

综合家庭服务中心检讨 前线同工的观点 研究报告

游达裕 朱志强
香港理工大学应用社会科学系

二零零九年

衷心感谢参与本研究的
140 多名前线同工!

目 录

第一章 引言	p. 1
第二章 研究简介	p. 5
第三章 研究结果及分析	p. 13
第四章 总结	p. 33
附录	
一、 邀请信 - 邀请前线同工参与是项研究	p. 41
二、 研究背景	p. 42
三、 参与研究须知	p. 44
四、 第二轮问卷填写指引（社会福利署）	p. 46
五、 第二轮问卷填写指引（非政府机构）	p. 47
六、 第一轮问卷	p. 48
七、 第二轮问卷及部分结果（社会福利署）	p. 50
八、 第二轮问卷及部分结果（非政府机构）	p. 59
九、 第三轮问卷及部分结果（社会福利署）	p. 68
十、 第三轮问卷及部分结果（非政府机构）	p. 80
十一、 第四轮问卷及结果（社会福利署）	p. 92
十二、 第四轮问卷及结果（非政府机构）	p. 105
十三、 四轮问卷资料总结	p. 120
十四、 致同工信件（8.8.2008）	p. 149
十五、 致同工信作（26.10.2008）	p. 150
Reference	p. 151
研究团队及鸣谢	p. 153

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

第一章：引言

一. 前言

二零零零年以前，家庭服务的个案工作主要由非政府机构与社会福利署（后简称「社署」）的家庭服务中心分别提供，两者所提供的家庭服务大致相约，包括个案辅导、评估及推荐、服务转介和紧急经济援助等，都是以个案为主，但彼此的服务重点仍有不同。

二零零零年，社署委托香港大学顾问团，进行家庭服务的检讨。顾问团的报告书里建议成立综合家庭服务中心，以重整家庭服务（Consultant Team, 2001），并重申服务方向应以儿童为重、家庭为本、社区为基础，而工作原则包括方便使用、及早识别、整合服务和伙伴关系，需同时发挥补救、预防、发展和社区教育等功能，这建议随即获得接纳，并在转型期间推行试验计划，而社署再委托香港大学顾问团进行检讨，顾问团稍后于零三、零四年分别发表中期和最后报告，为综合家庭服务中心订立架构框架（Consultant Team, 2003, 2004），随后在全港各区全面推行。至二零零九年二月，社署与非政府机构在全港各区共成立了六十一间综合家庭服务中心（其中四十间由社署负责，非政府机构负责其他廿一间）¹。

家庭服务由检讨、重整至全面推行家庭服务中心，亦包括综合服务理念由蕴酿、验试到实践，经历了七、八个年头，其间为家庭服务带来巨大的挑战。

¹ 资料来自 2009 年社会福利署网页。

二. 家庭服务的改革

零一年的家庭服务检讨里，顾问团认为相关的家庭服务虽然能满足地区上家庭的需要，但整体服务分割，有些服务的工作量过于沉重，而有些却未能充份发挥，根据顾问团的意见，传统的家庭服务中心因中心的设置和服务模式，服务以个案工作为主，没有偶到服务（Drop-in service），更因着中心的标签效应，妨碍了一些市民主动求助和使用这项服务，顾问团更发现有些个案维持了很久，主要是没有适当的支援服务或配套，于是只好继续提供服务，以免惨剧发生。故此，顾问团认为这服务有需要加强运用不同工作手法、动员社区资源，以及建立社区支援网络，以减轻对社工专业服务的依赖（Consultant Team, 2004）。

由过往传统的家庭服务中心转型至综合家庭服务中心，不单单是服务人员编制经历了大幅修定，服务数量和质量也面临大改变，更涉及要贯彻新的「综合服务」理念，为服务厘定清晰的位置。对大部分的前线社工甚至督导主任来说，这是规模庞大的革新，大家都是一边推行，一边探索和修正。

三. 本研究的焦点

我们相信服务理念能否贯彻执行、服务推行时所遇到挑战、困难和实际原因，前线社工有最深刻的体会。

这服务转型期间，社会服务联会曾先后主办多个分享会²，探讨服务转型所带来的挑战和对应方法。由服务转型至全面推行的期间，关注家庭服务的社工曾多次发表声明，质疑综合服务模式的成效和批评它的规划模式（关注社会

² 过去几年，香港社会服务联会曾经主办：综合家庭服务中心试验计划的运作模式分享会 (2.5.2003)、推行「综合家庭服中心」进度汇报及谘询会议 (29.7.2004)、推行「综合家庭服中心」进度汇报及谘询会议 (6.1.2005)、实践综合家庭服务的经验分享(17.2.2006)

福利发展阵线，2003；香港社会工作人员协会福利事件关注委员会，2003；香港社会工作者总工会关注综合家庭服务小组，2007），就社署综合家庭服务中心的一项调查里，前线社工指出个案数目太多、核心个案工作繁重、社区资源不足、审批困难，以及未能同时兼顾个案及小组工作等原因，严重影响了服务的质素（香港政府华员会社会工作主任职系分会，2007），最近的一次分享会里，前线同工更强烈表达了对综合家庭服务的不满，包括人手编制不能应付社区需要、不应承担填补服务隙缝的角色等³，亦有学者担忧在人手不变而工作量随之增加的情况下，会出现顾此失彼的情况（刘玉琼，2006）。综合服务模式的愿景很理想，但从以上资料所知，综合家庭服推行上遇上很多挑战和困难，很值得深入探讨。

过往虽曾举办社工的集思分享会，但由于安排上的困难，只有少数社工能够参与，而讨论出来的初步意见又不能再深入探索，加上一些分享会以聚焦小组进行，部分踊跃发言的社工，也会主导或影响其他人的意见。

故此，若要探讨综合家庭服务重整所带来的挑战、困难，以及改善方向，一方面不能不参考前线社工的观点，另一方面，也应建立平台，好让更多前线社工能反复探讨和交流，亦要减少制约 - 尤其聚焦小组或分享会的讨论和互动，很多时难以避免抑压了一些同工表达意见。

这服务重整的过程，社署和非政府机构的前线社工和督导主任（后简称「前线同工」）所面对的挑战和困难，既有相同的一面，亦有很不同的地方，尤其对家庭服务的支援、与其他政府部门合作的传统、过往家庭服务的专长和经验等，两者都有很大分别，所以探讨的方向亦应分别并排进行。

³ 立法会议员张超雄办事处主办：综合家庭服务中心的迷思研讨会 (24.6.2006)

四. 研究方法

本研究采用循环问卷（Delphi）方法。Delphi 一词源于古希腊神殿的 Delphi Oracle，是神谕的意思，借用为预言、推测之工具。Dalkey 在五、六十年代，透过整合各方专家的意见，给美国政府作规划和国防决策的参考（Dalkey, 1967）。这研究方法先去个别收集一批专家的意见，整理后透过循环探究而达致共识，而往后的几十年，这方法曾广泛应用在社会政策、教育、医疗和管理等范筹的研究上，除了用作预测上，更可运用于辨识团体目标、安排可能的选择、建立优先次序、澄清不同参与团体的观点和价值取向等（Brender, Nohr & McNair, 2000; Clayton, 1977; Czinkota & Rohnkainen, 1997; de Loe, 1995; Doke & Swanson, 1995; Gibson, 1998; McKenna, 1994; Poling, 1998; Putman, Spiegel & Bruininks, 1995; Scheffer & Rubenfeld, 2000; Schopper, Ammon, Ronchi & Rougemont, 2000）。

循环问卷应用在是次研究上，有以下几方面的优点。一，议题全由前线同工提出，所有关于重整家庭服务所遇到的困难和挑战，是经过反复回应才达致共识的，这减少了研究员的偏见，如预先定下框架作资料收集和分析；二，这方法较容易鼓励更多前线社工参与，所以能更深入而全面了解服务重整时所遇到的问题和挑战；三，这研究方法可减少小组交流时的流弊，如因着个别人士的强烈意见或身份地位，或碍于世情，这会影响其他人的参与和意见表达，因此这方法较能尊重同工的个别意见，由于讨论是经过反复回应，期间更有互相交流和刺激思考的作用，以致最后能达成共识。

第二章：研究简介

一. 引言

本研究采用循环问卷的方法，先以开放式问题，向前线同工收集意见，了解他们对综合家庭服务中心服务的评价和关注事项，整理有关资料后，再邀请前线同工就这些意见提出更具体的评论和相关理据，经过几轮资料整理和回答问卷后，大家所面对困难、挑战和关注事项能达致共识，并有更深入的探讨，亦希望藉此能为将来的服务发展提出更具建设性的改善方向。

二. 参与研究的资格

参与人士是自愿参加是项研究，他们须现职为综合家庭服务中心的前线社工或督导主任，并有最少一年综合家庭服务的工作经验。而所有参与研究的前线社工，个人资料将会保密，研究报告发表时亦不会公开有关资料。

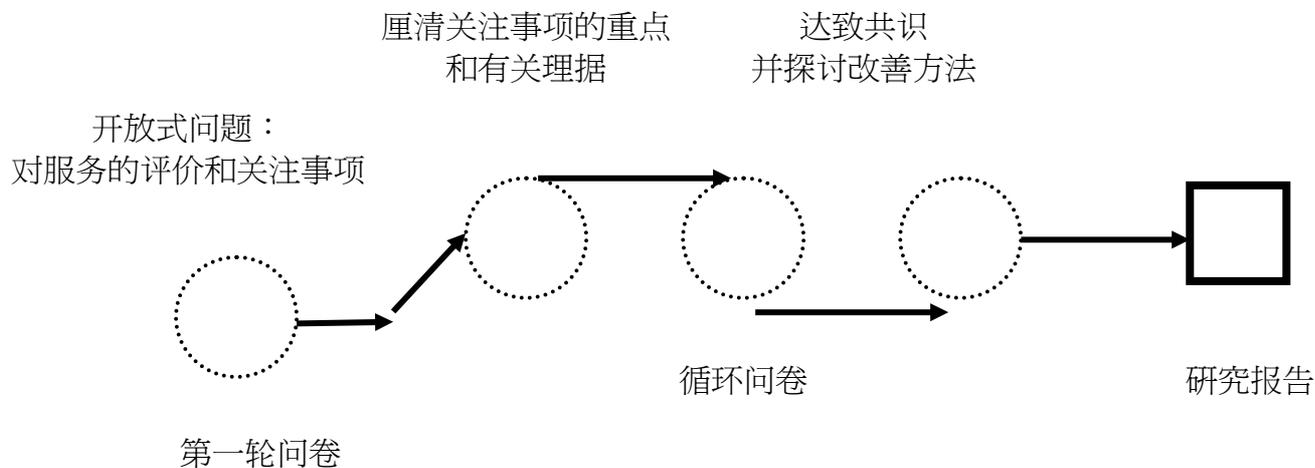
三. 研究目的

1. 了解重整家庭服务和推行综合家庭服务中心所遇到的挑战，以及其背后原因
2. 探讨改善的方法和对策

四. 研究进程

该研究的推展共分为以下几个阶段。首先通过信件和电邮邀请前线同工参与是项研究（附录一），并向他们解释该项研究的目的和方法等（附录二），他们自愿参与和登记后，再向他们详细说明整个研究进程（附录三），并将参加者分为为社署和非政府机构两批同工，然后研究并排进行。

第一轮问卷，以开放式的问题了解参加者对综合家庭服务中心服务的评价和关注事项。分析第一轮问卷的资料后，发出第二轮问卷邀请社工就这些评价和关注事项提出更具体的评论，再经过多两轮（前后共四轮）意见整理和回应问卷，藉以能厘清参加者关注的焦点、背后原因，并探讨改善方向，直至达致共识。



是项研究由零八年二月展开，先发邀请信给综合家庭服务中心的前线同工，然后在不同阶段发出第一、第二、第三及第四轮问卷，按原定的研究进程，预计在零八年七月底收回第四轮问卷，并在九、十月完成报告。但我们花了很长时间在问卷收集、资料分析和整理下轮问卷的工作上，远超我们的预计。最后，在零九年一月底才能收回所有第四轮问卷。

五. 四轮问卷的特点简介

四轮问卷的详细内容和部分结果，已详列在附录六至十二，这里只简单介绍四轮问卷的重点。

第一轮问卷的重点：对这服务的评价和关注的地方。

第二轮问卷的重点：对理念的评价；妨碍有效推行综合家庭服务的因素；综合家庭服务中心实践上的优点、困难和流弊；对同工的影响。另有一些争议观点（只限社署）：实施服务使用者分流的意见、财政资源是否足以推展小组和举办活动，以及应否以同工的职级作为工作分配的主要考虑。

第三轮问卷的重点：澄清上一轮问卷的关注事项；澄清综合家庭服务中心的主要角色和核心服务；协助社会 / 公众人士建立对综合家庭服务（甚至是社会服务）的合理期望；澄清不应承担补服务隙缝的角色；因肩负资源协调的角色而容易成为资源争夺的场所，澄清对应方法以减少因这角色与「助人自助」的原则发生冲突；人手编制和服务规划；服务承诺指标制定；探讨非政府机构与社署在综合家庭服务中心上的分工和定位。

第四轮问卷的重点：更深入探讨第三轮问卷的结果。

六. 达致共识的过程

有些研究以过半数同意为共识的基础 (Loughlin & Morre, 1979; Mckenna, 1994)，亦有研究对共识标准采纳不同的百分比为考虑，如 60% (Yan & Tsang, 2000)、70% (Sumsion, 1998) 和 80% (Green et al., 1999) 等。

这研究希望所达致的共识，能为综合家庭服务的改革提供重要参考，而参与研究的人数颇多 (社署和非政府机构分别为 70 多人)，所以我们认为当这些观点获 70%或以上参加者所赞同，就足已成为共识。

第一轮问卷是开放式的问题，而在第二轮问卷，参加者会表达是否赞同第一轮问卷整理后的观点，或对这些观点提出修定。第三轮问卷分为两部分。第一部分里，要求参加者回应上一轮未达致共识的观点；如果将所有未达致共识的观点都包括在内，参加者会感到过于烦琐，故此删除未获 30%同工 (第二轮问卷) 赞同的观点。第二部分，根据同工在第二轮问卷所达致的共识 (70%或以上同工表示赞同) 和其他意见，邀请同工更深入探讨他们关心的事项，或就一些观点提出意见。第四轮问卷亦分为两部分，整理这轮问卷也采纳以上步骤，而第二、三轮问卷仍只获 30 - 69%同工赞同的观点，则不会包括在第四轮问卷里。

参加者回应每轮问卷时 (除第一轮问卷)，都会附上过往问卷的结果以资参考。此外，有学者指出循环问卷的不恰当使用方法 (Linstone & Turoff, 1975)，就是忽略或没有探讨相反的意见。故此，我们会特别留意参加者的一些争议点，将正反双方的观点凸显出来，让参加者能全面考虑。

七. 填写和收回问卷

参加者先审阅有关资料，才填写问卷（中、英文皆可），然后以传真、电邮或邮递方式，将填妥之问卷交回研究员作分析。回答每轮问卷（包括阅覽有关资料）约花 45 分钟。

参加者需以自己在综合家庭服务的工作经验为基础，而研究的焦点是综合家庭服务，所以对综合家庭服务的理念和背景之认识亦很重要，这方面，香港大学顾问团的两份报告提供较为重要的背景资料（Consultant Team, 2001, 2004），故此，填写第一轮问卷时，参加者可根据自己的需要，按指示在网上下载和阅覽这些资料（附录六）。填写第二、三和四轮问卷时，他们先要阅覽上一轮问卷的回应结果，而每一轮问卷和上一轮问卷的结果，都以电邮发给参加者。

如部分参加者不愿意填写问卷，会安排资料收集员与参加者会面，或通过电话联络以收集资料，而资料收集员整理意见后，会再经参加者确认。

八. 参与研究前线同工的背景

职位

	中心主任	前线社工	总数
社署	1	71	72
非政府机构	9	61	70

我们没有全港前线同工的准确数字，但可作粗略估计。在零八年二月（以及至零九年一月），全港共有 61 间综合家庭服务中心，其中 40 间由社署

主理，而由非政府机构主理的则有 21 间。大部分中心有 14 至 18 名社工（包括中心主任），而登记参与研究期间，我们估计每间中心约两至三名新入职社工的年资未足一年，加上一些中心仍未聘请足够人手，由此推算，参与是项研究的社署社工约占符合研究总数的 9%至 15%，而非政府机构的约占 19%至 25%。

而每间中心的中心主任与前线社工的比率约为 1 / 15。故此，社署参与这研究的中心主任与前线社工的比率（1 / 71）比实际的少，而非政府机构参与这研究的中心主任与前线社工的比率（9 / 61）却比实际的多。

工作年资

	家庭服务的年资（至 08 年 2 月起计）				
	1 - 2 年	2 - 3 年	3 - 4 年	4 - 7 年	7 年或以上
社署	13 (18%)	12 (16.7%)	14 (19.4%)	4 (5.6%)	29 (40.3%)
非政府机构	7 (10%)	3 (3.3%)	6 (6.6%)	8 (11.4%)	46 (65.7%)
总数	20 (14.1%)	15 (10.1%)	20 (14.1%)	12 (8.5%)	75 (53.8%)

对于有四年或以上家庭服务工作经验的，社署前线同工有接近半数（45.9%），非政府机构的有接近八成（77.1%）；换言之，转型后综合家庭服务中心在全港全面推行以来，接近三份二（62.3%）参与这研究的同工就一直从事综合家庭服务。

我们不知道参与这项研究同工的其他特点，但同工需在繁忙的工作中拨出宝贵时间填写四轮问卷，并要审阅上一轮问卷的大量资料，这研究更长达大半年，故此，我们相信参与这研究的前线同工都是关心综合家庭服务的，并且希望这服务能得到进一步的改善。

九. 问卷回应率

四轮问卷的回应情况

	第一轮	第二轮	第三轮	第四轮
社署	72 (100%)	70 (97.2%)	63 (87.5%)	61 (84.7%)
非政府机构	70 (100%)	69 (98.6%)	67 (97.5%)	63 (90%)
总数	142 (100%)	139 (97.9%)	130 (91.5%)	124 (87.3%)

这研究维持了大半年，有参加者退出是项研究在所难免，而整体回应率尚算满意（回应率最低在第四轮问卷，仍维持 87.3%）。中途没有交回问卷的主要原因是工作太忙，没有时间填写问卷，另有参加者因离开这服务而没有继续参与这项研究。

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

第三章：研究结果及分析

一. 引言

本章所探讨的内容，都是集中在前线同工已达成共识的部分，以及一些具争议的观点。

本章分为四部分。第一部分根据过去四轮问卷的资料⁴，就非政府机构与社署的前线同工达致相同或相近的共识（七成或以上）而作出总结，这亦是本研究最重要的结果。第二部分，我们就这些总结作进一步分析和回应。然后，我们会在第三部分里列出同工的重要分歧。在最后的部份，我们归纳社署与非政府机构同工一些不同的关注。

二. 前线同工对综合家庭服务中心的重要评价和建议

1. 综合家庭服务中心的理念难于实行

整体来说，前线同工认为「综合家庭服务的原先理念很好，但难于实行。」（1.1）

就这整体评价，同工提出几个重要原因。第一，人手编制不足以应付服务数量的要求、社区需要和中心运作（如当值 - Intake）（2.9），而服务的焦点被迫集中在补救性的工作，而资源投入亦只能应付最高风险或危机最严重的个案（3.1）。结果，整体工作以补救性为主，集中处理个案危机事故，未能兼

⁴ 过去四轮问卷所获得的资料，总结在附录十三里，本文所列出同工的意見，均在（）标示出在附录十三里的编号，可藉此作出参照。

顾预防和发展性的工作，包括地区联系、社区教育，及早识别有问题的家庭等（3.2）。因此，社工不能提供深入辅导（3.11），面对没有即时危机但需要专业服务 / 弱勢的社群，社工有可能未能及时跟进（5.1.3, 5.1.4）。更因着人手不足和要求很高的服务数量，造成同工采取容易可行的方法去达标（如尽快结案，限制小组节数，减少个案的接见次数，紧守所属服务界线而与其他服务单位争论着求助者应由那个服务单位负责等）（3.7）。

此外，前线同工表示自己未能同时兼顾个案、小组及活动，个案需较多兼顾突发危机事故，若要同时兼顾就会容易顾此失彼，这更是不少同工经常遇到的情况（2.15, 2.16），而且，综合家庭服务模式对同工的要求也是不切实际的，因为同工需具备非常全面而专门的知识 and 技巧，以应付不同性质、不同层面的工作需要（2.17），前线同工更认为现时未有足够空间兼顾许多重要的工作，包括促进服务使用者自助自强（5.1.1, 5.1.2）、于处理个案的即时危机后，深化他们应付危机和提升解决问题的能力（5.1.5）、推动服务使用者成为义工（5.1.7）、加强邻里的社区网络（5.1.10）等。前线同工以上的回应，亦正正显示服务整合的理念在综合家庭服务中心里难以实践。

而根据原先理念，综合家庭服务中心需与区内团体和服务单位保持连系，并建立伙伴关系，但在实践上，同工却认为是另一回事，因着家庭服务的范围太广泛，区内所有问题都几乎与家庭服务有关，故此与其他服务单位或政府部门的工作不单重迭，更令联系上的行政工作过于繁重，最终加重工作量，减低工作效率（3.8, 3.10）。这正反映出综合家庭服务中心不容易与地区团体 / 服务单位建立伙伴策略的关系。

2. 因着扮演审批社会资源的角色，容易成为资源争夺的场所，引致与社工助人自助的原则发生冲突

前线同工认为自己的角色矛盾。社署同工认为要担当其他政府部门（如房署、医管局）份内而不愿承担的工作和审批程序，因而与服务使用者对立

(2.5)；此外，非政府机构同工表示因着中心扮演着调配社会资源的角色，许多服务使用者只是为此而到中心求助，甚至会用欺瞒、投诉和威吓等方法，以滥索社会资源，中心就成为资源争夺的场所，因此常与社工的辅导身份冲突，使他陷入两难之中(2.4)。

虽然前线同工极之关注因担当资源审批的角色，会令综合家庭服务中心成为资源争夺的场所，但他们仍认同它的重要性，没有因此而将这角色摒弃。为了减少因这角色与「助人自助」的原则发生冲突，他们积极提出多项对应方法，包括加强公众人士 / 其他政府部门对这服务的合理期望(8.1)、加强与其他部门 / 服务单位的合作，厘清彼此的权责，减少让当事人感到该服务与其他部门 / 服务单位互相推卸责任(8.5)、如果市民的申请不符合资格，政府部门应即时拒绝并清楚解释；但当申请处于灰色地带而需酌情处理，个案可转交综合家庭服务中心作福利需要的评估，但须尊重社工的专业判断而接纳其建议作审批(8.6)、当市民的申请不符合资格而不会获酌情处理，政府部门不应将该申请转介至综合家庭服务中心而误导市民(8.2)、当服务受众向政府部门的申请不获接纳(亦不会获酌情处理)而出现情绪困扰时，政府部门可转介当事人至综合家庭服务中心跟进，但须向当事人解释清楚社工的角色(8.3)、将部分更符合成本效益的审批工作交由其他部门(如房署)负责(8.4)等。此外，非政府机构同工更赞成将综合家庭服务中心所担当的资源审批的角色分开，交由其他社工或相关政府部门负责(8.7)，而负责审批社会资源的政府部门应把审批结果直接向当事人交代，并通知综合家庭服务中心的负责社工(8.8)。

社署同工更表示因着综合家庭服务中心负责调配社会资源的角色，社工忙于应付提供实质援助、转介、文件处理、个案纪录等工作而占去很多时间，直接服务的时间大为减少(3.6)。

这角色的矛盾，我们相信是从管治和专业两个不同角度所引申出来的张力，并会在第二部分里详细讨论。

3. 社会人士对综合家庭服务中心抱不合理的期望

社会人士对综合家庭服务中心有过高的期望，遂令她承受过大的压力，更期望中心的社工要为服务使用者解决所有问题，而非推动他们助人自助（2.2, 2.3），这些不合理的期望更包括廿四小时当值，守护有精神病、抑郁病或有严重家庭问题的案主，以防止意外或悲剧的发生（6.7）。

此外，前线同工认为不少社会问题是社会结构、制度和政策所造成的，况且这些社会问题是需要很多社会配套和资源的协助才能解决，故此不应期望综合家庭服务能妥善解决这些社会问题（2.2, 2.4, 6.5, 6.6）。

前线同工更列出多个原因引致对综合家庭服务产生不合理期望，如家庭服务的综合性质（2.3）、政府不恰当而大力的宣传（2.2, 2.3, 6.9）、社会上充满投诉文化而市民不去解决自己的问题（6.8）、有议员为了争取选票，即使市民的诉求违反既定政策亦转介给综合家庭服务中心跟进（6.13）、当发生家庭惨剧后，议员作出不合理的指责（6.11），或社署高层还未掌握责任谁属就挺身而出，将责任完全承担起来（6.10）、面对不合理的转介时，综合家庭服务中心的同工采取姑息的态度等（6.12）。

很明显，这些不合理期望会对前线同工造成极大困扰，他们除了增添挫折感，更需花去不少时间和心力，向市民大众澄清综合家庭服务的范围和角色，因此会影响他们恒常而重要的工作，这是极需关注的。

4. 须重新检视综合家庭服务中心应处理的工作

整体来说，同工认为没有空间兼顾一些重要的发展和预防性工作，反而他们认为不应是这服务范围之内的工作却占去了很多时间。

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

这些重要却未能兼顾的工作包括：

1. 发展服务受众的潜能，促进他们自助自强，减低对服务的依赖，如推动服务使用者成为义工或参加治疗性 / 发展性小组活动（5.1.1, 5.1.2, 5.1.7, 5.1.8）。
2. 照顾没有即时危机之弱势社群的需要（5.1.3）。
3. 照顾没有即时危机而需要专业跟进的个案（5.1.4）。
4. 处理个案的即时危机后，深化案主应付危机和提升解决问题的能力（5.1.5）。
5. 推广健康家庭的教育性工作，举办预防和发展性的活动（5.1.6）。

相反，前线同工却认为许多工作不应、却正由综合家庭服务中心负责，包括政府部门可自行审批的工作（5.2.1）（如因应房署要求，同工为公屋居民申请区外迁调而作评估（5.2.1.1））、公屋居民因囤积垃圾而对邻居造成滋扰，会被房署转介至中心跟进（5.2.2）、旧楼迁拆 / 公屋居民被要求迁离公屋单位的当天，综合家庭服务中心的社工须到场候命，以提供即时的支援等（5.2.4, 5.2.5）。

前线同工更提出三个重要原因，以支持重整这些重点工作：

1. 这些非社工专业的工作交由其他有关部门负责，会更符合成本效益（5.3.1）。
2. 因着这些工作的性质，由其他政府部门处理会更为恰当（5.3.2）。
3. 这些预防和发展性的工作，既是社工的专长所在，更可舒解社会问题，防止社会问题发生或恶化，长远来说，可减低社会成本（social cost），并且更符合成本效益（5.3.3）。

针对这些前线同工认为不应份属综合家庭服务的工作项目，他们竟可列出长长的清单（5.2.1 - 5.2.14），可反映对此非常不满，当然这部分与公众人

士的不合理期望有关，我们甚至相信，社工对自己的专业期许，与政府（或社署高层）所寄予这服务的期望出现了严重分歧，这需要进一步澄清。

5. 综合家庭服务中心不应担当填补服务隙缝的角色

填补服务隙缝的角色（包底）是指成为政府各部门或服务单位互相推卸跟进的最终接收站；或当服务使用者处于不同服务间的灰色地带，最后亦交由综合家庭服务中心跟进，同工清楚表示综合家庭服务中心不应担当此角色（2.1）。

因着此角色，同工须跟进许多政府部门都认为不符合他们各自服务范围的民生诉求（7.1），当其他社会服务单位与综合家庭服务中心都可为当事人提供服务时，往往会交由综合家庭服务中心跟进（7.2），以及许多没有求助动机的当事人会被转介至综合家庭服务中心跟进（7.3）。

这些民生的诉求范围很广，有些是市民在现行政策下不符合申请资格所面对的生活困难，例如居港年期未符合申请综援资格的新来港人士，保障部会转介他们至综合家庭服务中心，以协助他们解决长远的经济困难（7.1.6），这些民生诉求更不少与房屋问题有关，如市民投诉受邻居滋扰，该投诉却被转介至综合家庭服务中心跟进（7.1.5），公屋居民提出分户 / 加户不获接纳而提出投诉时，房署便会将他们转介至综合家庭服务中心跟进（7.1.3）。

因对填补服务隙缝而需要大量处理民生的诉求，同工对此感到很不满，这反映了从社工业专与政府管治两个不同角度看待综合家庭服务中心所产生的冲突，我们会在第二部分进一步探讨。

6. 现时的人手编制和服务承诺指标对家庭服务所产生的负面影响

工作量与人手编制是直接影响服务规划的。总括来说，前线同工认为人手编制不足以应付服务数量的要求、社区需要和中心运作（2.9, 3.7），服务承诺所定的指标过高（2.13），而不断增添额外工作或审批程序，却没有增加相应资源（2.10）。

此外，前线同工对服务承诺所定的指标相当不满，认为它未能反映工作里实际工作和工作量，甚至会鼓励服务变得重量不重质（3.4, 3.5）。

针对服务承诺的指标，前线同工认为「定期开展个案（case open）的指定数目」这项指标是欠妥的（9.15），因为某些个案需要长期跟进（如儿童福利个案），而这服务承诺指标（case open）会令同工不断累积个案的数目，令工作量变得很沉重；或被迫结束一些没有即时危机但有服务需要的个案，以致仅可勉强应付手头工作（9.15.1）。

制订服务承诺指标时，前线同工认为应参考以下原则：要顾及一些需要长期跟进 / 辅导需要的个案工作（9.8），密集介入个案（active case）的数目（9.9）及个案的复杂性和严重程度（9.10）。

前线同工建议将不同工作数量（如个案、小组和活动等）的指标，用较弹性的换算方法处理（9.15），当增添审批程序 / 服务项目时，应增加相应的资源，包括人手（9.17），应减低服务承诺指标的数字（9.16），以及在现时的工作量上增加人手（9.18）。此外，前线同工亦建议减低服务规划的地区人口数目，以便利建立地区网络、方便服务使用者，以及照顾区内市民不同方面的需要（9.19）。

同工以上的评价，不是单单指控着欠缺足够人手以应付服务数量的指标和地区需要，更挑战服务规划和资源投放背后的思维逻辑，这在第二部分里详细探讨。

7. 其他服务改善的建议

除了以上提及的服务改善意见外，同工亦就下面的建议达成共识。

当其他社会服务单位与综合家庭服务中心都可为当事人提供服务，往往会交由综合家庭服务中心跟进，针对此情况，前线同工建议加强与其他服务单位更明确的分工，订立更清晰的分工指引（7.2.1）；非政府机构同工进一步提议强化其他服务单位处理该等问题的能力，让这些服务单位的社工亦可识别问题的严重性和直接作出转介（7.2.2），转介者（其他服务单位）与综合家庭服务中心主管应严格执行分工上的指引（7.2.3）；而社署同工也提出相近的建议，包括给其他社会服务单位主管明确的指示，并鼓励他们多作内部培训，加强自己服务单位的员工处理这些问题的能力（7.2.4），加强与区内其他服务单位 / 团体的合作，认识彼此的专长和资源，加强沟通和互补不足，更可藉此减少当事人接受服务时的标签效应（7.2.5）。

就人手编制和服务规划方面，社署同工建议当增添审批程序 / 服务项目时，应增加相应的资源，包括人手（9.16），以及在现时的工作量上增加人手（9.17）；非政府机构同工提出应减低服务规划的地区人口数目，以便利建立地区网络、方便服务使用者，以及照顾区内市民不同方面的需要（9.17）。

三. 分析及讨论

1. 对服务规划及资源投放的反思

政府对社会服务规划一直抱持这样的观点（尤其地区性的综合服务）：社会资源是永远不能满足地区上所有的需要，在有限资源下（即投放于社会服务的资源），厘定社会服务需要的优先次序是重要的，更是服务规划的重要指导原则，以使社会服务更敏锐地回应地区需要，对应着最严重的社会问题。当地区上涌现新的服务需要后，按此思维，就需不断重新厘清服务的优次，然后调较服务焦点，集中资源放在更加严峻的社会问题上。

从前线同工的回应里，他们既同意综合家庭服务应针对着社会问题（9.1, 9.7 9.8, 9.11），亦同时挑战着政府这种服务规划的思维：重定服务优次仍成为服务规划里的主导思想，根本就是轻视了更严重的社会问题正在不断涌现、并且持续恶化的情况。

政府对服务规划的观点并不是错，只是有所不足。社会福利署曾声称，筹划每个地区综合家庭服务中心的数目时，会按地区人口、地区需要及各项社会指标而定（社会福利署，2003，p.9）。这些社会指标除了地区人口，亦包括地区内虐待儿童、虐待配偶、新来港人士、青少年罪行、单亲家庭、失业、低收入和低教育人士等比例，本来正好反映服务的需求，可惜在实际筹划家庭服务中心的数目和人手编制上，它所起的参考作用实在很小，加上地区的划分范围太广（全港分为 13 区），对厘清中心服务区域内的服务需求没有甚么帮助，于是划分中心的服务区域仍以区内人口数目为主要参考，各间中心的人手编制亦是相约（社会福利署，2003，P.6），日后也不会因地区里高危家庭的服务需要大量涌现而增添人手资源。政府虽然因应社会问题的涌现而增拨资源，但增添的资源往往只能够应付已显露的社会问题，加上增拨数额远远赶不上问题的恶化程度，没有较长远的规划，更没有认真考虑需要重新规划社会服务，以面对新形势所真正需要的额外资源。

反映着这服务规划的思维，最能具体呈现于人手编制和服务承诺的制定。现时，主要按地区人口而编定每区服务人手（Consultant Team, 2004, p.85），然后按人手推算出服务的数量，这服务数量就是服务优次所能承担的总额，综合家庭服务于是按着涌现的社区需要、高危家庭，不断重定服务优次。更清晰的图像就是：严峻而危机重重的家庭当然不能掉以轻心，如果家庭的问题不算严重（不是没有服务需要，只是家庭问题不是最严重的一群）而既定人手又不能兼顾，这些个案或服务需要就推出服务总额之外。以同工熟悉的话来描述，这就是「封顶包底」的结果。

从这规划思维落实到综合家庭服务上，就变成以照顾地区里家庭功能最脆弱、危机最严重的家庭为主，将服务逐步推向补救性方面（3.2, 3.3），用种种容易可行的方法去达标（3.7），而将危机家庭维持在最低的安全水平（3.11, 5.13, 5.14, 5.1.5），这扭曲了社会服务原先助人自助的理念。只有当家庭惨案不断发生，引起公众人士的关注，政府才增添资源于社会服务上，以回应公众的诉求。同工的回应，就将这情境生动细致地描绘出来（3.5, 4.1 - 4.7, 5.1.1 - 5.1.10, 9.8, 9.9, 9.17, 9.18）。

前线同工在这环境下工作，自然承受着很大压力（4.1），他们对现在的工作更感到无奈、矛盾（4.2），认为士气受到打击，有燃尽之象（burn-out）等（4.4, 4.5）；而非政府机构的同工更认为只集中处理审批程序和提供实质具体援助，社工的专长无法充份发挥（4.6），甚至欠缺足够休息，影响个人生活（4.7）。

这研究里，前线同工对这现况发出了清晰而严厉的警告：

服务的焦点被迫集中在补救性工作，因为资源的投入只能应付最高风险或危机最严重的个案，若没有当事人的合作和配

套，危机个案处理多不理想，但社工却要面对严厉的公众问责，这是极不公平的事。（3.1）

很明显，综合家庭服务的原先理念，是希望能够同时发挥补救、预防和发展性的功能，这理念正受到严厉的考验。

针对此状况，前线同工提出很值得参考的规划准则。人手编制除了考虑地区人口之外，还应顾及反映严重社会问题的个案（9.1），地区上的弱势社区的指标（9.6），以及区内家庭问题的严重和复杂程度（9.7）；而服务承诺指标的制定，就需兼顾一些需要长期跟进 / 辅导需要的个案工作（9.8）、密集介入个案（active case）的数目（9.9），以及个案的复杂性和严重程度等（9.10）。根据这些规划准则，就很清楚显示另一幅服务规划的图象：服务数量应以地区服务需要、对应社会问题为主要参考，而人手就因应这些服务数量而调节。换句话说，重定服务优次和以地区人口推算服务的总数量，作为服务规划和规限投放资源（主要是人手编制）的主导思想，这正受到前线同工的挑战！

2. 从专业与管治的角度看综合家庭服务的角色

我们尝试从两个角度探讨综合家庭服务中心的角色：政府管治（即政治的）与社工专业的角度，以了解两者之间的矛盾和张力，并提出几点思考。

从社工的专业角度来看，社会工作的专业训练和理想，便是装备社工介入和解决各种社会问题。对应着综合家庭服务的处境，专业社工最吃紧之处，便是将焦点放在舒缓各类家庭问题和防止家庭惨剧的发生。整套专业训练和教育，除了装备他们处理家庭危机的能力，更期望他们能够深入辅导这些因各种人伦悲剧、社会歧视、社会政策失误、或社会变迁而备受困扰的个人与家庭。有些时候，这类家庭需要社会资源的支援而现存制度未能提供，社工就按他们的真正需要，向有关部门作出推介，更希望这专业评估能获得尊重和采纳而给予恩恤考虑。过往百多年的社工历史里，社会工作的内涵不断更新，但仍坚持着对弱势社群的委身，对社会公义的重视。

从综合理念出发，综合家庭服务中心是落实社会工作从补救、预防以至发展性服务的理想模式，因为它扎根于特定的社区，能深入民间社群，并迅速回应当地市民的困扰和需要。假若资源充足而调配得宜，它的确有可能把杜渐防微的工作，与辅导和矫治的角色互相配合，原先理念内三层架构的不同层面的工作及其配合，正正是为了发挥这种效应而设计的。

从政府管治的角度看，社会服务是彰显其勤政爱民的重要一环，藉此满足民生的种种诉求。落实在综合家庭服务上，除了跟进各类高危个案，更需要处理大量社会资源的审批工作，并协助求助家庭处理种种与民生有关的申请，如调迁公屋及公屋分户；又或者因社会政策不足而引致市民的困扰，社工可协调他们与各政府部门的冲突。这些实务虽然繁琐，看似与社工的专业没有直接关系，但和日常民生息息相关。若处理得宜，加上各方配合，求助家庭虽然备受困扰，但因为社工起了居间的作用，在生活层面协助他们减轻困扰，整体中和了社会矛盾，舒解官民冲突，从而改善了政府的管治形象，也点滴积聚了社会和谐的氛围，从中消减怨气。从这方面看，综合家庭服务中心正实践其政治功能（改善管治形象）。换句话说，同工除了协助弱势社群的家庭解决生活所需，更协助将各项福利措施和社会政策（包括教育、医疗、房屋等等）顺利落实于市民大众，直接代政府传达亲民的讯息。在我们看，这些政治功能虽隐实显，盖因福利即民生，民生即政治。综合家庭服务的社工对于缔造和谐社会，实在功不可没。

若从以上两角度出发，便会发现社工在实践此模式时无可避免专业与政治功能之间的张力，且不易疏解。就专业而论，若然政策未能配合而案主却有需要时，社工便须为案主争取，甚至建议政府部门运用酌情权，这只需从专业角度冲量，根据案主的真正需要和政策所定的准则作出推介，便已足够；为受助人倡导其需要，亦是社工的本份。反之，纵使案主认为自己十分有需要，但若社工从专业角度去评估而发觉理据不足，便得严守审批标准而力拒之，兼且安抚案主，这亦是社工作为社会责任把关者（gate keeper）的角色。当然，若碰上难缠的案主，又或者坚持不达目的誓不罢休的申请者，政府高层为了息事宁

人，纵使负责社工从专业的考虑而认为申请理由不充份，高层最终或会批准此项申请，这实在使不少社工感到气馁（14.2）。其实，政府高层不能不一并考虑这些决定的政治或管治的意涵和效果。因为假若将事情弄僵，而传媒又未能同情或体谅时，整个服务乃至部门的威信，甚至政府的形象会因此受损，那便功不抵过了。况且这些个案很多时都有地区或立法会议员作转介，他们更懂得善于运用传媒的影响力，有些申请或处于灰色地带，社工便需要很大的勇气去坚持专业的判断，才能紧守防线，不让资源批给了并不是最需要的一群。有些时候，社工更要面对案主在情急下以死相胁，又或者借传媒而引起公众责难为恐吓（2.4），例如案主声称「若不分户，就必然会导致家庭惨剧」之类的理由去相迫。

面对市民的民生诉求，社工得分辨案主的需要是否充份，或他们的威嚇是否有基础，前者属社工的专业范畴，社工当然优而为之。但后者是民政的部份，若不能理顺心怀怨愤的案主，就不能赢取亲民的形象，更会累积戾气。故高层在做决定时，他们要考虑的，不单是社工专业的评估有多精准，还需估计拒绝后的政治后果。社工的专业训练，并没有刻意训练他们要为政策辩护（非政府机构的同工更不承认自己要担当这角色（19.4）），又或者如何在考虑管治的形象和威信下去操作。但实际工作里，综合家庭服务的社工便不能不理睬这部分的民政工作，而实际上是被委以这项任务而不自觉，更要将它贯彻落实。

前线同工强烈表示，当市民向政府部门的申请不符合资格而不会获酌情处理，不应将该申请转介至综合家庭服务中心而误导市民（8.2），故此，当同工知道这些个案转介给他们作审批而绝不会符合资格，没有丝毫机会，这只是一些部门为了化解与申请人的矛盾，藉此转介而将矛头一并转移，前线同工对此当然感到非常气馁。更有甚者，部分市民因此以为申请成功与否，就视乎社工是否愿意推荐而已。故此，综合家庭服务的同工很多时便被迫拒绝市民的民生诉求（因不符合资格）而又本应由其他部门负责。其实，大部分同工并不反

对审批的工作（6.1, 6.3），但若专业评估不受尊重（因纵使有了专业评估的报告，转介部门并不一定接纳社工的建议），又经常遇到以上种种情况，在时间紧缩和资源紧绌的压力下，还要浪费时间和精力在这些烦琐而非他们份内「专业」范畴的工作，就难怪他们对此非常不满。

若政府真的重视综合家庭服务在处理民生诉求的价值，以及所扮演的管治功能，便应好好策划，使他们能做好这份工作。试想想，若突然在某社区里接二连三爆发家庭惨剧又或者个人自毁的悲剧，甚么和谐社会，甚么爱民和关怀的措施或社会政策，都会迅速蒸发，社会气氛只会更差，更悲情！故此，我们建议在经济大萧条来临之际，综合家庭服务为了落实它原先的理想，直需就理念、人手编制和服务规划再作重整。

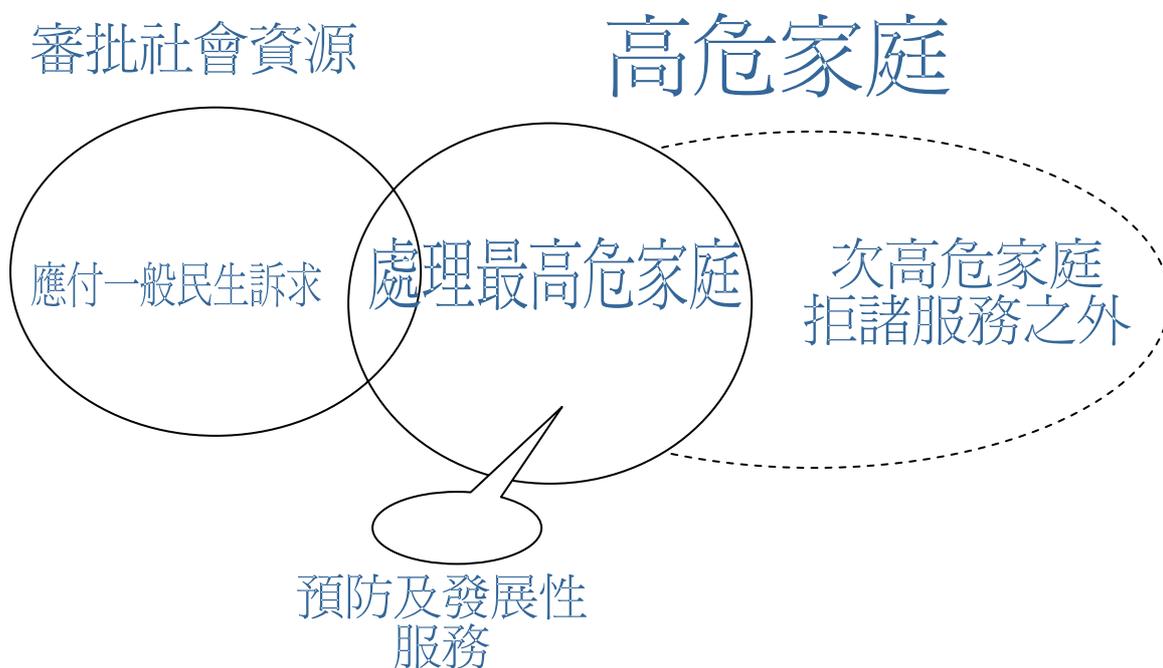
3. 探索可行出路

我们根据前线同工的回应作分析，按此将综合家庭服务范围概括分为三个主要部分：



当然，这三者不是完全分割，但他们有着明显的不同重点，这概括的分类只是方便作进一步的讨论。

按这服务分类和以上两点分析，我们看到人手分配的图像大概是：



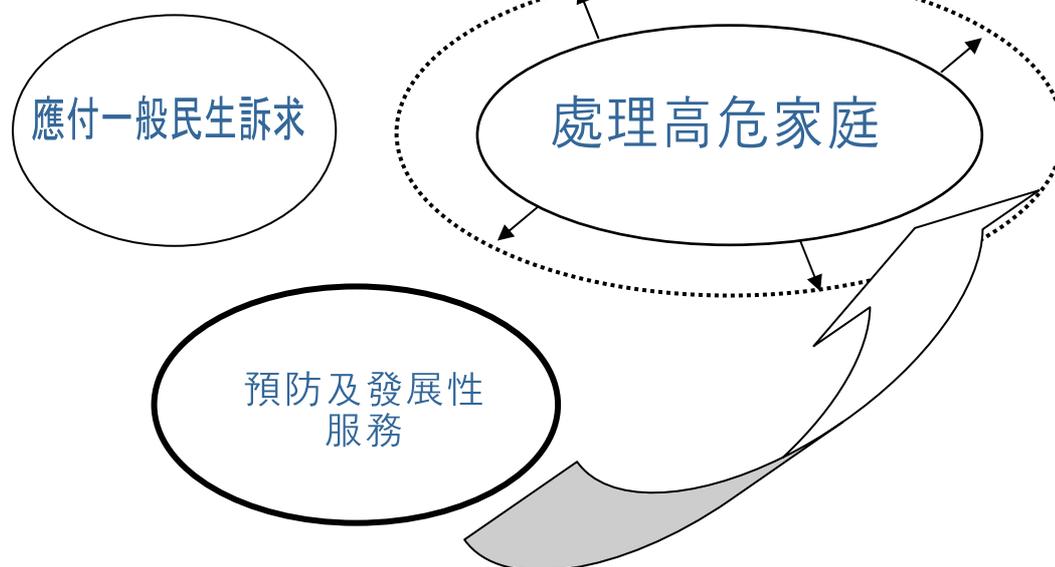
当高危个案的数目不断增加，以及应付一般民生诉求而需审批社会资源的工作愈加繁重，那投放在预防及发展性服务（甚至是支援最高危家庭的服务）的人手也会大大削弱，更多「次高危」的家庭亦会摒诸服务之外。现在，单以服务数量来设定预防和发展性服务，却不顾及补救性工作所需的实际人手，结果就是严重扭曲了综合家庭服务的状况，这种服务规划当然是很不理想的，上文已经深入探讨过，这里不再赘述。针对以上情况，我们提出另一服务规划模式：

1. 为应付一般民生诉求的社会资源审批工作，交由另一批员工专责处理，他们最好具社会工作训练背景，否则，最低限度也要曾接受社会科学的训练（如社政、应用社会科学、社会服务、心理学、社会学等），再辅以在职培训，好使能够协助社会策政的落实，藉此强化政府管治和关怀市民的角色，如为资源分配把关（评估市民的特别需要而作恩恤考虑，拒绝市民的民生诉求时亦需保持政治触角）、安抚在现行政策下未能满足民生诉求的市民、为政府的政策向市民辩解，更

可藉此掌握市民在政策下的困境和苦况，以使政府高层日后能修定政策更配合民情，并且将有辅导需要的家庭转介给社工跟进。这种安排，既符合成本效益，且更有效在基层市民里建立威信和亲民的管治形象。

2. 不断评估高危家庭的服务需求，以制定所需人手编制（包括个案、支援性服务，以及调配 / 审批社会资源等）。目的的不单单是防止高危家庭发生惨剧，更要巩固他们家庭的功能，长远来说，应能够深化案主应付危机和提升解决问题的能力。
3. 以固定的人手编制去推展预防及发展性服务，免得人手被迫调配去处理高危家庭。而这些预防性服务，亦应针对遏止一些家庭进一步陷于高危状况。

審批社會資源



四. 前线同工的重要分歧

这研究经历了反复讨论和不断澄清，我们仍发现同工两点重要的分歧，分列如下：

1. 对非政府机构与社署在综合家庭服务中心的分工和定位

由于工作环境、工作文化的不同，社署与非政府机构同工的意見分歧是在所难免。两批同工在考虑不同的原则，以厘定彼此的分工和定位：

非政府机构同工正考虑以下的原则：

1. 双方在审批社会资源的权限上有很大分别，往往只有社署才有最终的审批权力，故此涉及审批社会资源的工作，应交由社署负责（19.1）。
2. 社署作为政府部门，传统上拥有较多资源和建制认可的权力，与其他政府部门合作亦有很大优势，因此适合跟进法定个案（statutory case），以及复杂的危机家庭（这些个案往往需与其他政府部门协作）（19.2）。
3. 考虑过往的传统和优势：非政府机构的综合家庭服务中心较擅长专业辅导，并且更灵活回应社区需要，故此应集中提供专业辅导服务，以及发展具前瞻性和创新性的服务（19.3）。

而社署同工则考虑不同的原则：

1. 社署与非政府机构既然为每区居民提供相同的综合家庭服务，除了社署须专门处理一些涉及法定个案（statutory case）和社署法团户口的个案（DSWI Account），两者应没有多大的分别（20.1）。

2. 社署的综合家庭服务中心既然要承担更多的法定个案和支援非政府机构的综合家庭服务中心，社署的中心应获更多的资源和人手编制（20.2）。

很明显，这些考虑原则都跟他们各自的工作体验很有关连。但对实际具体安排，两批同工的观念固然不同，即使是社署或非政府机构的同工，他们亦不容易达致共识。

非政府机构与社署同工意见的分歧之处（21）

对综合家庭服务中心的定位	赞成		反对		没有意见	
	NGO	SWD	NGO	SWD	NGO	SWD
社署与非政府机构应维持现时按区域而提供的综合家庭服务。	22%	47%	52%	20%	25%	33%
将社署和非政府机构的综合服务人手制，按划一标准处理。	37%	7%	43%	77%	21%	16%
赋予同等的权责给两类中心以推展综合家庭服务。	30%	53%	59%	28%	11%	19%
将所有综合家庭服务中心交由福利署划一统筹，由社署全力推展服务。	22%	33%	65%	25%	13%	42%
重整家庭服务：即全港由社署提供家庭服务，集中处理危机个案和审批资源，而非政府机构则专责提供发展性和支援性的家庭服务。	67%	42%	22%	45%	11%	13%

参考上表，除了社署同工明显反对「将社署和非政府机构的综合服务人手制，按划一标准处理」，其余意见均未能达致共识。

毫无疑问，这两者的分工和定位是非常重要的，对将来服务发展有极深远的影响，我们建议日后应对这范畴作更深入的探讨。

2. 关于处理没有求助动机而被转介的当事人

填补服务隙缝的角色亦是前线同工非常关注的议题，而这经常出现于「社会人士或团体转介当事人至综合家庭服务中心，而当事人却没有求助动机。」（7.3）

如果当事人未有即时危险而或许有潜伏危机，同工对「应否主动接触当事人作进一步评估」有很不同的意见（18.1, 18.2），并且各自列出论据以支持自己的观点（18.1.1, 18.1.2, 18.1.3, 18.2.1, 18.2.2, 18.2.3）。

我们认为日后亦应该就这分歧的观点作进一步的探讨。

五. 社署与非政府机构前线同工的不同关注

以下事项，分别只属社署或非政府机构同工的范畴，我们也相信这跟他们的工作性质和工作环境有关，这些都需要继续跟进。

1. 非政府机构同工的关注

非政府机构同工非常关心他们的中心未获充份授权去审批社会资源，社工的专业判断更不被尊重，不能有效担当资源分配的角色，并且难与政府各部门周旋合作（11.2）。此外，他们亦认为整笔过拨款造成新同工薪酬待遇不理想，社署社工的薪酬待遇比非政府机构的更优厚，这些都加剧综合家庭服务中心社工的流失，令经验难以累积，并影响服务的延续性，故此应改善同工的薪酬（11.4, 11.5, 11.8, 12.1）。

2. 社署同工的关注

这主要包括两大范畴。第一部分是与社署的工作性质有关，社署同工认为他们比非政府机构的面对更大困难，如需要处理更多个案和文件工作、更复杂的工作程序，部分工作更不属社工的专业范畴，如管理社署署长名下的户口账目等（13.1）。第二部分，社署同工对社署高层的表现表示不满，例如他们认为社署高层不理解社会工作的理念和理想，对市民不合理的要求和投诉，最终都会妥协而尽量满足他们的诉求，间接鼓励服务使用者变得更加依赖，进而滥索资源（14.2）；高层对前线同工不体谅，不断包揽各种服务而没有具体行动去改善当前的困境（14.1）；当发生严重的家庭惨剧，高层未掌握责任谁属，就挺身而出，将责任完全承担起来（6.10）。

第四章：总结

一. 金融海啸下的家庭危机

零八年的金融海啸由美国的次按危机所触发，由此掀起全球的金融大灾难，将潜藏多年的过度信贷、监管不足、欺骗贪婪的问题全都显露出来，影响遍及全世界，香港自然不能幸免。我们首当其冲的是雷曼事件，而这只是金融海啸的前哨，相信香港将会面对更严峻的形势。小民在金融海啸的冲击下，更形受压。裁员的阴影，失业的威胁，工作上的加辛不加薪，凡此种种，肯定在金融海啸的冲击里接踵而来。

这些都直接考验家庭平素蕴藏的能耐。若家庭本身支援网络健全，家内各人关系还算和谐，而且成员间没有甚么重大矛盾或潜伏危机，兼且收入稳定，那么风险也会较低，或可顺利过渡；反之，家庭承受这些冲击时就危机迭起了。我们预计，综合家庭服务所惯常接触的家庭，会因着这年来的经济转差和失业等问题，变得更形脆弱，所需支援亦需大增。受压下的家庭更易失衡，本来已千疮百孔的，就越加危机重重了。

故此，综合家庭服务在未来的一段日子，角色会更加吃重，这是不容置疑的。本研究正好从前线同工的角度，探讨综合家庭服务中心正面对的种种问题和挑战。

二. 前线同工意见的重要性

家庭服务的重整，由二零零零年展开服务检讨，到构思综合家庭服务中心的模式，再逐渐推行至全港落实，前后经历了八、九年时间。头四年可算是服务检讨、探索、试验阶段，自零四年全面推行以来，这服务模式所面对的挑战、困难亦逐渐呈出来，同工也累积了不少宝贵的工作经验。

综合家庭服务模式的理念和构思，无论怎样宏大完美，始终是靠前线同工推行，由他们将这些理念实践出来，没有他们的认同、支持，最终亦只会流于口号式的空洞概念而已。

我们更加相信这服务推行所遇到的困难、成效，以及如何将理念落实到服务去，前线同工就最有体验，不是单凭服务数字所能充份反映。故此，前线同工对这服务的评价和观点，对深入认识这服务运作所出现的困难和挑战是极之重要的。

三. 本研究的限制

本研究的参加者不是采用随机抽样方式作选取，故此所得的资料只算是参与是项研究的前线同工的观念，不能推论为所有同工的意见。此外，这研究只是采纳前线同工的观念作分析，没有具体的服务数字作对照，也没有收集和分析服务使用者、综合家庭服务筹划人士（社署高层）和地区协作团体 / 服务单位的意见，对全面了解这服务自然有所欠缺，这些都是这研究的限制和不足之处。

四. 本研究的主要共识和建议

本研究的资料显示，这些前线同工就以下的观点达致共识（七成或以上同工支持）（详见第三章第一部分）：

1. 综合家庭服务中心的理念难于实行
2. 因着扮演审批社会资源的角色，容易成为资源争夺的场所，引致与社工助人自助的原则发生冲突
3. 社会人士对综合家庭服务中心抱不合理的期望
4. 须重新检视综合家庭服务中心应处理的工作
5. 综合家庭服务中心不应担当填补服务隙缝的角色
6. 现时的人手编制和服务承诺指标对家庭服务产生负面影响

分析了同工以上的共识，我们更建议：

1. 将应付一般民生诉求的社会资源审批工作，交由另一批员工专责处理。
2. 按高危家庭的服务需求，以制定所需人手（包括个案、支援性服务，以及调配 / 审批社会资源等），除了防止发生家庭惨剧，更要巩固他们家庭的功能，深化案主应付危机和提升解决问题的能力。

3. 以固定的人手编制去推展预防及发展性服务，免得人手被迫调配去处理高危家庭。而这些预防性服务，亦应针对遏止一些家庭进一步陷于高危状况。

五. 同工彼此间的分歧和争拗

这项研究里，社署和非政府机构同工均曾批评对方的种种处理手法，他们亦对其他服务的社工提出许多指责，很多都涉及如何界定个案谁属，又或应由那方跟进等争拗。本来，各类指引皆备，大家可按此而跟随实行，但现实是，任何指引也不能全面而深入地预见各种情况，协作时必定出现灰色地带，需双方磋商，对应实际处境而将指引的精神加以演释。我们以为现在出现的争拗或指责，绝大部分都不是同工敷衍塞责所引致；反之，我们相信在庞大的工作量及所衍生的压力下（2.1 - 2.6, 2.17, 2.9, 3.1, 3.5, 4.1 - 4.7），同工为求能够好好应付那份内而沉重的工作，不得已划清界限（boundary setting），以免添加不必要的工作量和压力。这部分是系统的问题，是同工在资源匮乏和庞大的工作压力下的自然回应。

综合家庭服务所处理的家庭，很多时也是其他社会服务的社工同时或在不同时段介入的对象（社署与非政府机构的综合家庭服务社工亦需互相协调），彼此间的分工固然重要，当以案主的福祉为依归并应尽力澄清灰色地带，以及跟从指引分工，更加需要彼此协作和配合。长远来说，我们认为很需要检视社工所承受的工作量是否过大，因而引致这些互相争拗和尽力厘清份内工作的局面。

六. 将来研究的重点

从这研究的资料所知，前线同工对这服务模式提出多项批评，而大部分都已经在第三章里讨论过了，但还有几点很值得深思。

第一轮问卷里，前线同工对这服务的评价和关注的事项里，我们发现负面的评价比正面的更多。我们将这些正、负面评价整理之后，再邀请同工在第二、三轮的问卷回应，以了解他们是否赞同这些评价。

经过了第二、三轮问卷的澄清和回应，同工对许多推行上的困难和流弊达致共识，但竟然没有一项的优点能获得七成或以上的同工所支持！我们对这研究结果非常关注。当然，我们不会推论这服务模式是一无是处，但最起码，这些资料确实显示了一个事实：这服务的推行不能获得参与这研究（共 140 多名）的大多数同工的支持！

有人或会这样猜想，可能参与是项研究的就是对这服务最不满的同工，这当然值得再深入探讨。因着参与是项研究的大部分同工不支持这服务模式，并给予极之负面的评价，**我们建议现时的综合家庭服务应该进行更全面而彻底的检讨。**

此外，综合家庭服务重整时强调三个服务方向，包括「儿童为重」、「家庭为本」、「社区为基础」，并提出「方便使用」、「及早识别」、「整合服务」和「伙伴关系」为该服务模式的四个原则，而另一理念亦非常重要，就是能够同时发挥补救、预防、发展和社区教育等功能（Consultant Team, 2001, 2004）。

我们再仔细分析前线同工的关注事项，与此对比，就有很不同的发现。

前线同工没有直接讨论这三个服务方向，但较清晰表达了现时的服务如何妨碍将服务整合（2.15, 2.16, 2.17），与地区团体 / 服务单位发展伙伴关系的困难（3.8, 3.10），以及现时的综合家庭服务未能发挥预防和发展性的功能（3.2）。整体来说，同工更关心的是推行上的种种困难和流弊，换言之，同工是从推行实况去检讨这服务，也藉此反映了综合家庭服务的理念能否落实，而不是抽象地讨论这些服务理念（见第三章）。

反过来看，同工提出了许多实质困难和关注事项，我们再与香港大学顾问团的两份报告作参照（Consultant Team, 2001, 2004），就不难发现原先的报告书里没有充份讨论过，譬如因为处理社会审批资料而容易成为资源争夺的场所，引致与社工助人自助的原则发生冲突等；社会人士对这服务的不合理期望如何妨碍服务的推行等等。我们这样猜想，部分原因是因为同工这些关注事项非顾问团的研究范围之内，或者这种种困难或流弊，只在服务推行一段期间后，同工才更能确实掌握。

故此，我们建议将来的研究，应该按综合家庭服务原先理念作全面的检讨，并须包括前线同工的关注事项（第三章），以深入了解这服务的推行情况。

七. 结语

大部分高危（家暴、虐儿）、家庭功能脆弱的家庭，正由综合家服务中心的社工负责处理，这服务为防止家庭惨剧发挥重要作用。而社会正在急剧转变中，随着金融海啸所带来的冲击，这些家庭将面对更沉重的压力、更严峻的挑战。

可惜，从这研究所知，这服务的前线同工士气低沉，而这服务更处于悬崖峭壁的边缘。一方面它要负起「即时拆弹」的任务 - 同工要施展浑身解数，不停处理来自区内弱势社群的高危家庭之即时危机，严防家庭惨剧的发生，为消除可能导致惨剧的各种因素而疲于奔命；另一方面，「即时拆弹」后他们更不能松懈，要继续紧贴这些家庭，以期建立和巩固他们的抗逆力，为预防惨剧发生而需继续努力。可惜的是，「即时拆弹」后，同工根本没有足够时间去跟进这些极其重要的善后辅导工作；与此同时，同工须应付来自其他部门的大量与民生诉求有关的转介和审核申请，与及应付服务承诺指标（FSA）所规定的其他服务数量。虽然这模式很理想，在理念层面获得同工认同，在推行时却因种种内在的限制，同工皆认为它是难于实践原先理念（详细原因可参阅第三章的讨论和分析）。我们认为若不能消解一些结构性的因素，这模式难有发挥的一天！

其中最重要的，便是资源上的限制和欠缺足够的弹性（这弹性是指针对地区上高危家庭的需要而投放所需资源），致令原先较理想的模式 - 即补救、预防、发展和教育等三层服务的互相配合，及与区内相关服务和社群建立良好联系和互动 - 变得难以实行。

故此，要服务紧贴于高危家庭的需要和应付庞大而绵密的辅导及民政的工作量，我们建议划一化、标准化的封顶包底资助模式和服务规划，实在是需要重新检视。

总括而言，以下的问题才是更加重要：怎样的服务承诺指标（FSA）、人手编制与及这模式的角色和定位，才能把综合家庭服务的理想理念落实？这不能不涉及重新检视制定服务承诺、人手编制背后的理念、假设和考虑，这方面同工已有很多建议可供参考，我们认为无论是从人道立场出发，抑或从管治角度去衡量，投放足够资源于综合家庭服务上，实在会带来巨大的社会和政治得益。因为减少家庭惨剧、强化高危家庭的功能和理顺民政工作，是充份体现

特区政府勤政爱民的施政方针，与建设和谐社会的大方向不谋而合；正是以消弭社会悲情的气氛息息相关！

这研究发现综合家庭服务于处理民生诉求上扮演着很重要的角色，这些工作，不一定需要社工的专业知识和技能，而为了让资源能更有效运用，也使综合家庭服务建立清晰的服务焦点，一般民生诉求有关的资源审批工作，应交由综合家庭服务之外的专责员工处理。若果综合家庭服中心继续扮演这角色，我们建议同工应正视这工作的政治属性和功能，重新调较对工作的期望。

这研究所得的结果，正好为全面检讨综合家庭服务提供重要启示！

综合家庭服务中心主任和各社工：

我们获香港理工大学专业社会工作中心¹拨款资助一项「综合家庭服务中心检讨 - 前线同工的观点」的研究，现致函邀请参与是项研究计划。

香港的家庭服务由检讨、重整至全面推行综合家庭服务中心，经历了七、八个年头，其间为家庭服务带来巨大的挑战，很值得深入探讨。是项研究的主要目的，是让综合家庭服务中心的前线社工和中心主任通过循环问卷方法，澄清对这服务的关注点，并深入探讨改善方法，希望将来能为这服务提出有用的改善建议。

现附上该项研究的简章，敬希详加考虑。如果能得到前线同工的支持和参与，这是一项全面、独立、客观的研究，探讨综合家庭服务各方面的问题，藉此提出改善建议，让日后改善综合家庭服务有重大参考价值。

各同工投身综合家庭服务，对这服务模式定有很深切的体会，你们的支持对是项研究计划极为重要；如有兴趣参与这项研究，敬希在三月廿八日前填妥并交回登记表格。

如对是项研究有任何查询，欢迎致电 92704710 与研究员游达裕先生联络。谢谢。



朱志强
助理教授
研究项目负责人
香港理工大学应用社会科学系

二零零八年二月廿六日

附注： 研究团队： 朱志强、游达裕, 香港理工大学应用社会科学系
研究顾问： 梁玉麒, 香港中文大学社会工作学系专业顾问
区结莲, 资深社工

¹ 「专业社会工作中心」于零九年改名为「专业实践及评估中心」

综合家庭服务中心检讨 - 前线同工的观点²

1. 前言

二零零一年香港大学顾问团完成了家庭服务的检讨³，建议成立综合家庭服务中心，随后几年，经历服务重整的试验期，顾问团于零四年发表最后报告⁴，确立综合家庭服务模式，而综合家庭服务中心更在全港各区全面推行。

家庭服务由检讨、重整至全面推行家庭服务中心，更包括综合服务理念由蕴酿、试验到实践，前后经历了七、八个年头，其间为家庭服务带来巨大的挑战，很值得深入探讨。而综合家庭服务理念能否贯彻执行、服务推行时所遇到挑战和实际原因，前线同工就有最深刻的体会；过往虽曾举办过同工的集思分享会，但由于安排上的困难，只有少部分同工能够参与，而讨论出来的初步意见又不能再深入探讨，加上分享会常以聚焦小组进行，部分踊跃发言的同工，会主导或影响其他人的意见表达。

所以探讨综合家庭服务重整所带来的挑战及改善方向，一方面应从前线同工入手，另一方面，亦应提供适当平台，让大部分前线同工能反复探讨和交流，亦要减少因小组讨论的互动而抑压同工的意见建议，并且尊重每位同工的个别意见和分析。

这服务重整的过程，社署和非政府机构的前线社工和督导主任（后简称前线同工）所面临的挑战和困难，既有相同的一面，亦有很不同的地方，尤其对家庭服务的支援、与其他政府部门合作的传统、过往家庭服务的专长和经验等，两者都有很大分别，所以探讨的方向亦应分开并排进行。

如果能得到前线同工的支持和参与，这是一项全面、深入、独立、客观和科学化的研究，探讨综合家庭服务各方面的问题，藉此提出改善建议，让日后改善综合家庭服务有重大参考价值。你的参与，肯定为综合家庭服务带来不一样的明天！

² 项目研究员：朱志强、游达裕，香港理工大学应用社会科学系；项目研究顾问：梁玉麒（香港中文大学社会工作学系专业顾问）、区结莲（资深社工）。是项研究获香港理工大学专业社会工作中心资助。

³ The Consultant Team, Department of Social Work and Social Administration, The University of Hong Kong (2001) *Meeting the Challenge: Strengthening Families., Report on the Review of Family Service in Hong Kong*. Hong Kong: Social Welfare Department.

⁴ The Consultant Team, Department of Social Work and Social Administration, The University of Hong Kong (2004) *The Steps Forward: The Formation of Integrated Family Service Centres*. Hong Kong: Social Welfare Department.

2. 研究方法

本研究采用循环问卷（Delphi）方法，先以开放式问题，向前线同工个别收集意见，了解前线同工对服务多方面的关注，整理有关资料后，以不记名方式再邀请前线同工就这些关注提出更深入的分析和相关理据，经过几轮资料整理和回答问卷后，大家所面对的困难、挑战能达致更大共识，并有更深入的探讨，亦希望藉此能为将来的服务发展提出更具建设性的改善方向⁵。

应用循环问卷在是次研究上，有以下优点。

1. 讨论的关注点全由前线同工提出，经过反复回应以达致共识；
2. 可减少面对面交流时，因个别人士的强烈意见或身份地位而影响其他人的参与，因此这能尊重每位同工的个别意见，更经过反复回应，而有助互相交流和刺激思考。

3. 参与研究的对象

1. 现职综合家庭服务中心的社工 / 中心导督主任
2. 最少一年综合家庭服务的工作经验

参与研究的前线同工的个人资料，会绝对保密，研究报告发表时亦不会公开有关资料。

4. 研究目的

1. 了解重整家庭服务和推行综合家庭服务中心所遇到的挑战，以及其背后原因
2. 探讨改善的方法和对策

5. 研究进程简介

是项研究推行期由零八年三月至八月，参与是项研究的前线同工会经历大概四轮循环问卷，而每次只需花约半小时，以审阅有关文件和填写 / 回答问卷。

⁵ 参与此项研究的同工只需在不同时段，在安静环境里审阅有关资料、思考其他同工上一轮的回应，以及独自填写问卷，然后通过电邮、传真或邮递交回研究员作分析。如有需要，我们亦可安排资料收集员与同工会面，整理意见后再经同工确认，方便意见收集。

综合家庭服务中心检讨 - 前线同工的观点

参与研究须知

参与研究的对象：

1. 是项研究的参加者须为现职综合家庭服务中心的社工 - 包括前线社工和督导主任（后简称「前线同工」），并且曾在综合家庭服务中心任职一年或以上。

意见收集流程：

2. 前线同工在以下指定时段阅读有关资料和填写问卷（中、英文皆可），然后以传真、电邮或邮递方式，将填妥之问卷交给研究员作分析。回答每轮问卷约花半小时。

回答第一轮问卷	1.3.2008 - 31.3.2008
回答第二轮问卷	21.4.2008 - 10.5.2008
回答第三轮问卷	1.6.2008 - 20.6.2008
回答第四轮问卷	11.7.2008 - 30.7.2008

交回问卷方法：

传真：2773 6558 游达裕收

邮寄：香港九龙理工大学应用社会科学 游达裕收

电邮：ifsc.review@gmail.com

3. 除了直接填写问卷，前线同工亦可与资料收集员见面，向他直接表达，意见纪录后交给研究员作分析，并会经有关同工确认所纪录之意见。意见收集时段与第2点相同。

查询或安排面谈代书请电：9130 2593 与研究助理陈小姐联络

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

4. 收到每份问卷后，研究助理（陈小姐）会以电邮通知有关前线同工，以资确认。

身份保密、尊重每位同工意见：

5. 所有前线同工会获派一独立编号，交回问卷时只需填写这编号，供研究员以资识别，并确保过程中提供资料人士的身份受到保密。
6. 意见整理后会供下一轮回答问卷讨论之用。每项意见会独立分析，而不会考虑提供意见人士的身份，各项意见提供者的身份亦不会公开。
7. 参与是项研究同工的登记资料，如姓名、电话和电邮等，主要用作是次研究联络之用，研究报告亦只会交代参与研究同工的整体背景资料，他们的个人资料会绝对保密。

过程公开透明：

8. 研究流程已详细列明，如有修定，会尽早通知前线同工，如有任何疑问，亦可直接向研究助理查询。
9. 如有需要，前线同工可向研究助理索取每轮问卷的所有结果（不具名）。

你的支持，将为香港的家庭服务带来不一样的明天！

28.2.2008

第二轮问卷 - 填写问卷指引 (社会福利署)

1. 第一轮问卷资料整理和第二轮问卷

我们已将第一轮问卷结果分类，并作出撮要，请先花十数分钟浏览这部分资料 (swd-1 round - rawdata)，才回答第二轮问卷 (Questionnaire - second round - swd)。第二轮问卷主要是回应第一轮问卷的内容，并就改善服务提出意见。

2. 对每项意见表态 (问卷里第二至第六部分 (6.1))

请同工就第二至第六部分 (6.1) 的每项意见，表示你的意向。如同意或大致上同意这项意见，可在 内加 号 (成为)，否则将空格留空。

例如：我同意或大致上同意「4.3. 有足够的财政资源，以推展小组服务和举办活动。」，可填上 号而成为：

4.3. 有足够的财政资源，以推展小组服务和举办活动。

3. 对各项意见作出回应 (问卷里第二至第六部分 (6.1))

如有需要，可对各项意见作出回应，包括补充、澄清、说明、修定，甚至反对的意见等。请在每页底下的回应方格内填写，并先标明意见的条目。

例如，希望对「4.3. 有足够的财政资源，以推展小组服务和举办活动。」，「4.8……」作出回应，可这样填写：

<p><i>回应条目：4.3 - 我不完全同意这项意见，因为……，我建议修改为……。</i></p> <p><i>回应条目：4.8 - 补充及说明：……</i></p>
--

无论是否同意某项意见，都可就该项意见作出回应。

4. 发表意见 (问卷里第一、第六 (6.2、6.3) 和第七部分)

请在第一、第六 (6.2、6.3) 部分，就一些分歧的观点发表你的意见，并请最后在最后部分的方格内，就改善综合家庭服务提出你的建议。

第二轮问卷 - 填写问卷指引 (非政府机构)

1. 第一轮问卷资料整理和第二轮问卷

我们已将第一轮问卷结果分类，并作出撮要，请先花十数分钟浏览这部分资料（ngo - 1 round - rawdata），才回答第二轮问卷（Questionnaire - second round - NGO）。第二轮问卷主要是回应第一轮问卷的内容，并就改善服务提出意见。

2. 对每项意见表态（第二轮问卷第一至第五部分）

请同工就第一至第五部分的每项意见，表示你的意向。如同意或大致上同意这项意见，可在 内加 号（成为 ），否则将空格留空。

例如：我同意或大致上同意「4.3. 有足够的财政资源，以推展小组服务和举办活动。」，可填上 号而成为：

4.3. 有足够的财政资源，以推展小组服务和举办活动。

3. 对各项意见作出回应（第二轮问卷第一至第五部分）

如有需要，可对各项意见作出回应，包括补充、澄清、说明、修定，甚至反对的意见等。请在每页底下的回应方格内填写，并先标明意见的条目。

例如，希望对「4.3. 有足够的财政资源，以推展小组服务和举办活动。」、「4.8……」作出回应，可这样填写：

<p><i>回应条目：4.3 - 我不完全同意这项意见，因为……，我建议修改为……。</i></p> <p><i>回应条目：4.8 - 补充及说明：……</i></p>
--

无论是否同意某项意见，都可就该项意见作出回应。

4. 提出改善服务的建议（第二轮问卷最后部分）

请在最后部分的方格内，就改善综合家庭服务中心的服务提出你的建议。

第一轮问卷

填写问卷前的准备

同工填写问卷时，请以自己在综合家庭服务的工作经验为基础。而研究的焦点是综合家庭服务，故此对综合家庭服务理念 and 背景的认识亦很重要，这方面，香港大学顾问团的两份报告能提供较为重要的背景资料，包括：

1. The Consultant Team, Department of Social Work and Social Administration, The University of Hong Kong (2001) *Meeting the Challenge: Strengthening Families, Report on the Review of Family Service in Hong Kong*. Hong Kong: Social Welfare Department.
2. The Consultant Team, Department of Social Work and Social Administration, The University of Hong Kong (2004) *The Steps Forward: The Formation of Integrated Family Service Centres*. Hong Kong: Social Welfare Department.

我们已将这两份报告和有关资料上载网上，方便同工在有需要时下载阅覽。同工可根据自己的需要，按以下连结下载和阅覽有关资料。

1. Meeting the Challenge: Strengthening Families, Report on the Review of Family Service in Hong Kong.

1.1. Full Report

<http://myweb.polyu.edu.hk/~ssyty/First%20Report%20-%20Part%20One.pdf> (Part One)

<http://myweb.polyu.edu.hk/~ssyty/First%20Report%20-%20Part%20Two.pdf> (Part Two)

1.2. Executive Summary

<http://myweb.polyu.edu.hk/~ssyty/First%20Report%20-Executive%20Summary.pdf>

1.3. Recommendations

<http://myweb.polyu.edu.hk/~ssyty/First%20Report%20-Recommendations.pdf>

2. The Steps Forward: The Formation of Integrated Family Service Centres

2.1. Full Report

<http://myweb.polyu.edu.hk/~ssyty/Final%20Report.pdf>

2.2. Executive Summary

<http://myweb.polyu.edu.hk/~ssyty/Final%20Report%20-%20Executive%20Summary.pdf>

2.3. The Steps Forward (last Chapter)

<http://myweb.polyu.edu.hk/~ssyty/Final%20Report%20-%20Steps%20Forward.pdf>

第一轮问卷

研究参与者的编号：()

按你在综合家庭服务中心的工作经验和对综合家庭服务的认识，你对这服务有甚么评价？此外，你对这服务有甚么关注的地方？

- 如有需要，可用相关事例、论据去阐释或支持你的观点。
- 以上问题可用中、英文回答，以要点形式（point form）表达亦可，字数不限。
- 请于三月卅一日前交回问卷，整理资料后，会再邀请同工填写第二轮问卷。
- 交回问卷资料方法

传真：2773 6558 游达裕收

邮寄：香港九龙理工大学应用社会科学 游达裕收

电邮：ifsc.review@gmail.com

如有需要，可联络研究助理陈小姐（电话：XXXX XXXX），以安排资料收集员与你见面，并可向他直接表达意见。

第二轮问卷及部分结果（社会福利署）

请就第二至第六部分（6.1）里各项意见，表示你的意向。如同意或大致上同意这项意见，可在 内加 号，否则可将方格留空。无论是否同意某项意见，都可作出回应，包括补充、澄清、说明、修定，甚至反对的意见等 - 回应可写在每页底下的方格里，并请先注明意见的条目。

只需就第一、第六（6.2, 6.3）和第七部分各点，表达你的意见。

请在 31.5.2008 前交回问卷（电邮：ifsc.review@gmail.com, 传真：2773 6558 - 游达裕收）

1. 对理念的评价

1.1. 同工对综合家庭服务的理念能否实践出来，彼此意见差异颇大。我们简单总括为以下三种观点（想了解同工更详尽的论点，可参阅档案 swd - 1 round - rawdata），分别是：

1.1.1 综合家庭服务的原先理念很好，并且能有效实行。

一站式服务节省受助者的时间，让他们可尽快接受合适的服务，更结合不同工作手法，服务多元化，让同工可在不同层面介入，及早识别一些有问题的家庭，减少负面标签，发挥预防、社区教育和补救性功能。支援组、资源组和辅导组能发展协作关系，加强服务的成本效益，而分工更仔细，令各服务单位的权责更加清晰，防止彼此卸责，并且能与区内团体成为伙伴，缔结合作互惠的关系。

1.1.2 综合家庭服务的原先理念很好，但难于实行。

理念虽好，但缺乏足够人手，加上同工不能事事专精，难以实践原先的理念。服务多元化，面向不同阶层的市民，令同工吃力不讨好，亦难以满足各方面的需求，同工更不能同时兼顾个案、小组和活动。有些中心位置不佳，或位于服务范围以外区域，而部分屋苑位于服务范围边缘，这些都不能吸引和便利服务使用者。服务仍偏重补救性，不能发挥预防和发展性的功能。

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

1.1.3 综合家庭服务的原先理念完全不切实际。

理念过于理想化和野心太大。只是将不同服务拼在一起，对象包括所有社区人士，服务重量不质质。服务范围过于广泛，更要不断提供多样化的周边服务，由社区支援、社区教育、接触和发掘潜在危机的家庭，至服务转介、处理社会资源的申请、危机介入等补救性工作，而很多工作与其他单位的服务重迭不清，自己没有清晰的定位，根本没有足够资源、人力去实践服务整合的理念。

你对以上三种观点，有何回应：

（如有需要，可另加页书写）：

2. 妨碍有效推行综合家庭服务的因素

与现时综合家庭服务中心的角色有关

- 2.1. 综合家庭服务中心正承担填补服务隙缝的角色（包底）- 这是指成为政府各部门或服务单位互相推卸跟进的最终接收站；或当服务使用者处于不同服务间的灰色地带，最后亦交由综合家庭服务中心跟进 - 综合家庭服务中心不应担当此角色。77%
- 2.2. 公众人士对社会服务的期望不合理。由于家庭服务的综合性质，再加上政府的大力宣传和推广，逐令市民对家庭服务有着不切实际的期望 - 中心的社工要为服务使用者解决他们所有问题，而非推动他们助人自助。81%
- 2.3. 其他政府部门（如房署、医管局）份内而不愿承担的工作和审批程序，原不属于社工的专业范围，却不合理地转移至综合家庭服务中心跟进，甚至令社工角色矛盾，与服务使用者对立。86%

与资源、人手和工作量有关

- 2.4. 服务承诺所定的指标（FSA）过高，以及社署同工需要处理法令有关的工作和于办公时间以外轮流当值（on call for special roster duties），令工作量过于沉重。77%
- 2.5. 社工未能同时兼顾个案、小组及活动，尤其常常要处理个案的突发危机，这很影响小组 / 活动的筹备和推行。86%

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 2.6. 现时综合家庭服务中心的人手编制，不足以应付服务数量的要求、社区需要和中心运作（如当值 - intake），更不能实践综合家庭服务的理念。76%
- 2.7. 综合家庭服务中心的地方和配套设施（如 cyber corner, resource corner 等）不足够，亦欠缺技术支援和社区支援服务（如儿童住院服务）。70%

与社工实务有关

- 2.8. 综合家庭服务中心要求社工具有非常全面而专门的知识 and 技巧，以应付不同性质、不同困难层面的工作需要，这根本是不切实际的。61%
- 2.9. 流失率和定期的人事调动，令社工的工作经验不能累积。39%
- 2.10. 社署的综合家庭服务中心比非政府机构的面对更大困难，如需要处理更多个案和文件工作、更复杂的工作程序，包括与法令有关和社署法团户口（Director of Social Welfare Incorporated Account）的个案等。91%

3. 综合家庭服务中心实践上的优点

- 3.1. 可让社工接受全面的培训，并且能接触来自不同阶层的市民，了解他们各方面的需要，扩阔视野和深化不同的介入手法。38%
- 3.2. 能加强团队的协作，以满足服务使用者不同的需要。18%
- 3.3. 能促进团队精神。11%
- 3.4. 能为服务使用者除去负面的标签。42%

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

4. 综合家庭服务中心推行上的流弊或困难

- 4.1. 服务承诺指标（FSA）的订定很不理想。它不能反映同工工作里最重要的内涵，鼓励服务变得重量不重质，妨碍服务的发展，令服务质素下降。79%
- 4.2. 社署高层不理解社会工作的理念和理想。为求服务数量达到指定标准，以及为免受公众压力而感尴尬，高层对市民不合理的要求和投诉，最终都会妥协，尽量满足他们的诉求，间接鼓励服务使用者变得更加依赖，且气焰更高，进而滥索资源，这不能帮助他们建立自尊、自信和自强。79%
- 4.3. 工作以补救性为主，并且集中处理个案的危机事故，未能兼顾预防和发展性工作。70%
- 4.4. 综合家庭服务中心负责调配社会资源的角色，而许多市民亦因这原因寻求服务。社工忙于应付提供实质援助、转介、文件处理、个案纪录及非社工专业的工作（如管理社署署长名下的户口账目、审批免收医疗费用等），占去很多时间，直接服务的时间大为减少。81%
- 4.5. 综合家庭服务中心于每星期安排三节的晚上开放时段（有些中心更在星期六全日开放），不符合成本效益，更影响服务质素 - 因为晚上到中心求助的市民不多，过多晚上的开放节数，令同工疲于当值（Intake），更大大减弱他们善用晚上会见案主的机会（包括晚上家访），同工彼此间的沟通亦大为削弱。64%

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 4.6. 管理层对前线同工不体谅。55%
- 4.7. 社工没有时间或缺乏足够人手提供深入辅导。84%
- 4.8. 单位统筹主任工作量相当重，并且与社会工作主任、中心主任的角色混淆不清。50%
- 4.9. 综合家庭服务中心未能兼顾个别弱势社群（如新移民、单亲家庭等）的需要。26%
- 4.10. 划分服务区域只以人口数目为准则，人手编制没有顾及区域上的特性。59%
- 4.11. 处理社署法团户口的个案感到很大压力，亦缺乏足够的相关训练。56%
- 4.12. 部分社工的工作态度欠佳，事事计较，不愿承担，不投入服务里。26%
- 4.13. 在区内招募不同活动的参加者很困难，尤其为特定社群所提供治疗性小组的招募。65%
- 4.14. 中心主任的工作分配（尤其个案分发），容易造成不公平的现象。30%
- 4.15. 中心主任权力过大，部分主任变得僵化、冷漠，只会怪责同工，对同工不懂得欣赏和支持。27%
- 4.16. 处理个案时需跟从许多工作指引和填写很多表格，不容易消化。48%

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

4.17. 电脑程式不能配合，要经常重复输入相同的资料（只因为要符合格式的要求）。38%

4.18. 成立综合家庭服务中心，只是为了节省金钱，对同工、服务都有不良影响。47%

5. 对同工的影响

5.1. 压力很大。83%

5.2. 士气低落，有燃尽之象（burn-out）。67%

5.3. 同工缺乏交流，对他们的支援和培训都不足。39%

5.4. 社工欠缺足够休息，影响个人和家庭生活。62%

5.5. 精神和身体健康日差。61%

5.6. 对现在的工作感到无奈、矛盾。69%

6. 一些争议的观点

同工提出了一些分歧的观点，现总结如下：

6.1. 能否实施服务使用者分流：

6.1.1. 能够：服务使用者能在同一中心接受不同服务，随着问题严重性改变而转由不同职系 / 服务组别的社工跟进，故此能将服务使用者分流。23%

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 6.1.2. 不能够：社工在不同服务组别里（即家庭资源组 - FRU、家庭支援组 - FSU 和家庭辅导组 - FCU）互相推卸，令分流的理念不能实践起来，而服务使用者在不同组别内转移时亦会流失。21%
- 6.1.3. 不能够：问题评估的量表无法区分问题的严重性，未能发挥甄别服务使用者进入不同服务组别的功能。36%
- 6.1.4. 不能够：接案时，社工不能在短时间内准确评估个案的严重性，而接案后当发现个案的严重性不符，转给其他服务组别的社工跟进便会浪费时间，亦有社工会继续跟进，因为不想浪费时间或希望维持服务的延续性。47%

6.2. 是否有足够的财政资源，以推展小组服务和举办活动？

有部分同工认为现时已有足够的财政资源以推行小组和举办活动；另一些同工却批评缺乏财政资源以推行这些活动。

请就以上的论点发表你的意见（如有需要，可另加页书写）：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

6.3 工作分配时，应否以同工的职级作为主要考虑？同工对此有不同意见。

请就以上的论点发表你的意见（如有需要，可另加页书写）：

7. 改善建议

（如有需要，可另加页书写）

第二轮问卷及部分结果（非政府机构）

请就第一至第五部分里各项意见，表示你的意向。如同意或大致上同意这项意见，可在 内加 号，否则可将方格留空。无论是否同意某项意见，都可作出回应，包括补充、澄清、说明、修定，甚至反对的意见等 - 回应可写在每页底下的方格里，并请先注明意见的条目。

请在 **31.5.2008** 前交回问卷（电邮：ifsc.review@gmail.com, 传真：2773 6558 - 游达裕收）

1. 对理念的评价

1.1. 支持综合家庭服务以下的理念：

- 1.1.1. 发挥及早预防的功能 **71%**
- 1.1.2. 建立地区网络 **56%**
- 1.1.3. 增强服务使者的参与 **50%**
- 1.1.4. 运用不同工作手法，提供一站式多元化服务 **72%**
- 1.1.5. 减少服务分割，以满足市民不同方面的需要 **53%**

1.2. 综合家庭服务的原先理念很好，但难于实行。 **68%**

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

2. 妨碍有效推行综合家庭服务的因素

与现时综合家庭服务中心角色有关

- 2.1. 整体的社会资源和配套不能有效解决社会问题，但经政府的宣传和推广，公众人士便期望综合家庭服务中心能满足社会人士各方面的需要，藉此解决社会问题（如房屋、儿童福利、家暴问题等），期望过高，令她承受各方过大的压力。**94%**
- 2.2. 综合家庭服务中心肩负调配社会资源的角色，而很多服务使用者只是为此而到中心求助，甚至会用欺瞒、投诉和威吓等方法以滥索社会资源（一些团体更从中推波助澜，不断投诉或夸大求助者问题的严重性），中心就成为社会资源争夺战的场地；而这角色与社工的辅导身份常有冲突，使他陷入两难之中。**82%**
- 2.3. 政府透过综合家庭服务、或藉社工的补救性工作，从中掩饰社会问题的根源，或逃避本身的责任，而一些社会问题甚至是政府的政策所促成的。**84%**
- 2.4. 社工忙于资源调动、处理投诉、代政府部门澄清政策、文件处理等工作，未能好好发挥助人自助的精神。**79%**
- 2.5. 综合家庭服务中心的工作以补救性为主，集中处理个案的危机事故，未能兼顾预防和发展性工作，包括地区联系、社区教育、及早发识别有问题的家庭等。**79%**
- 2.6. 综合家庭服务中心正承担填补服务隙缝的角色（包底） - 这是指成为政府各部门或服务单位互相推卸跟进的最终接收站；或当服务使用者处于不同服务间的灰色地带，最后亦交由综合家庭服务中心跟进 - 综合家庭服务中心不应担当此角色。**93%**

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 2.7. 综合家庭服务中心未能兼顾个别弱势社群的需要，不应以此取代专为单一服务对象而设的服务中心。76%
- 2.8. 非政府机构的综合家庭服务中心未获充份授权去审批社会资源，社工的专业判断更不被尊重，不能有效担当资源分配的角色，并且难与政府各部门周旋合作，令服务使用者的相关申请障碍重重，工作重迭费时。78%
- 2.9. 当市民对政府部门/团体感到不满（如申请不被接纳），甚或情绪激动，便被转给综合家庭服务中心跟进，社工就成为市民与政府部门/团体冲突中的调停者，而这不应是综合家庭服务中心的角色。87%
- 2.10. 综合家庭服务中心的角色没有清晰的定位。63%

与资源、人手和工作量有关

- 2.11. 社署未有投放足够资源于这服务上。79%
- 2.12. 现时综合家庭服务中心的人手编制，不足以应付服务数量的要求、社区需要和中心运作（如当值 - Intake），更不能实践综合家庭服务的理念。85%
- 2.13. 服务津助协议（FSA）所定的指标过高，令工作量过于沉重。59%
- 2.14. 不断增添额外工作或审批程序，却没有增加相应资源。81%

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 2.15. 复杂而有危机的个案须由经验丰富的社工处理，但他们往往须协助中心行政、支援及服务发展的工作，加上这些资深社工不断流失，中心欠缺有足够经验的前线社工，造成青黄不接的现象。**76%**
- 2.16. 综合家庭服务中心的社工流失率很大，影响服务的延续性。**62%**
- 2.17. 整笔过拨款造成新同工薪酬待遇不理想，加剧综合家庭服务中心新入职社工的流失，令新社工很难累积工作经验。**88%**
- 2.18. 社署社工的薪酬待遇比非政府机构的更优厚，以致非政府机构综合家庭服务中心社工的流失率更高。**84%**
- 2.19. 中心主任工作量过多，以致督导欠佳。**75%**
- 2.20. 非政府机构的综合家庭服务中心比社署的更缺乏资源推行活动。**71%**

与社工实务有关

- 2.21. 综合家庭服务中心要求同工具有非常全面而专门的知识 and 技巧，以应付不同性质、不同困难层面的工作需要，这根本是不切实际的。**72%**
- 2.22. 社工未能同时兼顾个案、小组及活动，尤其常常要处理个案的突发危机，这很影响小组 / 活动的筹备和推行。**84%**

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

2.23. 辅导性质的工作大为减少，降低了社工的专业成份。68%

2.24. 服务过于综合化，妨碍了走向专业的发展。68%

与服务设计有关

2.25. 社区里服务使用者的需要分歧很大，至令综合家庭服务中心难以同一时间兼顾各方面的需要。62%

2.26. 综合家庭服务中心地方不足。57%

2.27. 推动服务使用者成为义工或参与互助小组 / 互助网络，是非常困难的。43%

其他原因

2.28. 服务地区太大，一些综合家庭服务中心位置仍处于服务范围之外的地区，不便利某些地域的居民到中心接受服务，令他们的求助动机减低。43%

2.29. 综合家庭服务中心未能有效接触隐蔽却有服务需要的家庭，因为这些家庭一般都抗拒接受服务。71%

2.30. 与地区团体 / 服务单位的服务理念未必相同，协作未能深化，难于发挥协同效应。59%

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

3. 综合家庭服务中心实践上的优点

- 3.1. 现时综合家庭服务中心的服务使用者，大部分来自社会的低下阶层，反映该服务正针对社会里的弱势社群。**56%**
- 3.2. 开放式的设计，能为服务使用者除去负面的标签。**54%**
- 3.3. 让社会人士和团体更关注有服务需要的家庭（如家暴），并加强有关转介，有助服务使用者接受服务。**51%**
- 3.4. 能将中心服务的形象推广和普及化，开放式的中心设计、更大的使用空间，可让服务使用者更认识区内资源。**51%**
- 3.5. 社工能同时接触不同类别、背景的家庭个案，并可采纳不同工作手法介入，提高工作满足感。**34%**
- 3.6. 增加与区内其他服务单位合作，社工更能掌握社区资源。**34%**
- 3.7. 综合家庭服务中心有较大的社工团队，彼此有不同的工作经验和专长，一起工作，能促进互相学习和支持，以及有助服务发展。**34%**
- 3.8. 非社工职级员工（如活动助理）能协助活动推行，提供实质帮助，如协助推行托儿服务、统筹兴趣班等。**49%**
- 3.9. 节省金钱 - 简化服务架构而减少政府对服务的资助。**10%**

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

4. 综合家庭服务中心推行上的流弊或困难

- 4.1. 服务使用者没有权选用所属地区以外的综合家庭服务。63%
- 4.2. 因着人手不足和要求很高的服务数量（FSA），造成同工采用容易可行的方法去达标（如尽快结案、限制小组节数、减少个案的接见次数、尽可能将求助者（非紧急需求）拒于服务之外、紧守所属服务的界线而与其他服务单位争论着求助者应由那服务单位负责等）。最终变成妨碍服务发展，令服务质素下降。81%
- 4.3. 服务津助协议（FSA）所定的指标，未能有用地反映同工的实际工作和工作量。74%
- 4.4. 将服务使用者分流的理念，不能实践起来。56%
- 4.5. 综合家庭服务的范围太广泛，与其他服务单位或政府部门的工作重迭，加重同工的工作量，亦减低工作效率。60%
- 4.6. 区内所有问题几乎都与综合家庭服务有关，增添与区内各部门和服务单位的联系，行政工作过于繁重。81%
- 4.7. 社工与案主见面时间短，兼且面谈相隔很久，因此未能提供深入辅导。54%
- 4.8. 个案性质愈趋复杂，非纯属辅导性质，但对专门类别个案（如家暴个案）的支援却很不足够。79%

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 4.9. 照顾儿童福利的个案，非政府机构社工的判断与社署的有很大分歧（43%），包括：
- 4.9.1. 当儿童的合法监管家长居住香港以外的地方，这些个案不应受理。29%
- 4.9.2. 当父母没有爱心去照顾子女，这些儿童应交由具爱心的领养家庭抚养，而非安排到院舍或儿童之家。21%
- 4.10. 划分服务区域只以人口数目为准则，人手编制没有顾及区域上的特性，以致资源错配。69%
- 4.11. 地区内与不同服务单位竞逐资源和争取相同的服务使用者，减低彼此间的合作和协调。37%
- 4.12. 每区的人口数目，不足以让综合家庭服务中心招募特定社群而提供治疗性小组。38%
- 4.13. 同工花很长时间于小组 / 活动的筹划会议上。35%
- 4.14. 服务津助协议（FSA）指引不清晰，不同性质小组的界线含糊。26%
- 4.15. 以社区为本的综合家庭服务，因为要优先照顾区内需要，使同一机构内不同地区之家庭服务单位的合作大为减低，削弱机构整体发展的前瞻性。41%

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

5. 对同工的影响

- 5.1. 压力很大。88%
- 5.2. 打击士气。78%
- 5.3. 资深社工感到气馁，有燃尽之象（burn-out）。81%
- 5.4. 工作没有满足感。54%
- 5.5. 社工欠缺足够休息，影响个人生活。69%
- 5.6. 健康日差，增加医疗开支。51%
- 5.7. 对现在的工作感到无奈、矛盾。76%
- 5.8. 只集中处理审批程序和提供实质具体援助，社工的专长无法充份发挥。
71%

6. 改善建议

其他补充，或对以上各项意见（请注明条目）之回应（如有需要，可另加页书写）：

第三轮问卷及部分结果（社会福利署）

请在 22.8.2008 前交回问卷（电邮：ifsc.review@gmail.com, 传真：2773 6558 - 游达裕收）

引言

第三轮问卷包括两部分。

第一部分是再次回应第二轮问卷的部分观点；第二部分是更深入探讨同工关心的重要事项。

第一部分：具争议性的观点

这是跟进第二轮问卷里一些较具争议性的观点（只获 30% 至 69% 的同工赞同，或还未达致共识），现稍经修定，请同工考虑其他意见后（参阅第二轮问卷结果），然后表示会否赞同这些观点。

1. 对理念的评价 (以下三项最多选择一项)

- 1.1. 综合家庭服务的原先理念很好，并且能有效实行。5%
- 1.2. 综合家庭服务的原先理念很好，但难于实行。82%
- 1.3. 综合家庭服务的原先理念完全不切实际。13%

2. 妨碍有效推行综合家庭服务的因素

与社工实务有关

综合家庭服务中心要求社工具有非常全面而专门的知识 and 技巧，以应付不同性质、不同困难层面的工作需要，这根本是不切实际的。77%

流失率和定期的人事调动，令社工的工作经验不能累积。44%

3. 综合家庭服务中心实践上的优点

可让社工接受全面的培训，并且能接触来自不同阶层的市民，了解他们各方面的需要，扩阔视野和深化不同的介入手法。48%

能为服务使用者除去负面标签。52%

4. 综合家庭服务中心推行上的流弊或困难

社署高层对前线同工不体谅，他们不断包揽各种服务，更没有具体行动去改善当前的困境。81%

单位统筹主任与中心主任、社会工作主任、文职主管（clerical in charge）等的角色混淆不清。42%

划分服务区域只以人口数目为准则，人手编制没有顾及区域上的特性。62%

处理社署法团户口的个案感到很大压力，这亦非社工的专业范围。68%

在区内招募不同活动的参加者很困难，尤其为特定社群所提供治疗性小组的招募。73%

中心主任工作分配时（尤其个案分发），容易造成不公平的现象。37%

处理个案时需跟从许多工作指引和填写很多表格，不容易消化。50%

电脑程式不能配合，要经常重复输入相同的资料（只因为要符合格式的要求）。34%

成立综合家庭服务中心，只是为了节省金钱，对同工、服务都有不良影响。50%

5. 对同工的影响

士气低落，有燃尽之象（burn-out）。79%

同工缺乏交流，对他们的支援和培训都不足。34%

同工欠缺足够休息，影响个人和家庭生活。69%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

精神和身体健康日差。56%

对现在的工作感到无奈、矛盾。73%

6. 对晚上开放时间的评价：

每星期安排两节的晚上开放时段，以现时的服务需要、工作量和人手编制来看，这是适当的。66%

7. 关于让服务使用者分流措施：

是否同意以下评价：

这措施能够有效甄别服务使用者的需要和问题的严重程度，以安排适当的服务或交由合适职系 / 服务组别（FRU、FSU、FCU）的同工跟进。24%

问题评估的量表无法区分问题的严重性。53%

接案时（intake），社工不能在短时间内准确评估个案的严重性。50%

随着问题的严重性改变，能够将服务使用者转由不同职系 / 服务组别的社工跟进。35%

随着问题的严重性改变，服务使用者在不同组别内转移时会流失。10%

社工在不同服务组别里互相推卸，令分流的观念不能实践起来。21%

即使接案后发现个案的严重性不符，可转给其他服务组别的社工跟进，对服务对象没有很大的影响。19%

当接案后发现个案的严重性不符时，转给其他组别的社工跟进会浪费时间；亦有社工仍会继续跟进（因不想浪费时间或希望维持服务的延续性），但这却不符分流的观念。52%

即使将服务使用者分流，很多时候都没有适合的服务配合和跟进。23%

8. 是否有足够的财政资源，以推展小组服务和举办活动？

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

8.1. 有足够的财政资源以推展小组服务和举办活动 (89%)，但：

8.1.1. 欠缺人手 58%

8.1.2. 导师费 / 讲员费不足 26%

8.1.3. 没有足够时间筹划，以致浪费资源 55%

8.1.4. 招募参加者时遇到困难 68%

8.1.5. 其他：_____

8.2. 欠缺足够财政资源去推展小组服务和举办活动。8%

9. 工作分配时，应否以同工的职级作为主要考虑？

9.1. 应该 (85%)，因为：

9.1.1. 公平原则 - 职级反映能力、学历、工作要求和薪酬的关系。77%

9.1.2. 令同工对职级身份有所认同。18%

9.1.3. 其他：_____。

9.2. 亦应考虑其他因素 (81%)，包括以下：

9.2.1. 年资 50%

9.2.2. 经验 65%

9.2.3. 性情 34%

9.2.4. 专长 / 强项 72%

9.2.5. 同工的专业发展 48%

9.2.6. 其他：_____。

9.3. 不应该 (11%)，因为：

9.3.1. 应该量才而用，同工的能力和强项才是最重要的考虑。5%

9.3.2. 这会造成内部分化。3%

9.3.3. 这会减低其他职级同工的学习机会。6%

9.3.4. 硬性要同工迁就这种分工，这是非人性化。2%

9.3.5. 其他：_____。

第二部分

这部分是根据第一、二轮的问卷结果，更深入探讨同工所关注的事项。如赞同是项观点，请在 加上 号，并在 _____ 写上你的意见。

1. 澄清综合家庭服务中心的主要角色和核心服务

1.1. 以下工作不应、却正由综合家庭服务中心负责

- 1.1.1. 政府其他部门可自行审批的工作，如公屋居民要求区外调迁时的评估（如不同意，可以删去这点）（79%），或其他：_____
- 1.1.2. 协调市民与不同政府部门的联系（而政务署正负责是项工作）。
53%
- 1.1.3. 其他工作：_____

1.2. 以下工作应该是综合家庭服务中心的重要工作，现在却没有空间兼顾

- 1.2.1. 照顾没有即时危机但需要专业跟进的个案。**85%**
- 1.2.2. 加强邻里的社区网络。**53%**
- 1.2.3. 发展服务受众的潜能，促进他们自助自强（Empowerment），减低对服务的倚赖。**71%**
- 1.2.4. 其他：_____

1.3. 支持以上工作重点转移的理据：

- 1.3.1. 一些非社工专业的工作交由其他有关部门负责，会更符合成本效益。（1.1）**92%**
- 1.3.2. 因着这些工作的性质，由其他政府部门处理会更为恰当。（1.1）
69%
- 1.3.3. 这些预防和发展性的工作，既是社工的专长所在，更可舒解社会问题，防止社会问题发生或恶化，长远来说，可减低社会成本（social cost），并且更符合成本效益。（1.2）**55%**
- 1.3.4. 其他理据：_____

2. 协助社会 / 公众人士建立对综合家庭服务（甚至是社会服务）的合理期望

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

以下是对这服务的合理期望：

- 2.1. 综合家庭服务主要是致力协助服务受众达致助人自助的目的，亦会按需要调配 / 审批社会资源以帮助服务受众，而不应让受众心存倚赖而忘却自身的责任。 **94%**
- 2.2. 涉及资源调配方面，社工会负责任地审批服务受众的申请，并与他们一起面对困难。 **58%**
- 2.3. 回顾过往的家庭惨剧，当事人和社会各界（包括社会福利界）都要负上一定的责任，而不应一面倒责难社会福利界（尤其针对综合家庭服务）。 **90%**
- 2.4. 其他： _____

以下是对这服务的不合理期望

- 2.5. 不应期望综合家庭服务的社工代市民解决所有问题 - 因为这会鼓励市民不去承担自己的责任。 **90%**
- 2.6. 许多服务受众所面对的问题，是需要很多社会配套的协助，不应期望综合家庭服务能妥善解决这些问题 - 而社工会尽力协助服务受众面对这些困难。 **92%**
- 2.7. 其他： _____

3. 综合家庭服务不应承担补服务隙缝的角色

填补服务隙缝是否经常出现于以下情况（即 3.1、3.2、3.3、3.4）：

- 3.1. 当市民表达民生的诉求而政府部门都认为这不符合他们各自的服务范围，当事人便会被转介至综合家庭服务中心跟进。 **95%**

若不同意，请直接到 3.2；若同意，这些情况的例子包括：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

3.1.1. 新移民面对居住问题，因现行政策的规限，他们不能轮候公屋，经转介至综合家庭服务中心后，社工便要协助他们解决住屋的困难。
77%

3.1.2. 其他：_____。
_____。

3.1.3. 其他：_____。
_____。

3.2. 若其他社会服务单位与综合家庭服务中心都可为当事人提供服务，往往会交由综合家庭服务中心跟进。**76%**

若不同意，请直接到 3.3；若同意 3.2，你是否赞同以下的对应方法。

3.2.1. 加强与其他服务单位更明确的分工，以免综合家庭服务承受过量的工作（**61%**），例如：_____

3.2.2. 其他方法：_____

3.3. 社会人士或团体转介当事人至综合家庭服务中心，而当事人却没有求助动机。**90%**

若不同意，请直接到3.4；若同意 3.3，请回答以下各题（3.3.1, 3.3.2, 3.3.3）。

3.3.1. 如果发现当事人未有即时危险而或许有潜伏危机，是否同意主动接触当事人（3.3.1.1, 3.3.1.2, 3.3.1.3）：

3.3.1.1. 社工应主动接触当事人作进一步评估，并且与当事人建立信任关系后，推动他接受所需服务，或促进他与有关部门的联系（**50%**） - 如同意，原因是：

3.3.1.1.1. 社工的信念和关怀，就是让这些有潜伏危机的弱势社群得到适当的帮助和服务。**42%**

3.3.1.1.2. 社工所接受的专业训练，正适合是项工作所需。**21%**

3.3.1.1.3. 其他原因：_____

3.3.1.2. 社工不应主动接触当事人，并且与转介者澄清综合家庭服务的范围，鼓励转介者联络政务署，以了解是否适合由其他政府部门跟进（**31%**）。 - 如同意，原因是：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

3.3.1.2.1. 有关部门和服务单位，都有责任接触当事人，去推动他接受所需服务和帮助。**24%**

3.3.1.2.2. 整个社会都有责任关心这些有潜伏危机的市民，而将这责任全推给综合家庭服务中心，反会妨碍建立健康的公民社会。**26%**

3.3.1.2.3. 其他原因：_____

3.3.1.3. 其他处理方法：_____

3.3.2. 如果发现当事人有即时危险：

3.3.2.1. 鼓励转介者尽快报警求助。**71%**

3.3.2.2. 其他处理方法：_____

3.3.3. 如果当事人没有即时危险，亦未发现任何潜伏危机：

3.3.3.1. 综合家庭服务中心不用跟进。**44%**

3.3.3.2. 与转介者澄清综合家庭服务的范围，并鼓励转介者联络政务署，以了解是否适合由其他政府部门跟进。**42%**

3.3.3.3. 加强公众教育，或通过社区网络，加以澄清综合家庭服务的范围，减少日后这些不恰当转介情况的发生。**58%**

3.3.3.4. 其他处理方法：_____

3.4. 其他情况：_____

_____。

4. 综合家庭服务中心既要肩负资源协调的角色，就容易成为资源争夺的场所：

要减少因这角色与「助人自助」的原则发生冲突，是否同意以下的对应方法：

4.1. 加强公众人士 / 其他政府部门对这服务的合理期望。**85%**

4.2. 如果市民向政府部门的申请不符合资格，该部门应即时拒绝并清楚解释；当市民的申请处于灰色地带而该部门正考虑需酌情处理，个案可转交综

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

合家庭服务中心作福利需要的评估（make recommendation on social ground），但该部门须尊重社工的专业判断，并接纳其建议作审批是项申请。68%

- 4.3. 当市民向政府部门的申请不符合资格而不会获酌情处理，不应将该申请转介至综合家庭服务中心而误导市民。87%
- 4.4. 当服务受众向政府部门的申请不获接纳（亦不会获酌情处理）而出现情绪困扰时，政府部门可转介当事人至综合家庭服务中心跟进，但须向当事人解释清楚社工的角色 - 协助他积极面对困境，并且让他明白该申请非属社工的职权范围。77%
- 4.5. 重新检讨这方面的工作，建议将部分更符合成本效益的工作交由其他部门（如房署）负责。76%
- 4.6. 加强与其他部门 / 服务单位（如房署、医务社工等）的合作，厘清彼此的权责，减少让当事人感到该服务与其他部门 / 服务单位互相推卸责任。82%
- 4.7. 其他方法：_____

5. 人手编制和服务规划

5.1. 是否同意以下观点：

- 5.1.1 服务的焦点被迫集中在补救性工作，因为资源的投入只能应付最高风险或危机最严重的个案，若没有当事人的合作和配套，危机个案处理多不理想，但社工却要面对严厉的公众问责，这是极不公平的事。87%
- 5.1.2 个案需较多兼顾突发危机事故，若同时负责活动 / 小组工作，会容易变得顾此失彼，这更是不少同工经常遇到的情况。89%
- 5.1.3 综合家庭服务里，许多支援性的工作无需社工的专业，转由非社工职系的员工执行会更符合成本效益。（55%）这些支援性的工作包括：_____
- 5.1.4 一般来说，团队人手过多，会变得架床迭屋，欠缺效率；而团队人手过少，协同果效未能发挥和减弱经济效益。你所服务的综合家庭服务中心内有 _____ 名社工 (包括中心主任) - 你对所属团队人数的评价：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 过多
0%
- 偏多
2%
- 适中
30%
- 偏少
51%
- 过少
6%

5.2. 对应方法

- 5.2.1. 由不同社工分别专责个案工作、活动 / 小组服务，有助同工专注个案或活动 / 小组服务。66%
- 5.2.2. 将补救性与发展性 / 预防性的服务，分别由不同同工负责，确保发展性 / 预防性服务有足够人手推行。34%
- 5.2.3. 加强（非社工职系）支援性人手的编制，以使社工更能够专注所长。56%
- 5.2.4. 当增添审批程序 / 服务项目时，应增加相应的资源，包括人手。65%
- 5.2.5. 其他方法：_____

5.3. 你对以下观点有何意见：现时，综合家庭服务主要是考虑地区的人口数目作服务规划，而因着不同地区人口的密度有很大差异，相同的规划标准就令服务的地域范围差距很大。如果服务区域范围过于广阔，会不利建立地区网络，更不便利服务使用者。

评论：_____

如同意以上的观点，请回应 5.3.1, 5.3.2, 5.3.2；否则，可直接回应 6。

- 5.3.1. 现时全港综合家庭服务的区域划分，能够便利建立地区网络和方便服务使用者，所以服务规划和中心的分布应维持不变。13%
- 5.3.2. 部分综合家庭服务中心的服务区域范围过于广阔（如_____区），应增添资源，在这些区域内加设办事处（sub-Centre）。32%
- 5.3.3. 减低服务规划的地区人口数目，让所有综合家庭服务的区域划分都可以便利建立地区网络和方便服务使用者。42%

6. 服务承诺指标（FSA）的制定

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

6.1. 「定期开展个案 (case open) 的指定数目」作为一项服务承诺指标：

6.1.1. 赞成 (14%)，原因： 较能够客观反映整间综合家庭服务中心的工作量。11%
 可间接鼓励前线同工尽快结束无需跟进的个案。10%
 其他原因 _____

6.1.2. 欠妥 (85%)，原因： 因为某些个案需长期跟进 (如儿童福利个案)，这会令同工不断累积个案数目，令工作量变得很沉重；或被迫结束一些没有即时危机但有服务需要的个案，以致可勉强应付手头工作。55%
 其他原因 _____

6.1.3. 其他意见：_____

6.2. 制订服务承诺指标时还应参考甚么原则？_____

_____。

6.3. 有何修订建议？_____

_____。

7. 非政府与社署的综合家庭服务中心，应考虑甚么原则去厘定彼此的分工和定位？

你对以下各项分工模式有何意见：

7.1. 维持现时按区域而提供综合家庭服务 (包括社署和非政府机构)

支持理据或评论：_____

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

以及相关的改善的建议：

7.1.1. 将社署和非政府机构的综合家庭服务的人手编制，按划一标准处理。

评论：_____

7.1.2. 赋予同等的权责给两类中心以推展综合家庭服务。

评论：_____

7.1.3. 其他改善建议和理据：_____

7.2. 将所有综合家庭服务中心交由社会福利署划一统筹，日后这服务全由社署推展，而非政府机构撤出该服务。

支持理据或评论：_____

7.3. 重整家庭服务：全港由社署提供家庭服务，集中处理危机个案，而非政府机构则按较大的范围，提供发展性、支援性的家庭服务。

支持理据或评论：_____

7.4. 其他建议和理据：_____

第三轮问卷及部分结果（非政府机构）

请在 22.8.2008 前交回问卷（电邮：ifsc.review@gmail.com, 传真：2773 6558 - 游达裕收）

引言

第三轮问卷包括两部分。

第一部分是再次回应第二轮问卷的部分观点；第二部分是更深入探讨同工关心的重要事项。

第一部分：具争议性的观点

这是跟进第二轮问卷里一些较具争议性的观点（30% 至 69% 同工赞同），现稍经修定，请同工考虑其他意见后（参阅第二轮问卷的结果），然后表示会否赞同这些观点。

1. 对理念的评价

1.1. 是否支持综合家庭服务以下的理念：

- 建立地区网络 64%
- 增强服务使者的参与 61%
- 减少服务分割，以满足市民不同方面的需要 54%

对理念的整体评价：

- 综合家庭服务的原先理念很好，但难于实行。91%

2. 妨碍有效推行综合家庭服务的因素

与现时综合家庭服务中心角色有关

- 综合家庭服务中心的角色没有清晰的定位。83%

与资源、人手和工作量有关

- 服务津助协议（FSA）所定的指标过高，令工作量过于沉重。66%
- 综合家庭服务中心的社工流失率很大，影响服务的延续性。79%

与社工实务有关

- 辅导性质的工作大为减少，降低了社工的专业成份。64%
- 服务过于综合化，妨碍了走向专业的发展。75%

与服务设计有关

- 社区里服务使用者的需要分歧很大，至令综合家庭服务中心难以同一时间兼顾各方面的需要。79%
- 综合家庭服务中心地方不足。46%
- 推动服务使用者成为义工或参与互助小组 / 互助网络，是非常困难的。54%

其他原因

- 综合家庭服务中心的服务区域太大，不便利服务使用者前往中心接受服务，如 _____ 区。33%
- 与地区团体 / 服务单位的服务理念未必相同，协作未能深化，难于发挥协同效应。63%

3. 综合家庭服务中心实践上的优点

- 现时综合家庭服务中心的服务使用者，大部分来自社会的低下阶层，反映该服务正针对社会里的弱势社群。61%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 开放式的设计，能为服务使用者除去负面的标签。51%
- 让社会人士和团体更关注有服务需要的家庭（如家暴），并加强有关转介，有助服务使用者接受服务。39%
- 能将中心服务的形象推广和普及化，开放式的中心设计、更大的使用空间，可让服务使用者更认识区内资源。52%
- 社工能同时接触不同类别、背景的家庭个案，并可采纳不同工作手法介入，提高工作满足感。27%
- 增加与区内其他服务单位合作，社工更能掌握社区资源。33%
- 综合家庭服务中心有较大的社工团队，彼此有不同的工作经验和专长，一起工作，能促进互相学习和支持，以及有助服务发展。37%
- 非社工职级员工（如活动助理）能协助活动推行，提供实质帮助，如协助推行托儿服务、统筹兴趣班等。45%

4. 综合家庭服务中心推行上的流弊或困难

- 服务使用者没有权选用所属地区以外的综合家庭服务。66%
- 将服务使用者分流的理念，不能实践起来。64%
- 综合家庭服务的范围太广泛，与其他服务单位或政府部门的工作重迭，加重同工的工作量，亦减低工作效率。81%
- 社工与案主见面时间短，兼且面谈相隔很久，因此未能提供深入辅导。61%
- 照顾儿童福利的个案，非政府机构社工的判断与社署的有很大分歧。49%
- 划分服务区域只以人口数目为准则，人手编制没有顾及区域上的特性，以致资源错配。67%
- 地区内与不同服务单位竞逐资源和争取相同的服务使用者，减低彼此间的合作和协调。55%
- 每区的人口数目，不足以让综合家庭服务中心招募特定社群而提供治疗性小组。39%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

同工花很长时间于小组 / 活动的筹划会议上。39%

以社区为本的综合家庭服务，因为要优先照顾区内需要，使同一机构内不同地区之家庭服务单位的合作大为减低，削弱机构整体发展的前瞻性。42%

5. 对同工的影响

工作没有满足感。66%

社工欠缺足够休息，影响个人生活。73%

健康日差，增加医疗开支。60%

第二部分

这部分是根据第一、二轮问卷的结果，更深入探讨同工所关注的事项。如赞同是项观点，请在 加上 号，并在 _____ 写上你的意见。

1. 澄清综合家庭服务中心的主要角色和核心服务

1.1. 以下工作不应、却正由综合家庭服务中心负责

1.1.1. 当市民对社会政策不满而引致与政府部门发生冲突，综合家庭服务中心的社工被迫介入为相方调停，甚至要为政策辩解。97%

1.1.2. 协调市民与不同政府部门的联系（而政务署正负责是项工作）。70%

政府部门可自行审批的工作，如公屋居民要求区外调迁时的评估（如不同意，可以删去这点）（70%），或其他：_____。

1.1.3. 其他工作：_____。

1.2. 以下工作应该是综合家庭服务中心的重要工作，现在却没有空间兼顾

1.2.1. 照顾没有即时危机之弱势社群的需要。91%

1.2.2. 加强邻里的社区网络。64%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

1.2.3. 发展服务受众的潜能，促进他们自助自强（Empowerment）。91%

1.2.4. 其他：_____

1.3. 支持以上工作重点转移的理据：

1.3.1. 一些非社工专业的工作交由其他有关部门负责，会更符合成本效益。（1.1）90%

1.3.2. 因着这些工作的性质，由其他政府部门处理会更为恰当。（1.1）84%

1.3.3. 这些预防和发展性的工作，既是社工的专长所在，更可舒解社会问题，防止社会问题发生或恶化，长远来说，可减低社会成本（social cost），并且更符合成本效益。（1.2）73%

1.3.4. 其他理据：_____

2. 协助社会 / 公众人士建立对综合家庭服务（甚至是社会服务）的合理期望

以下是对这服务的合理期望：

2.1. 综合家庭服务主要是致力协助服务受众达致助人自助的目的，亦会按需要调配 / 审批社会资源以帮助服务受众，而不应让受众心存倚赖而忘却自身的责任。88%

2.2. 涉及资源调配方面，社工会负责任地审批服务受众的申请，并与他们一起面对困难。60%

2.3. 回顾过往的家庭惨剧，当事人和社会各界（包括社会福利界）都要负上一定的责任，而不应一面倒责难社会福利界（尤其针对综合家庭服务）。91%

2.4. 其他：_____

以下是对这服务的不合理期望：

2.5. 不应期望综合家庭服务的社工代市民解决所有问题 - 因为这会鼓励市民不去承担自己的责任。85%

2.6. 不少社会问题是社会结构、制度和政策所造成的，不应期望这服务能解决这些社会问题 - 而社工会尽力协助服务受众面对这些困难。94%

2.7. 其他：_____

3. 综合家庭服务不应承担补服务隙缝的角色

填补服务隙缝是否经常出现于以下情况（即 3.1、3.2、3.3、3.4）：

3.1. 当市民表达民生的诉求而政府部门都认为这不符合他们各自的服务范围，当事人便会被转介至综合家庭服务中心跟进。 **97%**

若不同意，请直接到 3.2；若同意，这些情况的例子包括：

3.1.1. 新移民面对居住问题，因现行政策的规限，他们不能轮候公屋，经转介至综合家庭服务中心后，社工要协助他们解决住屋的困难。
72%

3.1.2. 其他：_____

_____。

3.1.3. 其他：_____

_____。

3.2. 若其他社会服务单位与综合家庭服务中心都可为当事人提供服务，往往会交由综合家庭服务中心跟进。 **81%**

若不同意，请直接到 3.3；若同意 3.2，你是否赞同以下的对应方法。

3.2.1. 加强与其他服务单位更明确的分工，以免综合家庭服务承受过量的工作（**62%**），例如：_____

3.2.2. 其他方法：_____

3.3. 社会人士或团体转介当事人至综合家庭服务中心，而当事人却没有求助动机。 **90%**

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

若不同意，请直接到3.4；若同意 3.3，请回答以下各题（3.3.1, 3.3.2, 3.3.3）。

3.3.1. 如果发现当事人未有即时危险而或许有潜伏危机，是否同意主动接触当事人（3.3.1.1, 3.3.1.2, 3.3.1.3）：

3.3.1.1. 社工应主动接触当事人作进一步评估，并且与当事人建立信任关系后，推动他接受所需服务，或促进他与有关部门的联系（48%） - 如同意，原因是：

3.3.1.1.1. 社工的信念和关怀，就是让这些有潜伏危机的弱势社群得到适当的帮助和服务。45%

3.3.1.1.2. 社工所接受的专业训练，正适合是项工作所需。25%

3.3.1.1.3. 其他原因：_____

3.3.1.2. 社工不应主动接触当事人，并且与转介者澄清综合家庭服务的范围，鼓励转介者联络政务署，以了解是否适合由其他政府部门跟进。（36%） - 如同意，原因是：

3.3.1.2.1. 有关部门和服务单位，都有责任接触当事人，去推动他接受所需服务和帮助。27%

3.3.1.2.2. 整个社会都有责任关心这些有潜伏危机的市民，而将这责任全推给综合家庭服务中心，反会妨碍建立健康的公民社会。27%

3.3.1.2.3. 其他原因：_____

3.3.1.3. 其他处理方法：_____

3.3.2. 如果发现当事人有即时危险：

3.3.2.1. 鼓励转介者尽快报警求助。82%

3.3.2.2. 其他处理方法：_____

3.3.3. 如果当事人没有即时危险，亦未发现任何潜伏危机：

3.3.3.1. 综合家庭服务中心不用跟进。40%

3.3.3.2. 与转介者澄清综合家庭服务的范围，并鼓励转介者联络政务署，以了解是否适合由其他政府部门跟进。52%

3.3.3.3. 加强公众教育，或通过社区网络，加以澄清综合家庭服务的范围，减少日后这些不恰当转介情况的发生。64%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

3.3.3.4. 其他处理方法：_____

3.4. 其他情况：_____

_____。

4. 综合家庭服务中心既要肩负资源协调的角色，就容易成为资源争夺的场所：

要减少因这角色与「助人自助」的原则发生冲突，是否同意以下对应方法：

4.1. 加强公众人士 / 其他政府部门对这服务的合理期望。82%

4.2. 如果市民向政府部门的申请不符合资格，该部门应即时拒绝并清楚解释；当市民的申请处于灰色地带而该部门正考虑需酌情处理，个案可转交综合家庭服务中心作福利需要的评估（make recommendation on social ground），但该部门须尊重社工的专业判断，并接纳其建议作审批是项申请。84%

4.3. 当市民向政府部门的申请不符合资格而不会获酌情处理，不应将该申请转介至综合家庭服务中心而误导市民。94%

4.4. 当服务受众向政府部门的申请不获接纳（亦不会获酌情处理）而出现情绪困扰时，政府部门可转介当事人至综合家庭服务中心跟进，但须向当事人解释清楚社工的角色 - 协助他积极面对困境，并且让他明白该申请非属社工的职权范围。82%

4.5. 重新检讨这方面的工作，建议将部分更符合成本效益的工作交由其他部门（如房署）负责。81%

4.6. 加强与其他部门 / 服务单位（如房署、医务社工等）的合作，厘清彼此的权责，减少让当事人感到该服务与其他部门 / 服务单位互相推卸责任。91%

4.7. 其他方法：_____

5. 人手编制和服务规划

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

5.1. 是否同意以下观点：

5.1.1 服务的焦点被迫集中在补救性工作，因为资源的投入只能应付最高风险或危机最严重的个案，若没有当事人的合作和配套，危机个案处理多不理想，但社工却要面对严厉的公众问责，这是极不公平的事。**96%**

5.1.2 个案需较多兼顾突发危机事故，若同时负责活动 / 小组工作，会容易变得顾此失彼，这更是不少同工经常遇到的情况。**82%**

5.1.3 综合家庭服务里，许多支援性的工作无需社工的专业，转由非社工职系的员工执行会更符合成本效益。**(24%)** 这些支援性的工作包括：_____。

5.1.4 一般来说，团队人手过多，会变得架床迭屋，欠缺效率；而团队人手过少，协同果效未能发挥和减弱经济效益。你所服务的综合家庭服务中心内有 _____ 名社工 (包括中心主任) - 你对所属团队人数的评价：

过多
2%

偏多
3%

适中
35%

偏少
40%

过少
10%

5.2. 对应方法

5.2.1 由不同社工分别专责个案工作、活动 / 小组服务，有助同工专注个案或活动 / 小组服务。**64%**

5.2.2 将补救性与发展性 / 预防性的服务，分别由不同同工负责，确保发展性 / 预防性服务有足够人手推行。**67%**

5.2.3 加强（非社工职系）支援性人手的编制，以使社工更能够专注所长。**54%**

5.2.4 当增添审批程序 / 服务项目时，应增加相应的资源，包括人手。**66%**

5.2.5 其他方法：_____

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

5.3. 你对以下观点有何意见：现时，综合家庭服务主要是考虑地区的人口数目作服务规划，而因着不同地区人口的密度有很大差异，相同的规划标准就令服务的地域范围差距很大。如果服务区域范围过于广阔，会不利建立地区网络，更不便利服务使用者。

评论：_____

如同意以上的观点，请回应 5.3.1, 5.3.2, 5.3.2；否则，可直接回应 5.4。

5.3.1. 现时全港综合家庭服务的区域划分，能够便利建立地区网络和方便服务使用者，所以服务规划和中心的分布应维持不变。11%

5.3.2. 部分综合家庭服务中心的服务区域范围过于广阔（如_____区），应增添资源，在这些区域内加设办事处（sub-Centre）。35%

5.3.3. 减低服务规划的地区人口数目，让所有综合家庭服务的区域划分都可以便利建立地区网络和方便服务使用者。57%

5.4. 团队编制上，除了人口数目，还应考虑地区上甚么特性或具体指标？

5.4.1. 个案数目。76%

5.4.2. 人口年龄的分布。64%

5.4.3. 家庭入息。66%

5.4.4. 领取综援的数目。69%

5.4.5. 其他：_____

6. 服务承诺指标（FSA）的制定

6.1. 「定期开展个案（case open）的指定数目」作为一项服务承诺指标：

6.1.1. 赞成（21%），原因：
 可间接鼓励前线同工尽快结束无需跟进的个案。13%
 较能够客观反映整间综合家庭服务中心的工作量。14%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

其他原因 _____

- 6.1.2. 欠妥 (72%)，原因：
 因为某些个案需长期跟进（如儿童福利个案），这会令同工不断累积个案数目，令工作量变得很沉重；或被迫结束一些没有即时危机但有服务需要的个案，以致可勉强应付手头工作。 49%
 其他原因 _____

6.1.3. 其他意见： _____

6.2. 制订服务承诺指标时还应参考甚么原则？ _____

_____。

6.3. 有何修订建议？ _____

_____。

7. 非政府与社署的综合家庭服务中心，应考虑甚么原则去厘定彼此的分工和定位？

你对以下各项分工模式有何意见：

7.1. 维持现时按区域而提供综合家庭服务（包括社署和非政府机构）

支持理据或评论： _____

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

以及相关的改善的建议：

7.1.1. 将社署和非政府机构的综合家庭服务的人手编制，按划一标准处理。

评论：_____

7.1.2. 赋予同等的权责给两类中心以推展综合家庭服务。

评论：_____

7.1.3. 其他改善建议和理据：_____

7.2. 将所有综合家庭服务中心交由社会福利署划一统筹，日后这服务全由社署推展，而非政府机构撤出该服务。

支持理据或评论：_____

7.3. 重整家庭服务：全港由社署提供家庭服务，集中处理危机个案，而非政府机构则按较大的范围，提供发展性、支援性的家庭服务。

支持理据或评论：_____

7.4. 其他建议和理据：_____

第三轮问卷及部分结果（非政府机构）

请在 22.8.2008 前交回问卷（电邮：ifsc.review@gmail.com, 传真：2773 6558 - 游达裕收）

引言

第三轮问卷包括两部分。

第一部分是再次回应第二轮问卷的部分观点；第二部分是更深入探讨同工关心的重要事项。

第一部分：具争议性的观点

这是跟进第二轮问卷里一些较具争议性的观点（30% 至 69% 同工赞同），现稍经修定，请同工考虑其他意见后（参阅第二轮问卷的结果），然后表示会否赞同这些观点。

1. 对理念的评价

1.1. 是否支持综合家庭服务以下的理念：

- 建立地区网络 64%
- 增强服务使者的参与 61%
- 减少服务分割，以满足市民不同方面的需要 54%

对理念的整体评价：

- 综合家庭服务的原先理念很好，但难于实行。91%

2. 妨碍有效推行综合家庭服务的因素

与现时综合家庭服务中心角色有关

- 综合家庭服务中心的角色没有清晰的定位。83%

与资源、人手和工作量有关

- 服务津助协议（FSA）所定的指标过高，令工作量过于沉重。66%
- 综合家庭服务中心的社工流失率很大，影响服务的延续性。79%

与社工实务有关

- 辅导性质的工作大为减少，降低了社工的专业成份。64%
- 服务过于综合化，妨碍了走向专业的发展。75%

与服务设计有关

- 社区里服务使用者的需要分歧很大，至令综合家庭服务中心难以同一时间兼顾各方面的需要。79%
- 综合家庭服务中心地方不足。46%
- 推动服务使用者成为义工或参与互助小组 / 互助网络，是非常困难的。54%

其他原因

- 综合家庭服务中心的服务区域太大，不便利服务使用者前往中心接受服务，如 _____ 区。33%
- 与地区团体 / 服务单位的服务理念未必相同，协作未能深化，难于发挥协同效应。63%

3. 综合家庭服务中心实践上的优点

- 现时综合家庭服务中心的服务使用者，大部分来自社会的低下阶层，反映该服务正针对社会里的弱势社群。61%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 开放式的设计，能为服务使用者除去负面的标签。51%
- 让社会人士和团体更关注有服务需要的家庭（如家暴），并加强有关转介，有助服务使用者接受服务。39%
- 能将中心服务的形象推广和普及化，开放式的中心设计、更大的使用空间，可让服务使用者更认识区内资源。52%
- 社工能同时接触不同类别、背景的家庭个案，并可采纳不同工作手法介入，提高工作满足感。27%
- 增加与区内其他服务单位合作，社工更能掌握社区资源。33%
- 综合家庭服务中心有较大的社工团队，彼此有不同的工作经验和专长，一起工作，能促进互相学习和支持，以及有助服务发展。37%
- 非社工职级员工（如活动助理）能协助活动推行，提供实质帮助，如协助推行托儿服务、统筹兴趣班等。45%

4. 综合家庭服务中心推行上的流弊或困难

- 服务使用者没有权选用所属地区以外的综合家庭服务。66%
- 将服务使用者分流的理念，不能实践起来。64%
- 综合家庭服务的范围太广泛，与其他服务单位或政府部门的工作重迭，加重同工的工作量，亦减低工作效率。81%
- 社工与案主见面时间短，兼且面谈相隔很久，因此未能提供深入辅导。61%
- 照顾儿童福利的个案，非政府机构社工的判断与社署的有很大分歧。49%
- 划分服务区域只以人口数目为准则，人手编制没有顾及区域上的特性，以致资源错配。67%
- 地区内与不同服务单位竞逐资源和争取相同的服务使用者，减低彼此间的合作和协调。55%
- 每区的人口数目，不足以让综合家庭服务中心招募特定社群而提供治疗性小组。39%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

同工花很长时间于小组 / 活动的筹划会议上。39%

以社区为本的综合家庭服务，因为要优先照顾区内需要，使同一机构内不同地区之家庭服务单位的合作大为减低，削弱机构整体发展的前瞻性。42%

5. 对同工的影响

工作没有满足感。66%

社工欠缺足够休息，影响个人生活。73%

健康日差，增加医疗开支。60%

第二部分

这部分是根据第一、二轮的问卷结果，更深入探讨同工所关注的事项。如赞同是项观点，请在 加上 号，并在 _____ 写上你的意见。

1. 澄清综合家庭服务中心的主要角色和核心服务

1.1. 以下工作不应、却正由综合家庭服务中心负责

1.1.1. 当市民对社会政策不满而引致与政府部门发生冲突，综合家庭服务中心的社工被迫介入为相方调停，甚至要为政策辩解。97%

1.1.2. 协调市民与不同政府部门的联系（而政务署正负责是项工作）。70%

政府部门可自行审批的工作，如公屋居民要求区外调迁时的评估（如不同意，可以删去这点）（70%），或其他：_____。

1.1.3. 其他工作：_____。

1.2. 以下工作应该是综合家庭服务中心的重要工作，现在却没有空间兼顾

1.2.1. 照顾没有即时危机之弱势社群的需要。91%

1.2.2. 加强邻里的社区网络。64%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

1.2.3. 发展服务受众的潜能，促进他们自助自强（Empowerment）。91%

1.2.4. 其他：_____

1.3. 支持以上工作重点转移的理据：

1.3.1. 一些非社工专业的工作交由其他有关部门负责，会更符合成本效益。（1.1）90%

1.3.2. 因着这些工作的性质，由其他政府部门处理会更为恰当。（1.1）84%

1.3.3. 这些预防和发展性的工作，既是社工的专长所在，更可舒解社会问题，防止社会问题发生或恶化，长远来说，可减低社会成本（social cost），并且更符合成本效益。（1.2）73%

1.3.4. 其他理据：_____

2. 协助社会 / 公众人士建立对综合家庭服务（甚至是社会服务）的合理期望

以下是对这服务的合理期望：

2.1. 综合家庭服务主要是致力协助服务受众达致助人自助的目的，亦会按需要调配 / 审批社会资源以帮助服务受众，而不应让受众心存倚赖而忘却自身的责任。88%

2.2. 涉及资源调配方面，社工会负责任地审批服务受众的申请，并与他们一起面对困难。60%

2.3. 回顾过往的家庭惨剧，当事人和社会各界（包括社会福利界）都要负上一定的责任，而不应一面倒责难社会福利界（尤其针对综合家庭服务）。91%

2.4. 其他：_____

以下是对这服务的不合理期望：

2.5. 不应期望综合家庭服务的社工代市民解决所有问题 - 因为这会鼓励市民不去承担自己的责任。85%

2.6. 不少社会问题是社会结构、制度和政策所造成的，不应期望这服务能解决这些社会问题 - 而社工会尽力协助服务受众面对这些困难。94%

2.7. 其他：_____

3. 综合家庭服务不应承担补服务隙缝的角色

填补服务隙缝是否经常出现于以下情况（即 3.1、3.2、3.3、3.4）：

3.1. 当市民表达民生的诉求而政府部门都认为这不符合他们各自的服务范围，当事人便会被转介至综合家庭服务中心跟进。 **97%**

若不同意，请直接到 3.2；若同意，这些情况的例子包括：

3.1.1. 新移民面对居住问题，因现行政策的规限，他们不能轮候公屋，经转介至综合家庭服务中心后，社工要协助他们解决住屋的困难。
72%

3.1.2. 其他：_____

_____。

3.1.3. 其他：_____

_____。

3.2. 若其他社会服务单位与综合家庭服务中心都可为当事人提供服务，往往会交由综合家庭服务中心跟进。 **81%**

若不同意，请直接到 3.3；若同意 3.2，你是否赞同以下的对应方法。

3.2.1. 加强与其他服务单位更明确的分工，以免综合家庭服务承受过量的工作（**62%**），例如：_____

3.2.2. 其他方法：_____

3.3. 社会人士或团体转介当事人至综合家庭服务中心，而当事人却没有求助动机。 **90%**

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

若不同意，请直接到3.4；若同意 3.3，请回答以下各题（3.3.1, 3.3.2, 3.3.3）。

3.3.1. 如果发现当事人未有即时危险而或许有潜伏危机，是否同意主动接触当事人（3.3.1.1, 3.3.1.2, 3.3.1.3）：

3.3.1.1. 社工应主动接触当事人作进一步评估，并且与当事人建立信任关系后，推动他接受所需服务，或促进他与有关部门的联系（48%） - 如同意，原因是：

3.3.1.1.1. 社工的信念和关怀，就是让这些有潜伏危机的弱势社群得到适当的帮助和服务。45%

3.3.1.1.2. 社工所接受的专业训练，正适合是项工作所需。25%

3.3.1.1.3. 其他原因：_____

3.3.1.2. 社工不应主动接触当事人，并且与转介者澄清综合家庭服务的范围，鼓励转介者联络政务署，以了解是否适合由其他政府部门跟进。（36%） - 如同意，原因是：

3.3.1.2.1. 有关部门和服务单位，都有责任接触当事人，去推动他接受所需服务和帮助。27%

3.3.1.2.2. 整个社会都有责任关心这些有潜伏危机的市民，而将这责任全推给综合家庭服务中心，反会妨碍建立健康的公民社会。27%

3.3.1.2.3. 其他原因：_____

3.3.1.3. 其他处理方法：_____

3.3.2. 如果发现当事人有即时危险：

3.3.2.1. 鼓励转介者尽快报警求助。82%

3.3.2.2. 其他处理方法：_____

3.3.3. 如果当事人没有即时危险，亦未发现任何潜伏危机：

3.3.3.1. 综合家庭服务中心不用跟进。40%

3.3.3.2. 与转介者澄清综合家庭服务的范围，并鼓励转介者联络政务署，以了解是否适合由其他政府部门跟进。52%

3.3.3.3. 加强公众教育，或通过社区网络，加以澄清综合家庭服务的范围，减少日后这些不恰当转介情况的发生。64%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

3.3.3.4. 其他处理方法：_____

3.4. 其他情况：_____

_____。

4. 综合家庭服务中心既要肩负资源协调的角色，就容易成为资源争夺的场所：

要减少因这角色与「助人自助」的原则发生冲突，是否同意以下对应方法：

4.1. 加强公众人士 / 其他政府部门对这服务的合理期望。82%

4.2. 如果市民向政府部门的申请不符合资格，该部门应即时拒绝并清楚解释；当市民的申请处于灰色地带而该部门正考虑需酌情处理，个案可转交综合家庭服务中心作福利需要的评估（make recommendation on social ground），但该部门须尊重社工的专业判断，并接纳其建议作审批是项申请。84%

4.3. 当市民向政府部门的申请不符合资格而不会获酌情处理，不应将该申请转介至综合家庭服务中心而误导市民。94%

4.4. 当服务受众向政府部门的申请不获接纳（亦不会获酌情处理）而出现情绪困扰时，政府部门可转介当事人至综合家庭服务中心跟进，但须向当事人解释清楚社工的角色 - 协助他积极面对困境，并且让他明白该申请非属社工的职权范围。82%

4.5. 重新检讨这方面的工作，建议将部分更符合成本效益的工作交由其他部门（如房署）负责。81%

4.6. 加强与其他部门 / 服务单位（如房署、医务社工等）的合作，厘清彼此的权责，减少让当事人感到该服务与其他部门 / 服务单位互相推卸责任。91%

4.7. 其他方法：_____

5. 人手编制和服务规划

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

5.1. 是否同意以下观点：

- 5.1.1 服务的焦点被迫集中在补救性工作，因为资源的投入只能应付最高风险或危机最严重的个案，若没有当事人的合作和配套，危机个案处理多不理想，但社工却要面对严厉的公众问责，这是极不公平的事。**96%**
- 5.1.2 个案需较多兼顾突发危机事故，若同时负责活动 / 小组工作，会容易变得顾此失彼，这更是不少同工经常遇到的情况。**82%**
- 5.1.3 综合家庭服务里，许多支援性的工作无需社工的专业，转由非社工职系的员工执行会更符合成本效益。**(24%)** 这些支援性的工作包括：_____。
- 5.1.4 一般来说，团队人手过多，会变得架床迭屋，欠缺效率；而团队人手过少，协同果效未能发挥和减弱经济效益。你所服务的综合家庭服务中心内有 _____ 名社工 (包括中心主任) - 你对所属团队人数的评价：
- | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 过多 | <input type="checkbox"/> 偏多 | <input type="checkbox"/> 适中 | <input type="checkbox"/> 偏少 | <input type="checkbox"/> 过少 |
| 2% | 3% | 35% | 40% | 10% |

5.2. 对应方法

- 5.2.1 由不同社工分别专责个案工作、活动 / 小组服务，有助同工专注个案或活动 / 小组服务。**64%**
- 5.2.2 将补救性与发展性 / 预防性的服务，分别由不同同工负责，确保发展性 / 预防性服务有足够人手推行。**67%**
- 5.2.3 加强（非社工职系）支援性人手的编制，以使社工更能够专注所长。**54%**
- 5.2.4 当增添审批程序 / 服务项目时，应增加相应的资源，包括人手。**66%**
- 5.2.5 其他方法：_____

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

5.3. 你对以下观点有何意见：现时，综合家庭服务主要是考虑地区的人口数目作服务规划，而因着不同地区人口的密度有很大差异，相同的规划标准就令服务的地域范围差距很大。如果服务区域范围过于广阔，会不利建立地区网络，更不便利服务使用者。

评论：_____

如同意以上的观点，请回应 5.3.1, 5.3.2, 5.3.2；否则，可直接回应 5.4。

5.3.1. 现时全港综合家庭服务的区域划分，能够便利建立地区网络和方便服务使用者，所以服务规划和中心的分布应维持不变。11%

5.3.2. 部分综合家庭服务中心的服务区域范围过于广阔（如_____区），应增添资源，在这些区域内加设办事处（sub-Centre）。35%

5.3.3. 减低服务规划的地区人口数目，让所有综合家庭服务的区域划分都可以便利建立地区网络和方便服务使用者。57%

5.4. 团队编制上，除了人口数目，还应考虑地区上甚么特性或具体指标？

5.4.1. 个案数目。76%

5.4.2. 人口年龄的分布。64%

5.4.3. 家庭入息。66%

5.4.4. 领取综援的数目。69%

5.4.5. 其他：_____

6. 服务承诺指标（FSA）的制定

6.1. 「定期开展个案（case open）的指定数目」作为一项服务承诺指标：

6.1.1. 赞成（21%），原因：
 可间接鼓励前线同工尽快结束无需跟进的个案。13%
 较能够客观反映整间综合家庭服务中心的工作量。14%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

其他原因 _____

- 6.1.2. 欠妥 (72%)，原因：
 因为某些个案需长期跟进（如儿童福利个案），这会令同工不断累积个案数目，令工作量变得很沉重；或被迫结束一些没有即时危机但有服务需要的个案，以致可勉强应付手头工作。 49%
 其他原因 _____

6.1.3. 其他意见： _____

6.2. 制订服务承诺指标时还应参考甚么原则？ _____

_____。

6.3. 有何修订建议？ _____

_____。

7. 非政府与社署的综合家庭服务中心，应考虑甚么原则去厘定彼此的分工和定位？

你对以下各项分工模式有何意见：

7.1. 维持现时按区域而提供综合家庭服务（包括社署和非政府机构）

支持理据或评论： _____

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

以及相关的改善的建议：

7.1.1. 将社署和非政府机构的综合家庭服务的人手编制，按划一标准处理。

评论：_____

7.1.2. 赋予同等的权责给两类中心以推展综合家庭服务。

评论：_____

7.1.3. 其他改善建议和理据：_____

7.2. 将所有综合家庭服务中心交由社会福利署划一统筹，日后这服务全由社署推展，而非政府机构撤出该服务。

支持理据或评论：_____

7.3. 重整家庭服务：全港由社署提供家庭服务，集中处理危机个案，而非政府机构则按较大的范围，提供发展性、支援性的家庭服务。

支持理据或评论：_____

7.4. 其他建议和理据：_____

第四轮问卷及结果（社会福利署）

交回问卷 - 电邮：ifsc.review@gmail.com, 传真：2773 6558 - 游达裕收

1. 进一步澄清综合家庭服务中心的主要角色和核心服务

1.1. 以下工作不应、却正由综合家庭服务中心负责（可选择多过一项）：

1.1.1. 政府其他部门 / 团体可自行审批的工作，包括：

- 1.1.1.1. 因应房署要求，综合家庭服务中心为市民申请区外调迁而作评估。71%
- 1.1.1.2. 市民申请公屋而要求地区优先选择（location preference）时，房署转介至综合家庭服务中心作评估。73%
- 1.1.1.3. 为服务受众审批豁免医疗费用。70%
- 1.1.1.4. 经人民入境事务处转介，为市民审批豁免 DNA 检查费。78%
- 1.1.1.5. 负责审核地区青少年发展基金个案的工作。39%
- 1.1.2. 协调市民与不同政府部门的联系。70%
- 1.1.3. 房署要求公屋居民迁离公屋单位当天，综合家庭服务的社工须到场候命，以便提供即时帮助。81%
- 1.1.4. 公屋居民欠租或欠债，房署会转介至综合家庭服务中心为他们解决这些问题。71%
- 1.1.5. 公屋居民触犯房屋条例，房署会转介至综合家庭服务中心为他们跟进。91%
- 1.1.6. 公屋居民屯积垃圾而对邻居造成滋扰，房署会转介至给综合家庭服务中心跟进。73%
- 1.1.7. 跟进阻街 / 乱放杂物于街道的个案（应由食环署或其他部门跟进）。88%
- 1.1.8. 处理社署法团户口个案（DSWI account）的账目事宜。59%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 1.1.9. 处理社署法团户口的个案时，如果当事人过身，负责社工要跟进处理将户口内的存款退还给政府的工作。54%
 - 1.1.10. 为儿童申请成为社会福利署署长作监护人的法律程序（应交由社署中央领养组负责）。46%
 - 1.1.11. 综合家庭服务中心要跟进监护令的个案（Guardianship Order Case）。39%
 - 1.1.12. 监护令的个案里，假若当事人过身，负责社工要在死因研究庭上作供。54%
 - 1.1.13. 当事人在医院留医，如果他正接受综合家庭服务中心的个案服务，医务社工会将当事人的出院计划交由综合家庭服务中心社工处理。54%
 - 1.1.14. 正接受综合家庭个案服务的案主欠交医疗费用时（如往急症室求诊 / 留院后，没有缴交医疗费），院方会要求负责社工跟进有关费用。59%
 - 1.1.15. 交通意外发生后，综合家庭服务中心的社工要进行调查和提供报告（TAVA Social Enquiry Report），以协助当事人或家属索取交通意外伤亡援助基金。68%
 - 1.1.16. 如果综合家庭服务中心的社工曾担任过感化官（Gazette Probation Officer），当案主犯罪而法庭要求感化官报告时，这社工需进行调查和提交感化官报告，日后甚至要跟进个案的感化令。64%
 - 1.1.17. 难民（或经难民公署转介）向综合家庭服务中心求助，以帮助他们解决经济和生活上的困难。68%
 - 1.1.18. 一些市民对政府部门作出毫不合理而无事实根据的投诉，他们甚至可能患有精神病，政府部门会转介他们至综合家庭服务中心跟进。85%
 - 1.1.19. 离婚案件里，律师会建议当事人向负责社工寻求帮助，以向法庭提供与案件有关的证供 / 证据。68%
- 1.2. 以下工作应该是综合家庭服务中心的重要工作，现在却没有空间兼顾（可选择多过一项）：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

1.2.1. 加强邻里的社区网络。71%

1.2.2. 社区支援服务。66%

1.3. 支持以上工作重点转移的理据（可选择多过一项）：

1.3.1. 因着这些工作的性质，由其他政府部门处理会更为恰当。（1.1）
71%

1.3.2. 这些预防和发展性的工作，既是社工的专长所在，更可舒解社会问题，防止社会问题发生或恶化，长远来说，可减低社会成本（social cost），并且更符合成本效益。（1.2）78%

2. 社会 / 公众人士对综合家庭服务的期望

以下是对这服务的合理期望：

2.1. 涉及资源调配方面，社工会负责任地审批服务受众的申请，并与他们一起面对困难。68%

对这服务不合理期望的意见（可选择多过一项）：

2.2. 当发生严重的家庭惨剧，社署高层还未掌握责任谁属，就挺身而出，将责任全承担起来。73%

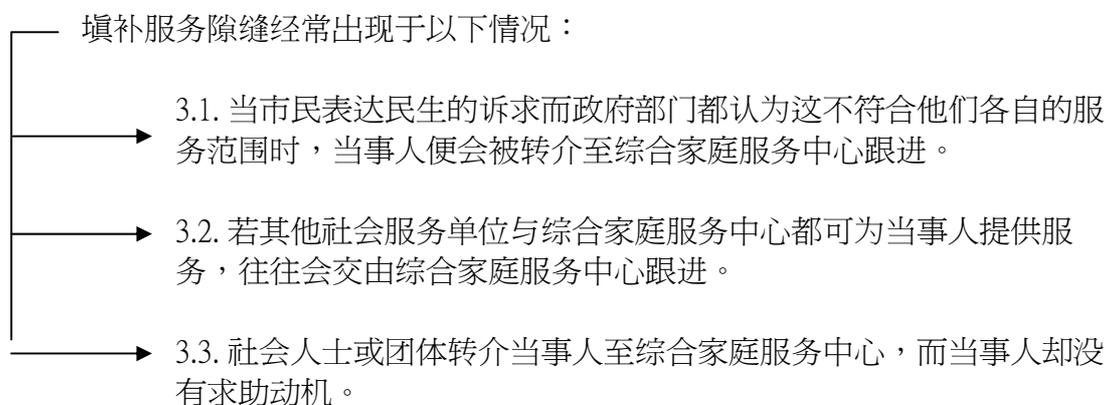
2.3. 对综合家庭服务不合理期望，亦因为社会上充满投诉文化而市民不去尝试解决自己问题所引起。95%

2.4. 发生严重的家庭惨剧后，议员对家庭服务作出不合理的指责。97%

2.5. 面对不合理的转介，当综合家庭服务中心（包括中心主任和前线社工）采取姑息的态度，会加强公众人士对这服务的不合理期望。86%

2.6. 有议员为争取选票，即使市民的一些诉求违反既定政策，亦会转介他们给综合家庭服务中心跟进，这是误导市民，令他们对该服务存有不合理的期望。100%

3. 综合家庭服务不应承担补服务隙缝的角色



填补服务隙缝经常出现于以下情况（即 3.1、3.2、3.3）：

3.1. 当市民表达民生的诉求而政府部门都认为这不符合他们各自的服务范围，当事人便会被转介至综合家庭服务中心跟进。(如同意，请回应 3.1.1.)

这些情况的例子包括（可选择多过一项）：

- 3.1.1. 房署未能处理一些租霸或非法占用公屋之居民时，便会转介他们给综合家庭服务中心跟进。**90%**
- 3.1.2. 公屋居民向房署提出要求加户 / 分户不获接纳而提出投诉时，房署便将他们转介至综合家庭服务中心跟进。**95%**
- 3.1.3. 公屋居民被邻居滋扰，于是申请区内调迁而不获接纳，房署便会将他们转介至综合家庭服务中心的辅导服务。**88%**
- 3.1.4. 市民投诉受邻居滋扰，该投诉却被转介至综合家庭服务中心跟进。**93%**
- 3.1.5. 居港年期未符合申请综援资格的新来港人士，保障部会转介他们至综合家庭服务中心，要协助他们解决长远的经济困难。**78%**
- 3.1.6. 当事人不懂填写有关法律的文件 / 表格时，法援署职员会建议他们找综合家庭服务中心的社工协助填写。**69%**

3.2. 若其他社会服务单位与综合家庭服务中心都可为当事人提供服务，往往会交由综合家庭服务中心跟进。(如同意，请回应 3.2.1., 3.2.2., 3.2.3.)

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

是否赞同以下的对应方法（可选择多过一项）：

- 3.2.1. 加强与其他服务单位更明确的分工（包括学校社工、青少年服务、医务社工与长者服务等），订立更清晰的分工指引，以免综合家庭服务承受过量的工作。**92%**
 - 3.2.2. 给其他社会服务单位主管明确的指示：他们有责任督促员工根据分工指引执行职务，并鼓励他们多作内部培训，加强自己服务单位的员工处理这些问题的能力。**81%**
 - 3.2.3. 加强与区内其他服务单位 / 团体的合作，认识彼此的专长和资源，加强沟通和互补不足，更可藉此减少当事人接受服务时的标签效应。**78%**
- 3.3. 社会人士或团体转介当事人至综合家庭服务中心，而当事人却没有求助动机。(如同意，请回应 3.3.1., 3.3.2., 3.3.3.)（可选择多过一项）
- 3.3.1. 如果发现当事人未有即时危险而或许有潜伏危机，是否同意主动接触当事人（3.3.1.1, 3.3.1.2, 3.3.1.3）：
 - 3.3.1.1. 社工应主动接触当事人作进一步评估，并且与当事人建立信任关系后，推动他接受所需服务，或促进他与有关部门的联系 - 如同意，原因是：**47%**
 - 3.3.1.1.1. 社工的信念和关怀，就是让这些有潜伏危机的弱势社群得到适当的帮助和服务。**40%**
 - 3.3.1.1.2. 社工所接受的专业训练（包括建立关系、促进改变和危机评估 - risk assessment），正适合是项工作所需。**37%**
 - 3.3.1.2. 社工不应主动接触当事人，并且与转介者澄清综合家庭服务的范围，鼓励转介者联络政务署，以了解是否适合由其他政府部门跟进。原因是（可选择多过一项）：**47%**
 - 3.3.1.2.1. 有关部门和服务单位，都有责任接触当事人，去推动他接受所需服务和帮助。**46%**
 - 3.3.1.2.2. 整个社会都有责任关心这些有潜伏危机的市民，而将这责任全推给综合家庭服务中心，反会妨碍建立健康的公民社会。**44%**

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

3.3.2. 如果发现当事人有即时危险：

3.3.2.1. 提供即时危机介入。76%

3.3.2.2. 劝导或带领当事人离开有即时危险的环境。69%

3.3.3. 如果当事人没有即时危险，亦未发现任何潜伏危机（可选择多过一项）：

3.3.3.1. 综合家庭服务中心不用跟进。41%

3.3.3.2. 经数次联络而当事人仍拒绝服务，综合家庭服务中心不用跟进。59%

3.3.3.3. 与转介者澄清综合家庭服务的范围，并鼓励转介者联络政务署，以了解是否适合由其他政府部门跟进。54%

3.3.3.4. 加强公众教育，或通过社区网络，加以澄清综合家庭服务的范围和介绍有关社区资源，减少日后这些不恰当转介情况的发生。64%

4. 综合家庭服务中心既要肩负资源协调的角色，就容易成为资源争夺的场所：

要减少因这角色与「助人自助」的原则发生冲突，是否同意以下的对应方法：

4.1. 如果市民向政府部门的申请不符合资格，该部门应即时拒绝并清楚解释；当市民的申请处于灰色地带而该部门正考虑需酌情处理，个案可转交综合家庭服务中心作福利需要的评估（make recommendation on social ground），但该部门须尊重社工的专业判断，并接纳其建议作审批是项申请。90%

5. 人手编制和服务规划

5.1. 对应方法

5.1.1. 由不同社工分别专责个案工作、活动 / 小组服务，有助同工专注个案或活动 / 小组服务。64%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 5.1.2. 将补救性与发展性 / 预防性的服务，分别由不同同工负责，确保发展性 / 预防性服务有足够人手推行。46%
- 5.1.3. 加强（非社工职系）支援性人手的编制，以使社工更能够专注所长。64%
- 5.1.4. 当增添审批程序 / 服务项目时，应增加相应的资源，包括人手。78%
- 5.1.5. 在现时的工作量上，应增加人手。85%
- 5.2. 现时，综合家庭服务主要是考虑地区的人口数目作服务规划，而因着不同地区人口的密度有很大差异，相同的规划标准就令服务的地域范围差距很大。如果服务区域范围过于广阔，会不利建立地区网络，更不便利服务使用者。63%
- 5.3. 现在你中心所服务的地区是：_____区，你认为你中心所服务的区域范围，是否便利市民使用综合家庭服务：

<input type="checkbox"/> 非常便利	<input type="checkbox"/> 便利	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不便利	<input type="checkbox"/> 非常不便利
8%	27%	37%	20%	8%

- 5.4. 减低服务规划的地区人口数目，以便利建立地区网络、方便使用者，以及照顾区内不同市民不同方面的需要。49%

6. 服务承诺指标（FSA）的制定

- 6.1. 「定期开展个案个案（case open）的指定数目」作为一项服务承诺指标是欠妥的（如不同意，无须回应 6.1.1），原因是：

- 6.1.1. 因为某些个案需长期跟进（如儿童福利个案），这会令同工不断累积个案数目，令工作量变得很沉重；或被迫结束一些没有即时危机但有服务需要的个案，以致可勉强应付手头工作。85%
- 6.2. 团队编制上，除了人口数目，还应考虑以下地区特色或具体指标（可选择多过一项）：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

6.2.1. 反映严重社会问题的个案，如家暴、虐儿、自杀、滥药、精神病等。78%

6.2.2. 区内家庭问题的严重和复杂程度。78%

6.2.3. 个案数目。63%

6.3. 制订服务承诺指标时应参考的原则：

6.3.1. 应能够较客观反映实际的工作量（Input），如推动义工网络、地区联系工作、转介和处理服务使用者的查询等。61%

6.3.2. 现时的个案数目。68%

6.3.3. 密集介入个案（active case）的数目。75%

6.3.4. 法定个案（statutory case）的数目。81%

6.3.5. 个案的复杂性和严重程度。85%

6.3.6. 要顾及一些需要长期跟进 / 辅导需要的个案工作。86%

6.3.7. 承担新增服务项目时，应先咨询前线同工的意見和取得他们的支持。63%

6.3.8. 承担新增服务项目时，应先咨询员工代表的意見。56%

6.3.9. 地区特色和需要。68%

6.4. 修订建议：

6.4.1. 减低服务承诺指标的数字。76%

6.4.2. 由于非政府机构无需跟进与法定个案有关的个案，应在非政府机构的综合家庭服务中心上增订其他服务指标。73%

6.4.3. 将不同工作数量（如个案、小组和活动等）的指标，用较弹性的换算方法处理。78%

7. 关于社署与非政府机构的综合家庭服务上的定位

7.1. 社署与非政府机构在综合家庭服务上，应考虑以下原则以厘定彼此的分工和定位（可选择多过一项）：

- 7.1.1. 社署与非政府机构既然为每区居民提供相同的综合家庭服务，除了社署须专门处理一些涉及法定个案（statutory case）和社署法团户口的个案（DSWI Account），两者应没有多大的分别。76%
- 7.1.2. 投放每区里的服务资源应更清晰而公平，审批社会资源亦应维持一致。47%
- 7.1.3. 社署作为政府部门，传统上拥有较多资源和建制认可的权力，与其他政府部门合作亦有很大优势，因此适合跟进法定个案（statutory case），以及复杂的危机家庭（这些个案往往需与其他政府部门协作）。42%
- 7.1.4. 非政府机构的综合服务中心不隶属政府部门，故此性质和功能与社署的有别，而社署的工作范围更加广泛，工作量和性质更加繁重，所以小组服务和大型活动应交由非政府机构的综合家服务中心负责，并协助处理一些需长期跟进但危机较轻的个案。53%
- 7.1.5. 社署的综合家庭服务中心既然要承担更多的法定个案和支援非政府机构的综合家庭服务中心，社署的中心应获更多的资源和人手编制。86%

7.2. 综合家庭服务中心何去何从？

7.2.1. 社署与非政府机构应维持现时按区域而提供的综合家庭服务。

- 7.2.1.1. 赞成 47%
- 7.2.1.2. 反对 19%
- 7.2.1.3. 没有意见 34%

7.2.2. 将社署和非政府机构的综合服务人手制，按划一标准处理。

- 7.2.2.1. 赞成 7%
- 7.2.2.2. 反对 76%
- 7.2.2.3. 没有意见 17%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

7.2.3. 赋予同等的权责给两类中心以推展综合家庭服务。

7.2.3.1. 赞成 52%

7.2.3.2. 反对 29%

7.2.3.3. 没有意见 17%

7.2.4. 将所有综合家庭服务中心交由福利署划一统筹，由社署全力推展服务。

7.2.4.1. 赞成 34%

7.2.4.2. 反对 25%

7.2.4.3. 没有意见 39%

7.2.5. 重整家庭服务：即全港由社署提供家庭服务，集中处理危机个案和审批资源，而非政府机构则专责提供发展性和支援性的家庭服务。

7.2.5.1. 赞成 41%

7.2.5.2. 反对 46%

7.2.5.3. 没有意见 13%

同工其他回应

1

以上工作牵涉的层面, 很难一刀切界定为不应由社工跟进, 如 GO case, 其实可以 stream line 一些不必要的程序, 如总部与 GO office liaison above caseworker 要出席死因研究庭的需要, 但同事不满的, 总部与前线脱节, 甚或完全不理睬前线的工序, 只关心 '自己' 的事。/ above jobs cannot be avoided in SWD, ie. IFSC, as being a government body and final resort of social problems. In fact, she needed to co-ordinate with other government departments to resolve the residents problem

1.1.1.1 & 1.1.1.2

H.D. should screen the case and refer suitable cases to SWD for assessment

1.1.4

Depends on whether client is ignorant about community resources and has genuine financial hardship or those who just delay payment or are reluctant to pay.

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

1.1.10

作监护人一应是申请「可合法被他人领养的程序」及「父母正式放弃抚养权」的手续

1.1.11

I think we need a team work to deal with cases without G.O. Team member should include people with legal and account knowledge. / 应由特别成立的部门一条龙跟进

1.1.13

This related to division of jobs between IFSC / MSS, co-work together very often

1.1.14

可由医院直接引用法律程序追收款项，而非由社工搅妥

1.1.17

可由 ISS / 国际社会服务社全盘接手！

1.1.18

根本不应该转介见社工！

1.1.19

social worker has no responsibility to provide evidence, unless it is ordered by court

1.3

except known case

1.11.17

Apart from medical fees waiving, SW of SWD could not arrange other resources to the clients. The only way was referring them to ISS. However, SW might encounter difficulty to receive prompt rely from NGO.

2.1

政府社工既是资源分配也是监护人(gate-keeper)，实在有点自相矛盾

2.3

政府造成倚赖文化，有违社工'自助'及 empowerment 的理念。

3.1.1 - 3.1.6

这些事情都存在，但前线同事如何分析问题、处理问题亦很重要，有时很难要求房署深入分析他们的转介是否合理，而这一种的做法，总部亦未认真与房署商讨，订定清晰的指引，现实是，房署前线亦不会配合，很无奈！

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

3.1.3

辅导服务，再而是体恤安置

3.1.5

即是豁免七年居住限制，那制度形同虚设！

3.2.2

who has the power to re-educate the senior of other agencies?

3.3.1.1.2

但政策需辅予社工适切的 authority 去接触当事人，免触犯私隐条例

3.3.1.2

劝报警求助

3.3.1.2.2

因为有潜伏危机的个案实在很多，例如：失业男士、时常在马会投注站打趸的人士等等。若当事人没有求助动机，当事人的亲戚朋友或邻居都应该关注当事人的情况或事态的发展，而不是一味到社署去挂号，有甚么问题，就把亲友推给社工去关心。事实上，社署社工无论日间或是深夜，无论是周日或是假期，或家访，或出访街头，都经常主动接触这类当事人，但徒劳而已！顶多为部门做一场无甚效益的戏吧了！吃苦的是前线同工，在我们紧绌的时间资源，一再挤压！牺牲的仍是我们的精神和身体健康，以及家庭。近年有越来越多香港人包括社工和其他政府部门的职员，对社工有很不切实际的期望，神话化了。在今日的香港，相信已没有几多人不懂得可以求助的途径，亦已有不少机构专门去发掘隐蔽长者或家庭。Formal support 是杯水车薪。Informal support 才是重大的社会资源，今年社署特别提倡 neighborhood watch，不无道理。

4.1

建议各政府部门内部也有机制作酌情考虑，而不须要社署社工的评估，因多此一举，只是想拉多一个部门落水，分担被外界质疑的风险！ / I didn't agree with second part, the role of social worker should only rest on social investigation and assessment, each department should approve / disapprove customer's request based on their own department policy and exercise their special consideration. Social worker's judgment alone should not affect the result. Moreover, avoid residents 濫用 of social worker's recommendation to fulfill personal wishes.

6.4.3

It is quite impossible, group and program planned at least half year ahead, some groups / programs ran regularly is not easily to be cut. Mutual help groups need time to develop

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

member' s participations. If you stop to organize them, they will left. 6.4.3 - It is quite impossible, group and program planned at least half year ahead, some groups / programs ran regularly is not easily to be cut. Mutual help groups need time to develop member' s participations. If you stop to organize them, they will leave.

7.1.1

很大分别，社署常常要接 NGO IFSC 不懂处理的个案，很多市民，议员及志愿团体也指定要社署 IFSC 做，而拒绝接受 NGO 社工的协助！有时，或因 political 考虑而社署须负责，如学生没上课，教育局 send 信社署跟进…NGO 一般会在介入后案主没动机而较轻易 close case，社署却会因应一些政策考虑而追贴 case，直到令他肯上学为止…这些是 NGO IFSC 同工未能明白我们工作的地方。

7.1.3

I think all social workers in NGO or SWD should have ability to handle such cases./ 社署只不过是其中一个政府部门，传统上“从来没有”拥有较多资源和建制认可的权力，与其他政府部门合作亦“从来没有”有很大优势！！

7.1.4

agree first part only, NGO deal with preventive / groups and program / SWD focus crisis intervention, statutory cases and all controversial / remedial problems

7.2.3

Statutory power??

7.2.3.2

因 NGO 未必能做好资源合理分配的角色，往往流于代市民向政府争取资源的境地！

7.2.5.1

但很多时 NGO 会把低危机个案，不合作个案，难搅个案通通转成高危性质后交政府负责！

第四轮问卷及结果（非政府机构）

交回问卷 - 电邮：ifsc.review@gmail.com，传真：2773 6558 - 游达裕收

1. 进一步澄清综合家庭服务中心的主要角色和核心服务

是否同意以下观点：

- 1.1. 以下工作不应、却正由综合家庭服务中心的社工负责（可选择多过一项）：
 - 1.1.1. 政府部门或其他机构团体可自行审批的工作，如：
 - 1.1.1.1 因应房署要求，综合家庭服务中心为公屋居民申请区外调迁而作评估。94%
 - 1.1.1.2 因应房署要求，综合家庭服务中心为市民加快公屋申请作评估。97%
 - 1.1.1.3 保障部转介个案给综合家庭服务中心，以作家庭户口独立处理（Splitting of CSSA account）的评估。70%
 - 1.1.1.4 为居港未满七年的新移民作评估，以推介是否可获豁免居港期限而申请综援金。67%
 - 1.1.1.5 为特殊家庭作评估，以推介是否可获幼稚园的学费减免。75%
 - 1.1.1.6 学生资助办事处转介特别个案给综合家庭服务中心作审批。76%
 - 1.1.1.7 评估长者入住照顾院舍（SCNAMO）的工作（建议所有这些评估工作由长者服务的社工负责）。76%
 - 1.1.1.8 负责审核地区青少年发展基金个案的工作。48%
 - 1.1.2. 当业主立案法团与住户就大厦管问题发生冲突时，综合家庭服务的社工社工要为此作出调解。81%
 - 1.1.3. 旧楼迁拆当天，综合家庭服务的社工须到场候命，以便提供即时帮助。81%
 - 1.1.4. 综合家庭服务的社工要跟进离开医院后不按时覆诊的病人。75%
 - 1.1.5. 面对露宿者霸占公众地方的问题，警方、食环署等要采取联合清扫行动时，会要求综合家庭服务到场提供协助。89%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 1.1.6. 公屋居民屯积垃圾而对邻居造成滋扰，房署会转介至给综合家庭服务中心跟进。83%

1.2. 以下工作应该是综合家庭服务中心的重要工作，现在却没有时间兼顾（可选择多过一项）：

- 1.2.1. 加强邻里的社区网络。67%
- 1.2.2. 处理个案的即时危机后，深化案主应付危机和提升解决问题的能力。95%
- 1.2.3. 推广健康家庭的教育性工作，举办预防和发展性的活动。86%
- 1.2.4. 推动服务使用者成为义工。71%
- 1.2.5. 推动服务使用者参加治疗性 / 发展性小组活动。83%
- 1.2.6. 从服务使用者的困境里，掌握社会问题的核心，以倡议社会政策和为弱势社群发声。83%

2. 协助社会 / 公众人士建立对综合家庭服务（甚至是社会服务）的合理期望

是否同意以下观点：

2.1. 对这服务的合理期望（可选择多过一项）：

- 2.1.1. 涉及资源调配方面，社工会负责任地审批服务受众的申请，并与他们一起面对困难。71%
- 2.1.2. 与服务使用者一起审视他们被社会排拒或社会资源分配不均的原因，并协助他们解决此等困境。68%

2.2. 对这服务的不合理期望：

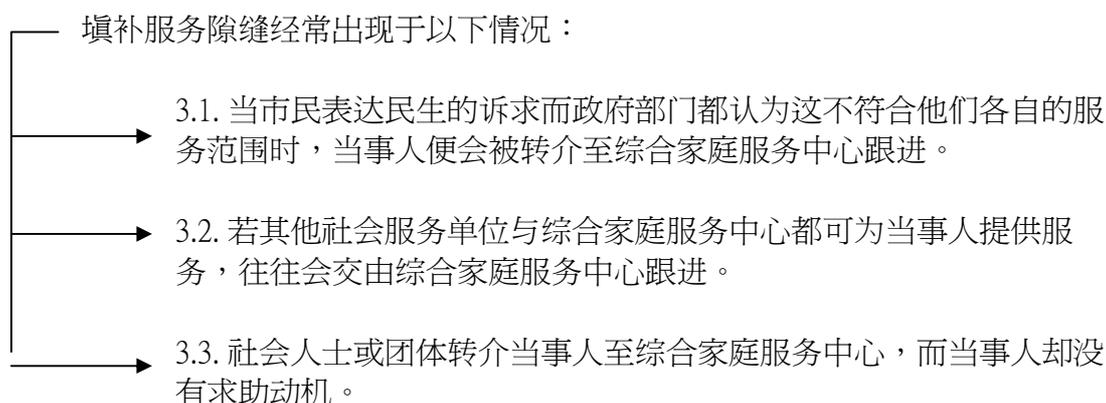
- 2.2.1. 不应期望综合家庭服务中心的社工廿四小时当值，守护有精神病、抑郁病或有严重家庭问题的案主，以防止意外或悲剧发生。98%

2.3. 对这服务不合理期望的意见（可选择多过一项）：

- 2.3.1. 不同社工各在自己的岗位上未能做好本份，互相推卸，于是令市民对综合家庭服务产生不合理的期望。49%
- 2.3.2. 政府不恰当的宣传，是导致市民对综合家庭服务产生不合理期望的部分原因。79%

- 2.3.3. 对综合家庭服务不合理期望，亦因为社会上充满投诉文化而市民不去尝试解决自己问题所引起。83%

3. 综合家庭服务不应承担补服务隙缝的角色



填补服务隙缝经常出现于以下情况：

- 3.1. 当市民表达民生的诉求而政府部门都认为这不符合他们各自的服务范围时，当事人便会被转介至综合家庭服务中心跟进。这些例子包括（可选择多过一项）：
- 3.1.1. 房署未能处理一些租霸或非法占用公屋之居民时，便会转介他们给综合家庭服务中心跟进。75%
 - 3.1.2. 公屋居民提出分户 / 加户不获接纳而提出投诉时，房署便会将他们转介至综合家庭服务中心跟进。97%
 - 3.1.3. 公屋居民被邻居滋扰，于是申请区内调迁但不获接纳，房署便将他们转介至综合家庭服务中心的辅导服务。90%
 - 3.1.4. 市民投诉受邻居滋扰，该投诉却被转介至综合家庭服务中心跟进。84%
 - 3.1.5. 居港年期未符合申请综援资格的新来港人士，保障部会转介他们至综合家庭服务中心，要协助他们解决长远的经济困难。78%
 - 3.1.6. 市民获「特快配屋计划」后首三年内不能调迁，但他们提出该申请后，却被转介给综合家庭服务中心作恩恤安置的评估。73%
 - 3.1.7. 持双程证到港的国内人士在留港期间遇到经济问题，申请综援不获接纳，他们会被转介至综合家庭服务中心跟进。68%
 - 3.1.8. 少数族裔面对迫迁，希望政府代为找屋或申请公屋不符合资格时，会被转介至综合家庭服务中心跟进。46%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 3.1.9. 精神病患者拒绝接受医治，会被转介至综合家庭服务中心跟进。
57%
- 3.1.10. 在港出生的儿童而父母长期居住在国内，这些儿童的生活和读书遇到困难，由亲戚带领到各政府部门寻求帮助，最后会转介到综合家庭服务中心跟进。**75%**
- 3.1.11. 寮仔部在居民上楼后不回收 / 清拆寮屋，引致有其他居民入住，到最后收回 / 清拆时，这些居民面对对迫迁的困难，他们会被转介到综合家庭服务中心跟进。**59%**

填补服务隙缝经常出现于以下情况：

- 3.2. 若其他社会服务单位与综合家庭服务中心都可为当事人提供服务，往往会交由综合家庭服务中心跟进。赞同以下的对应方法（可选择多过一项）。
 - 3.2.1. 加强与其他服务单位更明确的分工（包括学校社工、青少年服务、医务社工与长者服务等），订立更清晰的分工指引，以免综合家庭服务承受过量的工作。**97%**
 - 3.2.2. 强化其他服务单位处理该等问题的能力，让这些服务单位的社工亦可识别问题的严重性和直接作出转介。**79%**
 - 3.2.3. 转介者（其他服务单位）与综合家庭服务中心主管应严格执行分工上的指引。**81%**

填补服务隙缝经常出现于以下情况：

- 3.3. 社会人士或团体转介当事人至综合家庭服务中心，而当事人却没有求助动机。
 - 3.3.1. 如果发现当事人未有即时危险而或许有潜伏危机：
 - 3.3.2. 如果发现当事人有即时危险：
 - 3.3.2. 如果当事人没有即时危险，亦未发现任何潜伏危机：

填补服务隙缝经常出现于以下情况：

- 3.3. 社会人士或团体转介当事人至综合家庭服务中心，而当事人却没有求助动机。
 - 3.3.1. 如果发现当事人未有即时危险而或许有潜伏危机（可选择多过一项）：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 3.3.1.1. 社工**应主动**接触当事人作进一步评估，并且与当事人建立信任关系后，推动他接受所需服务，或促进他与有关部门的联系，原因是（可选择多过一项）：**59%**
 - 3.3.1.1.1. 社工的信念和关怀，就是让这些有潜伏危机的弱势社群得到适当的帮助和服务。**59%**
 - 3.3.1.1.2. 社工所接受的专业训练（包括建立关系、促进改变和危机评估 - risk assessment），正适合是项工作所需。**51%**
 - 3.3.1.1.3. 对于这些当事人，需花较长时间去促进他们的求助动机，这适宜由社工跟进。**42%**
- 3.3.1.2. 社工**不应主动**接触当事人，并且与转介者澄清综合家庭服务的范围，鼓励转介者联络政务署，以了解是否适合由其他政府部门跟进，原因是（可选择多过一项）：**46%**
 - 3.3.1.2.1. 有关部门和服务单位，都有责任接触当事人，去推动他接受所需服务和帮助。**33%**
 - 3.3.1.2.2. 整个社会都有责任关心这些有潜伏危机的市民，而将这责任全推给综合家庭服务中心，反会妨碍建立健康的公民社会。**35%**
 - 3.3.1.2.3. 在现时的工作量之下，根本没有时间处理这类个案。**33%**
- 3.3.1.3. 教导公众更积极使用政府热线，而各政府部门亦应加强自己的职能。**56%**
- 3.3.1.4. 鼓励转介至最能接触当事人的单位 / 团体（如学校），以作跟进。**68%**
- 3.3.1.5. 联络当事人的家庭，协助推动当事人向有关部门 / 服务单位求助。**62%**
- 3.3.2. 如果发现当事人有即时危险，除了鼓励转介者尽快报警求助，更可（可选择多过一项）：
 - 3.3.2.1. 与转介者商议运用危机介入手法去处理。**81%**
 - 3.3.2.2. 建议转介者向当事人提供紧急事故联络方法。**78%**

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

3.3.2.3. 鼓励转介者联络当事人的亲友和邻居等，以协助当事人。
75%

3.3.2.4. 跟进辅导需要。59%

3.3.3. 如果当事人没有即时危险，亦未发现任何潜伏危机（可选择多过一项）：

3.3.3.1. 综合家庭服务中心不用跟进。51%

3.3.3.2. 与转介者澄清综合家庭服务的范围，并鼓励转介者联络政务署，以了解是否适合由其他政府部门跟进。73%

3.3.3.3. 加强公众教育，或通过社区网络，加以澄清综合家庭服务的范围和介绍有关社区资源，减少日后这些不恰当转介情况的发生。76%

4. 综合家庭服务中心既要肩负资源协调的角色，就容易成为资源争夺的场所：

要减少因这角色与「助人自助」的原则发生冲突，是否同意以下对应方法：

4.1. 将综合家庭服务中心所担当资源审批的角色分开，这些工作交由其他社工 / 部门负责。78%

4.2. 负责审批社会资源的政府部门，应将审批结果直接向当事人交代，并通知综合家庭服务中心的负责社工。84%

5. 人手编制和服务规划

是否同意以下观点（可选择多过一项）：

5.1. 现时，综合家庭服务主要是考虑地区的人口数目作服务规划，而因着不同地区人口密度的不同，相同的规划标准会令服务的区域范围出现差距。如果服务区域范围过于广阔，再加上区内特别的地理特征（如离岛、山顶与山脚等），会不利建立地区网络，更不便利市民使用综合家庭服务。68%

5.2. 现在你中心所服务的地区是：_____区，你认为你中心所服务的区域范围，是否便利市民使用综合家庭服务：

非常便利
13%

便利
46%

一般
25%

不便利
14%

非常不便利
2%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 5.3. 有机构将这服务所增添的资源转投在「非综合家庭服务」的发展上，这是不恰当的。22%

对应方法（可选择多过一项）：

- 5.4. 由不同社工分别专责个案、活动 / 小组服务，有助同工专注个案或活动 / 小组服务。62%
- 5.5. 将补救性与发展性 / 预防性的服务，分别由不同同工负责，确保发展性 / 预防性服务有足够人手推行。60%
- 5.6. 加强（非社工职系）支援性人手的编制，以使社工更能够专注所长。67%
- 5.7. 增添审批程序 / 服务项目时，应增加相应的资源，包括人手。67%
- 5.8. 增加督导人力。65%
- 5.9. 减低服务规划的地区人口数目，以便利建立地区网络、方便服务使用者，以及照顾区内市民不同方面的需要。73%
- 5.10. 部分综合家庭服务中心的服务区域范围过于广阔，或交通不便利（如区），应增添资源，在这些区域内加设办事处（sub-Centre）。29%
- 5.11. 改善薪酬，以减少流失率。78%

团队编制上，除了人口数目，还应考虑以下地区特色或具体指标（可选择多过一项）：

- 5.12. 人口年龄的分布。65%
- 5.13. 低收入家庭的数目。79%
- 5.14. 领取综援家庭的数目。71%
- 5.15. 楼宇特色的分布 - 如公屋、唐楼、大型私人屋苑比例，以反映地区的人口特性。79%
- 5.16. 反映严重社会问题的个案，如家暴、虐儿、自杀、滥药、精神病等。84%
- 5.17. 一些反映地区上弱势社群的指标，如新移民、独居长者、露宿者、少数族裔的数目等。87%

6. 服务承诺指标 (FSA) 的制定

6.1. 「定期开展个案 (case open) 的指定数目」作为一项服务承诺指标是欠妥的 (如不同意, 无须回应 5.1.1, 5.1.2), 原因是 (可选择多过一项) :

6.1.1. 因为某些个案需长期跟进 (如儿童福利个案), 这服务承诺指标 (case open) 会令同工不断累积个案数目, 令工作量变得很沉重; 或被迫结束一些没有即时危机但有服务需要的个案, 以致仅可勉强应付手头工作。86%

6.1.2. 这服务承诺指标 (case open) 促使社工倾向开展危机较少的个案, 而为免个案数目累积, 会较忽略问题严重但没有求助动机的市民, 这与及早发现危机的原则相违。51%

6.2. 制订服务承诺指标时应参考的原则 (可选择多过一项) :

6.3.10. 应能够较客观反映实际的工作量 (Input), 如推动义工网络、地区联系工作、转介和处理服务使用者的查询等。76%

6.3.11. 要顾及一些需要长期跟进 / 辅导需要的个案工作。87%

6.3.12. 按不同地区特色和社区需要而有分别, 如将个案与活动 / 小组的数目互相调整。67%

6.3.13. 现时的个案数目。49%

6.3.14. 密集介入个案 (active case) 的数目。79%

6.3.15. 个案的复杂性和严重程度。86%

6.3.16. 谘询前线社工的意见。76%

6.3.17. 过往几年新个案的数目。46%

6.3. 修订建议 (可选择多过一项) :

6.3.1. 设立轮候制, 当申请服务的数量超过中心所能应付时, 非紧急而需个案服务跟进人士会列入轮候名单 (waiting list), 待中心个案数目减低才跟进, 以免不断有新个案涌进而中心的人手无法处理。43%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 6.3.2. 将不同工作数量（如个案、小组和活动等）的指标，用较弹性的换算方法处理。81%
- 6.3.3. 减少互助小组的数目。41%
- 6.3.4. 除了弱势社群外，一般普罗市民亦可参加互助小组。48%

7. 关于社署与非政府机构的综合家庭服务上的定位

7.1. 社署与非政府机构在综合家庭服务上，应考虑以下原则以厘定彼此的分工和定位（可选择多过一项）：

- 7.1.1. 社署与非政府机构既然为每区居民提供相同的综合家庭服务，除了社署须专门处理一些涉及法定个案（statutory case），两者应没有多大的分别。33%
- 7.1.2. 因双方薪酬待遇不同，员工福利亦有很大差别，机构获取的资源和专业支援（professional back up）亦不能相提并论，故此应由社署的中心去承担较大的工作量和较复杂的个案。48%
- 7.1.3. 在社署与非政府机构工作的同工，彼此角色有很大分别：非政府机构的社工不是公务员，没有责任为政府和社福政策护航。70%
- 7.1.4. 双方在审批社会资源的权限上有很大的分别，往往只有社署才有最终的审批权力，故此涉及审批社会资源的工作，应交由社署负责。95%
- 7.1.5. 社署作为政府部门，传统上拥有较多资源和建制认可的权力，与其他政府部门合作亦有很大优势，因此适合跟进法定个案（statutory case），以及复杂的危机家庭（这些个案往往需与其他政府部门协作）。84%
- 7.1.6. 考虑过往的传统和优势：非政府机构的综合家庭服务中心较擅长专业辅导，并且更灵活回应社区需要，故此应集中提供专业辅导服务，以及发展具前瞻性和创新性的服务。83%

7.2. 综合家庭服务中心何去何从？

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

7.2.1. 社署与非政府机构应维持现时按区域而提供的综合家庭服务。
(只可选择一项)

- 7.2.1.1. 赞成 22%
- 7.2.1.2. 反对 52%
- 7.2.1.3. 没有意见 25%

7.2.2. 将社署和非政府机构的综合服务人手制，按划一标准处理。
(只可选择一项)

- 7.2.2.1. 赞成 37%
- 7.2.2.2. 反对 43%
- 7.2.2.3. 没有意见 21%

7.2.3. 赋予同等的权责给两类中心以推展综合家庭服务。(只可选择一项)

- 7.2.3.1. 赞成 30%
- 7.2.3.2. 反对 59%
- 7.2.3.3. 没有意见 11%

7.2.4. 将所有综合家庭服务中心交由福利署划一统筹，由社署全力推展服务。(只可选择一项)

- 7.2.2.1. 赞成 22%
- 7.2.2.2. 反对 65%
- 7.2.2.3. 没有意见 13%

7.2.5. 重整家庭服务：即全港由社署提供家庭服务，集中处理危机个案和审批资源，而非政府机构则专责提供发展性和支援性的家庭服务。(只可选择一项)

- 7.2.3.1. 赞成 67%
- 7.2.3.2. 反对 22%
- 7.2.3.3. 没有意见 11%

同工其他意见

1.1.1.1. & 1.1.1.2

如继续由综合家庭服务中心担任，就人手上，如成立 4-6 社工 team，额外文职人手，或将此 4-6 人 team 加于房署各区租务办事处

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

1.1.1.2

现正由 SWD IFSC 处理

1.1.2

非常同意

1.1.1.2

现由 SWD IFSC 处理 / 一向只有 SWD 辖下的 IFSC 才有权推荐豁免

1.1.1.4

现由 SWD IFSC 处理

1.1.1.7

赞成: 由长者中心统一办理申请长者院舍服务

1.1.4

不一定，停诊 2 年之内由医院负责

1.1.5

应有专责部门处理 IFSC 社工到场都无用，无床位可以 offer 俾佢地

1.1.6

社工都可以清洁佢地间屋 / 只作精神评估 / 公屋及私楼 / 处理怀疑精神病问题，鼓励该患者接受治疗—综合家庭服务中心社工并不是精神病外展社工

1.2.7

跟进及深化一些特别对象的支援小组，如单亲、新来港、精神病康复

2.1.2

只会招致各使用者的不满令矛头直指社工而非有关部门

2.2.1

家人 / 亲友亦有责任，严重情绪 / 精神病患应由院舍照顾，非回到社工

2.3.1

非常同意。曾有家长求助综合家庭服务中心，因其子女的学校社工不提供晚间面谈服务。亦有学校社工的转介将学生的个人问题胡诌成家庭问题 / 不同部门的职员互相卸责，市民最终被转介至 IFSC，部份市民确实无足够理由支持其要求，有关部门应指出，而非一叫社工写信就可以

2.3.2

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

政府都无宣传 / 其他政府部门或议员都对 IFSC 有不合理期望及不了解其工作

2.3.3

同意。市民缺乏责任感与社工共同解决困难，只想别人为他们解决困难。

3.1.1 - 3.1.4

转介原因通常是盼望提供心理辅导或社会评估，以便房署作出决定，但转介人通常不愿合作接受辅导。

3.1.1

甚至过咗 Housing Appeal，都会叫 SW 评估，话可否让对方不用搬走咁! Housing 的 appeal 裁决嚟做物? / 社工都无符架，好心房署报警拉人啦

3.1.3

综合家庭服务中心只是个选择，房署、邻舍不应视之为「包医妥」

3.1.4

即系要社工叫市民收声啫，最终又被市民投诉帮唔到手

3.1.5

要协助他们解决长远的经济困难。无可能做到 / 现由社会福利署负责

3.1.6

有些个案可能有恩恤需要，若符合条件社工推荐 / 又被市民投诉真正有恩恤安置的申请不足百分之一

3.1.7

有咩好跟，人地要钱要楼，成个社会都无资源俾到佢 / 现由 SWD 负责，NGOIFSC 可把个案转交 SWD 跟进

3.1.9

有 ComLik 帮手

3.1.10

政府政策衍生出来的问题由 IFSC 执手尾 / 非常同意

3.1.11

本中心未曾遇此情况 / 某些房屋个案要警方及房署处理，并非社工

3.2

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

例如老人中心拣老人 case 做难搞就俾 IFSC，case job 自己跟，反而青少年中心无类似情况

3.2.2

强化其 staff training

3.2.3

非常同意 / 但分工上有很多灰色地带，例如很多服务都会以综合家庭服务中心处理与家庭有关的问题为理由，将个案转介给综合家庭服务中心，例如学校社工认为学生的逃学问题与家庭有关，便请家人联络综合家庭服务中心，怎样减少灰色地带，及怎样给予综合家庭服务中心一个合理的定位，十分重要。

3.3.

同意。有关人士或团体以为做左转介就天下太平，唔关自己事

3.3.1.1.1-3

好 ideal 咁谗

3.3.1.1.

理想 / 除非其家人朋友愿意协助接触

3.3.1.2.3

现实

3.3.1.2.2

however I also agree

3.3.1.3

政府部门职员应强化其沟通技巧，令市民敢于表达需要及查询其服务，并强化掌握推广服务技巧 (此项必要时外购 / 外判服务)。可设文书单位，协助市民阅读该部门文件如法律援助 (填写离婚申请问卷)、房署 (填写一般公屋轮候申请)

4.1

另设独立中心或由社署综合家庭服务中心负责

4.2

非常同意，不应由综合家庭服务中心转述 / 未必需要通知负责社工

5.6

非常同意

5.7

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

极度同意

5.9

赞成，约 8 万一间 IFSC / 若减去房屋申请的审批工作，以现时的人手，无需缩减服务人口数目

5.11

还我应得对应年资之薪酬 / 只针对合约同工，长工同事人工已经好好，本人为合约社工

5.12 - 5.14

个案较多

5.15

包括板间房

5.16 - 5.17

个案较多，人手比例要增加

5.17

Or those allocated with a PHU through CR.

6.2.3

现在 FSA 已顾及了

6.1.2 and 6.3.2

At present FSA, if the FSA of new intake case (555) more than 10% , the FSA of support and developmental groups (30) and programs (55) can downward 20%, which is allowed by SWD .

6.3

There should be a worker-case ratio. In USA, worker-intensive case ratio is at about 1:25. But I have more than 80 case at hand, with more than 60 cases are intensive case. It' s totally impossible. In the 1980s, I was told the Government was going to improve the worker-case ratio from 1:70 to 1:65. It' s even worse than in the 80s.

6.3.1.

good，关乎生命健康的医疗制度都是这样! 有 walk-in client intake 要 15 minutes 内接见; 然而，睇医生都要排队等啦!

6.3.2

现在 FSA 已顾了，个案数 new intake 超越 10%，小组/ 活动数目可下调 20%

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

6.12

why? 个案数若太多，超越 FSA 10% 可相对减少，因此不应不开立个案，个案数字…?

7.1.2

或所以房屋申请 (splitting, internal & external transfer) 审批 / 社署 IFSC 资源 / 财政充裕，常举办免费活动 / 小组抢客

7.1.4

非常同意。而且社署常出现双重标准：社署个案，有时只有一二次暴力离婚个案可获 CT，NGO 如遇相类似个案，社署会建议 NGO 先做辅导再考虑 CR 或 CT。/ 非常同意，避免做 rubber stamp

7.1.5

及一些房屋问题

7.1.6

香港家庭服务的社工若只侧重资源审批，或问卷第一页的所有工作，是否意味学院的 field lab 训练，需要有该 13 项 (P.1) 的 role play 训练，如香港的社工训练是否衔接海外的社工训练，以便有本地 / 海外的升学选择。

7.2.1.2

区域可以划细，现时一间 IFSC 应付 13-15 万人口太多

7.2.2

If they are doing the same job, NGO should be provided with better man-power ratio as they did not have they same resources and professional support behind. But, the job nature, or division of labour between NGO and SWD should be consider before talking about same manpower provision or not.

7.2.2.2

若现时的工作模式不变 / 社署人手若因处理较严重个案，statutory case or 做埋资源评估个案，人手可以比 NGO 多

7.2.3.2

发展不同专长较可行

7.2.5

As NGO, we waste lot of energy in learning to deal with the different Gov' t departments. They have their own culture. / 社署会否提供 funding 予 NGO? 若 NGO 只提供发展性和支援性的家庭服务 / NGO 可提供治疗性服务

四轮问卷资料总结

第一部分：达致共识的观点

甲：非政府机构与社署的同工相同、相近的观点（NGO，SWD）

1. 对理念的整体评价

1.1. 综合家庭服务的原先理念很好，但难于实行。(90%，82%)

2. 妨碍有效推行综合家庭服务的因素

与现时综合家庭服务中心角色有关

2.1. 综合家庭服务中心正承担填补服务隙缝的角色（包底） - 这是指成为政府各部门或服务单位互相推卸跟进的最终接收站；或当服务使用者处于不同服务间的灰色地带，最后亦交由综合家庭服务中心跟进 - 综合家庭服务中心不应担当此角色。(93%，77%)

2.2. 整体的社会资源和配套不能有效解决社会问题，但经政府的宣传和推广，公众人士便期望综合家庭服务中心能满足社会人士各方面的需要，藉此解决社会问题（如房屋、儿童福利、家暴问题等），期望过高，令她承受各方过大的压力。(NGO，94%)

2.3. 公众人士对社会服务的期望不合理。由于家庭服务的综合性质，再加上政府的大力宣传和推广，逐令市民对家庭服务有着不切实际的期望 - 中心的社工要为服务使用者解决他们所有问题，而非推动他们助人自助。(SWD，81%)

2.4. 综合家庭服务中心肩负调配社会资源的角色，而很多服务使用者只是为此而到中心求助，甚至会用欺瞒、投诉和威吓等方法以滥索社会资源（一些团体更从中推波助澜，不断投诉或夸大求助者问题的严重性），中心就成为社会资源争夺战的场地；而这角色与社工的辅导身份常有冲突，使他陷入两难之中。(NGO，82%)

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 2.5. 其他政府部门（如房署、医管局）份内而不愿承担的工作和审批程序，原不属于社工的专业范围，却不合理地转移至综合家庭服务中心跟进，甚至令社工角色矛盾，与服务使用者对立。（SWD，86%）
- 2.6. 社工忙于资源调动、处理投诉、代政府部门澄清政策、文件处理等工作，未能好好发挥助人自助的精神。（NGO，79%）
- 2.7. 当市民对政府部门 / 团体感到不满（如申请不被接纳），甚或情绪激动，便被转给综合家庭服务中心跟进，社工就成为市民与政府部门 / 团体冲突中的调停者，而这不应是综合家庭服务中心的角色。（NGO，87%）
- 2.8. 政府透过综合家庭服务、或藉社工的补救性工作，从中掩饰社会问题的根源，或逃避本身的责任，而一些社会问题甚至是政府的政策所促成的。（NGO，84%）

与资源、人手和工作量有关

- 2.9. 现时综合家庭服务中心的人手编制，不足以应付服务数量的要求、社区需要和中心运作（如当值 - Intake），更不能实践综合家庭服务的理念。（85%，76%）
- 2.10. 不断增添额外工作或审批程序，却没有增加相应资源。（NGO，81%）
- 2.11. 复杂而有危机的个案须由经验丰富的社工处理，但他们往往须协助中心行政、支援及服务发展的工作，加上这些资深社工不断流失，中心欠缺有足够经验的前线社工，造成青黄不接的现象。（NGO，76%）
- 2.12. 中心主任工作量过多，以致督导欠佳。（NGO，75%）
- 2.13. 服务承诺所定的指标（FSA）过高，以及社署同工需要处理法令有关的工作和于办公时间以外轮流当值（on call for special roster duties），令工作量过于沉重。（SWD，77%）
- 2.14. 综合家庭服务中心的地方和配套设施（如 cyber corner，resource corner 等）不足够，亦欠缺技术支援和社区支援服务（如儿童住院服务）。（SWD，70%）

与社工实务有关

- 2.15. 社工未能同时兼顾个案、小组及活动，尤其常常要处理个案的突发危机，这很影响小组 / 活动的筹备和推行。（84%，86%）

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 2.16. 个案需较多兼顾突发危机事故，若同时负责活动 / 小组工作，会容易变得顾此失彼，这更是不少同工经常遇到的情况。（83%，89%）
- 2.17. 综合家庭服务中心要求同工具有非常全面而专门的知识 and 技巧，以应付不同性质、不同困难层面的工作需要，这根本是不切实际的。（72%，76%）
- 2.18. 服务过于综合化，妨碍了走向专业的发展。（NGO，75%）

与服务设计有关

- 2.19. 社区里服务使用者的需要分歧很大，至令综合家庭服务中心难以同一时间兼顾各方面的需要。（NGO，79%）

3. 综合家庭服务中心推行上的流弊或困难

- 3.1. 服务的焦点被迫集中在补救性工作，因为资源的投入只能应付最高风险或危机最严重的个案，若没有当事人的合作和配套，危机个案处理多不理想，但社工却要面对严厉的公众问责，这是极不公平的事。（95%，87%）
- 3.2. 综合家庭服务中心的工作以补救性为主，集中处理个案的危机事故，未能兼顾预防和发展性工作，包括地区联系、社区教育、及早识别有问题的家庭等。（NGO，79%）
- 3.3. 工作以补救性为主，并且集中处理个案的危机事故，未能兼顾预防和发展性工作。（SWD，70%）
- 3.4. 服务津助协议（FSA）所定的指标，未能有用地反映同工的 actual 工作和工作量。（NGO，74%）
- 3.5. 服务承诺指标（FSA）的订定很不理想。它不能反映同工工作里最重要的内涵，鼓励服务变得重量不重质，妨碍服务的发展，令服务质素下降。（SWD，79%）
- 3.6. 综合家庭服务中心负责调配社会资源的角色，而许多市民亦因这原因寻求服务。社工忙于应付提供实质援助、转介、文件处理、个案纪录及非社工专业的工作（如管理社署署长名下的户口账目、审批免收医疗费用等），占去很多时间，直接服务的时间大为减少。（SWD，81%）
- 3.7. 因着人手不足和要求很高的服务数量（FSA），造成同工采用容易可行的方法去达标（如尽快结案、限制小组节数、减少个案的接见次数、尽可能将求助者

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

(非紧急需求)拒于服务之外、紧守所属服务的界线而与其他服务单位争论着求助者应由那服务单位负责等)。最终变成妨碍服务发展,令服务质素下降。
(NGO, 81%)

- 3.8. 区内所有问题几乎都与综合家庭服务有关,增添与区内各部门和服务单位的联系,行政工作过于繁重。(NGO, 81%)
- 3.9. 个案性质愈趋复杂,非纯属辅导性质,但对专门类别个案(如家暴个案)的支援却很不足够。(NGO, 79%)
- 3.10. 综合家庭服务的范围太广泛,与其他服务单位或政府部门的工作重迭,加重同工的工作量,亦减低工作效率。(NGO, 79%)
- 3.11. 社工没有时间或缺乏足够人手提供深入辅导。(SWD, 84%)
- 3.12. 在区内招募不同活动的参加者很困难,尤其为特定社群所提供治疗性小组的招募。(SWD, 73%)

4. 对同工的影响

- 4.1. 压力很大。(88%, 83%)
- 4.2. 对现在的工作感到无奈、矛盾。(76%, 73%)
- 4.3. 资深社工感到气馁,有燃尽之象(burn-out)。(NGO, 81%)
- 4.4. 士气低落,有燃尽之象(burn-out)。(SWD, 79%)
- 4.5. 打击士气。(NGO, 78%)
- 4.6. 只集中处理审批程序和提供实质具体援助,社工的专长无法充份发挥。
(NGO, 71%)
- 4.7. 社工欠缺足够休息,影响个人生活。(NGO, 71%)

5. 澄清综合家庭服务中心的主要角色和核心服务

- 5.1. 以下工作应该是综合家庭服务中心的重要工作,现在却没有空间兼顾

综合家庭服务中心检讨报告 – 前线同工的观点

- 5.1.1. 发展服务受众的潜能，促进他们自助自强（Empowerment）。（NGO，90%）
- 5.1.2. 发展服务受众的潜能，促进他们自助自强（Empowerment），减低对服务的依赖。（SWD，71%）
- 5.1.3. 照顾没有即时危机之弱势社群的需要。（NGO，92%）
- 5.1.4. 照顾没有即时危机但需要专业跟进的个案。（SWD，85%）
- 5.1.5. 处理个案的即时危机后，深化案主应付危机和提升解决问题的能力。（NGO，95%）
- 5.1.6. 推广健康家庭的教育性工作，举办预防和发展性的活动。（NGO，86%）
- 5.1.7. 推动服务使用者成为义工。（NGO，71%）
- 5.1.8. 推动服务使用者参加治疗性 / 发展性小组活动。（NGO，83%）
- 5.1.9. 从服务使用者的困境里，掌握社会问题的核心，以倡议社会政策和为弱势社群发声。（NGO，83%）
- 5.1.10. 加强邻里的社区网络。（SWD，72%）
- 5.2. 以下工作不应、却正由综合家庭服务中心负责
 - 5.2.1. 政府部门可自行审批的工作（94%，97%），如：
 - 5.2.1.1. 因应房署要求，综合家庭服务中心为公屋居民申请区外调迁而作评估。（94%，70%）
 - 5.2.1.2. 因应房署要求，综合家庭服务中心为市民加快公屋申请作评估。（NGO，97%）
 - 5.2.1.3. 为特殊家庭作评估，以推介是否可获幼稚园的学费减免。（NGO，75%）
 - 5.2.1.4. 学生资助办事处转介特别个案给综合家庭服务中心作审批。（NGO，76%）
 - 5.2.1.5. 评估长者入住照顾院舍（SCNAMO）的工作（建议所有这些评估工作由长者服务的社工负责）。（NGO，76%）
 - 5.2.1.6. 保障部转介个案给综合家庭服务中心，以作家庭户口独立处理（Splitting of CSSA account）的评估。（NGO，70%）

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 5.2.1.7. 市民申请公屋而要求地区优先选择 (location preference) 时, 房署转介至综合家庭服务中心作评估。(SWD, 73%)
- 5.2.1.8. 为服务受众审批豁免医疗费用。(SWD, 70%)
- 5.2.1.9. 经人民入境事务处转介, 为市民审批豁免 DNA 检查费。(SWD - 78%)
- 5.2.2. 公屋居民屯积垃圾而对邻居造成滋扰, 房署会转介至给综合家庭服务中心跟进。(83%, 73%)
- 5.2.3. 协调市民与不同政府部门的联系。(70%, 70%)
- 5.2.4. 旧楼迁拆当天, 综合家庭服务的社工须到场候命, 以便提供即时帮助。(NGO, 81%)
- 5.2.5. 房署要求公屋居民迁离公屋单位当天, 综合家庭服务的社工须到场候命, 以便提供即时帮助。(SWD, 82%)
- 5.2.6. 当市民对社会政策不满而引致与政府部门发生冲突, 综合家庭服务中心的社工被迫介入为相方调停, 甚至要为政策辩解。(NGO, 98%)
- 5.2.7. 当业主立案法团与住户就大厦管问题发生冲突时, 综合家庭服务的社工要为此作出调解。(NGO, 81%)
- 5.2.8. 综合家庭服务的社工要跟进离开医院后不按时覆诊的病人。(NGO, 75%)
- 5.2.9. 面对露宿者霸占公众地方的问题, 警方、食环署等要采取联合清扫行动时, 会要求综合家庭服务到场提供协助。(NGO, 89%)
- 5.2.10. 公屋居民欠租或欠债, 房署会转介至综合家庭服中心为他们解决这些问题。(SWD, 72%)
- 5.2.11. 公屋居民触犯房屋条例, 房署会转介至综合家庭服中心为他们跟进。(SWD, 92%)
- 5.2.12. 跟进阻街 / 乱放杂物于街道的个案 (应由食环署或其他部门跟进)。(SWD, 88%)
- 5.2.13. 一些市民对政府部门作出毫不合理而无事实根据的投诉, 他们甚至可能患有精神病, 政府部门会转介他们至综合家庭服务中心跟进。(SWD, 85%)

5.3. 支持以上工作重点转移的理据

- 5.3.1. 一些非社工专业的工作交由其他有关部门负责，会更符合成本效益。
(90%，92%)
- 5.3.2. 因着这些工作的性质，由其他政府部门处理会更为恰当。(84%，72%)
- 5.3.3. 这些预防和发展性的工作，既是社工的专长所在，更可舒解社会问题，防止社会问题发生或恶化，长远来说，可减低社会成本 (social cost)，并且更符合成本效益。(73%，78%)

6. 协助社会 / 公众人士建立对综合家庭服务 (甚至是社会服务) 的合理期望

以下是对这服务的合理期望

- 6.1. 综合家庭服务主要是致力协助服务受众达致助人自助的目的，亦会按需要调配 / 审批社会资源以帮助服务受众，而不应让受众心存倚赖而忘却自身的责任。
(89%，94%)
- 6.2. 回顾过往的家庭惨剧，当事人和社会各界 (包括社会福利界) 都要负上一定的责任，而不应一面倒责难社会福利界 (尤其针对综合家庭服务)。(90%，90%)
- 6.3. 涉及资源调配方面，社工会负责任地审批服务受众的申请，并与他们一起面对困难。(NGO，71%)

以下是对这服务的不合理期望

- 6.4. 不应期望综合家庭服务的社工代市民解决所有问题 - 因为这会鼓励市民不去承担自己的责任。(84%，90%)
- 6.5. 不少社会问题是社会结构、制度和政策所造成的，不应期望这服务能解决这些社会问题 - 而社工会尽力协助服务受众面对这些困难。(NGO，94%)
- 6.6. 许多服务受众所面对的问题，是需要很多社会配套的协助，不应期望综合家庭服务能妥善解决这些问题 - 而社工会尽力协助服务受众面对这些困难。
(SWD，92%)

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 6.7. 不应期望综合家庭服务中心的社工廿四小时当值，守护有精神病、抑郁病或有严重家庭问题的案主，以防止意外或悲剧发生。（NGO，98%）

对产生这服务不合理期望的意见：

- 6.8. 对综合家庭服务不合理期望，亦因为社会上充满投诉文化而市民不去尝试解决自己问题所引起。（83%，95%）
- 6.9. 政府不恰当的宣传，是导致市民对综合家庭服务产生不合理期望的部分原因。（NGO，79%）
- 6.10. 当发生严重的家庭惨剧，社署高层还未掌握责任谁属，就挺身而出，将责任全承担起来。（SWD，73%）
- 6.11. 发生严重的家庭惨剧后，议员对家庭服务作出不合理的指责。（SWD，97%）
- 6.12. 面对不合理的转介，当综合家庭服务中心（包括中心主任和前线社工）采取姑息的态度，会加强公众人士对这服务的不合理期望。（SWD，87%）
- 6.13. 有议员为争取选票，即使市民的一些诉求违反既定政策，亦会转介他们给综合家庭服务中心跟进，这是误导市民，令他们对该服务存有不合理的期望。（SWD，100%）

7. 综合家庭服务不应承担补服务隙缝的角色

填补服务隙缝经常出现于以下情况：

- 7.1. 当市民表达民生的诉求而政府部门都认为这不符合他们各自的服务范围，当事人便会被转介至综合家庭服务中心跟进。（97%，95%）

这些情况的例子包括：

- 7.1.1. 新移民面对居住问题，因现行政策的规限，他们不能轮候公屋，经转介至综合家庭服务中心后，社工要协助他们解决住屋的困难。（71%，77%）
- 7.1.2. 房署未能处理一些租霸或非法占用公屋之居民时，便会转介他们给综合家庭服务中心跟进。（75%，90%）

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 7.1.3. 公屋居民提出分户 / 加户不获接纳而提出投诉时，房署便会将他们转介至综合家庭服务中心跟进。(97%，95%)
 - 7.1.4. 公屋居民被邻居滋扰，于是申请区内调迁但不获接纳，房署便将他们转介至综合家庭服务中心的辅导服务。(90%，88%)
 - 7.1.5. 市民投诉受邻居滋扰，该投诉却被转介至综合家庭服务中心跟进。(84%，93%)
 - 7.1.6. 居港年期未符合申请综援资格的新来港人士，保障部会转介他们至综合家庭服务中心，要协助他们解决长远的经济困难。(78%，78%)
 - 7.1.7. 市民获「特快配屋计划」后首三年内不能调迁，但他们提出该申请后，却被转介给综合家庭服务中心作恩恤安置的评估。(NGO，73%)
 - 7.1.8. 在港出生的儿童而父母长期居住在国内，这些儿童的生活和读书遇到困难，由亲戚带领到各政府部门寻求帮助，最后会转介到综合家庭服务中心跟进。(NGO，75%)
- 7.2. 若其他社会服务单位与综合家庭服务中心都可为当事人提供服务，往往会交由综合家庭服务中心跟进。(81%，76%)

对应方法：

- 7.2.1. 加强与其他服务单位更明确的分工（包括学校社工、青少年服务、医务社工与长者服务等），订立更清晰的分工指引，以免综合家庭服务承受过量的工作。(97%，92%)
- 7.2.2. 强化其他服务单位处理该等问题的能力，让这些服务单位的社工亦可识别问题的严重性和直接作出转介。(NGO，79%)
- 7.2.3. 转介者（其他服务单位）与综合家庭服务中心主管应严格执行分工上的指引。(NGO，81%)
- 7.2.4. 给其他社会服务单位主管明确的指示：他们有责任督促员工根据分工指引执行职务，并鼓励他们多作内部培训，加强自己服务单位的员工处理这些问题的能力。(SWD，82%)

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 7.2.5. 加强与区内其他服务单位 / 团体的合作，认识彼此的专长和资源，加强沟通和互补不足，更可藉此减少当事人接受服务时的标签效应。(SWD, 77%)

- 7.3. 社会人士或团体转介当事人至综合家庭服务中心，而当事人却没有求助动机。(90%, 90%)

如果发现当事人有即时危险：

- 7.3.1. 鼓励转介者尽快报警求助。(84%, 71%)
- 7.3.2. 与转介者商议运用危机介入手法去处理。(NGO, 81%)
- 7.3.3. 建议转介者向当事人提供紧急事故联络方法。(NGO, 78%)
- 7.3.4. 鼓励转介者联络当事人的亲友和邻居等，以协助当事人。(NGO, 75%)
- 7.3.5. 提供即时危机介入。(SWD, 75%)

如果当事人没有即时危险，亦未发现任何潜伏危机（可选择多过一项）：

- 7.3.6. 与转介者澄清综合家庭服务的范围，并鼓励转介者联络政务署，以了解是否适合由其他政府部门跟进。(NGO, 73%)
- 7.3.7. 加强公众教育，或通过社区网络，加以澄清综合家庭服务的范围和介绍有关社区资源，减少日后这些不恰当转介情况的发生。(NGO, 76%)

- 8. 综合家庭服务中心既要肩负资源协调的角色，就容易成为资源争夺的场所：

要减少因这角色与「助人自助」的原则发生冲突，同意以下对应方法：

- 8.1. 加强公众人士 / 其他政府部门对这服务的合理期望。(86%, 85%)
- 8.2. 当市民向政府部门的申请不符合资格而不会获酌情处理，不应将该申请转介至综合家庭服务中心而误导市民。(94%, 87%)
- 8.3. 当服务受众向政府部门的申请不获接纳（亦不会获酌情处理）而出现情绪困扰时，政府部门可转介当事人至综合家庭服务中心跟进，但须向当事人解释清楚社工的角色 - 协助他积极面对困境，并且让他明白该申请非属社工的职权范围。(81%, 77%)
- 8.4. 重新检讨这方面的工作，建议将部分更符合成本效益的工作交由其他部门（如房署）负责。(83%, 76%)

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- 8.5. 加强与其他部门 / 服务单位（如房署、医务社工等）的合作，厘清彼此的权责，减少让当事人感到该服务与其他部门 / 服务单位互相推卸责任。（90%，82%）
- 8.6. 如果市民向政府部门的申请不符合资格，该部门应即时拒绝并清楚解释；当市民的申请处于灰色地带而该部门正考虑需酌情处理，个案可转交综合家庭服务中心作福利需要的评估（make recommendation on social ground），但该部门须尊重社工的专业判断，并接纳其建议作审批是项申请。（83%，88%）
- 8.7. 将综合家庭服务中心所担当资源审批的角色分开，这些工作交由其他社工 / 部门负责。（NGO，78%）
- 8.8. 负责审批社会资源的政府部门，应将审批结果直接向当事人交代，并通知综合家庭服务中心的负责社工。（NGO，84%）

9. 人手编制和服务规划

团队编制上，除了人口数目，应考虑以下地区特性或具体指标

- 9.1. 反映严重社会问题的个案，如家暴、虐儿、自杀、滥药、精神病等。（84%，78%）
- 9.2. 个案数目。（NGO，78%）
- 9.3. 低收入家庭的数目。（NGO，79%）
- 9.4. 领取综援家庭的数目。（NGO，71%）
- 9.5. 楼宇特色的分布 - 如公屋、唐楼、大型私人屋苑比例，以反映地区的人口特性。（NGO，79%）
- 9.6. 一些反映地区上弱势社群的指标，如新移民、独居长者、露宿者、少数族裔的数目等。（NGO，87%）
- 9.7. 区内家庭问题的严重和复杂程度。（SWD，77%）

制订服务承诺指标时应参考的原则

- 9.8. 要顾及一些需要长期跟进 / 辅导需要的个案工作。（87%，87%）
- 9.9. 密集介入个案（active case）的数目。（79%，75%）

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

9.10. 个案的复杂性和严重程度。(86%, 85%)

9.11. 谘询前线社工的意见。(NGO, 76%)

9.12. 应能够较客观反映实际的工作量 (Input), 如推动义工网络、地区联系工作、转介和处理服务使用者的查询等。(NGO, 76%)

服务承诺指标 (FSA) 的制定

9.13. 「定期开展个案 (case open) 的指定数目」作为一项服务承诺指标是欠妥的。(73%, 85%)

9.13.1. 因为某些个案需长期跟进 (如儿童福利个案), 这服务承诺指标 (case open) 会令同工不断累积个案数目, 令工作量变得很沉重; 或被迫结束一些没有即时危机但有服务需要的个案, 以致仅可勉强应付手头工作。(86%, 85%)

服务承诺指标修订建议

9.14. 将不同工作数量 (如个案、小组和活动等) 的指标, 用较弹性的换算方法处理。(81%, 75%)

9.15. 减低服务承诺指标的数字。(SWD, 77%)

对应方法

9.16. 当增添审批程序 / 服务项目时, 应增加相应的资源, 包括人手。(SWD, 78%)

9.17. 在现时的工作量上, 应增加人手。(SWD, 85%)

9.18. 减低服务规划的地区人口数目, 以便利建立地区网络、方便服务使用者, 以及照顾区内市民不同方面的需要。(NGO, 73%)

第一部分：达致共识的观点

乙：只限非政府机构同工的观点

10. 支持综合家庭服务以下的理念：

10.1. 发挥及早预防的功能 (NGO, 71%)

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

10.2. 运用不同工作手法，提供一站式多元化服务（NGO，72%）

11. 妨碍有效推行综合家庭服务的因素

与现时综合家庭服务中心角色有关

11.1. 综合家庭服务中心未能兼顾个别弱势社群的需要，不应以此取代专为单一服务对象而设的服务中心。（NGO，76%）

11.2. 非政府机构的综合家庭服务中心未获充份授权去审批社会资源，社工的专业判断更不被尊重，不能有效担当资源分配的角色，并且难与政府各部门周旋合作，令服务使用者的相关申请障碍重重，工作重迭费时。（NGO，78%）

11.3. 综合家庭服务中心的角色没有清晰的定位。（NGO，83%）

与资源、人手和工作量有关

11.4. 整笔过拨款造成新同工薪酬待遇不理想，加剧综合家庭服务中心新入职社工的流失，令新社工很难累积工作经验。（NGO，88%）

11.5. 社署社工的薪酬待遇比非政府机构的更优厚，以致非政府机构综合家庭服务中心社工的流失率更高。（NGO，84%）

11.6. 社署未有投放足够资源于这服务上。（NGO，79%）

11.7. 非政府机构的综合家庭服务中心比社署的更缺乏资源推行活动。（NGO，71%）

11.8. 综合家庭服务中心的社工流失率很大，影响服务的延续性。（NGO，79%）

其他原因

11.9. 综合家庭服务中心未能有效接触隐蔽却有服务需要的家庭，因为这些家庭一般都抗拒接受服务。（NGO，71%）

12. 人手编制和服务规划 - 对应方法

12.1. 改善薪酬，以减少流失率。（NGO，78%）

第一部分：达致共识的观点

丙：只限社署同工的观点

13. 妨碍有效推行综合家庭服务的因素

与社工实务有关

13.1. 社署的综合家庭服务中心比非政府机构的面对更大困难，如需要处理更多个案和文件工作、更复杂的工作程序，包括与法令有关和社署法团户口（Director of Social Welfare Incorporated Account）的个案等。（SWD，91%）

14. 综合家庭服务中心推行上的流弊或困难

14.1. 社署高层对前线同工不体谅，他们不断包揽各种服务，更没有具体行动去改善当前的困境。（SWD，81%）

14.2. 社署高层不理解社会工作的理念和理想。为求服务数量达到指定标准，以及为免受公众压力而感尴尬，高层对市民不合理的要求和投诉，最终都会妥协，尽量满足他们的诉求，间接鼓励服务使用者变得更加依赖，且气焰更高，进而滥索资源，这不能帮助他们建立自尊、自信和自强。（SWD，79%）

15. 有足够的财政资源以推展小组服务和举办活动，但（SWD，89%）：

欠缺人手（SWD，58%）

导师费 / 讲员费不足（SWD，26%）

没有足够时间筹划，以致浪费资源（SWD，55%）

招募参加者时遇到困难（SWD，68%）

16. 工作分配时，应否以同工的职级作为主要考虑？

16.1. 应该（SWD，85%），因为：

公平原则 - 职级反映能力、学历、工作要求和薪酬的关系。
（SWD，77%）

令同工对职级身份有所认同。（SWD，18%）

16.2. 亦应考虑其他因素（SWD，81%），包括以下：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

年资 (SWD, 50%)

经验 (SWD, 65%)

性情 (SWD, 34%)

专长 / 强项 (SWD, 71%)

同工的专业发展 (SWD, 48%)

17. 人手编制和服务规划

制订服务承诺指标时应参考的原则

17.1. 法定个案 (statutory case) 的数目。 (SWD, 82%)

修订建议

17.2. 由于非政府机构无需跟进与法定个案有关的个案，应在非政府机构的综合家庭服务中心上增订其他服务指标。 (SWD, 73%)

第二部分：争议点

1. 关于处理没有求助动而被转介的当事人

填补服务隙缝经常出现于以下情况：

社会人士或团体转介当事人至综合家庭服务中心，而当事人却没有求助动机。

18. 如果发现当事人未有即时危险而或许有潜伏危机：

18.1. 社工应主动接触当事人作进一步评估，并且与当事人建立信任关系后，推动他接受所需服务，或促进他与有关部门的联系，原因是： (52%, 48%)

18.1.1. 社工的信念和关怀，就是让这些有潜伏危机的弱势社群得到适当的帮助和服务。 (50%, 40%)

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

18.1.2. 社工所接受的专业训练（包括建立关系、促进改变和危机评估 - risk assessment），正适合是项工作所需。
(41%，37%)

18.1.3. 对于这些当事人，需花较长时间去促进他们的求助动机，这适宜由社工跟进。(NGO，42%)

18.2. 社工不应主动接触当事人，并且与转介者澄清综合家庭服务的范围，鼓励转介者联络政务署，以了解是否适合由其他政府部门跟进，原因是：(46%，46%)

18.2.1. 有关部门和服务单位，都有责任接触当事人，去推动他接受所需服务和帮助。(33%，45%)

18.2.2. 整个社会都有责任关心这些有潜伏危机的市民，而将这责任全推给综合家庭服务中心，反会妨碍建立健康的公民社会。(35%，44%)

18.2.3. 在现时的工作量之下，根本没有时间处理这类个案。
(NGO，33%)

2. 关于社署与非政府机构的综合家庭服务上的定位

19. 非政府机构同工考虑的主要原则以厘定彼此的分工和定位：

19.1. 双方在审批社会资源的权限上有很大分别，往往只有社署才有最终的审批权力，故此涉及审批社会资源的工作，应交由社署负责。(NGO，95%)

19.2. 社署作为政府部门，传统上拥有较多资源和建制认可的权力，与其他政府部门合作亦有很大优势，因此适合跟进法定个案 (statutory case)，以及复杂的危机家庭（这些个案往往需与其他政府部门协作）。(NGO，84%)

19.3. 考虑过往的传统和优势：非政府机构的综合家庭服务中心较擅长专业辅导，并且更灵活回应社区需要，故此应集中提供专业辅导服务，以及发展具前瞻性和创新性的服务。(NGO，83%)

19.4. 在社署与非政府机构工作的同工，彼此角色有很大分别：非政府机构的社工不是公务员，没有责任为政府和社福政策护航。(NGO，70%)

20. 社署同工考虑的主要原则以厘定彼此的分工和定位：

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

20.1. 社署与非政府机构既然为每区居民提供相同的综合家庭服务，除了社署须专门处理一些涉及法定个案（statutory case）和社署法团户口的个案（DSWI Account），两者应没有多大的分别。（SWD，75%）

20.2. 社署的综合家庭服务中心既然要承担更多的法定个案和支援非政府机构的综合家庭服务中心，社署的中心应获更多的资源和人手编制。（SWD，87%）

21. 非政府机构与社署同工意见的分歧之处

对综合家庭服务中心的定位	赞成		反对		没有意见	
	NGO	SWD	NGO	SWD	NGO	SWD
社署与非政府机构应维持现时按区域而提供的综合家庭服务。	22%	47%	52%	20%	25%	33%
将社署和非政府机构的综合服务人手制，按划一标准处理。	37%	7%	43%	77%	21%	16%
赋予同等的权责给两类中心以推展综合家庭服务。	30%	53%	59%	28%	11%	19%
将所有综合家庭服务中心交由福利署划一统筹，由社署全力推展服务。	22%	33%	65%	25%	13%	42%
重整家庭服务：即全港由社署提供家庭服务，集中处理危机个案和审批资源，而非政府机构则专责提供发展性和支援性的家庭服务。	67%	42%	22%	45%	11%	13%

第三部分：还未达致共识的观点 (30% - 69% 的同工赞同是项观点)

甲：非政府机构同工的的观点

1. 对理念的评价

支持综合家庭服务以下的理念：

建立地区网络 (NGO, 62%)

增强服务使者的参与 (NGO, 59%)

减少服务分割，以满足市民不同方面的需要 (NGO, 54%)

2. 妨碍有效推行综合家庭服务的原因

与资源、人手和工作量有关

服务津贴协议 (FSA) 所定的指标过高，令工作量过于沉重。 (NGO, 65%)

与社工实务有关

辅导性质的工作大为减少，降低了社工的专业成份。 (NGO, 65%)

与服务设计有关

综合家庭服务中心地方不足。 (NGO, 48%)

推动服务使用者成为义工或参与互助小组 / 互助网络，是非常困难的。 (NGO, 56%)

其他原因

综合家庭服务中心的服务区域太大，不便利服务使用者前往中心接受服务。
(NGO, 33%)

与地区团体 / 服务单位的服务理念未必相同，协作未能深化，难于发挥协同效应。
(NGO, 63%)

3.综合家庭服务中心实践上的优点

现时综合家庭服务中心的服务使用者，大部分来自社会的低下阶层，反映该服务正针对社会里的弱势社群。（NGO，59%）

开放式的设计，能为服务使用者除去负面的标签。（NGO，48%）

让社会人士和团体更关注有服务需要的家庭（如家暴），并加强有关转介，有助服务使用者接受服务。（NGO，40%）

能将中心服务的形象推广和普及化，开放式的中心设计、更大的使用空间，可让服务使用者更认识区内资源。（NGO，52%）

增加与区内其他服务单位合作，社工更能掌握社区资源。（NGO，32%）

综合家庭服务中心有较大的社工团队，彼此有不同的工作经验和专长，一起工作，能促进互相学习和支持，以及有助服务发展。（NGO，40%）

非社工职级员工（如活动助理）能协助活动推行，提供实质帮助，如协助推行托儿服务、统筹兴趣班等。（NGO，41%）

4.综合家庭服务中心推行上的流弊或困难

服务使用者没有权选用所属地区以外的综合家庭服务。（NGO，67%）

将服务使用者分流的理念，不能实践起来。（NGO，65%）

社工与案主见面时间短，兼且面谈相隔很久，因此未能提供深入辅导。（NGO，60%）

照顾儿童福利的个案，非政府机构社工的判断与社署的有很大分歧。（NGO，48%）

划分服务区域只以人口数目为准则，人手编制没有顾及区域上的特性，以致资源错配。（NGO，65%）

地区内与不同服务单位竞逐资源和争取相同的服务使用者，减低彼此间的合作和协调。（NGO，56%）

每区的人口数目，不足以让综合家庭服务中心招募特定社群而提供治疗性小组。（NGO，40%）

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

同工花很长时间于小组 / 活动的筹划会议上。(NGO, 40%)

以社区为本的综合家庭服务, 因为要优先照顾区内需要, 使同一机构内不同地区之家庭服务单位的合作大为减低, 削弱机构整体发展的前瞻性。(NGO, 41%)

5.对同工的影响

健康日差, 增加医疗开支。(NGO, 60%)

工作没有满足感。(NGO, 68%)

6.人手编制和服务规划

服务规划

现时, 综合家庭服务主要是考虑地区的人口数目作服务规划, 而因着不同地区人口密度的不同, 相同的规划标准会令服务的区域范围出现差距。如果服务区域范围过于广阔, 再加上区内特别的地理特征(如离岛、山顶与山脚等), 会不利建立地区网络, 更不便利市民使用综合家庭服务。(NGO, 68%)

所服务的区域范围, 是否便利市民使用综合家庭服务:

非常便利	便利	一般	不便利	非常不便利
13%	46%	25%	14%	2%

服务承诺指标(FSA)的制定

「定期开展个案(case open)的指定数目」作为一项服务承诺指标是欠妥的, 原因是:

这服务承诺指标(case open)促使社工倾向开展危机较少的个案, 而为免个案数目累积, 会较忽略问题严重但没有求助动机的市民, 这与及早发现危机的原则相违。(NGO, 51%)

7.3.对应方法

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

由不同社工分别专责个案工作、活动 / 小组服务，有助同工专注个案或活动 / 小组服务。（NGO，62%）

将补救性与发展性 / 预防性的服务，分别由不同同工负责，确保发展性 / 预防性服务有足够人手推行。（NGO，60%）

加强（非社工职系）支援性人手的编制，以使社工更能够专注所长。（NGO，67%）

增加督导人力。（NGO，67%）

当增添审批程序 / 服务项目时，应增加相应的资源，包括人手。（NGO，67%）

团队编制上，除了人口数目，还应考虑以下地区特色或具体指标

人口年龄的分布。（NGO，65%）

制订服务承诺指标时应参考的原则

过往几年新个案的数目。（NGO，46%）

现时的个案数目。（NGO，49%）

按不同地区特色和社区需要而有分别，如将个案与活动 / 小组的数目互相调整。（NGO，67%）

服务承诺指标修订建议

设立轮候制，当申请服务的数量超过中心所能应付时，非紧急而需个案服务跟进人士会列入轮候名单（waiting list），待中心个案数目减低才跟进，以免不断有新个案涌进而中心的人手无法处理。（NGO，43%）

减少互助小组的数目。（NGO，41%）

除了弱势社群外，一般普罗市民亦可参加互助小组。（NGO，48%）

7.关于填补服务隙缝的意见：

填补服务隙缝经常出现于以下情况：

社会人士或团体转介当事人至综合家庭服务中心，而当事人却没有求助动机。

如果发现当事人未有即时危险而或许有潜伏危机：

教导公众更积极使用政府热线，而各政府部门亦应加强自己的职能。
(NGO, 56%)

鼓励转介至最能接触当事人的单位 / 团体 (如学校)，以作跟进。
(NGO, 68%)

联络当事人的家庭，协助推动当事人向有关部门 / 服务单位求助。
(NGO, 62%)

如果发现当事人有即时危险，除了鼓励转介者尽快报警求助，更可：

跟进辅导需要。(NGO, 59%)

如果当事人没有即时危险，亦未发现任何潜伏危机：

综合家庭服务中心不用跟进。(NGO, 51%)

当市民表达民生的诉求而政府部门都认为这不符合他们各自的服务范围时，当事人便会被转介至综合家庭服务中心跟进。这些例子包括：

持双程证到港的国内人士在留港期间遇到经济问题，申请综援不获接纳，他们会被转介至综合家庭服务中心跟进。(NGO, 68%)

少数族裔面对迫迁，希望政府代为找屋或申请公屋不符合资格时，会被转介至综合家庭服务中心跟进。(NGO, 46%)

精神病患者拒绝接受医治，会被转介至综合家庭服务中心跟进。(NGO, 59%)

寮仔部在居民上楼后不回收 / 清拆寮屋，引致有其他居民入住，到最后收回 / 清拆时，这些居民面对对迫迁的困难，他们会被转介到综合家庭服务中心跟进。（NGO，59%）

8.澄清综合家庭服务中心的主要角色和核心服务

以下工作不应、却正由综合家庭服务中心的社工负责

政府部门或其他机构团体可自行审批的工作，如：

负责审核地区青少年发展基个案的工作。（NGO，48%）

为居港未满七年的新移民作评估，以推介是否可获豁免居港期限而申请综援金。（NGO，67%）

以下工作应该是综合家庭服务中心的重要工作，现在却没有时间兼顾

加强邻里的社区网络。（NGO，67%）

9.协助社会 / 公众人士建立对综合家庭服务（甚至是社会服务）的合理期望

对这服务的合理期望

与服务使用者一起审视他们被社会排拒或社会资源分配不均的原因，并协助他们解决此等困境。（NGO，68%）

对这服务不合理期望的意见

不同社工各在自己的岗位上未能做好本份，互相推卸，于是令市民对综合家庭服务产生不合理的期望。（NGO，49%）

10.关于社署与非政府机构的综合家庭服务上的定位

非政府机构同工在综合家庭服务上，考虑以下原则以厘定彼此的分工和定位

社署与非政府机构既然为每区居民提供相同的综合家庭服务，除了社署须专门处理一些涉及法定个案（statutory case），两者应没有多大的分别。（NGO，33%）

因双方薪酬待遇不同，员工福利亦有很大差别，机构获取的资源和专业支援（professional back up）亦不能相提并论，故此应由社署的中心去承担较大的工作量和较复杂的个案。（NGO，48%）

第三部分：还未达致共识的观点 (30% - 69% 的同工赞同是项观点)

乙：社署同工的观念

1. 妨碍有效推行综合家庭服务的因素

与社工实务有关

流失率和定期的人事调动，令社工的工作经验不能累积。（SWD，44%）

2. 综合家庭服务中心实践上的优点

可让社工接受全面的培训，并且能接触来自不同阶层的市民，了解他们各方面的需要，扩阔视野和深化不同的介入手法。（SWD，48%）

能为服务使用者除去负面标签。（SWD，52%）

3. 综合家庭服务中心推行上的流弊或困难

单位统筹主任与中心主任、社会工作主任、文职主管（clerical in charge）等的角色混淆不清。（SWD，42%）

划分服务区域只以人口数目为准则，人手编制没有顾及区域上的特性。（SWD，62%）

处理社署法团户口的个案感到很大压力，这亦非社工的专业范围。（SWD，68%）

中心主任工作分配时（尤其个案分发），容易造成不公平的现象。（SWD，37%）

处理个案时需跟从许多工作指引和填写很多表格，不容易消化。（SWD，50%）

电脑程式不能配合，要经常重复输入相同的资料（只因为要符合格式的要求）。（SWD，34%）

成立综合家庭服务中心，只是为了节省金钱，对同工、服务都有不良影响。（SWD，50%）

4. 对同工的影响

同工欠缺足够休息，影响个人和家庭生活。（SWD，69%）

精神和身体健康日差。（SWD，56%）

同工缺乏交流，对他们的支援和培训都不足。（SWD，34%）

5. 对晚上开放时间的评价：

每星期安排两节的晚上开放时段，以现时的服务需要、工作量和人手编制来看，这是适当的。（SWD，66%）

6. 关于让服务使用者分流措施：

问题评估的量表无法区分问题的严重性。（SWD，53%）

接案时（intake），社工不能在短时间内准确评估个案的严重性。（SWD，50%）

随着问题的严重性改变，能够将服务使用者转由不同职系 / 服务组别的社工跟进。（SWD，35%）

当接案后发现个案的严重性不符时，转给其他组别的社工跟进会浪费时间；亦有社工仍会继续跟进（因不想浪费时间或希望维持服务的延续性），但这却不符合分流的理想。（SWD，52%）

7. 关于填补服务隙缝的意见：

填补服务隙缝经常出现于以下情况：

当市民表达民生的诉求而政府部门都认为这不符合他们各自的服务范围时，当事人便会被转介至综合家庭服务中心跟进。

这些情况的例子包括：

当事人不懂填写有关法律的文件 / 表格时，法援署职员会建议他们找综合家庭服务中心的社工协助填写。（SWD，69%）

→ 社会人士或团体转介当事人至综合家庭服务中心，而当事人却没有求助动机。

如果当事人有即时危险：

劝导或带领当事人离开有即时危险的环境。（SWD，68%）

如果当事人没有即时危险，亦未发现任何潜伏危机：

综合家庭服务中心不用跟进。（SWD，42%）

7.3.1.1.

经数次联络而当事人仍拒绝服务，综合家庭服务中心不用跟进。
（SWD，58%）

转介者澄清综合家庭服务的范围，并鼓励转介者联络政务署，以了解是否适合由其他政府部门跟进。（SWD，55%）

加强公众教育，或通过社区网络，加以澄清综合家庭服务的范围和介绍有关社区资源，减少日后这些不恰当转介情况的发生。（SWD，65%）

8. 澄清综合家庭服务中心的主要角色和核心服务

以下工作应该是综合家庭服务中心的重要工作，现在却没有空间兼顾

社区支援服务。（SWD，67%）

以下工作不应、却正由综合家庭服务中心负责

政府其他部门 / 团体可自行审批的工作，包括：

负责审核地区青少年发展基金个案的工作。（SWD，40%）

处理社署法团户口个案（DSWI account）的账目事宜。（SWD，60%）

处理社署法团户口的个案时，如果当事人过身，负责社工要跟进处理将户口内的存款退还给政府的工作。（SWD，55%）

为儿童申请成为社会福利署署长作监护人的法律程序（应交由社署中央领养组负责）。（SWD，46%）

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

综合家庭服务中心要跟进监护令的个案 (Guardianship Order Case)。(SWD, 38%)

难民 (或经难民公署转介) 向综合家庭服务中心求助, 以帮助他们解决经济和生活上的困难。(SWD, 68%)

监护令的个案里, 假若当事人过身, 负责社工要在死因研究庭上作供。(SWD, 53%)

当事人在医院留医, 如果他正接受综合家庭服务中心的个案服务, 医务工会将将当事人的出院计划交由综合家庭服务中心社工处理。(SWD, 53%)

正接受综合家庭个案服务的案主欠交医疗费用时 (如往急症室求诊 / 留院后, 没有缴交医疗费), 院方会要求负责社工跟进有关费用。(SWD, 60%)

如果综合家庭服务中心的社工曾担任过感化官 (Gazette Probation Officer), 当案主犯罪而法庭要求感化官报告时, 这社工需进行调查和提交感化官报告, 日后甚至要跟进个案的感化令。(SWD, 63%)

离婚案件里, 律师会建议当事人向负责社工寻求帮助, 以向法庭提供与案件有关的证供 / 证据。(SWD, 68%)

交通意外发生后, 综合家庭服务中心的社工要进行调查和提供报告 (TAVA Social Enquiry Report), 以协助当事人或家属索取交通意外伤亡援助基金。(SWD, 68%)

9. 社会 / 公众人士对综合家庭服务的期望

以下是对这服务的合理期望:

涉及资源调配方面, 社工会负责任地审批服务受众的申请, 并与他们一起面对困难。(SWD, 68%)

10. 人手编制和服务规划

现时, 综合家庭服务主要是考虑地区的人口数目作服务规划, 而因着不同地区人口的密度有很大差异, 相同的规划标准就令服务的地域范围差距很大。如果服务区域范围过于广阔, 会不利建立地区网络, 更不便利服务使用者。(SWD, 63%)

所服务的区域范围, 是否便利市民使用综合家庭服务:

非常便利	便利	一般	不便利	非常不便利
8%	27%	40%	20%	8%

7.4. 对应方法

由不同社工分别专责个案工作、活动 / 小组服务，有助同工专注个案或活动 / 小组服务。（SWD，65%）

将补救性与发展性 / 预防性的服务，分别由不同同工负责，确保发展性 / 预防性服务有足够人手推行。（SWD，46%）

加强（非社工职系）支援性人手的编制，以使社工更能够专注所长。（SWD，65%）

减低服务规划的地区人口数目，以便利建立地区网络、方便使用者，以及照顾区内不同市民不同方面的需要。（SWD，50%）

团队编制上，除了人口数目，还应考虑以下地区特色或具体指标

个案数目。（SWD，63%）

制订服务承诺指标时应参考的原则

承担新增服务项目时，应先谘询前线同工的意見和取得他们的支持。（SWD，63%）

承担新增服务项目时，应先谘询员工代表的意見。（SWD，57%）

地区特色和需要。（SWD，68%）

现时的个案数目。（SWD，68%）

应能够较客观反映实际的工作量（Input），如推动义工网络、地区联系工作、转介和处理服务使用者的查询等。（SWD，62%）

11. 关于社署与非政府机构的综合家庭服务上的定位

社署同工考虑的主要原则以厘定彼此的分工和定位

投放每区里的服务资源应更清晰而公平，审批社会资源亦应维持一致。（SWD，48%）

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

社署作为政府部门，传统上拥有较多资源和建制认可的权力，与其他政府部门合作亦有很大优势，因此适合跟进法定个案（statutory case），以及复杂的危机家庭（这些个案往往需与其他政府部门协作）。（SWD，43%）

非政府机构的综合服务中心不隶属政府部门，故此性质和功能与社署的有别，而社署的工作范围更加广泛，工作量和性质更加繁重，所以小组服务和大型活动应交由非政府机构的综合家服务中心负责，并协助处理一些需长期跟进但危机较轻的个案。（SWD，53%）

各位同工：

第三轮问卷终于与大家会面。请先浏览第二轮问卷结果，然后回答第三轮问卷。

收到这份问卷时，你或许感到不大高兴，想着日常的工作已经忙透了，还要不断填这大堆问卷资料，上一轮不是已经填妥了吗？干吗好像没完没了的缠着自己？甚至抱怨学院老师真的是在象牙塔里，不知前线同工正处于水深火热中！

若你有这些疑惑或愤慨，请容我们说声「对不起」，抱歉要再次打扰你！我们心中也充满矛盾和挣扎。当我们阅读、分析和总结你们提供的资料时，发现有心人竟是这么多，纵然大家都是在艰难的境况下努力工作。

在此，我们仍期盼大家支持，因为深信真理会越辩越明，希望把大家的意见汇集，反复检视而达致共识，为这服务找到出路！

故此，仗着同工的热心肠和对综合家庭服务仍心存盼望，我们除了表示感激外，更会加倍用心把这研究做好，希望能引动有关方面与我们一起，认真检讨这服务的运作模式，那就不枉我们一番努力！

祝工作愉快，身体健康！

朱志强 游达裕
香港理工大学 应用社会科学系

二零零八年八月八日

各位综合家庭服务中心的同工：

第四轮问卷终于和大家见面了 - 也表示离这研究完成之期不远！随函亦附上第三轮问卷结果，以资参考。

谨希望同工能先浏览全份问卷内容，然后才回应。在第四轮问卷里，同工只需表示会否同意这些观点，相信大家能够在较短时间内完成这最后的一轮问卷。

过去半年，同工为这研究付出了许多宝贵的时间，我们为此深表感激。在以往几轮问卷设计和收回问卷资料的过程里，我们有许多未尽完善之处，希望各位同工能多多包涵和见谅。

我们曾反复讨论这三轮问卷的结果，发现它非常能够反映综合家庭服务的深层矛盾，对改善这服务很有参考价值，这亦是本研究的最终目的；为此，我们决定扩大这研究范围，让所搜集的资料和分析结果，更能够帮助我们推动服务改革 - 那就是将过往四轮问卷的资料重新整合，变为一份新的问卷，稍后寄给这服务的前线同工和中心主任，邀请大家参与。你们已经历这四轮的循环问卷，当然无须重复参加！大家亦可在自己的中心里鼓励其他同工参与这扩大研究，而这两项研究的资料会独立分析，并互相参照。

再次衷心感谢你们参与是项研究。

朱志强 游达裕
研究员
香港理工大学 应用社会科学系

二零零八年十月廿六日

Reference

- Brender, J., Nohr, C. & McNair, P. (2000) Research needs and priorities in health informatics. *International Journal of Medical Informatics*, Vol. 58-59, 257-89.
- Clayton, M.J.(1997) Delphi: a technique to harness expert opinion for critical decision-making tasks in education. *Educational Psychology*, Vol. 17 No.4, 373-86.
- The Consultant Team (2001) *Meeting the Challenge: Strengthening Families, Report on the Review of Family Service in Hong Kong*. Hong Kong: Department of Social Work and Social Administration, The University of Hong Kong.
- The Consultant Team (2003) *New Frontiers to Family Services: Interim Report on Implementation of Family Service Review* Hong Kong: Department of Social Work and Social Administration, The University of Hong Kong.
- The Consultant Team (2004) *The Steps Forward: The Formation of Integrated Family Service Centres*. Hong Kong: Department of Social Work and Social Administration, The University of Hong Kong.
- Czinkota, M.R. & Ronkainen, I.A. (1997) International business and trade in the next decade: report from a Delphi study. *Journal of International Business*, Vol. 28 No.4, 827-44.
- Dalkey, N.C. (1976) *Delphi*. Rand Corporation, Santa Monica.
- de Loe, R.C. (1995) Exploring complex policy questions using the policy Delphi. *Applied Geography*, Vol. 15 No.1, 53-68.
- Doke, E.R. & Swanson, N.E. (1995) Decision variables for selecting prototyping in information systems: a Delphi study of MIS managers. *Information and Management*, Vol. 29 No.4, 173-82.
- Gibson, J.M.E. (1998) Using the Delphi to identify the content and context of nurses continuing professional development needs. *Journal of Clinical Nursing* Vol. 7, 451 - 459.
- Green, B., Jones, H. et al. (1999) Applying the Delphi technique in a study of GP' s information requirements. *Health and Social Care in the Community*, Vol. 7, No.3, 198 - 205.
- Hasson, F., Keeney, S. et al. (2000) Research guidelines for the Delphi survey technique. *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 32, 1008-1015.
- Janus, I. (1982) *Group Thinking*. Boston: Houghton Mifflin.
- Kirk, S., Carlisle, C. & Luker, K.A. (1996) The changing academic role of the nurse teacher in the United Kingdom. *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 24, 1054-1062.
- Linstone, H.A. & Turoff, M. (1975) *The Delphi method: Techniques and applications*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Loughlin, K. & Moore, L. (1979) Using Delphi to achieve congruent objectives and activities in a paediatrics department. *Journal of Medical Education*, Vol. 54, 101 -106.

综合家庭服务中心检讨报告 - 前线同工的观点

- McKenna, H.P. (1994) The Delphi technique: a worthwhile research approach for nursing? *Journal of Advanced Nursing, Vol. 19 No.6*, 1221-5.
- Poling, M. M. (1998) Nursing education planning: a Delphi study. *Journal of Nursing Education, Vol. 37 No.7*, 305-7.
- Putman, J.W., Spiegel, A.N. & Bruininks, R.H. (1995) Future directions in education and inclusion of students with disabilities: a Delphi investigation. *Exceptional Children, Vol. 61 No.6*, 553-76.
- Scheffer, B.K. & Rubenfeld, M.G. (2000) A consensus statement on critical thinking in nursing. *Journal of Nursing Education, Vol. 39 No.8*, 352-9.
- Schopper, D., Ronchi, A.A. & Rougemont, A. (2002) When providers and community leaders define health priorities. The result of a Delphi survey in the canton of Geneva. *Social Science & Medicine, Vol. 51*, 335-342.
- Sumsion, T. (1998) The Delphi technique: an adaptive research tool. *British Journal of Occupational Therapy, Vol. 61, No.4*, 153 - 156.
- William, P.L. & Webb, C. (1994) The Delphi Technique: An Adaptive Research Tool. *British Journal of Occupational Therapy, Vol. 61, No.4*, 153-156.
- Yan, M.C. & Tsang, A.K.T. (2005) A Snapshot on the Development of Social Work Education in China: A Delphi Study. *Social Work Education, Vol. 24, No. 8*, 883-901
- 关注社会福利发展阵线 (2003) 立场书：强烈不满社会福利署未经咨询 仓猝推行综合家庭服务中心 以图削减福利资源
- 香港社会工作人员协会 (2003) Views on Interim Report on The Implementation of Family Service Review.
- 社会福利署 (2003) 提交立法会福利事务委员会的讨论文件：执行家庭服务检讨建议中期报告 10.11.2003
<http://www.legco.gov.hk/yr03-04/chinese/panels/ws/papers/ws1110cb2-257-2c.pdf>
- 刘玉琼 (2006) 综合家庭服务 - 从理论到实践. 香港：香港社会服务联会
香港社会工作总工会 关注综合家庭服务小组 (2007) 社工心声·有谁共鸣·对抗家暴·各界和应 明报 (5.7.2007)
- 香港政府华员会社会工作主任职系分会 (2007) 社会福利署综合家庭服务中心服务检讨问卷调查 - 2007

鸣谢及研究团队

研究团队

研究员： 游达裕 朱志强 (香港理工大学 应用社会科学系)

研究助理： 陈启盈 陈秋莲

问卷资料收集员：

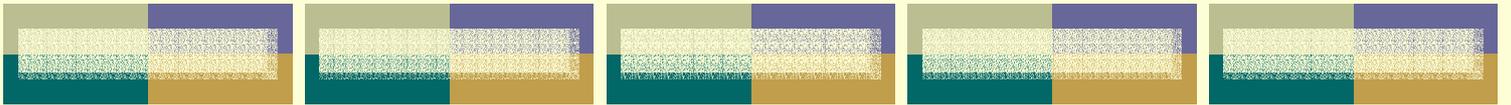
王美玉	任俊朗	朱海燕	吕任杰	李秀雯
吴素莹	胡诗敏	徐凯欣	徐咏莹	陈小融
陈秀梅	罗嘉敏	苏锦臻		

研究顾问： 梁玉麒 香港中文大学社会工作学系专业顾问
区结莲 资深社工

特别鸣谢： 刘翠玲、吕官伟、张超雄和多位熟悉家庭服务的社署同工

- 感谢他们在过去一年对这研究给予很大的支持，并参与分析问卷资料和问卷设计。

本研究获香港理工大学应用社会科学系专业实践及评估中心资助，特此鸣谢。



- 国际书号: 978-962-367-643-4
- 出版年份: 二零零九年
- 售价: 港币50元正
- 出版: 香港理工大学应用社会科学系专业实践及评估中心

- ©版权为香港理工大学应用社会科学系专业实践及 评估中心所有。

