

## 津贴及服务协议<sup>1</sup>

(整笔拨款)

### 家庭危机支援中心

(中文译本)

## I. 服务定义

### 简介

家庭危机支援中心(支援中心)旨在提供一套综合和方便使用的服务，尽早介入和协助身处危机或备受困扰的个人及家庭。

### 目的及目标

#### 2. 支援中心的目的及目标如下：

- (a) 提供一套综合和方便使用的服务，以支援面临家庭危机的个人及家庭，并为服务使用者安排避静，以便管理情绪，以及为所面对的家庭问题及冲突寻求正面解决方法；以及
- (b) 作为早期介入点，及早应对家庭关系紧张或危机，安排跟进服务，以协助个人 / 家庭克服困难，避免家庭问题恶化酿成悲剧。

### 服务性质及内容

---

<sup>1</sup> 这份《津贴及服务协议》样本只供参考之用。

3. 支援中心须为身处危机的个人及家庭提供方便及可实时使用的服务，并安排他们在宁静及近似家居的环境中避静，让他们离开因婚姻破裂、婚外情、家庭关系出现严重问题或冲突、家庭惨剧或其他创伤事件而造成的充满压力及刺激情绪的家庭环境。

4. 提供的服务包括：

- (a) 24小时热线；
- (b) 短期住宿(通常最长两星期)，以协助个人 / 家庭管理情绪或克服实时危机；
- (c) 由社工提供的个人及 / 或小组辅导，以协助服务使用者掌握管理愤怒、压力、冲突、绝望感受的技巧及基本自我保护的方法等；
- (d) 治疗 / 支援 / 互助 / 自助小组 / 活动，以提升服务使用者及前入住者的抗逆力及应付技巧；
- (e) 为需要支援中心服务的个人及家庭提供外展服务，并在有需要时陪同或接送有需要人士往返住所、警署、医院等；
- (f) 视乎情况为服务使用者转介跟进服务；
- (g) 训练前服务使用者成为义工或朋辈辅导员，与服务使用者互相协助；以及
- (h) 提供小区教育 / 宣传 / 媒体活动，以传递积极人生价值和尽早求助的信息。

服务对象

5. 不论年龄、性别和种族，所有因家庭问题而身处危机或备受困扰并需要协助的个人及家庭，均是服务对象。主要服务对象包括：

- (a) 因婚姻破裂、婚外情、家庭关系出现严重问题、家庭暴力威胁、失去家人或其他家庭危机而情绪紧张或备受压力的个人及家庭；
- (b) 于家中发生暴力、自杀 / 他杀事件或其他破坏行为后需要实时离开居住环境的家庭惨剧幸存者；
- (c) 性暴力、虐儿等创伤事件的受害者，可由非施暴的家人或亲属陪同；以及
- (d) 需要保护及协助并经政府机构或法庭转介的遭掳拐儿童及与其同行的成人，或其他掳拐个案的受害人。

名额

6. 支援中心住宿部分的设计应提供 50 个宿位。由于其主要功能并非住宿设施或宿舍，所以只能提供短期住宿，最好不超过两星期。跨国儿童掳拐个案可能需要较长的住宿期则作别论。

## **II. 服务表现标准**

7. 服务营办者须符合基本服务规定，以及服务量和服务成效标准。

基本服务规定

8. 基本服务规定包括：

- (a) 支援中心须全年无休提供服务，并可每天随时接收个案。通宵更次的任何时段内须至少有两名职员(包括一名注册社工)当值。至于通宵更次以外的其他更次，任何时段内须至少有两名注册社工当值。
- (b) 支援中心的24小时热线于任何时候均应由至少一名注册社工接听来电。
- (c) 服务营办者应制订有效的灾难复原计划，以便于12小时内让热线系统恢复运作，并应制订应急计划，务求在热线系统停止运作时维持热线服务。

## 服务量

<u>服务量标准</u>	<u>服务量指标</u>	<u>议定水平</u> (每年)
1	已处理的新入住 / 再次入住的身处危机的个人 / 家庭个案总数 <sup>2</sup>	1 000 其中须至少75% 为住宿个案
2	一年内住宿服务的平均占用率	80%
3	已处理的热线来电总数	17 000
4	已举办的治疗 / 支援 / 互助 / 自助小组 / 活动总数	125
5	已举办的面对面小区教育 / 宣传 / 媒体活动总数	30
6	过往的服务使用者成为义工的总数	63
7	以人次计算接受支援服务的儿童 / 有需要人士总数 <sup>3</sup>	1 000

<sup>2</sup> 不包括纯粹接受支援中心热线、小组或活动服务的个案。

<sup>3</sup> 支援服务包括(但不限于)支援中心职员为减轻入住人士照顾自己 / 家人的压力及 / 或提升入住人士独立生活的能力而在有需要时为他们提供的照顾协助、护送、支援及

## 服务成效

<u>服务成效标准</u>	<u>服务成效指标</u>	<u>议定水平</u> (每年)
1	于离开中心后能顺利解决实时危机及减低困扰程度的服务使用者百分比	80%
2	为服务用户成功转介至其他服务单位以正面解决问题的百分比	70%
3	于离开中心三个月后，减少了冲突、压力或暴力等危机发生次数的服务使用者百分比	70%

## 质素

9. 服务营办者须符合 16 项服务质素标准。

### III. 社会福利署对服务营办者的责任

10. 社会福利署(社署)会按《津贴及服务协议(《协议》)通用章节》的规定，履行「社署对服务营办者的一般责任」内胪列的责任。

### IV. 津助基准

11. 津助基准载于社署向服务营办者发出的要约及通知书内。

---

训练。服务每天分四个时段(上午8时至中午12时前；中午12时至下午4时前；下午4时至晚上8时前；以及晚上8时以后)。在计算每个时段接受服务的儿童 / 有需要人士总数时，无须理会每名儿童 / 有需要人士在该时段内接受服务的时数。如一名儿童 / 有需要人士接受服务的时间横跨两个时段，而该儿童 / 有需要人士连续接受服务的总时数超过三小时，则可作两人次计算。

## 津贴

12. 服务营办者将在指定时限内(或视乎服务营办者是否获中华人民共和国香港特别行政区政府批准拨地续租处所), 每年按整笔拨款模式获发津助以提供服务。整笔拨款已考虑个人薪酬(包括供聘用注册社工、合资格专业人士和支援人员的公积金), 以及适用于营办中心的其他费用(用以支付其他所有相关营运开支, 包括雇员补偿保险及公众责任保险费用)。获社署认可提供津助活动的处所的租金及差饷, 将以实报实销形式另行发还。

13. 服务营办者可灵活使用获发的整笔拨款, 但必须遵从社署就津助政策和程序发出的现行最新《整笔拨款手册》、《整笔拨款通告》、管理建议书及通函中所载列的指引。整笔拨款或会有所调整, 包括因应公务员薪酬调整幅度而作出薪酬调整, 以及因应价格调整因素(现为综合消费物价指数)而调整其他费用。政府不会承担因服务所引致而超出核准津助额的任何负债或财政影响的责任。

## 发放款项安排、内部管控及财务申报规定

14. 服务营办者接纳《协议》后, 将每月获发整笔拨款津助。

15. 服务营办者须负责维持稳健有效的财务管理系统, 包括预算规划、推算、会计、内部管控及审计。服务营办者须妥善备存与项目有关的收支账簿、记录及证明文件, 以供政府代表查核。

16. 服务营办者须根据最新的《整笔拨款手册》所载规定, 提交整间非政府机构(机构)的周年财务报告及年度财务报表, 而有关报告及报表须分别经持有《专业会计师条例》(第 50 章)所界定的执业证书的执业会计师审查及审核, 并由两名机构授权代表(即董事会主席 / 机构主

管 / 机构社会福利服务主管)签署。周年财务报告应以现金会计方式拟备，而折旧、员工积存休假等非现金项目不应包括在内。

## 防贪及诚信规定

17. 服务营办者有责任确保其管理层、董事会成员及员工遵守《防止贿赂条例》(第 201 章)及相关规定。服务营办者须禁止董事会成员、员工、代理人及承办商在按照《协议》履行职责时提供、索取或收受利益。服务营办者提供津助服务时，须避免及申报任何利益冲突。

18. 服务营办者亦须参照防贪及诚信规定的相关指引，在各范畴秉持诚信，包括但不限于廉政公署制定的《非政府机构的管治及内部监控防贪指南》及《与公职人员往来的诚信防贪指南》所载的管治架构、内部监控、财务 / 资金管理、采购、人事管理、服务 / 活动提供、维修工程管理等。

## V. 有效期

19. 本《协议》于指定时限内(或视乎服务营办者是否获中华人民共和国香港特别行政区政府批准拨地续租处所)有效。如服务营办者违反本《协议》条件的任何条款，并且未有按社署发出的书面通知上所指定的方式及时间作出相应的补救，社署可在该通知到期后，向服务营办者发出通知期为 30 天的书面通知而终止本《协议》。

20. 如服务表现标准在协议期内有任何改变，社署会寻求与服务营办者达成共识，而服务营办者须按照指定的推行时间表达至新的要求。

21. 服务营办者是否可继续提供下一期服务，须视乎财政资源，以及当时的政策指引、服务需要及服务营办者的表现等相关考虑因素。社署保留重新编配服务的权利。

22. 若出现下列任何一种情况，社署可立即终止《协议》：



- (a) 服务营办者曾经或正在作出可能构成或导致发生危害国家安全罪行或不利于国家安全的行为或活动；
- (b) 服务营办者继续营办服务或继续履行《协议》不利于国家安全；或
- (c) 社署合理地认为上述任何一种情况即将出现。

## **VI** 其他参考资料

23. 除了本《协议》外，服务营办者亦须遵守相关《服务规格》所载列的规定 / 承诺，以及服务营办者建议书和补充数据的内容(如有的话)。如这些文件内容出现矛盾，则以本《协议》为准。社署会密切监察服务营办者有否遵守所有上述文件的规定。