

基督教家庭服務中心
致立法會福利事務委員會〈14/3/2012特別會議〉
討論「綜合家庭服務中心服務模式的實施情況」意見書
(2012年3月5日)

本會一直提供多元化社會服務予有需要人士，致力促進家庭功能。而本會「活力家庭坊」綜合家庭服務中心亦加強了與其他社區伙伴合作，為有需要家庭提供適時、適切的跟進服務。本會現特別就「處理房屋援助個案」的事宜提出以下關注：

1. 善用資源，「綜合家庭服務中心」應繼續發揮其「專注於支援及鞏固家庭及以社區基礎的綜合家庭服務中心」的角色為主

「綜合家庭服務中心」應繼續發揮其「專注於支援及鞏固家庭及以社區基礎的綜合家庭服務中心」的角色，提供適時、適切的多元化服務以促進家庭功能。然而，「綜合家庭服務中心」目前仍需處理大量有關房屋需要的諮詢及個案，令前線社工工作量大增。加上，此等個案仍有不少為「純為房屋事務問題」，而沒有其他福利需要的個案。這些情況，一方面繼續令不少市民仍以為「只要有社工推薦」便必可滿足其房屋需要的誤解未能清除。而另一方面，前線同工在協助有關「純為房屋事務問題」的個案的工作量亦十分沉重，包括調查有關需要，約見有關人士，書寫不同轉介，答覆信及報告及不時與不同部門聯絡等等！難怪前線同工常常覺得自己只是在解釋房屋政策及替房屋署工作，而感到十分氣餒！「綜合家庭服務中心」本身人手編制已不足以應付服務綜合化之後對服務數量的要求，服務焦點又常集中在補救性的工作！故此，本會建議「綜合家庭服務中心」的資源，應以落實「及早識別」家庭需要的服務原則及方向為先，而社會資源的審批工作宜交專責部門負責處理，如社會保障事宜，交社署社會保障部獨立處理。這樣，「綜合家庭服務中心」的服務更可以在預防及發展性的工作上大大發揮，以鞏固家庭及滿足社區不斷轉變的需要。

2. 建議成立「專責處理房屋需要服務工作隊」，以能有效、清晰及以一致的原則回應有關「房屋問題」。

從「活力家庭坊」前線的社工工作經驗來看，「房屋需要」仍為不少家庭面對的問題，本會建議有關當局應妥善處理及回應，合宜運用資源，以讓求助家庭能「安居樂業」。重要的是，「房屋」為本港的重要社會資源，故此在處理有關問題及援助時必須有清晰及一致的原則以公平地回應市民素求。現時雖有工作指引，但由於實際審批工作經不同區內的有關部門審批，故出現不少部門溝通不協調及審批原則不一的情況。本會建議為有效、清晰及以一致原則回應市民對房屋需要的素求，有關當局應考慮成立「專責處理房屋需要服務工作隊」，一方面統一地處理「房屋問題」，另一方面可以及早在公共屋村內識別有潛在輔導需要的家庭和個案，並轉介有關家庭/個案接受合適服務。