



Hong Kong Association  
for the Survivors of Women Abuse (Kwan Fook)  
群福婦女權益會

P.O. Box 88329, Sham Shui Po Post Office, Sham Shui Po, Kowloon, Hong Kong

九龍深水埗郵政局郵政信箱 88329 號

Tel: (852) 2785 7745

Fax: (852) 2419 0631

Email: [kwanfook@pacific.net.hk](mailto:kwanfook@pacific.net.hk)

提交立法會福利事務委員會

就《檢討綜合家庭服務中心服務模式的實施情況》立場書

(2010年6月26日)

就社署委託香港大學檢討綜合家庭服務中心服務模式的實施情況，本會曾於 2009 年 5 月 11 日立法會福利事務委員會會議上提交意見，有關意見可參考立法會文件 **CB(2)1502/08-09(02)**。有立場書中提出的問題仍是目前不少姊妹面對的，包括社工錯誤評估家庭暴力、要求家暴受害人返回原區約見社工、社工不熟識社會資源等等。以上數個問題由於已在 2009 年 5 月的立場書上反映，本會僅結合我們的工作經驗後，對政府提交的檢討報告「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」(立法會文件 CB(2)1619/09-10(01))提出意見。

**1. 對家庭暴力受害人提供的服務**

本會曾透過不同渠道多次向社署反映家庭暴力個案應由社會福利署的保護家庭及兒童服務課負責處理及跟進，由於綜合家庭服務中心社工未能累積處理家暴個案的經驗，對有關支援家暴受害人的社會資源認識不足，而家庭暴力個案中涉及複雜的問題亦十分耗費人力處理，加重綜合家庭服務中心社工的負擔，同時亦未必能為受害人提供最適切的服務。

在檢討報告中第 3.13 段及表 3.2 都反指出家庭暴力個案是綜合家庭服務中心於 2008/09 年度選定的主要目標組群。但按社會福利署處理《虐待配偶個案程序指引》(二零零四年)中指出個案如需不同政府部門或專業提供危機介入、高危暴力個案(施虐者有強烈攻擊性及明顯地不合作)應轉介到保護家庭及兒童服務課處理，但前線同事往往沒按工作指引轉介個案。本會期望社署能督促綜合家庭服務中心社工(包括社署及非政府機構)，確保同工按照工作指引提供服務及作出個案轉介。

**2. 人手編制問題**

目前政府是按每 10-15 萬人口編配一間綜合家庭服務中心，建議中指出這種分配是合理和適當，但同時亦提出人口分佈與社工工作量未必成正比。例如黃大仙及西貢區的分區人口有 829,963 人，新開/重開的個案/社工是 37；但深水埗區的分區人口只有 365,540 人，但個案比例卻有 50 個。而且各區的人口特點都有不同，例如綜援受助人、新來港人士等人口分佈等都有不同，令致各區的服務需求都有差別，如單純以人口數字編配綜合家庭服務中心，恐怕會造成資源錯配情況。

況且全文中有數次提及綜合家庭服務中心社工工作量繁重，在 4.37 段甚至指出社工工作量對

個案工作服務質數有影響<sup>1</sup>。因此本會十分憂慮如仍按目前方式規劃服務，長遠對服務質素有不良的影響，建議政府按各區的服務需要編配綜合家庭服務中心。

### 3. 服務重疊與分工不清

綜合家庭服務中心需回應社區內的各項需要，在社署網站中指出綜合家庭服務中心旨在滿足社區個人及家庭各式各樣的需要，在檢討報告中亦觀察到綜合家庭服務中心提供多種小組活動，包括護老者支援、沉迷互聯網或毒品的青少年家庭、為學生而設的性教育及社交技能等。雖然這的確是達到了「一站式服務」的標準，但其實社區上的長者中心、學校社工、兒童及青少年服務中心等都有提供這些服務，綜合家庭服務中心其實可以以個案管理模式為社區人士提供服務。由於綜合家庭服務中心的服務對象十分多元化，社工雖然掌握不同的資訊、政策等，但對於特定服務組群的最新政策及資源，他們的掌握情況則不及其他專門化服務的前線同工。況且綜合家庭服務中心與其他中心提供同類服務會造成資源重疊，例如社署剛於本年度新設的家庭暴力受害人支援計劃，社署在介紹時亦指出此計劃能增強現有的家支援服務，分擔前線人員在支援家暴受害人的工作量。換句話說亦同現時綜合家庭服務中心及保護家庭及兒童服務課工作重疊。資源錯配與服務重疊不但浪費社會資源，而且令部份服務使用者得不到服務。在檢討報告中，顧問團亦觀察到部份社工能擔當個案主管的角色，全盤控制掌握使用者的福利需要及確保其需要得到滿足。這樣既使服務使用者得到適切的幫助，減少服務重疊同時亦減少服務使用者不停覆述個案背景。

另一方面，本會亦有不少個案反映出各福利服務單位分工不清，令服務使用者奔走於不同的機構及政府部門而得不到服務。例如一位家暴受害人在搬上公屋時需申請基金購置家居必需品，社工及保障辦事處就互相推搪，受害人得不到援助同時更加重了她面對的壓力。

綜合家庭服務中心既要滿足服務使用者的不同需要，我們建議前線同工採納個案管理模式提供服務，令提供的服務更全面。

### 4. 混淆社會資源

本會在多次會議中反映綜合家庭服務中心對家暴受害人支援不足，其中一個因素是綜合家庭服務中心社工並未能掌握針對家庭暴力受害人的政策及社會資源。

不少姊妹向綜合家庭服務中心社工求助，要求社工協助她申請「有條件租約計劃」、酌情豁免七年居港限制申請綜援、重建家園基金，但社工表示從未聽過以上的資源，甚至將「體恤安置」與「有條件租約計劃」混淆，而當姊妹要求申請重建家園基金或豁免居港限制申請綜援，社工便將之與殘疾人士的「搬遷津貼」混淆，要求姊妹取得醫生證明信才可以申請。

本會重申要求由保護家庭及兒童服務課跟進家庭暴力個案，確保受害人接受到合適的服務，盡早解決面對的困難，走出家庭暴力。

### 5. 對綜合家庭服務中心的錯誤期望與無助的服務使用者

檢討報告中指出部份地區持份者的期望往往過高及不切實際，而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（參考第 4.30 段）。但同時社署在介紹服務時又指綜合

---

<sup>1</sup>香港大學社會工作及社會行政學系顧問團(2010)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，第 4.37 段「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。」

家庭服務中心能為個人及家庭提供全面、整全和一站式的服務以滿足社區個人及家庭各式各樣的需要；對以上兩者的描述，本會感到十分無奈。

何謂期望過高？如果綜合家庭服務中心社工不能解決及預防複雜家庭問題，那社區人士讓向誰求助？我們認為綜合家庭服務中心即使沒有能力處理個別個案，亦應轉介個案到其他服務機構及政府部門。如目前政策及社會資源不足以協助服務使用者解決他面對的困難，社工亦應擔當倡導者角色，向政府反映有關情況，完善社會資源及服務。

## 6. 結案評估

目前個案在開始時，社工會為服務使用者作評估，以了解服務使用者的情況及提供服務的種類。但在結案時卻沒有再為服務使用者提供全面的評估，近年有不少家庭慘劇都是在社工結案後發生，例如去年九月屯門一名單親母親在輕鐵站被前夫刺斃，社署在慘劇發生前兩星期才結束個案。但檢討上述個案，該名母親在做通宵班工作，獨留子女在家；而前夫既有暴力傾向，為何他知道遇害前妻的地址，社工卻沒有為她做安全措施，安排她及子女到庇護中心居住？

本會一直倡議政府為家暴嚴重傷亡個案設立檢討機制，例如這些高危個案，社工在結案前必需為她們做全面的個案評估，確保他們的福利需要得到滿足後才結束個案。