

津贴及服务协议¹

家长 / 亲属资源中心

(中文译本)

A. 服务定义

(1) 简介

家长 / 亲属资源中心 (资源中心) 是一个为残疾人士的家长、亲属及照顾者提供专业意见和支援的地方。服务旨在提升他们的照顾能力、促进经验交流及鼓励互助，以减轻照顾者的压力。

(2) 目的及目标

资源中心的目标是—

- (a) 促进残疾人士的家长、亲属及照顾者自助及互相支援；
- (b) 提升家长及亲属对残疾家人的了解及接纳；
- (c) 增强家庭功能，以管理情绪压力及应付照顾方面的挑战；以及
- (d) 在社區内提高公众对残疾人士及其家人的认识及接纳。

(3) 服务性质及内容

¹ 这份《津贴及服务协议》样本只供参考之用

服务营办者应提供一系列满足服务使用者特定需要的服务，以支援残疾人士的家长、亲属及照顾者。这些服务包括但不限于—

- (a) 为家长、亲属及照顾者提供场地，让他们讨论共同关注的问题，以及分享照顾残疾人士的经验；
- (b) 为家长、亲属及照顾者提供情绪支援、个人辅导及治疗小组，以助他们应付照顾残疾及有特定需要的家人时所面对的压力；
- (c) 举办为满足家庭需要而度身订造的个人、小组及大型支援活动；
- (d) 提供参考资料及资源，例如书籍、杂志及教育设施，以便家长、亲属及照顾者更加了解残疾人士的特定需要；
- (e) 举办社区教育及网络活动，让公众人士认识及接纳残疾人士；以及
- (f) 提供朋辈支援服务²，安排朋辈支援工作人员提供协助、分享正面经验、协助举办小组及计划活动、加强对服务使用者的支援，以及促进社会共融（请参阅附件 I）。

² 朋辈支援工作人员包括适合在资源中心就业的残疾人士及 / 或其照顾者。服务营办者可聘用全职或兼职朋辈支援工作人员，即一个朋辈支援工作人员职位可由两名兼职朋辈支援工作人员担任。

附设少数族裔³ 专属单位的资源中心分布于五个分区⁴。这些单位旨在支援少数族裔家庭，鼓励他们善用社区服务，促进社会共融。

(4) 服务对象

资源中心的服务对象为残疾人士的家长、亲属及照顾者⁵。接受照顾的残疾人士如与其家长、亲属或照顾者一起参加资源中心的活动或接受服务，也视作服务使用者。

少数族裔专属单位为居于特定分区的少数族裔服务使用者提供服务。不住在这些分区的少数族裔服务使用者可选择使用其他资源中心的服务。

(5) 转介

残疾人士的家长、亲属及照顾者可直接联络资源中心，以使用服务。

B. 服务表现标准

(6) 基本服务规定

³ 少数族裔指非华裔人士，包括来自孟加拉、菲律宾、印度、印尼、尼泊尔、巴基斯坦、泰国及其他亚洲国家的人士，但不包括外籍佣工及免遣返声请人。

⁴ 该五个分区为：

- (i) 中西区、东区、湾仔及南区；
- (ii) 观塘、黄大仙、西贡及沙田；
- (iii) 油尖旺及九龙城；
- (iv) 葵青、离岛(主要是东涌)、深水埗及荃湾；以及
- (v) 元朗、屯门、大埔及北区。

⁵ 服务营办者须为残疾人士的家长、亲属及照顾者提供服务，不论其年龄、种族及残疾类别为何。尽管资源中心可优先服务21岁以下残疾人士的家长、亲属及照顾者，但也应为成年残疾人士的家长、亲属或照顾者提供支援，以满足他们的特定需要。

服务营办者须符合下列基本服务规定：

- (a) 资源中心须每星期开放不少于 11 节⁶，合共最少 48 小时，每星期其中两节的开放时间须为非办公时间⁷；以及
- (b) 注册社会工作者（社工）⁸是本服务的必要人员。

(7) 服务量及服务成效标准

服务量

服务量标准	服务量指标	议定水平
1	一年内每月平均已登记家庭会员数目 (*最少10% 少数族裔会员)	330
2	一年内每季每节开放时段的平均出席人次	23
3	一年内每月平均辅导个案 ^(注1) 数目 (*最少五宗少数族裔辅导个案)	40
4	一年内治疗小组 ^(注2) 数目 (*最少一个少数族裔治疗小组)	6
5	一年内每季平均举办社区教育 / 网络活动 ^(注3) 的次数 (*最少一次少数族裔社区教育 / 网络活动)	6

⁶ 各资源中心可因应运作需要而订定不同的开放时间，但开放时间必须固定及让公众知悉。

⁷ 非办公时间包括星期一至五晚上，以及星期六、星期日和公众假期全日。

⁸ 注册社工指根据《社会工作者注册条例》(第505章)注册的人士。

服务量标准	服务量指标	议定水平
6	一年内由朋辈支援工作人员提供的个人分享环节 ^(注4) 和户外支援服务 ^(注5) 总数	320
7	一年内朋辈支援工作人员协助推行或主持的小组 / 活动和公众教育活动总数 ^(注6)	144

*适用于少数族裔专属单位

服务成效

服务成效标准	服务成效指标	议定水平
1	一年内服务使用者满意本服务，并表示本服务有助他们改善照顾技巧及减轻照顾压力的百分比	75%

(8) 服务质素标准

服务营办者须符合 16 项服务质素标准。

C. 津贴

- (9) 本服务由社会福利署（社署）通过整笔拨款津贴制度提供津贴，津贴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《整笔拨款津贴手册》、通告、指引、管理建议书及相关通函中所载列的津贴规则。政府不会承担因本服务所引致而超出社署核准津贴额的任何负债或财政影响的责任。

- (10) 津助金额已考虑员工的个人薪酬（包括供聘用合格人员的公积金），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。
- (11) 服务营办者接纳《津贴及服务协议》（《协议》）后，将每月获发津助。

D. 有效期

- (12) 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》。
- (13) 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。
- (14) 《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。
- (15) 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。

E. 其他

- (16) 除了本《协议》外，服务营办者亦须遵守服务营办者建议书 / 服务计划的规定，以及补充资料的内容(如有的话)。如这些文件内容出现矛盾，则以本《协议》为准。
- (17) 如出现任何因《协议》引起或与之相关的争议或分歧，社署及服务营办者须先根据当时适用的《香港特别行政区政府调解规则》进行调解。如上述争议或分歧未能透过调解解决，社署或服务营办者可就此提起诉讼 / 仲裁。社署及服务营办者同意香港法院对上述争议或分歧具有专属司法管辖权。

- 完 -

备注及定义

- (注1) **辅导个案**指须接受深入辅导的个案。
- (注2) **治疗小组**指为特定目的 / 目标而设立的辅导小组。每个小组应有最少六名参加者，并举行最少四节，每节应为时不少于一小时。
- (注3) **社區教育 / 网络活动**指与特殊学校、康复服务单位、社会企业、义工团体、自助组织及社區持份者合办的活动，以提升服务成效和促进社会共融。
- (注4) **个人分享环节**指与服务使用者个别进行的面谈(小组环节除外)、联同专业人员(例如社工)进行的面谈，或电话访谈。仅为表达关心而不含任何分享内容的访谈或通话不会计算在内。
- (注5) **户外支援服务**指在其他专业人员(例如社工)陪同下，前往服务使用者的居所或中心以外的地方探访服务使用者。由朋辈支援工作人员单独提供护送服务使用者应诊、接受治疗、求职面试和参观社區等服务，必须取得其督导人员书面同意下可作计算户外支援服务。
- (注6) 视乎服务性质和人手状况，多于一名负责特定职务的朋辈支援工作人员或会在同一活动中提供朋辈支援服务。举例来说，如两名负责特定职务的朋辈支援工作人员在同一活动中提供朋辈支援服务，则可作两节计算。

- 完 -

附件1**在家长 / 亲属资源中心****推行朋辈支援服务****(1) 简介**

家长 / 亲属资源中心（资源中心）所推行的朋辈支援服务，旨在训练合适的照顾者¹及残疾人士成为资源中心服务使用者的朋辈支援工作人员。这些朋辈支援工作人员协助及为照顾者²、残疾人士及一般市民举办社区教育计划及活动，促进社会共融。

(2) 目的及目标

朋辈支援服务让合适的照顾者¹及残疾人士有机会与其他照顾者²及残疾人士分享经验及互相支援，以达到以下目标—

- (a) 训练合适的照顾者¹及残疾人士受雇为朋辈支援工作人员，并协助他们向其他有需要的照顾者²及残疾人士提供支援及与社区保持联系；
- (b) 透过分享正面经验，为其他照顾者²及残疾人士提供朋辈支援；以及
- (c) 推动公众认识及接纳残疾人士。

(3) 朋辈支援服务营办者的责任

朋辈支援服务营办者的责任包括但不限于—

¹ 在朋辈支援服务下包括前照顾者。

² 指在资源中心接受服务的残疾人士家长、亲属及照顾者。

- (a) 按附录所载为朋辈支援工作人员提供培训；
- (b) 向朋辈支援工作人员分配适当的职责；以及
- (c) 监察并定期检讨朋辈支援工作人员的表现，以评估朋辈支援服务的成效。

(4) 朋辈支援工作人员的职能

朋辈支援工作人员须履行一系列职能，当中包括但不限于－

- (a) 在专业人员的监督及指导下于中心为照顾者²及残疾人士提供朋辈支援；
- (b) 透过面谈及电话关怀等，与照顾者²及残疾人士分享经验；
- (c) 负责接送及外展职务，例如陪同照顾者²及残疾人士应诊、接受治疗、参加求职面试及社区导向探访等；
- (d) 协助专业人员为照顾者²及残疾人士举办小组及活动；以及
- (e) 协助举办公众教育活动，推动公众认识及接纳残疾人士，并促进残疾人士融入社会。

(5) 服务对象

朋辈支援服务的对象包括—

- (a) 在资源中心接受服务的残疾人士照顾者²；
- (b) 残疾人士；以及
- (c) 公众教育活动参加者。

社会福利署

康复及医务社会服务科

资源中心朋辈支援工作人员的

培训及个人发展计划

服务营办者须为朋辈支援工作人员提供有系统的在职培训计划，让他们掌握有效履行职责所需的知识和技巧。

(A) 培训计划

- 每名朋辈支援工作人员须完成至少50小时培训。
- 培训课程须涵盖(i)一般工作技巧（例如工作态度、出勤率、守时、社交技巧等）；以及(ii)接触照顾者及残疾人士所需的特定知识及技巧，例如朋辈支援工作人员的角色及职能、沟通技巧、故事述说、危机管理及对社区资源的认识等。
- 日常指导及督导环节不会视为培训计划的一部分。

(B) 个人发展计划

- 基于每名朋辈支援工作人员的期望及能力，制订个人发展计划。
- 该计划须约每六个月定期检讨及更新一次，并妥善保存相关记录。