

## 服務使用者對「綜合家庭服務中心」的意見

「綜合家庭服務中心」(下稱「綜合中心」)十五個先導計劃不單在評估階段獲得港大顧問小組的充分肯定，根據服務使用者意見搜集，他們都給予積極的意見，認同這個綜合服務的模式。相對於傳統輔導服務的運作方法，使用者認為綜合家庭服務中心具備下列優點：

### 1. 綜合服務 - 滿足多元需要，提供「一站式」服務

新的模式比舊模式能提供更多元化及全面的服務，如個案輔導、小組、興趣班、親職教育、成長課程、展覽及諮詢等。個人及家庭的全方位需要均可被顧及，也不必分散四處尋找服務，既全面又便利，也減少以往的無助感。

### 2. 社區為本 - 快速回應地區需要

「綜合中心」社工在主動接觸社區的過程中，會隨着社區特別的需要而設計其具體服務，任何符合「家庭服務」性質的需求，中心社工均會積極正視及盡量回應，這個特色對目前瞬息萬變及家庭問題湧現的香港而言，益形重要。

### 3. 外展方法 - 及早辨識需要

傳統輔導服務主要由市民主動尋求援助，輔導人員的角色是專職及較為被動的。市民由於種種心理因素，通常在問題變得惡劣的階段才尋求協助。「綜合中心」的社工能主動外展到社區內，透過舉辦各式各類的宣傳、教育及直接服務，從而接觸到更多有潛在需要的人士，並提供便捷的服務，以提高他們使用服務的動機，問題也得以介入及早解決。

### 4. 減少標籤化，促進潛能發展

過往主動尋求輔導服務的人士常感受到被標籤為「有問題」，這種無形壓力在新的服務模式下得以減到最低。因着前述的特色，參與或使用中心服務的人，其普及性及多元性有利於抹去「問題人士」的色彩。也因此，服務使用者的潛能得以暢順發揮，從「受助者」的身份，更可轉化為「過來人」，進而發展為「義工或朋輩支持者」，成為社區上有貢獻的一股力量。

## 5. 社區合作，善用資源

「綜合中心」可與社區內其他服務團體／機構協調及合作，既可各展所長（各有專注的服務專題）；亦可在某些共通的基礎下合作，一同服務區內有需要的家庭及個人，這樣固可避免服務重疊而浪費資源，更可發揮區內不同服務機構／團體的力量，使居民受益。

## 總結

非政府機構的家庭服務以政府的資助為主，每年幫助數以十萬計的家庭及個人，如能採用一個更有效的模式以達致防範未然、即時介入、多元服務、與時並進、減少標籤、促進潛能、加強合作等優點，必定能更有效運用資源。此模式實在值得發揚光大，從先導計劃的使用者的意見反映可知。同時，各地區的家庭服務中心使用者亦多次向機構表達他們的期望，希望在試驗期完結後，「綜合家庭服務中心」的服務得以無間斷地持續下去。

註：以上各點，乃十二間家庭服務主幹機構在綜合了使用者的意見後結集而成。