

津貼及服務協議¹

(整筆撥款)

家庭危機支援中心

(中文譯本)

I. 服務定義

簡介

家庭危機支援中心(支援中心)旨在提供一套綜合和方便使用的服務，盡早介入和協助身處危機或備受困擾的個人及家庭。

目的及目標

2. 支援中心的目的及目標如下：

- (a) 提供一套綜合和方便使用的服務，以支援面臨家庭危機的個人及家庭，並為服務使用者安排避靜，以便管理情緒，以及為所面對的家庭問題及衝突尋求正面解決方法；以及
- (b) 作為早期介入點，及早應對家庭關係緊張或危機，安排跟進服務，以協助個人／家庭克服困難，避免家庭問題惡化釀成悲劇。

服務性質及內容

¹ 這份《津貼及服務協議》樣本只供參考之用。

3. 支援中心須為身處危機的個人及家庭提供方便及可即時使用的服務，並安排他們在寧靜及近似家居的環境中避靜，讓他們離開因婚姻破裂、婚外情、家庭關係出現嚴重問題或衝突、家庭慘劇或其他創傷事件而造成的充滿壓力及刺激情緒的家庭環境。

4. 提供的服務包括：

- (a) 24小時熱線；
- (b) 短期住宿(通常最長兩星期)，以協助個人／家庭管理情緒或克服即時危機；
- (c) 由社工提供的個人及／或小組輔導，以協助服務使用者掌握管理憤怒、壓力、衝突、絕望感受的技巧及基本自我保護的方法等；
- (d) 治療／支援／互助／自助小組／活動，以提升服務使用者及前入住者的抗逆力及應付技巧；
- (e) 為需要支援中心服務的個人及家庭提供外展服務，並在有需要時陪同或接送有需要人士往返住所、警署、醫院等；
- (f) 視乎情況為服務使用者轉介跟進服務；
- (g) 訓練前服務使用者成為義工或朋輩輔導員，與服務使用者互相協助；以及
- (h) 提供社區教育／宣傳／媒體活動，以傳遞積極人生價值和盡早求助的信息。

服務對象

5. 不論年齡、性別和種族，所有因家庭問題而身處危機或備受困擾並需要協助的個人及家庭，均是服務對象。主要服務對象包括：

- (a) 因婚姻破裂、婚外情、家庭關係出現嚴重問題、家庭暴力威脅、失去家人或其他家庭危機而情緒緊張或備受壓力的個人及家庭；
- (b) 於家中發生暴力、自殺／他殺事件或其他破壞行為後需要即時離開居住環境的家庭慘劇倖存者；
- (c) 性暴力、虐兒等創傷事件的受害者，可由非施暴的家人或親屬陪同；以及
- (d) 需要保護及協助並經政府機構或法庭轉介的遭擄拐兒童及與其同行的成人，或其他擄拐個案的受害人。

名額

6. 支援中心住宿部分的設計應提供 50 個宿位。由於其主要功能並非住宿設施或宿舍，所以只能提供短期住宿，最好不超過兩星期。跨國兒童擄拐個案可能需要較長的住宿期則作別論。

II. 服務表現標準

7. 服務營辦者須符合基本服務規定，以及服務量和服務成效標準。

基本服務規定

8. 基本服務規定包括：

- (a) 支援中心須全年無休提供服務，並可每天隨時接收個案。通宵更次的任何時段內須至少有兩名職員(包括一名註冊

社工)當值。至於通宵更次以外的其他更次，任何時段內須至少有兩名註冊社工當值。

- (b) 支援中心的24小時熱線於任何時候均應由至少一名註冊社工接聽來電。
- (c) 服務營辦者應制訂有效的災難復原計劃，以便於12小時內讓熱線系統恢復運作，並應制訂應急計劃，務求在熱線系統停止運作時維持熱線服務。

服務量

<u>服務量標準</u>	<u>服務量指標</u>	<u>議定水平</u> (每年)
1	已處理的新入住／再次入住的身處危機的個人／家庭個案總數 ²	1 000 其中須至少75% 為住宿個案
2	一年內住宿服務的平均佔用率	80%
3	已處理的熱線來電總數	17 000
4	已舉辦的治療／支援／互助／自助小組／活動總數	125
5	已舉辦的面對面社區教育／宣傳／媒體活動總數	30
6	過往的服務使用者成為義工的總數	63
7	以人次計算接受支援服務的兒童／有需要人士總數 ³	1 000

² 不包括純粹接受支援中心熱線、小組或活動服務的個案。

³ 支援服務包括(但不限於)支援中心職員為減輕入住人士照顧自己／家人的壓力及／或提升入住人士獨立生活的能力而在有需要時為他們提供的照顧協助、護送、支援及訓練。服務每天分四個時段(上午8時至中午12時前；中午12時至下午4時前；下午4時至晚上8時前；以及晚上8時以後)。在計算每個時段接受服務的兒童／有需要人士總數時，無須理會每名兒童／有需要人士在該時段內接受服務的時數。如一名兒童／有需要人士接受服務的時間橫跨兩個時段，而該兒童／有需要人士連續接受服務的總時數超過三小時，則可作兩人次計算。

服務成效

<u>服務成效標準</u>	<u>服務成效指標</u>	<u>議定水平</u> (每年)
1	於離開中心後能順利解決即時危機及減低困擾程度的服務使用者百分比	80%
2	為服務使用者成功轉介至其他服務單位以正面解決問題的百分比	70%
3	於離開中心三個月後，減少了衝突、壓力或暴力等危機發生次數的服務使用者百分比	70%

質素

9. 服務營辦者須符合 16 項服務質素標準。

III. 社會福利署對服務營辦者的責任

10. 社會福利署(社署)會按《津貼及服務協議(《協議》)通用章節》的規定，履行「社署對服務營辦者的一般責任」內臚列的責任。

IV. 津助基準

11. 津助基準載於社署向服務營辦者發出的要約及通知書內。

津貼

12. 服務營辦者將在指定時限內(或視乎服務營辦者是否獲中華人民共和國香港特別行政區政府批准撥地續租處所)，每年按整筆撥款模式獲發津助以提供服務。整筆撥款已考慮個人薪酬(包括供聘用註冊社

工、合資格專業人士和支援人員的公積金)，以及適用於營辦中心的其他費用(用以支付其他所有相關營運開支，包括僱員補償保險及公眾責任保險費用)。獲社署認可提供津助活動的處所的租金及差餉，將以實報實銷形式另行發還。

13. 服務營辦者可靈活使用獲發的整筆撥款，但必須遵從社署就津助政策和程序發出的現行最新《整筆撥款手冊》、《整筆撥款通告》、管理建議書及通函中所載列的指引。整筆撥款或會有所調整，包括因應公務員薪酬調整幅度而作出薪酬調整，以及因應價格調整因素(現為綜合消費物價指數)而調整其他費用。政府不會承擔因服務所引致而超出核准津助額的任何負債或財政影響的責任。

發放款項安排、內部管控及財務申報規定

14. 服務營辦者接納《協議》後，將每月獲發整筆撥款津助。

15. 服務營辦者須負責維持穩建有效的財務管理系統，包括預算規劃、推算、會計、內部管控及審計。服務營辦者須妥善備存與項目有關的收支帳簿、記錄及證明文件，以供政府代表查核。

16. 服務營辦者須根據最新的《整筆撥款手冊》所載規定，提交整間非政府機構(機構)的周年財務報告及年度財務報表，而有關報告及報表須分別經持有《專業會計師條例》(第 50 章)所界定的執業證書的執業會計師審查及審核，並由兩名機構授權代表(即董事會主席／機構主管／機構社會福利服務主管)簽署。周年財務報告應以現金會計方式擬備，而折舊、員工積存休假等非現金項目不應包括在內。

防貪及誠信規定

17. 服務營辦者有責任確保其管理層、董事會成員及員工遵守《防止賄賂條例》(第 201 章)及相關規定。服務營辦者須禁止董事會成員、員工、代理人及承辦商在按照《協議》履行職責時提供、索取或收受利益。服務營辦者提供津助服務時，須避免及申報任何利益衝突。

18. 服務營辦者亦須參照防貪及誠信規定的相關指引，在各範疇秉持誠信，包括但不限於廉政公署制定的《非政府機構的管治及內部監控防貪指南》及《與公職人員往來的誠信防貪指南》所載的管治架構、內部監控、財務／資金管理、採購、人事管理、服務／活動提供、維修工程管理等。

V. 有效期

19. 本《協議》於指定時限內(或視乎服務營辦者是否獲中華人民共和國香港特別行政區政府批准撥地續租處所)有效。如服務營辦者違反本《協議》條件的任何條款，並且未有按社署發出的書面通知上所指定的方式及時間作出相應的補救，社署可在該通知到期後，向服務營辦者發出通知期為 30 天的書面通知而終止本《協議》。

20. 如服務表現標準在協議期內有任何改變，社署會尋求與服務營辦者達成共識，而服務營辦者須按照指定的推行時間表達至新的要求。

21. 服務營辦者是否可繼續提供下一期服務，須視乎財政資源，以及當時的政策指引、服務需要及服務營辦者的表現等相關考慮因素。社署保留重新編配服務的權利。

22. 若出現下列任何一種情況，社署可立即終止《協議》：

- (a) 服務營辦者曾經或正在作出可能構成或導致發生危害國家安全罪行或不利於國家安全的行為或活動；
- (b) 服務營辦者繼續營辦服務或繼續履行《協議》不利於國家安全；或
- (c) 社署合理地認為上述任何一種情況即將出現。

VI 其他參考資料

23. 除了本《協議》外，服務營辦者亦須遵守相關《服務規格》所載列的規定／承諾，以及服務營辦者建議書和補充資料的內容(如有的話)。如這些文件內容出現矛盾，則以本《協議》為準。社署會密切監察服務營辦者有否遵守所有上述文件的規定。