

綜合家庭服務中心檢討 前線同工的觀點 研究報告

游達裕 朱志強
香港理工大學應用社會科學系
二零零九年

衷心感謝參與本研究的
140 多名前線同工!

目 錄

第一章 引言	p. 1
第二章 研究簡介	p. 5
第三章 研究結果及分析	p. 13
第四章 總結	p. 33
附錄	
一、 邀請信 – 邀請前線同工參與是項研究	p. 41
二、 研究背景	p. 42
三、 參與研究須知	p. 44
四、 第二輪問卷填寫指引 (社會福利署)	p. 46
五、 第二輪問卷填寫指引 (非政府機構)	p. 47
六、 第一輪問卷	p. 48
七、 第二輪問卷及部分結果 (社會福利署)	p. 50
八、 第二輪問卷及部分結果 (非政府機構)	p. 59
九、 第三輪問卷及部分結果 (社會福利署)	p. 68
十、 第三輪問卷及部分結果 (非政府機構)	p. 80
十一、 第四輪問卷及結果 (社會福利署)	p. 92
十二、 第四輪問卷及結果 (非政府機構)	p. 105
十三、 四輪問卷資料總結	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
研究團隊及鳴謝	p. 153

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

第一章：引言

一. 前言

二零零零年以前，家庭服務的個案工作主要由非政府機構與社會福利署（後簡稱「社署」）的家庭服務中心分別提供，兩者所提供的家庭服務大致相約，包括個案輔導、評估及推薦、服務轉介和緊急經濟援助等，都是以個案為主，但彼此的服務重點仍有不同。

二零零零年，社署委託香港大學顧問團，進行家庭服務的檢討。顧問團的報告書裏建議成立綜合家庭服務中心，以重整家庭服務（Consultant Team, 2001），並重申服務方向應以兒童為重、家庭為本、社區為基礎，而工作原則包括方便使用、及早識別、整合服務和伙伴關係，需同時發揮補救、預防、發展和社區教育等功能，這建議隨即獲得接納，並在轉型期間推行試驗計劃，而社署再委託香港大學顧問團進行檢討，顧問團稍後於零三、零四年分別發表中期和最後報告，為綜合家庭服務中心定立架構框架（Consultant Team, 2003, 2004），隨後在全港各區全面推行。至二零零九年二月，社署與非政府機構在全港各區共成立了六十一間綜合家庭服務中心（其中四十間由社署負責，非政府機構負責其他廿一間）¹。

家庭服務由檢討、重整至全面推行家庭服務中心，亦包括綜合服務理念由蘊釀、驗試到實踐，經歷了七、八個年頭，其間為家庭服務帶來巨大的挑戰。

¹ 資料來自 2009 年社會福利署網頁。

二. 家庭服務的改革

零一年的家庭服務檢討裏，顧問團認為相關的家庭服務雖然能滿足地區上家庭的需要，但整體服務分割，有些服務的工作量過於沉重，而有些卻未能充份發揮，根據顧問團的意見，傳統的家庭服務中心因中心的設置和服務模式，服務以個案工作為主，沒有偶到服務（Drop-in service），更因著中心的標籤效應，妨礙了一些市民主動求助和使用這項服務，顧問團更發現有些個案維持了很久，主要是沒有適當的支援服務或配套，於是只好繼續提供服務，以免慘劇發生。故此，顧問團認為這服務有需要加強運用不同工作手法、動員社區資源，以及建立社區支援網絡，以減輕對社工專業服務的依賴（Consultant Team, 2004）。

由過往傳統的家庭服務中心轉型至綜合家庭服務中心，不單單是服務人手編制經歷了大幅修定，服務數量和質量也面臨大改變，更涉及要貫徹新的「綜合服務」理念，為服務釐定清晰的位置。對大部分的前線社工甚至督導主任來說，這是規模龐大的革新，大家都是一邊推行，一邊探索和修正。

三. 本研究的焦點

我們相信服務理念能否貫徹執行、服務推行時所遇到挑戰、困難和實際原因，前線社工有最深刻的體會。

這服務轉型期間，社會服務聯會曾先後主辦多個分享會²，探討服務轉型所帶來的挑戰和對應方法。由服務轉型至全面推行的期間，關注家庭服務的社工曾多次發表聲明，質疑綜合服務模式的成效和批評它的規劃模式（關注社會

² 過去幾年，香港社會服務聯會曾經主辦：綜合家庭服務中心試驗計劃的運作模式分享會(2.5.2003)、推行「綜合家庭服中心」進度匯報及諮詢會議(29.7.2004)、推行「綜合家庭服中心」進度匯報及諮詢會議(6.1.2005)、實踐綜合家庭服務的經驗分享(17.2.2006)

福利發展陣線，2003；香港社會工作人員協會福利事件關注委員會，2003；香港社會工作者總工會關注綜合家庭服務小組，2007），就社署綜合家庭服務中心的一項調查裏，前線社工指出個案數目太多、核心個案工作繁重、社區資源不足、審批困難，以及未能同時兼顧個案及小組工作等原因，嚴重影響了服務的質素（香港政府華員會社會工作主任職系分會，2007），最近的一次分享會裏，前線同工更強烈表達了對綜合家庭服務的不滿，包括人手編制不能應付社區需要、不應承擔填補服務隙縫的角色等³，亦有學者擔憂在人手不變而工作量隨之增加的情況下，會出現顧此失彼的情況（劉玉琮，2006）。綜合服務模式的願景很理想，但從以上資料所知，綜合家庭服務推行上遇上很多挑戰和困難，很值得深入探討。

過往雖曾舉辦社工的集思分享會，但由於安排上的困難，只有少數社工能夠參與，而討論出來的初步意見又不能再深入探索，加上一些分享會以聚焦小組進行，部分踴躍發言的社工，也會主導或影響其他人的意見。

故此，若要探討綜合家庭服務重整所帶來的挑戰、困難，以及改善方向，一方面不能不參考前線社工的觀點，另一方面，也應建立平台，好讓更多前線社工能反覆探討和交流，亦要減少制約 – 尤其聚焦小組或分享會的討論和互動，很多時難以避免抑壓了一些同工表達意見。

這服務重整的過程，社署和非政府機構的前線社工和督導主任（後簡稱「前線同工」）所面對的挑戰和困難，既有相同的一面，亦有很不同的地方，尤其對家庭服務的支援、與其他政府部門合作的傳統、過往家庭服務的專長和經驗等，兩者都有很大分別，所以探討的方向亦應分別並排進行。

³ 立法會議員張超雄辦事處主辦：綜合家庭服務中心的迷思研討會 (24.6.2006)

四. 研究方法

本研究採用循環問卷（Delphi）方法。Delphi 一詞源於古希臘神殿的 Delphi Oracle，是神諭的意思，借用為預言、推測之工具。Dalkey 在五、六十年代，透過整合各方專家的意見，給美國政府作規劃和國防決策的參考（Dalkey, 1967）。這研究方法先去個別收集一批專家的意見，整理後透過循環探究而達致共識，而往後的幾十年，這方法曾廣泛應用在社會政策、教育、醫療和管理等範疇的研究上，除了用作預測上，更可運用於辨識團體目標、安排可能的選擇、建立優先次序、澄清不同參與團體的觀點和價值取向等（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）。

循環問卷應用在是次研究上，有以下幾方面的優點。一，議題全由前線同工提出，所有關於重整家庭服務所遇到的困難和挑戰，是經過反覆回應才達致共識的，這減少了研究員的偏見，如預先定下框架作資料收集和分析；二，這方法較容易鼓勵更多前線社工參與，所以能更深入而全面了解服務重整時所遇到的問題和挑戰；三，這研究方法可減少小組交流時的流弊，如因著個別人士的強烈意見或身份地位，或礙於世情，這會影響其他人的參與和意見表達，因此這方法較能尊重同工的個別意見，由於討論是經過反覆回應，期間更有互相交流和刺激思考的作用，以致最後能達成共識。

第二章：研究簡介

一. 引言

本研究採用循環問卷的方法，先以開放式問題，向前線同工收集意見，了解他們對綜合家庭服務中心服務的評價和關注事項，整理有關資料後，再邀請前線同工就這些意見提出更具體的評論和相關理據，經過幾輪資料整理和回答問卷後，大家所面對的困難、挑戰和關注事項能達致共識，並有更深入的探討，亦希望藉此能為將來的服務發展提出更具建設性的改善方向。

二. 參與研究的資格

參與人士是自願參加是項研究，他們須現職為綜合家庭服務中心的前線社工或督導主任，並有最少一年綜合家庭服務的工作經驗。而所有參與研究的前線社工，個人資料將會保密，研究報告發表時亦不會公開有關資料。

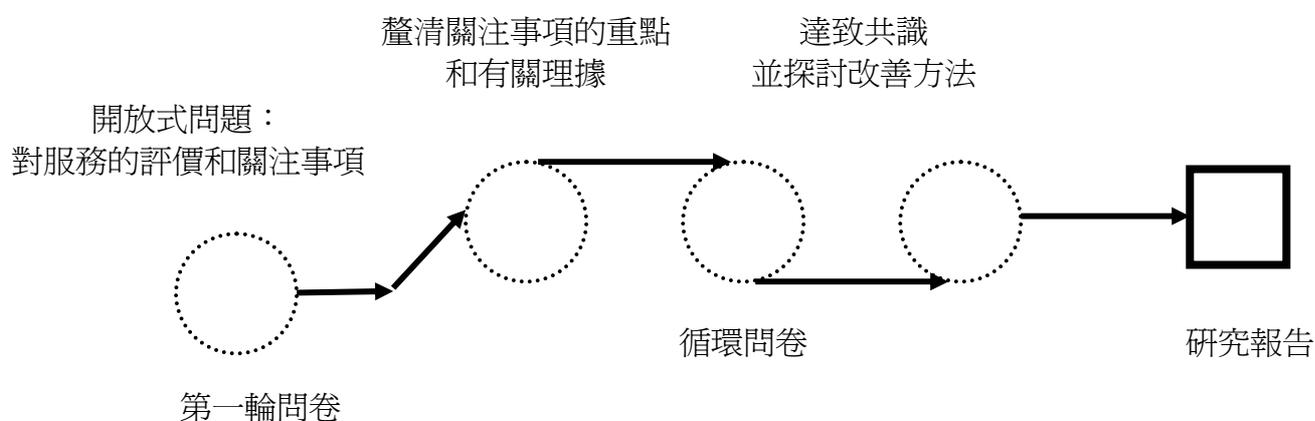
三. 研究目的

1. 了解重整家庭服務和推行綜合家庭服務中心所遇到的挑戰，以及其背後原因
2. 探討改善的方法和對策

四. 研究進程

該研究的推展共分為以下幾個階段。首先通過信件和電郵邀請前線同工參與是項研究（附錄一），並向他們解釋該項研究的目的和方法等（附錄二），他們自願參與和登記後，再向他們詳細說明整個研究進程（附錄三），並將參加者分為為社署和非政府機構兩批同工，然後研究並排進行。

第一輪問卷，以開放式的問題了解參加者對綜合家庭服務中心服務的評價和關注事項。分析第一輪問卷的資料後，發出第二輪問卷邀請社工就這些評價和關注事項提出更具體的評論，再經過多兩輪（前後共四輪）意見整理和回應問卷，藉以能釐清參加者關注的焦點、背後原因，並探討改善方向，直至達致共識。



是項研究由零八年二月展開，先發邀請信給綜合家庭服務中心的前線同工，然後在不同階段發出第一、第二、第三及第四輪問卷，按原定的研究進程，預計在零八年七月底收回第四輪問卷，並在九、十月完成報告。但我們花了很長時間在問卷收集、資料分析和整理下輪問卷的工作上，遠超我們的預計。最後，在零九年一月底才能收回所有第四輪問卷。

五. 四輪問卷的特點簡介

四輪問卷的詳細內容和部分結果，已詳列在附錄六至十二，這裏只簡單介紹四輪問卷的重點。

第一輪問卷的重點：對這服務的**評價和關注**的地方。

第二輪問卷的重點：對理念的評價；妨礙有效推行綜合家庭服務的**因素**；綜合家庭服務中心實踐上的優點、困難和流弊；對同工的影響。另有一些爭議觀點（只限社署）：實施服務使用者分流的意見、財政資源是否足以推展小組和舉辦活動，以及應否以同工的職級作為工作分配的主要考慮。

第三輪問卷的重點：澄清上一輪問卷的關注事項；澄清綜合家庭服務中心的主要角色和核心服務；協助社會 / 公眾人士建立對綜合家庭服務（甚至是社會服務）的合理期望；澄清不應承擔補服務隙縫的角色；因肩負資源協調的角色而容易成為資源爭奪的場所，澄清對應方法以減少因這角色與「助人自助」的原則發生衝突；人手編制和服務規劃；服務承諾指標製定；探討非政府機構與社署在綜合家庭服務中心上的分工和定位。

第四輪問卷的重點：更深入探討第三輪問卷的結果。

六. 達致共識的過程

有些研究以過半數同意為共識的基礎 (Loughlin & Morre, 1979; Mckenna, 1994)，亦有研究對共識標準採納不同的百分比為考慮，如 60% (Yan & Tsang, 2000)、70% (Sumsion, 1998) 和 80% (Green et al., 1999) 等。

這研究希望所達致的共識，能為綜合家庭服務的改革提供重要參考，而參與研究的人數頗多 (社署和非政府機構分別為 70 多人)，所以我們認為當這些觀點獲 70%或以上參加者所贊同，就足已成為共識。

第一輪問卷是開放式的問題，而在第二輪問卷，參加者會表達是否贊同第一輪問卷整理後的觀點，或對這些觀點提出修定。第三輪問卷分為兩部分。第一部分裏，要求參加者回應上一輪未達致共識的觀點；如果將所有未達致共識的觀點都包括在內，參加者會感到過於煩瑣，故此刪除未獲 30%同工 (第二輪問卷) 贊同的觀點。第二部分，根據同工在第二輪問卷所達致的共識 (70%或以上同工表示贊同) 和其他意見，邀請同工更深入探討他們關心的事項，或就一些觀點提出意見。第四輪問卷亦分為兩部分，整理這輪問卷也採納以上步驟，而第二、三輪問卷仍只獲 30 - 69%同工贊同的觀點，則不會包括在第四輪問卷裏。

參加者回應每輪問卷時 (除第一輪問卷)，都會附上過往問卷的結果以資參考。此外，有學者指出循環問卷的不恰當使用方法 (Linstone & Turoff, 1975)，就是忽略或沒有探討相反的意見。故此，我們會特別留意參加者的一些爭議點，將正反雙方的觀點凸顯出來，讓參加者能全面考慮。

七. 填寫和收回問卷

參加者先審閱有關資料，才填寫問卷（中、英文皆可），然後以傳真、電郵或郵遞方式，將填妥之問卷交回研究員作分析。回答每輪問卷（包括閱覽有關資料）約花 45 分鐘。

參加者需以自己在綜合家庭服務的工作經驗為基礎，而研究的焦點是綜合家庭服務，所以對綜合家庭服務的理念和背景之認識亦很重要，這方面，香港大學顧問團的兩份報告提供較為重要的背景資料（Consultant Team, 2001, 2004），故此，填寫第一輪問卷時，參加者可根據自己的需要，按指示在網上下載和閱覽這些資料（附錄六）。填寫第二、三和四輪問卷時，他們先要閱覽上一輪問卷的回應結果，而每一輪問卷和上一輪問卷的結果，都以電郵發給參加者。

如部分參加者不願意填寫問卷，會安排資料收集員與參加者會面，或通過電話聯絡以收集資料，而資料收集員整理意見後，會再經參加者確認。

八. 參與研究前線同工的背景

職位

	中心主任	前線社工	總數
社署	1	71	72
非政府機構	9	61	70

我們沒有全港前線同工的準確數字，但可作粗略估計。在零八年二月（以及至零九年一月），全港共有 61 間綜合家庭服務中心，其中 40 間由社署主理，而非政府機構主理的則有 21 間。大部分中心有 14 至 18 名社工（包括

中心主任），而登記參與研究期間，我們估計每間中心約兩至三名新入職社工的年資未足一年，加上一些中心仍未聘請足夠人手，由此推算，參與是項研究的社署社工約佔符合研究總數的 9% 至 15%，而非政府機構的約佔 19% 至 25%。

而每間中心的中心主任與前線社工的比率約為 1 / 15。故此，社署參與這研究的中心主任與前線社工的比率（1 / 71）比實際的少，而非政府機構參與這研究的中心主任與前線社工的比率（9 / 61）卻比實際的多。

工作年資

	家庭服務的年資（至 08 年 2 月起計）				
	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%)
非政府機構	7 (10%)	3 (3.3%)	6 (6.6%)	8 (11.4%)	46 (65.7%)
總數	20 (14.1%)	15 (10.1%)	20 (14.1%)	12 (8.5%)	75 (53.8%)

對於有四年或以上家庭服務工作經驗的，社署前線同工有接近半數（45.9%），非政府機構的有接近八成（77.1%）；換言之，轉型後綜合家庭服務中心在全港全面推行之來，接近三份二（62.3%）參與這研究的同工就一直從事綜合家庭服務。

我們不知道參與這項研究同工的其他特點，但同工需在繁忙的工作中撥出寶貴時間填寫四輪問卷，並要審閱上一輪問卷的大量資料，這研究更長達大半年，故此，我們相信參與這研究的前線同工都是關心綜合家庭服務的，並且希望這服務能得到進一步的改善。

九. 問卷回應率

四輪問卷的回應情況

	第一輪	第二輪	第三輪	第四輪
社署	72 (100%)	70 (97.2%)	63 (87.5%)	61 (84.7%)
非政府機構	70 (100%)	69 (98.6%)	67 (97.5%)	63 (90%)
總數	142 (100%)	139 (97.9%)	130 (91.5%)	124 (87.3%)

這研究維持了大半年，有參加者退出是項研究在所難免，而整體回應率尚算滿意（回應率最低在第四輪問卷，仍維持 87.3%）。中途沒有交回問卷的主要原因是工作太忙，沒有時間填寫問卷，另有參加者因離開這服務而沒有繼續參與這項研究。

第三章：研究結果及分析

一. 引言

本章所探討的內容，都是集中在前線同工已達成共識的部分，以及一些具爭議的觀點。

本章分為四部分。第一部分根據過去四輪問卷的資料⁴，就非政府機構與社署的前線同工達致相同或相近的共識（七成或以上）而作出總結，這亦是本研究最重要的結果。第二部分，我們就這些總結作進一步分析和回應。然後，我們會在第三部分裏列出同工的重要分歧。在最後的部分，我們歸納社署與非政府機構同工一些不同的關注。

二. 前線同工對綜合家庭服務中心的重要評價和建議

1. 綜合家庭服務中心的理念難於實行

整體來說，前線同工認為「綜合家庭服務的原先理念很好，但難於實行。」（1.1）

就這整體評價，同工提出幾個重要原因。第一，人手編制不足以應付服務數量的要求、社區需要和中心運作（如當值 – Intake）（2.9），而服務的焦點被迫集中在補救性的工作，而資源投入亦只能應付最高風險或危機最嚴重的個案（3.1）。結果，整體工作以補救性為主，集中處理個案危機事故，未能兼顧預防和發展性的工作，包括地區聯繫、社區教育，及早識別有問題的家庭等

⁴ 過去四輪問卷所獲得的資料，總結在附錄十三裏，本文所列出同工的意見，均在（）標示出在附錄十三裏的編號，可藉此作出參照。

(3.2)。因此，社工不能提供深入輔導(3.11)，面對沒有即時危機但需要專業服務 / 弱勢的社群，社工有可能未能及時跟進(5.1.3, 5.1.4)。更因著人手不足和要求很高的服務數量，造成同工採取容易可行的方法去達標(如盡快結案，限制小組節數，減少個案的接見次數，緊守所屬服務界線而與其他服務單位爭論著求助者應由那個服務單位負責等)(3.7)。

此外，前線同工表示自己未能同時兼顧個案、小組及活動，個案需較多兼顧突發危機事故，若要同時兼顧就會容易顧此失彼，這更是不少同工經常遇到的情況(2.15, 2.16)，而且，綜合家庭服務模式對同工的要求也是不切實際的，因為同工需具備非常全面而專門的知識和技巧，以應付不同性質、不同層面的工作需要(2.17)，前線同工更認為現時未有足夠空間兼顧許多重要的工作，包括促進服務使用者自助自強(5.1.1, 5.1.2)、於處理個案的即時危機後，深化他們應付危機和提升解決問題的能力(5.1.5)、推動服務使用者成為義工(5.1.7)、加強鄰里的社區網絡(5.1.10)等。前線同工以上的回應，亦正正顯示服務整合的理念在綜合家庭服務中心裏難以實踐。

而根據原先理念，綜合家庭服務中心需與區內團體和服務單位保持連系，並建立伙伴關係，但在實踐上，同工卻認為是另一回事，因著家庭服務的範圍太廣泛，區內所有問題都幾乎與家庭服務有關，故此與其他服務單位或政府部門的工作不單重疊，更令聯繫上的行政工作過於繁重，最終加重工作量，減低工作效率(3.8, 3.10)。這正反映出綜合家庭服務中心不容易與地區團體 / 服務單位建立伙伴策略的關係。

2. 因著扮演審批社會資源的角色，容易成為資源爭奪的場所，引致與社工助人自助的原則發生衝突

前線同工認為自己的角色矛盾。社署同工認為要擔當其他政府部門(如房署、醫管局)份內而不願承擔的工作和審批程序，因而與服務使用者對立(2.5)；此外，非政府機構同工表示因著中心扮演著調配社會資源的角色，許

多服務使用者只是爲此而到中心求助，甚至會用欺瞞、投訴和威嚇等方法，以濫索社會資源，中心就成爲資源爭奪的場所，因此常與社工的輔導身份衝突，使他陷入兩難之中（2.4）。

雖然前線同工極之關注因擔當資源審批的角色，會令綜合家庭服務中心成爲資源爭奪的場所，但他們仍認同它的重要性，沒有因此而將這角色摒棄。爲了減少因這角色與「助人自助」的原則發生衝突，他們積極提出多項對應方法，包括加強公眾人士 / 其他政府部門對這服務的合理期望（8.1）、加強與其他部門 / 服務單位的合作，釐清彼此的權責，減少讓當事人感到該服務與其他部門 / 服務單位互相推卸責任（8.5）、如果市民的申請不符合資格，政府部門應即時拒絕並清楚解釋；但當申請處於灰色地帶而需酌情處理，個案可轉交綜合家庭服務中心作福利需要的評估，但須尊重社工的專業判斷而接納其建議作審批（8.6）、當市民的申請不符合資格而不會獲酌情處理，政府部門不應將該申請轉介至綜合家庭服務中心而誤導市民（8.2）、當服務受眾向政府部門的申請不獲接納（亦不會獲酌情處理）而出現情緒困擾時，政府部門可轉介當事人至綜合家庭服務中心跟進，但須向當事人解釋清楚社工的角色（8.3）、將部分更符合成本效益的審批工作交由其他部門（如房署）負責（8.4）等。此外，非政府機構同工更贊成將綜合家庭服務中心所擔當的資源審批的角色分開，交由其他社工或相關政府部門負責（8.7），而負責審批社會資源的政府部門應把審批結果直接向當事人交代，並通知綜合家庭服務中心的負責社工（8.8）。

社署同工更表示因著綜合家庭服務中心負責調配社會資源的角色，社工忙於應付提供實質援助、轉介、文件處理、個案紀錄等工作而佔去很多時間，直接服務的時間大爲減少（3.6）。

這角色的矛盾，我們相信是從管治和專業兩個不同角度所引申出來的張力，並會在第二部分裏詳細討論。

3. 社會人士對綜合家庭服務中心抱不合理的期望

社會人士對綜合家庭服務中心有過高的期望，遂令她承受過大的壓力，更期望中心的社工要為服務使用者解決所有問題，而非推動他們助人自助（2.2, 2.3），這些不合理的期望更包括廿四小時當值，守護有精神病、抑鬱病或有嚴重家庭問題的案主，以防止意外或悲劇的發生（6.7）。

此外，前線同工認為不少社會問題是社會結構、制度和政策所造成的，況且這些社會問題是需要很多社會配套和資源的協助才能解決，故此不應期望綜合家庭服務能妥善解決這些社會問題（2.2, 2.4, 6.5, 6.6）。

前線同工更列出多個原因引致對綜合家庭服務產生不合理期望，如家庭服務的綜合性質（2.3）、政府不恰當而大力的宣傳（2.2, 2.3, 6.9）、社會上充滿投訴文化而市民不去解決自己的問題（6.8）、有議員為了爭取選票，即使市民的訴求違反既定政策亦轉介給綜合家庭服務中心跟進（6.13）、當發生家庭慘劇後，議員作出不合理的指責（6.11），或社署高層還未掌握責任誰屬就挺身而出，將責任完全承擔起來（6.10）、面對不合理的轉介時，綜合家庭服務中心的同工採取姑息的態度等（6.12）。

很明顯，這些不合理期望會對前線同工造成極大困擾，他們除了增添挫折感，更需花去不少時間和心力，向市民大眾澄清綜合家庭服務的範圍和角色，因此會影響他們恆常而重要的工作，這是極需關注的。

4. 須重新檢視綜合家庭服務中心應處理的工作

整體來說，同工認為沒有空間兼顧一些重要的發展和預防性工作，反而他們認為不應是這服務範圍之內的工作卻佔去了很多時間。

這些重要卻未能兼顧的工作包括：

1. 發展服務受眾的潛能，促進他們自助自強，減低對服務的依賴，如推動服務使用者成為義工或參加治療性 / 發展性小組活動（5.1.1, 5.1.2, 5.1.7, 5.1.8）。
2. 照顧沒有即時危機之弱勢社群的需要（5.1.3）。
3. 照顧沒有即時危機而需要專業跟進的個案（5.1.4）。
4. 處理個案的即時危機後，深化案主應付危機和提升解決問題的能力（5.1.5.）。
5. 推廣健康家庭的教育性工作，舉辦預防和發展性的活動（5.1.6）。

相反，前線同工卻認為許多工作不應、卻正由綜合家庭服務中心負責，包括政府部門可自行審批的工作（5.2.1）（如因應房署要求，同工為公屋居民申請區外遷調而作評估（5.2.1.1））、公屋居民因囤積垃圾而對鄰居造成滋擾，會被房署轉介至中心跟進（5.2.2）、舊樓遷拆 / 公屋居民被要求遷離公屋單位的當天，綜合家庭服務中心的社工須到場候命，以提供即時的支援等（5.2.4, 5.2.5）。

前線同工更提出三個重要原因，以支持重整這些重點工作：

1. 這些非社工專業的工作交由其他有關部門負責，會更符合成本效益（5.3.1）。
2. 因著這些工作的性質，由其他政府部門處理會更為恰當（5.3.2）。
3. 這些預防和發展性的工作，既是社工的專長所在，更可舒解社會問題，防止社會問題發生或惡化，長遠來說，可減低社會成本（social cost），並且更符合成本效益（5.3.3）。

針對這些前線同工認為不應份屬綜合家庭服務的工作項目，他們竟可列出長長的清單（5.2.1 – 5.2.14），可反映對此非常不滿，當然這部分與公眾人士

的不合理期望有關，我們甚至相信，社工對自己的專業期許，與政府（或社署高層）所寄予這服務的期望出現了嚴重分歧，這需要進一步澄清。

5. 綜合家庭服務中心不應擔當填補服務隙縫的角色

填補服務隙縫的角色（包底）是指成為政府各部門或服務單位互相推卸跟進的最終接收站；或當服務使用者處於不同服務間的灰色地帶，最後亦交由綜合家庭服務中心跟進，同工清楚表示綜合家庭服務中心不應擔當此角色（2.1）。

因著此角色，同工須跟進許多政府部門都認為不符合他們各自服務範圍的民生訴求（7.1），當其他社會服務單位與綜合家庭服務中心都可為當事人提供服務時，往往會交由綜合家庭服務中心跟進（7.2），以及許多沒有求助動機的當事人會被轉介至綜合家庭服務中心跟進（7.3）。

這些民生的訴求範圍很廣，有些是市民在現行政策下不符合申請資格所面對的生活困難，例如居港年期未符合申請綜援資格的新來港人士，保障部會轉介他們至綜合家庭服務中心，以協助他們解決長遠的經濟困難（7.1.6），這些民生訴求更不少與房屋問題有關，如市民投訴受鄰居滋擾，該投訴卻被轉介至綜合家庭服務中心跟進（7.1.5），公屋居民提出分戶 / 加戶不獲接納而提出投訴時，房署便會將他們轉介至綜合家庭服務中心跟進（7.1.3）。

因對填補服務隙縫而需要大量處理民生的訴求，同工對此感到很不滿，這反映了從社工業專與政府管治兩個不同角度看待綜合家庭服務中心所產生的衝突，我們會在第二部分進一步探討。

6. 現時的人手編制和服務承諾指標對家庭服務所產生的負面影響

工作量與人手編制是直接影響服務規劃的。總括來說，前線同工認為人手編制不足以應付服務數量的要求、社區需要和中心運作（2.9, 3.7），服務承諾所定的指標過高（2.13），而不斷增添額外工作或審批程序，卻沒有增加相應資源（2.10）。

此外，前線同工對服務承諾所定的指標相當不滿，認為它未能反映工作裏實際工作和工作量，甚至會鼓勵服務變得重量不重質（3.4, 3.5）。

針對服務承諾的指標，前線同工認為「定期開展個案（case open）的指定數目」這項指標是欠妥的（9.15），因為某些個案需要長期跟進（如兒童福利個案），而這服務承諾指標（case open）會令同工不斷累積個案的數目，令工作量變得很沉重；或被迫結束一些沒有即時危機但有服務需要的個案，以致僅可勉強應付手頭工作（9.15.1）。

製訂服務承諾指標時，前線同工認為應參考以下原則：要顧及一些需要長期跟進 / 輔導需要的個案工作（9.8），密集介入個案（active case）的數目（9.9）及個案的複雜性和嚴重程度（9.10）。

前線同工建議將不同工作數量（如個案、小組和活動等）的指標，用較彈性的換算方法處理（9.15），當增添審批程序 / 服務項目時，應增加相應的資源，包括人手（9.17），應減低服務承諾指標的數字（9.16），以及在現時的工作量上增加人手（9.18）。此外，前線同工亦建議減低服務規劃的地區人口數目，以便利建立地區網絡、方便服務使用者，以及照顧區內市民不同方面的需要（9.19）。

同工以上的評價，不是單單指控著欠缺足夠人手以應付服務數量的指標和地區需要，更挑戰服務規劃和資源投放背後的思維邏輯，這在第二部分裏詳細探討。

7. 其他服務改善的建議

除了以上提及的服務改善意見外，同工亦就下面的建議達成共識。

當其他社會服務單位與綜合家庭服務中心都可為當事人提供服務，往往會交由綜合家庭服務中心跟進，針對此情況，前線同工建議加強與其他服務單位更明確的分工，定立更清晰的分工指引（7.2.1）；非政府機構同工進一步提議強化其他服務單位處理該等問題的能力，讓這些服務單位的社工亦可識別問題的嚴重性和直接作出轉介（7.2.2），轉介者（其他服務單位）與綜合家庭服務中心主管應嚴格執行分工上的指引（7.2.3）；而社署同工也提出相近的建議，包括給其他社會服務單位主管明確的指示，並鼓勵他們多作內部培訓，加強自己服務單位的員工處理這些問題的能力（7.2.4），加強與區內其他服務單位 / 團體的合作，認識彼此的專長和資源，加強溝通和互補不足，更可藉此減少當事人接受服務時的標籤效應（7.2.5）。

就人手編制和服務規劃方面，社署同工建議當增添審批程序 / 服務項目時，應增加相應的資源，包括人手（9.16），以及在現時的工作量上增加人手（9.17）；非政府機構同工提出應減低服務規劃的地區人口數目，以便利建立地區網絡、方便服務使用者，以及照顧區內市民不同方面的需要（9.17）。

三. 分析及討論

1. 對服務規劃及資源投放的反思

政府對社會服務規劃一直抱持這樣的觀點（尤其地區性的綜合服務）：社會資源是永遠不能滿足地區上所有的需要，在有限資源下（即投放於社會服務的資源），釐定社會服務需要的優先次序是重要的，更是服務規劃的重要指導原則，以使社會服務更敏銳地回應地區需要，對應著最嚴重的社會問題。當地區上湧現新的服務需要後，按此思維，就需不斷重新釐清服務的優次，然後調較服務焦點，集中資源放在更加嚴峻的社會問題上。

從前線同工的回應裏，他們既同意綜合家庭服務應針對著社會問題（9.1, 9.7 9.8, 9.11），亦同時挑戰著政府這種服務規劃的思維：重定服務優次仍成為服務規劃裏的主導思想，根本就是輕視了更嚴重的社會問題正在不斷湧現、並且持續惡化的情況。

政府對服務規劃的觀點並不是錯，只是有所不足。社會福利署曾聲稱，籌劃每個地區綜合家庭服務中心的數目時，會按地區人口、地區需要及各項社會指標而定（社會福利署，2003，p.9）。這些社會指標除了地區人口，亦包括地區內虐待兒童、虐待配偶、新來港人士、青少年罪行、單親家庭、失業、低收入和低教育人士等比例，本來正好反映服務的需求，可惜在實際籌劃家庭服務中心的數目和人手編制上，它所起的參考作用實在很小，加上地區的劃分範圍太廣（全港分為 13 區），對釐清中心服務區域內的服務需求沒有甚麼幫助，於是劃分中心的服務區域仍以區內人口數目為主要參考，各間中心的人手編制亦是相約（社會福利署，2003，P.6），日後也不會因地區裏高危家庭的服務需要大量湧現而增添人手資源。政府雖然因應社會問題的湧現而增撥資源，但增添的資源往往只能夠應付已顯露的社會問題，加上增撥數額遠遠趕不上問題的惡化程度，沒有較長遠的規劃，更沒有認真考慮需要重新規劃社會服務，以面對新形勢所真正需要的額外資源。

反映著這服務規劃的思維，最能具體呈現於人手編制和服務承諾的製定。現時，主要按地區人口而編定每區服務人手（Consultant Team, 2004, p.85），然後按人手推算出服務的數量，這服務數量就是服務優次所能承擔的

總額，綜合家庭服務於是按著湧現的社區需要、高危家庭，不斷重定服務優次。更清晰的圖像就是：嚴峻而危機重重的家庭當然不能掉以輕心，如果家庭的問題不算嚴重（不是沒有服務需要，只是家庭問題不是最嚴重的一群）而既定人手又不能兼顧，這些個案或服務需要就推出服務總額之外。以同工熟悉的話來描述，這就是「封頂包底」的結果。

從這規劃思維落實到綜合家庭服務上，就變成以照顧地區裏家庭功能最脆弱、危機最嚴重的家庭為主，將服務逐步推向補救性方面（3.2, 3.3），用種種容易可行的方法去達標（3.7），而將危機家庭維持在最低的安全水平（3.11, 5.13, 5.14, 5.1.5），這扭曲了社會服務原先助人自助的理念。只有當家庭慘案不斷發生，引起公眾人士的關注，政府才增添資源於社會服務上，以回應公眾的訴求。同工的回應，就將這情境生動細緻地描繪出來（3.5, 4.1 – 4.7, 5.1.1 – 5.1.10, 9.8, 9.9, 9.17, 9.18）。

前線同工在這環境下工作，自然承受著很大壓力（4.1），他們對現在的工作更感到無奈、矛盾（4.2），認為士氣受到打擊，有燃盡之象（burn-out）等（4.4, 4.5）；而非政府機構的同工更認為只集中處理審批程序和提供實質具體援助，社工的專長無法充份發揮（4.6），甚至欠缺足夠休息，影響個人生活（4.7）。

這研究裏，前線同工對這現況發出了清晰而嚴厲的警告：

服務的焦點被迫集中在補救性工作，因為資源的投入只能應付最高風險或危機最嚴重的個案，若沒有當事人的合作和配套，危機個案處理多不理想，但社工卻要面對嚴厲的公眾問責，這是極不公平的事。（3.1）

很明顯，綜合家庭服務的原先理念，是希望能夠同時發揮補救、預防和發展性的功能，這理念正受到嚴厲的考驗。

針對此狀況，前線同工提出很值得參考的規劃準則。人手編制除了考慮地區人口之外，還應顧及反映嚴重社會問題的個案（9.1），地區上的弱勢社區的指標（9.6），以及區內家庭問題的嚴重和複雜程度（9.7）；而服務承諾指標的製定，就需兼顧一些需要長期跟進 / 輔導需要的個案工作（9.8）、密集介入個案（active case）的數目（9.9），以及個案的複雜性和嚴重程度等（9.10）。根據這些規劃準則，就很清楚顯示另一幅服務規劃的圖象：服務數量應以地區服務需要、對應社會問題為主要參考，而人手就因應這些服務數量而調節。換句話說，重定服務優次和以地區人口推算服務的總數量，作為服務規劃和規限投放資源（主要是人手編制）的主導思想，這正受到前線同工的挑戰！

2. 從專業與管治的角度看綜合家庭服務的角色

我們嘗試從兩個角度探討綜合家庭服務中心的角色：政府管治（即政治的）與社工專業的角度，以了解兩者之間的矛盾和張力，並提出幾點思考。

從社工的專業角度來看，社會工作的專業訓練和理想，便是裝備社工介入和解決各種社會問題。對應著綜合家庭服務的處境，專業社工最吃緊之處，便是將焦點放在舒緩各類家庭問題和防止家庭慘劇的發生。整套專業訓練和教育，除了裝備他們處理家庭危機的能力，更期望他們能夠深入輔導這些因各種人倫悲劇、社會歧視、社會政策失誤、或社會變遷而備受困擾的個人與家庭。有些時候，這類家庭需要社會資源的支援而現存制度未能提供，社工就按他們的真正需要，向有關部門作出推介，更希望這專業評估能獲得尊重和採納而給予恩恤考慮。過往百多年的社工歷史裏，社會工作的內涵不斷更新，但仍堅持著對弱勢社群的委身，對社會公義的重視。

從綜合理念出發，綜合家庭服務中心是落實社會工作從補救、預防以至發展性服務的理想模式，因為它扎根於特定的社區，能深入民間社群，並迅速回應當地市民的困擾和需要。假若資源充足而調配得宜，它的確有可能把杜漸防微的工作，與輔導和矯治的角色互相配合，原先理念內三層架構的不同層面的工作及其配合，正正是為了發揮這種效應而設計的。

從政府管治的角度看，社會服務是彰顯其勤政愛民的重要一環，藉此滿足民生的種種訴求。落實在綜合家庭服務上，除了跟進各類高危個案，更需要處理大量社會資源的審批工作，並協助求助家庭處理種種與民生有關的申請，如調遷公屋及公屋分戶；又或者因社會政策不足而引致市民的困擾，社工可協調他們與各政府部門的衝突。這些實務雖然繁瑣，看似與社工的專業沒有直接關係，但和日常民生息息相關。若處理得宜，加上各方配合，求助家庭雖然備受困擾，但因為社工起了居間的作用，在生活層面協助他們減輕困擾，整體中和了社會矛盾，舒解官民衝突，從而改善了政府的管治形象，也點滴積聚了社會和諧的氛圍，從中消滅怨氣。從這方面看，綜合家庭服務中心正實踐其政治功能（改善管治形象）。換句話說，同工除了協助弱勢社群的家庭解決生活所需，更協助將各項福利措施和社會政策（包括教育、醫療、房屋等等）順利落實於市民大眾，直接代政府傳達親民的訊息。在我們看，這些政治功能雖隱實顯，蓋因福利即民生，民生即政治。綜合家庭服務的社工對於締造和諧社會，實在功不可沒。

若從以上兩角度出發，便會發現社工在實踐此模式時無可避免專業與政治功能之間的張力，且不易疏解。就專業而論，若然政策未能配合而案主卻有需要時，社工便須為案主爭取，甚至建議政府部門運用酌情權，這只需從專業角度衡量，根據案主的真正需要和政策所定的準則作出推介，便已足夠；為受助人倡導其需要，亦是社工的本份。反之，縱使案主認為自己十分有需要，但若社工從專業角度去評估而發覺理據不足，便得嚴守審批標準而力拒之，兼且安撫案主，這亦是社工作為社會資源把關者（gate keeper）的角色。當然，若碰上難纏的案主，又或者堅持不達目的誓不罷休的申請者，政府高層為了息事寧

人，縱使負責社工從專業的考慮而認為申請理由不充份，高層最終或會批准此項申請，這實在使不少社工感到氣餒（14.2）。其實，政府高層不能不一併考慮這些決定的政治或管治的意涵和效果。因為假若將事情弄僵，而傳媒又未能同情或體諒時，整個服務乃至部門的威信，甚至政府的形象會因此受損，那便功不抵過了。況且這些個案很多時都有地區或立法會議員作轉介，他們更懂得善於運用傳媒的影響力，有些申請或處於灰色地帶，社工便需要很大的勇氣去堅持專業的判斷，才能緊守防線，不讓資源批給了並不是最需要的一群。有些時候，社工更要面對案主在情急下以死相脅，又或者借傳媒而引起公眾責難為恐嚇（2.4），例如案主聲稱「若不分戶，就必然會導致家庭慘劇」之類的理由去相迫。

面對市民的民生訴求，社工得分辨案主的需要是否充份，或他們的威嚇是否有基礎，前者屬社工的專業範疇，社工當然優而為之。但後者是民政的部份，若不能理順心懷怨憤的案主，就不能贏取親民的形象，更會累積戾氣。故高層在做決定時，他們要考慮的，不單是社工專業的評估有多精準，還需估計拒絕後的政治後果。社工的專業訓練，並沒有刻意訓練他們要為政策辯護（非政府機構的同工更不承認自己要擔當這角色（19.4）），又或者如何在考慮管治的形象和威信下去操作。但實際工作裏，綜合家庭服務的社工便不能不理會這部分的民政工作，而實際上是被委以這項任務而不自覺，更要將它貫徹落實。

前線同工強烈表示，當市民向政府部門的申請不符合資格而不會獲酌情處理，不應將該申請轉介至綜合家庭服務中心而誤導市民（8.2），故此，當同工知道這些個案轉介給他們作審批而絕不會符合資格，沒有絲毫機會，這只是一些部門為了化解與申請人的矛盾，藉此轉介而將矛頭一併轉移，前線同工對此當然感到非常氣餒。更有甚者，部分市民因此以為申請成功與否，就視乎社工是否願意推薦而已。故此，綜合家庭服務的同工很多時便被迫拒絕市民的民生訴求（因不符合資格）而又本應由其他部門負責。其實，大部分同工並不反對審批的工作（6.1, 6.3），但若專業評估不受尊重（因縱使有了專業評估的報

告，轉介部門並不一定接納社工的建議），又經常遇到以上種種情況，在時間緊縮和資源緊絀的壓力下，還要浪費時間和精力在這些煩瑣而非他們份內「專業」範疇的工作，就難怪他們對此非常不滿。

若政府真的重視綜合家庭服務在處理民生訴求的價值，以及所扮演的管治功能，便應好好策劃，使他們能做好這份工作。試想想，若突然在某社區裏接二連三爆發家庭慘劇又或者個人自毀的悲劇，甚麼和諧社會，甚麼愛民和關顧的措施或社會政策，都會迅速蒸發，社會氣氛只會更差，更悲情！故此，我們建議在經濟大蕭條來臨之際，綜合家庭服務爲了落實它原先的理想，直需就理念、人手編制和服務規劃再作重整。

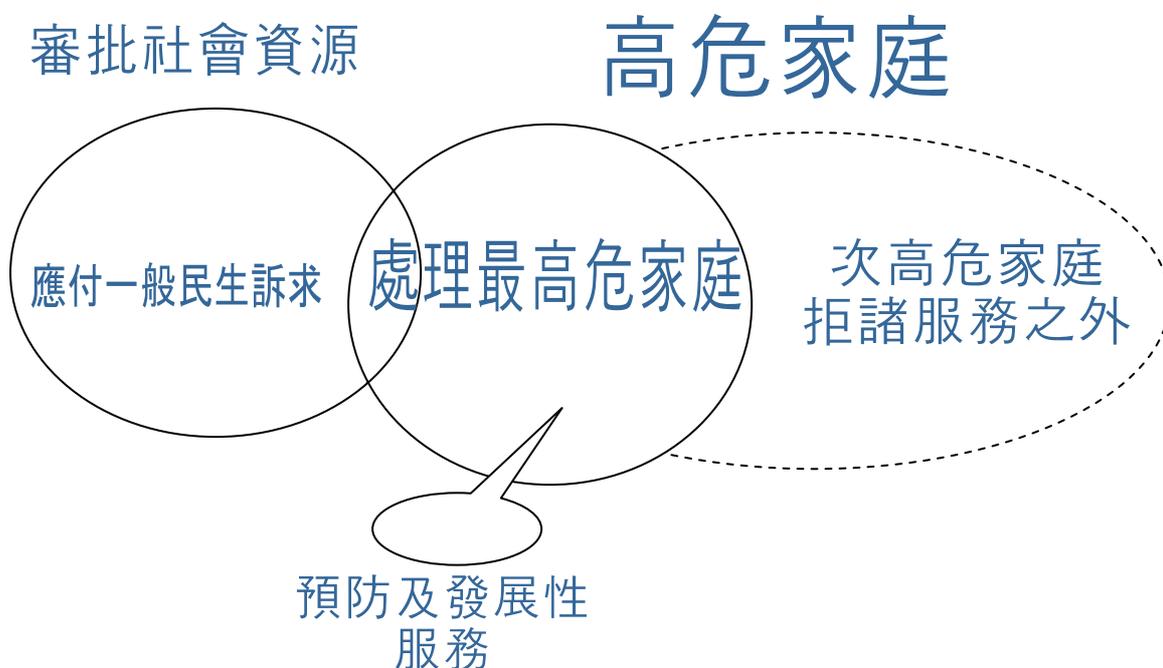
3. 探索可行出路

我們根據前線同工的回應作分析，按此將綜合家庭服務範圍概括分爲三個主要部分：



當然，這三者不是完全分割，但他們有著明顯的不同重點，這概括的分類只是方便作進一步的討論。

按這服務分類和以上兩點分析，我們看到人手分配的圖像大概是：



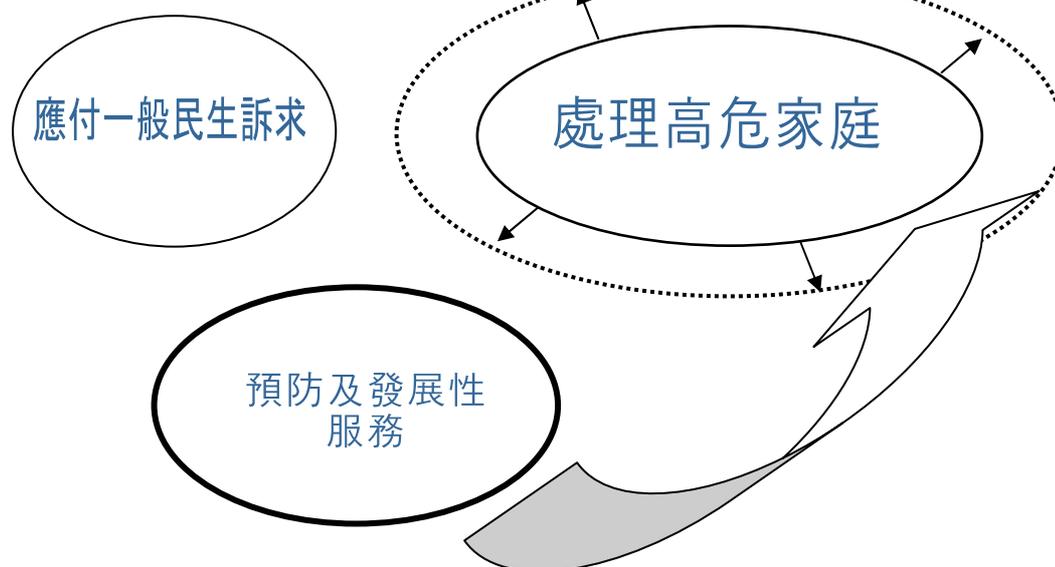
當高危個案的數目不斷增加，以及應付一般民生訴求而需審批社會資源的工作愈加繁重，那投放在預防及發展性服務（甚至是支援最高危家庭的服務）的人手也會大大削弱，更多「次高危」的家庭亦會摒諸服務之外。現在，單以服務數量來設定預防和發展性服務，卻不顧及補救性工作所需的實際人手，結果就是嚴重扭曲了綜合家庭服務的狀況，這種服務規劃當然是很不理想的，上文已經深入探討過，這裏不再贅述。針對以上情況，我們提出另一服務規劃模式：

1. 為應付一般民生訴求的社會資源審批工作，交由另一批員工專責處理，他們最好具社會工作訓練背景，否則，最低限度也要曾接受社會科學的訓練（如社政、應用社會科學、社會服務、心理學、社會學等），再輔以在職培訓，好使能夠協助社會策政的落實，藉此強化政府管治和關懷市民的角色，如為資源分配把關（評估市民的特別需要而作恩恤考慮，拒絕市民的民生訴求時亦需保持政治觸角）、安撫在

現行政策下未能滿足民生訴求的市民、為政府的政策向市民辯解，更可藉此掌握市民在政策下的困境和苦況，以使政府高層日後能修定政策更配合民情，並且將有輔導需要的家庭轉介給社工跟進。這種安排，既符合成本效益，且更有效在基層市民裏建立威信和親民的管治形象。

2. 不斷評估高危家庭的服務需求，以製定所需人手編制（包括個案、支援性服務，以及調配 / 審批社會資源等）。目的不單單是防止高危家庭發生慘劇，更要鞏固他們家庭的功能，長遠來說，應能夠深化案主應付危機和提升解決問題的能力。
3. 以固定的人手編制去推展預防及發展性服務，免得人手被迫調配去處理高危家庭。而這些預防性服務，亦應針對遏止一些家庭進一步陷於高危狀況。

審批社會資源



四. 前線同工的重要分歧

這研究經歷了反覆討論和不斷澄清，我們仍發現同工兩點重要的分歧，分列如下：

1. 對非政府機構與社署在綜合家庭服務中心的分工和定位

由於工作環境、工作文化的不同，社署與非政府機構同工的意見分歧是在所難免。兩批同工在考慮不同的原則，以釐定彼此的分工和定位：

非政府機構同工正考慮以下的原則：

1. 雙方在審批社會資源的權限上有很大分別，往往只有社署才有最終的審批權力，故此涉及審批社會資源的工作，應交由社署負責（19.1）。
2. 社署作為政府部門，傳統上擁有較多資源和建制認可的權力，與其他政府部門合作亦有很大優勢，因此適合跟進法定個案（statutory case），以及複雜的危機家庭（這些個案往往需與其他政府部門協作）（19.2）。
3. 考慮過往的傳統和優勢：非政府機構的綜合家庭服務中心較擅長專業輔導，並且更靈活回應社區需要，故此應集中提供專業輔導服務，以及發展具前瞻性和創新性的服務（19.3）。

而社署同工則考慮不同的原則：

1. 社署與非政府機構既然為每區居民提供相同的綜合家庭服務，除了社署須專門處理一些涉及法定個案（statutory case）和社署法團戶口的個案（DSWI Account），兩者應沒有多大的分別（20.1）。

2. 社署的綜合家庭服務中心既然要承擔更多的法定個案和支援非政府機構的綜合家庭服務中心，社署的中心應獲更多的資源和人手編制（20.2）。

很明顯，這些考慮原則都跟他們各自的工作體驗很有關連。但對實際具體安排，兩批同工的觀點固然不同，即使是社署或非政府機構的同工，他們亦不容易達致共識。

非政府機構與社署同工意見的分歧之處（21）

對綜合家庭服務中心的定位	贊成		反對		沒有意見	
	NGO	SWD	NGO	SWD	NGO	SWD
社署與非政府機構應維持現時按區域而提供的綜合家庭服務。	22%	47%	52%	20%	25%	33%
將社署和非政府機構的綜合服務人手制，按劃一標準處理。	37%	7%	43%	77%	21%	16%
賦予同等的權責給兩類中心以推展綜合家庭服務。	30%	53%	59%	28%	11%	19%
將所有綜合家庭服務中心交由福利署劃一統籌，由社署全力推展服務。	22%	33%	65%	25%	13%	42%
重整家庭服務：即全港由社署提供家庭服務，集中處理危機個案和審批資源，而非政府機構則專責提供發展性和支援性的家庭服務。	67%	42%	22%	45%	11%	13%

參考上表，除了社署同工明顯反對「將社署和非政府機構的綜合服務人手制，按劃一標準處理」，其餘意見均未能達致共識。

毫無疑問，這兩者的分工和定位是非常重要的，對將來服務發展有極深遠的影響，我們建議日後應對這範疇作更深入的探討。

2. 關於處理沒有求助動機而被轉介的當事人

填補服務隙縫的角色亦是前線同工非常關注的議題，而這經常出現於「社會人士或團體轉介當事人至綜合家庭服務中心，而當事人卻沒有求助動機。」（7.3）

如果當事人未有即時危險而或許有潛伏危機，同工對「應否主動接觸當事人作進一步評估」有很不同的意見（18.1, 18.2），並且各自列出論據以支持自己的觀點（18.1.1, 18.1.2, 18.1.3, 18.2.1, 18.2.2, 18.2.3）。

我們認為日後亦應該就這分歧的觀點作進一步的探討。

五. 社署與非政府機構前線同工的不同關注

以下事項，分別只屬社署或非政府機構同工的關注範疇，我們也相信這跟他們的工作性質和工作環境有關，這些都需要繼續跟進。

1. 非政府機構同工的關注

非政府機構同工非常關心他們的中心未獲充份授權去審批社會資源，社工的專業判斷更不被尊重，不能有效擔當資源分配的角色，並且難與政府各部門周旋合作（11.2）。此外，他們亦認為整筆過撥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機構的更優厚，這些都加劇綜合家庭服務中心社工的流失，令經驗難以累積，並影響服務的延續性，故此應改善同工的薪酬（11.4, 11.5, 11.8, 12.1）。

2. 社署同工的關注

這主要包括兩大範疇。第一部分是與社署的工作性質有關，社署同工認為他們比非政府機構的面對更大困難，如需要處理更多個案和文件工作、更複雜的工作程序，部分工作更不屬社工的專業範疇，如管理社署署長名下的戶口賬目等（13.1）。第二部分，社署同工對社署高層的表演表示不滿，例如他們認為社署高層不理解社會工作的理念和理想，對市民不合理的要求和投訴，最終都會妥協而盡量滿足他們的訴求，間接鼓勵服務使用者變得更加依賴，進而濫索資源（14.2）；高層對前線同工不體諒，不斷包攬各種服務而沒有具體行動去改善當前的困境（14.1）；當發生嚴重的家庭慘劇，高層未掌握責任誰屬，就挺身而出，將責任完全承擔起來（6.10）。

第四章：總結

一. 金融海嘯下的家庭危機

零八年的金融海嘯由美國的次按危機所觸發，由此掀起全球的金融大災難，將潛藏多年的過度信貸、監管不足、欺騙貪婪的問題全都顯露出來，影響遍及全世界，香港自然不能幸免。我們首當其衝的是雷曼事件，而這只是金融海嘯的前哨，相信香港將會面對更嚴峻的形勢。小民在金融海嘯的衝擊下，更形受壓。裁員的陰影，失業的威脅，工作上的加辛不加薪，凡此種種，肯定在金融海嘯的衝擊裏接踵而來。

這些都直接考驗家庭平素蘊藏的能耐。若家庭本身支援網絡健全，家內各人關係還算和諧，而且成員間沒有甚麼重大矛盾或潛伏危機，兼且收入穩定，那麼風險也會較低，或可順利過渡；反之，家庭承受這些衝擊時就危機迭起了。我們預計，綜合家庭服務所慣常接觸的家庭，會因著這年來的經濟轉差和失業等問題，變得更形脆弱，所需支援亦需大增。受壓下的家庭更易失衡，本來已千瘡百孔的，就越加危機重重了。

故此，綜合家庭服務在未來的一段日子，角色會更加吃重，這是不容置疑的。本研究正好從前線同工的角度，探討綜合家庭服務中心正面對的種種問題和挑戰。

二. 前線同工意見的重要性

家庭服務的重整，由二零零零年展開服務檢討，到構思綜合家庭服務中心的模式，再逐漸推行至全港落實，前後經歷了八、九年時間。頭四年可算是服務檢討、探索、試驗階段，自零四年全面推行以來，這服務模式所面對的挑戰、困難亦逐漸呈出來，同工也累積了不少寶貴的工作經驗。

綜合家庭服務模式的理念和構思，無論怎樣宏大完美，始終是靠前線同工推行，由他們將這些理念實踐出來，沒有他們的認同、支持，最終亦只會流於口號式的空洞概念而已。

我們更加相信這服務推行所遇到的困難、成效，以及如何將理念落實到服務去，前線同工就最有體驗，不是單憑服務數字所能充份反映。故此，前線同工對這服務的評價和觀點，對深入認識這服務運作所出現的困難和挑戰是極之重要的。

三. 本研究的限制

本研究的參加者不是採用隨機抽樣方式作選取，故此所得的資料只算是參與是項研究的前線同工的觀點，不能推論為所有同工的意見。此外，這研究只是採納前線同工的觀點作分析，沒有具體的服務數字作對照，也沒有收集和分析服務使用者、綜合家庭服務籌劃人士（社署高層）和地區協作團體 / 服務單位的意見，對全面了解這服務自然有所欠缺，這些都是這研究的限制和不足之處。

四. 本研究的主要共識和建議

本研究的資料顯示，這些前線同工就以下的觀點達致共識（七成或以上同工支持）（詳見第三章第一部分）：

1. 綜合家庭服務中心的理念難於實行
2. 因著扮演審批社會資源的角色，容易成為資源爭奪的場所，引致與社工助人自助的原則發生衝突
3. 社會人士對綜合家庭服務中心抱不合理的期望
4. 須重新檢視綜合家庭服務中心應處理的工作
5. 綜合家庭服務中心不應擔當填補服務隙縫的角色
6. 現時的人手編制和服務承諾指標對家庭服務產生負面影響

分析了同工以上的共識，我們更建議：

1. 將應付一般民生訴求的社會資源審批工作，交由另一批員工專責處理。
2. 按高危家庭的服務需求，以製定所需人手（包括個案、支援性服務，以及調配 / 審批社會資源等），除了防止發生家庭慘劇，更要鞏固他們家庭的功能，深化案主應付危機和提升解決問題的能力。

3. 以固定的人手編制去推展預防及發展性服務，免得人手被迫調配去處理高危家庭。而這些預防性服務，亦應針對遏止一些家庭進一步陷於高危狀況。

五. 同工彼此間的分歧和爭拗

這項研究裏，社署和非政府機構同工均曾批評對方的種種處理手法，他們亦對其他服務的社工提出許多指責，很多都涉及如何界定個案誰屬，又或應由那方跟進等爭拗。本來，各類指引皆備，大家可按此而跟隨實行，但現實是，任何指引也不能全面而深入地預見各種情況，協作時必定出現灰色地帶，需雙方磋商，對應實際處境而將指引的精神加以演繹。我們以為現在出現的爭拗或指責，絕大部分都不是同工敷衍塞責所引致；反之，我們相信在龐大的工作量及所衍生的壓力下（2.1 – 2.6, 2.17, 2.9, 3.1, 3.5, 4.1 – 4.7），同工為求能夠好好應付那份內而沉重的工作，不得已劃清界限（boundary setting），以免添加不必要的工作量和壓力。這部分是系統的問題，是同工在資源匱乏和龐大的工作壓力下的自然回應。

綜合家庭服務所處理的家庭，很多時也是其他社會服務的社工同時或在不同時段介入的對象（社署與非政府機構的綜合家庭服務社工亦需互相協調），彼此間的分工固然重要，當以案主的福祉為依歸並應盡力澄清灰色地帶，以及跟從指引分工，更加需要彼此協作和配合。長遠來說，我們認為很需要檢視社工所承受的工作量是否過大，因而引致這些互相爭拗和盡力釐清份內工作的局面。

六. 將來研究的重點

從這研究的資料所知，前線同工對這服務模式提出多項批評，而大部分都已經在第三章裏討論過了，但還有幾點很值得深思。

第一輪的問卷裏，前線同工對這服務的評價和關注的事項裏，我們發現負面的評價比正面的更多。我們將這些正、負面評價整理之後，再邀請同工在第二、三輪的問卷回應，以了解他們是否贊同這些評價。

經過了第二、三輪問卷的澄清和回應，同工對許多推行上的困難和流弊達致共識，但竟然沒有一項的優點能獲得七成或以上的同工所支持！我們對這研究結果非常關注。當然，我們不會推論這服務模式是一無是處，但最起碼，這些資料確實顯示了一個事實：這服務的推行不能獲得參與這研究（共 140 多名）的大多數同工的支持！

有人或會這樣猜想，可能參與是項研究的就是對這服務最不滿的同工，這當然值得再深入探討。因著參與是項研究的大部分同工不支持這服務模式，並給予極之負面的評價，**我們建議現時的綜合家庭服務應該進行更全面而徹底的檢討。**

此外，綜合家庭服務重整時強調三個服務方向，包括「兒童為重」、「家庭為本」、「社區為基礎」，並提出「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」和「伙伴關係」為該服務模式的四個原則，而另一理念亦非常重要，就是能夠同時發揮補救、預防、發展和社區教育等功能（Consultant Team, 2001, 2004）。

我們再仔細分析前線同工的關注事項，與此對比，就有很不同的發現。

前線同工沒有直接討論這三個服務方向，但較清晰表達了現時的服務如何妨礙將服務整合（2.15, 2.16, 2.17），與地區團體 / 服務單位發展伙伴關係的困難（3.8, 3.10），以及現時的綜合家庭服務未能發揮預防和發展性的功能（3.2）。整體來說，同工更關心的是推行上的種種困難和流弊，換言之，同工是從推行實況去檢討這服務，也藉此反映了綜合家庭服務的理念能否落實，而不是抽象地討論這些服務理念（見第三章）。

反過來看，同工提出了許多實質困難和關注事項，我們再與香港大學顧問團的兩份報告作參照（Consultant Team, 2001, 2004），就不難發現原先的報告書裏沒有充份討論過，譬如因為處理社會審批資料而容易成為資源爭奪的場所，引致與社工助人自助的原則發生衝突等；社會人士對這服務的不合理期望如何妨礙服務的推行等等。我們這樣猜想，部分原因是因為同工這些關注事項非顧問團的研究範圍之內，或者這種種困難或流弊，只在服務推行一段期間後，同工才更能確實掌握。

故此，我們建議將來的研究，應該按綜合家庭服務原先理念作全面的檢討，並須包括前線同工的關注事項（第三章），以深入了解這服務的推行情況。

七. 結語

大部分高危（家暴、虐兒）、家庭功能脆弱的家庭，正由綜合家服務中心的社工負責處理，這服務為防止家庭慘劇發揮重要作用。而社會正在急劇轉變中，隨著金融海嘯所帶來的衝擊，這些家庭將面對更沉重的壓力、更嚴峻的挑戰。

可惜，從這研究所知，這服務的前線同工士氣低沉，而這服務更處於懸崖峭壁的邊緣。一方面它要負起「即時拆彈」的任務 – 同工要施展渾身解數，

不停處理來自區內弱勢社羣的高危家庭之即時危機，嚴防家庭慘劇的發生，為消除可能導致慘劇的各種因素而疲於奔命；另一方面，「即時拆彈」後他們更不能鬆懈，要繼續緊貼這些家庭，以期建立和鞏固他們的抗逆力，為預防慘劇發生而需繼續努力。可惜的是，「即時拆彈」後，同工根本沒有足夠時間去跟進這些極其重要的善後輔導工作；與此同時，同工須應付來自其他部門的大量與民生訴求有關的轉介和審核申請，與及應付服務承諾指標（FSA）所規定的其他服務數量。雖然這模式很理想，在理念層面獲得同工認同，在推行時卻因種種內在的限制，同工皆認為它是難於實踐原先理念（詳細原因可參閱第三章的討論和分析）。我們認為若不能消解一些結構性的因素，這模式難有發揮的一天！

其中最重要的，便是資源上的限制和欠缺足夠的彈性（這彈性是指針對地區上高危家庭的需要而投放所需資源），致令原先較理想的模式 – 即補救、預防、發展和教育等三層服務的互相配合，及與區內相關服務和社群建立良好聯繫和互動 – 變得難以實行。

故此，要服務緊貼於高危家庭的需要和應付龐大而綿密的輔導及民政的工作量，我們建議劃一化、標準化的封頂包底資助模式和服務規劃，實在是需要重新檢視。

總括而言，以下的問題才是更加重要：怎樣的服務承諾指標（FSA）、人手編制與及這模式的角色和定位，才能把綜合家庭服務的理想理念落實？這不能不涉及重新檢視製定服務承諾、人手編制背後的理念、假設和考慮，這方面同工已有很多建議可供參考，我們認為無論是從人道立場出發，抑或從管治角度去衡量，投放足夠資源於綜合家庭服務上，實在會帶來巨大的社會和政治得益。因為減少家庭慘劇、強化高危家庭的功能和理順民政工作，是充份體現特區政府勤政愛民的施政方針，與建設和諧社會的大方向不謀而合；正是以消弭社會悲情的氣氛息息相關！

這研究發現綜合家庭服務於處理民生訴求上扮演著很重要的角色，這些工作，不一定需要社工的專業知識和技能，而為了讓資源能更有效運用，也使綜合家庭服務建立清晰的服務焦點，一般民生訴求有關的資源審批工作，應交由綜合家庭服務之外的專責員工處理。若果綜合家庭服中心繼續扮演這角色，我們建議同工應正視這工作的政治屬性和功能，重新調較對工作的期望。

這研究所得的結果，正好為全面檢討綜合家庭服務提供重要啓示！

綜合家庭服務中心主任和各社工：

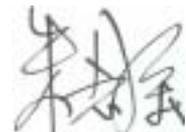
我們獲香港理工大學專業社會工作中心¹撥款資助一項「綜合家庭服務中心檢討 – 前線同工的觀點」的研究，現致函邀請參與是項研究計劃。

香港的家庭服務由檢討、重整至全面推行綜合家庭服務中心，經歷了七、八個年頭，其間為家庭服務帶來巨大的挑戰，很值得深入探討。是項研究的主要目的，是讓綜合家庭服務中心的前線社工和中心主任通過循環問卷方法，澄清對這服務的關注點，並深入探討改善方法，希望將來能為這服務提出有用的改善建議。

現附上該項研究的簡章，敬希詳加考慮。如果能得到前線同工的支持和參與，這是一項全面、獨立、客觀的研究，探討綜合家庭服務各方面的問題，藉此提出改善建議，讓日後改善綜合家庭服務有重大參考價值。

各同工投身綜合家庭服務，對這服務模式定有很深切的體會，你們的支持對是項研究計劃極為重要；如有興趣參與這項研究，敬希在三月廿八日前填妥並交回登記表格。

如對是項研究有任何查詢，歡迎致電 92704710 與研究員游達裕先生聯絡。謝謝。



朱志強
助理教授
研究項目負責人
香港理工大學應用社會科學系

二零零八年二月廿六日

附注： 研究團隊： 朱志強、游達裕, 香港理工大學應用社會科學系
研究顧問： 梁玉麒, 香港中文大學社會工作學系專業顧問
區結蓮, 資深社工

¹ 「專業社會工作中心」於零九年改名為「專業實踐及評估中心」

綜合家庭服務中心檢討 – 前線同工的觀點²

1. 前言

二零零一年香港大學顧問團完成了家庭服務的檢討³，建議成立綜合家庭服務中心，隨後幾年，經歷服務重整的試驗期，顧問團於零四年發表最後報告⁴，確立綜合家庭服務模式，而綜合家庭服務中心更在全港各區全面推行。

家庭服務由檢討、重整至全面推行家庭服務中心，更包括綜合服務理念由蘊釀、試驗到實踐，前後經歷了七、八個年頭，其間為家庭服務帶來巨大的挑戰，很值得深入探討。而綜合家庭服務理念能否貫徹執行、服務推行時所遇到挑戰和實際原因，前線同工就有最深刻的體會；過往雖曾舉辦過同工的集思分享會，但由於安排上的困難，只有少部分同工能夠參與，而討論出來的初步意見又不能再深入探討，加上分享會常以聚焦小組進行，部分踴躍發言的同工，會主導或影響其他人的意見表達。

所以探討綜合家庭服務重整所帶來的挑戰及改善方向，一方面應從前線同工入手，另一方面，亦應提供適當平台，讓大部分前線同工能反覆探討和交流，亦要減少因小組討論的互動而抑壓同工的意見表達，並且尊重每位同工的個別意見和分析。

這服務重整的過程，社署和非政府機構的前線社工和督導主任（後簡稱前線同工）所面對的挑戰和困難，既有相同的一面，亦有很不同的地方，尤其對家庭服務的支援、與其他政府部門合作的傳統、過往家庭服務的專長和經驗等，兩者都有很大分別，所以探討的方向亦應分開並排進行。

如果能得到前線同工的支持和參與，這是一項全面、深入、獨立、客觀和科學化的研究，探討綜合家庭服務各方面的問題，藉此提出改善建議，讓日後改善綜合家庭服務有重大參考價值。你的參與，肯定為綜合家庭服務帶來不一樣的明天！

² 項目研究員：朱志強、游達裕，香港理工大學應用社會科學系；項目研究顧問：梁玉麒（香港中文大學社會工作學系專業顧問）、區結蓮（資深社工）。是項研究獲香港理工大學專業社會工作中心資助。

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

本研究採用循環問卷（Delphi）方法，先以開放式問題，向前線同工個別收集意見，了解前線同工對服務多方面的關注，整理有關資料後，以不記名方式再邀請前線同工就這些關注提出更深入的分析 and 相關理據，經過幾輪資料整理和回答問卷後，大家所面對的困難、挑戰能達致更大共識，並有更深入的探討，亦希望藉此能為將來的服務發展提出更具建設性的改善方向⁵。

應用循環問卷在是次研究上，有以下優點。

1. 討論的關注點全由前線同工提出，經過反覆回應以達致共識；
2. 可減少面對面交流時，因個別人士的強烈意見或身份地位而影響其他人的參與，因此這能尊重每位同工的個別意見，更經過反覆回應，而有助互相交流和刺激思考。

3. 參與研究的對象

1. 現職綜合家庭服務中心的社工 / 中心導督主任
2. 最少一年綜合家庭服務的工作經驗

參與研究的前線同工的個人資料，會絕對保密，研究報告發表時亦不會公開有關資料。

4. 研究目的

1. 了解重整家庭服務和推行綜合家庭服務中心所遇到的挑戰，以及其背後原因
2. 探討改善的方法和對策

5. 研究進程簡介

是項研究推行期由零八年三月至八月，參與是項研究的前線同工會經歷大概四輪循環問卷，而每次只需花約半小時，以審閱有關文件和填寫 / 回答問卷。

⁵ 參與此項研究的同工只需在不同時段，在安靜環境裏審閱有關資料、思考其他同工上一輪的回應，以及獨自填寫問卷，然後通過電郵、傳真或郵遞交回研究員作分析。如有需要，我們亦可安排資料收集員與同工會面，整理意見後再經同工確認，方便意見收集。

綜合家庭服務中心檢討 – 前線同工的觀點

參與研究須知

參與研究的對象：

1. 是項研究的參加者須為現職綜合家庭服務中心的社工 – 包括前線社工和督導主任（後簡稱「前線同工」），並且曾在綜合家庭服務中心任職一年或以上。

意見收集流程：

2. 前線同工在以下指定時段閱讀有關資料和填寫問卷（中、英文皆可），然後以傳真、電郵或郵遞方式，將填妥之問卷交給研究員作分析。回答每輪問卷約花半小時。

回答第一輪問卷	1.3.2008 – 31.3.2008
回答第二輪問卷	21.4.2008 – 10.5.2008
回答第三輪問卷	1.6.2008 – 20.6.2008
回答第四輪問卷	11.7.2008 – 30.7.2008

交回問卷方法：

傳真：2773 6558 游達裕收

郵寄：香港九龍理工大學應用社會科學 游達裕收

電郵：ifsc.review@gmail.com

3. 除了直接填寫問卷，前線同工亦可與資料收集員見面，向他直接表達，意見紀錄後交給研究員作分析，並曾經有關同工確認所紀錄之意見。意見收集時段與第 2 點相同。

查詢或安排面談代書請電：9130 2593 與研究助理陳小姐聯絡

4. 收到每份問卷後，研究助理（陳小姐）會以電郵通知有關前線同工，以資確認。

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

身份保密、尊重每位同工意見：

5. 所有前線同工會獲派一獨立編號，交回問卷時只需填寫這編號，供研究員以資識別，並確保過程中提供資料人士的身份受到保密。
6. 意見整理後會供下一輪回答問卷討論之用。每項意見會獨立分析，而不會考慮提供意見人士的身份，各項意見提供者的身份亦不會公開。
7. 參與是項研究同工的登記資料，如姓名、電話和電郵等，主要用作是次研究聯絡之用，研究報告亦只會交代參與研究同工的整體背景資料，他們的個人資料會絕對保密。

過程公開透明：

8. 研究流程已詳細列明，如有修定，會盡早通知前線同工，如有任何疑問，亦可直接向研究助理查詢。
9. 如有需要，前線同工可向研究助理索取每輪問卷的所有結果（不具名）。

你的支持，將為香港的家庭服務帶來不一樣的明天！

28.2.2008

第二輪問卷 – 填寫問卷指引 (社會福利署)

1. 第一輪問卷資料整理和第二輪問卷

我們已將第一輪問卷結果分類，並作出撮要，請先花十數分鐘瀏覽這部分的資料 (swd-1 round – rawdata)，才回答第二輪問卷 (Questionnaire – second round – swd)。第二輪問卷主要是回應第一輪問卷的內容，並就改善服務提出意見。

2. 對每項意見表態 (問卷裏第二至第六部分 (6.1))

請同工就第二至第六部分 (6.1) 的每項意見，表示你的意向。如同意或大致上同意這項意見，可在 內加 號 (成爲)，否則將空格留空。

例如：我同意或大致上同意「4.3. 有足夠的財政資源，以推展小組服務和舉辦活動。」，可填上 號而成爲：

4.3. 有足夠的財政資源，以推展小組服務和舉辦活動。

3. 對各項意見作出回應 (問卷裏第二至第六部分 (6.1))

如有需要，可對各項意見作出回應，包括補充、澄清、說明、修定，甚至反對的意見等。請在每頁底下的回應方格內填寫，並先標明意見的條目。

例如，希望對「4.3. 有足夠的財政資源，以推展小組服務和舉辦活動。」、「4.8.....」作出回應，可這樣填寫：

回應條目：4.3 – 我不完全同意這項意見，因爲……，我建議修改爲……。
回應條目：4.8 – 補充及說明：……

無論是否同意某項意見，都可就該項意見作出回應。

4. 發表意見 (問卷裏第一、第六 (6.2、6.3) 和第七部分)

請在第一、第六 (6.2、6.3) 部分，就一些分歧的觀點發表你的意見，並請在最後部分的方格內，就改善綜合家庭服務提出你的建議。

第二輪問卷 – 填寫問卷指引 (非政府機構)

1. 第一輪問卷資料整理和第二輪問卷

我們已將第一輪問卷結果分類，並作出撮要，請先花十數分鐘瀏覽這部分的資料 (ngo – 1 round – rawdata)，才回答第二輪問卷 (Questionnaire – second round – NGO)。第二輪問卷主要是回應第一輪問卷的內容，並就改善服務提出意見。

2. 對每項意見表態 (第二輪問卷第一至第五部分)

請同工就第一至第五部分的每項意見，表示你的意向。如同意或大致上同意這項意見，可在 內加 號 (成為)，否則將空格留空。

例如：我同意或大致上同意「4.3. 有足夠的財政資源，以推展小組服務和舉辦活動。」，可填上 號而成為：

4.3. 有足夠的財政資源，以推展小組服務和舉辦活動。

3. 對各項意見作出回應 (第二輪問卷第一至第五部分)

如有需要，可對各項意見作出回應，包括補充、澄清、說明、修定，甚至反對的意見等。請在每頁底下的回應方格內填寫，並先標明意見的條目。

例如，希望對「4.3. 有足夠的財政資源，以推展小組服務和舉辦活動。」、「4.8.....」作出回應，可這樣填寫：

<p>回應條目：4.3 – 我不完全同意這項意見，因為……，我建議修改為……。</p> <p>回應條目：4.8 – 補充及說明：……</p>
--

無論是否同意某項意見，都可就該項意見作出回應。

4. 提出改善服務的建議 (第二輪問卷最後部分)

請在最後部分的方格內，就改善綜合家庭服務中心的服務提出你的建議。

第一輪問卷

填寫問卷前的準備

同工填寫問卷時，請以自己在綜合家庭服務的工作經驗為基礎。而研究的焦點是綜合家庭服務，故此對綜合家庭服務理念和背景的認識亦很重要，這方面，香港大學顧問團的兩份報告能提供較為重要的背景資料，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.

我們已將這兩份報告和有關資料上載網上，方便同工在有需要時下載閱覽。同工可根據自己的需要，按以下連結下載和閱覽有關資料。

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>

第一輪問卷

研究參與者的編號：()

按你在綜合家庭服務中心的工作經驗和對綜合家庭服務的認識，你對這服務有甚麼評價？此外，你對這服務有甚麼關注的地方？

- 如有需要，可用相關事例、論據去闡釋或支持你的觀點。
- 以上問題可用中、英文回答，以要點形式（point form）表達亦可，字數不限。
- 請於三月卅一日前交回問卷，整理資料後，會再邀請同工填寫第二輪問卷。
- 交回問卷資料方法

傳真：2773 6558 游達裕收

郵寄：香港九龍理工大學應用社會科學 游達裕收

電郵：ifsc.review@gmail.com

如有需要，可聯絡研究助理陳小姐（電話：XXXX XXXX），以安排資料收集員與你見面，並可向他直接表達意見。

第二輪問卷及部分結果（社會福利署）

請就第二至第六部分（6.1）裏各項意見，表示你的意向。如同意或大致上同意這項意見，可在 內加 號，否則可將方格留空。無論是否同意某項意見，都可作出回應，包括補充、澄清、說明、修定，甚至反對的意見等 – 回應可寫在每頁底下的方格裏，並請先註明意見的條目。

只需就第一、第六（6.2, 6.3）和第七部分各點，表達你的意見。

請在 31.5.2008 前交回問卷（電郵：ifsc.review@gmail.com, 傳真：2773 6558 – 游達裕收）

1. 對理念的評價

1.1. 同工對綜合家庭服務的理念能否實踐出來，彼此意見差異頗大。我們簡單總括為以下三種觀點（想了解同工更詳盡的論點，可參閱檔案 swd – 1 round – rawdata），分別是：

1.1.1 綜合家庭服務的原先理念很好，並且能有效實行。

一站式服務節省受助者的時間，讓他們可盡快接受合適的服務，更結合不同工作手法，服務多元化，讓同工可在不同層面介入，及早識別一些有問題的家庭，減少負面標籤，發揮預防、社區教育和補救性功能。支援組、資源組和輔導組能發展協作關係，加強服務的成本效益，而分工更仔細，令各服務單位的權責更加清晰，防止彼此卸責，並且能與區內團體成為伙伴，締結合作互惠的關係。

1.1.2 綜合家庭服務的原先理念很好，但難於實行。

理念雖好，但缺乏足夠人手，加上同工不能事事專精，難以實踐原先的理念。服務多元化，面向不同階層的市民，令同工吃力不討好，亦難以滿足各方面的需求，同工更不能同時兼顧個案、小組和活動。有些中心位置不佳，或位於服務範圍以外區域，而部分屋苑位於服務範圍邊緣，這些都不能吸引和便利服務使用者。服務仍偏重補救性，不能發揮預防和發展性的功能。

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

1.1.3 綜合家庭服務的原先理念完全不切實際。

理念過於理想化和野心太大。只是將不同服務拼在一起，對象包括所有社區人士，服務重量不質質。服務範圍過於廣泛，更要不斷提供多樣化的週邊服務，由社區支援、社區教育、接觸和發掘潛在危機的家庭，至服務轉介、處理社會資源的申請、危機介入等補救性工作，而很多工作與其他單位的服務重疊不清，自己沒有清晰的定位，根本沒有足夠資源、人力去實踐服務整合的理念。

你對以上三種觀點，有何回應：

(如有需要，可另加頁書寫)：

2. 妨礙有效推行綜合家庭服務的因素

與現時綜合家庭服務中心的角色有關

- 2.1. 綜合家庭服務中心正承擔填補服務隙縫的角色（包底）- 這是指成為政府各部門或服務單位互相推卸跟進的最終接收站；或當服務使用者處於不同服務間的灰色地帶，最後亦交由綜合家庭服務中心跟進 – 綜合家庭服務中心不應擔當此角色。**77%**
- 2.2. 公眾人士對社會服務的期望不合理。由於家庭服務的綜合性質，再加上政府的大力宣傳和推廣，逐令市民對家庭服務有著不切實際的期望 – 中心的社工要為服務使用者解決他們的所有問題，而非推動他們助人自助。**81%**
- 2.3. 其他政府部門（如房署、醫管局）份內而不願承擔的工作和審批程序，原不屬於社工的專業範圍，卻不合理地轉移至綜合家庭服務中心跟進，甚至令社工角色矛盾，與服務使用者對立。**86%**

與資源、人手和工作量有關

- 2.4. 服務承諾所定的指標（FSA）過高，以及社署同工需要處理法令有關的工作和於辦公時間以外輪流當值（on call for special roaster duties），令工作量過於沉重。**77%**
- 2.5. 社工未能同時兼顧個案、小組及活動，尤其常常要處理個案的突發危機，這很影響小組 / 活動的籌備和推行。**86%**

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

- 2.6. 現時綜合家庭服務中心的人手編制，不足以應付服務數量的要求、社區需要和中心運作（如當值-intake），更不能實踐綜合家庭服務的理念。**76%**
- 2.7. 綜合家庭服務中心的地方和配套設施（如 cyber corner, resource corner 等）不足夠，亦欠缺技術支援和社區支援服務（如兒童住院服務）。**70%**

與社工實務有關

- 2.8. 綜合家庭服務中心要求社工具有非常全面而專門的知識和技巧，以應付不同性質、不同困難層面的工作需要，這根本是不切實際的。**61%**
- 2.9. 流失率和定期的人事調動，令社工的工作經驗不能累積。**39%**
- 2.10. 社署的綜合家庭服務中心比非政府機構的面對更大困難，如需要處理更多個案和文件工作、更複雜的工作程序，包括與法令有關和社署法團戶口（Director of Social Welfare Incorporated Account）的個案等。**91%**

3. 綜合家庭服務中心實踐上的優點

- 3.1. 可讓社工接受全面的培訓，並且能接觸來自不同階層的市民，了解他們各方面的需要，擴闊視野和深化不同的介入手法。**38%**
- 3.2. 能加強團隊的協作，以滿足服務使用者不同的需要。**18%**
- 3.3. 能促進團隊精神。**11%**
- 3.4. 能為服務使用者除去負面的標籤。**42%**

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

4. 綜合家庭服務中心推行上的流弊或困難

- 4.1. 服務承諾指標（FSA）的訂定很不理想。它不能反映同工工作裏最重要的內涵，鼓勵服務變得重量不重質，妨礙服務的發展，令服務質素下降。**79%**
- 4.2. 社署高層不理解社會工作的理念和理想。為求服務數量達到指定標準，以及為免受公眾壓力而感尷尬，高層對市民不合理的要求和投訴，最終都會妥協，盡量滿足他們的訴求，間接鼓勵服務使用者變得更加依賴，且氣焰更高，進而濫索資源，這不能幫助他們建立自尊、自信和自強。**79%**
- 4.3. 工作以補救性為主，並且集中處理個案的危機事故，未能兼顧預防和發展性工作。**70%**
- 4.4. 綜合家庭服務中心負責調配社會資源的角色，而許多市民亦因這原因尋求服務。社工忙於應付提供實質援助、轉介、文件處理、個案紀錄及非社工專業的工作（如管理社署署長名下的戶口賬目、審批免收醫療費用等），佔去很多時間，直接服務的時間大為減少。**81%**
- 4.5. 綜合家庭服務中心於每星期安排三節的晚上開放時段（有些中心更在星期六全日開放），不符合成本效益，更影響服務質素 - 因為晚上到中心求助的市民不多，過多晚上的開放節數，令同工疲於當值（Intake），更大大減弱他們善用晚上會見案主的機會（包括晚上家訪），同工彼此間的溝通亦大為削弱。**64%**

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

- 4.6. 管理層對前線同工不體諒。 **55%**
- 4.7. 社工沒有時間或缺乏足夠人手提供深入輔導。 **84%**
- 4.8. 單位統籌主任工作量相當重，並且與社會工作主任、中心主任的角色混淆不清。 **50%**
- 4.9. 綜合家庭服務中心未能兼顧個別弱勢社群（如新移民、單親家庭等）的需要。 **26%**
- 4.10. 劃分服務區域只以人口數目為準則，人手編制沒有顧及區域上的特性。 **59%**
- 4.11. 處理社署法團戶口的個案感到很大壓力，亦缺乏足夠的相關訓練。 **56%**
- 4.12. 部分社工的工作態度欠佳，事事計較，不願承擔，不投入服務裏。 **26%**
- 4.13. 在區內招募不同活動的參加者很困難，尤其為特定社群所提供治療性小組的招募。 **65%**
- 4.14. 中心主任的工作分配（尤其個案分發），容易造成不公平的現象。 **30%**
- 4.15. 中心主任權力過大，部分主任變得僵化、冷漠，只會怪責同工，對同工不懂得欣賞和支持。 **27%**
- 4.16. 處理個案時需跟從許多工作指引和填寫很多表格，不容易消化。 **48%**

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

4.17. 電腦程式不能配合，要經常重覆輸入相同的資料（只因為要符合格式的要求）。**38%**

4.18. 成立綜合家庭服務中心，只是為了節省金錢，對同工、服務都有不良影響。**47%**

5. 對同工的影響

5.1. 壓力很大。**83%**

5.2. 士氣低落，有燃盡之象（burn-out）。**67%**

5.3. 同工缺乏交流，對他們的支援和培訓都不足。**39%**

5.4. 社工欠缺足夠休息，影響個人和家庭生活。**62%**

5.5. 精神和身體健康日差。**61%**

5.6. 對現在的工作感到無奈、矛盾。**69%**

6. 一些爭議的觀點

同工提出了一些分歧的觀點，現總結如下：

6.1. 能否實施服務使用者分流：

6.1.1. 能夠：服務使用者能在同一中心接受不同服務，隨著問題嚴重性改變而轉由不同職系 / 服務組別的社工跟進，故此能將服務使用者分流。**23%**

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

- 6.1.2. 不能夠：社工在不同服務組別裏（即家庭資源組 – FRU、家庭支援組 – FSU 和家庭輔導組 – FCU）互相推卸，令分流的理念不能實踐起來，而服務使用者在不同組別內轉移時亦會流失。 **21%**
- 6.1.3. 不能夠：問題評估的量表無法區分問題的嚴重性，未能發揮甄別服務使用者進入不同服務組別的功能。 **36%**
- 6.1.4. 不能夠：接案時，社工不能在短時間內準確評估個案的嚴重性，而接案後當發現個案的嚴重性不符，轉給其他服務組別的社工跟進便會浪費時間，亦有社工會繼續跟進，因為不想浪費時間或希望維持服務的延續性。 **47%**

6.2. 是否有足夠的財政資源，以推展小組服務和舉辦活動？

有部分同工認為現時已有足夠的財政資源以推行小組和舉辦活動；另一些同工卻批評缺乏財政資源以推行這些活動。

請就以上的論點發表你的意見（如有需要，可另加頁書寫）：

6.3. 工作分配時，應否以同工的職級作為主要考慮？同工對此有不同意見。

請就以上的論點發表你的意見（如有需要，可另加頁書寫）：

7. 改善建議

（如有需要，可另加頁書寫）

第二輪問卷及部分結果（非政府機構）

請就第一至第五部分裏各項意見，表示你的意向。如同意或大致上同意這項意見，可在 內加 號，否則可將方格留空。無論是否同意某項意見，都可作出回應，包括補充、澄清、說明、修定，甚至反對的意見等 - 回應可寫在每頁底下的方格裏，並請先註明意見的條目。

請在 **31.5.2008** 前交回問卷（電郵：ifsc.review@gmail.com, 傳真：2773 6558 - 游達裕收）

1. 對理念的評價

1.1. 支持綜合家庭服務以下的理念：

1.1.1. 發揮及早預防的功能 **71%**

1.1.2. 建立地區網絡 **56%**

1.1.3. 增強服務使者的參與 **50%**

1.1.4. 運用不同工作手法，提供一站式多元化服務 **72%**

1.1.5. 減少服務分割，以滿足市民不同方面的需要 **53%**

1.2. 綜合家庭服務的原先理念很好，但難於實行。 **68%**

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

2. 妨礙有效推行綜合家庭服務的因素

與現時綜合家庭服務中心角色有關

- 2.1. 整體的社會資源和配套不能有效解決社會問題，但經政府的宣傳和推廣，公眾人士便期望綜合家庭服務中心能滿足社會人士各方面的需要，藉此解決社會問題（如房屋、兒童福利、家暴問題等），期望過高，令她承受各方過大的壓力。**94%**
- 2.2. 綜合家庭服務中心肩負調配社會資源的角色，而很多服務使用者只是為此而到中心求助，甚至會用欺瞞、投訴和威嚇等方法以濫索社會資源（一些團體更從中推波助瀾，不斷投訴或誇大求助者問題的嚴重性），中心就成為社會資源爭奪戰的場地；而這角色與社工的輔導身份常有衝突，使他陷入兩難之中。**82%**
- 2.3. 政府透過綜合家庭服務、或藉社工的補救性工作，從中掩飾社會問題的根源，或逃避本身的責任，而一些社會問題甚至是政府的政策所促成的。**84%**
- 2.4. 社工忙於資源調動、處理投訴、代政府部門澄清政策、文件處理等工作，未能好好發揮助人自助的精神。**79%**
- 2.5. 綜合家庭服務中心的工作以補救性為主，集中處理個案的危機事故，未能兼顧預防和發展性工作，包括地區聯繫、社區教育、及早發識別有問題的家庭等。**79%**
- 2.6. 綜合家庭服務中心正承擔填補服務隙縫的角色（包底）- 這是指成為政府各部門或服務單位互相推卸跟進的最終接收站；或當服務使用者處於不同服務間的灰色地帶，最後亦交由綜合家庭服務中心跟進 - 綜合家庭服務中心不應擔當此角色。**93%**

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 2.7. 綜合家庭服務中心未能兼顧個別弱勢社群的需要，不應以此取代專為單一服務對象而設的服務中心。**76%**
- 2.8. 非政府機構的綜合家庭服務中心未獲充份授權去審批社會資源，社工的專業判斷更不被尊重，不能有效擔當資源分配的角色，並且難與政府各部門周旋合作，令服務使用者的相關申請障礙重重，工作重疊費時。**78%**
- 2.9. 當市民對政府部門 / 團體感到不滿（如申請不被接納），甚或情緒激動，便被轉給綜合家庭服務中心跟進，社工就成為市民與政府部門 / 團體衝突中的調停者，而這不應是綜合家庭服務中心的角色。**87%**
- 2.10. 綜合家庭服務中心的角色沒有清晰的定位。**63%**

與資源、人手和工作量有關

- 2.11. 社署未有投放足夠資源於這服務上。**79%**
- 2.12. 現時綜合家庭服務中心的人手編制，不足以應付服務數量的要求、社區需要和中心運作（如當值-Intake），更不能實踐綜合家庭服務的理念。**85%**
- 2.13. 服務津助協議（FSA）所定的指標過高，令工作量過於沉重。**59%**
- 2.14. 不斷增添額外工作或審批程序，卻沒有增加相應資源。**81%**

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 2.15. 複雜而有危機的個案須由經驗豐富的社工處理，但他們往往須協助中心行政、支援及服務發展的工作，加上這些資深社工不斷流失，中心欠缺有足夠經驗的前線社工，造成青黃不接的現象。**76%**
- 2.16. 綜合家庭服務中心的社工流失率很大，影響服務的延續性。**62%**
- 2.17. 整筆過撥款造成新同工薪酬待遇不理想，加劇綜合家庭服務中心新入職社工的流失，令新社工很難累積工作經驗。**88%**
- 2.18. 社署社工的薪酬待遇比非政府機構的更優厚，以致非政府機構綜合家庭服務中心社工的流失率更高。**84%**
- 2.19. 中心主任工作量過多，以致督導欠佳。**75%**
- 2.20. 非政府機構的綜合家庭服務中心比社署的更缺乏資源推行活動。**71%**

與社工實務有關

- 2.21. 綜合家庭服務中心要求同工具有非常全面而專門的知識和技巧，以應付不同性質、不同困難層面的工作需要，這根本是不切實際的。**72%**
- 2.22. 社工未能同時兼顧個案、小組及活動，尤其常常要處理個案的突發危機，這很影響小組 / 活動的籌備和推行。**84%**

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

2.23. 輔導性質的工作大為減少，降低了社工的專業成份。**68%**

2.24. 服務過於綜合化，妨礙了走向專業的發展。**68%**

與服務設計有關

2.25. 社區裏服務使用者的需要分歧很大，至令綜合家庭服務中心難以同一時間兼顧各方面的需要。**62%**

2.26. 綜合家庭服務中心地方不足。**57%**

2.27. 推動服務使用者成為義工或參與互助小組 / 互助網絡，是非常困難的。**43%**

其他原因

2.28. 服務地區太大，一些綜合家庭服務中心位置仍處於服務範圍之外的地區，不便利某些地域的居民到中心接受服務，令他們的求助動機減低。**43%**

2.29. 綜合家庭服務中心未能有效接觸隱蔽卻有服務需要的家庭，因為這些家庭一般都抗拒接受服務。**71%**

2.30. 與地區團體 / 服務單位的服務理念未必相同，協作未能深化，難於發揮協同效應。**59%**

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

3. 綜合家庭服務中心實踐上的優點

- 3.1. 現時綜合家庭服務中心的服務使用者，大部分來自社會的低下階層，反映該服務正針對社會裏的弱勢社群。**56%**
- 3.2. 開放式的設計，能為服務使用者除去負面的標籤。**54%**
- 3.3. 讓社會人士和團體更關注有服務需要的家庭（如家暴），並加強有關轉介，有助服務使用者接受服務。**51%**
- 3.4. 能將中心服務的形象推廣和普及化，開放式的中心設計、更大的使用空間，可讓服務使用者更認識區內資源。**51%**
- 3.5. 社工能同時接觸不同類別、背景的家庭個案，並可採納不同工作手法介入，提高工作滿足感。**34%**
- 3.6. 增加與區內其他服務單位合作，社工更能掌握社區資源。**34%**
- 3.7. 綜合家庭服務中心有較大的社工團隊，彼此有不同的工作經驗和專長，一起工作，能促進互相學習和支持，以及有助服務發展。**34%**
- 3.8. 非社工職級員工（如活動助理）能協助活動推行，提供實質幫助，如協助推行托兒服務、統籌興趣班等。**49%**
- 3.9. 節省金錢 – 簡化服務架構而減少政府對服務的資助。**10%**

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

4. 綜合家庭服務中心推行上的流弊或困難

- 4.1. 服務使用者沒有權選用所屬地區以外的綜合家庭服務。 **63%**
- 4.2. 因著人手不足和要求很高的服務數量（FSA），造成同工採用容易可行的方法去達標（如盡快結案、限制小組節數、減少個案的接見次數、盡可能將求助者（非緊急需求）拒於服務之外、緊守所屬服務的界線而與其他服務單位爭論着求助者應由那服務單位負責等）。最終變成妨礙服務發展，令服務質素下降。 **81%**
- 4.3. 服務津助協議（FSA）所定的指標，未能有用地反映同工的實際工作和工作量。 **74%**
- 4.4. 將服務使用者分流的理念，不能實踐起來。 **56%**
- 4.5. 綜合家庭服務的範圍太廣泛，與其他服務單位或政府部門的工作重疊，加重同工的工作量，亦減低工作效率。 **60%**
- 4.6. 區內所有問題幾乎都與綜合家庭服務有關，增添與區內各部門和服務單位的聯繫，行政工作過於繁重。 **81%**
- 4.7. 社工與案主見面時間短，兼且面談相隔很久，因此未能提供深入輔導。 **54%**
- 4.8. 個案性質愈趨複雜，非純屬輔導性質，但對專門類別個案（如家暴個案）的支援卻很不足夠。 **79%**

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 4.9. 照顧兒童福利的個案，非政府機構社工的判斷與社署的有很大分歧（**43%**），包括：
- 4.9.1. 當兒童的合法監管家長居住香港以外的地方，這些個案不應受理。**29%**
- 4.9.2. 當父母沒有愛心去照顧子女，這些兒童應交由具愛心的領養家庭撫養，而非安排到院舍或兒童之家。**21%**
- 4.10. 劃分服務區域只以人口數目為準則，人手編制沒有顧及區域上的特性，以致資源錯配。**69%**
- 4.11. 地區內與不同服務單位競逐資源和爭取相同的服務使用者，減低彼此間的合作和協調。**37%**
- 4.12. 每區的人口數目，不足以讓綜合家庭服務中心招募特定社群而提供治療性小組。**38%**
- 4.13. 同工花很長時間於小組 / 活動的籌劃會議上。**35%**
- 4.14. 服務津助協議（FSA）指引不清晰，不同性質小組的界線含糊。**26%**
- 4.15. 以社區為本的綜合家庭服務，因為要優先照顧區內需要，使同一機構內不同地區之家庭服務單位的合作大為減低，削弱機構整體發展的前瞻性。**41%**

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

5. 對同工的影響

- 5.1. 壓力很大。 **88%**
- 5.2. 打擊士氣。 **78%**
- 5.3. 資深社工感到氣餒，有燃盡之象 (burn-out) 。 **81%**
- 5.4. 工作沒有滿足感。 **54%**
- 5.5. 社工欠缺足夠休息，影響個人生活。 **69%**
- 5.6. 健康日差，增加醫療開支。 **51%**
- 5.7. 對現在的工作感到無奈、矛盾。 **76%**
- 5.8. 只集中處理審批程序和提供實質具體援助，社工的專長無法充份發揮。
71%

6. 改善建議

其他補充，或對以上各項意見（請註明條目）之回應（如有需要，可另加頁書寫）：

第三輪問卷及部分結果（社會福利署）

請在 **22.8.2008** 前交回問卷（電郵：ifsc.review@gmail.com, 傳真：2773 6558 – 游達裕收）

引言

第三輪問卷包括兩部分。

第一部分是再次回應第二輪問卷的部分觀點；第二部分是更深入探討同工關心的重要事項。

第一部分：具爭議性的觀點

這是跟進第二輪問卷裏一些較具爭議性的觀點（只獲 30% 至 69% 的同工贊同，或還未達致共識），現稍經修定，請同工考慮其他意見後（參閱第二輪問卷結果），然後表示會否贊同這些觀點。

1. 對理念的評價 (以下三項最多選擇一項)

- 1.1. 綜合家庭服務的原先理念很好，並且能有效實行。5%
- 1.2. 綜合家庭服務的原先理念很好，但難於實行。82%
- 1.3. 綜合家庭服務的原先理念完全不切實際。13%

2. 妨礙有效推行綜合家庭服務的因素

與社工實務有關

綜合家庭服務中心要求社工具有非常全面而專門的知識和技巧，以應付不同性質、不同困難層面的工作需要，這根本是不切實際的。77%

流失率和定期的人事調動，令社工的工作經驗不能累積。44%

3. 綜合家庭服務中心實踐上的優點

可讓社工接受全面的培訓，並且能接觸來自不同階層的市民，了解他們各方面的需要，擴闊視野和深化不同的介入手法。 **48%**

能為服務使用者除去負面標籤。 **52%**

4. 綜合家庭服務中心推行上的流弊或困難

社署高層對前線同工不體諒，他們不斷包攬各種服務，更沒有具體行動去改善當前的困境。 **81%**

單位統籌主任與中心主任、社會工作主任、文職主管（clerical in charge）等的角色混淆不清。 **42%**

劃分服務區域只以人口數目為準則，人手編制沒有顧及區域上的特性。 **62%**

處理社署法團戶口的個案感到很大壓力，這亦非社工的專業範圍。 **68%**

在區內招募不同活動的參加者很困難，尤其為特定社群所提供治療性小組的招募。 **73%**

中心主任工作分配時（尤其個案分發），容易造成不公平的現象。 **37%**

處理個案時需跟從許多工作指引和填寫很多表格，不容易消化。 **50%**

電腦程式不能配合，要經常重覆輸入相同的資料（只因為要符合格式的要求）。 **34%**

成立綜合家庭服務中心，只是為了節省金錢，對同工、服務都有不良影響。 **50%**

5. 對同工的影響

士氣低落，有燃盡之象（burn-out）。 **79%**

同工缺乏交流，對他們的支援和培訓都不足。 **34%**

同工欠缺足夠休息，影響個人和家庭生活。 **69%**

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

精神和身體健康日差。56%

對現在的工作感到無奈、矛盾。73%

6. 對晚上開放時間的評價：

每星期安排兩節的晚上開放時段，以現時的服务需要、工作量和人手編制來看，這是適當的。66%

7. 關於讓服務使用者分流的措施：

是否同意以下評價：

這措施能夠有效甄別服務使用者的需要和問題的嚴重程度，以安排適當的服務或交由合適職系 / 服務組別 (FRU、FSU、FCU) 的同工跟進。24%

問題評估的量表無法區分問題的嚴重性。53%

接案時 (intake)，社工不能在短時間內準確評估個案的嚴重性。50%

隨著問題的嚴重性改變，能夠將服務使用者轉由不同職系 / 服務組別的社工跟進。35%

隨著問題的嚴重性改變，服務使用者在不同組別內轉移時會流失。10%

社工 在不同服務組別裏互相推卸，令分流的理想不能實踐起來。21%

即使接案後發現個案的嚴重性不符，可轉給其他服務組別的社工跟進，對服務對象沒有很大的影響。19%

當接案後發現個案的嚴重性不符時，轉給其他組別的社工跟進會浪費時間；亦有社工仍會繼續跟進 (因不想浪費時間或希望維持服務的延續性)，但這卻不符合分流的理想。52%

即使將服務使用者分流，很多時候都沒有適合的服務配合和跟進。23%

8. 是否有足夠的財政資源，以推展小組服務和舉辦活動？

8.1. 有足夠的財政資源以推展小組服務和舉辦活動 (89%)，但：

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 8.1.1. 欠缺人手 **58%**
- 8.1.2. 導師費 / 講員費不足 **26%**
- 8.1.3. 沒有足夠時間籌劃，以致浪費資源 **55%**
- 8.1.4. 招募參加者時遇到困難 **68%**
- 8.1.5. 其他：_____

8.2. 欠缺足夠財政資源去推展小組服務和舉辦活動。8%

9. 工作分配時，應否以同工的職級作為主要考慮？

9.1. 應該（**85%**），因為：

- 9.1.1. 公平原則 – 職級反映能力、學歷、工作要求和薪酬的關係。**77%**
- 9.1.2. 令同工對職級身份有所認同。**18%**
- 9.1.3. 其他：_____。

9.2. 亦應考慮其他因素（**81%**），包括以下：

- 9.2.1. 年資 **50%**
- 9.2.2. 經驗 **65%**
- 9.2.3. 性情 **34%**
- 9.2.4. 專長 / 強項 **72%**
- 9.2.5. 同工的專業發展 **48%**
- 9.2.6. 其他：_____。

9.3. 不應該（**11%**），因為：

- 9.3.1. 應該量才而用，同工的能力和強項才是最重要的考慮。**5%**
- 9.3.2. 這會造成內部分化。**3%**
- 9.3.3. 這會減低其他職級同工的學習機會。**6%**
- 9.3.4. 硬性要同工遷就這種分工，這是非人性化。**2%**
- 9.3.5. 其他：_____。

第二部分

這部分是根據第一、二輪的問卷結果，更深入探討同工所關注的事項。如贊同是項觀點，請在 加上 號，並在 _____ 寫上你的意見。

1. 澄清綜合家庭服務中心的主要角色和核心服務

1.1. 以下工作不應、卻正由綜合家庭服務中心負責

- 1.1.1. 政府其他部門可自行審批的工作，如公屋居民要求區外調遷時的評估（如不同意，可以刪去這點）（79%），或其他：_____
- 1.1.2. 協調市民與不同政府部門的聯系（而政務署正負責是項工作）。
53%
- 1.1.3. 其他工作：_____

1.2. 以下工作應該是綜合家庭服務中心的重要工作，現在卻沒有空間兼顧

- 1.2.1. 照顧沒有即時危機但需要專業跟進的個案。85%
- 1.2.2. 加強鄰里的社區網絡。53%
- 1.2.3. 發展服務受眾的潛能，促進他們自助自強（Empowerment），減低對服務的倚賴。71%
- 1.2.4. 其他：_____

1.3. 支持以上工作重點轉移的理據：

- 1.3.1. 一些非社工專業的工作交由其他有關部門負責，會更符合成本效益。（1.1）92%
- 1.3.2. 因著這些工作的性質，由其他政府部門處理會更為恰當。（1.1）69%
- 1.3.3. 這些預防和發展性的工作，既是社工的專長所在，更可舒解社會問題，防止社會問題發生或惡化，長遠來說，可減低社會成本（social cost），並且更符合成本效益。（1.2）55%
- 1.3.4. 其他理據：_____

2. 協助社會 / 公眾人士建立對綜合家庭服務（甚至是社會服務）的合理期望

以下是對這服務的合理期望：

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 2.1. 綜合家庭服務主要是致力協助服務受眾達致助人自助的目的，亦會按需要調配 / 審批社會資源以幫助服務受眾，而不應讓受眾心存倚賴而忘卻自身的責任。 **94%**
- 2.2. 涉及資源調配方面，社工會負責任地審批服務受眾的申請，並與他們一起面對困難。 **58%**
- 2.3. 回顧過往的家庭慘劇，當事人和社會各界（包括社會福利界）都要負上一定的責任，而不應一面倒責難社會福利界（尤其針對綜合家庭服務）。 **90%**
- 2.4. 其他： _____

以下是對這服務的不合理期望

- 2.5. 不應期望綜合家庭服務的社工代市民解決所有問題 – 因為這會鼓勵市民不去承擔自己的責任。 **90%**
- 2.6. 許多服務受眾所面對的問題，是需要很多社會配套的協助，不應期望綜合家庭服務能妥善解決這些問題 – 而社工會盡力協助服務受眾面對這些困難。 **92%**
- 2.7. 其他： _____

3. 綜合家庭服務不應承擔補服務隙縫的角色

填補服務隙縫是否經常出現於以下情況（即 3.1、3.2、3.3、3.4）：

- 3.1. 當市民表達民生的訴求而政府部門都認為這不符合他們各自的服務範圍，當事人便會被轉介至綜合家庭服務中心跟進。 **95%**

若不同意，請直接到 3.2；若同意，這些情況的例子包括：

- 3.1.1. 新移民面對居住問題，因現行政策的規限，他們不能輪候公屋，經轉介至綜合家庭服務中心後，社工便要協助他們解決住屋的困難。 **77%**

- 3.1.2. 其他： _____

_____。

3.1.3. 其他：_____

_____。

3.2. 若其他社會服務單位與綜合家庭服務中心都可為當事人提供服務，往往會交由綜合家庭服務中心跟進。76%

若不同意，請直接到 3.3；若同意 3.2，你是否贊同以下的對應方法。

3.2.1. 加強與其他服務單位更明確的分工，以免綜合家庭服務承受過量的工作（61%），例如：_____

3.2.2. 其他方法：_____

3.3. 社會人士或團體轉介當事人至綜合家庭服務中心，而當事人卻沒有求助動機。90%

若不同意，請直接到 3.4；若同意 3.3，請回答以下各題（3.3.1, 3.3.2, 3.3.3）。

3.3.1. 如果發現當事人未有即時危險而或許有潛伏危機，是否同意主動接觸當事人（3.3.1.1, 3.3.1.2, 3.3.1.3）：

3.3.1.1. 社工應主動接觸當事人作進一步評估，並且與當事人建立信任關係後，推動他接受所需服務，或促進他與有關部門的聯繫（50%） - 如同意，原因是：

3.3.1.1.1. 社工的信念和關懷，就是讓這些有潛伏危機的弱勢社群得到適當的幫助和服務。42%

3.3.1.1.2. 社工所接受的專業訓練，正適合是項工作所需。21%

3.3.1.1.3. 其他原因：_____

3.3.1.2. 社工不應主動接觸當事人，並且與轉介者澄清綜合家庭服務的範圍，鼓勵轉介者聯絡政務署，以了解是否適合由其他政府部門跟進（31%）。 - 如同意，原因是：

3.3.1.2.1. 有關部門和服務單位，都有責任接觸當事人，去推動他接受所需服務和幫助。24%

3.3.1.2.2. 整個社會都有責任關心這些有潛伏危機的市民，而將這責任全推給綜合家庭服務中心，反會妨礙建立健康的公民社會。26%

3.3.1.2.3. 其他原因： _____

3.3.1.3. 其他處理方法： _____

3.3.2. 如果發現當事人有即時危險：

3.3.2.1. 鼓勵轉介者盡快報警求助。 **71%**

3.3.2.2. 其他處理方法： _____

3.3.3. 如果當事人沒有即時危險，亦未發現任何潛伏危機：

3.3.3.1. 綜合家庭服務中心不用跟進。 **44%**

3.3.3.2. 與轉介者澄清綜合家庭服務的範圍，並鼓勵轉介者聯絡政務署，以了解是否適合由其他政府部門跟進。 **42%**

3.3.3.3. 加強公眾教育，或通過社區網絡，加以澄清綜合家庭服務的範圍，減少日後這些不恰當轉介情況的發生。 **58%**

3.3.3.4. 其他處理方法： _____

3.4. 其他情況： _____

_____。

4. 綜合家庭服務中心既要肩負資源協調的角色，就容易成為資源爭奪的場所：

要減少因這角色與「助人自助」的原則發生衝突，是否同意以下的對應方法：

4.1. 加強公眾人士 / 其他政府部門對這服務的合理期望。 **85%**

4.2. 如果市民向政府部門的申請不符合資格，該部門應即時拒絕並清楚解釋；當市民的申請處於灰色地帶而該部門正考慮需酌情處理，個案可轉交綜合家庭服務中心作福利需要的評估（**make recommendation on social ground**），但該部門須尊重社工的專業判斷，並接納其建議作審批是項申請。 **68%**

4.3. 當市民向政府部門的申請不符合資格而不會獲酌情處理，不應將該申請轉介至綜合家庭服務中心而誤導市民。 **87%**

- 4.4. 當服務受眾向政府部門的申請不獲接納（亦不會獲酌情處理）而出現情緒困擾時，政府部門可轉介當事人至綜合家庭服務中心跟進，但須向當事人解釋清楚社工的角色 – 協助他積極面對困境，並且讓他明白該申請非屬社工的職權範圍。 **77%**
- 4.5. 重新檢討這方面的工作，建議將部分更符合成本效益的工作交由其他部門（如房署）負責。 **76%**
- 4.6. 加強與其他部門 / 服務單位（如房署、醫務社工等）的合作，釐清彼此的權責，減少讓當事人感到該服務與其他部門 / 服務單位互相推卸責任。 **82%**
- 4.7. 其他方法： _____

5. 人手編制和服務規劃

5.1. 是否同意以下觀點：

- 5.1.1 服務的焦點被迫集中在補救性工作，因為資源的投入只能應付最高風險或危機最嚴重的個案，若沒有當事人的合作和配套，危機個案處理多不理想，但社工卻要面對嚴厲的公眾問責，這是極不公平的事。 **87%**
- 5.1.2 個案需較多兼顧突發危機事故，若同時負責活動 / 小組工作，會容易變得顧此失彼，這更是不少同工經常遇到的情況。 **89%**
- 5.1.3 綜合家庭服務裏，許多支援性的工作無需社工的專業，轉由非社工職系的員工執行會更符合成本效益。 (**55%**) 這些支援性的工作包括： _____
- 5.1.4 一般來說，團隊人手過多，會變得架床疊屋，欠缺效率；而團隊人手過少，協同果效未能發揮和減弱經濟效益。你所服務的綜合家庭服務中心內有 _____ 名社工 (包括中心主任) – 你對所屬團隊人數的評價：

<input type="checkbox"/> 過多	<input type="checkbox"/> 偏多	<input type="checkbox"/> 適中	<input type="checkbox"/> 偏少	<input type="checkbox"/> 過少
0%	2%	30%	51%	6%

5.2. 對應方法

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 5.2.1. 由不同社工分別專責個案工作、活動 / 小組服務，有助同工專注個案或活動 / 小組服務。 **66%**
- 5.2.2. 將補救性與發展性 / 預防性的服務，分別由不同同工負責，確保發展性 / 預防性服務有足夠人手推行。 **34%**
- 5.2.3. 加強（非社工職系）支援性人手的編制，以使社工更能夠專注所長。 **56%**
- 5.2.4. 當增添審批程序 / 服務項目時，應增加相應的資源，包括人手。 **65%**
- 5.2.5. 其他方法： _____
- 5.3. 你對以下觀點有何意見：現時，綜合家庭服務主要是考慮地區的人口數目作服務規劃，而因著不同地區人口的密度有很大差異，相同的規劃標準就令服務的地域範圍差距很大。如果服務區域範圍過於廣闊，會不利建立地區網絡，更不便利服務使用者。
評論： _____

如同意以上的觀點，請回應 5.3.1, 5.3.2, 5.3.2；否則，可直接回應 6。

- 5.3.1. 現時全港綜合家庭服務的區域劃分，能夠便利建立地區網絡和方便服務使用者，所以服務規劃和中心的分佈應維持不變。 **13%**
- 5.3.2. 部分綜合家庭服務中心的服務區域範圍過於廣闊（如 _____ 區），應增添資源，在這些區域內加設辦事處（sub-Centre）。 **32%**
- 5.3.3. 減低服務規劃的地區人口數目，讓所有綜合家庭服務的區域劃分都可以便利建立地區網絡和方便服務使用者。 **42%**

6. 服務承諾指標（FSA）的製定

6.1. 「定期開展個案（case open）的指定數目」作為一項服務承諾指標：

- 6.1.1. 贊成（**14%**），原因： 較能夠客觀反映整間綜合家庭服務中心的工作量。 **11%**
 可間接鼓勵前線同工盡快結束無需跟進的個案。 **10%**
 其他原因 _____

- 6.1.2. 欠妥 (85%)，原因： 因為某些個案需長期跟進（如兒童福利個案），這會令同工不斷累積個案數目，令工作量變得很沉重；或被迫結束一些沒有即時危機但有服務需要的個案，以致可勉強應付手頭工作。 55%
 其他原因 _____

6.1.3. 其他意見：_____

6.2. 製訂服務承諾指標時還應參考甚麼原則？_____

_____。

6.3. 有何修訂建議？_____

_____。

7. 非政府與社署的綜合家庭服務中心，應考慮甚麼原則去釐定彼此的分工和定位？

你對以下各項分工模式有何意見：

7.1. 維持現時按區域而提供綜合家庭服務（包括社署和非政府機構）

支持理據或評論：_____

以及相關的改善的建議：

7.1.1. 將社署和非政府機構的綜合家庭服務的人手編制，按劃一標準處理。

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

評論： _____

7.1.2. 賦予同等的權責給兩類中心以推展綜合家庭服務。

評論： _____

7.1.3. 其他改善建議和理據： _____

7.2. 將所有綜合家庭服務中心交由社會福利署劃一統籌，日後這服務全由社署推展，而非政府機構撤出該服務。

支持理據或評論： _____

7.3. 重整家庭服務：全港由社署提供家庭服務，集中處理危機個案，而非政府機構則按較大的範圍，提供發展性、支援性的家庭服務。

支持理據或評論： _____

7.4. 其他建議和理據： _____

第三輪問卷及部分結果（非政府機構）

請在 22.8.2008 前交回問卷（電郵：ifsc.review@gmail.com, 傳真：2773 6558 – 游達裕收）

引言

第三輪問卷包括兩部分。

第一部分是再次回應第二輪問卷的部分觀點；第二部分是更深入探討同工關心的重要事項。

第一部分：具爭議性的觀點

這是跟進第二輪問卷裏一些較具爭議性的觀點（30% 至 69% 同工贊同），現稍經修定，請同工考慮其他意見後（參閱第二輪問卷的結果），然後表示會否贊同這些觀點。

1. 對理念的評價

1.1. 是否支持綜合家庭服務以下的理念：

- 建立地區網絡 64%
- 增強服務使者的參與 61%
- 減少服務分割，以滿足市民不同方面的需要 54%

對理念的整體評價：

- 綜合家庭服務的原先理念很好，但難於實行。91%

2. 妨礙有效推行綜合家庭服務的因素

與現時綜合家庭服務中心角色有關

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

- 綜合家庭服務中心的角色沒有清晰的定位。83%

與資源、人手和工作量有關

- 服務津助協議（FSA）所定的指標過高，令工作量過於沉重。66%
- 綜合家庭服務中心的社工流失率很大，影響服務的延續性。79%

與社工實務有關

- 輔導性質的工作大為減少，降低了社工的專業成份。64%
- 服務過於綜合化，妨礙了走向專業的發展。75%

與服務設計有關

- 社區裏服務使用者的需要分歧很大，至令綜合家庭服務中心難以同一時間兼顧各方面的需要。79%
- 綜合家庭服務中心地方不足。46%
- 推動服務使用者成為義工或參與互助小組 / 互助網絡，是非常困難的。54%

其他原因

- 綜合家庭服務中心的服務區域太大，不便利服務使用者前往中心接受服務，如 _____ 區。33%
- 與地區團體 / 服務單位的服務理念未必相同，協作未能深化，難於發揮協同效應。63%

3. 綜合家庭服務中心實踐上的優點

- 現時綜合家庭服務中心的服務使用者，大部分來自社會的低下階層，反映該服務正針對社會裏的弱勢社群。61%
- 開放式的設計，能為服務使用者除去負面的標籤。51%
- 讓社會人士和團體更關注有服務需要的家庭（如家暴），並加強有關轉介，有助服務使用者接受服務。39%

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

能將中心服務的形象推廣和普及化，開放式的中心設計、更大的使用空間，可讓服務使用者更認識區內資源。52%

社工能同時接觸不同類別、背景的家庭個案，並可採納不同工作手法介入，提高工作滿足感。27%

增加與區內其他服務單位合作，社工更能掌握社區資源。33%

綜合家庭服務中心有較大的社工團隊，彼此有不同的工作經驗和專長，一起工作，能促進互相學習和支持，以及有助服務發展。37%

非社工職級員工（如活動助理）能協助活動推行，提供實質幫助，如協助推行托兒服務、統籌興趣班等。45%

4. 綜合家庭服務中心推行上的流弊或困難

服務使用者沒有權選用所屬地區以外的綜合家庭服務。66%

將服務使用者分流的理念，不能實踐起來。64%

綜合家庭服務的範圍太廣泛，與其他服務單位或政府部門的工作重疊，加重同工的工作量，亦減低工作效率。81%

社工與案主見面時間短，兼且面談相隔很久，因此未能提供深入輔導。61%

照顧兒童福利的個案，非政府機構社工的判斷與社署的有很大分歧。49%

劃分服務區域只以人口數目為準則，人手編制沒有顧及區域上的特性，以致資源錯配。67%

地區內與不同服務單位競逐資源和爭取相同的服務使用者，減低彼此間的合作和協調。55%

每區的人口數目，不足以讓綜合家庭服務中心招募特定社群而提供治療性小組。39%

同工花很長時間於小組 / 活動的籌劃會議上。39%

以社區為本的綜合家庭服務，因為要優先照顧區內需要，使同一機構內不同地區之家庭服務單位的合作大為減低，削弱機構整體發展的前瞻性。42%

5. 對同工的影響

- 工作沒有滿足感。66%
- 社工欠缺足夠休息，影響個人生活。73%
- 健康日差，增加醫療開支。60%

第二部分

這部分是根據第一、二輪的問卷結果，更深入探討同工所關注的事項。如贊同是項觀點，請在 加上 號，並在 _____ 寫上你的意見。

1. 澄清綜合家庭服務中心的主要角色和核心服務

1.1. 以下工作不應、卻正由綜合家庭服務中心負責

- 1.1.1. 當市民對社會政策不滿而引致與政府部門發生衝突，綜合家庭服務中心的社工被迫介入為相方調停，甚至要為政策辯解。97%
- 1.1.2. 協調市民與不同政府部門的聯繫（而政務署正負責是項工作）。70%
 政府部門可自行審批的工作，如公屋居民要求區外調遷時的評估（如不同意，可以刪去這點）（70%），或其他：_____。
- 1.1.3. 其他工作：_____。

1.2. 以下工作應該是綜合家庭服務中心的重要工作，現在卻沒有空間兼顧

- 1.2.1. 照顧沒有即時危機之弱勢社群的需要。91%
- 1.2.2. 加強鄰里的社區網絡。64%
- 1.2.3. 發展服務受眾的潛能，促進他們自助自強（Empowerment）。91%
- 1.2.4. 其他：_____

1.3. 支持以上工作重點轉移的理據：

- 1.3.1. 一些非社工專業的工作交由其他有關部門負責，會更符合成本效益。（1.1）90%

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

- 1.3.2. 因著這些工作的性質，由其他政府部門處理會更為恰當。(1.1)
84%
- 1.3.3. 這些預防和發展性的工作，既是社工的專長所在，更可舒解社會問題，防止社會問題發生或惡化，長遠來說，可減低社會成本 (social cost)，並且更符合成本效益。(1.2) **73%**
- 1.3.4. 其他理據：_____

2. 協助社會 / 公眾人士建立對綜合家庭服務 (甚至是社會服務) 的合理期望

以下是對這服務的合理期望：

- 2.1. 綜合家庭服務主要是致力協助服務受眾達致助人自助的目的，亦會按需要調配 / 審批社會資源以幫助服務受眾，而不應讓受眾心存倚賴而忘卻自身的責任。 **88%**
- 2.2. 涉及資源調配方面，社工會負責任地審批服務受眾的申請，並與他們一起面對困難。 **60%**
- 2.3. 回顧過往的家庭慘劇，當事人和社會各界 (包括社會福利界) 都要負上一定的責任，而不應一面倒責難社會福利界 (尤其針對綜合家庭服務)。 **91%**
- 2.4. 其他：_____

以下是對這服務的不合理期望：

- 2.5. 不應期望綜合家庭服務的社工代市民解決所有問題 – 因為這會鼓勵市民不去承擔自己的責任。 **85%**
- 2.6. 不少社會問題是社會結構、制度和政策所造成的，不應期望這服務能解決這些社會問題 – 而社工會盡力協助服務受眾面對這些困難。 **94%**
- 2.7. 其他：_____

3. 綜合家庭服務不應承擔補服務隙縫的角色

填補服務隙縫是否經常出現於以下情況 (即 3.1、3.2、3.3、3.4)：

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

- 3.1. 當市民表達民生的訴求而政府部門都認為這不符合他們各自的服務範圍，當事人便會被轉介至綜合家庭服務中心跟進。 **97%**

若不同意，請直接到 3.2；若同意，這些情況的例子包括：

- 3.1.1. 新移民面對居住問題，因現行政策的規限，他們不能輪候公屋，經轉介至綜合家庭服務中心後，社工要協助他們解決住屋的困難。 **72%**

3.1.2. 其他： _____
_____。

3.1.3. 其他： _____
_____。

- 3.2. 若其他社會服務單位與綜合家庭服務中心都可為當事人提供服務，往往會交由綜合家庭服務中心跟進。 **81%**

若不同意，請直接到 3.3；若同意 3.2，你是否贊同以下的對應方法。

- 3.2.1. 加強與其他服務單位更明確的分工，以免綜合家庭服務承受過量的工作（**62%**），例如： _____

3.2.2. 其他方法： _____

- 3.3. 社會人士或團體轉介當事人至綜合家庭服務中心，而當事人卻沒有求助動機。 **90%**

若不同意，請直接到 3.4；若同意 3.3，請回答以下各題（3.3.1, 3.3.2, 3.3.3）。

- 3.3.1. 如果發現當事人未有即時危險而或許有潛伏危機，是否同意主動接觸當事人（3.3.1.1, 3.3.1.2, 3.3.1.3）：

3.3.1.1. 社工應主動接觸當事人作進一步評估，並且與當事人建立信任關係後，推動他接受所需服務，或促進他與有關部門的聯繫（**48%**） – 如同意，原因是：

- 3.3.1.1.1. 社工的信念和關懷，就是讓這些有潛伏危機的弱勢社群得到適當的幫助和服務。 **45%**

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

3.3.1.1.2. 社工所接受的專業訓練，正適合是項工作所需。25%

3.3.1.1.3. 其他原因：_____

3.3.1.2. 社工不應主動接觸當事人，並且與轉介者澄清綜合家庭服務的範圍，鼓勵轉介者聯絡政務署，以了解是否適合由其他政府部門跟進。(36%) – 如同意，原因是：

3.3.1.2.1. 有關部門和服務單位，都有責任接觸當事人，去推動他接受所需服務和幫助。27%

3.3.1.2.2. 整個社會都有責任關心這些有潛伏危機的市民，而將這責任全推給綜合家庭服務中心，反會妨礙建立健康的公民社會。27%

3.3.1.2.3. 其他原因：_____

3.3.1.3. 其他處理方法：_____

3.3.2. 如果發現當事人有即時危險：

3.3.2.1. 鼓勵轉介者盡快報警求助。82%

3.3.2.2. 其他處理方法：_____

3.3.3. 如果當事人沒有即時危險，亦未發現任何潛伏危機：

3.3.3.1. 綜合家庭服務中心不用跟進。40%

3.3.3.2. 與轉介者澄清綜合家庭服務的範圍，並鼓勵轉介者聯絡政務署，以了解是否適合由其他政府部門跟進。52%

3.3.3.3. 加強公眾教育，或通過社區網絡，加以澄清綜合家庭服務的範圍，減少日後這些不恰當轉介情況的發生。64%

3.3.3.4. 其他處理方法：_____

3.4. 其他情況：_____

_____。

4. 綜合家庭服務中心既要肩負資源協調的角色，就容易成為資源爭奪的場所：

要減少因這角色與「助人自助」的原則發生衝突，是否同意以下對應方法：

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

- 4.1. 加強公眾人士 / 其他政府部門對這服務的合理期望。82%
- 4.2. 如果市民向政府部門的申請不符合資格，該部門應即時拒絕並清楚解釋；當市民的申請處於灰色地帶而該部門正考慮需酌情處理，個案可轉交綜合家庭服務中心作福利需要的評估（make recommendation on social ground），但該部門須尊重社工的專業判斷，並接納其建議作審批是項申請。84%
- 4.3. 當市民向政府部門的申請不符合資格而不會獲酌情處理，不應將該申請轉介至綜合家庭服務中心而誤導市民。94%
- 4.4. 當服務受眾向政府部門的申請不獲接納（亦不會獲酌情處理）而出現情緒困擾時，政府部門可轉介當事人至綜合家庭服務中心跟進，但須向當事人解釋清楚社工的角色 – 協助他積極面對困境，並且讓他明白該申請非屬社工的職權範圍。82%
- 4.5. 重新檢討這方面的工作，建議將部分更符合成本效益的工作交由其他部門（如房署）負責。81%
- 4.6. 加強與其他部門 / 服務單位（如房署、醫務社工等）的合作，釐清彼此的權責，減少讓當事人感到該服務與其他部門 / 服務單位互相推卸責任。91%
- 4.7. 其他方法：_____

5. 人手編制和服務規劃

5.1. 是否同意以下觀點：

- 5.1.1 服務的焦點被迫集中在補救性工作，因為資源的投入只能應付最高風險或危機最嚴重的個案，若沒有當事人的合作和配套，危機個案處理多不理想，但社工卻要面對嚴厲的公眾問責，這是極不公平的事。96%
- 5.1.2 個案需較多兼顧突發危機事故，若同時負責活動 / 小組工作，會容易變得顧此失彼，這更是不少同工經常遇到的情況。82%
- 5.1.3 綜合家庭服務裏，許多支援性的工作無需社工的專業，轉由非社工職系的員工執行會更符合成本效益。（24%）這些支援性的工作包括：

_____。

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

5.1.4 一般來說，團隊人手過多，會變得架床疊屋，欠缺效率；而團隊人手過少，協同果效未能發揮和減弱經濟效益。你所服務的綜合家庭服務中心內有 _____ 名社工 (包括中心主任) – 你對所屬團隊人數的評價：

<input type="checkbox"/> 過多	<input type="checkbox"/> 偏多	<input type="checkbox"/> 適中	<input type="checkbox"/> 偏少	<input type="checkbox"/> 過少
2%	3%	35%	40%	10%

5.2. 對應方法

5.2.1. 由不同社工分別專責個案工作、活動 / 小組服務，有助同工專注個案或活動 / 小組服務。64%

5.2.2. 將補救性與發展性 / 預防性的服務，分別由不同同工負責，確保發展性 / 預防性服務有足夠人手推行。67%

5.2.3. 加強 (非社工職系) 支援性人手的編制，以使社工更能夠專注所長。54%

5.2.4. 當增添審批程序 / 服務項目時，應增加相應的資源，包括人手。66%

5.2.5. 其他方法：_____

5.3. 你對以下觀點有何意見：現時，綜合家庭服務主要是考慮地區的人口數目作服務規劃，而因著不同地區人口的密度有很大差異，相同的規劃標準就令服務的地域範圍差距很大。如果服務區域範圍過於廣闊，會不利建立地區網絡，更不便利服務使用者。

評論：_____

如同意以上的觀點，請回應 5.3.1, 5.3.2, 5.3.2；否則，可直接回應 5.4。

5.3.1. 現時全港綜合家庭服務的區域劃分，能夠便利建立地區網絡和方便服務使用者，所以服務規劃和中心的分佈應維持不變。11%

5.3.2. 部分綜合家庭服務中心的服務區域範圍過於廣闊 (如 _____ 區)，應增添資源，在這些區域內加設辦事處 (sub-Centre)。35%

5.3.3. 減低服務規劃的地區人口數目，讓所有綜合家庭服務的區域劃分都可以便利建立地區網絡和方便服務使用者。57%

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

5.4. 團隊編制上，除了人口數目，還應考慮地區上甚麼特性或具體指標？

5.4.1. 個案數目。76%

5.4.2. 人口年齡的分佈。64%

5.4.3. 家庭入息。66%

5.4.4. 領取綜援的數目。69%

5.4.5. 其他：_____

6. 服務承諾指標（FSA）的製定

6.1. 「定期開展個案（case open）的指定數目」作為一項服務承諾指標：

6.1.1. 贊成（21%），原因：
 可間接鼓勵前線同工盡快結束無需跟進的個案。13%
 較能夠客觀反映整間綜合家庭服務中心的工作量。14%
 其他原因 _____

6.1.2. 欠妥（72%），原因：
 因為某些個案需長期跟進（如兒童福利個案），這會令同工不斷累積個案數目，令工作量變得很沉重；或被迫結束一些沒有即時危機但有服務需要的個案，以致可勉強應付手頭工作。49%
 其他原因 _____

6.1.3. 其他意見：_____

6.2. 製訂服務承諾指標時還應參考甚麼原則？_____

_____。

6.3. 有何修訂建議？ _____

_____。

7. 非政府與社署的綜合家庭服務中心，應考慮甚麼原則去釐定彼此的分工和定位？

你對以下各項分工模式有何意見：

7.1. 維持現時按區域而提供綜合家庭服務（包括社署和非政府機構）

支持理據或評論： _____

以及相關的改善的建議：

7.1.1. 將社署和非政府機構的綜合家庭服務的人手編制，按劃一標準處理。
評論： _____

7.1.2. 賦予同等的權責給兩類中心以推展綜合家庭服務。
評論： _____

7.1.3. 其他改善建議和理據： _____

7.2. 將所有綜合家庭服務中心交由社會福利署劃一統籌，日後這服務全由社署推展，而非政府機構撤出該服務。

支持理據或評論： _____

7.3. 重整家庭服務：全港由社署提供家庭服務，集中處理危機個案，而非政府機構則按較大的範圍，提供發展性、支援性的家庭服務。

綜合家庭服務中心檢討報告 – 前線同工的觀點

支持理據或評論： _____

7.4. 其他建議和理據： _____

第四輪問卷及結果（社會福利署）

交回問卷 - 電郵：ifsc.review@gmail.com, 傳真：2773 6558 – 游達裕收

1. 進一步澄清綜合家庭服務中心的主要角色和核心服務

1.1. 以下工作不應、卻正由綜合家庭服務中心負責（可選擇多過一項）：

1.1.1. 政府其他部門 / 團體可自行審批的工作，包括：

- 1.1.1.1. 因應房署要求，綜合家庭服務中心為市民申請區外調遷而作評估。 **71%**
- 1.1.1.2. 市民申請公屋而要求地區優先選擇（location preference）時，房署轉介至綜合家庭服務中心作評估。 **73%**
- 1.1.1.3. 為服務受眾審批豁免醫療費用。 **70%**
- 1.1.1.4. 經人民入境事務處轉介，為市民審批豁免 DNA 檢查費。 **78%**
- 1.1.1.5. 負責審核地區青少年發展基金個案的工作。 **39%**
- 1.1.2. 協調市民與不同政府部門的聯系。 **70%**
- 1.1.3. 房署要求公屋居民遷離公屋單位當天，綜合家庭服務的社工須到場候命，以便提供即時幫助。 **81%**
- 1.1.4. 公屋居民欠租或欠債，房署會轉介至綜合家庭服中心為他們解決這些問題。 **71%**
- 1.1.5. 公屋居民觸犯房屋條例，房署會轉介至綜合家庭服中心為他們跟進。 **91%**
- 1.1.6. 公屋居民屯積垃圾而對鄰居造成滋擾，房署會轉介至給綜合家庭服務中心跟進。 **73%**
- 1.1.7. 跟進阻街 / 亂放雜物於街道的個案（應由食環署或其他部門跟進）。 **88%**
- 1.1.8. 處理社署法團戶口個案（DSWI account）的賬目事宜。 **59%**
- 1.1.9. 處理社署法團戶口的個案時，如果當事人過身，負責社工要跟進處理將戶口內的存款退還給政府的工作。 **54%**

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 1.1.10. 為兒童申請成為社會福利署署長作監護人的法律程序（應交由社署中央領養組負責）。**46%**
 - 1.1.11. 綜合家庭服務中心要跟進監護令的個案（Guardianship Order Case）。**39%**
 - 1.1.12. 監護令的個案裏，假若當事人過身，負責社工要在死因研究庭上作供。**54%**
 - 1.1.13. 當事人在醫院留醫，如果他正接受綜合家庭服務中心的個案服務，醫務社會工會將將當事人的出院計劃交由綜合家庭服務中心社工處理。**54%**
 - 1.1.14. 正接受綜合家庭個案服務的案主欠交醫療費用時（如往急症室求診 / 留院後，沒有繳交醫療費），院方會要求負責社工跟進有關費用。**59%**
 - 1.1.15. 交通意外發生後，綜合家庭服務中心的社工要進行調查和提供報告（TAVA Social Enquiry Report），以協助當事人或家屬索取交通意外傷亡援助基金。**68%**
 - 1.1.16. 如果綜合家庭服務中心的社工曾擔任過感化官（Gazette Probation Officer），當案主犯罪而法庭要求感化官報告時，這社工需進行調查和提交感化官報告，日後甚至要跟進個案的感化令。**64%**
 - 1.1.17. 難民（或經難民公署轉介）向綜合家庭服務中心求助，以幫助他們解決經濟和生活上的困難。**68%**
 - 1.1.18. 一些市民對政府部門作出毫不合理而無事實根據的投訴，他們甚至可能患有精神病，政府部門會轉介他們至綜合家庭服務中心跟進。**85%**
 - 1.1.19. 離婚案件裏，律師會建議當事人向負責社工尋求幫助，以向法庭提供與案件有關的証供 / 証據。**68%**
- 1.2. 以下工作應該是綜合家庭服務中心的重要工作，現在卻沒有空間兼顧（可選擇多過一項）：
- 1.2.1. 加強鄰里的社區網絡。**71%**
 - 1.2.2. 社區支援服務。**66%**

1.3. 支持以上工作重點轉移的理據（可選擇多過一項）：

1.3.1. 因著這些工作的性質，由其他政府部門處理會更為恰當。（1.1）
71%

1.3.2. 這些預防和發展性的工作，既是社工的專長所在，更可舒解社會問題，防止社會問題發生或惡化，長遠來說，可減低社會成本（social cost），並且更符合成本效益。（1.2）**78%**

2. 社會 / 公眾人士對綜合家庭服務的期望

以下是對這服務的合理期望：

2.1. 涉及資源調配方面，社工會負責任地審批服務受眾的申請，並與他們一起面對困難。**68%**

對這服務不合理期望的意見（可選擇多過一項）：

2.2. 當發生嚴重的家庭慘劇，社署高層還未掌握責任誰屬，就挺身而出，將責任全承擔起來。**73%**

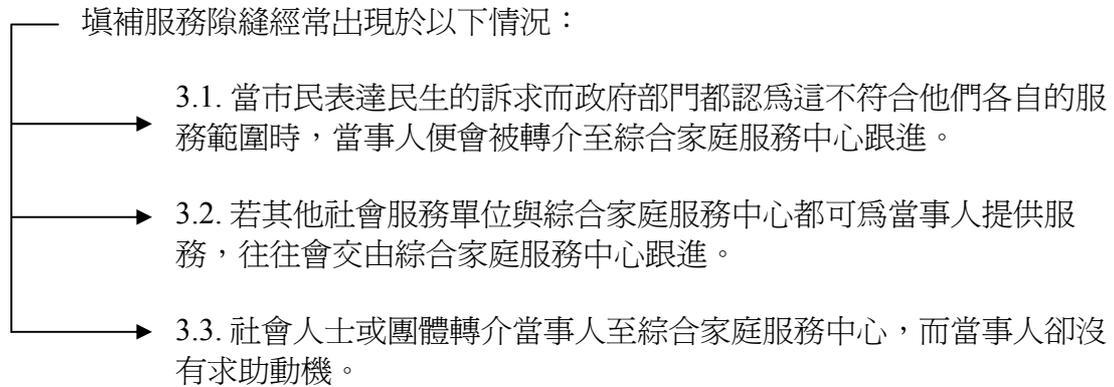
2.3. 對綜合家庭服務不合理期望，亦因為社會上充滿投訴文化而市民不去嘗試解決自己問題所引起。**95%**

2.4. 發生嚴重的家庭慘劇後，議員對家庭服務作出不合理的指責。**97%**

2.5. 面對不合理的轉介，當綜合家庭服務中心（包括中心主任和前線社工）採取姑息的態度，會加強公眾人士對這服務的不合理期望。**86%**

2.6. 有議員為爭取選票，即使市民的一些訴求違反既定政策，亦會轉介他們給綜合家庭服務中心跟進，這是誤導市民，令他們對該服務存有不合理的期望。**100%**

3. 綜合家庭服務不應承擔補服務隙縫的角色



填補服務隙縫經常出現於以下情況（即 3.1、3.2、3.3）：

- 3.1. 當市民表達民生的訴求而政府部門都認為這不符合他們各自的服務範圍，當事人便會被轉介至綜合家庭服務中心跟進。(如同意，請回應 3.1.1.)

這些情況的例子包括（可選擇多過一項）：

- 3.1.1. 房署未能處理一些租霸或非法佔用公屋之居民時，便會轉介他們給綜合家庭服務中心跟進。**90%**
 - 3.1.2. 公屋居民向房署提出要求加戶 / 分戶不獲接納而提出投訴時，房署便將他們轉介至綜合家庭服務中心跟進。**95%**
 - 3.1.3. 公屋居民被鄰居滋擾，於是申請區內調遷而不獲接納，房署便會將他們轉介至綜合家庭服務中心的輔導服務。**88%**
 - 3.1.4. 市民投訴受鄰居滋擾，該投訴卻被轉介至綜合家庭服中心跟進。**93%**
 - 3.1.5. 居港年期未符合申請綜援資格的新來港人士，保障部會轉介他們至綜合家庭服務中心，要協助他們解決長遠的經濟困難。**78%**
 - 3.1.6. 當事人不懂填寫有關法律的文件 / 表格時，法援署職員會建議他們找綜合家庭服務中心的社工協助填寫。**69%**
- 3.2. 若其他社會服務單位與綜合家庭服務中心都可為當事人提供服務，往往會交由綜合家庭服務中心跟進。(如同意，請回應 3.2.1., 3.2.2., 3.2.3.)

是否贊同以下的對應方法（可選擇多過一項）：

- 3.2.1. 加強與其他服務單位更明確的分工（包括學校社工、青少年服務、醫務社工與長者服務等），定立更清晰的分工指引，以免綜合家庭服務承受過量的工作。**92%**
 - 3.2.2. 給其他社會服務單位主管明確的指示：他們有責任督促員工根據分工指引執行職務，並鼓勵他們多作內部培訓，加強自己服務單位的員工處理這些問題的能力。**81%**
 - 3.2.3. 加強與區內其他服務單位 / 團體的合作，認識彼此的專長和資源，加強溝通和互補不足，更可藉此減少當事人接受服務時的標籤效應。**78%**
- 3.3. 社會人士或團體轉介當事人至綜合家庭服務中心，而當事人卻沒有求助動機。(如同意，請回應 3.3.1., 3.3.2., 3.3.3.)（可選擇多過一項）
- 3.3.1. 如果發現當事人未有即時危險而或許有潛伏危機，是否同意主動接觸當事人（3.3.1.1, 3.3.1.2, 3.3.1.3）：
 - 3.3.1.1. 社工應主動接觸當事人作進一步評估，並且與當事人建立信任關係後，推動他接受所需服務，或促進他與有關部門的聯系—如同意，原因是：**47%**
 - 3.3.1.1.1. 社工的信念和關懷，就是讓這些有潛伏危機的弱勢社群得到適當的幫助和服務。**40%**
 - 3.3.1.1.2. 社工所接受的專業訓練（包括建立關係、促進改變和危機評估 – risk assessment），正適合是項工作所需。**37%**
 - 3.3.1.2. 社工不應主動接觸當事人，並且與轉介者澄清綜合家庭服務的範圍，鼓勵轉介者聯絡政務署，以了解是否適合由其他政府部門跟進。原因是（可選擇多過一項）：**47%**
 - 3.3.1.2.1. 有關部門和服務單位，都有責任接觸當事人，去推動他接受所需服務和幫助。**46%**
 - 3.3.1.2.2. 整個社會都有責任關心這些有潛伏危機的市民，而將這責任全推給綜合家庭服務中心，反會妨礙建立健康的公民社會。**44%**
 - 3.3.2. 如果發現當事人有即時危險：

3.3.2.1. 提供即時危機介入。 **76%**

3.3.2.2. 勸導或帶領當事人離開有即時危險的環境。 **69%**

3.3.3. 如果當事人沒有即時危險，亦未發現任何潛伏危機（可選擇多過一項）：

3.3.3.1. 綜合家庭服務中心不用跟進。 **41%**

3.3.3.2. 經數次聯絡而當事人仍拒絕服務，綜合家庭服務中心不用跟進。 **59%**

3.3.3.3. 與轉介者澄清綜合家庭服務的範圍，並鼓勵轉介者聯絡政務署，以了解是否適合由其他政府部門跟進。 **54%**

3.3.3.4. 加強公眾教育，或通過社區網絡，加以澄清綜合家庭服務的範圍和介紹有關社區資源，減少日後這些不恰當轉介情況的發生。 **64%**

4. 綜合家庭服務中心既要肩負資源協調的角色，就容易成為資源爭奪的場所：

要減少因這角色與「助人自助」的原則發生衝突，是否同意以下的對應方法：

4.1. 如果市民向政府部門的申請不符合資格，該部門應即時拒絕並清楚解釋；當市民的申請處於灰色地帶而該部門正考慮需酌情處理，個案可轉交綜合家庭服務中心作福利需要的評估（make recommendation on social ground），但該部門須尊重社工的專業判斷，並接納其建議作審批是項申請。 **90%**

5. 人手編制和服務規劃

5.1. 對應方法

5.1.1. 由不同社工分別專責個案工作、活動 / 小組服務，有助同工專注個案或活動 / 小組服務。 **64%**

5.1.2. 將補救性與發展性 / 預防性的服務，分別由不同同工負責，確保發展性 / 預防性服務有足夠人手推行。 **46%**

- 5.1.3. 加強（非社工職系）支援性人手的編制，以使社工更能夠專注所長。**64%**
- 5.1.4. 當增添審批程序 / 服務項目時，應增加相應的資源，包括人手。**78%**
- 5.1.5. 在現時的工作量上，應增加人手。**85%**
- 5.2. 現時，綜合家庭服務主要是考慮地區的人口數目作服務規劃，而因著不同地區人口的密度有很大差異，相同的規劃標準就令服務的地域範圍差距很大。如果服務區域範圍過於廣闊，會不利建立地區網絡，更不便利服務使用者。**63%**
- 5.3. 現在你中心所服務的地區是：_____ 區，你認為你中心所服務的區域範圍，是否便利市民使用綜合家庭服務：

<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. 減低服務規劃的地區人口數目，以便利建立地區網絡、方便務使用者，以及照顧區內不同市民不同方面的需要。**49%**

6. 服務承諾指標（FSA）的製定

- 6.1. 「定期開展個案個案（case open）的指定數目」作為一項服務承諾指標是欠妥的（如不同意，無須回應 6.1.1），原因是：
- 6.1.1. 因為某些個案需長期跟進（如兒童福利個案），這會令同工不斷累積個案數目，令工作量變得很沉重；或被迫結束一些沒有即時危機但有服務需要的個案，以致可勉強應付手頭工作。**85%**
- 6.2. 團隊編制上，除了人口數目，還應考慮以下地區特色或具體指標（可選擇多過一項）：
- 6.2.1. 反映嚴重社會問題的個案，如家暴、虐兒、自殺、濫藥、精神病等。**78%**
- 6.2.2. 區內家庭問題的嚴重和複雜程度。**78%**
- 6.2.3. 個案數目。**63%**

6.3. 製訂服務承諾指標時應參考的原則：

- 6.3.1. 應能夠較客觀反映實際的工作量（Input），如推動義工網絡、地區聯系工作、轉介和處理服務使用者的查詢等。 **61%**
- 6.3.2. 現時的個案數目。 **68%**
- 6.3.3. 密集介入個案（active case）的數目。 **75%**
- 6.3.4. 法定個案（statutory case）的數目。 **81%**
- 6.3.5. 個案的複雜性和嚴重程度。 **85%**
- 6.3.6. 要顧及一些需要長期跟進 / 輔導需要的個案工作。 **86%**
- 6.3.7. 承擔新增服務項目時，應先諮詢前線同工的意見和取得他們的支持。 **63%**
- 6.3.8. 承擔新增服務項目時，應先諮詢員工代表的意見。 **56%**
- 6.3.9. 地區特色和需要。 **68%**

6.4. 修訂建議：

- 6.4.1. 減低服務承諾指標的數字。 **76%**
- 6.4.2. 由於非政府機構無需跟進與法定個案有關的個案，應在非政府機構的綜合家庭服務中心上增訂其他服務指標。 **73%**
- 6.4.3. 將不同工作數量（如個案、小組和活動等）的指標，用較彈性的換算方法處理。 **78%**

7. 關於社署與非政府機構的綜合家庭服務上的定位

- 7.1. 社署與非政府機構在綜合家庭服務上，應考慮以下原則以釐定彼此的分工和定位（可選擇多過一項）：

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 7.1.1. 社署與非政府機構既然為每區居民提供相同的綜合家庭服務，除了社署須專門處理一些涉及法定個案（statutory case）和社署法團戶口的個案（DSWI Account），兩者應沒有多大的分別。**76%**
- 7.1.2. 投放每區裏的服務資源應更清晰而公平，審批社會資源亦應維持一致。**47%**
- 7.1.3. 社署作為政府部門，傳統上擁有較多資源和建制認可的權力，與其他政府部門合作亦有很大優勢，因此適合跟進法定個案（statutory case），以及複雜的危機家庭（這些個案往往需與其他政府部門協作）。**42%**
- 7.1.4. 非政府機構的綜合服務中心不隸屬政府部門，故此性質和功能與社署的有別，而社署的工作範圍更加廣泛，工作量和性質更加繁重，所以小組服務和大型活動應交由非政府機構的綜合家庭服務中心負責，並協助處理一些需長期跟進但危機較輕的個案。**53%**
- 7.1.5. 社署的綜合家庭服務中心既然要承擔更多的法定個案和支援非政府機構的綜合家庭服務中心，社署的中心應獲更多的資源和人手編制。**86%**

7.2 綜合家庭服務中心何去何從？

- 7.2.1. 社署與非政府機構應維持現時按區域而提供的綜合家庭服務。
 - 7.2.1.1. 贊成 **47%**
 - 7.2.1.2. 反對 **19%**
 - 7.2.1.3. 沒有意見 **34%**
- 7.2.2. 將社署和非政府機構的綜合服務人手制，按劃一標準處理。
 - 7.2.2.1. 贊成 **7%**
 - 7.2.2.2. 反對 **76%**
 - 7.2.2.3. 沒有意見 **17%**
- 7.2.3. 賦予同等的權責給兩類中心以推展綜合家庭服務。
 - 7.2.3.1. 贊成 **52%**
 - 7.2.3.2. 反對 **29%**
 - 7.2.3.3. 沒有意見 **17%**

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

7.2.4. 將所有綜合家庭服務中心交由福利署劃一統籌，由社署全力推展服務。

7.2.4.1. 贊成 **34%**

7.2.4.2. 反對 **25%**

7.2.4.3. 沒有意見 **39%**

7.2.5. 重整家庭服務：即全港由社署提供家庭服務，集中處理危機個案和審批資源，而非政府機構則專責提供發展性和支援性的家庭服務。

7.2.5.1. 贊成 **41%**

7.2.5.2. 反對 **46%**

7.2.5.3. 沒有意見 **13%**

同工其他回應

1

以上工作牽涉的層面, 很難一刀切界定為不應由社工跟進, 如 GO case, 其實可以 stream line 一些不必要的程序, 如總部與 GO office liaison above caseworker 要出席死因研究庭的需要, 但同事不滿的, 總部與前線脫節, 甚或完全不理會前線的工序, 只關心 '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.

1.1.10

作監護人—應是申請「可合法被他人領養的程序」及「父母正式放棄撫養權」的手續

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. / 應由特別成立的部門一條龍跟進

1.1.13

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

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

1.1.14

可由醫院直接引用法律程序追收款項，而非由社工攬妥

1.1.17

可由 ISS / 國際社會服務社全盤接手！

1.1.18

根本不應該轉介見社工！

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

政府社工既是資源分配也是監護人(gate-keeper)，實在有點自相矛盾

2.3

政府造成倚賴文化，有違社工 '自助' 及 empowerment 的理念。

3.1.1 - 3.1.6

這些事情都存在，但前線同事如何分析問題、處理問題亦很重要，有時很難要求房署深入分析他們的轉介是否合理，而這一種的做法，總部亦未認真與房署商討，訂定清晰的指引，現實是，房署前線亦不會配合，很無奈！

3.1.3

輔導服務，再而是體恤安置

3.1.5

即是豁免七年居住限制，那制度形同虛設！

3.2.2

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

3.3.1.1.2

但政策需輔予社工適切的 authority 去接觸當事人，免觸犯私隱條例

3.3.1.2

勸報警求助

3.3.1.2.2

因為有潛伏危機的個案實在很多，例如：失業男士、時常在馬會投注站打躉的人士等等。若當事人沒有求助動機，當事人的親戚朋友或鄰居都應該關注當事人的情況或事態的發展，而不是一味到社署去掛號，有甚麼問題，就把親友推給社工去關心。事實上，社署社工無論日間或是深夜，無論是週日或是假期，或家訪，或出訪街頭，都經常主動接觸這類當事人，但徒勞而已！頂多為部門做一場無甚效益的戲吧了！吃苦的是前線同工，在我們緊絀的時間資源，一再擠壓！犧牲的仍是我們的精神和身體健康，以及家庭。近年有越來越多香港人包括社工和其他政府部門的職員，對社工有很不切實際的期望，神話化了。在今日的香港，相信已沒有幾多人不懂得可以求助的途徑，亦已有不少機構專門去發掘隱蔽長者或家庭。Formal support 是杯水車薪。Informal support 才是重大的社會資源，今年社署特別提倡 neighborhood watch，不無道理。

4.1

建議各政府部門內部也有機制作酌情考慮，而不須要社署社工的評估，因多此一舉，只是想拉多一個部門落水，分擔被外界質疑的風險！ / 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 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

很大分別，社署常常要接 NGO IFSC 不懂處理的個案，很多市民，議員及志願團體也指定要社署 IFSC 做，而拒絕接受 NGO 社工的協助！有時，或因 political 考慮而社署須負責，如學生沒上課，教育局 send 信社署跟進...NGO 一般會在介入後案主沒動機而較輕易 close case，社署卻會因應一些政策考慮而追貼 case，直到令他肯上學為止...這些是 NGO IFSC 同工未能明白我們工作的地方。

7.1.3

I think all social workers in NGO or SWD should have ability to handle such cases./ 社署只不過是其中一個政府部門，傳統上“從來沒有”擁有較多資源和建制認可的權力，與其他政府部門合作亦“從來沒有”有很大優勢！！

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

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 未必能做好資源合理分配的角色，往往流於代市民向政府爭取資源的境地！

7.2.5.1

但很多時 NGO 會把低危機個案，不合作個案，難攬個案通通轉成高危性質後交政府負責！

第四輪問卷及結果（非政府機構）

交回問卷 - 電郵：ifsc.review@gmail.com，傳真：2773 6558 – 游達裕收

1. 進一步澄清綜合家庭服務中心的主要角色和核心服務

是否同意以下觀點：

- 1.1. 以下工作不應、卻正由綜合家庭服務中心的社工負責（可選擇多過一項）：
 - 1.1.1. 政府部門或其他機構團體可自行審批的工作，如：
 - 1.1.1.1 因應房署要求，綜合家庭服務中心為公屋居民申請區外調遷而作評估。**94%**
 - 1.1.1.2 因應房署要求，綜合家庭服務中心為市民加快公屋申請作評估。**97%**
 - 1.1.1.3 保障部轉介個案給綜合家庭服務中心，以作家庭戶口獨立處理（Splitting of CSSA account）的評估。**70%**
 - 1.1.1.4 為居港未滿七年的新移民作評估，以推介是否可獲豁免居港期限而申請綜援金。**67%**
 - 1.1.1.5 為特殊家庭作評估，以推介是否可獲幼稚園的學費減免。**75%**
 - 1.1.1.6 學生資助辦事處轉介特別個案給綜合家庭服務中心作審批。**76%**
 - 1.1.1.7 評估長者入住照顧院舍（SCNAMO）的工作（建議**所有**這些評估工作由長者服務的社工負責）。**76%**
 - 1.1.1.8 負責審核地區青少年發展基金個案的工作。**48%**
 - 1.1.2. 當業主立案法團與住戶就大廈管問題發生衝突時，綜合家庭服務的社工要為此作出調解。**81%**
 - 1.1.3. 舊樓遷拆當天，綜合家庭服務的社工須到場候命，以便提供即時幫助。**81%**
 - 1.1.4. 綜合家庭服務的社工要跟進離開醫院後不按時覆診的病人。**75%**
 - 1.1.5. 面對露宿者霸佔公眾地方的問題，警方、食環署等要採取聯合清掃行動時，會要求綜合家庭服務到場提供協助。**89%**
 - 1.1.6. 公屋居民屯積垃圾而對鄰居造成滋擾，房署會轉介至給綜合家庭服務中心跟進。**83%**

1.2. 以下工作應該是綜合家庭服務中心的重要工作，現在卻沒有時間兼顧（可選擇多過一項）：

- 1.2.1. 加強鄰里的社區網絡。67%
- 1.2.2. 處理個案的即時危機後，深化案主應付危機和提升解決問題的能力。95%
- 1.2.3. 推廣健康家庭的教育性工作，舉辦預防和發展性的活動。86%
- 1.2.4. 推動服務使用者成為義工。71%
- 1.2.5. 推動服務使用者參加治療性 / 發展性小組活動。83%
- 1.2.6. 從服務使用者的困境裏，掌握社會問題的核心，以倡議社會政策和為弱勢社群發聲。83%

2. 協助社會 / 公眾人士建立對綜合家庭服務（甚至是社會服務）的合理期望

是否同意以下觀點：

2.1. 對這服務的合理期望（可選擇多過一項）：

- 2.1.1. 涉及資源調配方面，社工會負責任地審批服務受眾的申請，並與他們一起面對困難。71%
- 2.1.2. 與服務使用者一起審視他們被社會排拒或社會資源分配不均的原因，並協助他們解決此等困境。68%

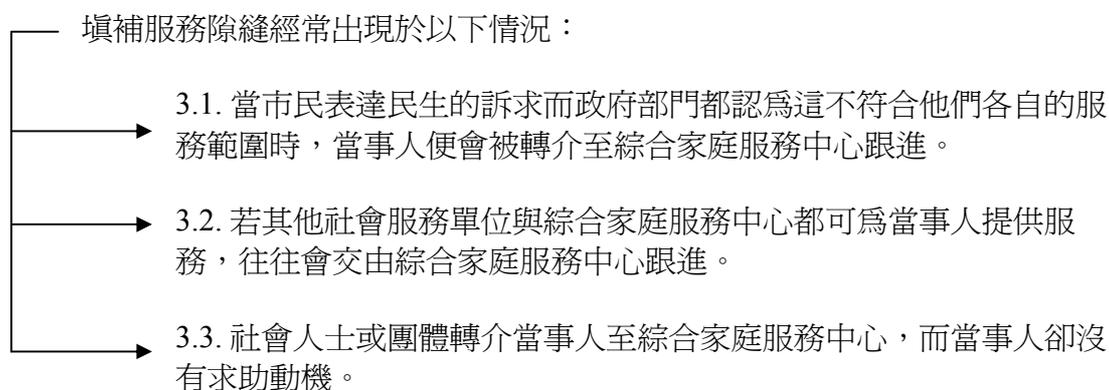
2.2. 對這服務的不合理期望：

- 2.2.1. 不應期望綜合家庭服務中心的社工廿四小時當值，守護有精神病、抑鬱病或有嚴重家庭問題的案主，以防止意外或悲劇發生。98%

2.3. 對這服務不合理期望的意見（可選擇多過一項）：

- 2.3.1. 不同社工各在自己的崗位上未能做好本份，互相推卸，於是令市民對綜合家庭服務產生不合理的期望。49%
- 2.3.2. 政府不恰當的宣傳，是導致市民對綜合家庭服務產生不合理期望的部分原因。79%
- 2.3.3. 對綜合家庭服務不合理期望，亦因為社會上充滿投訴文化而市民不去嘗試解決自己問題所引起。83%

3. 綜合家庭服務不應承擔補服務隙縫的角色



填補服務隙縫經常出現於以下情況：

- 3.1. 當市民表達民生的訴求而政府部門都認為這不符合他們各自的服務範圍時，當事人便會被轉介至綜合家庭服務中心跟進。這些例子包括（可選擇多過一項）：
- 3.1.1. 房署未能處理一些租霸或非法佔用公屋之居民時，便會轉介他們給綜合家庭服務中心跟進。**75%**
 - 3.1.2. 公屋居民提出分戶 / 加戶不獲接納而提出投訴時，房署便會將他們轉介至綜合家庭服務中心跟進。**97%**
 - 3.1.3. 公屋居民被鄰居滋擾，於是申請區內調遷但不獲接納，房署便將他們轉介至綜合家庭服務中心的輔導服務。**90%**
 - 3.1.4. 市民投訴受鄰居滋擾，該投訴卻被轉介至綜合家庭服務中心跟進。**84%**
 - 3.1.5. 居港年期未符合申請綜援資格的新來港人士，保障部會轉介他們至綜合家庭服務中心，要協助他們解決長遠的經濟困難。**78%**
 - 3.1.6. 市民獲「特快配屋計劃」後首三年內不能調遷，但他們提出該申請後，卻被轉介給綜合家庭服務中心作恩恤安置的評估。**73%**
 - 3.1.7. 持雙程証到港的國內人士在留港期間遇到經濟問題，申請綜援不獲接納，他們會被轉介至綜合家庭服務中心跟進。**68%**
 - 3.1.8. 少數族裔面對迫遷，希望政府代為找屋或申請公屋不符合資格時，會被轉介至綜合家庭服務中心跟進。**46%**
 - 3.1.9. 精神病患者拒絕接受醫治，會被轉介至綜合家庭服務中心跟進。**57%**
 - 3.1.10. 在港出生的兒童而父母長期居住在國內，這些兒童的生活和讀書遇到困難，由親戚帶領到各政府部門尋求幫助，最後會轉介到綜合家庭服務中心跟進。**75%**

- 3.1.11. 寮仔部在居民上樓後不回收 / 清拆寮屋，引致有其他居民入住，到最後收回 / 清拆時，這些居民面對對迫遷的困難，他們會被轉介到綜合家庭服務中心跟進。 **59%**

填補服務隙縫經常出現於以下情況：

- 3.2. 若其他社會服務單位與綜合家庭服務中心都可為當事人提供服務，往往會交由綜合家庭服務中心跟進。贊同以下的對應方法（可選擇多過一項）。
- 3.2.1. 加強與其他服務單位更明確的分工（包括學校社工、青少年服務、醫務社工與長者服務等），定立更清晰的分工指引，以免綜合家庭服務承受過量的工作。 **97%**
- 3.2.2. 強化其他服務單位處理該等問題的能力，讓這些服務單位的社工亦可識別問題的嚴重性和直接作出轉介。 **79%**
- 3.2.3. 轉介者（其他服務單位）與綜合家庭服務中心主管應嚴格執行分工上的指引。 **81%**

填補服務隙縫經常出現於以下情況：

- 3.3. 社會人士或團體轉介當事人至綜合家庭服務中心，而當事人卻沒有求助動機。
- 3.3.1. 如果發現當事人未有即時危險而或許有潛伏危機：
 - 3.3.2. 如果發現當事人有即時危險：
 - 3.3.2. 如果當事人沒有即時危險，亦未發現任何潛伏危機：

填補服務隙縫經常出現於以下情況：

- 3.3. 社會人士或團體轉介當事人至綜合家庭服務中心，而當事人卻沒有求助動機。
- 3.3.1. 如果發現當事人未有即時危險而或許有潛伏危機（可選擇多過一項）：
- 3.3.1.1. 社工應主動接觸當事人作進一步評估，並且與當事人建立信任關係後，推動他接受所需服務，或促進他與有關部門的聯系，原因是（可選擇多過一項）：**59%**

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 3.3.1.1.1. 社工的信念和關懷，就是讓這些有潛伏危機的弱勢社群得到適當的幫助和服務。**59%**
- 3.3.1.1.2. 社工所接受的專業訓練（包括建立關係、促進改變和危機評估 - risk assessment），正適合是項工作所需。**51%**
- 3.3.1.1.3. 對於這些當事人，需花較長時間去促進他們的求助動機，這適宜由社工跟進。**42%**
- 3.3.1.2. 社工**不應主動**接觸當事人，並且與轉介者澄清綜合家庭服務的範圍，鼓勵轉介者聯絡政務署，以了解是否適合由其他政府部門跟進，原因是（可選擇多過一項）：**46%**
 - 3.3.1.2.1. 有關部門和服務單位，都有責任接觸當事人，去推動他接受所需服務和幫助。**33%**
 - 3.3.1.2.2. 整個社會都有責任關心這些有潛伏危機的市民，而將這責任全推給綜合家庭服務中心，反會妨礙建立健康的公民社會。**35%**
 - 3.3.1.2.3. 在現時的工作量之下，根本沒有時間處理這類個案。**33%**
- 3.3.1.3. 教導公眾更積極使用政府熱線，而各政府部門亦應加強自己的職能。**56%**
- 3.3.1.4. 鼓勵轉介至最能接觸當事人的單位 / 團體（如學校），以作跟進。**68%**
- 3.3.1.5. 聯絡當事人的家庭，協助推動當事人向有關部門 / 服務單位求助。**62%**
- 3.3.2. 如果發現當事人有即時危險，除了鼓勵轉介者盡快報警求助，更可（可選擇多過一項）：
 - 3.3.2.1. 與轉介者商議運用危機介入手法去處理。**81%**
 - 3.3.2.2. 建議轉介者向當事人提供緊急聯絡方法。**78%**
 - 3.3.2.3. 鼓勵轉介者聯絡當事人的親友和鄰居等，以協助當事人。**75%**
 - 3.3.2.4. 跟進輔導需要。**59%**

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

3.3.3. 如果當事人沒有即時危險，亦未發現任何潛伏危機（可選擇多過一項）：

- 3.3.3.1. 綜合家庭服務中心不用跟進。51%
- 3.3.3.2. 與轉介者澄清綜合家庭服務的範圍，並鼓勵轉介者聯絡政務署，以了解是否適合由其他政府部門跟進。73%
- 3.3.3.3. 加強公眾教育，或通過社區網絡，加以澄清綜合家庭服務的範圍和介紹有關社區資源，減少日後這些不恰當轉介情況的發生。76%

4. 綜合家庭服務中心既要肩負資源協調的角色，就容易成為資源爭奪的場所：

要減少因這角色與「助人自助」的原則發生衝突，是否同意以下對應方法：

- 4.1. 將綜合家庭服務中心所擔當資源審批的角色分開，這些工作交由其他社工 / 部門負責。78%
- 4.2. 負責審批社會資源的政府部門，應將審批結果直接向當事人交代，並通知綜合家庭服務中心的負責社工。84%

5. 人手編制和服務規劃

是否同意以下觀點（可選擇多過一項）：

- 5.1. 現時，綜合家庭服務主要是考慮地區的人口數目作服務規劃，而因著不同地區人口密度的不同，相同的規劃標準會令服務的區域範圍出現差距。如果服務區域範圍過於廣闊，再加上區內特別的地理特徵（如離島、山頂與山腳等），會不利建立地區網絡，更不便利市民使用綜合家庭服務。68%
- 5.2. 現在你中心所服務的地區是：_____ 區，你認為你中心所服務的區域範圍，是否便利市民使用綜合家庭服務：

<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
13%	46%	25%	14%	2%
- 5.3. 有機構將這服務所增添的資源轉投在「非綜合家庭服務」的發展上，這是不恰當的。22%

對應方法（可選擇多過一項）：

- 5.4. 由不同社工分別專責個案、活動 / 小組服務，有助同工專注個案或活動 / 小組服務。 **62%**
- 5.5. 將補救性與發展性 / 預防性的服務，分別由不同同工負責，確保發展性 / 預防性服務有足夠人手推行。 **60%**
- 5.6. 加強（非社工職系）支援性人手的編制，以使社工更能夠專注所長。 **67%**
- 5.7. 增添審批程序 / 服務項目時，應增加相應的資源，包括人手。 **67%**
- 5.8. 增加督導人力。 **65%**
- 5.9. 減低服務規劃的地區人口數目，以便利建立地區網絡、方便服務使用者，以及照顧區內市民不同方面的需要。 **73%**
- 5.10. 部分綜合家庭服務中心的服務區域範圍過於廣闊，或交通不便利（如區），應增添資源，在這些區域內加設辦事處（sub-Centre）。 **29%**
- 5.11. 改善薪酬，以減少流失率。 **78%**

團隊編制上，除了人口數目，還應考慮以下地區特色或具體指標（可選擇多過一項）：

- 5.12. 人口年齡的分佈。 **65%**
- 5.13. 低收入家庭的數目。 **79%**
- 5.14. 領取綜援家庭的數目。 **71%**
- 5.15. 樓宇特色的分佈 – 如公屋、唐樓、大型私人屋苑比例，以反映地區的人口特性。 **79%**
- 5.16. 反映嚴重社會問題的個案，如家暴、虐兒、自殺、濫藥、精神病等。 **84%**
- 5.17. 一些反映地區上弱勢社群的指標，如新移民、獨居長者、露宿者、少數族裔的數目等。 **87%**

6. 服務承諾指標 (FSA) 的製定

6.1. 「定期開展個案 (case open) 的指定數目」作為一項服務承諾指標是欠妥的 (如不同意, 無須回應 5.1.1, 5.1.2), 原因是 (可選擇多過一項) :

6.1.1. 因為某些個案需長期跟進 (如兒童福利個案), 這服務承諾指標 (case open) 會令同工不斷累積個案數目, 令工作量變得很沉重; 或被迫結束一些沒有即時危機但有服務需要的個案, 以致僅可勉強應付手頭工作。86%

6.1.2. 這服務承諾指標 (case open) 促使社工傾向開展危機較少的個案, 而為免個案數目累積, 會較忽略問題嚴重但沒有求助動機的市民, 這與及早發現危機的原則相違。51%

6.2. 製訂服務承諾指標時應參考的原則 (可選擇多過一項) :

6.3.10. 應能夠較客觀反映實際的工作量 (Input), 如推動義工網絡、地區聯系工作、轉介和處理服務使用者的查詢等。76%

6.3.11. 要顧及一些需要長期跟進 / 輔導需要的個案工作。87%

6.3.12. 按不同地區特色和社區需要而有分別, 如將個案與活動 / 小組的數目互相調整。67%

6.3.13. 現時的個案數目。49%

6.3.14. 密集介入個案 (active case) 的數目。79%

6.3.15. 個案的複雜性和嚴重程度。86%

6.3.16. 諮詢前線社工的意見。76%

6.3.17. 過往幾年新個案的數目。46%

6.3. 修訂建議 (可選擇多過一項) :

6.3.1. 設立輪候制, 當申請服務的數量超過中心所能應付時, 非緊急而需個案服務跟進人士會列入輪候名單 (waiting list), 待中心個案數目減低才跟進, 以免不斷有新個案湧進而中心的人手無法處理。43%

- 6.3.2. 將不同工作數量（如個案、小組和活動等）的指標，用較彈性的換算方法處理。 **81%**
- 6.3.3. 減少互助小組的數目。 **41%**
- 6.3.4. 除了弱勢社群外，一般普羅市民亦可參加互助小組。 **48%**

7. 關於社署與非政府機構的綜合家庭服務上的定位

7.1. 社署與非政府機構在綜合家庭服務上，應考慮以下原則以釐定彼此的分工和定位（可選擇多過一項）：

- 7.1.1. 社署與非政府機構既然為每區居民提供相同的綜合家庭服務，除了社署須專門處理一些涉及法定個案（statutory case），兩者應沒有多大的分別。 **33%**
- 7.1.2. 因雙方薪酬待遇不同，員工福利亦有很大差別，機構獲取的資源和專業支援（professional back up）亦不能相提並論，故此應由社署的中心去承擔較大的工作量和較複雜的個案。 **48%**
- 7.1.3. 在社署與非政府機構工作的同工，彼此角色有很大分別：非政府機構的社工不是公務員，沒有責任為政府和社福政策護航。 **70%**
- 7.1.4. 雙方在審批社會資源的權限上有很大分別，往往只有社署才有最終的審批權力，故此涉及審批社會資源的工作，應交由社署負責。 **95%**
- 7.1.5. 社署作為政府部門，傳統上擁有較多資源和建制認可的權力，與其他政府部門合作亦有很大優勢，因此適合跟進法定個案（statutory case），以及複雜的危機家庭（這些個案往往需與其他政府部門協作）。 **84%**
- 7.1.6. 考慮過往的傳統和優勢：非政府機構的綜合家庭服務中心較擅長專業輔導，並且更靈活回應社區需要，故此應集中提供專業輔導服務，以及發展具前瞻性和創新性的服務。 **83%**

7.2. 綜合家庭服務中心何去何從？

- 7.2.1. 社署與非政府機構應維持現時按區域而提供的綜合家庭服務。（只可選擇一項）

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 7.2.1.1. 贊成 **22%**
- 7.2.1.2. 反對 **52%**
- 7.2.1.3. 沒有意見 **25%**

7.2.2. 將社署和非政府機構的綜合服務人手制，按劃一標準處理。
(只可選擇一項)

- 7.2.2.1. 贊成 **37%**
- 7.2.2.2. 反對 **43%**
- 7.2.2.3. 沒有意見 **21%**

7.2.3. 賦予同等的權責給兩類中心以推展綜合家庭服務。(只可選擇一項)

- 7.2.3.1. 贊成 **30%**
- 7.2.3.2. 反對 **59%**
- 7.2.3.3. 沒有意見 **11%**

7.2.4. 將所有綜合家庭服務中心交由福利署劃一統籌，由社署全力推展服務。(只可選擇一項)

- 7.2.2.1. 贊成 **22%**
- 7.2.2.2. 反對 **65%**
- 7.2.2.3. 沒有意見 **13%**

7.2.5. 重整家庭服務：即全港由社署提供家庭服務，集中處理危機個案和審批資源，而非政府機構則專責提供發展性和支援性的家庭服務。(只可選擇一項)

- 7.2.3.1. 贊成 **67%**
- 7.2.3.2. 反對 **22%**
- 7.2.3.3. 沒有意見 **11%**

同工其他意見

1.1.1.1. & 1.1.1.2

如繼續由綜合家庭服務中心擔任，就人手上，如成立 4-6 社工 team，額外文職人手，或將此 4-6 人 team 加於房署各區租務辦事處

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

1.1.1.2

現正由 SWD IFSC 處理

1.1.2

非常同意

1.1.1.2

現由 SWD IFSC 處理 / 一向只有 SWD 轄下的 IFSC 才有權推薦豁免

1.1.1.4

現由 SWD IFSC 處理

1.1.1.7

贊成: 由長者中心統一辦理申請長者院舍服務

1.1.4

不一定，停診 2 年之內由醫院負責

1.1.5

應有專責部門處理 IFSC 社工到場都無用，無床位可以 offer 俾佢地

1.1.6

社工都可以清潔佢地間屋 / 只作精神評估 / 公屋及私樓 / 處理懷疑精神病問題，鼓勵該患者接受治療—綜合家庭服務中心社工並不是精神病外展社工

1.2.7

跟進及深化一些特別對象的支援小組，如單親、新來港、精神病康復

2.1.2

只會招致各使用者的不滿令矛頭直指社工而非有關部門

2.2.1

家人 / 親友亦有責任，嚴重情緒 / 精神病患應由院舍照顧，非回到社工

2.3.1

非常同意。曾有家長求助綜合家庭服務中心，因其子女的學校社工不提供晚間面談服務。亦有學校社工的轉介將學生的個人問題胡謔成家庭問題 / 不同部門的職員互相卸責，市民最終被轉介至 IFSC，部份市民確實無足夠理由支持其要求，有關部門應指出，而非一叫社工寫信就可以

2.3.2

政府都無宣傳 / 其他政府部門或議員都對 IFSC 有不合理期望及不了解其工作

2.3.3

同意。市民缺乏責任感與社工共同解決困難，只想別人為他們解決困難。

3.1.1 – 3.1.4

轉介原因通常是盼望提供心理輔導或社會評估，以便房署作出決定，但轉介人通常不願合作接受輔導。

3.1.1

甚至過咗 Housing Appeal，都會叫 SW 評估，話可否讓對方不用搬走咁! Housing 的 appeal 裁決嚟做物? / 社工都無符架，好心房署報警拉人啦

3.1.3

綜合家庭服務中心只是個選擇，房署、鄰舍不應視之為「包醫妥」

3.1.4

即係要社工叫市民收聲啫，最終又被市民投訴幫唔到手

3.1.5

要協助他們解決長遠的經濟困難。無可能做到 / 現由社會福利署負責

3.1.6

有些個案可能有恩恤需要，若符合條件社工推薦 / 又被市民投訴真正有恩恤安置的申請不足百分之一

3.1.7

有咩好跟，人地要錢要樓，成個社會都無資源俾到佢 / 現由 SWD 負責，NGOIFSC 可把個案轉交 SWD 跟進

3.1.9

有 ComLik 幫手

3.1.10

政府政策衍生出來的問題由 IFSC 執手尾 / 非常同意

3.1.11

本中心未曾遇此情況 / 某些房屋個案要警方及房署處理，並非社工

3.2

例如老人中心揀老人 case 做難搞就俾 IFSC，case job 自己跟，反而青少年中心無類似情況

3.2.2

強化其 staff training

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

3.2.3

非常同意 / 但分工上有很多灰色地帶，例如很多服務都會以綜合家庭服務中心處理與家庭有關的問題為理由，將個案轉介給綜合家庭服務中心，例如學校社工認為學生的逃學問題與家庭有關，便請家人聯絡綜合家庭服務中心，怎樣減少灰色地帶，及怎樣給予綜合家庭服務中心一個合理的定位，十分重要。

3.3.

同意。有關人士或團體以為做左轉介就天下太平，唔關自己事

3.3.1.1.1-3

好 ideal 咁諗

3.3.1.1.

理想 / 除非其家人朋友願意協助接觸

3.3.1.2.3

現實

3.3.1.2.2

however I also agree

3.3.1.3

政府部門職員應強化其溝通技巧，令市民敢於表達需要及查詢其服務，並強化掌握推廣服務技巧 (此項必要時外購 / 外判服務)。可設文書單位，協助市民閱讀該部門文件如法援署 (填寫離婚申請問卷)、房署 (填寫一般公屋輪候申請)

4.1

另設獨立中心或由社署綜合家庭服務中心負責

4.2

非常同意，不應由綜合家庭服務中心轉述 / 未必需要通知負責社工

5.6

非常同意

5.7

極度同意

5.9

贊成，約 8 萬一間 IFSC / 若減去房屋申請的審批工作，以現時的人手，無需縮減服務人口數目

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

5.11

還我應得對應年資之薪酬 / 只針對合約同工，長工同事人工已經好好，本人為合約社工

5.12 – 5.14

個案較多

5.15

包括板間房

5.16 – 5.17

個案較多，人手比例要增加

5.17

Or those allocated with a PHU through CR.

6.2.3

現在 FSA 已顧及了

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，關乎生命健康的醫療制度都是這樣! 有 walk-in client intake 要 15 minutes 內接見; 然而，睇醫生都要排隊等啦!

6.3.2

現在 FSA 已顧了，個案數 new intake 超越 10%，小組/ 活動數目可下調 20%

6.12

why? 個案數若太多，超越 FSA 10% 可相對減少，因此不應不開立個案，個案數字...?

7.1.2

或所以房屋申請 (splitting, internal & external transfer) 審批 / 社署 IFSC 資源 / 財政充裕，常舉辦免費活動 / 小組搶客

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

7.1.4

非常同意。而且社署常出現雙重標準：社署個案，有時只有一二次暴力離婚個案可獲 CT，NGO 如遇相類似個案，社署會建議 NGO 先做輔導再考慮 CR 或 CT。/ 非常同意，避免做 rubber stamp

7.1.5

及一些房屋問題

7.1.6

香港家庭服務的社工若只側重資源審批，或問卷第一頁的所有工作，是否意味學院的 field lab 訓練，需要有該 13 項 (P.1) 的 role play 訓練，如香港的社工訓練是否銜接海外的社工訓練，以便有本地 / 海外的升學選擇。

7.2.1.2

區域可以劃細，現時一間 IFSC 應付 13-15 萬人口太多

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

若現時的工作模式不變 / 社署人手若因處理較嚴重個案，statutory case or 做埋資源評估個案，人手可以比 NGO 多

7.2.3.2

發展不同專長較可行

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. / 社署會否提供 funding 予 NGO? 若 NGO 只提供發展性和支援性的家庭服務 / NGO 可提供治療性服務

四輪問卷資料總結

第一部分：達致共識的觀點

甲：非政府機構與社署的同工相同、相近的觀點（NGO，SWD）

1. 對理念的整體評價

1.1. 綜合家庭服務的原先理念很好，但難於實行。(90%，82%)

2. 妨礙有效推行綜合家庭服務的因素

與現時綜合家庭服務中心角色有關

2.1. 綜合家庭服務中心正承擔填補服務隙縫的角色（包底）－這是指成為政府各部門或服務單位互相推卸跟進的最終接收站；或當服務使用者處於不同服務間的灰色地帶，最後亦交由綜合家庭服務中心跟進－綜合家庭服務中心不應擔當此角色。(93%，77%)

2.2. 整體的社會資源和配套不能有效解決社會問題，但經政府的宣傳和推廣，公眾人士便期望綜合家庭服務中心能滿足社會人士各方面的需要，藉此解決社會問題（如房屋、兒童福利、家暴問題等），期望過高，令她承受各方過大的壓力。(NGO，94%)

2.3. 公眾人士對社會服務的期望不合理。由於家庭服務的綜合性質，再加上政府的大力宣傳和推廣，逐令市民對家庭服務有著不切實際的期望－中心的社工要為服務使用者解決他們的所有問題，而非推動他們助人自助。(SWD，81%)

2.4. 綜合家庭服務中心肩負調配社會資源的角色，而很多服務使用者只是為此而到中心求助，甚至會用欺瞞、投訴和威嚇等方法以濫索社會資源（一些團體更從中推波助瀾，不斷投訴或誇大求助者問題的嚴重性），中心就成為社會資源爭奪戰的場地；而這角色與社工的輔導身份常有衝突，使他陷入兩難之中。(NGO，82%)

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 2.5. 其他政府部門（如房署、醫管局）份內而不願承擔的工作和審批程序，原不屬於社工的專業範圍，卻不合理地轉移至綜合家庭服務中心跟進，甚至令社工角色矛盾，與服務使用者對立。（**SWD，86%**）
- 2.6. 社工忙於資源調動、處理投訴、代政府部門澄清政策、文件處理等工作，未能好好發揮助人自助的精神。（**NGO，79%**）
- 2.7. 當市民對政府部門 / 團體感到不滿（如申請不被接納），甚或情緒激動，便被轉給綜合家庭服務中心跟進，社工就成為市民與政府部門 / 團體衝突中的調停者，而這不應是綜合家庭服務中心的角色。（**NGO，87%**）
- 2.8. 政府透過綜合家庭服務、或藉社工的補救性工作，從中掩飾社會問題的根源，或逃避本身的責任，而一些社會問題甚至是政府的政策所促成的。（**NGO，84%**）

與資源、人手和工作量有關

- 2.9. 現時綜合家庭服務中心的人手編制，不足以應付服務數量的要求、社區需要和中心運作（如當值-Intake），更不能實踐綜合家庭服務的理念。（**85%，76%**）
- 2.10. 不斷增添額外工作或審批程序，卻沒有增加相應資源。（**NGO，81%**）
- 2.11. 複雜而有危機的個案須由經驗豐富的社工處理，但他們往往須協助中心行政、支援及服務發展的工作，加上這些資深社工不斷流失，中心欠缺有足夠經驗的前線社工，造成青黃不接的現象。（**NGO，76%**）
- 2.12. 中心主任工作量過多，以致督導欠佳。（**NGO，75%**）
- 2.13. 服務承諾所定的指標（FSA）過高，以及社署同工需要處理法令有關的工作和於辦公時間以外輪流當值（on call for special roaster duties），令工作量過於沉重。（**SWD，77%**）
- 2.14. 綜合家庭服務中心的地方和配套設施（如 cyber corner，resource corner 等）不足夠，亦欠缺技術支援和社區支援服務（如兒童住院服務）。（**SWD，70%**）

與社工實務有關

- 2.15. 社工未能同時兼顧個案、小組及活動，尤其常常要處理個案的突發危機，這很影響小組 / 活動的籌備和推行。（**84%，86%**）

- 2.16. 個案需較多兼顧突發危機事故，若同時負責活動 / 小組工作，會容易變得顧此失彼，這更是不少同工經常遇到的情況。 (83%，89%)
- 2.17. 綜合家庭服務中心要求同工具具有非常全面而專門的知識和技巧，以應付不同性質、不同困難層面的工作需要，這根本是不切實際的。 (72%，76%)
- 2.18. 服務過於綜合化，妨礙了走向專業的發展。 (NGO，75%)

與服務設計有關

- 2.19. 社區裏服務使用者的需要分歧很大，至令綜合家庭服務中心難以同一時間兼顧各方面的需要。 (NGO，79%)

3. 綜合家庭服務中心推行上的流弊或困難

- 3.1. 服務的焦點被迫集中在補救性工作，因為資源的投入只能應付最高風險或危機最嚴重的個案，若沒有當事人的合作和配套，危機個案處理多不理想，但社工卻要面對嚴厲的公眾問責，這是極不公平的事。 (95%，87%)
- 3.2. 綜合家庭服務中心的工作以補救性為主，集中處理個案的危機事故，未能兼顧預防和發展性工作，包括地區聯繫、社區教育、及早識別有問題的家庭等。 (NGO，79%)
- 3.3. 工作以補救性為主，並且集中處理個案的危機事故，未能兼顧預防和發展性工作。 (SWD，70%)
- 3.4. 服務津助協議 (FSA) 所定的指標，未能有用地反映同工的實際工作和工作量。 (NGO，74%)
- 3.5. 服務承諾指標 (FSA) 的訂定很不理想。它不能反映同工工作裏最重要的內涵，鼓勵服務變得重量不重質，妨礙服務的發展，令服務質素下降。 (SWD，79%)
- 3.6. 綜合家庭服務中心負責調配社會資源的角色，而許多市民亦因這原因尋求服務。社工忙於應付提供實質援助、轉介、文件處理、個案紀錄及非社工專業的工作 (如管理社署署長名下的戶口賬目、審批免收醫療費用等)，佔去很多時間，直接服務的時間大為減少。 (SWD，81%)
- 3.7. 因著人手不足和要求很高的服務數量 (FSA)，造成同工採用容易可行的方法去達標 (如盡快結案、限制小組節數、減少個案的接見次數、盡可能將求助者 (非緊急需求) 拒於服務之外、緊守所屬服務的界線而與其他服務單位爭論着

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

求助者應由那服務單位負責等)。最終變成妨礙服務發展，令服務質素下降。
(NGO, 81%)

- 3.8. 區內所有問題幾乎都與綜合家庭服務有關，增添與區內各部門和服務單位的聯繫，行政工作過於繁重。(NGO, 81%)
- 3.9. 個案性質愈趨複雜，非純屬輔導性質，但對專門類別個案(如家暴個案)的支援卻很不足夠。(NGO, 79%)
- 3.10. 綜合家庭服務的範圍太廣泛，與其他服務單位或政府部門的工作重疊，加重同工的工作量，亦減低工作效率。(NGO, 79%)
- 3.11. 社工沒有時間或缺乏足夠人手提供深入輔導。(SWD, 84%)
- 3.12. 在區內招募不同活動的參加者很困難，尤其為特定社群所提供治療性小組的招募。(SWD, 73%)

4. 對同工的影響

- 4.1. 壓力很大。(88%, 83%)
- 4.2. 對現在的工作感到無奈、矛盾。(76%, 73%)
- 4.3. 資深社工感到氣餒，有燃盡之象(burn-out)。(NGO, 81%)
- 4.4. 士氣低落，有燃盡之象(burn-out)。(SWD, 79%)
- 4.5. 打擊士氣。(NGO, 78%)
- 4.6. 只集中處理審批程序和提供實質具體援助，社工的專長無法充份發揮。
(NGO, 71%)
- 4.7. 社工欠缺足夠休息，影響個人生活。(NGO, 71%)

5. 澄清綜合家庭服務中心的主要角色和核心服務

- 5.1. 以下工作應該是綜合家庭服務中心的重要工作，現在卻沒有空間兼顧
 - 5.1.1. 發展服務受眾的潛能，促進他們自助自強(Empowerment)。(NGO, 90%)

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 5.1.2. 發展服務受眾的潛能，促進他們自助自強（Empowerment），減低對服務的依賴。（**SWD，71%**）
- 5.1.3. 照顧沒有即時危機之弱勢社群的需要。（**NGO，92%**）
- 5.1.4. 照顧沒有即時危機但需要專業跟進的個案。（**SWD，85%**）
- 5.1.5. 處理個案的即時危機後，深化案主應付危機和提升解決問題的能力。（**NGO，95%**）
- 5.1.6. 推廣健康家庭的教育性工作，舉辦預防和發展性的活動。（**NGO，86%**）
- 5.1.7. 推動服務使用者成為義工。（**NGO，71%**）
- 5.1.8. 推動服務使用者參加治療性 / 發展性小組活動。（**NGO，83%**）
- 5.1.9. 從服務使用者的困境裏，掌握社會問題的核心，以倡議社會政策和為弱勢社群發聲。（**NGO，83%**）
- 5.1.10. 加強鄰里的社區網絡。（**SWD，72%**）

5.2. 以下工作不應、卻正由綜合家庭服務中心負責

- 5.2.1. 政府部門可自行審批的工作（**94%，97%**），如：
 - 5.2.1.1. 因應房署要求，綜合家庭服務中心為公屋居民申請區外調遷而作評估。（**94%，70%**）
 - 5.2.1.2. 因應房署要求，綜合家庭服務中心為市民加快公屋申請作評估。（**NGO，97%**）
 - 5.2.1.3. 為特殊家庭作評估，以推介是否可獲幼稚園的學費減免。（**NGO，75%**）
 - 5.2.1.4. 學生資助辦事處轉介特別個案給綜合家庭服務中心作審批。（**NGO，76%**）
 - 5.2.1.5. 評估長者入住照顧院舍（SCNAMO）的工作（建議所有這些評估工作由長者服務的社工負責）。（**NGO，76%**）
 - 5.2.1.6. 保障部轉介個案給綜合家庭服務中心，以作家庭戶口獨立處理（Splitting of CSSA account）的評估。（**NGO，70%**）
 - 5.2.1.7. 市民申請公屋而要求地區優先選擇（location preference）時，房署轉介至綜合家庭服務中心作評估。（**SWD，73%**）
 - 5.2.1.8. 為服務受眾審批豁免醫療費用。（**SWD，70%**）

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 5.2.1.9. 經人民入境事務處轉介，為市民審批豁免 DNA 檢查費。（**SWD - 78%**）
- 5.2.2. 公屋居民屯積垃圾而對鄰居造成滋擾，房署會轉介至給綜合家庭服務中心跟進。（**83%，73%**）
- 5.2.3. 協調市民與不同政府部門的聯系。（**70%，70%**）
- 5.2.4. 舊樓遷拆當天，綜合家庭服務的社工須到場候命，以便提供即時幫助。（**NGO，81%**）
- 5.2.5. 房署要求公屋居民遷離公屋單位當天，綜合家庭服務的社工須到場候命，以便提供即時幫助。（**SWD，82%**）
- 5.2.6. 當市民對社會政策不滿而引致與政府部門發生衝突，綜合家庭服務中心的社工被迫介入為相方調停，甚至要為政策辯解。（**NGO，98%**）
- 5.2.7. 當業主立案法團與住戶就大廈管問題發生衝突時，綜合家庭服務的社工要為此作出調解。（**NGO，81%**）
- 5.2.8. 綜合家庭服務的社工要跟進離開醫院後不按時覆診的病人。（**NGO，75%**）
- 5.2.9. 面對露宿者霸佔公眾地方的問題，警方、食環署等要採取聯合清掃行動時，會要求綜合家庭服務到場提供協助。（**NGO，89%**）
- 5.2.10. 公屋居民欠租或欠債，房署會轉介至綜合家庭服中心為他們解決這些問題。（**SWD，72%**）
- 5.2.11. 公屋居民觸犯房屋條例，房署會轉介至綜合家庭服中心為他們跟進。（**SWD，92%**）
- 5.2.12. 跟進阻街 / 亂放雜物於街道的個案（應由食環署或其他部門跟進）。（**SWD，88%**）
- 5.2.13. 一些市民對政府部門作出毫不合理而無事實根據的投訴，他們甚至可能患有精神病，政府部門會轉介他們至綜合家庭服務中心跟進。（**SWD，85%**）
- 5.3. 支持以上工作重點轉移的理據
- 5.3.1. 一些非社工專業的工作交由其他有關部門負責，會更符合成本效益。（**90%，92%**）

- 5.3.2. 因著這些工作的性質，由其他政府部門處理會更為恰當。（84%，72%）
- 5.3.3. 這些預防和發展性的工作，既是社工的專長所在，更可舒解社會問題，防止社會問題發生或惡化，長遠來說，可減低社會成本（social cost），並且更符合成本效益。（73%，78%）

6. 協助社會 / 公眾人士建立對綜合家庭服務（甚至是社會服務）的合理期望

以下是對這服務的合理期望

- 6.1. 綜合家庭服務主要是致力協助服務受眾達致助人自助的目的，亦會按需要調配 / 審批社會資源以幫助服務受眾，而不應讓受眾心存倚賴而忘卻自身的責任。（89%，94%）
- 6.2. 回顧過往的家庭慘劇，當事人和社會各界（包括社會福利界）都要負上一定的責任，而不應一面倒責難社會福利界（尤其針對綜合家庭服務）。（90%，90%）
- 6.3. 涉及資源調配方面，社工會負責任地審批服務受眾的申請，並與他們一起面對困難。（NGO，71%）

以下是對這服務的不合理期望

- 6.4. 不應期望綜合家庭服務的社工代市民解決所有問題 – 因為這會鼓勵市民不去承擔自己的責任。（84%，90%）
- 6.5. 不少社會問題是社會結構、制度和政策所造成的，不應期望這服務能解決這些社會問題 – 而社工會盡力協助服務受眾面對這些困難。（NGO，94%）
- 6.6. 許多服務受眾所面對的問題，是需要很多社會配套的協助，不應期望綜合家庭服務能妥善解決這些問題 – 而社工會盡力協助服務受眾面對這些困難。（SWD，92%）
- 6.7. 不應期望綜合家庭服務中心的社工廿四小時當值，守護有精神病、抑鬱病或有嚴重家庭問題的案主，以防止意外或悲劇發生。（NGO，98%）

對產生這服務不合理期望的意見：

- 6.8. 對綜合家庭服務不合理期望，亦因為社會上充滿投訴文化而市民不去嘗試解決自己問題所引起。(83%，95%)
- 6.9. 政府不恰當的宣傳，是導致市民對綜合家庭服務產生不合理期望的部分原因。(NGO，79%)
- 6.10. 當發生嚴重的家庭慘劇，社署高層還未掌握責任誰屬，就挺身而出，將責任全承擔起來。(SWD，73%)
- 6.11. 發生嚴重的家庭慘劇後，議員對家庭服務作出不合理的指責。(SWD，97%)
- 6.12. 面對不合理的轉介，當綜合家庭服務中心（包括中心主任和前線社工）採取姑息的態度，會加強公眾人士對這服務的不合理期望。(SWD，87%)
- 6.13. 有議員為爭取選票，即使市民的一些訴求違反既定政策，亦會轉介他們給綜合家庭服務中心跟進，這是誤導市民，令他們對該服務存有不合理的期望。(SWD，100%)

7. 綜合家庭服務不應承擔補服務隙縫的角色

填補服務隙縫經常出現於以下情況：

- 7.1. 當市民表達民生的訴求而政府部門都認為這不符合他們各自的服務範圍，當事人便會被轉介至綜合家庭服務中心跟進。(97%，95%)

這些情況的例子包括：

- 7.1.1. 新移民面對居住問題，因現行政策的規限，他們不能輪候公屋，經轉介至綜合家庭服務中心後，社工要協助他們解決住屋的困難。(71%，77%)
- 7.1.2. 房署未能處理一些租霸或非法佔用公屋之居民時，便會轉介他們給綜合家庭服務中心跟進。(75%，90%)
- 7.1.3. 公屋居民提出分戶 / 加戶不獲接納而提出投訴時，房署便會將他們轉介至綜合家庭服務中心跟進。(97%，95%)
- 7.1.4. 公屋居民被鄰居滋擾，於是申請區內調遷但不獲接納，房署便將他們轉介至綜合家庭服務中心的輔導服務。(90%，88%)

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 7.1.5. 市民投訴受鄰居滋擾，該投訴卻被轉介至綜合家庭服中心跟進。(84%，93%)
 - 7.1.6. 居港年期未符合申請綜援資格的新來港人士，保障部會轉介他們至綜合家庭服務中心，要協助他們解決長遠的經濟困難。(78%，78%)
 - 7.1.7. 市民獲「特快配屋計劃」後首三年內不能調遷，但他們提出該申請後，卻被轉介給綜合家庭服務中心作恩恤安置的評估。(NGO，73%)
 - 7.1.8. 在港出生的兒童而父母長期居住在國內，這些兒童的生活和讀書遇到困難，由親戚帶領到各政府部門尋求幫助，最後會轉介到綜合家庭服務中心跟進。(NGO，75%)
- 7.2. 若其他社會服務單位與綜合家庭服務中心都可為當事人提供服務，往往會交由綜合家庭服務中心跟進。(81%，76%)

對應方法：

- 7.2.1. 加強與其他服務單位更明確的分工（包括學校社工、青少年服務、醫務社工與長者服務等），定立更清晰的分工指引，以免綜合家庭服務承受過量的工作。(97%，92%)
 - 7.2.2. 強化其他服務單位處理該等問題的能力，讓這些服務單位的社工亦可識別問題的嚴重性和直接作出轉介。(NGO，79%)
 - 7.2.3. 轉介者（其他服務單位）與綜合家庭服務中心主管應嚴格執行分工上的指引。(NGO，81%)
 - 7.2.4. 給其他社會服務單位主管明確的指示：他們有責任督促員工根據分工指引執行職務，並鼓勵他們多作內部培訓，加強自己服務單位的員工處理這些問題的能力。(SWD，82%)
 - 7.2.5. 加強與區內其他服務單位 / 團體的合作，認識彼此的專長和資源，加強溝通和互補不足，更可藉此減少當事人接受服務時的標籤效應。(SWD，77%)
- 7.3. 社會人士或團體轉介當事人至綜合家庭服務中心，而當事人卻沒有求助動機。(90%，90%)

如果發現當事人有即時危險：

- 7.3.1. 鼓勵轉介者盡快報警求助。(84%，71%)
- 7.3.2. 與轉介者商議運用危機介入手法去處理。(NGO，81%)
- 7.3.3. 建議轉介者向當事人提供緊急事故聯絡方法。(NGO，78%)
- 7.3.4. 鼓勵轉介者聯絡當事人的親友和鄰居等，以協助當事人。
(NGO，75%)
- 7.3.5. 提供即時危機介入。(SWD，75%)

如果當事人沒有即時危險，亦未發現任何潛伏危機（可選擇多過一項）：

- 7.3.6. 與轉介者澄清綜合家庭服務的範圍，並鼓勵轉介者聯絡政務署，以了解是否適合由其他政府部門跟進。(NGO，73%)
- 7.3.7. 加強公眾教育，或通過社區網絡，加以澄清綜合家庭服務的範圍和介紹有關社區資源，減少日後這些不恰當轉介情況的發生。(NGO，76%)

8. 綜合家庭服務中心既要肩負資源協調的角色，就容易成為資源爭奪的場所：

要減少因這角色與「助人自助」的原則發生衝突，同意以下對應方法：

- 8.1. 加強公眾人士 / 其他政府部門對這服務的合理期望。(86%，85%)
- 8.2. 當市民向政府部門的申請不符合資格而不會獲酌情處理，不應將該申請轉介至綜合家庭服務中心而誤導市民。(94%，87%)
- 8.3. 當服務受眾向政府部門的申請不獲接納（亦不會獲酌情處理）而出現情緒困擾時，政府部門可轉介當事人至綜合家庭服務中心跟進，但須向當事人解釋清楚社工的角色 – 協助他積極面對困境，並且讓他明白該申請非屬社工的職權範圍。(81%，77%)
- 8.4. 重新檢討這方面的工作，建議將部分更符合成本效益的工作交由其他部門（如房署）負責。(83%，76%)
- 8.5. 加強與其他部門 / 服務單位（如房署、醫務社工等）的合作，釐清彼此的權責，減少讓當事人感到該服務與其他部門 / 服務單位互相推卸責任。(90%，82%)
- 8.6. 如果市民向政府部門的申請不符合資格，該部門應即時拒絕並清楚解釋；當市民的申請處於灰色地帶而該部門正考慮需酌情處理，個案可轉交綜合家庭服務

中心作福利需要的評估 (make recommendation on social ground)，但該部門須尊重社工的專業判斷，並接納其建議作審批是項申請。(83%，88%)

- 8.7. 將綜合家庭服務中心所擔當資源審批的角色分開，這些工作交由其他社工 / 部門負責。(NGO，78%)
- 8.8. 負責審批社會資源的政府部門，應將審批結果直接向當事人交代，並通知綜合家庭服務中心的負責社工。(NGO，84%)

9. 人手編制和服務規劃

團隊編制上，除了人口數目，應考慮以下地區特性或具體指標

- 9.1. 反映嚴重社會問題的個案，如家暴、虐兒、自殺、濫藥、精神病等。(84%，78%)
- 9.2. 個案數目。(NGO，78%)
- 9.3. 低收入家庭的數目。(NGO，79%)
- 9.4. 領取綜援家庭的數目。(NGO，71%)
- 9.5. 樓宇特色的分佈 – 如公屋、唐樓、大型私人屋苑比例，以反映地區的人口特性。(NGO，79%)
- 9.6. 一些反映地區上弱勢社群的指標，如新移民、獨居長者、露宿者、少數族裔的數目等。(NGO，87%)
- 9.7. 區內家庭問題的嚴重和複雜程度。(SWD，77%)

製訂服務承諾指標時應參考的原則

- 9.8. 要顧及一些需要長期跟進 / 輔導需要的個案工作。(87%，87%)
- 9.9. 密集介入個案 (active case) 的數目。(79%，75%)
- 9.10. 個案的複雜性和嚴重程度。(86%，85%)
- 9.11. 諮詢前線社工的意見。(NGO，76%)

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 9.12. 應能夠較客觀反映實際的工作量 (Input)，如推動義工網絡、地區聯系工作、轉介和處理服務使用者的查詢等。 (NGO, 76%)

服務承諾指標 (FSA) 的製定

- 9.13. 「定期開展個案 (case open) 的指定數目」作為一項服務承諾指標是欠妥的。 (73%, 85%)

- 9.13.1. 因為某些個案需長期跟進 (如兒童福利個案)，這服務承諾指標 (case open) 會令同工不斷累積個案數目，令工作量變得很沉重；或被迫結束一些沒有即時危機但有服務需要的個案，以致僅可勉強應付手頭工作。 (86%, 85%)

服務承諾指標修訂建議

- 9.14. 將不同工作數量 (如個案、小組和活動等) 的指標，用較彈性的換算方法處理。 (81%, 75%)
- 9.15. 減低服務承諾指標的數字。 (SWD, 77%)

對應方法

- 9.16. 當增添審批程序 / 服務項目時，應增加相應的資源，包括人手。 (SWD, 78%)
- 9.17. 在現時的工作量上，應增加人手。 (SWD, 85%)
- 9.18. 減低服務規劃的地區人口數目，以便利建立地區網絡、方便服務使用者，以及照顧區內市民不同方面的需要。 (NGO, 73%)

第一部分：達致共識的觀點

乙：只限非政府機構同工的觀點

10. 支持綜合家庭服務以下的理念：

- 10.1. 發揮及早預防的功能 (NGO, 71%)

10.2. 運用不同工作手法，提供一站式多元化服務（**NGO，72%**）

11. 妨礙有效推行綜合家庭服務的因素

與現時綜合家庭服務中心角色有關

11.1. 綜合家庭服務中心未能兼顧個別弱勢社群的需要，不應以此取代專為單一服務對象而設的服務中心。（**NGO，76%**）

11.2. 非政府機構的綜合家庭服務中心未獲充份授權去審批社會資源，社工的專業判斷更不被尊重，不能有效擔當資源分配的角色，並且難與政府各部門周旋合作，令服務使用者的相關申請障礙重重，工作重疊費時。（**NGO，78%**）

11.3. 綜合家庭服務中心的角色沒有清晰的定位。（**NGO，83%**）

與資源、人手和工作量有關

11.4. 整筆過撥款造成新同工薪酬待遇不理想，加劇綜合家庭服務中心新入職社工的流失，令新社工很難累積工作經驗。（**NGO，88%**）

11.5. 社署社工的薪酬待遇比非政府機構的更優厚，以致非政府機構綜合家庭服務中心社工的流失率更高。（**NGO，84%**）

11.6. 社署未有投放足夠資源於這服務上。（**NGO，79%**）

11.7. 非政府機構的綜合家庭服務中心比社署的更缺乏資源推行活動。（**NGO，71%**）

11.8. 綜合家庭服務中心的社工流失率很大，影響服務的延續性。（**NGO，79%**）

其他原因

11.9. 綜合家庭服務中心未能有效接觸隱蔽卻有服務需要的家庭，因為這些家庭一般都抗拒接受服務。（**NGO，71%**）

12. 人手編制和服務規劃 - 對應方法

12.1. 改善薪酬，以減少流失率。（**NGO，78%**）

第一部分：達致共識的觀點

丙：只限社署同工的觀點

13. 妨礙有效推行綜合家庭服務的因素

與社工實務有關

13.1. 社署的綜合家庭服務中心比非政府機構的面對更大困難，如需要處理更多個案和文件工作、更複雜的工作程序，包括與法令有關和社署法團戶口（Director of Social Welfare Incorporated Account）的個案等。（**SWD，91%**）

14. 綜合家庭服務中心推行上的流弊或困難

14.1. 社署高層對前線同工不體諒，他們不斷包攬各種服務，更沒有具體行動去改善當前的困境。（**SWD，81%**）

14.2. 社署高層不理解社會工作的理念和理想。為求服務數量達到指定標準，以及為免受公眾壓力而感尷尬，高層對市民不合理的要求和投訴，最終都會妥協，盡量滿足他們的訴求，間接鼓勵服務使用者變得更加依賴，且氣焰更高，進而濫索資源，這不能幫助他們建立自尊、自信和自強。（**SWD，79%**）

15. 有足夠的財政資源以推展小組服務和舉辦活動，但（**SWD，89%**）：

欠缺人手（**SWD，58%**）

導師費 / 講員費不足（**SWD，26%**）

沒有足夠時間籌劃，以致浪費資源（**SWD，55%**）

招募參加者時遇到困難（**SWD，68%**）

16. 工作分配時，應否以同工的職級作為主要考慮？

16.1. 應該（**SWD，85%**），因為：

公平原則 – 職級反映能力、學歷、工作要求和薪酬的關係。
（**SWD，77%**）

令同工對職級身份有所認同。（**SWD，18%**）

16.2. 亦應考慮其他因素（**SWD，81%**），包括以下：

年資 (SWD, 50%)

經驗 (SWD, 65%)

性情 (SWD, 34%)

專長 / 強項 (SWD, 71%)

同工的專業發展 (SWD, 48%)

17. 人手編制和服務規劃

製訂服務承諾指標時應參考的原則

17.1. 法定個案 (statutory case) 的數目。 (SWD, 82%)

修訂建議

17.2. 由於非政府機構無需跟進與法定個案有關的個案，應在非政府機構的綜合家庭服務中心上增訂其他服務指標。 (SWD, 73%)

第二部分：爭議點

1. 關於處理沒有求助動而被轉介的當事人

填補服務隙縫經常出現於以下情況：

社會人士或團體轉介當事人至綜合家庭服務中心，而當事人卻沒有求助動機。

18. 如果發現當事人未有即時危險而或許有潛伏危機：

18.1. 社工應主動接觸當事人作進一步評估，並且與當事人建立信任關係後，推動他接受所需服務，或促進他與有關部門的聯系，原因是： (52%, 48%)

18.1.1. 社工的信念和關懷，就是讓這些有潛伏危機的弱勢社群得到適當的幫助和服務。 (50%, 40%)

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

- 18.1.2. 社工所接受的專業訓練（包括建立關係、促進改變和危機評估 - risk assessment），正適合是項工作所需。
(41%，37%)
- 18.1.3. 對於這些當事人，需花較長時間去促進他們的求助動機，這適宜由社工跟進。(NGO，42%)
- 18.2. 社工不應主動接觸當事人，並且與轉介者澄清綜合家庭服務的範圍，鼓勵轉介者聯絡政務署，以了解是否適合由其他政府部門跟進，原因是：(46%，46%)
 - 18.2.1. 有關部門和服務單位，都有責任接觸當事人，去推動他接受所需服務和幫助。(33%，45%)
 - 18.2.2. 整個社會都有責任關心這些有潛伏危機的市民，而將這責任全推給綜合家庭服務中心，反會妨礙建立健康的公民社會。(35%，44%)
 - 18.2.3. 在現時的工作量之下，根本沒有時間處理這類個案。
(NGO，33%)

2. 關於社署與非政府機構的綜合家庭服務上的定位

19. 非政府機構同工考慮的主要原則以釐定彼此的分工和定位：

- 19.1. 雙方在審批社會資源的權限上有很大分別，往往只有社署才有最終的審批權力，故此涉及審批社會資源的工作，應交由社署負責。(NGO，95%)
- 19.2. 社署作為政府部門，傳統上擁有較多資源和建制認可的權力，與其他政府部門合作亦有很大優勢，因此適合跟進法定個案 (statutory case)，以及複雜的危機家庭（這些個案往往需與其他政府部門協作）。(NGO，84%)
- 19.3. 考慮過往的傳統和優勢：非政府機構的綜合家庭服務中心較擅長專業輔導，並且更靈活回應社區需要，故此應集中提供專業輔導服務，以及發展具前瞻性和創新性的服務。(NGO，83%)
- 19.4. 在社署與非政府機構工作的同工，彼此角色有很大分別：非政府機構的社工不是公務員，沒有責任為政府和社福政策護航。(NGO，70%)

20. 社署同工考慮的主要原則以釐定彼此的分工和定位：

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

20.1. 社署與非政府機構既然為每區居民提供相同的綜合家庭服務，除了社署須專門處理一些涉及法定個案（statutory case）和社署法團戶口的個案（DSWI Account），兩者應沒有多大的分別。（SWD，75%）

20.2. 社署的綜合家庭服務中心既然要承擔更多的法定個案和支援非政府機構的綜合家庭服務中心，社署的中心應獲更多的資源和人手編制。（SWD，87%）

21. 非政府機構與社署同工意見的分歧之處

對綜合家庭服務中心的定位

	贊成		反對		沒有意見	
	NGO	SWD	NGO	SWD	NGO	SWD
社署與非政府機構應維持現時按區域而提供的綜合家庭服務。	22%	47%	52%	20%	25%	33%
將社署和非政府機構的綜合服務人手制，按劃一標準處理。	37%	7%	43%	77%	21%	16%
賦予同等的權責給兩類中心以推展綜合家庭服務。	30%	53%	59%	28%	11%	19%
將所有綜合家庭服務中心交由福利署劃一統籌，由社署全力推展服務。	22%	33%	65%	25%	13%	42%
重整家庭服務：即全港由社署提供家庭服務，集中處理危機個案和審批資源，而非政府機構則專責提供發展性和支援性的家庭服務。	67%	42%	22%	45%	11%	13%

第三部分：還達未致共識的觀點 (30% - 69% 的同工贊同是項觀點)

甲：非政府機構同工的觀點

1. 對理念的評價

支持綜合家庭服務以下的理念：

建立地區網絡 (NGO, 62%)

增強服務使者的參與 (NGO, 59%)

減少服務分割，以滿足市民不同方面的需要 (NGO, 54%)

2. 妨礙有效推行綜合家庭服務的原因

與資源、人手和工作量有關

服務津助協議 (FSA) 所定的指標過高，令工作量過於沉重。 (NGO, 65%)

與社工實務有關

輔導性質的工作大為減少，降低了社工的專業成份。 (NGO, 65%)

與服務設計有關

綜合家庭服務中心地方不足。 (NGO, 48%)

推動服務使用者成為義工或參與互助小組 / 互助網絡，是非常困難的。 (NGO, 56%)

其他原因

綜合家庭服務中心的服務區域太大，不便利服務使用者前往中心接受服務。
(NGO, 33%)

與地區團體 / 服務單位的服務理念未必相同，協作未能深化，難於發揮協同效應。
(NGO, 63%)

3. 綜合家庭服務中心實踐上的優點

現時綜合家庭服務中心的服務使用者，大部分來自社會的低下階層，反映該服務正針對社會裏的弱勢社群。（NGO，59%）

開放式的設計，能為服務使用者除去負面的標籤。（NGO，48%）

讓社會人士和團體更關注有服務需要的家庭（如家暴），並加強有關轉介，有助服務使用者接受服務。（NGO，40%）

能將中心服務的形象推廣和普及化，開放式的中心設計、更大的使用空間，可讓服務使用者更認識區內資源。（NGO，52%）

增加與區內其他服務單位合作，社工更能掌握社區資源。（NGO，32%）

綜合家庭服務中心有較大的社工團隊，彼此有不同的工作經驗和專長，一起工作，能促進互相學習和支持，以及有助服務發展。（NGO，40%）

非社工職級員工（如活動助理）能協助活動推行，提供實質幫助，如協助推行托兒服務、統籌興趣班等。（NGO，41%）

4. 綜合家庭服務中心推行上的流弊或困難

服務使用者沒有權選用所屬地區以外的綜合家庭服務。（NGO，67%）

將服務使用者分流的理念，不能實踐起來。（NGO，65%）

社工與案主見面時間短，兼且面談相隔很久，因此未能提供深入輔導。（NGO，60%）

照顧兒童福利的個案，非政府機構社工的判斷與社署的有很大分歧。（NGO，48%）

劃分服務區域只以人口數目為準則，人手編制沒有顧及區域上的特性，以致資源錯配。（NGO，65%）

地區內與不同服務單位競逐資源和爭取相同的服務使用者，減低彼此間的合作和協調。（NGO，56%）

每區的人口數目，不足以讓綜合家庭服務中心招募特定社群而提供治療性小組。（NGO，40%）

同工花很長時間於小組 / 活動的籌劃會議上。(NGO, 40%)

以社區為本的綜合家庭服務，因為要優先照顧區內需要，使同一機構內不同地區之家庭服務單位的合作大為減低，削弱機構整體發展的前瞻性。(NGO, 41%)

5. 對同工的影響

健康日差，增加醫療開支。(NGO, 60%)

工作沒有滿足感。(NGO, 68%)

6. 人手編制和服務規劃

服務規劃

現時，綜合家庭服務主要是考慮地區的人口數目作服務規劃，而因著不同地區人口密度的不同，相同的規劃標準會令服務的區域範圍出現差距。如果服務區域範圍過於廣闊，再加上區內特別的地理特徵（如離島、山頂與山腳等），會不利建立地區網絡，更不便利市民使用綜合家庭服務。(NGO, 68%)

所服務的區域範圍，是否便利市民使用綜合家庭服務：

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

服務承諾指標 (FSA) 的製定

「定期開展個案 (case open) 的指定數目」作為一項服務承諾指標是欠妥的，原因是：

這服務承諾指標 (case open) 促使社工傾向開展危機較少的個案，而為免個案數目累積，會較忽略問題嚴重但沒有求助動機的市民，這與及早發現危機的原則相違。(NGO, 51%)

7.3. 對應方法

由不同社工分別專責個案工作、活動 / 小組服務，有助同工專注個案或活動 / 小組服務。(NGO, 62%)

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

將補救性與發展性 / 預防性的服務，分別由不同同工負責，確保發展性 / 預防性服務有足夠人手推行。(NGO, 60%)

加強(非社工職系)支援性人手的編制，以使社工更能夠專注所長。(NGO, 67%)

增加督導人力。(NGO, 67%)

當增添審批程序 / 服務項目時，應增加相應的資源，包括人手。(NGO, 67%)

團隊編制上，除了人口數目，還應考慮以下地區特色或具體指標

人口年齡的分佈。(NGO, 65%)

製訂服務承諾指標時應參考的原則

過往幾年新個案的數目。(NGO, 46%)

現時的個案數目。(NGO, 49%)

按不同地區特色和社區需要而有分別，如將個案與活動 / 小組的數目互相調整。(NGO, 67%)

服務承諾指標修訂建議

設立輪候制，當申請服務的數量超過中心所能應付時，非緊急而需個案服務跟進人士會列入輪候名單 (waiting list)，待中心個案數目減低才跟進，以免不斷有新個案湧進而中心的人手無法處理。(NGO, 43%)

減少互助小組的數目。(NGO, 41%)

除了弱勢社群外，一般普羅市民亦可參加互助小組。(NGO, 48%)

7. 關於填補服務隙縫的意見：

填補服務隙縫經常出現於以下情況：

社會人士或團體轉介當事人至綜合家庭服務中心，而當事人卻沒有求助動機。

如果發現當事人未有即時危險而或許有潛伏危機：

教導公眾更積極使用政府熱線，而各政府部門亦應加強自己的職能。
(NGO, 56%)

鼓勵轉介至最能接觸當事人的單位 / 團體 (如學校)，以作跟進。
(NGO, 68%)

聯絡當事人的家庭，協助推動當事人向有關部門 / 服務單位求助。
(NGO, 62%)

如果發現當事人有即時危險，除了鼓勵轉介者盡快報警求助，更可：

跟進輔導需要。(NGO, 59%)

如果當事人沒有即時危險，亦未發現任何潛伏危機：

綜合家庭服務中心不用跟進。(NGO, 51%)

當市民表達民生的訴求而政府部門都認為這不符合他們各自的服務範圍時，當事人便會被轉介至綜合家庭服務中心跟進。這些例子包括：

持雙程証到港的國內人士在留港期間遇到經濟問題，申請綜援不獲接納，他們會被轉介至綜合家庭服務中心跟進。(NGO, 68%)

少數族裔面對迫遷，希望政府代為找屋或申請公屋不符合資格時，會被轉介至綜合家庭服務中心跟進。(NGO, 46%)

精神病患者拒絕接受醫治，會被轉介至綜合家庭服務中心跟進。(NGO, 59%)

寮仔部在居民上樓後不回收 / 清拆寮屋，引致有其他居民入住，到最後收回 / 清拆時，這些居民面對對迫遷的困難，他們會被轉介到綜合家庭服務中心跟進。(NGO, 59%)

8. 澄清綜合家庭服務中心的主要角色和核心服務

以下工作不應、卻正由綜合家庭服務中心的社工負責

政府部門或其他機構團體可自行審批的工作，如：

負責審核地區青少年發展基個案的工作。（NGO，48%）

為居港未滿七年的新移民作評估，以推介是否可獲豁免居港期限而申請綜援金。（NGO，67%）

以下工作應該是綜合家庭服務中心的重要工作，現在卻沒有時間兼顧

加強鄰里的社區網絡。（NGO，67%）

9. 協助社會 / 公眾人士建立對綜合家庭服務（甚至是社會服務）的合理期望

對這服務的合理期望

與服務使用者一起審視他們被社會排拒或社會資源分配不均的原因，並協助他們解決此等困境。（NGO，68%）

對這服務不合理期望的意見

不同社工各在自己的崗位上未能做好本份，互相推卸，於是令市民對綜合家庭服務產生不合理的期望。（NGO，49%）

10. 關於社署與非政府機構的綜合家庭服務上的定位

非政府機構同工在綜合家庭服務上，考慮以下原則以釐定彼此的分工和定位

社署與非政府機構既然為每區居民提供相同的綜合家庭服務，除了社署須專門處理一些涉及法定個案（statutory case），兩者應沒有多大的分別。（NGO，33%）

因雙方薪酬待遇不同，員工福利亦有很大差別，機構獲取的資源和專業支援（professional back up）亦不能相提並論，故此應由社署的中心去承擔較大的工作量和較複雜的個案。（NGO，48%）

第三部分：還達未致共識的觀點 (30% - 69% 的同工贊同是項觀點)

乙：社署同工的觀點

1. 妨礙有效推行綜合家庭服務的因素

與社工實務有關

流失率和定期的人事調動，令社工的工作經驗不能累積。(SWD, 44%)

2. 綜合家庭服務中心實踐上的優點

可讓社工接受全面的培訓，並且能接觸來自不同階層的市民，了解他們各方面的需要，擴闊視野和深化不同的介入手法。(SWD, 48%)

能為服務使用者除去負面標籤。(SWD, 52%)

3. 綜合家庭服務中心推行上的流弊或困難

單位統籌主任與中心主任、社會工作主任、文職主管 (clerical in charge) 等的角色混淆不清。(SWD, 42%)

劃分服務區域只以人口數目為準則，人手編制沒有顧及區域上的特性。(SWD, 62%)

處理社署法團戶口的個案感到很大壓力，這亦非社工的專業範圍。(SWD, 68%)

中心主任工作分配時 (尤其個案分發)，容易造成不公平的現象。(SWD, 37%)

處理個案時需跟從許多工作指引和填寫很多表格，不容易消化。(SWD, 50%)

電腦程式不能配合，要經常重覆輸入相同的資料 (只因為要符合格式的要求)。(SWD, 34%)

成立綜合家庭服務中心，只是為了節省金錢，對同工、服務都有不良影響。(SWD, 50%)

4. 對同工的影響

同工欠缺足夠休息，影響個人和家庭生活。（SWD，69%）

精神和身體健康日差。（SWD，56%）

同工缺乏交流，對他們的支援和培訓都不足。（SWD，34%）

5. 對晚上開放時間的評價：

每星期安排兩節的晚上開放時段，以現時的服務需要、工作量和人手編制來看，這是適當的。（SWD，66%）

6. 關於讓服務使用者分流措施：

問題評估的量表無法區分問題的嚴重性。（SWD，53%）

接案時（intake），社工不能在短時間內準確評估個案的嚴重性。（SWD，50%）

隨著問題的嚴重性改變，能夠將服務使用者轉由不同職系 / 服務組別的社工跟進。（SWD，35%）

當接案後發現個案的嚴重性不符時，轉給其他組別的社工跟進會浪費時間；亦有社工仍會繼續跟進（因不想浪費時間或希望維持服務的延續性），但這卻不符合分流的理想。（SWD，52%）

7. 關於填補服務隙縫的意見：

填補服務隙縫經常出現於以下情況：

→ 當市民表達民生的訴求而政府部門都認為這不符合他們各自的服務範圍時，當事人便會被轉介至綜合家庭服務中心跟進。

這些情況的例子包括：

當事人不懂填寫有關法律的文件 / 表格時，法援署職員會建議他們找綜合家庭服務中心的社工協助填寫。（SWD，69%）

→ 社會人士或團體轉介當事人至綜合家庭服務中心，而當事人卻沒有求助動機。

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

如果當事人有即時危險：

勸導或帶領當事人離開有即時危險的環境。(SWD, 68%)

如果當事人沒有即時危險，亦未發現任何潛伏危機：

綜合家庭服務中心不用跟進。(SWD, 42%)

7.3.1.1.

經數次聯絡而當事人仍拒絕服務，綜合家庭服務中心不用跟進。
(SWD, 58%)

轉介者澄清綜合家庭服務的範圍，並鼓勵轉介者聯絡政務署，以了解是否適合由其他政府部門跟進。(SWD, 55%)

加強公眾教育，或通過社區網絡，加以澄清綜合家庭服務的範圍和介紹有關社區資源，減少日後這些不恰當轉介情況的發生。(SWD, 65%)

8. 澄清綜合家庭服務中心的主要角色和核心服務

以下工作應該是綜合家庭服務中心的重要工作，現在卻沒有空間兼顧

社區支援服務。(SWD, 67%)

以下工作不應、卻正由綜合家庭服務中心負責

政府其他部門/團體可自行審批的工作，包括：

負責審核地區青少年發展基金個案的工作。(SWD, 40%)

處理社署法團戶口個案(DSWI account)的賬目事宜。(SWD, 60%)

處理社署法團戶口的個案時，如果當事人過身，負責社工要跟進處理將戶口內的存款退還給政府的工作。(SWD, 55%)

為兒童申請成為社會福利署署長作監護人的法律程序(應交由社署中央領養組負責)。(SWD, 46%)

綜合家庭服務中心要跟進監護令的個案(Guardianship Order Case)。(SWD, 38%)

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

難民（或經難民公署轉介）向綜合家庭服務中心求助，以幫助他們解決經濟和生活上的困難。（**SWD，68%**）

監護令的個案裏，假若當事人過身，負責社工要在死因研究庭上作供。（**SWD，53%**）

當事人在醫院留醫，如果他正接受綜合家庭服務中心的個案服務，醫務社工會將將當事人的出院計劃交由綜合家庭服務中心社工處理。（**SWD，53%**）

正接受綜合家庭個案服務的案主欠交醫療費用時（如往急症室求診 / 留院後，沒有繳交醫療費），院方會要求負責社工跟進有關費用。（**SWD，60%**）

如果綜合家庭服務中心的社工曾擔任過感化官（**Gazette Probation Officer**），當案主犯罪而法庭要求感化官報告時，這社工需進行調查和提交感化官報告，日後甚至要跟進個案的感化令。（**SWD，63%**）

離婚案件裏，律師會建議當事人向負責社工尋求幫助，以向法庭提供與案件有關的証供 / 証據。（**SWD，68%**）

交通意外發生後，綜合家庭服務中心的社工要進行調查和提供報告（**TAVA Social Enquiry Report**），以協助當事人或家屬索取交通意外傷亡援助基金。（**SWD，68%**）

9. 社會 / 公眾人士對綜合家庭服務的期望

以下是對這服務的合理期望：

涉及資源調配方面，社工會負責任地審批服務受眾的申請，並與他們一起面對困難。（**SWD，68%**）

10. 人手編制和服務規劃

現時，綜合家庭服務主要是考慮地區的人口數目作服務規劃，而因著不同地區人口的密度有很大差異，相同的規劃標準就令服務的地域範圍差距很大。如果服務區域範圍過於廣闊，會不利建立地區網絡，更不便利服務使用者。（**SWD，63%**）

所服務的區域範圍，是否便利市民使用綜合家庭服務：

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

7.4. 對應方法

由不同社工分別專責個案工作、活動 / 小組服務，有助同工專注個案或活動 / 小組服務。(SWD, 65%)

將補救性與發展性 / 預防性的服務，分別由不同同工負責，確保發展性 / 預防性服務有足夠人手推行。(SWD, 46%)

加強(非社工職系)支援性人手的編制，以使社工更能夠專注所長。(SWD, 65%)

減低服務規劃的地區人口數目，以便利建立地區網絡、方便務使用者，以及照顧區內不同市民不同方面的需要。(SWD, 50%)

團隊編制上，除了人口數目，還應考慮以下地區特色或具體指標

個案數目。(SWD, 63%)

製訂服務承諾指標時應參考的原則

承擔新增服務項目時，應先諮詢前線同工的意見和取得他們的支持。(SWD, 63%)

承擔新增服務項目時，應先諮詢員工代表的意見。(SWD, 57%)

地區特色和需要。(SWD, 68%)

現時的個案數目。(SWD, 68%)

應能夠較客觀反映實際的工作量(Input)，如推動義工網絡、地區聯系工作、轉介和處理服務使用者的查詢等。(SWD, 62%)

11. 關於社署與非政府機構的綜合家庭服務上的定位

社署同工考慮的主要原則以釐定彼此的分工和定位

投放每區裏的服務資源應更清晰而公平，審批社會資源亦應維持一致。(SWD, 48%)

社署作為政府部門，傳統上擁有較多資源和建制認可的權力，與其他政府部門合作亦有很大優勢，因此適合跟進法定個案(statutory case)，以及複雜的危機家庭(這些個案往往需與其他政府部門協作)。(SWD, 43%)

綜合家庭服務中心檢討報告 - 前線同工的觀點

非政府機構的綜合服務中心不隸屬政府部門，故此性質和功能與社署的有別，而社署的工作範圍更加廣泛，工作量和性質更加繁重，所以小組服務和大型活動應交由非政府機構的綜合家服務中心負責，並協助處理一些需長期跟進但危機較輕的個案。（**SWD，53%**）

各位同工：

第三輪問卷終於與大家會面。請先瀏覽第二輪問卷結果，然後回答第三輪問卷。

收到這份問卷時，你或許感到不大高興，想著日常的工作已經忙透了，還要不斷填這大堆問卷資料，上一輪不是已經填妥了嗎？幹嗎好像沒完沒了的纏著自己？甚至抱怨學院老師真的是在象牙塔裏，不知前線同工正處於水深火熱中！

若你有這些疑惑或憤慨，請容我們說聲「對不起」，抱歉要再次打擾你！我們心中也充滿矛盾和掙扎。當我們閱讀、分析和總結你們提供的資料時，發現有心人竟是這麼多，縱然大家都是在艱難的境況下努力工作。

在此，我們仍期盼大家支持，因為深信真理會越辯越明，希望把大家的意見匯集，反覆檢視而達致共識，為這服務找到出路！

故此，仗着同工的熱心腸和對綜合家庭服務仍心存盼望，我們除了表示感激外，更會加倍用心把這研究做好，希望能引動有關方面與我們一起，認真檢討這服務的運作模式，那就不枉我們一番努力！

祝工作愉快，身體健康！

朱志強 游達裕
香港理工大學 應用社會科學系

二零零八年八月八日

各位綜合家庭服務中心的同工：

第四輪問卷終於和大家見面了 - 也表示離這研究完成之期不遠！隨函亦附上第三輪問卷結果，以資參考。

謹希望同工能先瀏覽全份問卷內容，然後才回應。在第四輪問卷裏，同工只需表示會否同意這些觀點，相信大家能夠在較短時間內完成這最後的一輪問卷。

過去半年，同工為這研究付出了許多寶貴的時間，我們為此深表感激。在以往幾輪問卷設計和收回問卷資料的過程裏，我們有許多未盡完善之處，希望各位同工能多多包涵和見諒。

我們曾反覆討論這三輪問卷的結果，發現它非常能夠反映綜合家庭服務的深層矛盾，對改善這服務很有參考價值，這亦是本研究的最終目的；為此，我們決定擴大這研究範圍，讓所搜集的資料和分析結果，更能夠幫助我們推動服務改革 - 那就是將過往四輪問卷的資料重新整合，變為一份新的問卷，稍後寄給這服務的前線同工和中心主任，邀請大家參與。你們已經歷這四輪的循環問卷，當然無須重覆參加！大家亦可在自己的中心裏鼓勵其他同工參與這擴大研究，而這兩項研究的資料會獨立分析，並互相參照。

再次衷心感謝你們參與是項研究。

朱志強 游達裕
研究員
香港理工大學 應用社會科學系

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.
- 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

關注社會福利發展陣線 (2003) 立場書：強烈不滿社會福利署未經諮詢 倉猝推行綜合家庭服務中心 以圖削減福利資源

香港社會工作人員協會 (2003) Views on Interim Report on The Implementation of Family Service Review.

社會福利署 (2003) 提交立法會福利事務委員會的討論文件：執行家庭服務檢討建議中期報告 10.11.2003

<http://www.legco.gov.hk/yr03-04/chinese/panels/ws/papers/ws1110cb2-257-2c.pdf>

劉玉琼 (2006) 綜合家庭服務 – 從理論到實踐. 香港：香港社會服務聯會

香港社會工作總工會 關注綜合家庭服務小組 (2007) 社工心聲·有誰共鳴·對抗家暴·各界和應 明報 (5.7.2007)

香港政府華員會社會工作主任職系分會 (2007) 社會福利署綜合家庭服務中心服務檢討問卷調查 – 2007

鳴謝及研究團隊

研究團隊

研究員： 游達裕 朱志強 (香港理工大學 應用社會科學系)

研究助理： 陳啓盈 陳秋蓮

問卷資料收集員：

王美玉	任俊朗	朱海燕	呂任杰	李秀雯
吳素瑩	胡詩敏	徐凱欣	徐詠茱	陳小融
陳秀梅	羅嘉敏	蘇錦臻		

研究顧問： 梁玉麒 香港中文大學社會工作學系專業顧問
區結蓮 資深社工

特別鳴謝： 劉翠玲、呂官偉、張超雄和多位熟悉家庭服務的社署同工

- 感謝他們在過去一年對這研究給予很大的支持，並參與分析問卷資料和問卷設計。

本研究獲香港理工大學應用社會科學系專業實踐及評估中心資助，特此鳴謝。

- 國際書號: 978-962-367-643-4
- 出版年份: 二零零九年
- 售價: 港幣50元正
- 出版: 香港理工大學應用社會科學系專業實踐及評估中心
- © 版權為香港理工大學應用社會科學系專業實踐及評估中心所有。

