

**綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討  
意見書**

1. **個案工作量計算不公平** — 現時綜合家庭服務中心的社工工作量是只計算新增個案。這明顯是一種忽視現實的計算方法。亦忽略了社工在處理較複雜或有不同問題的個案須用一段較長時間的情況。同時，這類個案在過去數年間亦有所增加。爲了維持工作量於一個可以處理的水平，同工便無奈地結束一些較不緊急的個案，以讓我們有時間去處理其他個案及推行各式各樣的小組活動。

更甚的是，根據現行機制，當中心個案工作數量未能達到每年的服務標準時，就必須增加中心的小組工作量，以達致所謂未達標的工作量。因本職系同工一向是負責推行大部份的小組活動工作，所以額外的工作量就會加之於他們身上，令他們承受了更重的工作壓力。

2. **房屋署前線人員處理不當** — 社署社工多年來須要負責處理與公屋資源有關的個案。然而現時房署前線職員(包括屋邨及總部公屋申請組)在面對公屋居民或公屋輪候冊申請人提出的有關公屋要求或查詢時，經常用不適當的方法去處理，而非以社署與房署已訂下的機制辦事。近年來，綜合家庭服務中心當值社工經常接觸到公屋居民或公屋輪候冊申請人提出他們的公屋問題，而當中不少是年老的長者。他們一定會轉述房署前線職員對他們說的一句話，就是「社工可以幫到你，要求佢比封信你，就可以解決你的問題」。這種以口頭方式誤導市民向社工求助，令社工不必要地擔任解釋房屋政策及處理房署工作問題的工作者。

此外，濫用現行轉介機制的情況亦時有發生。房署職員會將違反房屋條例(如住客飼養狗隻問題、吸煙問題)的個案、單純的邨內調遷要求個案、已具醫生証明信和有足夠醫療因素個案轉介，要求社工提供意見。試問社工如何對已違反房屋條例或對專業醫生所列之理由提出異議。這就是將他們的怨氣轉到社工一方面，我們有被當作擋箭牌的感覺。其實有關公屋資源的個案，房屋署是有最終決定權。社工只會於有社會因素的個案作推薦。

3. **服務時間應調整** — 本分會同意綜合家庭服務中心需於一般辦公時間以外提供服務以切合服務使用者的需要。但中心開放時間模式設定於平日至晚上九時及在週末至五時，則應有所調整。自2005年於開展服務後所得的累積經驗，前往中心之求助人仕的數字於平日晚上八時後及週末下午三時後是十分低的。這是反映即使有需要於非一般辦公時間提供服務，亦無需將開放時間過度延展。反之而言，則可令中心於正常辦公時間內有更充裕的社工人手。同時，亦讓他們更容易及方便與其他部門人士聯絡(例如社會保障辦事處及其他政府部門等)以作個案跟進。

香港政府華員會社會工作助理職系分會

二零一零年六月廿六日