宿照顧服務）會十分有用；
- e) 提升員工表現：如透過足夠的督導、持續的培訓，和藉記錄及傳播知識把知識轉移；及
- f) 推廣綜合家庭服務中心服務的恰當使用及對服務的實際期望：透過與地區持份者定期分享甚至舉辦聯合活動。

目標二：綜合家庭服務中心服務特定目標組群的成效

服務被識別的優先目標組群

7.22 大部份綜合家庭服務中心在各自的中心報告中，表示會繼續視單親家長、新來港定居人士及領取綜援的貧困家庭為優先服務的目標組群。有鑒於香港目前的經濟及社會狀況，綜合家庭服務中心應仍然將這些組群列為優先目標組群，並在其社區內以綜合服務模式，為他們提供服務。

7.23 一些綜合家庭服務中心因應其社區的獨特之處識別了特別的目標組群，包括少數族裔人士及跨境家庭等。這些中心主動為上述組群推行值得讚賞的創新措施，以開展服務及建立社區支援。這些新的專門服務應被肯定及給予足夠的資源，以記錄服務情況、收集應用的證據，並在業內進行分享。此舉有助於維持綜合家庭服務中心的優質服務及員工的專業性，對於激發員工對服務的承擔，起著關鍵性的作用。

目標三：有助及妨礙綜合家庭服務中心服務的因素

有助因素

7.24 綜合家庭服務中心員工隊伍的專業能力、工作熱誠以及對透過綜合家庭服務中心模式以提升香港家庭服務的承擔，對有效實踐綜合家庭服務中心模式，

至為重要。「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的方向以及「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」和「伙伴關係」均為有用的指導原則，引領香港家庭服務向前邁進。特定服務地域範圍的劃分，方便服務使用者的場所，具備專業知識的員工團隊，個案接見、甄別、管理及轉介系統的建立，在中心、營辦機構、地區及中央層面所提供的行政及臨床督導支援，均為有助的因素，應加以保護，使綜合家庭服務中心持續有效地運作。同時，亦應對上述因素進行定期檢討，以確保他們可繼續促進綜合家庭服務中心服務的施行和發展。

妨礙因素

7.25 不合適的選址和設計會削弱綜合家庭服務中心提供服務的效力，而社署自 2004/05 年度以來，肯定已十分積極地尋找適合的綜合家庭服務中心場地。有社工亦指出，其他的因素如不獲妥善處理的話，亦會妨礙綜合家庭服務中心服務模式的運作。這些因素包括資源（如處理家庭個案於數量、複雜程度及急切性日益增加下所需的人手、《津貼及服務協議》的靈活性、員工流動所導致的人手關注），政策（如綜合家庭服務中心的優先重點）以及員工的心態（一些綜合家庭服務中心的社工仍將自己定位為個案工作者，而非全方位的社工，因此妨礙他們對使用者及地區的需要作出全面考慮）。本檢討所建議的政策措施需由社署予以跟進，但是個別員工的心態，則需透過督導及員工培訓來培養。

7.26 綜合家庭服務中心的社工表示處理有關住屋查詢、評估及撰寫報告，佔去他們工作量中相當大的比例。他們普遍認為綜合家庭服務中心在處理體恤安置個案的角色是清楚而恰當。然而，他們對於處理其他有關房屋援助的個案，則表達了相當大的關注。由不恰當轉介而造成的不良後果，包括：

- a) 綜合家庭服務中心的寶貴專業人力浪費在徒勞的調查及不愉快的勸退工作中；及
- b) 當綜合家庭服務中心的工作員拒絕不合格的個案時，綜合家庭服務中心作為服務及支援中心的形象，亦會受到影響。

7.27 綜合家庭服務中心員工覺得，縱使申請人十分固執、帶威嚇性、或成功地吸引一些地區持份者提供協助，房屋署的人員應更嚴緊地執行政策。因為如果處理個案的方式有矛盾，會令綜合家庭服務中心的工作員感到困惑和尷尬。

7.28 設立一個體制以解決綜合家庭服務中心在處理房屋援助個案方面的問題，實有必要。由社署和房屋署高層管理人員組成的聯合工作團隊，會是一個合適的機制，並應納入不同服務層面的代表以檢討目前處理房屋援助個案的轉介機制和程序，旨在更明確地區分社工和房屋署人員的角色，促使真正有需要的個案得到有效及適當的轉介，加強社工和房屋署人員之間的合作，並確保於運作層面

上適當地執行議定的程序。

7.29 在是次檢討中，綜合家庭服務中心社工傾力強調有關處理房屋援助個案的問題，相對較少評論或建議綜合家庭服務中心服務與其他公營、私營和社會服務配合的情況。

目標四：服務表現標準與《津貼及服務協議》

7.30 《津貼及服務協議》被認為是一個有用和重要的契約，確保綜合家庭服務中心提供符合津貼條款的服務。綜合家庭服務中心《津貼及服務協議》的用辭應反映綜合家庭服務中心的服務方向和服務優次。考慮到一些社區和家庭的挑戰既複雜又無法預測，以及許多綜合家庭服務中心需經常在計劃的服務以外提供危機介入服務，因此應在服務表現基準所要求的性質和數量方面予以靈活處理，使綜合家庭服務中心的工作量更為切實和合理。《津貼及服務協議》應承認已執行但被未正式計算的職責。針對不同類別小組的服務量標準（標準 2、標準 3 和標準 4）³⁹應予以合併，以鼓勵綜合家庭服務中心員工按已識別的需要來開辦小組。這些重要的靈活性，可為綜合家庭服務中心提供空間推行《津貼及服務協議》以外的服務，確保綜合家庭服務中心能盡速回應新識別的地區需要。

目標五：持續改善服務的其他建議

員工培訓和持續發展

7.31 所有綜合家庭服務中心的管理人員、前線和支援人員皆對持續發展抱有極大熱忱。顧問團喜見在檢討期間，一些必要的培訓（尤其對支援人員而言）已經有所增加。日後更應採取措施，確保感興趣的員工能夠參加這些培訓，並從中得益。

知識管理和轉移

7.32 綜合家庭服務中心的同工樂意與業界分享實踐智慧。除了不同中心或機構出版的一些現有刊物外，作為本檢討的一部份，在 2009 年 7 月舉行的實踐智慧論壇，與及以在檢討過程中收集的資料編製的《實踐智慧彙編》，進一步在知識累積和分享方面作出貢獻。業界可有系統地點存現有資源，以決定可以進一步鑽研的領域。例如，一些機構擬備了十分有用的新員工入職指引，可供所有中心

³⁹ 本報告的第六章，第 6.18 段。

借鑒⁴⁰；一些機構可以交流應付提出過分要求的服務申請人的訣竅，另一些又可以分享如何處理如性格障礙等的棘手個案。此外，亦可考慮成立一些以專業關注而非社區關注為基礎的工作小組，促進專業交流以追求融會貫通。甚至日後可以成立一個個案及／或資源庫，以分享良好的實踐經驗以及從硬件（中心設計）到軟件（管理和領導模式、新員工入職計劃／程序等）的有用資源／資訊。應歡迎及舉辦如 2009 年 7 月的實踐智慧論壇般的定期專業人員交流會／論壇，並鼓勵進行有助於提升及評鑒服務的研究，使香港綜合家庭服務中心邁向由目標推動及以理論和實驗成果為基礎的實踐模式。

為處理程序複雜耗時的個案加強支援

7.33 檢討的資料顯示一些個案涉及複雜的工作程序，需消耗大量的人力，例如社會福利署署長法團戶口個案、監護委員會個案和一些康復評估。應探討適當的方法以達致較高的服務效率和準確性。

跨部門及跨界別合作

7.34 綜合家庭服務中心需要借助政府、非政府機構，私人執業人士、商界和社區資源及相關服務，以有效地完成工作。地區福利專員應繼續加強其在地區的多種角色，包括促進服務營辦者與高級管理層的協作。

推行綜合家庭服務中心專責小組

7.35 自綜合家庭服務中心在 2004/05 年度推行以來，專責小組定期舉行會議，以解決由社署和非政府機構營辦的綜合家庭服務中心在運作上共同遇到的問題。專責小組應擬定一套職權範圍，使其有明確的權力提出、議決、執行和跟進專責小組在會議中涉及綜合家庭服務中心、地區合作伙伴和其他持份者所作出的協議。若涉及政策事宜，專責小組應主動將問題提交當局高層人士，以便及時解決。

未來的綜合家庭服務中心服務

7.36 為追求持續強化香港家庭服務以便更佳地滿足家庭需要，綜合家庭服務中心業界歡迎向他們提供服務資訊和意見，以達致服務的提升。顧問團樂見綜合家庭服務中心社工普遍對持續改善服務抱有熱忱，許多還參加了培訓和服務交流會，尋求相互的專業發展及彼此激勵。這些至為健康的發展趨勢，應予以鼓勵。

⁴⁰ 綜合家庭服務中心《實踐智慧彙編》中的個案二詳述香港家庭福利會如何向綜合家庭服務中心的新入職社工提供有用和有系統的支援。

7.37 本綜合家庭服務中心服務模式檢討，在監察目前由公帑資助的香港家庭服務設計的成效方面，是一項有用的嘗試。然而，除了由於以緊迫的時間進行這項多種方法研究所引起的複雜性外，本檢討亦受困於一些限制，應在未來的檢討中更好地處理。例如，聚焦小組中的持份者對綜合家庭服務中心服務的了解有不同程度的差異，他們的評論有時可能並不適用。在使用者調查中，很難控制受訪者可能對政府和非政府機構的服務抱有成見，使受訪者可能十分主觀地評價他們對服務的滿意程度。此外，本檢討可用的數據僅來自統計資訊系統，期望當更多的資訊科技（如社署的服務使用者資料系統）投入運作，並解決了使用者資料私隱問題後，可更容易取得更準確和更完整的各類資料，以供更徹底的服務檢討之用。

結語

7.38 港大顧問團這次就綜合家庭服務中心服務模式實施情況進行的檢討，有賴所有綜合家庭服務中心營辦者、管理和前線人員、服務使用者、地區合作伙伴和其他持份者的一致合作，得以順利完成。港大顧問團注意到業界十分期望檢討能夠識別值得強化的重要服務優點，及亟需補救的疑難缺陷。顧問團希望業界和相關決策者能共同努力，尋找並利用機遇主動作出改變，並制定最佳策略，透過共同協作，使香港的家庭服務更臻完善。

第八章

建議

8.1 綜合家庭服務中心服務模式

8.1.1 家庭服務的設立是爲了支援及鞏固家庭，因爲家庭是社會的基本單位，使個人得到倚靠和支持。本檢討確定家庭服務界別、使用者及地區持份者一致支持自 2004/05 年度開始採用的綜合家庭服務中心服務模式，作爲香港以公帑資助的家庭服務。「兒童爲重、家庭爲本、社區爲基礎」的服務方向，「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」和「伙伴關係」的指導原則，以及爲家庭提供平衡的預防、支援及補救工作，均被認爲是施行服務的重要指引。

8.1.2 在 2001 年的香港家庭服務檢討及 2004 年的綜合家庭服務中心試驗計劃評估研究中，被識別爲綜合家庭服務中心的優先目標組群（單親家長、新來港定居人士、少數族裔及貧困家庭），普遍在各區出現，並最適宜在他們的居所附近接受服務。座落於這些優先目標組群居住地點的綜合家庭服務中心，正好爲他們提供了自然的平台以融入社區。一些綜合家庭服務中心因應其社區的獨特之處，識別出需要中心服務的特定目標組群，值得讚賞的是中心各自爲他們發展了新的服務。這些創新的服務應得到足夠的資源。

建議 1：在香港，受公帑資助的家庭服務應繼續採用綜合家庭服務中心服務模式。個別中心的營辦者應繼續致力善用資源，以確保服務持續成功。當局亦應繼續確保能提供足夠的資源，以支持綜合家庭服務中心的工作。

建議 2：應繼續鼓勵及支持綜合家庭服務中心在社區內識別特定目標組群及爲他們提供合適的服務。

8.2 綜合家庭服務中心的資源配套

8.2.1 以服務地域範圍和服務人口數目及概況來考慮決定目前綜合家庭服務中心服務的中心面積、人手和活動經費配套，是合適及應予以維持的。

建議 3：對於有 10 萬至 15 萬名居民的社區而言，現時用以制定綜合家庭服務中心財政及人力資源配套的原則是合理和適當的，應予以保持。綜合家庭服務中心的服務地域範圍，是經過詳細考慮後才訂定，只應在明確預知有新居民遷入，或有證據顯示社區面臨不理想的社會因素而需要設立新的中心，或向特定的中心注

入額外人手時，才考慮調整服務地域範圍。

建議 4：社署應繼續優先協助位置不方便或分設於不同地點的綜合家庭服務中心物色及遷入合適的場地。個別綜合家庭服務中心的管理層亦應將中心維持在最佳狀態，令中心的環境及氣氛，都能吸引地區使用者樂於使用服務。

建議 5：應繼續維持使用者需根據其居住地區使用綜合家庭服務中心服務的原則，只在協助特殊的個案（如父母正在監獄服刑的兒童，及在職成年人較方便使用接近工作地點而非居所的中心以處理個人問題）時，才作彈性處理。

8.3 綜合家庭服務中心的服務運作

8.3.1 開放時間

建議 6：綜合家庭服務中心現時所提供的延長時間服務，受到許多使用者及持份者的讚許，認為措施顧及他們的需要，故應予以維持。

8.3.2 甄別及評估

建議 7：應繼續使用現行的諮詢／接見及甄別表格，並在適當的情況下予以簡化。亦應考慮制訂其他評估表格或工具，以加強對特殊類型個案的評估。

建議 8：應制訂表格，記錄必要的資料，以便轉介並準確追蹤轉介情況及跟進工作，尤其是涉及跨部門／界別／服務銜接而需要被密切監察的情況。

8.3.3 服務優次

建議 9：綜合家庭服務中心應繼續發揮以社區為基礎的綜合服務中心的功能，著力於支援和鞏固家庭。綜合家庭服務中心需留意其所服務的社區中獨特而不斷轉變的特色，並相應地調整其服務優次。

8.3.4 服務運作效率

建議 10：綜合家庭服務中心應繼續優化其服務運作效率，值得考慮的策略包括簡化和改善服務流程、優化涉及複雜個案（在需要的情況下要調配多於一名社工及／或其他員工／專業人員參與）及需耗費大量人手以完成既定程序的個案的管理，以及借助地區資源提供預防性的家庭服務。

建議 11：綜合家庭服務中心應嘗試透過適當使用和分享資訊科技，以進一步提升服務的質素。

8.4 協作和配合

8.4.1 綜合家庭服務中心「綜合」的原則是指中心對內及對外於服務方法、環境和資源的整合。於不同的層面推行積極、有果效的協作和配合，是十分重要的。

8.4.2 綜合家庭服務中心的成效，部份是基於實際的服務質素，而部份則與使用者、持份者，甚至綜合家庭服務中心的社工的期望有關。對某些服務表現或角色有過高或苛刻的期望，會產生不必要的沮喪或挫敗感。

建議 12：中心層面的協作和配合 — 個別綜合家庭服務中心應進一步加強家庭資源組、家庭支援組和家庭輔導組之間的配合，令使用者容易受惠於這些組別所提供的預防、支援和補救服務。

建議 13：地區層面的協作和配合 — 綜合家庭服務中心應借助其服務地域範圍內的服務和資源，以發揮最佳的協同效應。地區福利專員在這方面所作的努力，已備受肯定，應鼓勵其繼續擔當協調和促進資源運用的重要角色，以滿足服務需要甚至提升服務。

建議 14：總部層面的協作和配合 — 為回應綜合家庭服務中心工作員於妥善處理房屋援助個案的首要關注，社署及房屋署的高層管理人員應聯合成立工作小組，加強轉介機制的協調，及確保護定的工作流程在實際運作中得以落實。同樣地，應主動採取更多簡化行政程序的措施，以縮短必要服務的處理時間（例如優化兒童住宿服務轉介處理程序的工作小組已成功達到這一目標）。經綜合家庭服務中心工作員評估為使用者所需的支援服務（例如為有長期照顧需要的兒童和成人而設的住宿服務），應在有需要及適當的情況下，於服務政策和資源配套方面得到支持。

建議 15：在個案、中心、地區、總部及社區層面，應盡力向服務使用者及持份者解釋綜合家庭服務中心的服務目標和優次，以適當地調節他們的期望。使用者及持份者亦應認識不同社會服務、政府部門和其他界別的工作範疇，並按其需要或要求，向相關部門和界別求助。

建議 16：對於並非由公帑資助的家庭服務所作出的貢獻，應予以承認及鼓勵。並可鼓勵綜合家庭服務中心與這些家庭服務合作，方便知識互惠和達致協同效應。

8.5 綜合家庭服務中心的管理

8.5.1 令綜合家庭服務中心有優質的服務，充足的資源配套是必需但卻非完全足夠的。優質的物資和人力資源管理是實現及持續改善家庭服務的關鍵。

建議 17：社署應帶領與香港社會服務聯會（社聯）、非政府機構綜合家庭服務中心營辦者及其他持份者衷誠合作，在適當的情況下持續提升香港的家庭服務。

建議 18：對許多綜合家庭服務中心所採取以營辦機構為本或以中心為本的創新管理手法，包括在一些多元化服務機構內或在服務地區內不同社會服務之間的跨服務協作，應予以承認、鼓勵，並在業內積極分享。

8.6 人力資源管理／發展

8.6.1 香港家庭服務的不斷進步（包括在設計周詳的服務模式下提供家庭服務的重大發展），離不開綜合家庭服務中心社工及支援人員的專業承擔。應提供足夠的資源以維持及發展家庭服務員工團隊的知識、態度和技能，進一步提升他們作為專業社工的能力。

建議 19：當局應繼續檢視，並在有需要時加強綜合家庭服務中心的人手，尤其是在督導、前線及支援人員層面，以便處理日益複雜的個案及回應新的服務需求，包括滿足特定目標組群的需要。

建議 20：綜合家庭服務中心營辦者應繼續確保為新員工安排合適的入職適應導引，及為各階層的員工提供適當的督導和支援。又應鼓勵並支持把從預防、支援及補救服務中所凝聚的實踐智慧，納入專業文獻，以促進知識的保留與傳播。

建議 21：綜合家庭服務中心的業界應定期舉辦分享會，以便相互激勵與啟發。

8.7 《津貼及服務協議》

8.7.1 《津貼及服務協議》被認為是確保各綜合家庭服務中心的基本表現的合理工具。目前的《津貼及服務協議》於 2006 年開始使用，在一些方面需要調整，例如有些個案的流程需耗時處理，員工在這方面的工作投入應給予承認，及在舉辦小組方面給予靈活性。

建議 22：應檢討並修訂《津貼及服務協議》。

建議 23：應合併《津貼及服務協議》中服務量標準 2、3 及 4，讓綜合家庭服務中心有更大的靈活性舉辦在工作計劃以外的小組，以回應不斷轉變的地區需要。

建議 24：綜合家庭服務中心應繼續支持及開拓有創意的服務。這是專業精神的珍貴體現，業界在這項貢獻中所展示的熱忱及專門知識，應得到認同及鼓勵。

8.8 持續監察和改進

8.8.1 推行綜合家庭服務中心專責小組於 2004 年成立，為解決綜合家庭服務中心的運作問題，提供了一個有用的平台。

建議 25：應繼續保留推行綜合家庭服務中心專責小組及增強其職能和制訂適當的職權範圍，以識別和跟進受關注的問題，並主動將重要問題提交社署高層人士，以便及早解決。

建議 26：社署應擔當領導的角色，並聯同社聯、非政府機構綜合家庭服務中心營辦者及其他持份者，透過檢視服務需求和回應服務需要，以持續改善香港的家庭服務。

附件

	<u>頁數</u>
一. 顧問團成員	69
二. 綜合家庭服務中心名單	70
三. 綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討督導委員會成員	74
四. 綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討工作小組成員	75
五. 中心探訪日程	77
六. 與綜合家庭服務中心營辦者及持份者舉行的會議日程	78
七. 中心報告範本	79
八. 由顧問舉行的地區聚焦小組	
8a. 社會工作專業人員地區聚焦小組討論指引	82
8b. 地區持份者地區聚焦小組討論指引	84
8c. 社會工作專業人員地區聚焦小組日程	85
8d. 地區持份者地區聚焦小組日程	86
九. 由顧問進行的個案研究	
9a. 綜合家庭服務中心前線社會工作者及支援人員 個案研究聚焦小組討論指引	87
9b. 地區持份者個案研究聚焦小組討論指引	89
9c. 服務使用者個案研究聚焦小組討論指引	90
9d. 綜合家庭服務中心前線社會工作者及支援人員 個案研究聚焦小組日程	91
9e. 地區持份者個案研究聚焦小組日程	92
9f. 服務使用者個案研究聚焦小組日程	93

	<u>頁數</u>
十. 服務使用者調查	
10a. 綜合家庭服務中心服務使用者問卷調查（中文版）	94
10b. 綜合家庭服務中心服務使用者問卷調查（英文版）	98
十一. 較適宜由社會福利署綜合家庭服務中心處理的個案類別，即使有關個案是在非政府機構營辦的中心的服務地域範圍內	102
十二. 服務使用者調查詳細結果	104

附件一

顧問團成員

團長	曾潔雯博士
核心成員	梁祖彬教授
	羅致光博士
	朱楊珀瑜女士
	林愛冰博士
	梁淑雯博士
	楊家正博士
成員	羅朝虹女士
	樓瑋群博士
	陳鳳寶女士
	朱丹娜女士
	鍾麗萍女士
	許嬋嬌女士
	林桂蘭女士
	戴幼兒女士
	尹慧娟女士
計劃統籌主任	楊陳素端博士
高級研究助理	黃麗萍女士

附件二

綜合家庭服務中心名單

社署地區	序號	綜合家庭服務中心名稱	
		社會福利署	非政府機構
中西南 及離島區	1.	中區及離島綜合家庭服務中心	
	2.	高街綜合家庭服務中心	
	3.	香港仔綜合家庭服務中心	
	4.		香港公教婚姻輔導會 恩悅綜合家庭服務中心
	5.		香港明愛 明愛香港仔綜合家庭服務中心 (田灣／薄扶林)
東區 及灣仔區	6.	東柴灣綜合家庭服務中心	
	7.	西柴灣綜合家庭服務中心	
	8.	鰂魚涌綜合家庭服務中心	
	9.	銅鑼灣綜合家庭服務中心	
	10.		聖雅各福群會 聖雅各福群會 灣仔綜合家庭服務中心
	11.		香港家庭福利會 香港東區分會 北角綜合家庭服務中心
	12.		香港明愛 明愛筲箕灣綜合家庭服務中心
觀塘區	13.	啓坪綜合家庭服務中心	
	14.	觀塘綜合家庭服務中心	

社署地區	序號	綜合家庭服務中心名稱	
		社會福利署	非政府機構
觀塘區 (續)	15.	秀寶綜合家庭服務中心	
	16.	藍田綜合家庭服務中心	
	17.		香港家庭福利會 觀塘分會 順利綜合家庭服務中心
	18.		基督教家庭服務中心 活力家庭坊(綜合家庭服務)
黃大仙 及西貢區	19.	黃大仙綜合家庭服務中心	
	20.	慈雲山綜合家庭服務中心	
	21.	北將軍澳綜合家庭服務中心	
	22.	東將軍澳綜合家庭服務中心	
	23.	西貢綜合家庭服務中心	
	24.		香港家庭福利會 將軍澳分會 將軍澳(南)綜合家庭服務中心
	25.		香港明愛 明愛東頭綜合家庭服務中心 (黃大仙西南)
九龍城 及油尖旺區	26.	油麻地綜合家庭服務中心	
	27.	土瓜灣綜合家庭服務中心	
	28.	九龍城綜合家庭服務中心	
	29.		香港基督教服務處 天倫綜合家庭服務中心
	30.		循道衛理楊震社會服務處 旺角綜合家庭服務中心

社署地區	序號	綜合家庭服務中心名稱	
		社會福利署	非政府機構
九龍城 及油尖旺區 (續)	31.		香港青少年服務處 紅磡綜合家庭服務中心
深水埗區	32.	長沙灣綜合家庭服務中心	
	33.	石硤尾綜合家庭服務中心	
	34.		香港國際社會服務社 深水埗(南)綜合家庭服務中心
	35.		香港家庭福利會 西九龍分會 深水埗(西)綜合家庭服務中心
沙田區	36.	北沙田綜合家庭服務中心	
	37.	南沙田綜合家庭服務中心	
	38.	北馬鞍山綜合家庭服務中心	
	39.	南馬鞍山綜合家庭服務中心	
	40.		香港明愛 明愛蘇沙伉儷綜合家庭服務中心
大埔 及北區	41.	粉嶺綜合家庭服務中心	
	42.	上水綜合家庭服務中心	
	43.	南大埔綜合家庭服務中心	
	44.	北大埔綜合家庭服務中心	
	45.		香港明愛 明愛粉嶺綜合家庭服務中心
元朗區	46.	西元朗綜合家庭服務中心	
	47.	東元朗綜合家庭服務中心	

社署地區	序號	綜合家庭服務中心名稱	
		社會福利署	非政府機構
元朗區 (續)	48.	天水圍綜合家庭服務中心	
	49.		香港國際社會服務社 天水圍(北)綜合家庭服務中心
	50.		香港明愛 明愛天水圍綜合家庭服務中心
荃灣 及葵青區	51.	西荃灣綜合家庭服務中心	
	52.	東葵涌綜合家庭服務中心	
	53.	西葵涌綜合家庭服務中心	
	54.	北青衣綜合家庭服務中心	
	55.	南青衣綜合家庭服務中心	
	56.		香港家庭福利會 葵涌分會 葵涌(南)綜合家庭服務中心
	57.		香港明愛 明愛荃灣綜合家庭服務中心 (東荃灣)
屯門區	58.	東屯門綜合家庭服務中心	
	59.	南屯門綜合家庭服務中心	
	60.	西屯門綜合家庭服務中心	
	61.		香港明愛 明愛屯門綜合家庭服務中心

附件三

綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討 督導委員會成員

主席	麥周淑霞女士 社會福利署 助理署長（家庭及兒童福利）
成員	吳家謙先生 社會福利署 荃灣及葵青區福利專員 劉婉明女士 社會福利署 總社會工作主任（家庭及兒童福利）1 林俊華先生 勞工及福利局助理秘書長（福利）1A 陳榮亮博士 香港社會服務聯會 業務總監（服務發展） 吳國棟女士 基督教家庭服務中心 助理總幹事（營運） 黎鳳儀女士 香港明愛 家庭服務總主任 倪江耀先生 基督教香港信義會 社會服務部總幹事 李宗德先生, SBS, JP 獨立人士
秘書	盧燕芬女士 社會福利署 高級社會工作主任（家庭服務）2

附件四

綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討 工作小組成員

主席	劉婉明女士 社會福利署 總社會工作主任（家庭及兒童福利）1
成員	盧燕芬女士 社會福利署 高級社會工作主任（家庭服務）2
	李穎詩女士 社會福利署 中區及離島綜合家庭服務中心主任
	吳偉龍先生 社會福利署 長沙灣綜合家庭服務中心主任
	梁慧鈴女士 社會福利署 西屯門綜合家庭服務中心主任
	梅偉強先生 香港社會服務聯會 總主任（家庭及社區服務）
	梁婉貞女士 香港家庭福利會 服務總監（家庭服務）
	郭偉強先生 香港基督教服務處 業務總監（家庭及社區核心業務）
	朱牧華先生 循道衛理楊震社會服務處 部門主管（家庭服務部）

秘書

梁婉兒女士

社會福利署

社會工作主任（家庭服務）2

附件五

中心探訪日程

序號	日期	顧問姓名	綜合家庭服務中心名稱／社會福利署分區
1.	17.11.2008	林愛冰博士 梁淑雯博士	社會福利署 天水圍綜合家庭服務中心／ 元朗區
2.	17.11.2008	林愛冰博士 梁淑雯博士	社會福利署 南馬鞍山綜合家庭服務中心／ 沙田區
3.	17.11.2008	朱楊珀瑜女士 羅致光博士 楊家正博士	香港明愛 明愛荃灣綜合家庭服務中心(東荃灣)／ 荃灣及葵青區
4.	17.11.2008	朱楊珀瑜女士 羅致光博士 楊家正博士	社會福利署 油麻地綜合家庭服務中心／ 九龍城及油尖旺區
5.	17.11.2008	曾潔雯博士 梁祖彬教授	聖雅各福群會 聖雅各福群會灣仔綜合家庭服務中心／ 東區及灣仔區
6.	18.11.2008	曾潔雯博士 梁祖彬教授	社會福利署 東將軍澳綜合家庭服務中心／ 黃大仙及西貢區

附件六

與綜合家庭服務中心營辦者及持份者舉行的會議日程

序號	會議性質	日期	參加者人數
1.	與地區福利專員舉行會議	24.11.2008	15
2.	與非政府機構綜合家庭服務中心 營運者舉行會議	9.12.2008	15
3.	與社會福利署工會／ 非工會部門協商委員會代表 （專業人員）舉行會議	15.12.2008	11
4.	與社會福利署工會／ 非工會部門協商委員會代表 （支援人員）舉行會議	16.12.2008	17
5.	綜合家庭服務中心服務模式 實施情況檢討簡報會	17.12.2008	約 240
6.	香港理工大學 — 綜合家庭服務中心 檢討結果論壇	7.2.2009	不適用
7.	與社會福利署及房屋署 舉行會議	31.8.2009	11
8.	與香港社會服務聯會 綜合家庭服務網絡舉行會議	18.9.2009	12
9.	與地區福利專員舉行會議	6.10.2009	15
10.	與社會福利署工會／ 非工會部門協商委員會代表 （專業人員）舉行會議	20.10.2009	9
11.	與社會福利署工會／ 非工會部門協商委員會代表 （支援人員）舉行會議	20.10.2009	16
12.	綜合家庭服務中心服務模式 實施情況檢討的初步檢討結果簡報會	28.10.2009	約 300

附件七

中心報告範本 (只提供英文版本)

Centre Report Template

1. Brief history and development

1.1 Nature of the centre before the implementation of IFSC

- ☐ Family / Counselling service ☐ Youth + family service
☐ Family support and resource centre
☐ Others (please specify): _____

1.2 Participation in IFSC pilot project

- ☐ Yes ☐ No

1.3 Significant events affecting the centre development (e.g. moved to a permanent premises, moved back to the service boundary, environmental factors such as district redevelopment, change in population profile, etc.):

1.4 Current service boundary: _____

2. Premises & facilities

	<u>Main / Only Base</u>	<u>Sub-Base</u>
2.1	Centre situated in	
	☐ Public housing block ☐ Government office building ☐ Shop / Mall ☐ Commercial office building ☐ Community centre ☐ Multi-social service building ☐ Others (please specify): _____	☐ Public housing block ☐ Government office building ☐ Shop / Mall ☐ Commercial office building ☐ Community centre ☐ Multi-social service building ☐ Others (please specify): _____
2.2	Centre located within the service boundary	
	☐ Yes ☐ No	☐ Yes ☐ No
2.3	Duration since move-in to existing premises:	
	_____ year(s) _____ month(s)	_____ year(s) _____ month(s)

3. Organisation structure and manpower allocation

3.1 Organisation chart (with establishment) ^{Note 1}

3.2 Overall staff establishment and current staff strength
(both professional & supporting staff)

<i>Rank / Post</i>	<i>Establishment</i>	<i>Strength</i>	<i>Vacancy</i>	<i>Remarks</i>

3.3 Additional manpower
(from staff deployment for SWD / outside funding for NGOs)

☐ Yes, please fill in the following table ☐ No

<i>Rank / Post</i>	<i>Number of Staff</i>	<i>Remarks</i>
Total		

3.4 Manpower allocation

- ☐ Type A (Mixed mode): All professional staff are fluidly deployed purposefully to work in one unit or any combination of units (i.e. FRU, FSU and FCU).
- ☐ Type B (Discrete mode): A considerable proportion of the professional staff are designated to concentrate on the work of only one unit.
- ☐ Others, please specify: _____

4. Community needs, service priorities & users' needs and problems

4.1 Community needs, service priorities and users' needs and problems in 2008/09 ^{Note 2}

4.2 Changes in the three aspects at 4.1 above over the past few years
(from 2005/06 to 2007/08)

4.3 Priority target groups planned for 2008/09

(please check THREE major groups):

- ☐ New arrivals ☐ Single parents
- ☐ Men/ fathers ☐ Women/ mothers
- ☐ Ethnic minorities ☐ Deprived families
- ☐ Victims of domestic violence/family conflict
- ☐ Children/ adults/ families with mental health problem
- ☐ Others (please specify): _____

4.4 Rationale(s) and changes in priority target groups over the past few years
(from 2005/06 to 2007/08)

5. Implementation of the four guiding principles under the service direction of IFSC

5.1 Strategies and approaches

- Accessibility
- Early identification
- Integration
- Partnership

5.2 Challenges/problems encountered

- Facilitating factors
- Hindering factors
- Coping strategies and effects

6. Suggestions for future development/ improvements ^{Note 3}

- 6.1 Improved accessibility and user-friendly environment
- 6.2 Early identification of needs/problems including reaching out work
- 6.3 Enhanced service integration
- 6.4 Increased community partnership and cross-sector collaboration
- 6.5 Others, please specify: _____

Prepared by: _____ Date: _____

(Name & Post)

Endorsed by: _____ Date: _____

(Name & Post)

IFSC: _____

Tel. No.: _____

Email: _____

Notes:

1. Please submit the present organisation chart of the centre and attach a copy of the job description of the staffing to the HKU Consultant Team.
2. All the time periods in this template refer to a financial year (i.e. from April to March of the following year).
3. Please enter NIL if there is no comment.

附件八

由顧問舉行的地區聚焦小組

8a. 社會工作專業人員地區聚焦小組討論指引

綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討 地區聚焦小組 — 社會工作專業人員 討論指引

目標：

1. 收集有關綜合家庭服務中心推行四項指導原則和針對特定群體的服務成效意見；
2. 討論如何改善綜合家庭服務中心服務模式的建議。

討論指引：（約 2- 2.5 小時）

第 1 部分：地區概況（15 分鐘）

- 1.1 根據區內各綜合家庭服務中心所提交之中心報告，主持總結該區的家庭需要和特定服務對象等，並邀請與會者作補充及澄清。
 - 區內之家庭服務是否存在服務隙縫或重疊？如有，原因是甚麼？

第 2 部分：綜合家庭服務中心服務模式在回應地區的服務需要的成效（1-1.5 小時）

- 2.1 對於綜合家庭服務中心服務模式的三個服務方向（「兒童為重」、「家庭為本」、「社區為基礎」），你們有甚麼意見？
- 2.2 對於綜合家庭服務中心服務模式的四項指導原則（即「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」、「伙伴關係」），你們有甚麼意見？如：
 - 中心位置、服務範圍的設定和規劃比例等，是否恰當？
 - 「及早識別」這服務原則，能否防止家庭問題惡化？
 - 三層結構的服務形式，能否有效地提供一站式服務，方便服務使用者在同一間中心滿足大部份需要？
 - 中心與其他福利機構及地區團體建立的伙伴關係（轉介、合作和協調機制）的情況如何？
- 2.3 主持總結及探討區內各中心在推行綜合家庭服務中心服務模式時所遇到的有助或妨礙因素。
- 2.4 對於綜合家庭服務中心的服務模式，有甚麼改善方法及建議？

第 3 部分：綜合家庭服務中心服務模式對特定服務對象之成效（15 - 20 分鐘）

- 3.1 綜合家庭服務中心主動接觸面臨危機的隱蔽家庭的情況如何？(如：成效怎樣？是否有困難？有甚麼可供借鏡的工作方法/ 項目？)
- 3.2 綜合家庭服務中心在發展專門化服務的情況如何？(如：成效怎樣？是否有困難？有甚麼可供借鏡的工作方法/ 項目？)

第 4 部分：總評論（5 -15 分鐘）

- 4.1 整體而言，綜合家庭服務中心的服務模式能否有效強化家庭和滿足社區不斷轉變的需求？
- 4.2 綜合家庭服務中心的角色及主要服務 (core services) 應該是甚麼？
- 4.3 對提高綜合家庭服務中心服務模式的效能和發展方向，你們還有甚麼建議？

- 多謝 -

8b. 地區持份者地區聚焦小組討論指引

綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討 聚焦小組 — 地區持份者 討論指引

目標：

1. 收集地區持份者對綜合家庭服務中心的服務模式及效能的意見。
2. 收集地區持份者對現時綜合家庭服務中心與其他有關人士/ 團體建立伙伴合作關係的意見。

討論指引 (約 1.5 - 2 小時)

1. 地區內的家庭需要和困難是甚麼？(10-15 分鐘)
2. 對於區內之家庭服務，你們有甚麼意見？(10-15 分鐘)
 - 是否存在服務隙縫或重疊的情況？
 - 如有以上的情况，原因是甚麼？
 - 有甚麼改善建議？
3. 根據你們的經驗，與區內綜合家庭服務中心的合作情況如何？(60 分鐘)
 - 對彼此的合作（轉介和協調），是否滿意？
 - 有甚麼改善方法？
 - 對於區內家庭的需要和困難，你們認為綜合家庭服務中心應該扮演甚麼角色/ 提供甚麼主要服務？
4. 對於綜合家庭服務中心的服務推行，你們是否有其他意見呢？(10-15 分鐘)
 - 以社區人口及地理位置劃分服務單位
 - 中心開放時間（包括延長開放時間）
5. 對於如何改善綜合家庭服務中心的*服務/ 服務模式，你們還有甚麼建議？(10-15 分鐘)

- 多謝 -

8c. 社會工作專業人員地區聚焦小組日程

社會福利署分區	負責顧問姓名	日期	參加者人數
中西南及離島區	梁淑雯博士	14.5.2009	12
東區及灣仔區	曾潔雯博士	26.5.2009	16
觀塘區	羅朝虹女士	20.5.2009	15
黃大仙及西貢區	楊家正博士	14.5.2009	17
九龍城及油尖旺區	林愛冰博士 朱丹娜女士	19.5.2009	13
深水埗區	朱楊珀瑜女士	19.5.2009	11
沙田區	戴幼兒女士	7.5.2009	11
大埔及北區	尹慧娟女士	25.5.2009	11
元朗區	羅致光博士	6.5.2009	10
荃灣及葵青區	鍾麗萍女士 林桂蘭女士	22.5.2009	16
屯門區	梁祖彬教授	15.5.2009	12
總數			144

8d. 地區持份者地區聚焦小組日程

社會福利署分區	負責顧問姓名	日期	參加者人數
中西南及離島區	梁淑雯博士	14.5.2009	12
東區及灣仔區	曾潔雯博士	26.5.2009	17
觀塘區	羅朝虹女士	20.5.2009	15
黃大仙及西貢區 *	楊家正博士	14.5.2009	29
九龍城及油尖旺區	林愛冰博士 朱丹娜女士	12.5.2009	12
深水埗區	朱楊珀瑜女士	19.5.2009	14
沙田區	戴幼兒女士	7.5.2009	11
大埔及北區	尹慧娟女士	25.5.2009	15
元朗區	羅致光博士	6.5.2009	11
荃灣及葵青區	鍾麗萍女士 林桂蘭女士	22.5.2009	14
屯門區	梁祖彬教授	15.5.2009	21
總數			171

* 共舉行了兩個地區聚焦小組，於黃大仙區舉行的小組有 14 名持份者參與，另一個於西貢區舉行的小組則有 15 名持份者參與。

附件九

由顧問進行的個案研究

9a. 綜合家庭服務中心前線社會工作者及支援人員個案研究聚焦小組討論指引

綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討 個案研究聚焦小組 — 中心職員 討論指引[#]

目標：

1. 探討中心在推行綜合家庭服務中心服務模式的詳情；
2. 探討中心在推行綜合家庭服務中心的「四項指導原則」和「三個服務方向」的成效、困難及處理方法；
3. 討論如何改善綜合家庭服務中心服務模式的建議。

討論指引：（約 2.5-3 小時）

中心如何推行綜合家庭服務中心的服務模式及其成效

1 服務模式

- 1.1 貴中心在實施綜合家庭服務中心服務模式時，如何推行四項指導原則（即「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」、「伙伴關係」）和三個服務方向（即「兒童為重」、「家庭為本」、「社區為基礎」）？在過去三年，是否有出現任何變化？
- 1.2 在推行綜合家庭服務中心服務模式的過程中，貴中心所面對的挑戰/ 困難/ 問題是甚麼？如何處理或克服這些困難/ 問題？
- 1.3 當中的有助或妨礙因素是甚麼？

2 服務對象和及早識別

- 2.1 誰是貴中心優先服務的社群或難以接觸的服務對象？
- 2.2 貴中心採用甚麼主要策略去接觸這些對象，並鼓勵他們接受服務？
- 2.3 貴中心有那些創新或可供借鏡的工作方法/ 項目？

3 整合服務

- 3.1 中心要轉介服務使用者到不同服務單位接受服務時，有甚麼準則和程序？
- 3.2 中心不同的服務單位如何溝通和合作？有甚麼統籌機制？
- 3.3 當中是否存在障礙/ 困難？如何克服這些障礙/ 困難？
- 3.4 有那些可供借鏡的地方？

伙伴關係

- 3.5 貴中心如何與其他綜合家庭服務中心合作？與社會福利署和非政府機構的綜合家庭服務中心合作有甚麼分別？
- 3.6 在推行綜合家庭服務時，貴中心與其他提供家庭服務相關的單位（如青少年服務、感化服務、康復服務、醫務社會服務、安老服務）的合作情況如何？
- 3.7 貴中心與其他社區伙伴（如區議員、地區組織等）的合作情況如何？對中心服務有甚麼好處和弊處？
- 3.8 對於改善與社區伙伴的合作關係，你們有甚麼建議？

4 整體評價

- 4.1 你們覺得貴中心所推行的綜合家庭服務中心服務模式成效如何？有甚麼優點和缺點？
- 4.2 根據貴中心的經驗，綜合家庭服務中心服務模式有甚麼優點和缺點？
- 4.3 對於改善綜合家庭服務中心的服務模式，你們還有甚麼建議？

是項討論指引將會根據中心報告的資料而作出修定。

- 多謝 -

9b. 地區持份者個案研究聚焦小組討論指引

綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討 個案研究聚焦小組 — 地區持份者 討論指引

目標：

1. 收集地區伙伴與綜合家庭服務中心合作的情況和意見。
2. 收集地區伙伴對綜合家庭服務中心服務模式的意見。

討論指引：（約 1.5-2 小時）

1 方便使用（10-20 分鐘）

- 1.1 你們是如何認識這間綜合家庭服務中心及其服務？
- 1.2 就以下各方面來說，你們對這間綜合家庭服務中心的一般印象如何？
 - 中心位置
 - 開放時間（包括延長開放時間）
 - 中心環境和設施
 - 提供/ 轉介服務的程序和手續
 - 整體氣氛（如職員的態度是友善還是冷漠；尊重還是歧視等等）。

2 及早識別/ 整合服務/ 伙伴關係（40-60 分鐘）

- 2.1 貴機構/ 單位是提供那些服務？與這間中心的合作經驗如何？合作有多頻繁？
- 2.2 根據你們的經驗，有甚麼有助或妨礙因素會影響彼此的合作？

3 整體評價（20-40 分鐘）

- 3.1 你們是否滿意與這間綜合家庭服務中心的伙伴關係（如服務轉介、合作、協調等等）？
- 3.2 對於如何改善與這間綜合家庭服務中心的伙伴合作關係，你們有甚麼建議？
- 3.3 現時的綜合家庭服務中心服務模式是為個人和家庭提供全面、整全和一站式的服務。中心以輔導，小組，大型活動等手法，提供一系列預防、支援和補救性的服務，以滿足社區個人及家庭各式各樣的需要。你認為這種綜合服務模式有何優點和缺點？

- 多謝 -

9c. 服務使用者個案研究聚焦小組討論指引

綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討 個案研究聚焦小組 — 服務使用者 討論指引

目標：

1. 收集服務使用者對綜合家庭服務中心服務的意見。
2. 收集服務使用者對使用中心不同單位或其他機構服務的意見。

討論指引：（約 1.5-2 小時）

1 方便使用／及早識別（15-20 分鐘）

- 1.1 你們是怎樣知道有這間綜合家庭服務中心及其服務的？
- 1.2 就以下各方面來說，你們對綜合家庭服務中心的一般印象如何？
 - 中心位置
 - 開放時間（包括延長開放時間）
 - 中心環境和設施
 - 接受服務的程序/ 手續
 - 整體氣氛（如職員的態度是友善還是冷漠；尊重還是歧視等等）。

2 服務整合（30-40 分鐘）

- 2.1 你們曾使用/參加這間綜合家庭服務中心那些服務/活動？為時多久？
- 2.2 你們曾否透過這中心的社工幫助而獲得其他機構的服務？
- 2.3 整體來說，你們是否滿意這中心所提供的一站式服務？

3 其他意見（20-30 分鐘）

- 3.1 你們是否會再次使用這間綜合家庭服務中心所提供的服務呢？
- 3.2 你們是否會推薦其他人使用這間綜合家庭服務中心的服務呢？
- 3.3 對於如何改善綜合家庭服務中心的服務，你們有甚麼建議？

9d. 綜合家庭服務中心前線社會工作者及支援人員個案研究聚焦小組日程

綜合家庭服務中心名稱	負責顧問姓名	日期	參加者人數
社會福利署 高街綜合家庭服務中心	梁淑雯博士	29.4.2009	12
社會福利署 西柴灣綜合家庭服務中心	曾潔雯博士	21.5.2009	9
基督教家庭服務中心 活力家庭坊（綜合家庭服務）	羅朝虹女士	8.5.2009	13
社會福利署 北將軍澳綜合家庭服務中心	楊家正博士	8.5.2009	9
香港基督教服務處 天倫綜合家庭服務中心	林愛冰博士	23.4.2009	10
香港國際社會服務社 深水埗（南）綜合家庭服務中心	朱楊珀瑜女士	11.5.2009	16
社會福利署 北沙田綜合家庭服務中心	羅致光博士	30.4.2009	9
社會福利署 北大埔綜合家庭服務中心	許嬋嬌女士	6.5.2009	9
香港明愛 明愛天水圍綜合家庭服務中心	陳鳳寶女士	22.4.2009	11
香港家庭福利會 葵涌分會 葵涌（南）綜合家庭服務中心	樓瑋群博士	12.5.2009	13
社會福利署 西屯門綜合家庭服務中心	梁祖彬教授	23.4.2009	9
合計			120

9e. 地區持份者個案研究聚焦小組日程

綜合家庭服務中心名稱	負責顧問姓名	日期	參加者人數
社會福利署 高街綜合家庭服務中心	梁淑雯博士	23.4.2009	11
社會福利署 西柴灣綜合家庭服務中心	曾潔雯博士	21.5.2009	9
基督教家庭服務中心 活力家庭坊（綜合家庭服務）	羅朝虹女士	8.5.2009	14
社會福利署 北將軍澳綜合家庭服務中心	楊家正博士	8.5.2009	12
香港基督教服務處 天倫綜合家庭服務中心	林愛冰博士	24.4.2009	9
香港國際社會服務社 深水埗（南）綜合家庭服務中心	朱楊珀瑜女士	11.5.2009	11
社會福利署 北沙田綜合家庭服務中心	羅致光博士	4.5.2009	9
社會福利署 北大埔綜合家庭服務中心	許嬋嬌女士	6.5.2009	11
香港明愛 明愛天水圍綜合家庭服務中心	陳鳳寶女士	17.4.2009	11
香港家庭福利會 葵涌分會 葵涌（南）綜合家庭服務中心	樓瑋群博士	12.5.2009	16
社會福利署 西屯門綜合家庭服務中心	梁祖彬教授	23.4.2009	7
合計			120

9f. 服務使用者個案研究聚焦小組日程

綜合家庭服務中心名稱	負責顧問姓名	日期	參加者人數
社會福利署 高街綜合家庭服務中心	梁淑雯博士	29.4.2009	10
社會福利署 西柴灣綜合家庭服務中心	曾潔雯博士	21.5.2009	8
基督教家庭服務中心 活力家庭坊（綜合家庭服務）	羅朝虹女士	8.5.2009	14
社會福利署 北將軍澳綜合家庭服務中心	楊家正博士	8.5.2009	8
香港基督教服務處 天倫綜合家庭服務中心	林愛冰博士	23.4.2009	10
香港國際社會服務社 深水埗（南）綜合家庭服務中心	朱楊珀瑜女士	11.5.2009	10
社會福利署 北沙田綜合家庭服務中心	羅致光博士	30.4.2009	12
社會福利署 北大埔綜合家庭服務中心 *	許嬋嬌女士	6.5.2009	12
香港明愛 明愛天水圍綜合家庭服務中心	陳鳳寶女士	22.4.2009	12
香港家庭福利會 葵涌分會 葵涌（南）綜合家庭服務中心	樓瑋群博士	12.5.2009	10
社會福利署 西屯門綜合家庭服務中心 #	梁祖彬教授	23.4.2009	8
合計			114

* 共舉辦了兩個個案研究聚焦小組，一個小組由六名接受家庭輔導組服務的使用者參與，另一小組則由六名家庭支援組／家庭資源組服務使用者參與。

共舉辦了兩個個案研究聚焦小組，一個小組由四名接受家庭輔導組服務的使用者參與，另一小組則由四名家庭支援組／家庭資源組服務使用者參與。

附件十

服務使用者調查

10a. 綜合家庭服務中心服務使用者問卷調查 (中文版)

IFSC 編號： _____
來源: FCU/FSU/FRU

問卷編號： _____

「綜合家庭服務中心」

--- 服務使用者對服務的意見調查 ---

(I) 服務使用歷史

1. 你幾時開始使用這個綜合家庭服務中心的服務？
 - ☐1. 過往一年內
 - ☐2. 一年前至未足兩年
 - ☐3. 兩年前至未足三年
 - ☐4. 三年前或以上

2. 你在這個綜合家庭服務中心第一次使用/參加的服務/活動是什麼？(只選一項)
 - ☐1. 向職員查詢/諮詢/索取資料
 - ☐2. 在中心閱覽資料/資訊
 - ☐3. 使用中心資源/設施 (如電腦、兒童閣、看報紙)
 - ☐4. 參加小組服務 (如治療、支援、教育、發展、互助小組)
 - ☐5. 參加一次過的教育/發展活動
 - ☐6. 使用個案服務/社工輔導
 - ☐7. 參加義工服務/活動/訓練
 - ☐8. 參加其他服務，請註明： _____

3. 你除了使用這個中心的服務外，有沒有使用過其他綜合家庭服務中心的服務？
 - ☐1. 沒有
 - ☐2. 有 是現在還是以前？
 - ☐1. 現在：是那一間中心： _____ 幾時開始： _____
 - ☐2. 以前：是那一間中心： _____ 大約是幾耐以前： _____

(II) 服務使用者使用/參加「綜合家庭服務中心」服務/活動的情況及對有關服務的滿意程度

4. 在過去十二個月，你有沒有使用/參加本中心以下的服務/活動？ [如答案是「有」，續問Q.5]			5. 你有幾滿意這些服務/活動？					
服務/活動類別	1. 沒有	2. 有	1. 好 唔 滿意	2. 唔 滿意	4. 滿 意	5. 好 滿 意	7. 無 意 見	8. 普 通/ 一 般
i) 中心職員提供諮詢/資料/回應查詢的服務	1	2	1	2	4	5	7	8
ii) 中心可供閱覽的資料	1	2	1	2	4	5	7	8
iii) 中心所提供的資源/設施 (如電腦、兒童閣、報紙)	1	2	1	2	4	5	7	8
iv) 小組服務 (包括治療、支援、教育、發展、互助小組)	1	2	1	2	4	5	7	8
v) 一次過教育/發展活動 (如講座、探訪、旅行)	1	2	1	2	4	5	7	8
vi) 個案服務/社工輔導	1	2	1	2	4	5	7	8
vii) 義工服務/活動/訓練	1	2	1	2	4	5	7	8

(註：在訪問時，“無意見”，“普通/一般”不會讀出)

(III) 服務使用者對「綜合家庭服務中心」服務/活動成效的評價

整體來說，中心的服務是否能令你...	1. 完 全 不 能 夠	2. 不 能 夠	3. 能 夠	4. 完 全 能 夠	7. 無 意 見	8. 普 通 / 一 般
(只適用於曾接受個案/輔導服務、治療小組或支援小組的服務使用者) (Q4iv 或 Q4vi：有)						
6. 增強自信	1	2	3	4	7	8
7. 增加多了對自己/家庭/家人的認識	1	2	3	4	7	8
8. 認識更多解決日常生活問題的知識和方法	1	2	3	4	7	8
9. 增加處理/解決問題的能力	1	2	3	4	7	8
10. 增加對社會/社區資源的認識 (如：可以滿足/應付自己或家人的需要的服務/設施/資源)	1	2	3	4	7	8
(只適用於曾參加治療小組、支援小組或互助小組的服務使用者) (Q4iv：有)						
11. 認識多些朋友	1	2	3	4	7	8
12. 認識更多當自己有困難時，可以幫到自己的朋友	1	2	3	4	7	8
(只適用於曾接受個案服務/社工輔導的服務使用者) (Q4vi：有)						
13. 處理/解決自己/家庭/家人的問題	1	2	3	4	7	8
14. 紓緩自己/家庭/家人的情緒困擾	1	2	3	4	7	8

(註：在訪問時，“無意見”，“普通/一般”不會讀出)

15. 請問你對於中心的地點位置滿唔滿意？

16. 請問你對於中心開放時間滿唔滿意？

17. 請問你對於中心的環境滿唔滿意？

18. 請問你對於中心的設施滿唔滿意？

19. 總括來講，你對中心提供的**整體服務**滿唔滿意？

20. 請問你是透過什麼渠道接觸中心的服務? [可作多項選擇]

- 8. 其他人士/機構的轉介：_____

- _____)

- 會服務中心、還是醫院/診所的社工)

21. 請問你有沒有試過介紹你的親友/鄰居來接受這個家庭服務中心的服務?

- 只適用於曾接受個案服務/社工輔導(Q4iv:有)，而第一次來接受的服務不是個案服務/社工輔導的服務使用者(Q2:不是選擇 6)

22. 你最初來中心的時候不是接受個案服務/社工輔導，後來是怎樣會接受個案服務/社工輔導的呢？

- 4. 其他:

23. 性別：☐1. 男 ☐2. 女

24. 年齡： 歲

25. 婚姻狀況：☐1. 已婚 ☐2. 離婚/分居 ☐3. 配偶已去世 ☐4. 未婚

26. 子女數目：

27. 教育程度：
☐1. 私塾/未正式接受教育 ☐2. 小學 ☐3. 中學/預科 ☐4. 大專或以上

28. 經濟活動狀況：
☐1. 全職工作
☐2. 兼職工作(即每星期工作少於 30 小時)
☐3. 失業
☐4. 家務料理者
☐5. 學生
☐6. 退休
☐7. 其他：_____

29. 請問你家庭的主要經濟來源是什麼? **[只選一項]**
☐1. 個人的工作收入 ☐2. 家人/親屬 ☐3. 綜援
☐4. 贍養費 ☐5. 長俸/退休金 ☐6. 投資收入(利息、紅利、出租物業)
☐7. 傷殘津貼/高齡津貼(生果金) ☐8. 沒有收入
☐9. 其他

30. 請問你居住的單位屬於什麼類型?

☐ 1. 公屋	☐ 2. 資助出售單位(例如居屋, 租者置其屋)
☐ 3. 租住私人樓宇	☐ 4. 自住私人物業
☐ 5. 其他	

~ 多謝合作 ~

Types of services/ activities	1.No	2.Yes	1.Very Dissatisfied	2. Dissatisfied	4. Satisfied	5. Very Satisfied	7.No Opinion	8. Average
v) One-off educational/ developmental programme (e.g. talk, visit, picnic)	1	2	1	2	4	5	7	8
vi) Casework/ counselling service	1	2	1	2	4	5	7	8
vii) Volunteer service/ programme/ training	1	2	1	2	4	5	7	8

(Note: In conducting interview, please do NOT read out “no opinion” and “average”)

(III) Service users’ evaluation of the Integrated Family Service Centre’s service / activity effectiveness

Overall speaking, please indicate whether this Centre’s services are able to help you to ...	1. Totally unable	2. Not able	3. Able	4. Totally able	7. No opinion	8. Average
(Only applicable to those service users who had received casework/ counselling service, therapeutic group or support group) (Q4iv or Q4vi : Yes)						
6. Enhance your self-confidence	1	2	3	4	7	8
7. Enhance understanding of yourself/ your family/ family members	1	2	3	4	7	8
8. Enhance your problem-solving knowledge and methods in daily life	1	2	3	4	7	8
9. Enhance your problem-solving capacity	1	2	3	4	7	8
10. Enhance your knowledge of societal/ community resources (e.g. services / facilities/ resources for meeting your needs/ family’s needs)	1	2	3	4	7	8
(Only applicable to those service users who had participated in therapeutic group, support group or mutual help group) (Q4iv : Yes)						
11. Have more friends	1	2	3	4	7	8
12. Have more friends who are able to offer help to you when you have difficulties	1	2	3	4	7	8
(Only applicable to those service users who had received help for casework/ counselling service from social worker) (Q4vi : Yes)						
13. Manage/ solve your own/ family/ family member’s problem	1	2	3	4	7	8
14. Relieve your own/ family/ family member’s emotional distress	1	2	3	4	7	8

(Note: In conducting interview, please do NOT read out “no opinion” and “average”)

(The following questions can apply to all service users)

15. How satisfied are you with this Centre’s **location**?
☐ 1. Very Dissatisfied ☐ 2. Dissatisfied ☐ 3. Satisfied
☐ 4. Very Satisfied ☐ 7.No Opinion ☐ 8. Average
16. How satisfied are you with this Centre’s **opening hours**?
☐ 1. Very Dissatisfied ☐ 2. Dissatisfied ☐ 3. Satisfied
☐ 4. Very Satisfied ☐ 7.No Opinion ☐ 8. Average
17. How satisfied are you with this Centre’s **environment**?
☐ 1. Very Dissatisfied ☐ 2. Dissatisfied ☐ 3. Satisfied
☐ 4. Very Satisfied ☐ 7.No Opinion ☐ 8. Average

18. How satisfied are you with this Centre's **facilities**?
- ☐ 1. Very Dissatisfied ☐ 2. Dissatisfied ☐ 3. Satisfied
☐ 4. Very Satisfied ☐ 7.No Opinion ☐ 8. Average
19. In general, how satisfied are you with this Centre's **overall services**?
- ☐ 1. Very Dissatisfied ☐ 2. Dissatisfied ☐ 3. Satisfied
☐ 4. Very Satisfied ☐ 7.No Opinion ☐ 8. Average
20. How did you come into contact with this Centre's services? **[May select MORE THAN ONE item]**
- ☐ 1. Passed by the Centre ☐ 2. Introduced by relative ☐ 3. Introduced by neighbour
☐ 4. Centre's outdoor promotion activities ☐ 5. Website information
☐ 6. Visit/ telephone contact by centre staff/ volunteer ☐ 7. Centre's publication/ poster/ banner
☐ 8. Referred by other people/ organisation: _____
(☐ 1. SWD Family and Child Protective Services Unit
☐ 2. Other Integrated Family Service Centre
☐ 3. SWD Social Security Field Unit ☐ 4. Other social service centres
☐ 5. Hospital/ clinic ☐ 6. School
☐ 7. Other government departments ☐ 8. Councillors
☐ 9. District organisations ☐ 10. Others (please specify: _____)
☐ 9. Others (please specify: _____)
- (Note: If the service user was referred by a social worker, please clarify the affiliation of the social worker, i.e. whether he/she belonged to SWD Family and Child Protective Services Unit, other Integrated Family Service Centre, other social service centre, or from social worker working in hospital/ clinic)
21. Have you introduced your relatives/ neighbours to receive services from this Integrated Family Service Centre?
- ☐ 1. No ☐ 2. Yes

Only applicable to those service users who had received casework/ counselling service from social workers (Q4iv:Yes), and for those service users who did not seek casework/ counselling service the first time they came to this Centre to receive service (Q2: Did not select 6)

22. When you first came to this Centre, you did not seek help for casework/ counselling service. How did you eventually seek help for casework/ counselling service from social worker?
- ☐ 1. Recommended by social worker
☐ 2. Actively sought help from social worker on your own
☐ 3. Recommended/ introduced by other service users of this Centre
☐ 4. Others: _____

(IV) Personal data

23. Sex: ☐ 1. Male ☐ 2. Female
24. Age: _____ Years Old
25. Marital Status : ☐ 1. Married ☐ 2. Divorced/ Separated ☐ 3. Widowed ☐ 4. Never Married
26. No. of Children: _____
27. Educational Level:
- ☐ 1. Private tuition/ No formal education ☐ 2. Primary ☐ 3. Secondary/ Matriculation
☐ 4. Post-secondary or above

28. Economic Activity Status:

- ☐1. Full-time work
- ☐2. Part-time work (i.e. less than 30 hours per week)
- ☐3. Unemployed
- ☐4. Home maker
- ☐5. Student
- ☐6. Retired
- ☐7. Others: _____

29. What is the main source of finance in your family? [**Select ONE only**]

- ☐1. Own income from work
- ☐2. Family members/ relatives
- ☐3. Comprehensive Social Security Assistance (CSSA)
- ☐4. Maintenance
- ☐5. Pension/ Retirement pension
- ☐6. Income from investment (interest, bonus, property rental)
- ☐7. Disability Allowance/ Old Age Allowance (Fruits Allowance)
- ☐8. No income
- ☐9. Others

30. What type of housing are you living in?

☐ 1. Public housing	☐ 2. Own subsidised public housing unit (e.g. Home Ownership Scheme, Tenant Purchase Scheme)
☐ 3. Rent private housing accommodation	☐ 4. Own private housing property
☐ 5. Others	

~ Thank you for your co-operation ~

附件十一

較適宜由社會福利署綜合家庭服務中心處理的個案類別
即使有關個案是在非政府機構營辦的中心的服務地域範圍內
(只提供英文版本)

Types of Cases suitably to be handled by SWD even in an NGO IFSC Service Boundary

Statutory duties

Care or Protection (C or P) cases / cases warrant application for C or P Order
Abandoned children or child welfare cases requiring adoption
DSW Ward cases / Ward of High Court
Guardianship for MIP¹ (include cases of public guardian or supporter to private guardian)
Social Enquiry Report on Employees' Compensation Case
Welfare Referral / Report called by the Court²
Cases requiring management of DSWI Accounts

Other types of cases

We Care Education Fund
SARS- related
Issuance of medical waiver ³
Asylum seekers / torture claimants / refugees
Traffic Accident Victim Assistance reports Criminal and Law Enforcement Injuries Compensation reports Cases referred by social security field units / Special Investigation Section for (i) assessing / identifying trustworthy persons to act as CSSA/SSA appointees ⁴ (ii) social investigation reports / welfare referrals on CSSA /SSA fraud cases ⁵ (iii) recommendation on discretionary grant ⁴ (iv) assessment of social handicap problem ⁴ (v) recommendation on splitting of CSSA application under the 'one-household policy' ⁴
Waiver of Fees to Commissioner of Registration ³
Cases referred by Immigration Department for (i) granting of residential status on compassionate grounds (ii) waiving of DNA test fee ³ (iii) sensitive cases of right of abode claimants (iv) emergency support service for repatriation of illegal immigrant
Application for Deferred Repayment of Loan for an Unspecified Period under Building Safety Loan Scheme ⁶

¹ Like any other social workers, social workers of NGO IFSCs can take up the role of applicant for guardianship order or emergency guardianship order; and if requested by the Guardianship Board, social workers of NGO IFSCs may need to attend hearings on application for guardianship order or emergency guardianship order even though they are not the applicants.

- ² Cases can be followed up by NGO IFSC after submission of report / reply to court and if no more statutory action is required.
- ³ Except the issue of the medical waiver / waiver of fees by SWD IFSC, other welfare needs will be followed up by NGO IFSC.
- ⁴ Cases can be followed up by NGO IFSC after making recommendations to SSFUs and if the CSSA / SSA appointees / agents are not SWD social workers.
- ⁵ Cases can be followed up by NGO IFSC after the welfare needs arising from fraudulent investigation have been addressed by SWD IFSC. For cases which are known to NGO IFSC, they can be handled by NGO IFSC continuously with SWD IFSC on shared case basis. SWD IFSC will follow up on specific welfare needs arising from fraudulent investigation in these shared cases.
- ⁶ Cases can be followed up by NGO IFSC after making recommendation to the Buildings Department.

附件十二

服務使用者調查詳細結果 (只提供英文版本)

Details of User Survey Results

Introduction

XII.1 In the User Survey, the respondents were asked to give their views on the level of satisfaction with the services they had used and the effectiveness of such services. In addition, information about the respondents, including their service history and their socio-economic background, was also gathered in the survey. In the paragraphs to follow, the survey findings from the 1,502 respondents are presented, analysed where applicable by the types of services used (i.e. from Family Resource Unit [FRU], Family Support Unit [FSU] and Family Counselling Unit [FCU]), and types of IFSCs (i.e. Social Welfare Department [SWD] and social welfare Non-government Organisations [NGOs]).

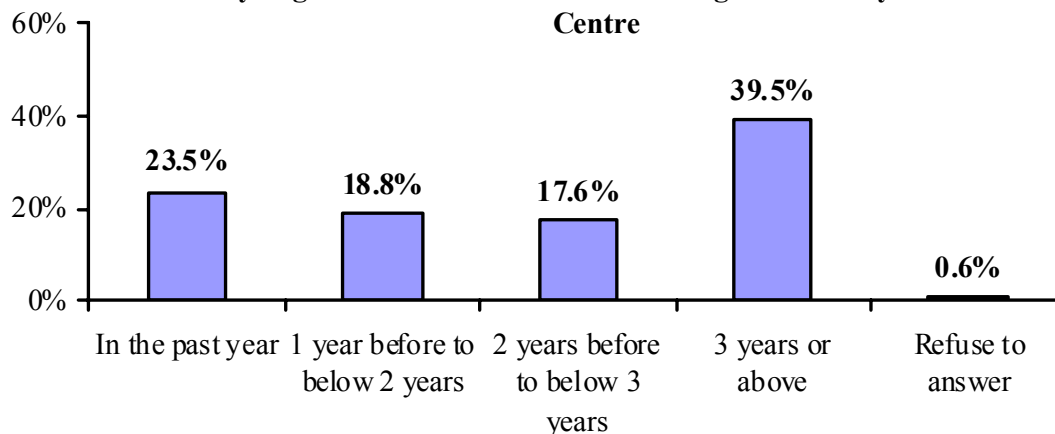
XII.2 In reading the comparison between the views of users sampled from the FRU, FSU and FCU, we should note that the users might be using services from any or all of the three units and their views were not necessarily focused on the FRU, FSU or FCU where they were sampled from.

XII.3 In the following discussions, whenever differences between NGO IFSCs and SWD IFSCs or difference among users coming from FRU, FSU and FCU are mentioned, the differences are statistically significant unless otherwise stated.

Service utilisation history

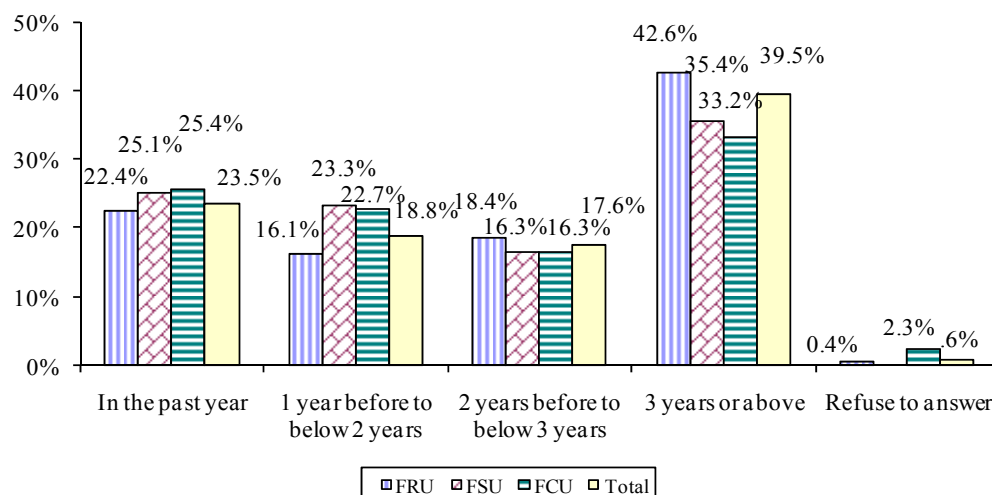
XII.4 The survey covers recent users as well as those who had been using the services of IFSC for a number of years. For instance, while about 40% of the respondents had been using the services of IFSC for 3 years or above, some 24% had just begun to use IFSC services in the previous year

Figure XII.1 Percentage distribution of respondents by the time they began to use the services of this Integrated Family Service Centre



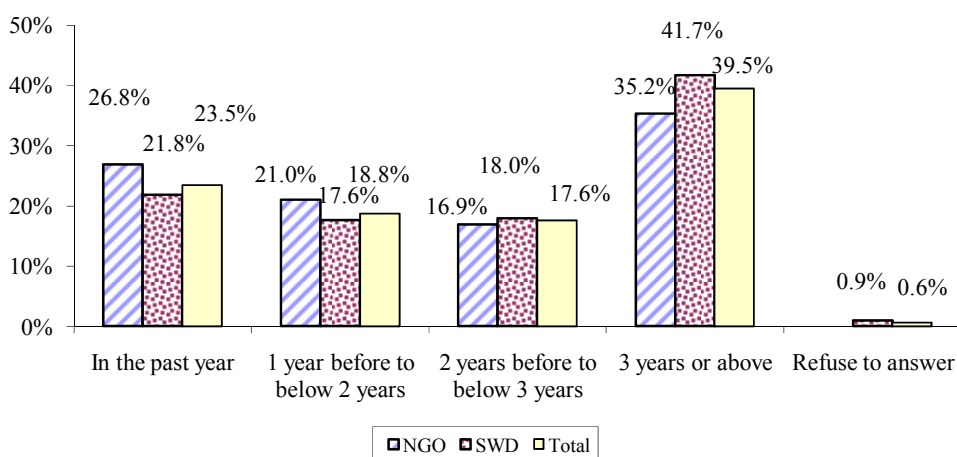
XII.5 When analysed by the types of services used, it may be noted that more than half of FRU (61.0%) and FSU (51.7%) of the service users began to use the services of the IFSCs for 2 years or above, and the percentage for FCU was lower (49.5%).

Figure XII.2 Percentage distribution by the time first started using IFSC services by types of users



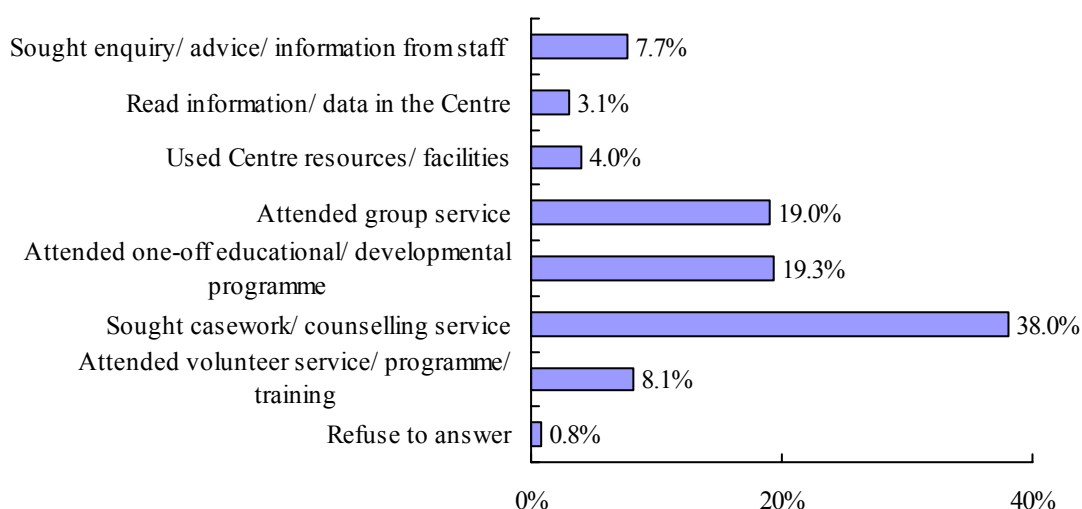
XII.6 When analysed by the types of IFSC, it may be seen from the chart below that the percentage of users for 2 or more years in IFSCs of SWD (59.7%) was slightly higher than that of NGO (52.1%).

Figure XII.3 Percentage distribution by the time first started using IFSC services by types of IFSCs



XII.7 For those who first came to this IFSC, about 38% of respondents sought casework / counselling service, 19.3% of them attended one-off educational / developmental programme and 19.0% attended group services. In short, while casework or counselling services accounted for a slightly higher proportion of users, the majority of the service users were attracted to the IFSCs by the variety of IFSC services other than counselling.

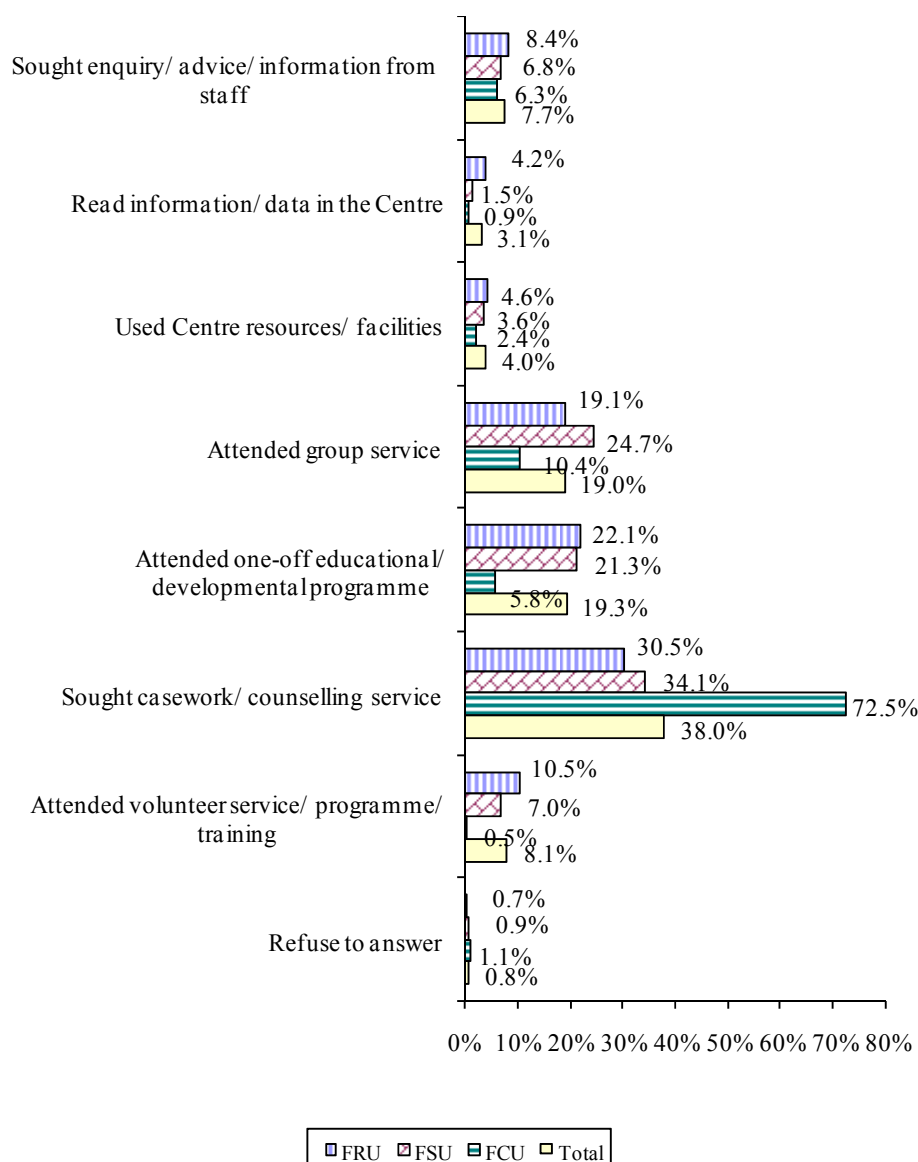
Figure XII.4 Percentage distribution of respondents who first came to this IFSC by the type of service/activity they had used or participated



XII.8 While the most prominent figure in Figure XII.5 was that about 72.5% of the respondents of FCU sought case work / counselling services when they first used the services of IFSC, it also means that the other 27.5% of the users of FCU first came to IFSCs for services other than counselling. This would imply that the broadening of the scope of services for IFSCs over and above those of the previous family service centres had broadened the base of counselling cases by 38%⁴¹.

⁴¹ $27.5\% / 72.5\% = 37.9\%$

Figure XII.5 Types of services used when first started using IFSC services by types of users

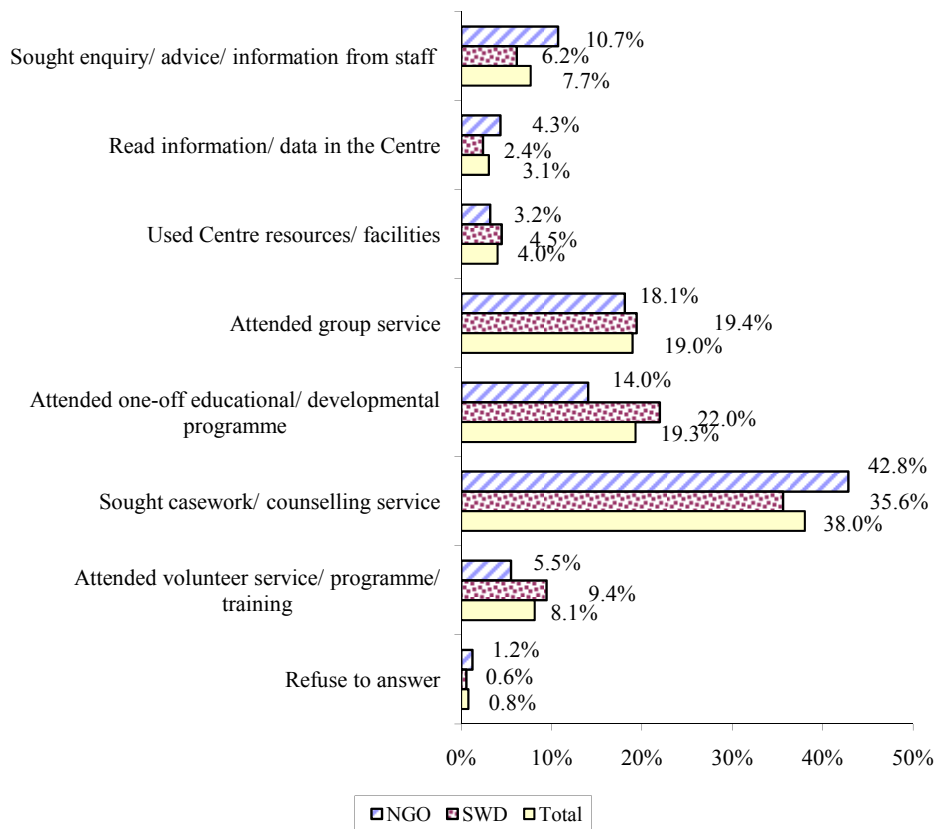


XII.9 On the other hand, 30.5% of the users of FRU and 34.1%⁴² of the users of FSU had sought counselling service in their first encounter with the IFSC. These figures implied that the integration of support, resource and counselling services in IFSCs had indeed provided broader services to the counselling cases who came to seek help in the first place for counselling.

XII.10 No statistically significant differences in the types of services used were observed for users of IFSC run by SWD as compared with users of IFSC run by NGO (See Figure XII.6).

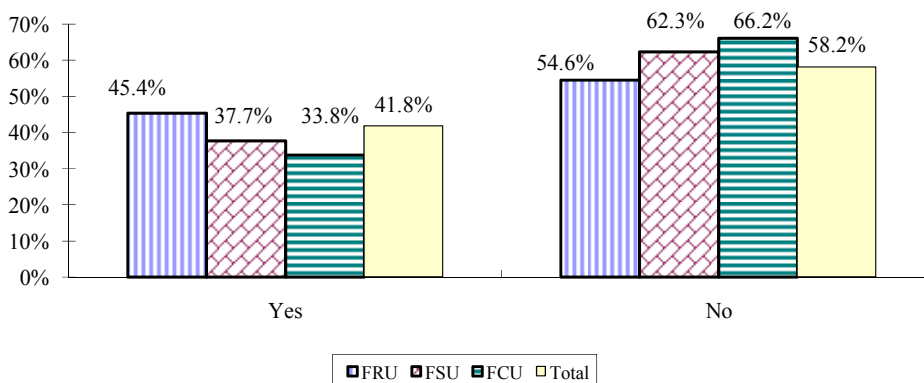
⁴² We should note that brief counselling was also regarded as the services of the FSU and, therefore, the counselling service received by these 34.1% of FSU service users could be either brief counselling or intensive counselling, or even both.

Figure XII.6 Types of services used when first started using IFSC services by types of IFSC



XII.11 Among those who used services of other IFSCs, about 45.4% were the respondents of FRU, 37.7% FSU, and 33.8% FCU⁴³, i.e. it is more likely for users of FRU to use services of other IFSCs than those of FCU.

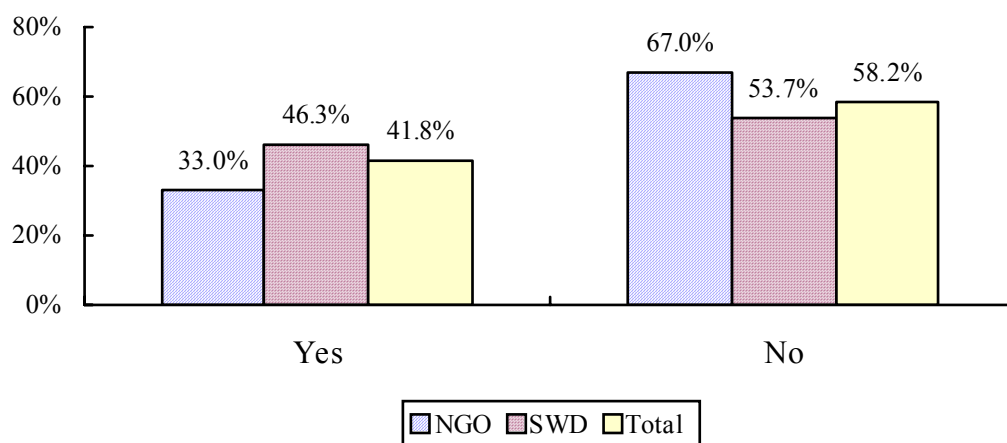
Figure XII. 7 Percentage distribution of respondents by whether used services of other IFSCs



⁴³ The difference between the figures of FCU and FRU is statistically significant ($p < 0.05$).

XII.12 It is more likely for respondents from SWD IFSCs to use services of other IFSCs than those from NGO IFSCs (46.3% versus 33.0%).⁴⁴

Figure XII.8 Percentage distribution of respondents by whether they used the services provided by other IFSCs



Satisfaction with location, opening hours, environment and facilities

XII.13 The great majority of the respondents were satisfied or very satisfied with the centre's location (86.2%), opening hours (84.6%), environment (86.7%) and overall services (88.3%). The proportion was lower for respondents who were satisfied or very satisfied with the centre's facilities, at 70.4%.

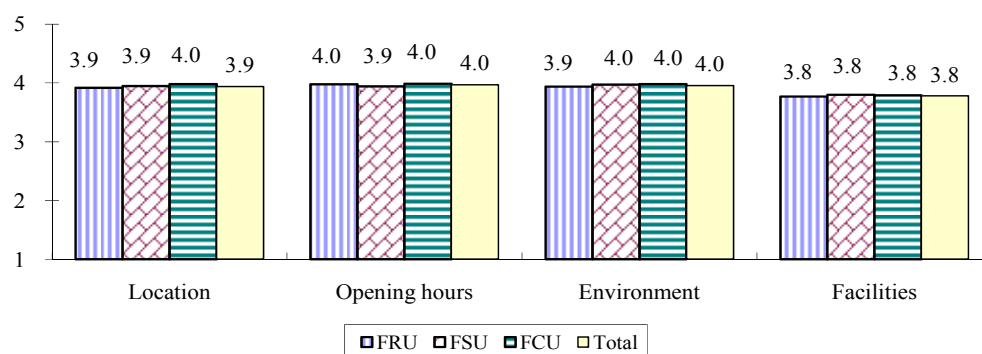
Table XII.9 Satisfaction with location, opening hours, environment and facilities

	Very Dissatisfied	Dissatisfied	Average	Satisfied	Very satisfied	No opinion
Location	0.6%	4.7%	6.5%	75.0%	11.2%	2.0%
Opening hours	0.1%	2.5%	3.8%	78.1%	6.5%	8.9%
Environment	0.0%	3.0%	7.9%	77.6%	9.1%	2.4%
Facilities	0.2%	6.5%	12.1%	64.5%	5.9%	10.9%

XII.14 Expressed in a Likert scale of 5, with "1" denoting "totally unsatisfied" and "5" denoting "very satisfied", the mean scores on the extent of satisfaction with the location, opening hours, environment and facilities of IFSC may be compiled from the survey data. It may be noted from the chart below that the mean scores were all above the mid-point of 3, indicating that the respondents were in general satisfied. The mean scores were more or less the same for users of FRU, FSU and FCU.

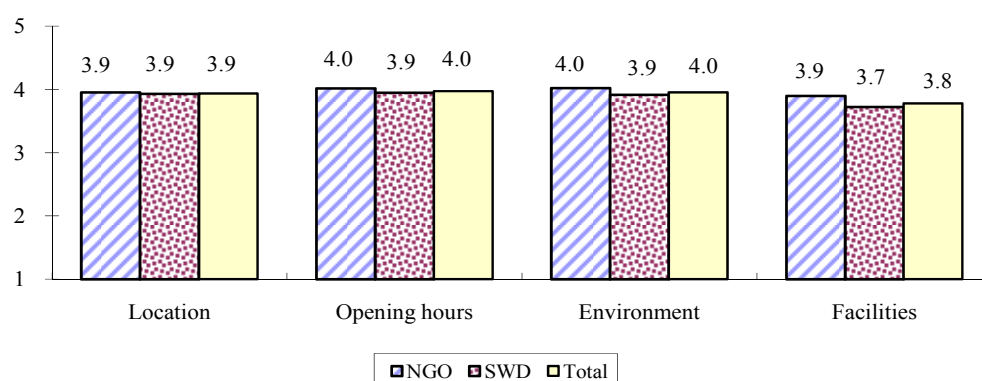
⁴⁴ The difference between the figures of SWD and NGOs is statistically significant ($p < 0.05$).

Figure XII.10 Mean score of satisfaction with location, opening hours, environment and facilities by types of users



XII.15 The mean scores of users of services of IFSC run by NGO and by SWD were similar.

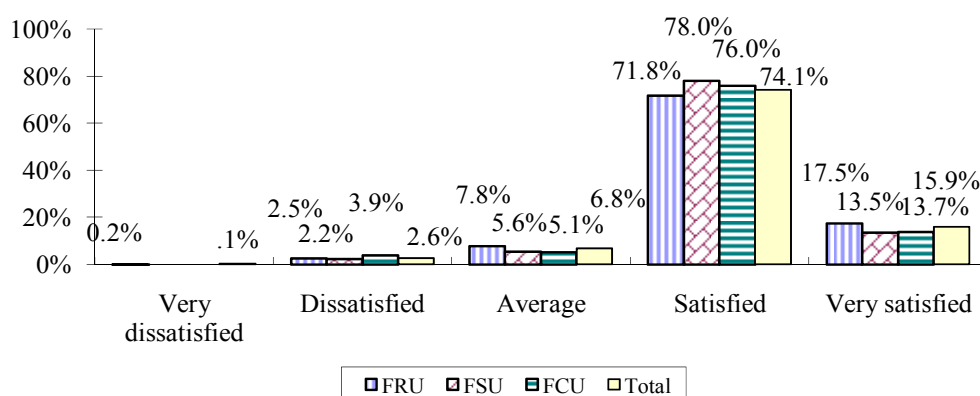
Figure XII.11 Mean score of satisfaction with location, opening hours, environment and facilities by types of IFSC



Satisfaction with services used

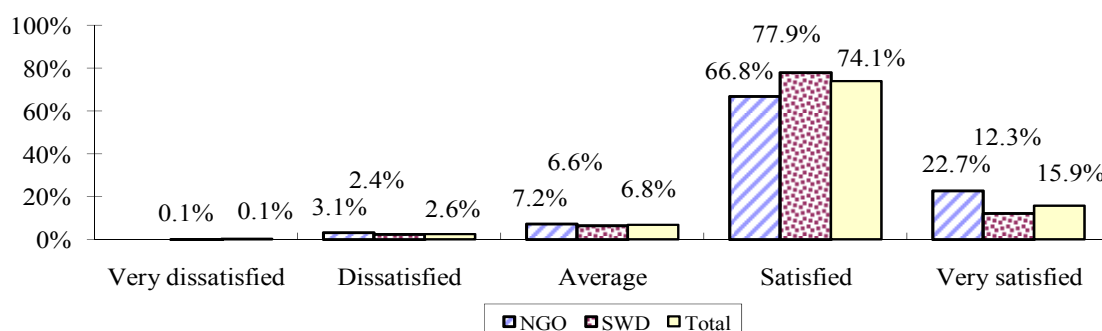
XII.16 About 44.9% of respondents had approached IFSCs for advice / information / enquiry services provided by staff in the past 12 months. Among those who had approached IFSCs for advice / information / enquiry services provided by staff in the past 12 months, most of the FSU (91.5%), FRU (89.3%) and FCU (89.7%) respondents indicated that they were satisfied or very satisfied with the services used.

Figure XII.12 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “advice, information and enquiry services” by types of users



XII.17 There is no significant difference in satisfaction towards the services between SWD IFSCs and NGO IFSCs⁴⁵.

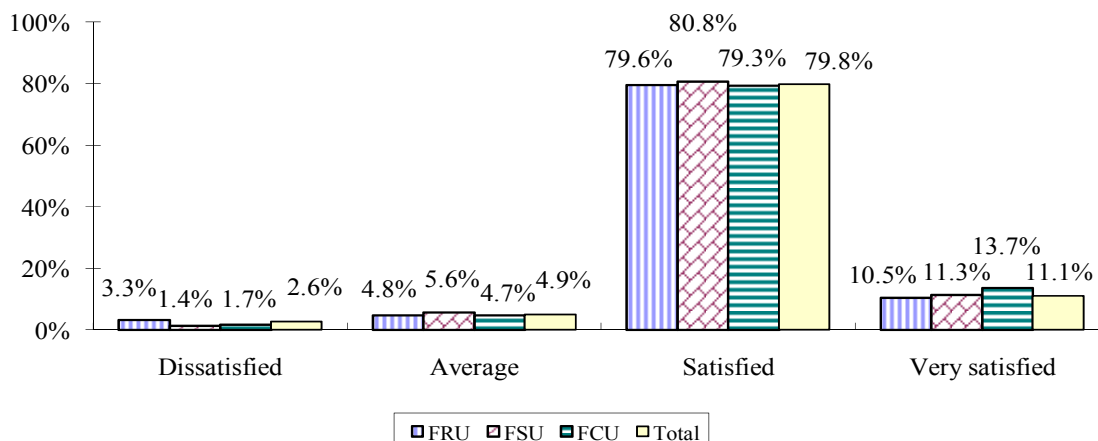
Figure XII.13 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “advice, information and enquiry services” by types of IFSC



XII.18 About 59.6% of respondents had accessed information in the IFSC in the past 12 months. Among those who had used the reference information in the IFSC in the past 12 months, most of the FSU (92.1%), FRU (90.1%) and FCU (93%) respondents indicated that they were satisfied or very satisfied with reference information available.

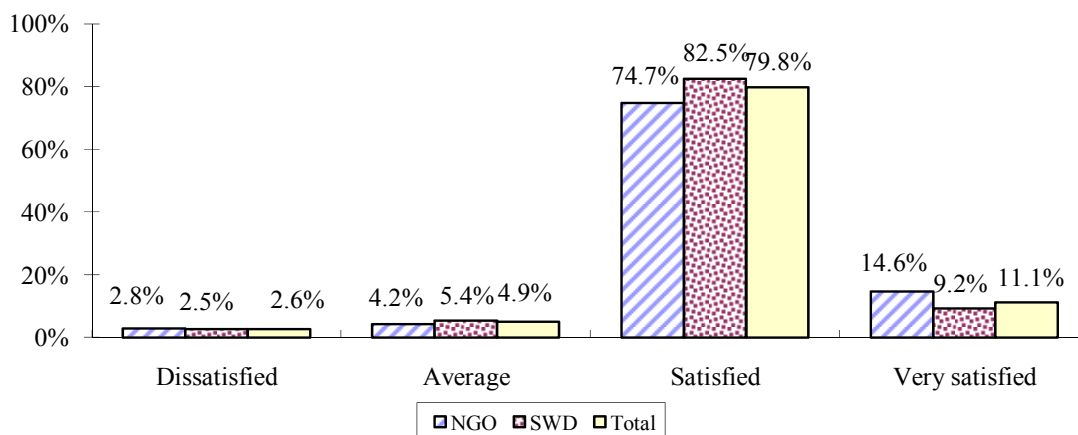
⁴⁵ While there is a slightly higher percentage of users who were “very satisfied” with the NGO IFSC services as compared to those with SWD IFSCs, there is a correspondingly higher percentage of users who were “satisfied” with the SWD IFSCs than those with the NGO IFSCs. However, if we take both levels of satisfaction together or the mean scores, the difference is not statistically significant. This pattern is quite similar in subsequent comparisons between NGO IFSCs and SWD IFSCs.

**Figure XII.14 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “reference information available”
by types of users**



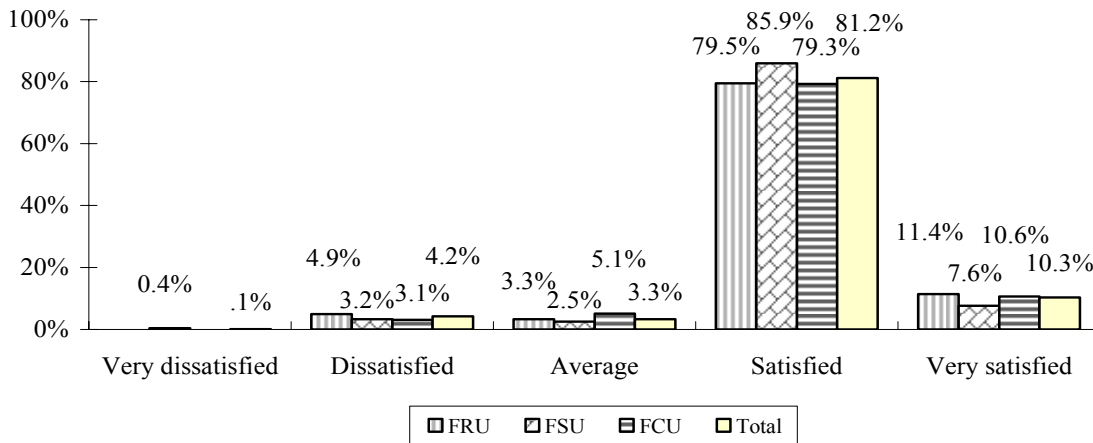
XII.19 The level of satisfaction towards “reference information available” for SWD IFSCs and NGO IFSCs was similar.

**Figure XII.15 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “reference information available”
by types of IFSC**



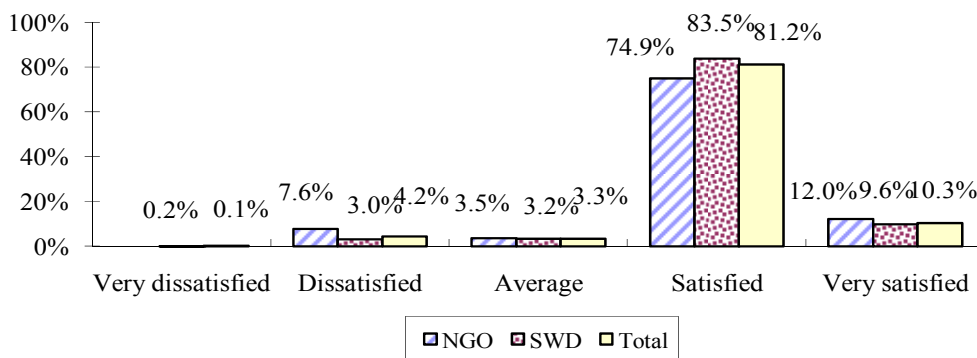
XII.20 About 46.3% of respondents had used the resources / facilities in the IFSC (e.g. computer, children’s corner, newspapers) in the past 12 months. Among those who had used the resources / facilities in the IFSC (e.g. computer, children’s corner, newspapers) in the past 12 months, most of the FSU (93.5%), FRU (90.9%) and FCU (89.9%) respondents indicated that they were satisfied or very satisfied with the resources or facilities available.

**Figure XII.16 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “resources/facilities available”
by types of users**



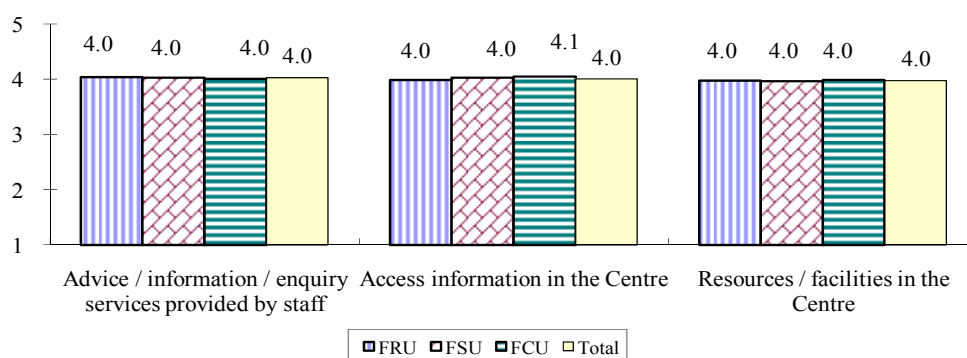
XII.21 The level of satisfaction towards resource and facilities in SWD IFSCs (93.1%) was slightly higher than NGO IFSCs (86.9%).

**Figure XII.17 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “resources/facilities available”
by types of IFSC**



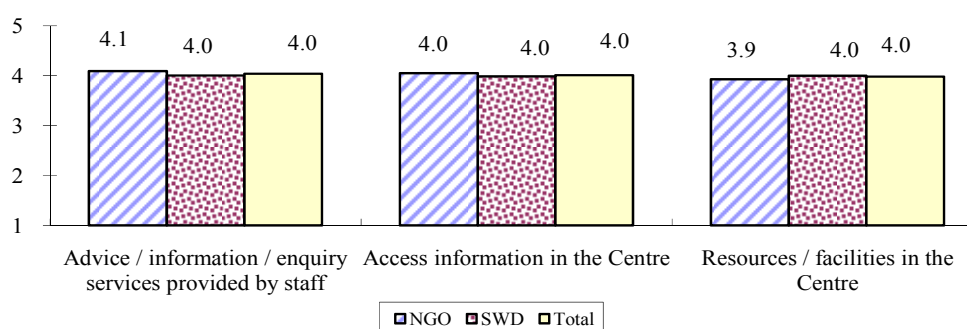
XII.22 Expressed in a Likert scale of 5, with “1” denoting “very dissatisfied” and “5” denoting “very satisfied”, the mean scores on the level of satisfaction with various services, resources and facilities used were above the mid-point of 3, indicating that the respondents in general were satisfied. The mean scores for respondents of FRU, FSU and FCU were more or less the same.

Figure XII.18 Mean score of satisfaction with services/ activities by types of users



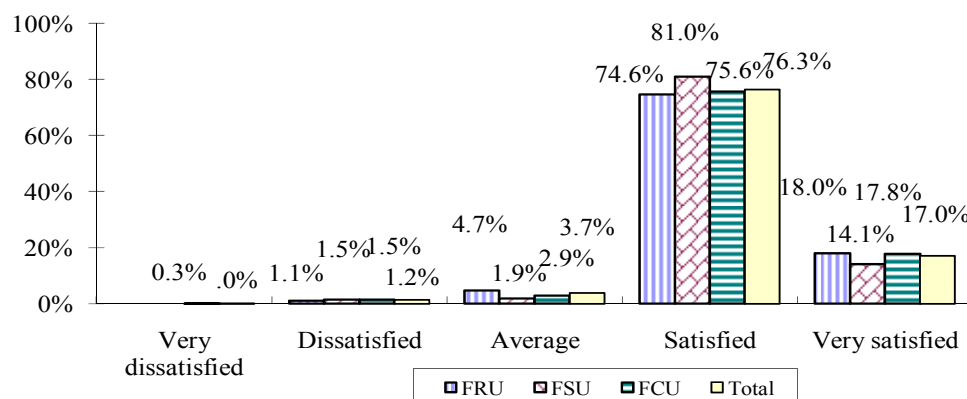
XII.23 When analysed by users of IFSC run by SWD and NGO, the mean scores were more or less the same, and were all above the mid-point value of 3.

Figure XII.19 Mean score of satisfaction with services/ activities by types of IFSC



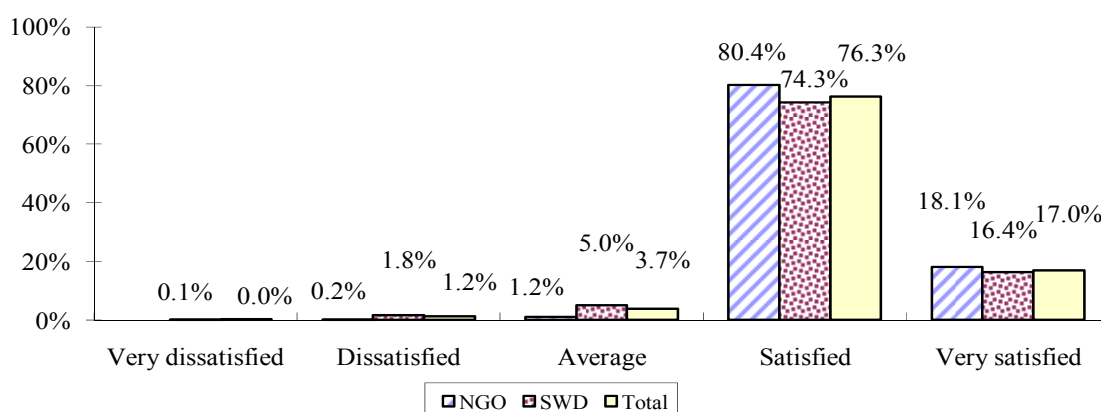
XII.24 About 45.5% of respondents had participated in group work service (including therapeutic, support, education, developmental, mutual help groups) of the IFSC in the past 12 months. Among those who had participated in group work service (including therapeutic, support, educational, developmental, mutual help groups) in the past 12 months, most of the FSU (95.1%), FRU (92.6%) and FCU (93.4%) respondents indicated that they were satisfied or very satisfied with the services used.

**Figure XII.20 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “group work services”
by types of users**



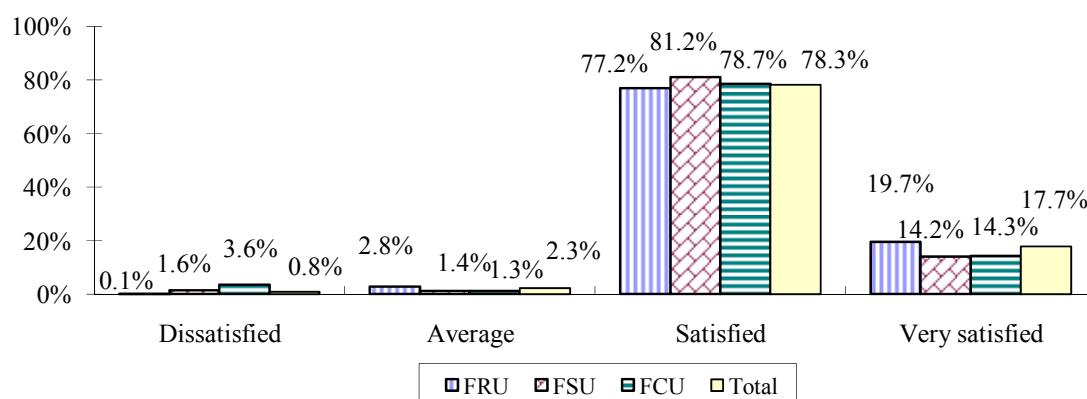
XII.25 Satisfaction towards NGO IFSCs (98.5%) in terms of group work service (including therapeutic, support, educational, developmental, mutual help groups) was slightly higher than that towards SWD IFSCs (90.7%).

**Figure XII.21 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “group work services”
by types of IFSC**



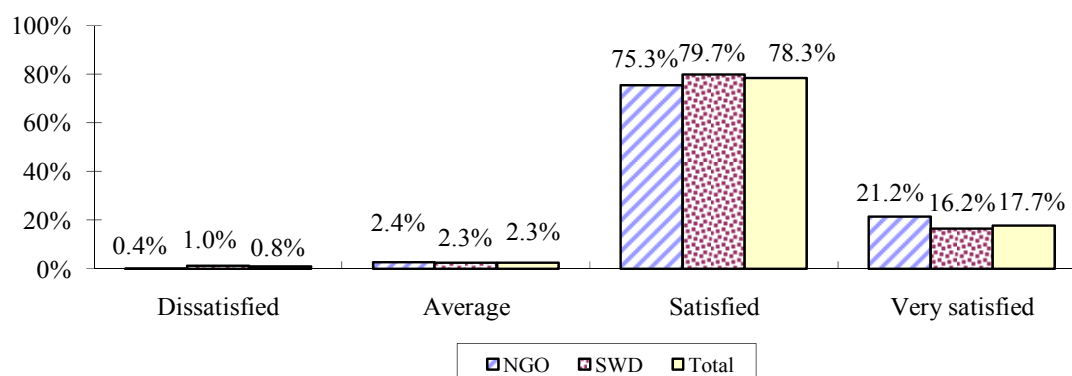
XII.26 About 56.4% of the respondents had participated in one-time education / developmental programme of the IFSC in the past 12 months. Among those who had participated in one-off educational / developmental programme (e.g. talk, visit, picnic) in the past 12 months, most of the FRU (96.9%), FSU (95.4%) and FCU (93.0%) respondents indicated that they were satisfied or very satisfied with the services used.

Figure XII.22 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “one-off educational / development programme” by types of users



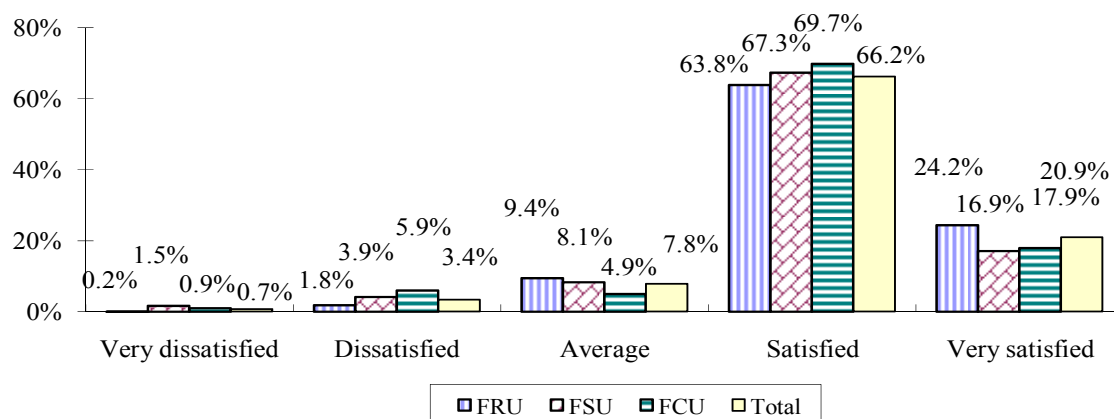
XII.27 Satisfaction towards SWD and NGO IFSCs in terms of one-off educational/developmental programme (e.g. talk, visit, picnic) was similar.

Figure XII.23 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “one-off educational / development programme” by types of IFSC



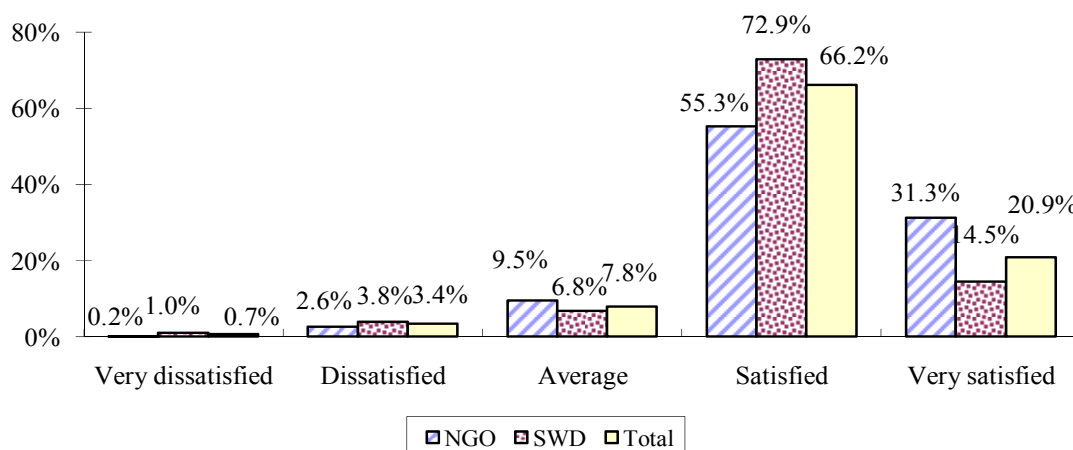
XII.28 About 41.3% of respondents had used casework / counselling service of the IFSC in the past 12 months. Among those who had used casework / counselling services in the past 12 months, the great majority of the FRU (88.0%), FCU (87.6%) and FSU (84.2%) respondents indicated that they were satisfied or very satisfied with the services used.

**Figure XII.24 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “casework/counselling service”
by types of users**



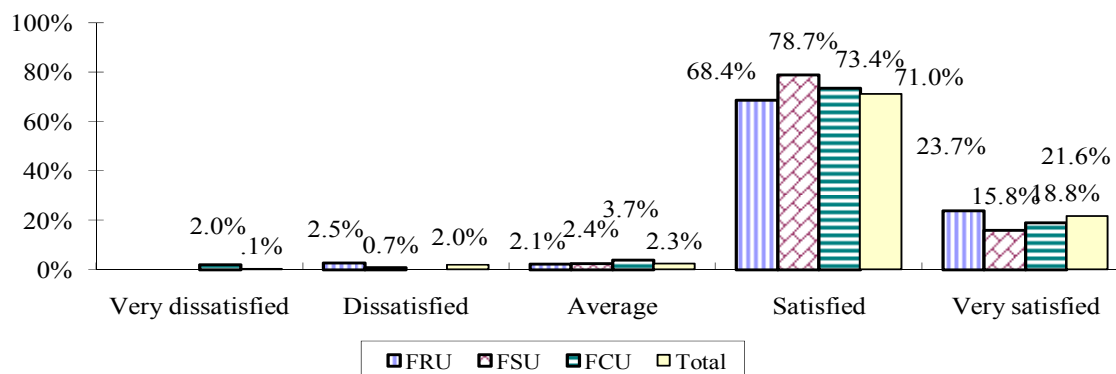
XII.29 Satisfaction towards SWD and NGO IFSCs in terms of casework / counselling services was similar.

**Figure XII.25 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “casework/counselling service”
by types of IFSC**



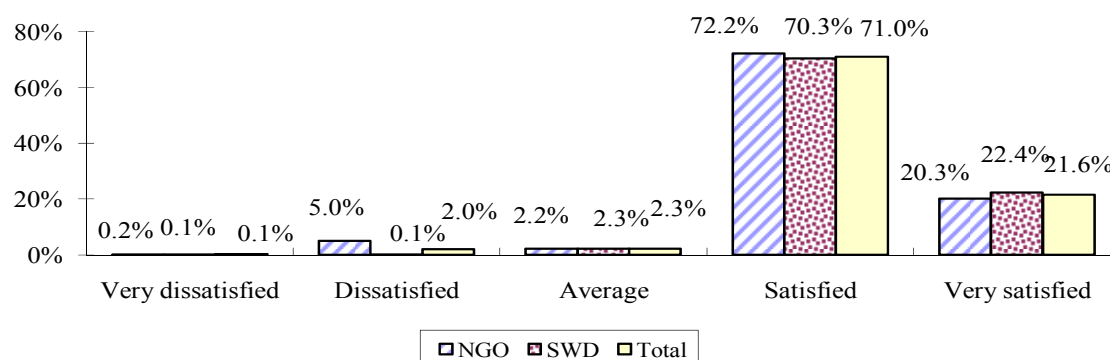
XII.30 About 35.8% of respondents had participated in volunteer service / programme / training of the IFSC in the past 12 months. Among those who had participated in volunteer service / programme / training in the past 12 months, most of the FSU (94.5%), FRU (92.1%) and FCU (92.2%) respondents indicated that they were satisfied or very satisfied with the services used.

Figure XII.26 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “volunteer service /programme/training” by types of users



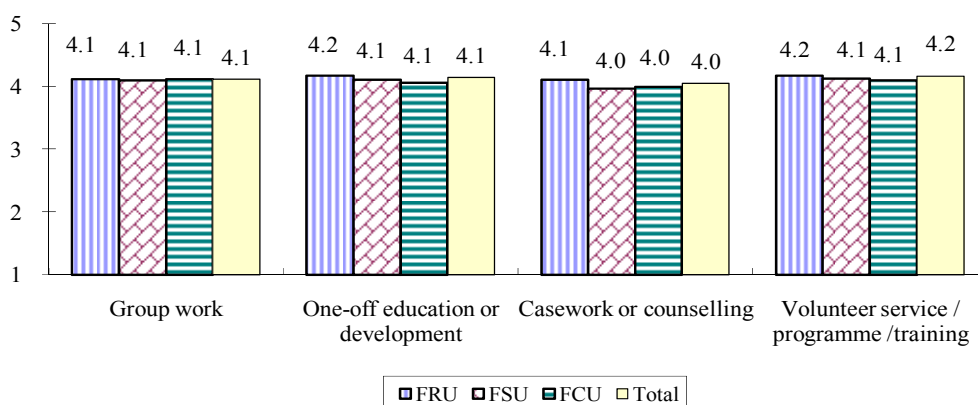
XII.31 Satisfaction towards SWD and NGO IFSCs in terms of volunteer service / programme / training was similar.

Figure XII.27 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “volunteer service /programme/training” by types of IFSC



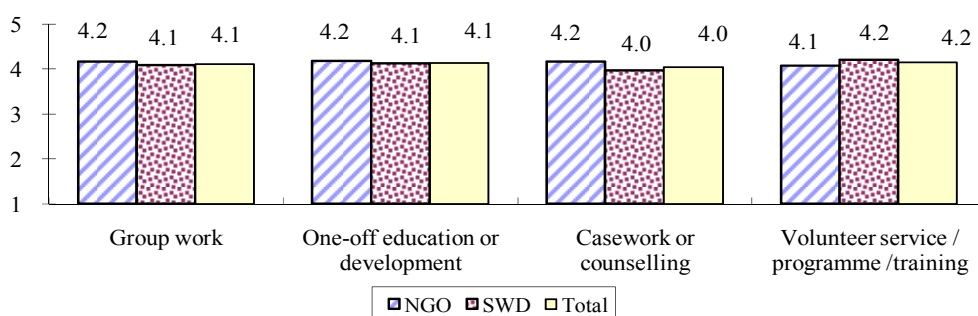
XII.32 Expressed in a Likert scale of 5, with “1” denoting “very dissatisfied” and “5” denoting “very satisfied”, the mean scores on the level of satisfaction for group, one-off education or development, case work or counselling and volunteer services / programme / training were above the mid-point of 3, indicating that the respondents were satisfied with these types of IFSC’s services or activities. The mean scores for FRU, FSU and FCU were very similar. In other words, users of FRU, FSU and FCU were equally satisfied with group, one-off education or development, case work or counselling and volunteer services, programme or training.

Figure XII.28 Mean score of satisfaction with services by types of users



XII.33 The mean scores for IFSC run by NGO and those run by SWD were very similar.

Figure XII.29 Mean score of satisfaction with services by types of users



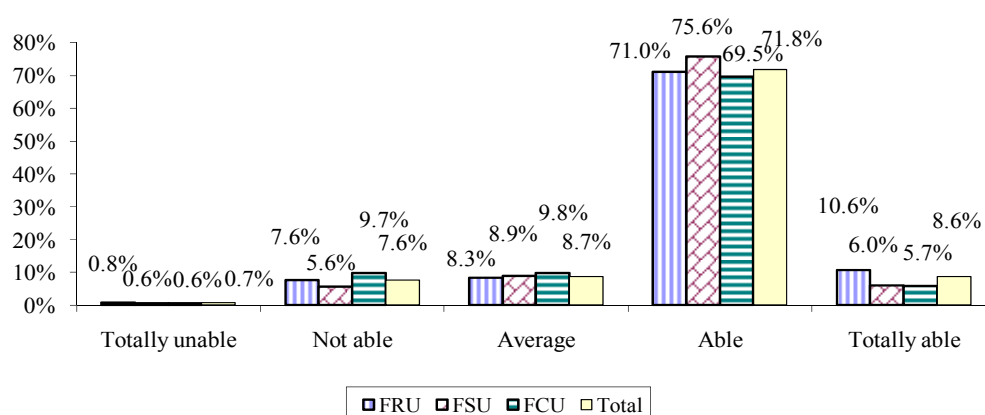
Perceived effectiveness of IFSC services

Users of casework/ counselling, therapeutic group or support group services

Self-confidence

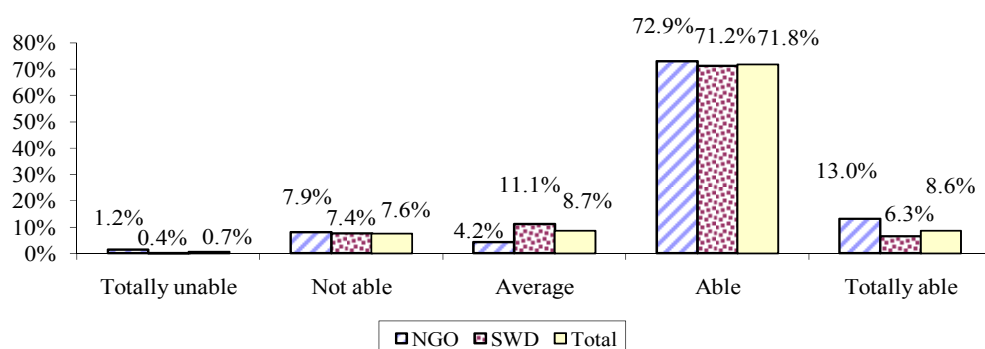
XII.34 For those who had received casework / counselling, therapeutic group or support group services, the majority (80.4%) considered that the services were able or totally able to enhance their self-confidence. When analysed by types of users, the great majority of the service users of FSU (81.6%), FRU (81.6%) and FCU (75.2%) indicated that the centre's services were able or totally able to enhance their self confidence.

Figure XII.30 Perceived effectiveness of IFSC services in “enhancing self-confidence” by types of users



XII.35 The percentage of users indicating that the centre’s services were able to enhance their self confidence was slightly higher for IFSC in NGO (95.5%) than that for IFSC in SWD (77.5%).

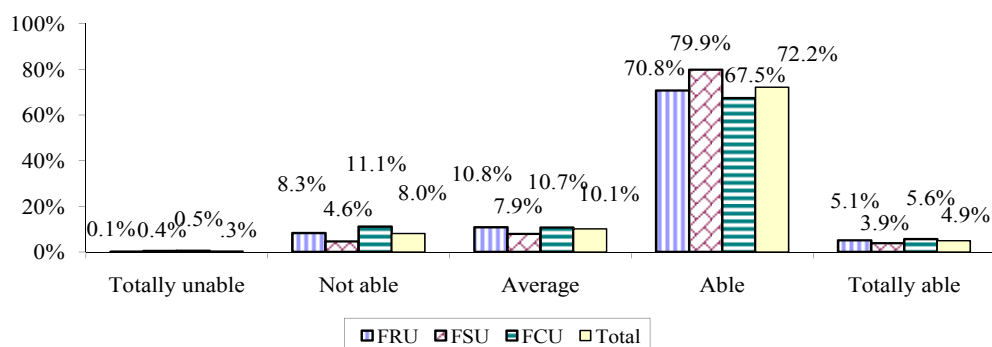
Figure XII.31 Perceived effectiveness of IFSC services in “enhancing self-confidence” by types of IFSC



Understanding of oneself, family or family members

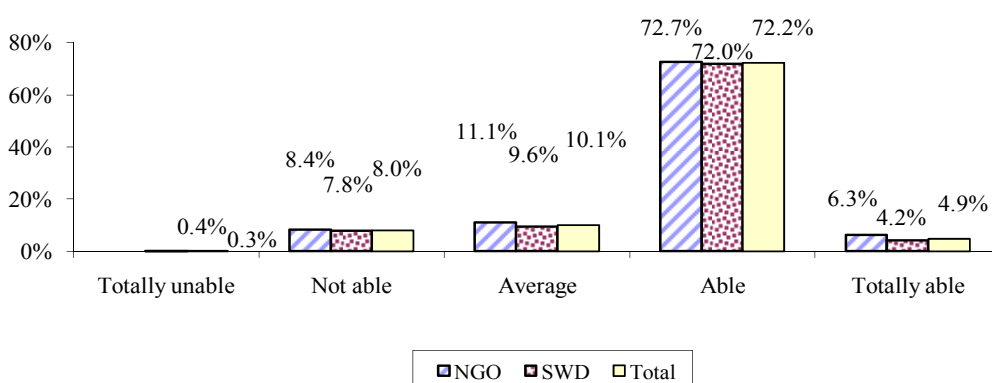
XII.36 For those who had received casework / counselling, therapeutic group or support group services, the majority (77.1%) considered that the services were able or totally able to enhance their understanding of themselves, their family or their family members. When analysed by types of services, the majority of users of services of FSU (83.8%), FRU (75.9%) and FCU (73.1%) indicated that the centre’s services were able or totally able to enhance their understanding of themselves, their family or their family members. The percentage was higher for users of FSU, and was lower for users of FRU and FCU.

Figure XII.32 Perceived effectiveness of IFSC services in “enhancing understanding of oneself/one’s family / one’s family members” by types of users



XII.37 The majority of the respondents who had used services of IFSC run by NGO (79.0%) and SWD (76.2%)⁴⁶ indicated that the centre’s services were able or totally able to enhance their understanding of themselves, their family or their family members.

Figure XII.33 Perceived effectiveness of IFSC services in “enhancing understanding of oneself/one’s family / one’s family members” by types of IFSC

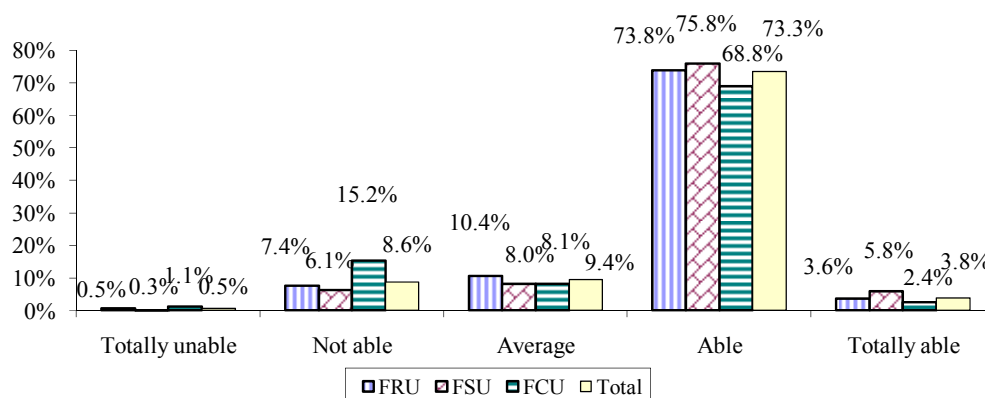


Knowledge of and methods in solving problems in daily life

XII.38 For those who had received casework / counselling, therapeutic group or support group services, the majority (80.4%) considered that the services were able or totally able to enhance their knowledge of and methods in solving problems in daily life. When analysed by types of services, the majority of FSU (81.6%), FRU (77.4%) and FCU (71.2%) respondents indicated that the centre’s services were able or totally able to enhance their knowledge of and methods in solving problems in daily life. The percentage was higher for users of FSU and lower for users of FCU.

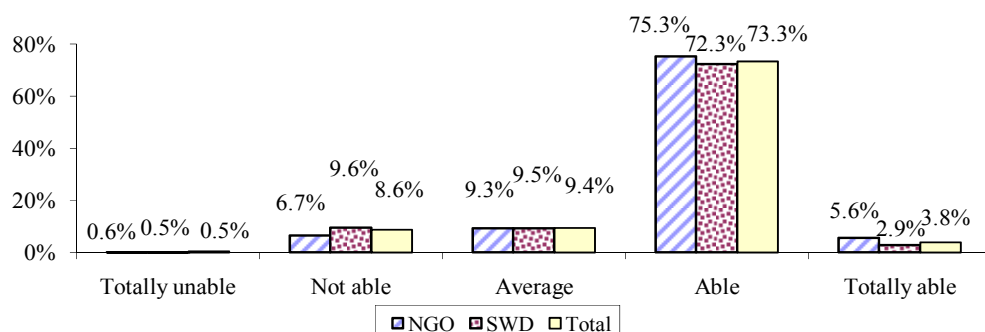
⁴⁶ Difference is not statistically significant.

Figure XII.34 Perceived effectiveness of IFSC services in “enhancing one’s problem-solving knowledge and methods in daily life” by types of users



XII.39 The majority of users of services of IFSC by NGO (80.9%) and SWD (75.2%)⁴⁷ indicated that the centre’s services were able or totally able to enhance their knowledge of and methods in solving problems in daily life.

Figure XII.35 Perceived effectiveness of IFSC services in “enhancing one’s problem-solving knowledge and methods in daily life” by types of IFSC

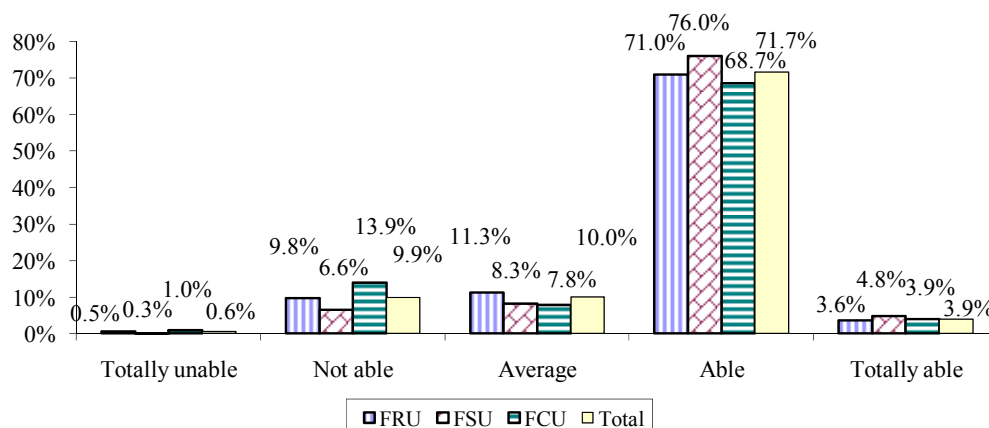


Problem-solving skills

XII.40 For those who had received casework / counselling, therapeutic group or support group services, the majority (75.6%) considered that the services were able or totally able to enhance their problem-solving skills. When analysed by types of users, the majority of user of FSU (80.8%), FRU (74.6%) and FCU (72.6%) indicated that the centre’s services were able or totally able to enhance their problem-solving skills. The percentage was higher for users of FSU, and lower for users of FCU.

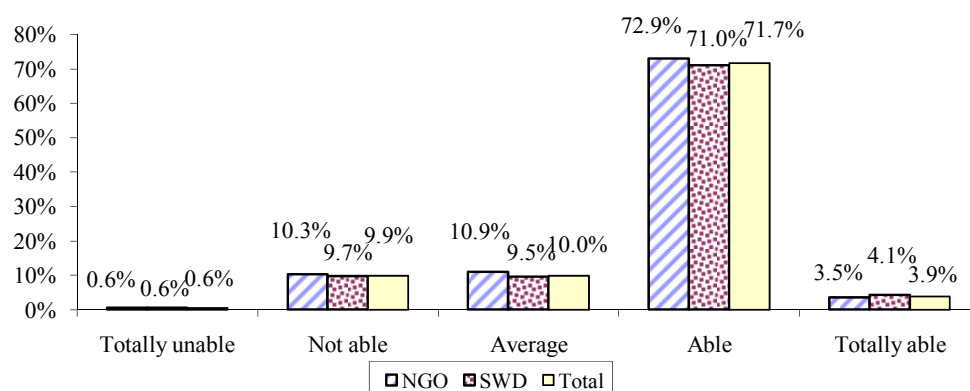
⁴⁷ Difference is not statistically significant.

**Figure XII.36 Perceived effectiveness of IFSC services in “enhancing one’s problem-solving skills”
by types of users**



XII.41 The majority of service users of IFSC run by NGO (76.4%) and SWD (75.1%)⁴⁸ indicated that the centre’s services were able or totally able to enhance one’s problem-solving skills.

**Figure XII.37 Perceived effectiveness of IFSC services in “enhancing one’s problem-solving skills”
by types of IFSC**

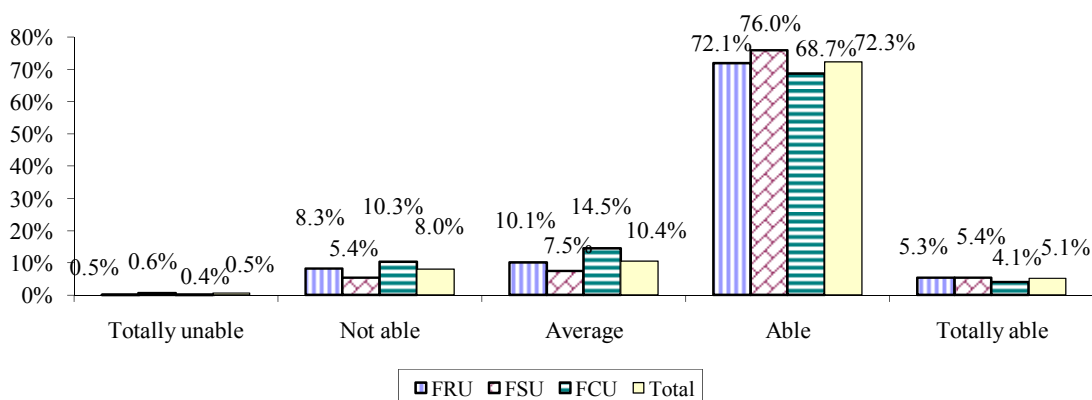


Knowledge of community resources

XII.42 For those who had received casework / counselling service, therapeutic group or support group, the majority (77.4%) considered that the services were able or totally able to enhance their knowledge of community resources. When analysed by types of users, the majority of users of FSU (81.4%), FRU (77.4%) and FCU (72.8%) indicated that the centre’s services were able or totally able to increase their knowledge of community resources. The percentage was higher for users of FSU, and lower for users of FCU.

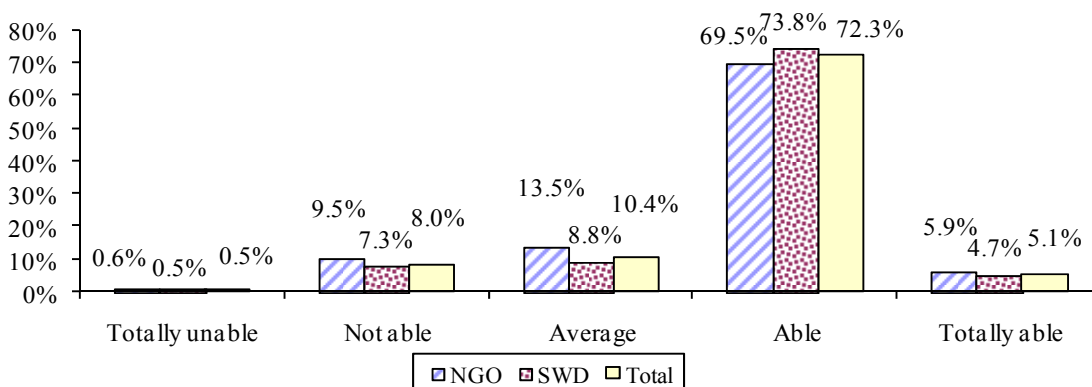
⁴⁸ Difference is not statistically significant.

Figure XII.38 Perceived effectiveness of IFSC services in “enhancing one’s knowledge of community resources” by types of users



XII.43 Most of the service users of IFSC by NGO (75.4%) and SWD (78.5%)⁴⁹ indicated that the centre’s services were able or totally able to enhance their knowledge of community resources.

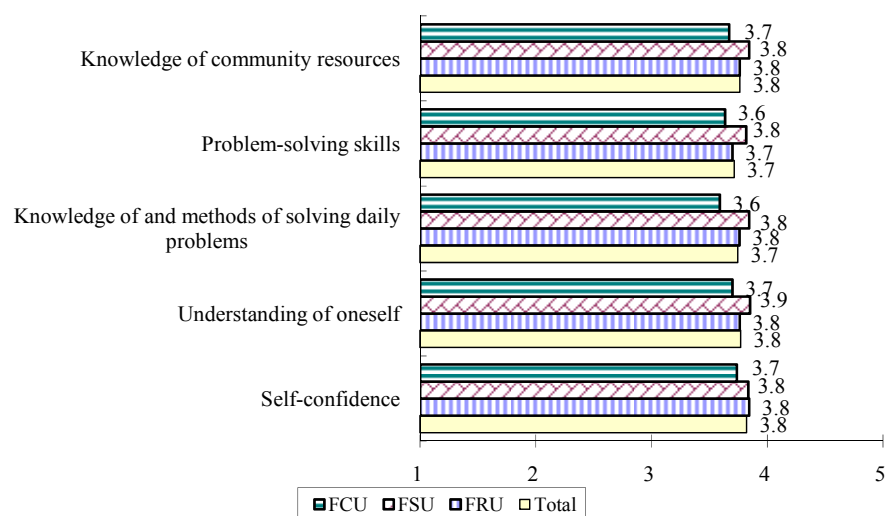
Figure XII.39 Perceived effectiveness of IFSC services in “enhancing one’s knowledge of community resources” by types of IFSC



XII.44 Expressed in a Likert scale of 5, with “1” denoting “totally unable” and “5” denoting “totally able”, the mean scores on the effectiveness of centre services in enhancing self-confidence, understanding of oneself / one’s family / one’s family members, knowledge of and methods involving daily problems, problem-solving skills and knowledge of community resources are compiled and shown in the chart below. It may be noted that the mean scores were above the mid-point of 3, indicating that the respondents in general were of the view that IFSC’s services were effective.

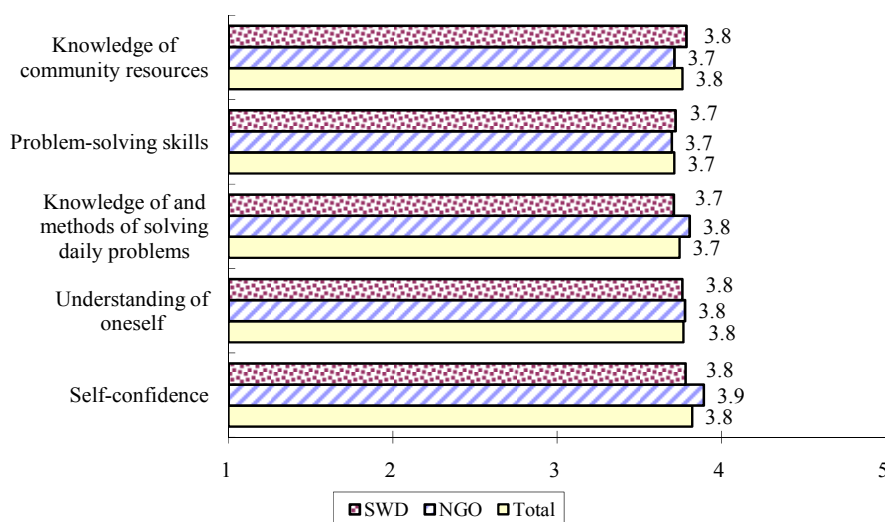
⁴⁹ Difference is not statistically significant.

Figure XII.40 Mean score on perceived effectiveness of services by types of users



XII.45 For users of services of IFSC by NGO and SWD, the mean scores were similar.

Figure XII.41 Mean score on perceived effectiveness of services by types of IFSC



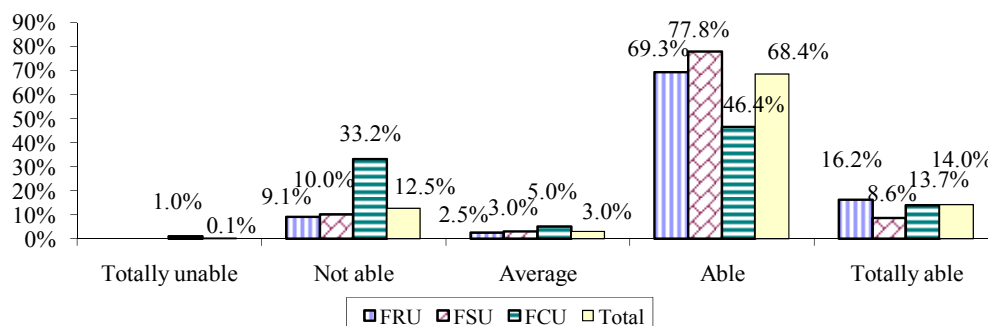
Users of therapeutic group or support group services

Getting to know more friends

XII.46 For users of therapeutic group or support group services, most (82.4%) of them considered that the services were able or totally able to help them getting to know more friends. When analysed by

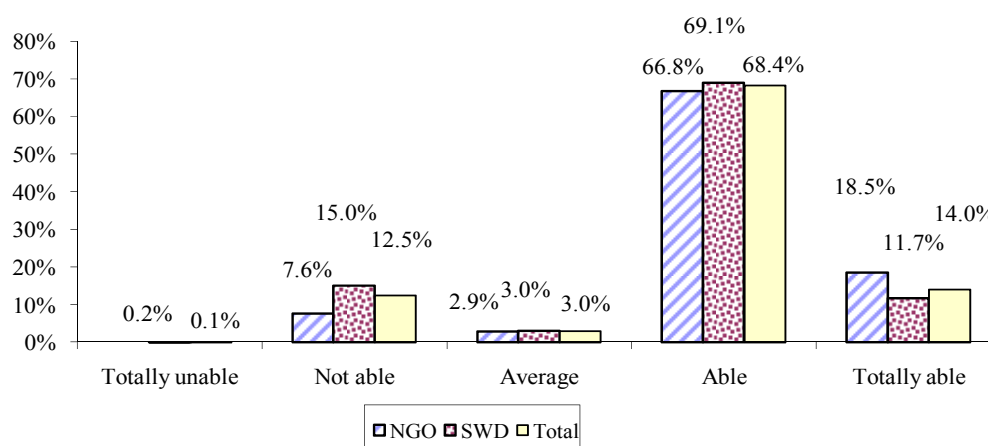
types of users, most users of FSU (86.4%) and FRU (85.5%) indicated that the centre's services were able or totally able to help them getting to know more friends. The corresponding percentage was lower for users of FCU, at 60.1%.

Figure XII.42 Perceived effectiveness of IFSC services in “getting to know more friends” by types of users



XII.47 The majority of users of services of IFSC by NGO (85.3%) and SWD (80.8%)⁵⁰ indicated that the centre's services were able or totally able to help them getting to know more friends.

Figure XII.43 Perceived effectiveness of IFSC services in “getting to know more friends in general” by types of IFSC

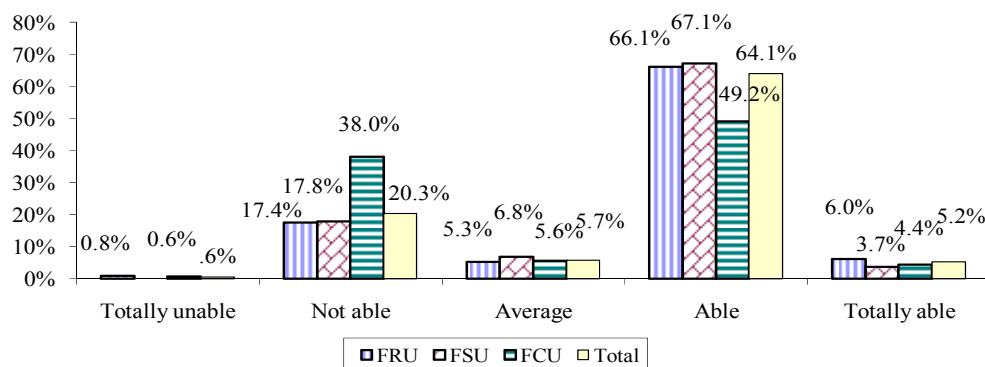


Getting to know more friends who can help when in need

XII.48 For users of therapeutic group or support group services, the majority of them (69.3%) considered that their services were able or totally able to help them getting to know more friends who can help when in need. When analysed by types of users, most of users of FRU (72.1%) and FSU (70.8%) indicated that the centre's services were able or totally able to help them getting to know more friends who can help when in need. The corresponding percentage was lower for users of FCU, at 53.6%.

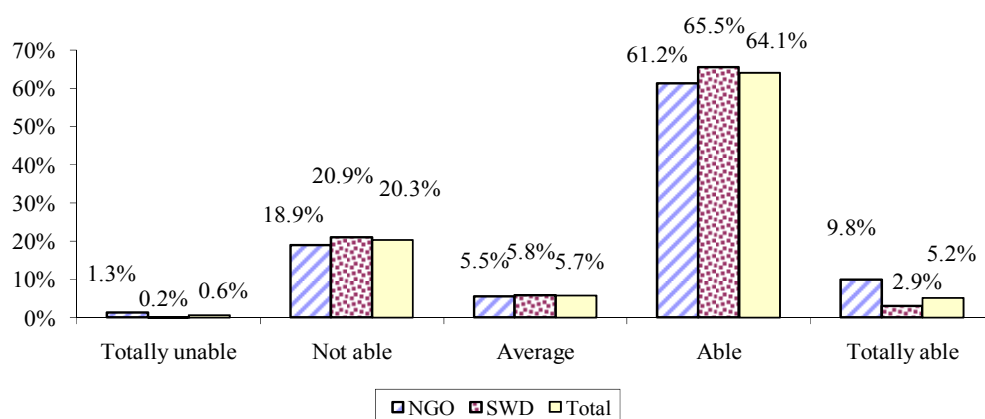
⁵⁰ Difference is not statistically significant.

Figure XII.44 Perceived effectiveness of IFSC services in “getting to know more friends who can help when in need” by types of users



XII.49 The majority of service users of IFSC by NGO (71.0%) and SWD (68.4%)⁵¹ indicated that the centre’s services were able or totally able to help them getting to know more friends who can help when in need.

Figure XII.45 Perceived effectiveness of IFSC services in “getting to know more friends who can help when in need” by types of IFSC



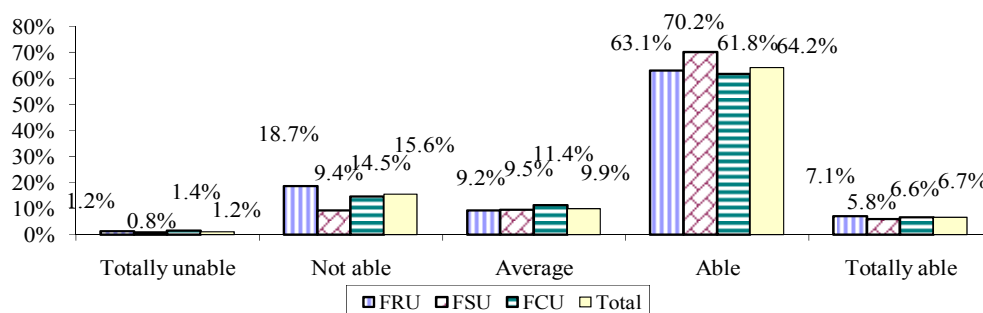
Users of casework/ counselling services

Solving one’s, one’s family’s and one’s family members’ problems

XII.50 For service users who received casework / counselling services, the majority of them (71%) considered that the centre’s services were able or totally able to help them manage or solve their, their families’ or their family member’s problems. Users sampled from FSU were slightly more positive than those sampled from FCU (76.0% versus 68.4%).

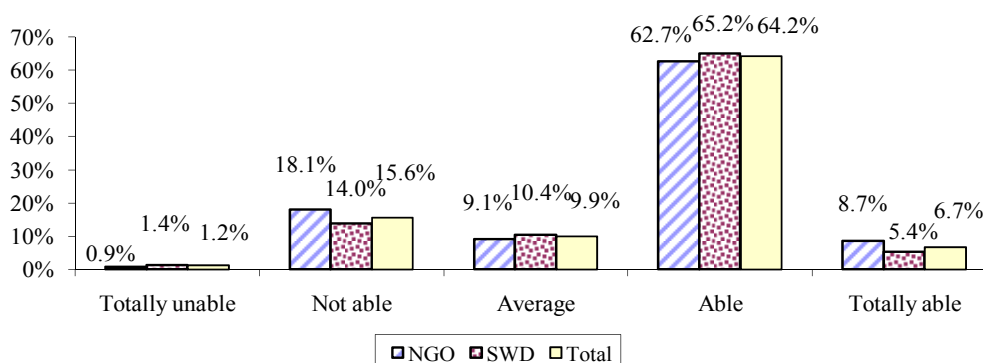
⁵¹ Difference is not statistically significant.

Figure XII.46 Perceived effectiveness of IFSC services in “managing or solving respondent’s / his or her family’s / his or her family member’s problem” by types of users



XII.51 The majority of service users of IFSC by NGO (71.4%) and SWD (70.6%)⁵² indicated that the centre’s services were able or totally able to help them manage or solve their, their families’ or their family members’ problems.

Figure XII.47 Perceived effectiveness of IFSC services in “managing or solving respondent’s / his or her family’s / his or her family member’s problem” by types of IFSC

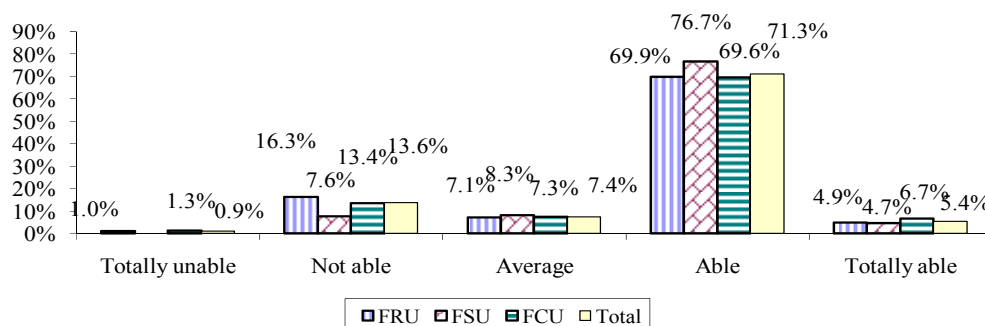


Relieving one’s, one’s family’s and one’s family members’ emotional distress

XII.52 For service users who received casework / counselling services, the majority of them (76.7%) indicated that the centre’s service was able to help them relieve their own, their families’ or their family members’ emotional distress. The percentages for uses of FCU, FSU and FRU were similar.

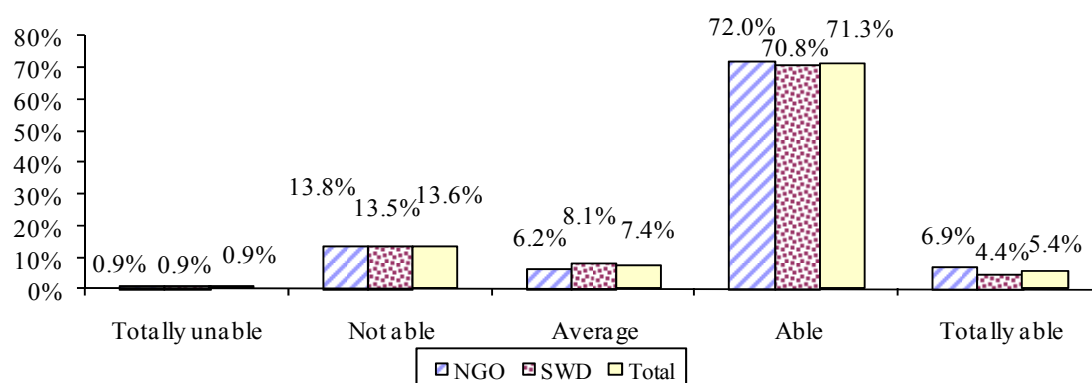
⁵² Difference is not statistically significant.

Figure XII.48 Perceived effectiveness of IFSC services in “relieving one’s/one’s family’s/one’s family members’ emotional distress” by types of users



XII.53 The majority of service users of IFSC by NGO (78.9%) and SWD (75.2%)⁵³ indicated that the centre’s services were able or totally able to help them relieve their families’ or their family members’ emotional distress.

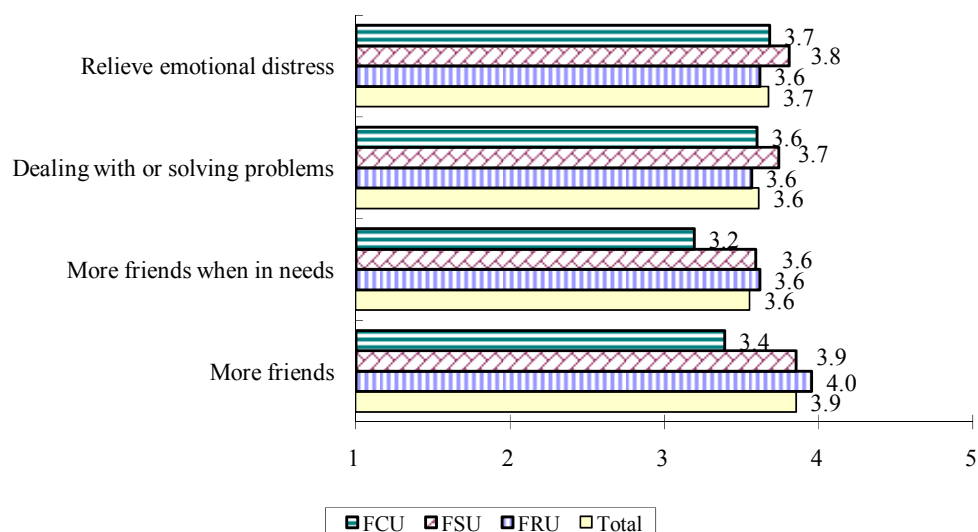
Figure XII.49 Perceived effectiveness of IFSC services in “relieving one’s/one’s family’s/one’s family members’ emotional distress” by types of IFSC



XII.54 Expressed in a Likert scale of 5, with “1” denoting “totally unable” and “5” denoting “totally able”, the mean scores on the effectiveness of IFSC services in helping the users relieve emotional problems, manage or solve problems, get to know more friends in general or more friends who can help when in need may be compiled from the survey. It may be noted from the chart below that the mean scores were above the mid-point of 3, indicating that the respondents in general were satisfied with the effectiveness of IFSC’s services. As would be expected, the mean score for FSU in “getting to know more friends” is higher than that for FCU.

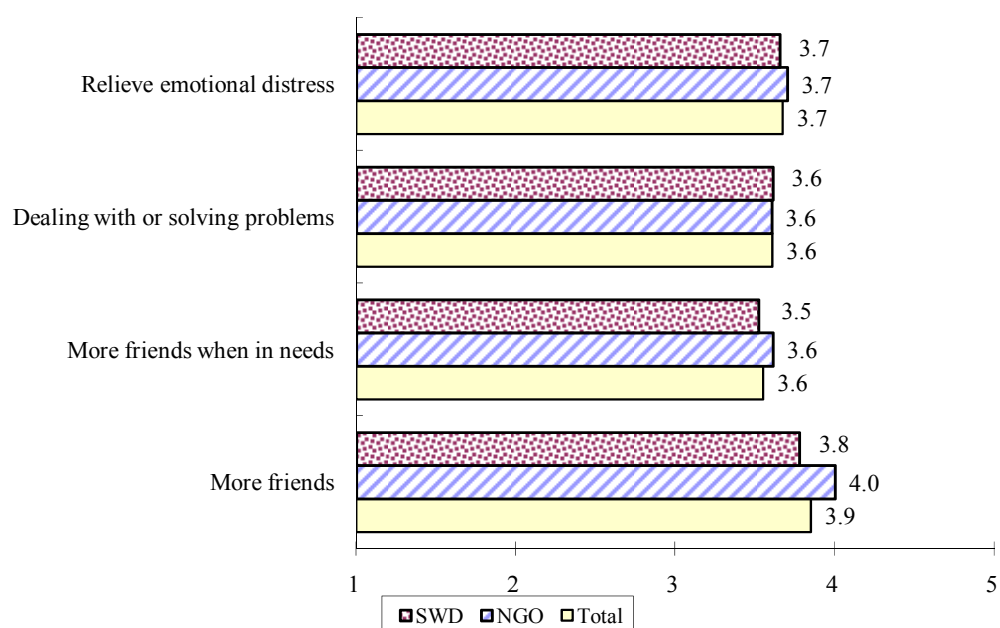
⁵³ Difference is not statistically significant.

Figure XII.50 Mean score on perceived effectiveness of services by types of users



XII.55 The mean scores were similar for SWD and NGOs.

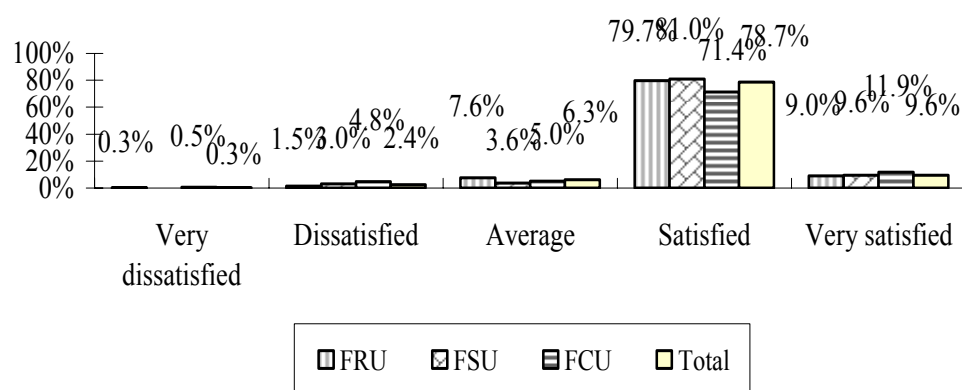
Figure XII.51 Mean score on perceived effectiveness of services by types of IFSC



Satisfaction with overall services of IFSC

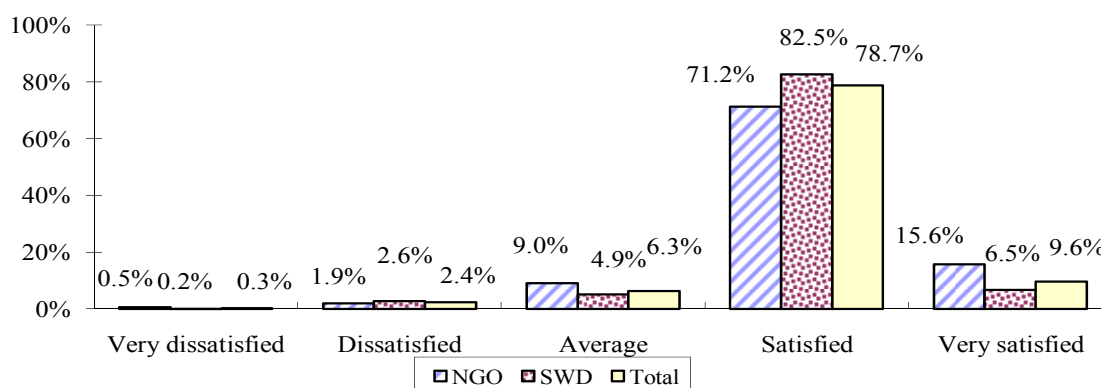
XII.56 The great majority of respondents (88.3%) were satisfied or very satisfied with the overall services of IFSC. When analysed by types of users, the percentage of users of FSU (90.6%) indicated that they were satisfied or very satisfied with the Centre's overall services. The corresponding percentage was lower for users of FCU, at 83.3%.

Figure XII.52 Percentage distribution of respondents by satisfaction with “overall services” by types of users



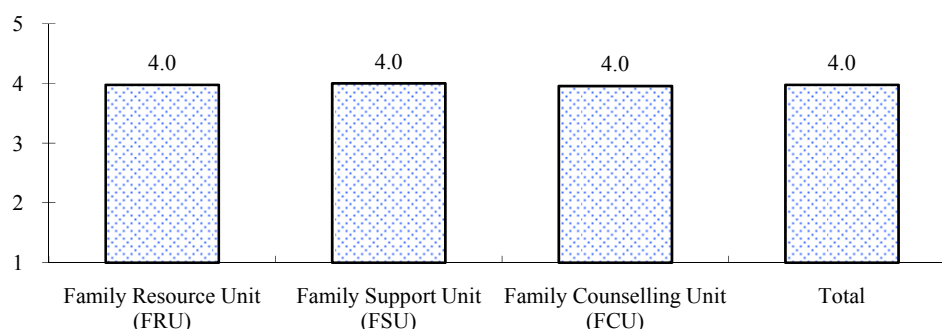
XII.57 The proportion of service users of services who indicated that they were satisfied or very satisfied with the Centre’s overall services was similar for NGO IFSC and SWD IFSC.

Figure XII.53 Percentage distribution of satisfaction with “overall services” by types of IFSC



XII.58 Expressed in a Likert scale of 5, with “1” denoting “totally unsatisfied” and “5” denoting “very satisfied”, the mean scores on the extent of satisfaction with the overall services of IFSC may be compiled from the survey data. It may be noted from the chart below that the mean scores were all above the mid-point of 3, indicating that the respondents were in general satisfied. The mean scores were more or less the same for users of FRU, FSU and FCU, at 4.0.

Figure XII.54 Mean score of satisfaction with overall services by types of IFSC

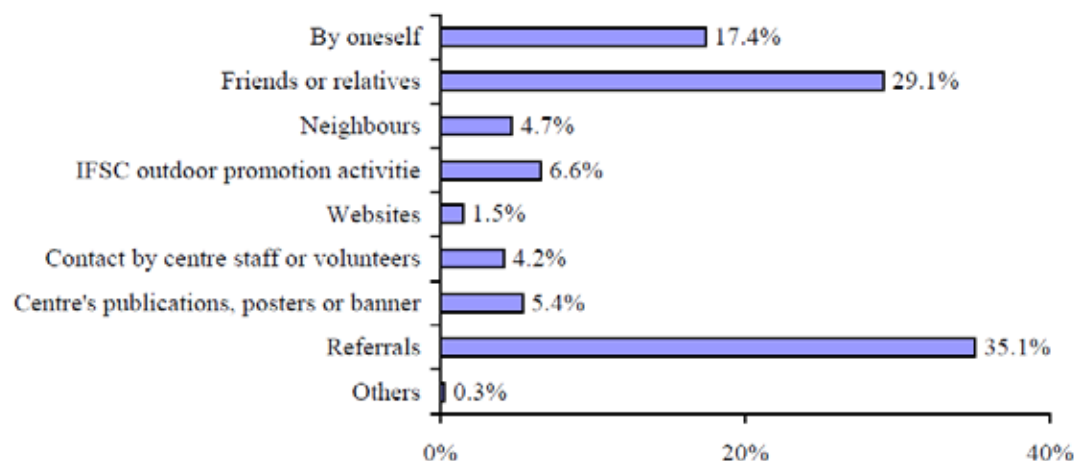


XII.59 The mean scores of users of services of IFSC by NGO and SWD were also more or less the same, at 4.0. No significant difference was found among respondents of different gender, age groups, marital status, education attainment, economic activity status, and districts. .

Channels of contacting IFSC services

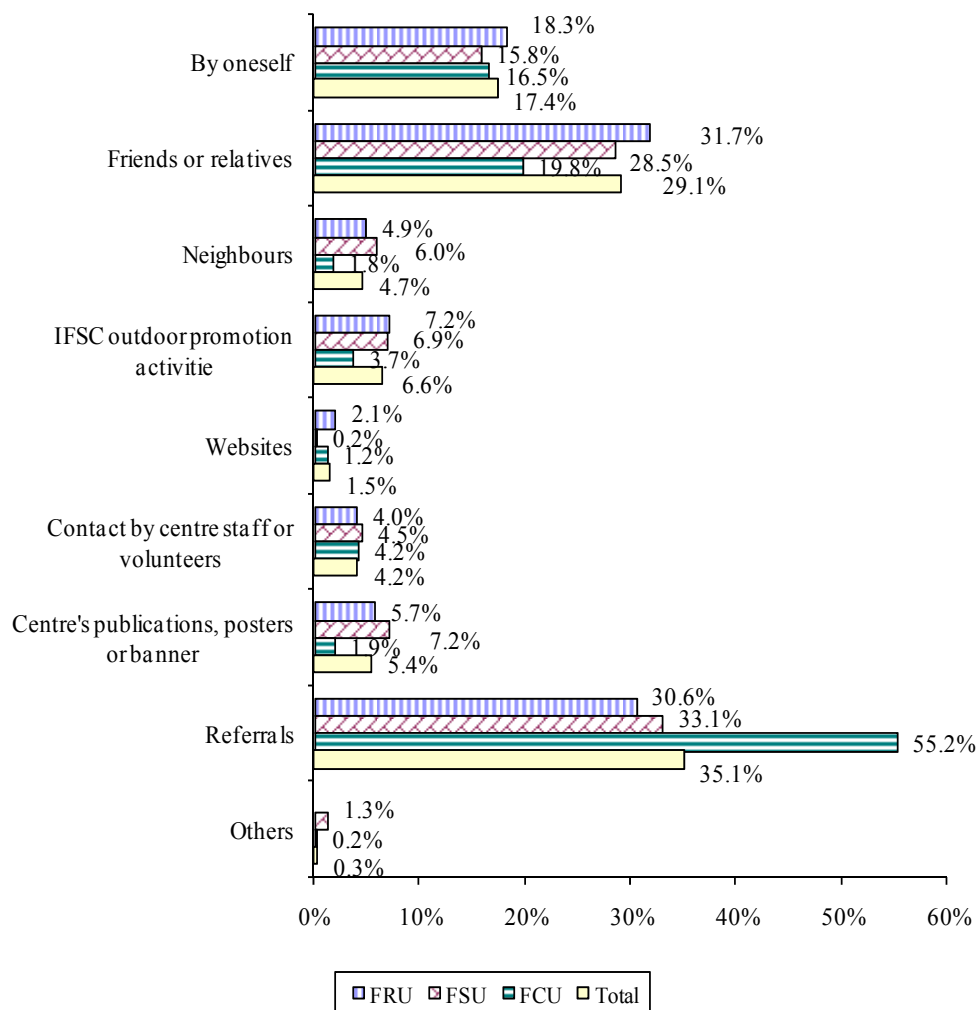
XII.60 The respondents came into contact with the centre' services mainly through referrals by other people / organisations (35.1%), introduction by relative (29.1%) and by themselves (17.4%).

Figure XII.55 Percentage of how respondents came into contact with Centre's service



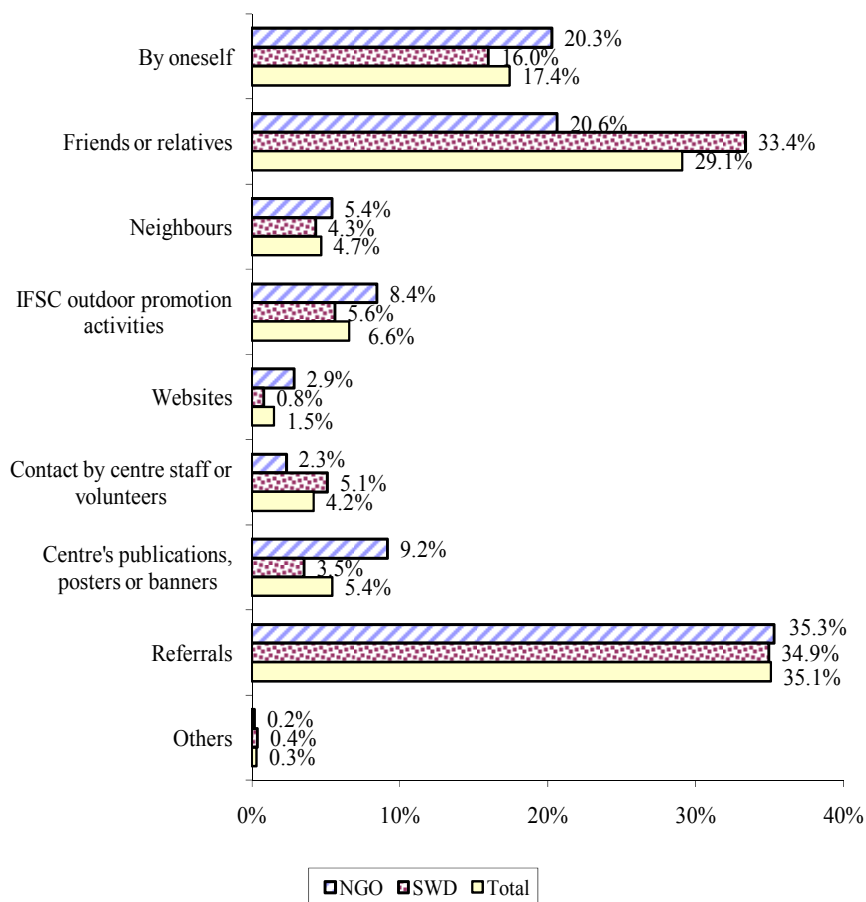
XII.61 When analysed by types of users, referrals by other people or organisations accounted for more than half (55.2%) users of FCU, and the corresponding percentage was lower for users of FSU (33.1%) and FRU (30.6%). The other more popular channels were referrals by friends and relatives, accounting for 19.8% of users of FCU, 28.5% of users of FSU and 31.7% of users of FRU.

Figure XII.56 Channels of obtaining IFSC services by types of users



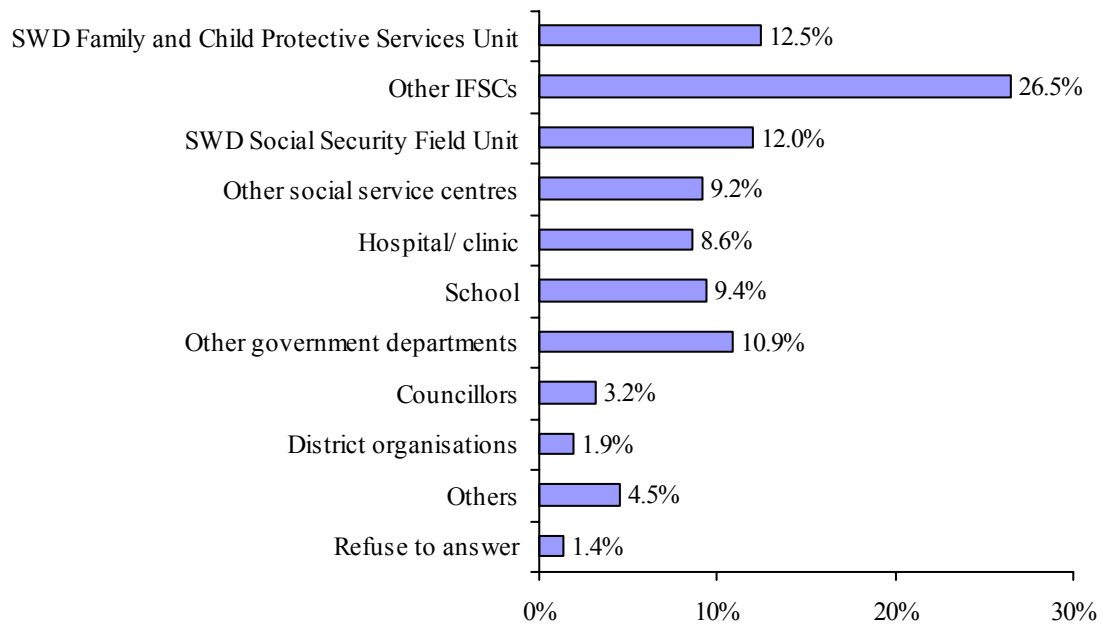
XII.62 For users of services of IFSC by NGO, the more popular channels were referrals (35.3%) and friends or relatives (20.6%). The corresponding percentages for SWD were 34.9% and 33.4% respectively.

Figure XII.57 Channels of obtaining IFSC services by types of IFSC



XII.63 For the service users who were referred by other people / organisation, they were mainly referred by other IFSCs (26.5%), SWD Family and Child Protective Services Unit (12.5%) and SWD Social Security Field Unit (12.0%). While referrals from councillors were sometimes described as relatively more demanding⁵⁴, only 3.2% of the referrals were from councillors, or 1.1% of all the users were from councilors.

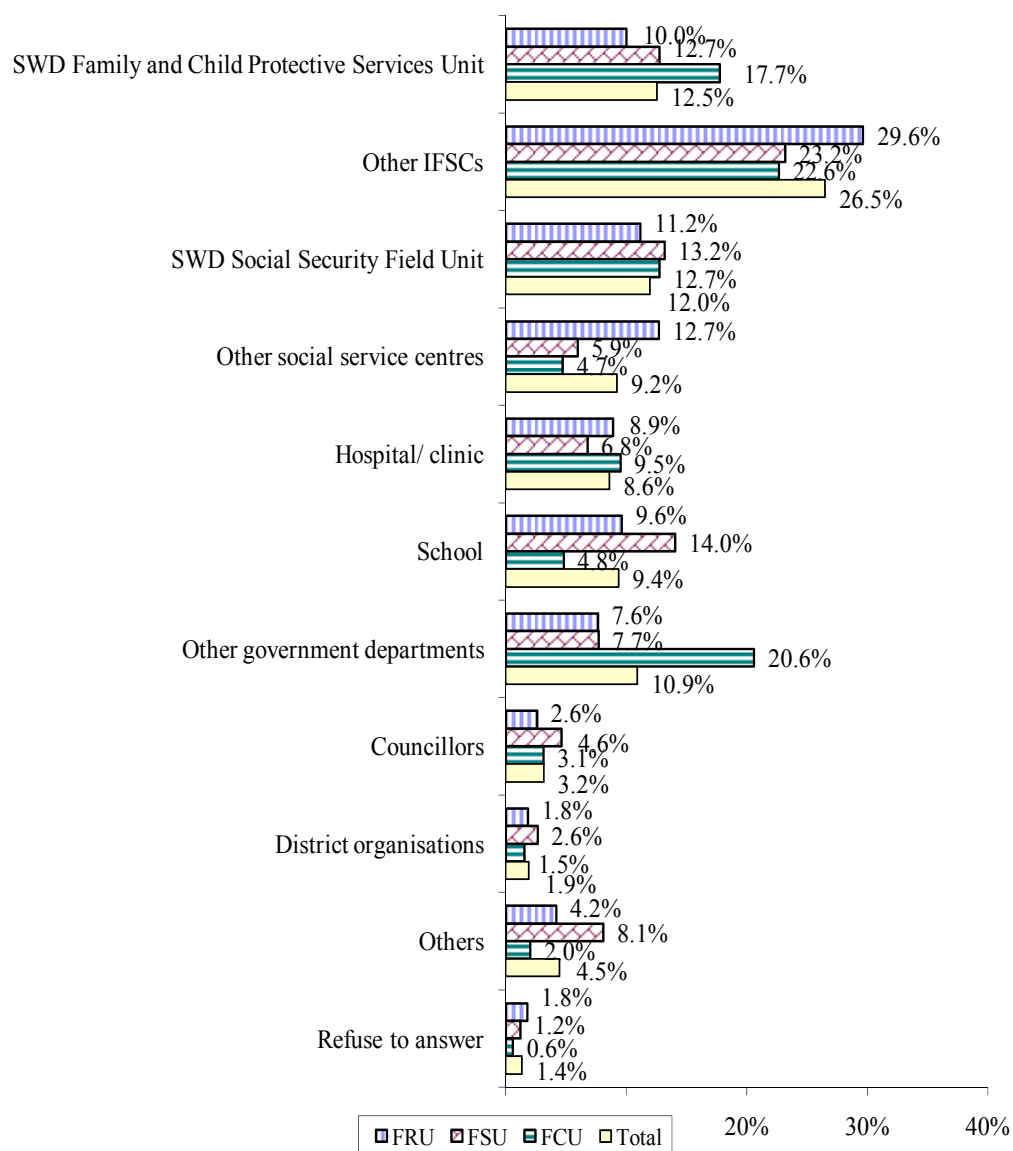
Figure XII.58 Percentage distribution of respondents came into contact with Centre's service referred by other people/ organisation



⁵⁴ As expressed by social workers in some of the focus group meetings

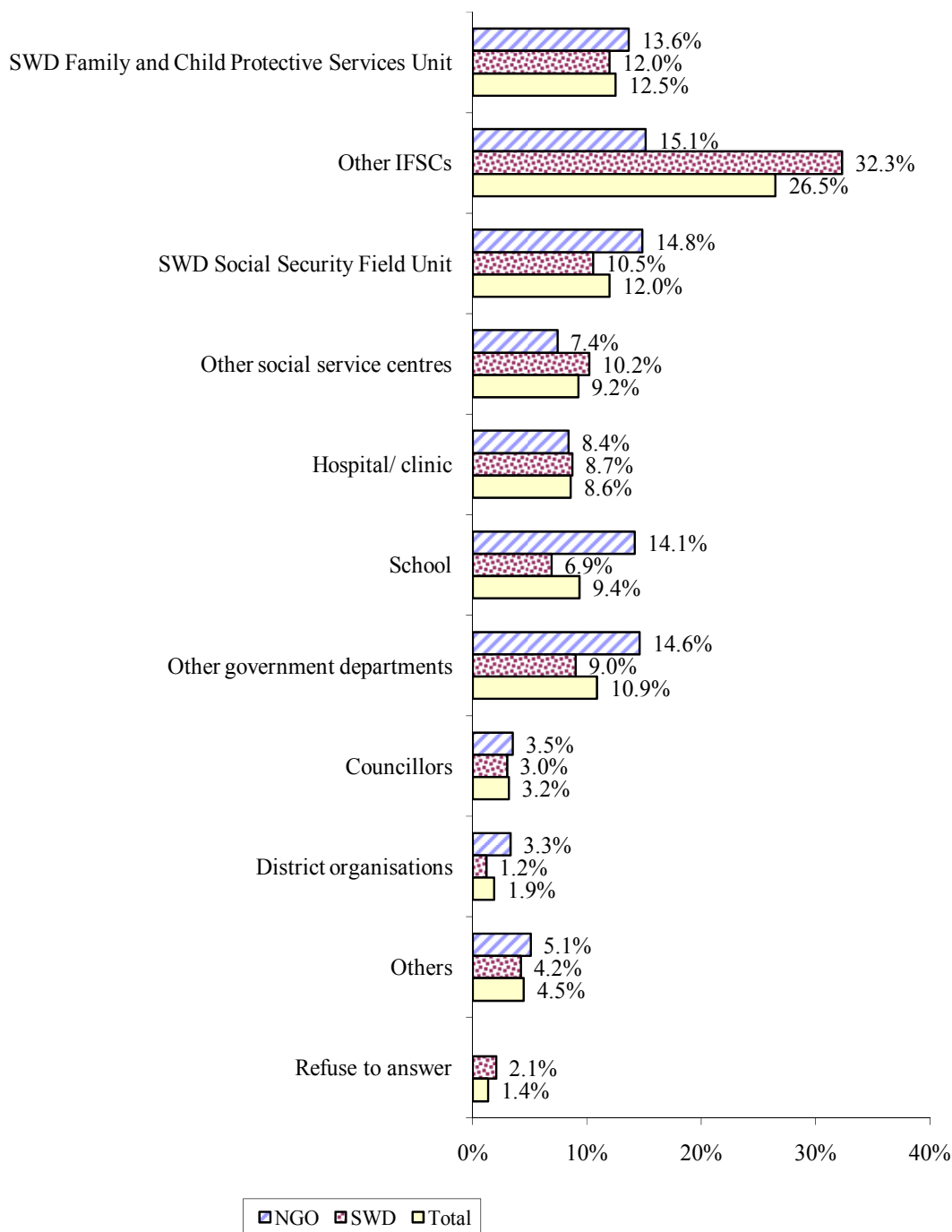
XII.64 When analysed by types of users, percentages of service users referred from different sources were similar among FRU, FSU and FCU, except for the referrals from other government departments, i.e. 20.6% of the FCU service users were referred by other government departments, while only 7.6% and 7.7% of users of FRU and FSU were referred by other government departments.

Figure XII.59 Referrals by main organisations responsible by types of users



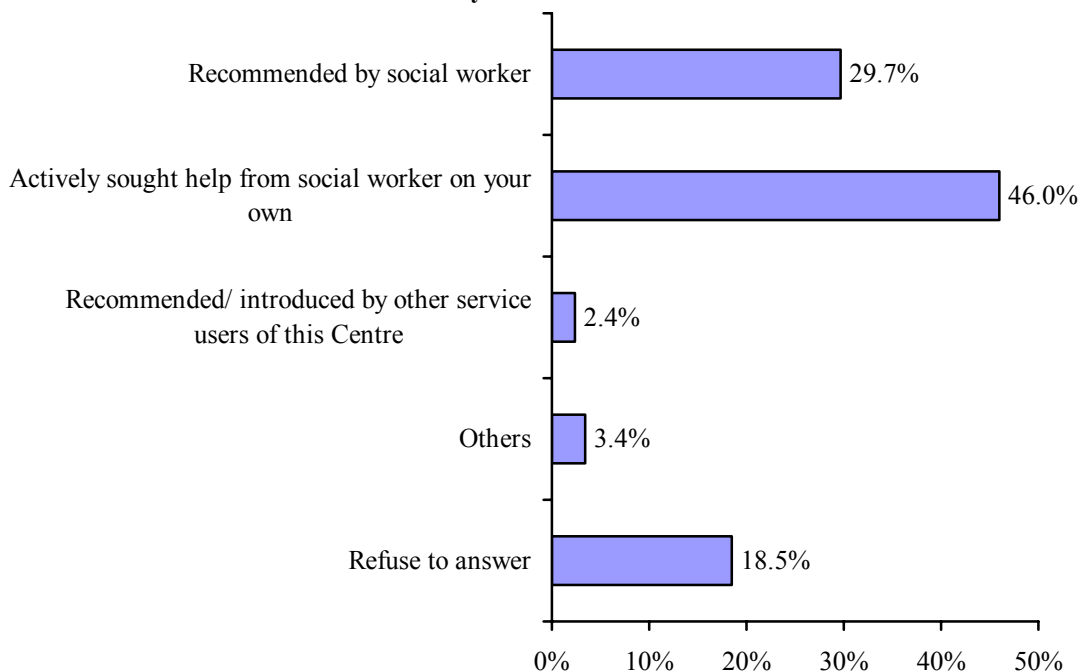
XII.65 While the sources of referrals are more or less the same for NGO IFSCs and SWD IFSCs, more service users of SWD IFSC (32.3%) were referred by other IFSCs than those of NGO IFSCs (15.1%). This is partly due to that some of the cases can only be handled by the SWD IFSC.

Figure XII.60 Referrals by main organisations responsible by types of IFSC



XII.66 About 58.9% of service users had introduced their relatives / neighbours to receive services from IFSC. For those who had received casework / counselling service from social workers and did not seek casework / counselling services at the first time when they came to the Centre to receive services, they eventually sought help for casework / counselling services from social workers as they actively sought help from social workers on their own (46.0%) and were recommended by social worker (29.7%). This is another piece of evidence showing that the integration model of IFSCs has effectively allowed service users who may not seek help in the first instance and with initial encounter and participation in FRU or FSU activities would subsequently seek help from social workers on their own or being identified by social workers for needing counselling services.

Figure XII.61 Percentage distribution of how respondents eventually seek help for casework/ counselling service from social worker but not seek help when they first came to this Centre

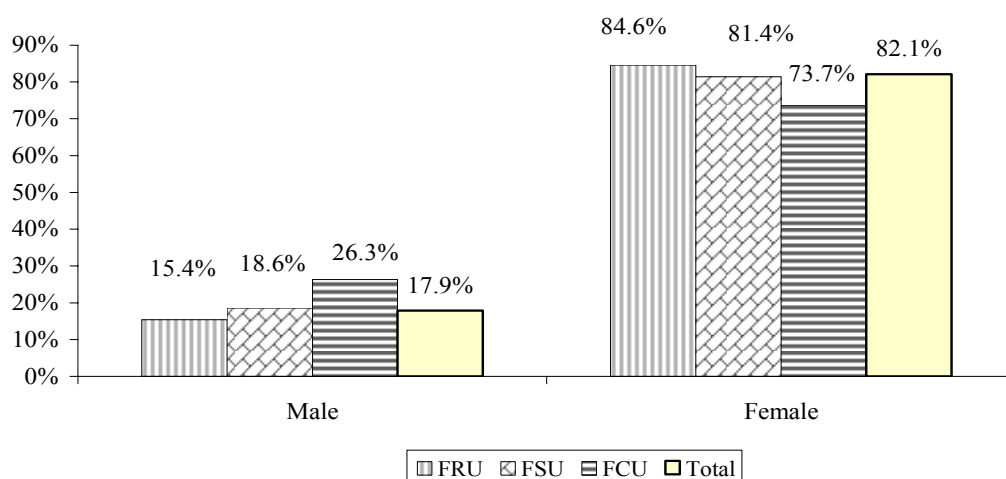


Profile of service users

Gender and Age

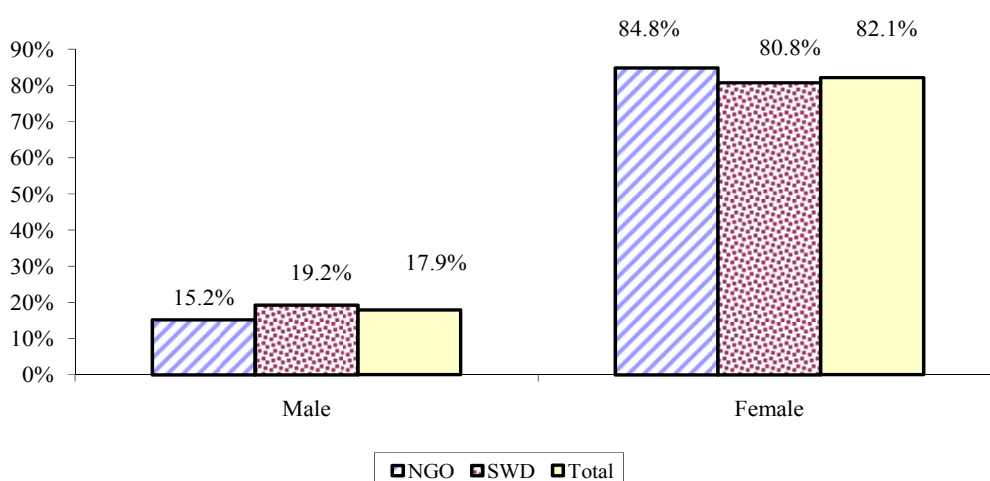
XII.67 About 82.1% of the service users were female and the remaining 17.9% male. A higher proportion of the respondents of FRU and FSU were female.

Figure XII.62 Percentage distribution of gender by types of users



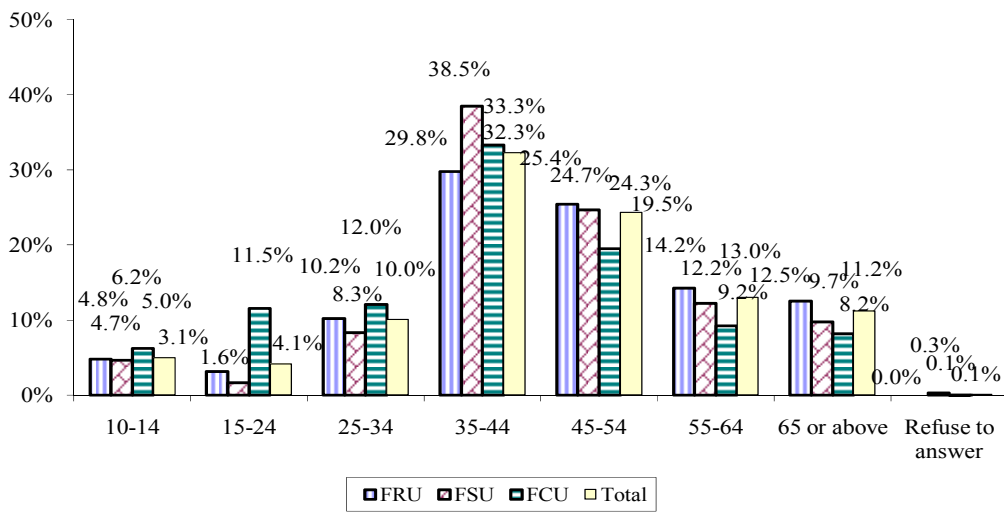
XII.68 The proportions of male and female users in NGO IFSCs and SWD IFSCs were similar.

Figure XII.63 Percentage distribution of gender by types of IFSC



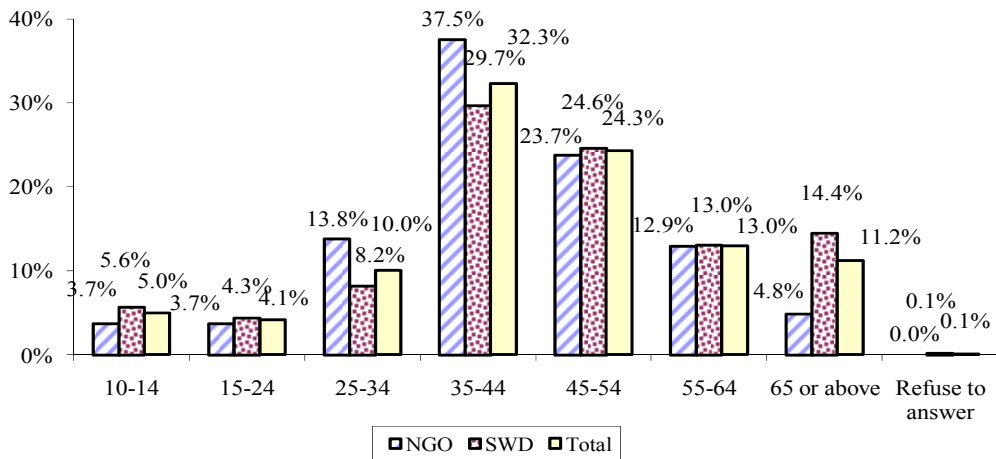
XII.69 A higher proportion of users of FRU and FSU were aged 35 or above while the proportion of users of FCU aged below 35 was higher than those of FRU and FSU, i.e. the FRU and FSU tended to attract a larger percentage of older users .

Figure XII.64 Percentage distribution of age by types of users



XII.70 A higher proportion of users of services of IFSC by NGO were aged 25-44 while the proportion of users of services of IFSC by SWD aged above 55 was higher than that of NGO.

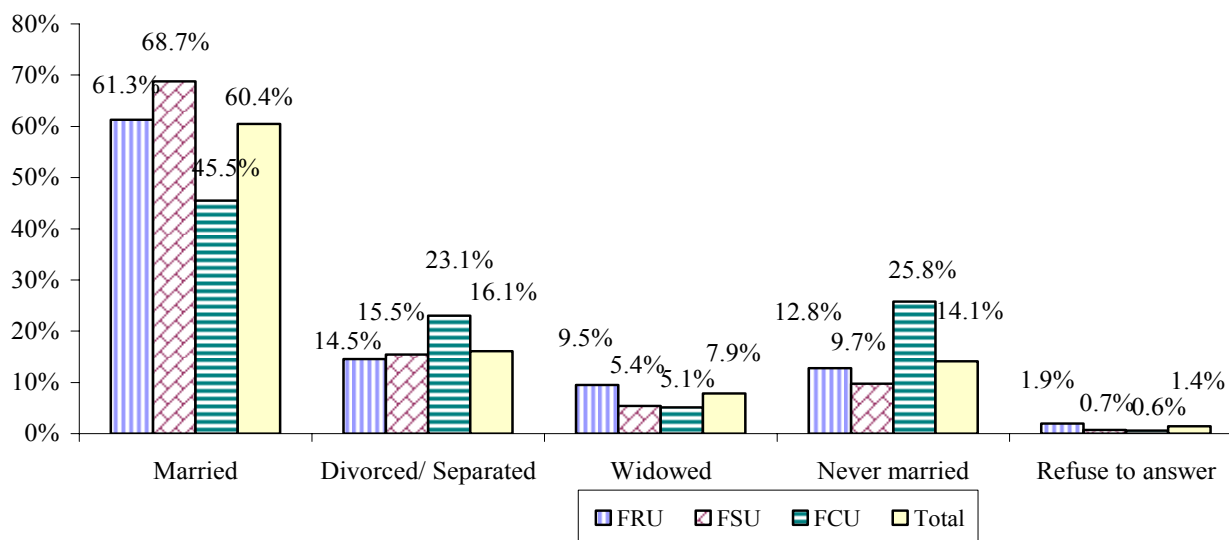
Figure XII.65 Percentage distribution of age by types of IFSC



Marital Status and number of children

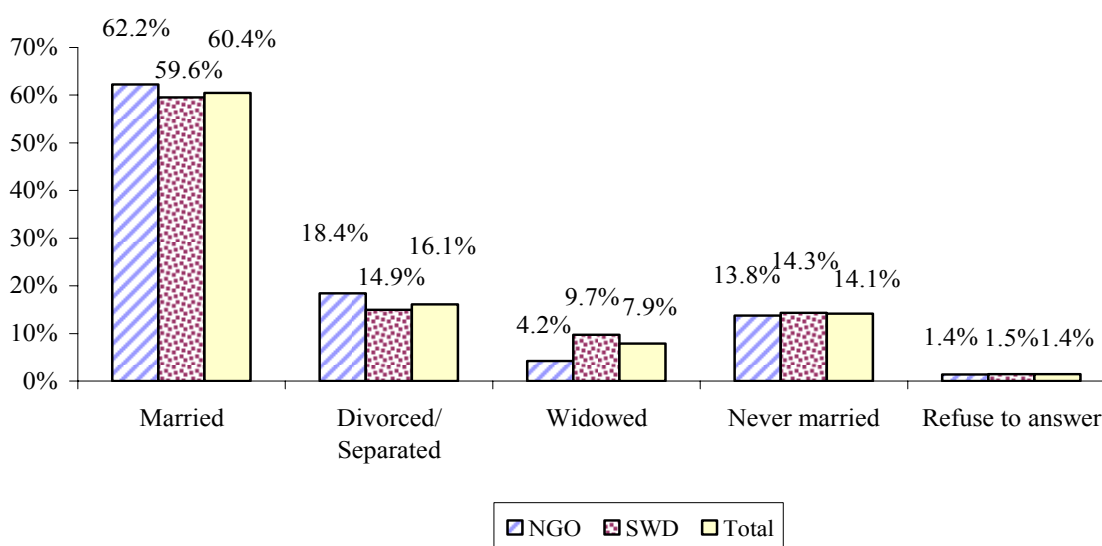
XII.71 Not unexpectedly, a higher proportion of users of FRU and FSU were married while the proportion of users of FCU who were divorced/separated and never married was higher than those of FRU and FSU.

Figure XII.66 Percentage distribution by marital status by types of users



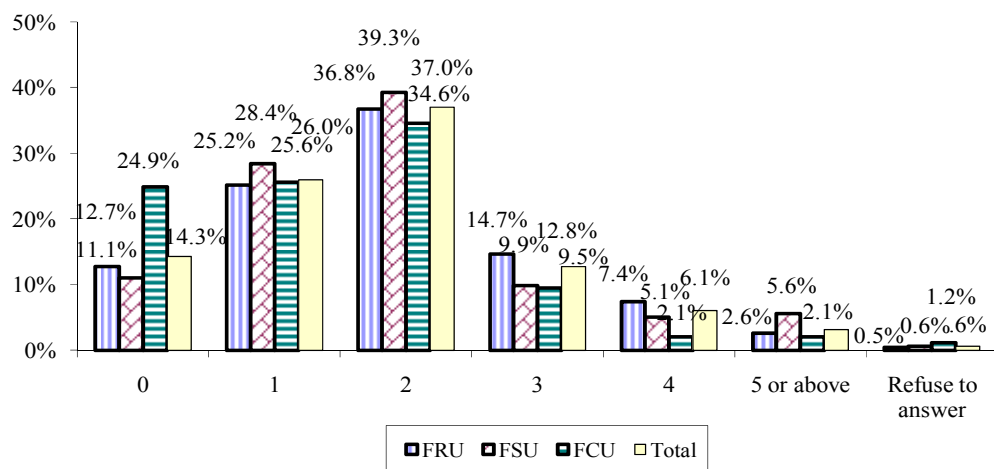
XII.72 The profile of users in terms of marital status was similar for those in the NGOs and for those in the SWD.

Figure XII.67 Percentage distribution by marital status by types of IFSC



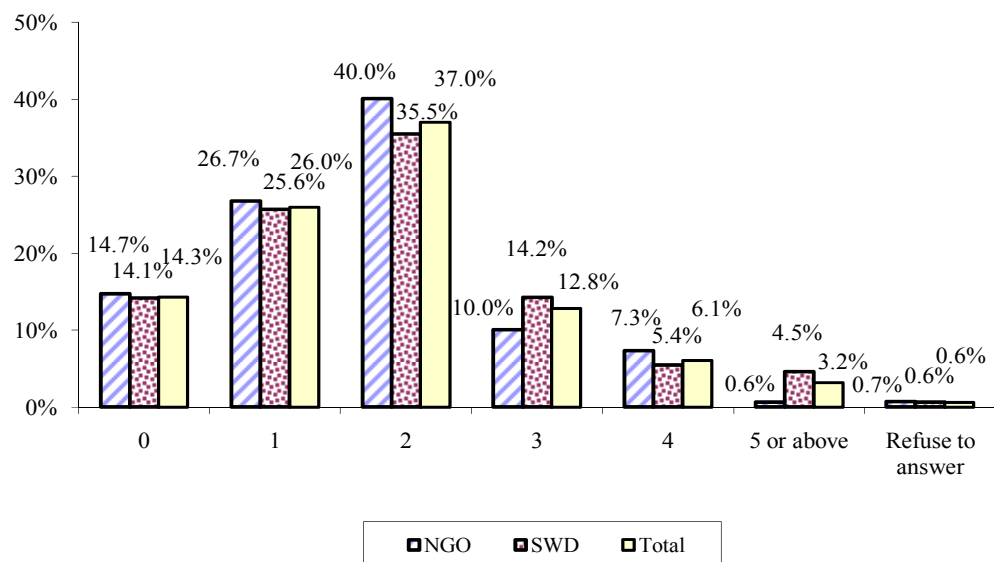
XII.73 A higher proportion of users of FRU had 3 to 4 children while the proportion of users of FCU who did not have children was higher than those of FRU and FSU.

Figure XII.68 Percentage distribution of number of children in a household by types of users



XII.74 As shown in the chart below, the percentage distribution of users of services of IFSC by NGO and SWD, by the number of children in the household, were quite similar.

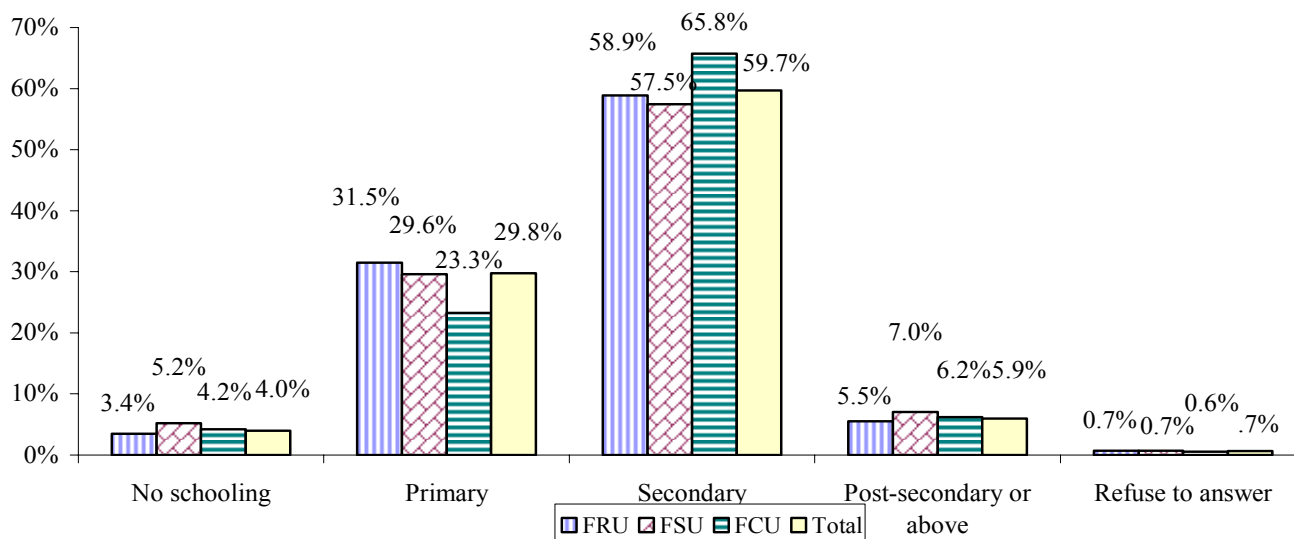
Figure XII.69 Percentage distribution of number of children in a household by types of IFSC



Educational attainment

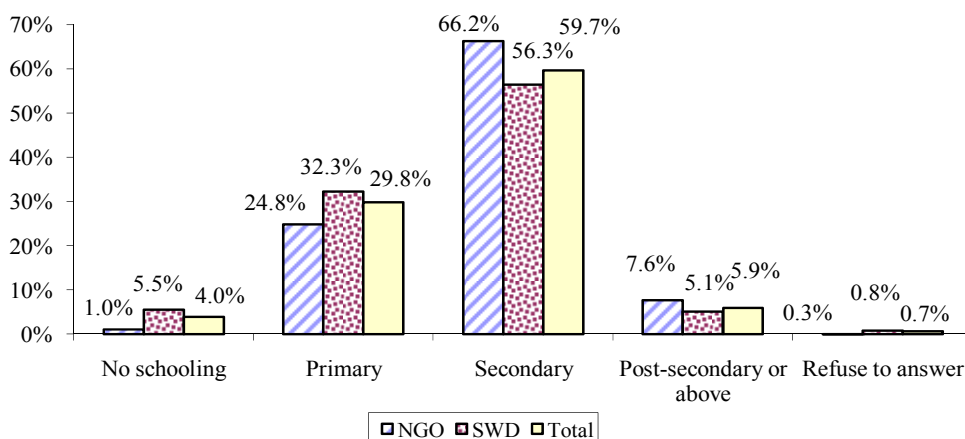
XII.75 More than half of all respondents had secondary level of education. The proportion of users of FRU and FSU who had primary level of education was higher than that for FCU while the proportion of users of FCU who had secondary level of education was higher than those for FRU and FSU.

Figure XII.70 Percentage distribution of respondents' educational attainment by types of users



XII.76 The proportion of users of services of IFSC by NGO who had secondary education or above was higher than that for SWD, while the proportion of users of services of IFSC by SWD who had no schooling and primary education level was higher.

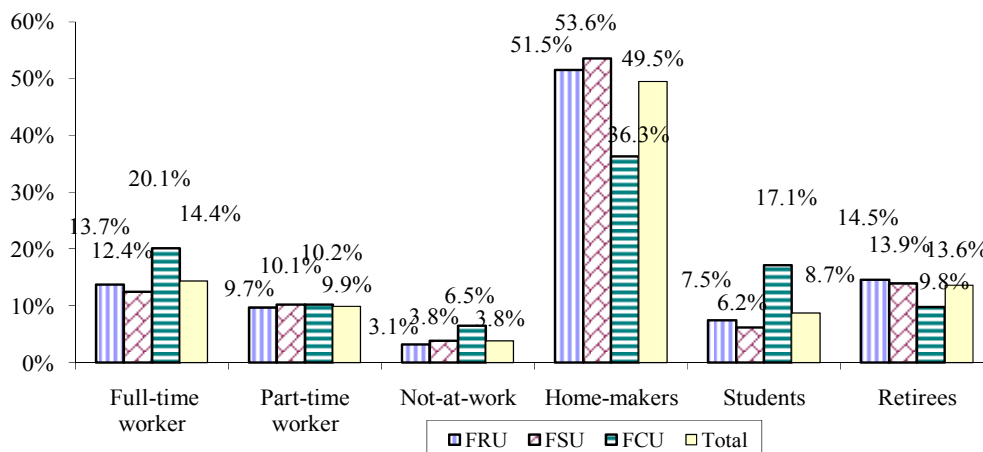
Figure XII.71 Percentage distribution of respondents' educational attainment by types of IFSC



Economic activity status

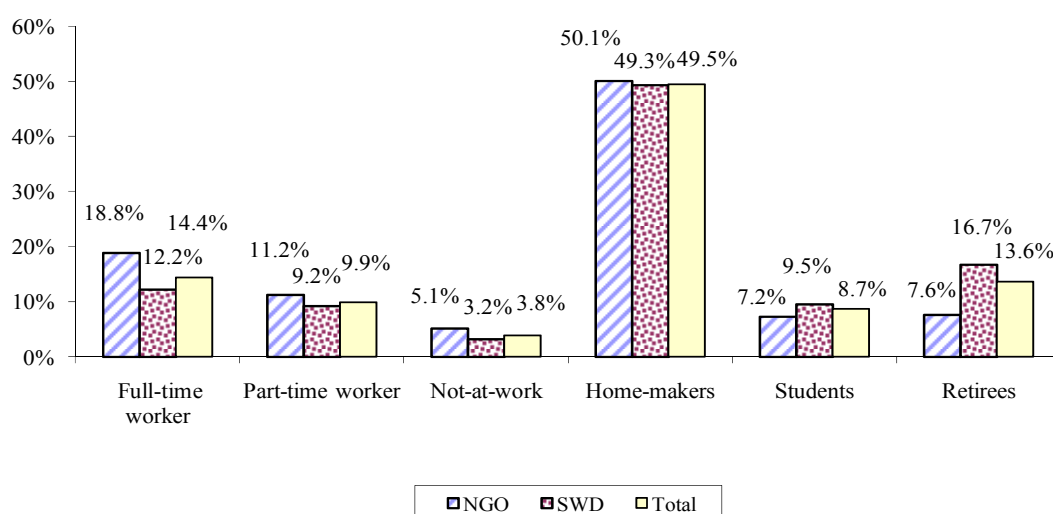
XII.77 Nearly half (49.5%) of all respondents were home makers. The proportion of users of FRU and FSU who were home-makers was higher than that for FCU while the proportion of users of FCU who were full-time workers and students was higher than those for FRU and FSU.

Figure XII.72 Percentage distribution by economic activity status by types of users



XII.78 The proportion of users of services of IFSC by NGO who were employed was higher than that for SWD, while the proportion of users of services of IFSC by SWD who were retired was higher than that for NGO.

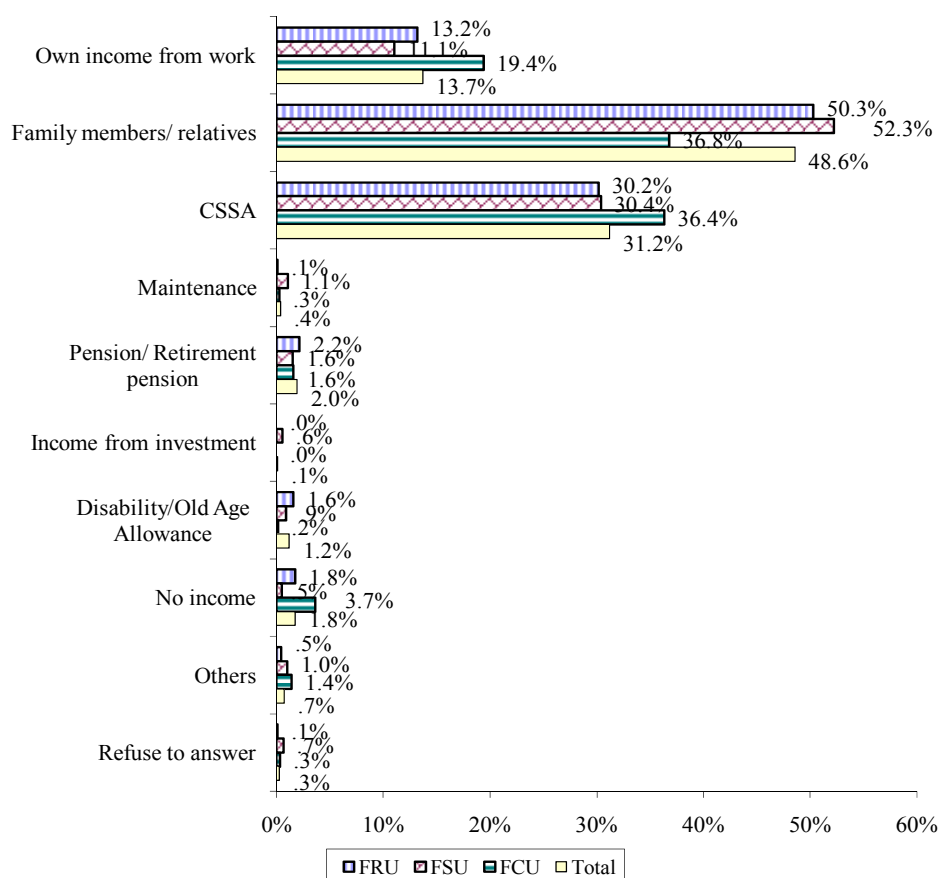
Figure XII.73 Percentage distribution by economic activity status by types of IFSC



Main sources of household income

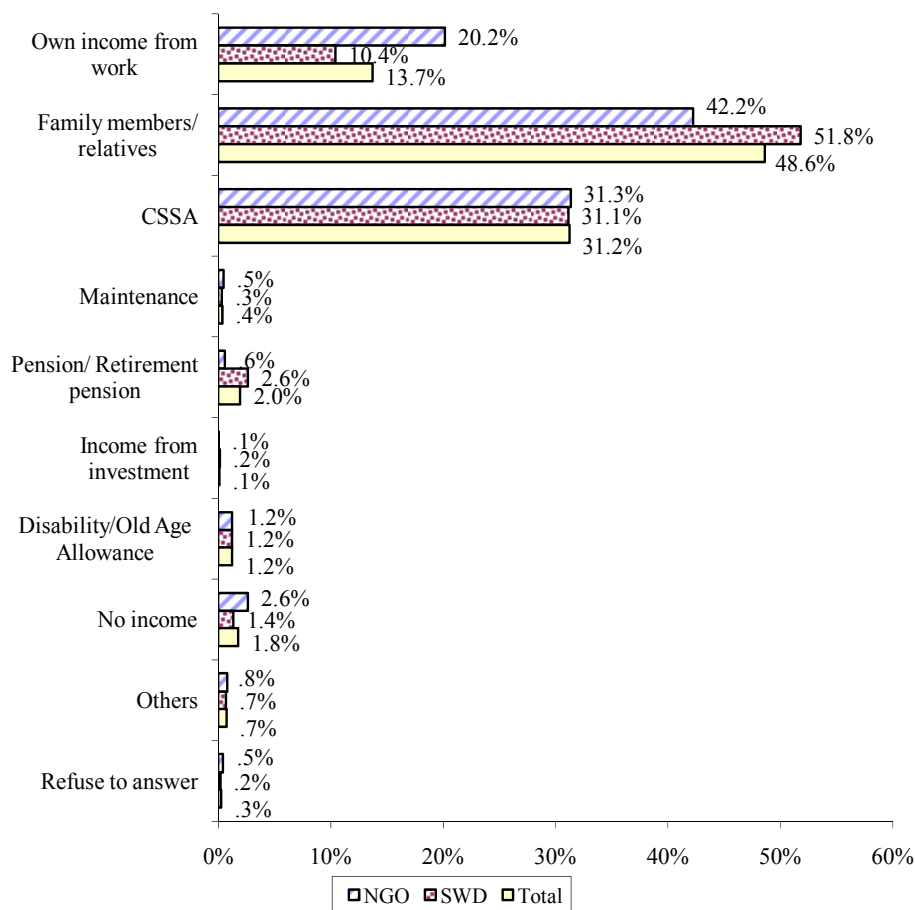
XII.79 The main sources of household income were family members or relatives (accounting for 48.6% of all respondents), Comprehensive Social Security Assistance (CSSA) (31.2%) and income from work (13.7%). The proportion of users of FRU and FSU whose main sources of income were from family members/relatives was higher than that for FCU. On the other hand, the proportion of users of FCU whose main sources of income were from their work and CSSA was higher than those for FRU and FSU.

Figure XII.74 Percentage distribution of main sources of household income by types of users



XII.80 The proportion of users of services of IFSC by SWD whose main sources of income were from family members / relatives was higher than that for NGO, while the proportion of users of services of IFSC by NGO whose main sources of income were from their work was higher than that for SWD.

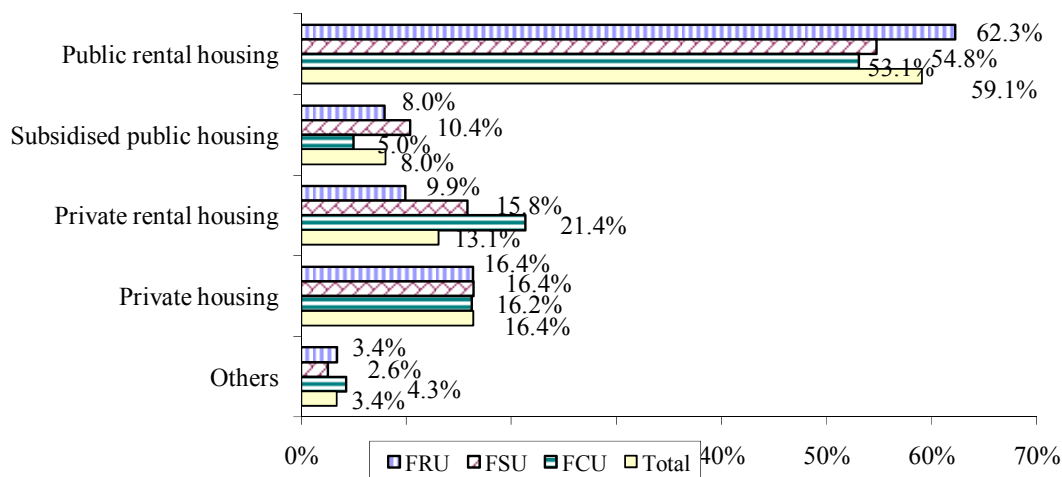
Figure XII.75 Percentage distribution of main sources of household income by types of IFSC



Type of housing

XII.81 As compared to the general population of Hong Kong, it is more likely for IFSC service users to be living in public rental housing (59.1% versus 31%). A slightly higher proportion (62.3%) of users of FRU were living in public rental housing than those (53.1%) of FCU.

Figure XII.76 Percentage distribution of respondents' housing types by types of users



XII.82 The pattern of the percentage distribution by types of housing for users of services of IFSC by NGO and SWD were quite similar.

Figure XII.77 Percentage distribution of respondents' housing types by types of IFSC

