

津貼及服務協議¹

綜合家庭服務中心

(中文譯本)

(A) 服務定義

(1) 簡介

綜合家庭服務中心(本服務)是以社區為基礎的綜合服務中心，集中支援和鞏固家庭。中心以「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」作為服務方向，並以方便使用、及早識別、整合服務和伙伴合作為指導原則，為特定服務地域範圍內的個人和家庭提供一系列服務，以滿足他們多方面的需要。

(2) 目的及目標

本服務是通過以社區為基礎的綜合服務中心，集中支援和鞏固家庭，並提供一系列的預防、支援及補救服務，以應付社區內家庭的社交與情緒需要，目標如下：

- (a) 提升家庭功能及家庭成員的發展；促進社區內個人、家庭與其他支援系統的相互關係；以及建設互助關愛的社區以改善生活質素，從而支援和鞏固家庭凝聚力；以及
- (b) 及早識別問題並提供早期介入服務，以支援和協助處於弱勢的個人和家庭，幫助他們應付危機、重拾抗逆力並恢復家庭功能。

(3) 服務性質及內容

本服務包括但不限於：

- (a) 透過家庭資源組、家庭支援組及家庭輔導組三個主要組成部分，提供一系列具預防、支援和補救功能的服務。各組別策略功能如下：

¹ 這份《津貼及服務協議》樣本只供參考之用。

(i) 家庭資源組

家庭資源組為社區內的家庭提供發展及預防服務，包括偶到服務、資訊提供、家庭生活教育、親子活動、教育／發展小組／活動、互助小組、義工發展、社交網絡及外展服務等。主要目的是加強個人和家庭的力量及抗逆力。

(ii) 家庭支援組

家庭支援組為弱勢或身處危機中的個人和家庭提供支援服務，包括親子及家庭管理訓練、支援小組、轉介服務及短期輔導等。主要目的是提供適時的支援服務，以避免個人或家庭問題進一步惡化。

(iii) 家庭輔導組

家庭輔導組為身處危機中的個人和家庭提供深入輔導、治療小組及危機介入等服務。主要目的是協助個人和家庭重拾抗逆力、恢復家庭功能及避免家庭關係破裂和慘劇。

- (b) 按照本《津貼及服務協議》(《協議》)向有需要的個人／家庭提供家務指導服務(如適用)。(請參閱附件 I有關家務指導服務的《服務簡介》)

(4) 服務對象

本服務是為與社會福利署(社署)議定的特定服務地域範圍內的個人和家庭而設。

(B) 服務表現標準

(5) 基本服務規定

服務營辦者須符合下列基本服務規定：

- (a) 本服務一般須至少有 13 名註冊社會工作者(註冊社工)，以及一名持有認可社會工作學位的註冊社工作為中心主任。

- (b) 本服務的服務節數須獲社署同意，而社署會以特定服務地域範圍的服務需求作為考慮基礎。

(6) 服務量及成效標準

服務營辦者須符合附件II《個別服務單位的條款及要求》所載的服務量及服務成效標準。

(7) 服務質素標準

服務營辦者須符合 16 項服務質素標準。

(C) 津助

- (8) 本服務由社署通過整筆撥款津助制度提供津助，津助基準載於社署發出的通知書內。服務營辦者須遵從社署發出的最新《整筆撥款津助手冊》、通告、指引、管理建議書及相關通函中所載列的津助規則。政府不會承擔因本服務所引致而超出社署核准津助金額的任何負債或財政影響的責任。
- (9) 津助金額已考慮員工的個人薪酬，包括供聘用合資格人員的公積金，以及適用於營辦本服務的其他費用(用以支付其他所有相關營運開支，例如公用事業的收費、活動支出及行政費用、小型維修及保養開支、僱員補償保險及公眾責任保險費用等)及認可收費(如有的話)。獲社署認可提供本服務的處所的租金及差餉，將以實報實銷形式另行發還。
- (10) 服務營辦者接納《協議》，將每月獲發津助。

(D) 有效期

- (11) 本《協議》於指定時限內有效。如服務營辦者違反本《協議》的任何條款或條件，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》。

- (12) 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。
- (13) 《協議》是否獲續期，須視乎當時的政策指引、服務需要及服務營辦者的表現等相關考慮因素。社署保留重新編配本服務的權利。
- (14) 若出現下列任何一種情況，社署可以立即終止《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。

(E) 其他

- (15) 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，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。

- 完 -

附件 I

服務簡介

家務指導服務(A) 服務定義(1) 簡介

家務指導服務(本服務)旨在協助有需要的個人／家庭掌握及發展自我照顧、處理家務及照顧其他家庭成員的基本技能。

(2) 目的及目標

本服務為有需要的個人／家庭提供支援，旨在透過有系統的訓練計劃，讓服務對象學會個人照顧、處理家務及照顧其他家庭成員的基本技能，以輔助個案介入工作，最終目標是培養和加強服務對象的獨立生活能力。

(3) 服務性質及內容

本服務包括但不限於：

- (a) 訓練家長／照顧者及其他家庭成員(如有需要)處理基本家務及照顧其他家庭成員；
- (b) 訓練個人／家庭處理自我照顧及基本家居事務；
- (c) 在有需要時提供緊急家務指導服務。

(4) 服務對象及申請資格

服務對象為正接受個案工作服務並具備下列條件的個人／家庭：

- (a) 能力不足的家長／照顧者(例如缺乏處理家務及／或照顧年幼兒童／長者／病人／殘疾人士的知識、技巧或經驗)；
- (b) 育有年幼子女但在處理家務及／或照顧年幼子女方面能力不足的殘疾／精神病患父母（須正接受藥物／跟進治療且沒有出現暴力行為）；
- (c) 因照顧者遺棄、監禁、住院、離異或離世等家庭危機而需要處理家務及／或照顧年幼兒童／長者／病人／殘疾人士的

任何家庭成員；

- (d) 經社會工作者(社工)評定為需要接受家務指導服務的任何其他個人／家庭。

(B) 服務表現標準

(5) 基本服務規定

服務營辦者須符合以下基本服務規定：

- (a) 至少每六個月檢討個人／家庭的需要，以確定他們是否繼續需要及符合資格接受服務。
- (b) 家務指導員在綜合家庭服務中心工作，並由一名註冊社工（可以是主管人員或指定個案工作員）直接督導。

附件 II

個別服務單位的條款及要求

(A) 服務表現標準

服務量 (綜合家庭服務中心)

註冊社會工作者(註冊社工)的人數 [不包含中心主管／督導人員]: 13

服務量標準	服務量指標	議定水平 ^{備註 1}
1	一年內接受深入輔導 ^(備註 3) ／短期輔導／個案支援服務 ^(備註 4) 的新開／重開個案 ^(備註 2) 數目	507 (備註 5, 6)
2	一年內治療 ^(備註 7) ／支援 ^(備註 8) ／教育／發展 ^(備註 9) ／互助 ^(備註 10) 小組數目	35 (備註 6, 11)
3	一年內教育／發展活動 ^(備註 12) 數目	51 (備註 6, 13)
4	一年內家庭支援者 ^(備註 14) 人數	20 (備註 15)
5	一年內透過家庭支援計劃 ^(備註 19) 而新近 ^(備註 16) 參與中心服務 ^(備註 17) 或社區服務 ^(備註 18) 的個人／家庭數目	80 (備註 15)

服務量 (家務指導服務)

服務量標準	服務量指標	議定水平
1	一年內接受訓練計劃的個案數目	25 宗個案
2	一年內如期完成訓練計劃的個案數目	12 宗個案

3	一年內的訓練時數	762 小時 (備註 20)
---	----------	-------------------

服務成效 (綜合家庭服務中心)

服務成效標準	服務成效指標 (備註 21)	議定水平 (備註 22)
1	一年內在接受綜合家庭服務中心的服務後表示滿意的服務使用者 ^(備註 23) 百分率	75%
2	一年內解決問題的能力有所提升的服務使用者 ^(備註 23) 百分率	75%
3	一年內支援網絡有所擴闊的服務使用者 ^(備註 23) 百分率	75%
4	一年內認為主要問題有所改善的服務使用者 ^(備註 24) 百分率	75%

服務成效 (家務指導服務)

服務成效標準	服務成效指標 (備註 25)	議定水平 (備註 22)
1	一年內在接受家務指導服務後表示滿意的服務使用者 ^(備註 26) 百分率	75%

備註及定義

(備註 1) 議定水平按個別綜合家庭服務中心而定。

(備註 2) 不包括在同一間綜合家庭服務中心的家庭輔導組及家庭支援組之間轉介的活躍個案(即轉換個案工作者或在轉換／沒有轉換個案工作者的情況下更改個案類別)。

(備註 3) 指根據「甄別表格」評定為需要接受深入輔導的個案。

(備註 4) 指根據「甄別表格」評定為需要接受短期輔導或個案支援服務的個案。短期輔導個案一般應在 4 個月並少於 8 節

內完成（不包括純粹提供資訊的服務）。個案支援服務指向需要較長期個案支援和照顧的個別人士提供的服務。

- (備註 5) 服務量標準 1 的議定水平是以個別綜合家庭服務中心每名註冊社工處理 39 宗新開／重開個案為計算基準。
- (備註 6) 如服務量標準 1 的實際服務量達到議定水平的 105% 至 110% 以下、110% 至 115% 以下及 115% 或以上，服務量標準 2 及服務量標準 3 的議定水平可分別下調 7.5%、15% 及 22.5%。相反，在沒有拒絕任何需要綜合家庭服務中心輔導／個案工作服務的個案的前提下，如服務量標準 1 的實際服務量達到議定水平的 95% 至 100% 以下、90% 至 95% 以下及 85% 至 90% 以下，服務量標準 2 及服務量標準 3 的議定水平可分別上調 7.5%、15% 及 22.5%。
- (備註 7) 指為促進深入小組輔導而舉辦的小組。每個小組最好有 6 名或以上參加者及至少 4 節活動。
- (備註 8) 指為向參加者提供情緒支援和讓他們分享生活經驗而舉辦的小組，對象為單親家長和新來港定居人士等弱勢個人或家庭。每個小組最好有 6 名或以上參加者及至少 4 節活動。
- (備註 9) 指以促進參加者的個人成長、社交技巧及與家人、朋輩和同事等的健康人際關係作為介入目的而舉辦的小組。每個小組最好有 6 名或以上參加者及至少 4 節活動。
- (備註 10) 指旨在讓參加者互助和互相支援以應對日常需要／問題而舉辦的小組。參加者均高度獨立，對社工介入服務的需求有限。對象為單親家長和新來港定居人士等弱勢個人或家庭。
- (備註 11) 服務量標準 2 的議定水平是以個別綜合家庭服務中心每名註冊社工舉辦 2.7 個小組為計算基準。
- (備註 12) 指含教育元素的活動，目的是促進參加者的個人成長、社交技巧及與家人、朋輩和同事等的健康人際關係。這些活動可為一次性或通常少於 4 節，而參加者人數亦會較多。這些活動可與隸屬同一或不同機構的其他服務單位(即非綜合家庭服務中心)或其他界別合辦。如與其他綜合家庭服務中心合辦活動，有關綜合家庭服務中心在匯報統計時，須平分活動數目及參加者人數。
- (備註 13) 服務量標準 3 的議定水平是以個別綜合家庭服務中心每

名註冊社工舉辦 3.9 個活動為計算基準。

- (備註 14) 家庭支援者可包括(i)綜合家庭服務中心現有或過去的服務使用者，而他們曾面對類似問題／危機，又或曾在綜合家庭服務中心介入／支援下有效解決個人／家庭難題；以及(ii)各綜合家庭服務中心招募／甄選的合適義工。家庭服務中心可動員家庭支援者接觸弱勢且缺乏求助動機的個人／家庭，向他們提供支援或與他們建立友誼，藉此為他們轉介綜合家庭服務中心／社區支援服務及／或建立社區照顧與支援網絡。家庭支援者的投入／參與旨在推動有需要人士接受服務／幫助，而非取代社工的角色或擔當其職責。綜合家庭服務中心須備存所招募的家庭支援者的最新名單，作匯報統計之用。
- (備註 15) 服務量標準 4 及服務量標準 5 的議定水平適用於所有受資助非政府機構營辦的綜合家庭服務中心。
- (備註 16) 指過去兩年沒有接受中心服務或其他福利服務的個人／家庭。
- (備註 17) 包括深入輔導／短期輔導／個案支援服務或治療／支援／教育／發展／互助小組或教育／發展活動，但不包括偶到服務或如嘉年華等的推廣活動。
- (備註 18) 包括社區內受資助服務單位（例如長者地區中心、長者鄰舍中心、綜合青少年服務中心等）或非受資助／自負盈虧服務單位（例如婦女團體等）提供的現有正式或非正式支援服務。
- (備註 19) 家庭支援計劃旨在加強連繫弱勢且缺乏求助動機的個人／家庭，以及早解決他們的問題。在家庭支援計劃下，社工會透過不同渠道向有需要人士介紹各類現有支援服務，並鼓勵他們接受適切服務，以防止問題進一步惡化。社工會按其專業判斷及個別個案的情況，動員家庭支援者適當地推動有關人士接受服務／幫助。然而，並非所有在服務量標準 5 之下匯報的個案均須有家庭支援者的參與。
- (備註 20) 計算方程式：
- $$1\,893 \text{ (總工作時數)} \times 90\% \text{ (扣除 10\% 作年假)} \times 80\% \text{ (扣除 20\% 作督導及行政職務)} - 600 \text{ (交通時數)} = 762.4 \text{ (每年訓練總時數)}$$
- (備註 21) 服務成效指標 1 至 3 按「服務使用者意見調查問卷」第 1

至 3 項衡量，而服務成效指標 4 則按「服務使用者問題評量表」衡量。

(備註 22) 服務成效指標的議定水平適用於所有綜合家庭服務中心，不論其人手編制如何。

(備註 23) 包括深入輔導／短期輔導／個案支援服務及參加治療／支援小組的所有服務使用者。

(備註 24) 包括深入輔導／短期輔導／個案支援服務的服務使用者。

(備註 25) 服務成效指標按「服務使用者意見調查問卷」第 1 項衡量。

(備註 26) 包括接受短期／長期個案及／或小組訓練的所有服務使用者。