

津贴及服务协议¹

综合家庭服务中心 (中文译本)

(A) 服务定义

(1) 简介

综合家庭服务中心(本服务)是以社区为基础的综合服务中心，集中支援和巩固家庭。中心以「儿童为重、家庭为本、社区为基础」作为服务方向，并以方便使用、及早识别、整合服务和伙伴合作为指导原则，为特定服务地域范围内的个人和家庭提供一系列服务，以满足他们多方面的需要。

(2) 目的及目标

本服务是通过以社区为基础的综合服务中心，集中支援和巩固家庭，并提供一系列的预防、支援及补救服务，以应付社区内家庭的社交与情绪需要，目标如下：

- (a) 提升家庭功能及家庭成员的发展；促进社区内个人、家庭与其他支援系统的相互关系；以及建设互助关爱的社区以改善生活质素，从而支援和巩固家庭凝聚力；以及
- (b) 及早识别问题并提供早期介入服务，以支援和协助处于弱势的个人和家庭，帮助他们应付危机、重拾抗逆力并恢复家庭功能。

(3) 服务性质及内容

本服务包括但不限于：

- (a) 透过家庭资源组、家庭支援组及家庭辅导组三个主要组成部分，提供一系列具预防、支援和补救功能的服务。各组别策略功能如下：

¹ 这份《津贴及服务协议》样本只供参考之用。

(i) 家庭资源组

家庭资源组为社区内的家庭提供发展及预防服务，包括偶到服务、资讯提供、家庭生活教育、亲子活动、教育 / 发展小组 / 活动、互助小组、义工发展、社交网络及外展服务等。主要目的是加强个人和家庭的力量及抗逆力。

(ii) 家庭支援组

家庭支援组为弱势或身处危机中的个人和家庭提供支援服务，包括亲子及家庭管理训练、支援小组、转介服务及短期辅导等。主要目的是提供适时的支援服务，以避免个人或家庭问题进一步恶化。

(iii) 家庭辅导组

家庭辅导组为身处危机中的个人和家庭提供深入辅导、治疗小组及危机介入等服务。主要目的是协助个人和家庭重拾抗逆力、恢复家庭功能及避免家庭关系破裂和惨剧。

- (b) 按照本《津贴及服务协议》(《协议》)向有需要的个人 / 家庭提供家务指导服务(如适用)。(请参阅附件 I 有关家务指导服务的《服务简介》)

(4) 服务对象

本服务是为与社会福利署(社署)议定的特定服务地域范围内的个人和家庭而设。

(B) 服务表现标准

(5) 基本服务规定

服务营办者须符合下列基本服务规定：

- (a) 本服务一般须至少有 13 名注册社会工作者(注册社工)，以及一名持有认可社会工作学位的注册社工作为中心主

任。

- (b) 本服务的服务节数须获社署同意，而社署会以特定服务地域范围的服务需求作为考虑基础。

(6) 服务量及成效标准

服务营办者须符合附件II《个别服务单位的条款及要求》所载的服务量及服务成效标准。

(7) 服务质素标准

服务营办者须符合 16 项服务质素标准。

(C) 津助

- (8) 本服务由社署通过整笔拨款津助制度提供津助，津助基准载于社署发出的通知书内。服务营办者须遵从社署发出的最新《整笔拨款津助手册》、通告、指引、管理建议书及相关通函中所载列的津助规则。政府不会承担因本服务所引致而超出社署核准津助金额的任何负债或财政影响的责任。
- (9) 津助金额已考虑员工的个人薪酬，包括供聘用合资格人员的公积金，以及适用于营办本服务的其他费用(用以支付其他所有相关营运开支，例如公用事业的收费、活动支出及行政费用、小型维修及保养开支、雇员补偿保险及公众责任保险费用等)及认可收费(如有的话)。获社署认可提供本服务的处所的租金及差饷，将以实报实销形式另行发还。
- (10) 服务营办者接纳《协议》，将每月获发津助。

(D) 有效期

- (11) 本《协议》于指定时限内有效。如服务营办者违反本《协议》的任何条款或条件，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》。

- (12) 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。
- (13) 《协议》是否获续期，须视乎当时的政策指引、服务需要及服务营办者的 表现等 相关考虑因素。社署保留重新编配本服务的权利。
- (14) 若出现下列任何一种情况，社署可以立即终止《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。

(E) 其他

- (15) 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，以及服务营办者建议书和补充资料的内容（如有的话）。如这些文件内容出现矛盾，则以本《协议》为准。

- 完 -

附件 I

服务简介

家务指导服务

(A) 服务定义

(1) 简介

家务指导服务(本服务)旨在协助有需要的个人／家庭掌握及发展自我照顾、处理家务及照顾其他家庭成员的基本技能。

(2) 目的及目标

本服务为有需要的个人／家庭提供支援，旨在透过有系统的训练计划，让服务对象学会个人照顾、处理家务及照顾其他家庭成员的基本技能，以辅助个案介入工作，最终目标是培养和加强服务对象的独立生活能力。

(3) 服务性质及内容

本服务包括但不限于：

- (a) 训练家长／照顾者及其他家庭成员(如有需要)处理基本家务及照顾其他家庭成员；
- (b) 训练个人／家庭处理自我照顾及基本家居事务；
- (c) 在有需要时提供紧急家务指导服务。

(4) 服务对象及申请资格

服务对象为正接受个案工作服务并具备下列条件的个人／家庭：

- (a) 能力不足的家长／照顾者(例如缺乏处理家务及／或照顾年幼儿童／长者／病人／残疾人士的知识、技巧或经验)；
- (b) 育有年幼子女但在处理家务及／或照顾年幼子女方面能力不足的残疾／精神病患父母(须正接受药物／跟进治疗且没有出现暴力行为)；
- (c) 因照顾者遗弃、监禁、住院、离异或离世等家庭危机而需要

处理家务及／或照顾年幼儿童／长者／病人／残疾人士的任何家庭成员；

- (d) 经社会工作者(社工)评定为需要接受家务指导服务的任何其他个人／家庭。

(B) 服务表现标准

(5) 基本服务规定

服务营办者须符合以下基本服务规定：

- (a) 至少每六个月检讨个人／家庭的需要，以确定他们是否继续需要及符合资格接受服务。
- (b) 家务指导员在综合家庭服务中心工作，并由一名注册社工（可以是主管人员或指定个案工作员）直接督导。

附件 II

个别服务单位的条款及要求

(A) 服务表现标准服务量 (综合家庭服务中心)

注册社会工作者(注册社工)的人数 [不包含中心主管／督导人员]: 13

<u>服务量 标准</u>	<u>服务量指标</u>	<u>议定水平</u> <small>备注 1</small>
1	一年内接受深入辅导 <small>(备注 3)</small> / 短期辅导 / 个案支援服务 <small>(备注 4)</small> 的新开 / 重开个案 <small>(备注 2)</small> 数目	507 <small>(备注 5, 6)</small>
2	一年内治疗 <small>(备注 7)</small> / 支援 <small>(备注 8)</small> / 教育 / 发展 <small>(备注 9)</small> / 互助 <small>(备注 10)</small> 小组数目	35 <small>(备注 6, 11)</small>
3	一年内教育 / 发展活动 <small>(备注 12)</small> 数目	51 <small>(备注 6, 13)</small>
4	一年内家庭支援者 <small>(备注 14)</small> 人数	20 <small>(备注 15)</small>
5	一年内透过家庭支援计划 <small>(备注 19)</small> 而新近 <small>(备注 16)</small> 参与中心服务 <small>(备注 17)</small> 或社区服务 <small>(备注 18)</small> 的个人 / 家庭数目	80 <small>(备注 15)</small>

服务量 (家务指导服务)

<u>服务量 标准</u>	<u>服务量指标</u>	<u>议定水平</u>
1	一年内接受训练计划的个案数目	25 宗个案
2	一年内如期完成训练计划的个案数目	12 宗个案

3	一年内的训练时数	762 小时 (备注 20)
---	----------	-------------------

服务成效 (综合家庭服务中心)

<u>服务成效标准</u>	<u>服务成效指标</u> (备注 21)	<u>议定水平</u> (备注 22)
1	一年内在接受综合家庭服务中心的服务后表示满意的服务使用者 ^(备注 23) 百分率	75%
2	一年内解决问题的能力有所提升的服务使用者 ^(备注 23) 百分率	75%
3	一年内支援网络有所扩阔的服务使用者 ^(备注 23) 百分率	75%
4	一年内认为主要问题有所改善的服务使用者 ^(备注 24) 百分率	75%

服务成效 (家务指导服务)

<u>服务成效标准</u>	<u>服务成效指标</u> (备注 25)	<u>议定水平</u> (备注 22)
1	一年内在接受家务指导服务后表示满意的服务使用者 ^(备注 26) 百分率	75%

备注及定义

- (备注 1)** 议定水平按个别综合家庭服务中心而定。
- (备注 2)** 不包括在同一间综合家庭服务中心的家庭辅导组及家庭支援组之间转介的活跃个案(即转换个案工作者或在转换 / 没有转换个案工作者的情况下更改个案类别)。
- (备注 3)** 指根据「甄别表格」评定为需要接受深入辅导的个案。
- (备注 4)** 指根据「甄别表格」评定为需要接受短期辅导或个案支援服务的个案。短期辅导个案一般应在 4 个月并少于 8 节

内完成（不包括纯粹提供资讯的服务）。个案支援服务指向需要较长期个案支援和照顾的个别人士提供的服务。

- (备注 5) 服务量标准 1 的议定水平是以个别综合家庭服务中心每名注册社工处理 39 宗新开 / 重开个案为计算基准。
- (备注 6) 如服务量标准 1 的实际服务量达到议定水平的 105% 至 110% 以下、110% 至 115% 以下及 115% 或以上，服务量标准 2 及服务量标准 3 的议定水平可分别下调 7.5%、15% 及 22.5%。相反，在没有拒绝任何需要综合家庭服务中心辅导 / 个案工作服务的个案的前提下，如服务量标准 1 的实际服务量达到议定水平的 95% 至 100% 以下、90% 至 95% 以下及 85% 至 90% 以下，服务量标准 2 及服务量标准 3 的议定水平可分别上调 7.5%、15% 及 22.5%。
- (备注 7) 指为促进深入小组辅导而举办的小组。每个小组最好有 6 名或以上参加者及至少 4 节活动。
- (备注 8) 指为向参加者提供情绪支援和让他们分享生活经验而举办的小组，对象为单亲家长和新来港定居人士等弱势个人或家庭。每个小组最好有 6 名或以上参加者及至少 4 节活动。
- (备注 9) 指以促进参加者的个人成长、社交技巧及与家人、朋辈和同事等的健康人际关系作为介入目的而举办的小组。每个小组最好有 6 名或以上参加者及至少 4 节活动。
- (备注 10) 指旨在让参加者互助和互相支援以应对日常需要 / 问题而举办的小组。参加者均高度独立，对社工介入服务的需求有限。对象为单亲家长和新来港定居人士等弱势个人或家庭。
- (备注 11) 服务量标准 2 的议定水平是以个别综合家庭服务中心每名注册社工举办 2.7 个小组为计算基准。
- (备注 12) 指含教育元素的活动，目的是促进参加者的个人成长、社交技巧及与家人、朋辈和同事等的健康人际关系。这些活动可为一次性或通常少于 4 节，而参加者人数亦会较多。这些活动可与隶属同一或不同机构的其他服务单位(即非综合家庭服务中心)或其他界别合办。如与其他综合家庭服务中心合办活动，有关综合家庭服务中心在汇报统计时，须平分活动数目及参加者人数。
- (备注 13) 服务量标准 3 的议定水平是以个别综合家庭服务中心每

名注册社工举办 3.9 个活动为计算基准。

- (备注 14) 家庭支援者可包括(i)综合家庭服务中心现有或过去的服务使用者，而他们曾面对类似问题 / 危机，又或曾在综合家庭服务中心介入 / 支援下有效解决个人 / 家庭难题；以及(ii)各综合家庭服务中心招募 / 甄选的合适义工。家庭服务中心可动员家庭支援者接触弱势且缺乏求助动机的个人 / 家庭，向他们提供支援或与他们建立友谊，藉此为他们转介综合家庭服务中心 / 社区支援服务及 / 或建立社区照顾与支援网络。家庭支援者的投入 / 参与旨在推动有需要人士接受服务 / 帮助，而非取代社工的角色或担当其职责。综合家庭服务中心须备存所招募的家庭支援者的最新名单，作汇报统计之用。
- (备注 15) 服务量标准 4 及服务量标准 5 的议定水平适用于所有受资助非政府机构营办的综合家庭服务中心。
- (备注 16) 指过去两年没有接受中心服务或其他福利服务的个人 / 家庭。
- (备注 17) 包括深入辅导 / 短期辅导 / 个案支援服务或治疗 / 支援 / 教育 / 发展 / 互助小组或教育 / 发展活动，但不包括偶到服务或如嘉年华等的推广活动。
- (备注 18) 包括社区内受资助服务单位（例如长者地区中心、长者邻舍中心、综合青少年服务中心等）或非受资助 / 自负盈亏服务单位（例如妇女团体等）提供的现有正式或非正式支援服务。
- (备注 19) 家庭支援计划旨在加强连系弱势且缺乏求助动机的个人 / 家庭，以及早解决他们的问题。在家庭支援计划下，社工会透过不同渠道向有需要人士介绍各类型现有支援服务，并鼓励他们接受适切服务，以防止问题进一步恶化。社工会按其专业判断及个别个案的情况，动员家庭支援者适当地推动有关人士接受服务 / 帮助。然而，并非所有在服务量标准 5 之下汇报的个案均须有家庭支援者的参与。
- (备注 20) 计算方程式：
- 1 893 (总工作时数) x 90% (扣除 10% 作年假) x 80% (扣除 20% 作督导及行政职务) – 600 (交通时数) = 762.4 (每年训练总时数)
- (备注 21) 服务成效指标 1 至 3 按「服务使用者意见调查问卷」第 1

至 3 项衡量，而服务成效指标 4 则按「服务使用者问题评量表」衡量。

(备注 22) 服务成效指标的议定水平适用于所有综合家庭服务中心，不论其人手编制如何。

(备注 23) 包括深入辅导 / 短期辅导 / 个案支援服务及参加治疗 / 支援小组的所有服务使用者。

(备注 24) 包括深入辅导 / 短期辅导 / 个案支援服务的服务使用者。

(备注 25) 服务成效指标按「服务使用者意见调查问卷」第 1 项衡量。

(备注 26) 包括接受短期 / 长期个案及 / 或小组训练的所有服务使用者