

綜合家庭服務中心

前瞻與進路

非政府家庭服務機構

背景

傳統上非政府機構與社會福利署皆有提供家庭服務，比例上以社會福利署的單位數量及人力資源為多。現有受資助的十二個非政府機構中負責家庭服務的社工超過二百人，在二十多個單位每年輔導及協助過萬家庭。

自公元二千年，社會福利署提出計劃檢討各項為家庭提供的服務，非政府家庭服務機構即積極參與檢討工作，在不同層面提供協助及提交意見。社署委托香港大學顧問小組進行檢討研究，各機構亦全力支持，包括提供顧問要求的個案研究資料、發動社工及服務使用者參加各類聚焦小組、及主動建議改善服務的方案。因此，顧問小組在研究報告中建議的服務綜合方向，無論是理念及模式，都是透過與服務機構代表、前線社工、服務使用者及其他相關人士不斷討論、協商的成果，故甚得參與檢討的機構及人士認同。【家庭服務檢討研究督導委員會】(Steering Committee for Consultancy Study on Review of Family Services)於研究進行期間及報告完成後曾多次舉辦簡介及諮詢會，社福界人士亦積極支持家庭服務綜合化的建議。

綜合家庭服務先導計劃

基於社會福利界對綜合家庭服務模式的認同，因此，當【家庭服務檢討研究督導委員會】議決，推出為期兩年的先導計劃以研究綜合模式的可行性及其他實務細節，並委托港大顧問小組跟進，非政府的家庭服務機構，反應踴躍。十五個先導計劃順利推行，並將於二零零四年三月底完結。為免服務出現縫隙，社署已與有關機構進行磋商及準備工作，以便於試驗期滿後盡早全面推行綜合化的家庭服務。

非政府家庭服務機構對家庭服務綜合化進程的意見

一向以來，非政府家庭服務機構對綜合服務的支持，是基於對服務使用者需要的理解，希望透過整合服務，為有需要的家庭提供更全面的支援。先導計劃的成功經驗，令我們更加堅信綜合家庭服務中心以社區為本、主動接觸受眾、強調參與的概念，更能切合地區及家庭的需要。因此，我們一致支持【執行家庭服務檢討建議工作小組】(Working Group on the Implementation of the Review of Family Services)九月底會議的決議案：

- 儘快開展預備工作以期於零四年四月前確定全面設立綜合家庭服務中心的藍圖。
- 綜合家庭服務中心應由現在提供資助家庭服務中心/輔導服務之機構轉型。

- 轉型的方法可透過
 - 自行轉型(Self-transformation)，及
 - 合併(merging) [局部整合模式(partial integration)只可應用於與社區中心綜合的方案]。
- 資源運用及調配方案，應由有關之機構經諮詢員工及有關人士後自行決議，並提交社署考慮及跟進。

我們認為：

- 綜合家庭服務乃社福界一致支持的模式，家庭服務的前線及中層員工早於檢討報告階段已經作好準備為改善服務而轉型。同樣地，服務使用者亦熱切期待新的服務模式及更好的設施及環境。決而不行不單令用家受損，也打擊了家庭服務員工的士氣。
 - 由先導計劃的經驗以至顧問研究中期報告所見，綜合家庭服務中心的使用者基本上仍然對個案及家庭輔導的需求最為殷切。過去已成功綜合化的青少年服務及安老服務，都是以當時提供有關服務的機構為主幹。因此，由現有之家庭服務機構為主幹來進行家庭服務綜合化，應是最暢順及理想的模式。
 - 社區中心人力資源較為充沛，局部整合模式讓機構因應地區需要加強綜合家庭服務的服務範疇，減少重疊；又可保留社區中心的獨特服務形式，可謂相得益彰。綜合家庭服務中心的方向以兒童為重，家庭為本，社區為基礎，與社區中心正可互相配合，使家庭在社區內融合得更和諧。
 - 至於是否將社區中心的部分資源調配入家庭服務內，應由機構管理層與員工商討。機構可基於善用資源及避免服務重疊的原則，因應地區需要，整理出適合的綜合方案。這正是發揮整筆過撥款的精神，更可讓機構靈活調配資源以回應社區需要。

展望未來

作為向社會、資助機構及服務使用者負責的社會服務機構，我們必定一如既往，恪守服務弱勢社群，提供優質家庭服務的使命。在步向服務綜合化的同時，必顧全社區對不同類別服務的訴求，避免出現服務縫隙。在發展新的服務模式過程中，機構一直不斷保持與各級員工緊密溝通，以達致上下一心，同為改善服務而努力；雖然在這個過渡時期，有部份來自不同界別的同工及人士因為沒有直接參予討論而曾經產生誤解及憂慮，但經過我們主動溝通，這些誤解已得以澄清，憂慮得以消除。我們期望參與決定政策者都能了解家庭服務機構改善服務的良好意願及服務使用者的期望，大力支持我們展開改革的暢順步伐。