

## 津貼及服務協議<sup>1</sup>

### 危機介入及支援中心

(中文譯本)

#### (A) 服務定義

##### (1) 簡介

危機介入及支援中心(服務)提供一系列的綜合和容易獲取的服務，以及為少數族裔人士<sup>2</sup>提供公眾教育活動。

##### (2) 目的及目標

服務的目的是為面臨危機的個人及家庭提供支援，特別是面臨性暴力及／或家庭暴力的受害人及家庭，並加強他們對家庭暴力及性暴力的意識。

服務營辦者營運服務時應以下列作為目標：

- (a) 提供危機介入及支援服務，協助性暴力受害人、面臨家庭暴力或其他家庭危機的個人或家庭處理情緒及感受、克服創傷經歷、學習應變技巧及尋求能夠保護自己或解決個人／家庭問題的積極方法，務求防止問題惡化甚至釀成悲劇；及
- (b) 及早聯繫適當的社會及／或醫護服務，務求以更有效及妥善協調的方式處理性暴力、家庭暴力或其他危機相關的問題。

##### (3) 服務性質 及內容

服務應透過與相關專業人士合作及協作，為性暴力受害人、面臨家庭暴力或其他家庭危機的個人或家庭提供容易獲取且可供隨時使用的服務。

---

<sup>1</sup> 這份《津貼及服務協議》樣本只供參考之用。

<sup>2</sup> 包括但不限於印度，印尼，尼泊爾，巴基斯坦，菲律賓及泰國的少數族裔人士。

服務<sup>3</sup>應包括：

- (a) 為市民提供 24 小時熱線服務，並為專業人士或轉介人設立另一條電話專線；
- (b) 為成年性暴力受害人提供 24 小時即時外展／危機介入服務，並為個案提供至少六個月的跟進服務；
- (c) 為辦公時間以外<sup>4</sup>接獲的虐待長者個案及涉及性暴力的虐待配偶個案，提供即時外展／危機介入服務；
- (d) 為有需要人士聯繫合適的社會服務（包括主流或專門服務）及／或醫護服務；
- (e) 提供通常不超過兩周的短期住宿，但可視乎個別個案情況靈活處理；
- (f) 安排社工提供個人及／或小組輔導，協助短期住宿人士處理壓力及情緒問題，以及制訂未來計劃；
- (g) 提供續顧服務，幫助已離開中心的入住人士重新融入社區；
- (h) 在適當情況下為服務使用者（包括致電熱線的人士、社工透過外展接觸的人士及短期住宿人士）轉介跟進服務；
- (i) 訓練過來人成為義工，協助培養服務使用者互助；
- (j) 為性暴力／虐待長者／家庭暴力／創傷性生活事件的受害人安排治療小組／計劃，培養他們的抗逆能力及維護他們的福祉；
- (k) 舉辦教育／推廣／宣傳活動，傳遞對抗性暴力／家庭暴力與及早求助的訊息；
- (l) 兒童照顧支援服務；及
- (m) 舉辦社區教育活動，加強少數族裔人士對家庭暴力及性暴力的意識。

#### (4) 服務對象

不論年齡、性別和種族，性暴力受害人或面臨家庭暴力或因其他個人及／家庭問題面臨危機或困擾而需要協助的個人或家庭，均是服務對象。主要服務對象包括：

---

<sup>3</sup> 在(a)至(l)項的服務以性暴力及／或家庭暴力的受害人及家庭為主，(m)項的服務則為少數族裔人士而設。

<sup>4</sup> 辦公時間以外指周一至周五下午五時至翌日上午九時；周六中午十二時至翌日上午九時；周日及公眾假期上午九時至翌日上午九時。

- (a) 成年性暴力受害人；
- (b) 面臨家庭暴力的個人或家庭，包括受虐兒童、受虐配偶（包括受虐男士）及受虐長者；
- (c) 創傷性生活事件的受害人，包括目睹有關事件的人士或家庭慘劇倖存者，並於家中發生暴力、自殺／殺人事件或其他破壞性行為後需即時離開居住環境；及
- (d) 因婚姻破裂、婚外情、家庭關係出現嚴重問題、家人離世等而導致其他家庭危機的受害人。

## (5) 名額

短期住宿服務的名額為 80 個，全年每天 24 小時均可接收服務對象。

## (B) 服務表現標準

服務營辦者須符合下列服務表現標準。

## (6) 基本服務規定

- (a) 服務提供全天候服務，每天 24 小時均可接收個案，並在任何時候至少有兩名員工在中心當值，當中包括一名社工；另有最少兩名輪值候命的社工可提供即時的援助。
- (b) 24 小時熱線應由註冊社工接聽。
- (c) 服務營辦者應制定有效的災難恢復計劃，如果熱線電話系統停止運作，在 12 小時內修復熱線系統，並訂立在期間維持熱線服務的應變措施。
- (d) 應在全港不同地區設立中心並派駐社工當值，以便於辦公時間為成年性暴力受害人提供即時外展／危機介入，以及為有關受害人提供輔導及開設小組。
- (e) 為了保障私隱和安全，短期住宿的地址將絕對保密。
- (f) 為少數族裔人士提供社區教育活動的員工最好懂得少數族裔語言和文化，以協助相關社工為少數族裔服務使用者提供福利服務。

(7) 服務量標準

服務量 標準	服務量指標	議定水平
1.	一年內處理的熱線來電數目	25 000
2.	一年內外展探訪新呈報性暴力個案及虐待長者個案並提供危機介入的次數	110
3.	一年內接手提供跟進服務的新增性暴力個案數目	130
4.	一年內入住短期住宿的個案數目	280
5.	一年內短期住宿的平均入住率	70%
6.	一年內在離開服務後三個月內曾接觸三次（包括家訪、面談或電話接觸）的個案百分比	70%
7.	一年內招募過來人成為義工的人數	30
8.	一年內為培養抗逆能力及維護福祉而舉辦治療小組／活動的數目	50 (至少舉辦 20 個治療 小組)
9.	一年內曾接受兒童照顧支援服務的兒童人次 <sup>5</sup>	1 500
10.	一年內透過社區教育活動接觸的少數族裔服務使用者數目	400
11.	一年內透過社區教育活動接觸處於家庭暴力/性暴力/高危家庭的少數族裔服務使用者，安排接受其他服務的轉介數目，包括保護家庭及兒童服務課、危機	60

<sup>5</sup> 兒童照顧支援服務包括(但不限於)由中心職員向住宿人士提供的協助、護送及支援服務，以減輕住宿人士照顧兒童的壓力。每日分四個時段(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；及晚上 8 時以後)，在計算每個時段接受服務的兒童總數(人次)時將不論兒童在該時段接受服務的時數。若兒童在一個服務時段已開始接受服務，直到下一個時段內才結束，而連續接受服務的總時數超過 3 小時，可計算為已向兩名兒童(人次)提供了兒童照顧支援服務。

服務量 標準	服務量指標	議定水平
	中心或庇護中心、綜合家庭服務中心或其他福利服務	
12.	一年內為少數族裔服務使用者舉辦預防性／發展性／互助／義工小組 <sup>6</sup>	3
13.	一年內為少數族裔服務使用者舉辦宣傳／公眾教育／聯繫／義工活動 <sup>7</sup>	10
14.	一年內為社區合作夥伴及相關專業人士舉辦的訓練及協作 <sup>8</sup> ，包括服務少數族裔服務使用者的人士或合作夥伴	40

#### (8) 服務成效標準

服務成效 標準	成效指標	議定水平
1.	一年內，於離開服務後對即時危機／逆境的抗逆能力有所改善的住宿服務使用者百分比	80%
2.	一年內，於接受住宿／危機介入或支援服務後表示滿意的服務使用者百分比	80%
3.	一年內，於參加社區教育活動後表示對家庭暴力、高危家庭暴力及性暴力的意識得到提升的少數族裔服務使用者百分比	80%
4.	一年內，於接受社區教育活動後表示滿意的少數族裔服務使用者百分比	80%

#### (9) 服務質素標準

服務營辦者須符合 16 項服務質素標準的要求。

<sup>6</sup> 每小組應有 6 位或以上的少數族裔服務使用者參加，以及不能少於 3 節。

<sup>7</sup> 每項活動應以一次性或少於 3 節，以及最少有 10 位或以上少數族裔服務使用者參與。

<sup>8</sup> 這指每項訓練節數和協作活動的實際數字。每項活動可多於 1 節，但每節訓練應至少有 1 小時。如有關訓練活動屬全日舉行，則以 3 節為計算上限。

### (C) 津助

- (10) 服務由社會福利署(社署)按整筆撥款模式獲發津助，津助基準載於社署發出的通知書內。服務營辦者必須遵從現行最新《整筆撥款津助手冊》、通告、指引、管理通函及由社署發出的相關通函中所載列的指引及規定。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。
- (11) 整筆撥款已考慮員工的個人薪酬，包括供聘用合資格的專業人士及支援人員的公積金，以及適用於營辦服務的其他費用（包括用以支付其他所有相關的營運開支，例如公共開支、活動及行政支出、小型維修及保養、僱員補償保險及公眾責任保險等）及認可收費（如有）。獲社署認可提供津助服務的處所的租金及差餉，將以實報實銷形式另行發還。
- (12) 服務營辦者接納津貼及服務協議(協議)後，將每月獲發整筆撥款津助。

### (D) 有效期

- (13) 本《協議》於指定時限內有效。如服務營辦者違反本《協議》條件的任何條款而又未有按社署發出的書面通知上指定的方式及在指定時間內作出相應的補救，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，以終止本《協議》。
- (14) 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。
- (15) 服務營辦者是否可繼續提供下一期服務，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。社署保留重新編配服務的權利。
- (16) 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會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**

- (17) 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）。如這些文件內容出現矛盾，則以本《協議》為準。

-完-