

津貼及服務協議¹

家長 / 親屬資源中心

(中文譯本)

A. 服務定義

(1) 簡介

家長／親屬資源中心（資源中心）是一個為殘疾人士的家長、親屬及照顧者提供專業意見和支援的地方。服務旨在提升他們的照顧能力、促進經驗交流及鼓勵互助，以減輕照顧者的壓力。

(2) 目的及目標

資源中心的目标是－

- (a) 促進殘疾人士的家長、親屬及照顧者自助及互相支援；
- (b) 提升家長及親屬對殘疾家人的了解及接納；
- (c) 增強家庭功能，以管理情緒壓力及應付照顧方面的挑戰；以及
- (d) 在社區內提高公眾對殘疾人士及其家人的認識及接納。

(3) 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

服務營辦者應提供一系列滿足服務使用者特定需要的服務，以支援殘疾人士的家長、親屬及照顧者。這些服務包括但不限於—

- (a) 為家長、親屬及照顧者提供場地，讓他們討論共同關注的問題，以及分享照顧殘疾人士的經驗；
- (b) 為家長、親屬及照顧者提供情緒支援、個人輔導及治療小組，以助他們應付照顧殘疾及有特定需要的家人時所面對的壓力；
- (c) 舉辦為滿足家庭需要而度身訂造的個人、小組及大型支援活動；
- (d) 提供參考資料及資源，例如書籍、雜誌及教育設施，以便家長、親屬及照顧者更加了解殘疾人士的特定需要；
- (e) 舉辦社區教育及網絡活動，讓公眾人士認識及接納殘疾人士；以及
- (f) 提供朋輩支援服務²，安排朋輩支援工作人員提供協助、分享正面經驗、協助舉辦小組及計劃活動、加強對服務使用者的支援，以及促進社會共融（請參閱**附件 I**）。

² 朋輩支援工作人員包括適合在資源中心就業的殘疾人士及／或其照顧者。服務營辦者可聘用全職或兼職朋輩支援工作人員，即一個朋輩支援工作人員職位可由兩名兼職朋輩支援工作人員擔任。

附設少數族裔³ 專屬單位的資源中心分布於五個分區⁴。這些單位旨在支援少數族裔家庭，鼓勵他們善用社區服務，促進社會共融。

(4) 服務對象

資源中心的服務對象為殘疾人士的家長、親屬及照顧者⁵。接受照顧的殘疾人士如與其家長、親屬或照顧者一起參加資源中心的活動或接受服務，也視作服務使用者。

少數族裔專屬單位為居於特定分區的少數族裔服務使用者提供服務。不住在這些分區的少數族裔服務使用者可選擇使用其他資源中心的服務。

(5) 轉介

殘疾人士的家長、親屬及照顧者可直接聯絡資源中心，以使用服務。

B. 服務表現標準

(6) 基本服務規定

³ 少數族裔指非華裔人士，包括來自孟加拉、菲律賓、印度、印尼、尼泊爾、巴基斯坦、泰國及其他亞洲國家的人士，但不包括外籍傭工及免遣返聲請人。

⁴ 該五個分區為：

- (i) 中西區、東區、灣仔及南區；
- (ii) 觀塘、黃大仙、西貢及沙田；
- (iii) 油尖旺及九龍城；
- (iv) 葵青、離島(主要是東涌)、深水埗及荃灣；以及
- (v) 元朗、屯門、大埔及北區。

⁵ 服務營辦者須為殘疾人士的家長、親屬及照顧者提供服務，不論其年齡、種族及殘疾類別為何。儘管資源中心可優先服務21歲以下殘疾人士的家長、親屬及照顧者，但也應為成年殘疾人士的家長、親屬或照顧者提供支援，以滿足他們的特定需要。

服務營辦者須符合下列基本服務規定：

- (a) 資源中心須每星期開放不少於 11 節⁶，合共最少 48 小時，每星期其中兩節的開放時間須為非辦公時間⁷；以及
- (b) 註冊社會工作者（社工）⁸是本服務的必要人員。

(7) 服務量及服務成效標準

服務量

服務量標準	服務量指標	議定水平
1	一年內每月平均已登記家庭會員數目 (*最少10% 少數族裔會員)	330
2	一年內每季每節開放時段的平均出席人次	23
3	一年內每月平均輔導個案 ^(註1) 數目 (*最少五宗少數族裔輔導個案)	40
4	一年內治療小組 ^(註2) 數目 (*最少一個少數族裔治療小組)	6
5	一年內每季平均舉辦社區教育／網絡活動 ^(註3) 的次數	6

⁶ 各資源中心可因應運作需要而訂定不同的開放時間，但開放時間必須固定及讓公眾知悉。

⁷ 非辦公時間包括星期一至五晚上，以及星期六、星期日和公眾假期全日。

⁸ 註冊社工指根據《社會工作者註冊條例》(第505章)註冊的人士。

服務量標準	服務量指標	議定水平
	(*最少一次少數族裔社區教育／網絡活動)	
6	一年內由朋輩支援工作人員提供的個人分享環節 ^(註4) 和戶外支援服務 ^(註5) 總數	320
7	一年內朋輩支援工作人員協助推行或主持的小組／活動和公眾教育活動總數 ^(註6)	144

*適用於少數族裔專屬單位

服務成效

服務成效標準	服務成效指標	議定水平
1	一年內服務使用者滿意本服務，並表示本服務有助他們改善照顧技巧及減輕照顧壓力的百分比	75%

(8) 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

- (9) 本服務由社會福利署（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貼額的任何負債或財政影響的責任。

- (10) 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。
- (11) 服務營辦者接納《津貼及服務協議》（《協議》）後，將每月獲發津助。

D. 有效期

- (12) 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》。
- (13) 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。
- (14) 《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。
- (15) 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。

E. 其他

- (16) 除了本《協議》外，服務營辦者亦須遵守服務營辦者建議書／服務計劃的規定，以及補充資料的內容(如有的話)。如這些文件內容出現矛盾，則以本《協議》為準。
- (17) 如出現任何因《協議》引起或與之相關的爭議或分歧，社署及服務營辦者須先根據當時適用的《香港特別行政區政府調解規則》進行調解。如上述爭議或分歧未能透過調解解決，社署或服務營辦者可就此提起訴訟／仲裁。社署及服務營辦者同意香港法院對上述爭議或分歧具有專屬司法管轄權。

- 完 -

備註及定義

- (註1) **輔導個案**指須接受深入輔導的個案。
- (註2) **治療小組**指為特定目的／目標而設立的輔導小組。每個小組應有最少六名參加者，並舉行最少四節，每節應為時不少於一小時。
- (註3) **社區教育／網絡活動**指與特殊學校、康復服務單位、社會企業、義工團體、自助組織及社區持份者合辦的活動，以提升服務成效和促進社會共融。
- (註4) **個人分享環節**指與服務使用者個別進行的面談(小組環節除外)、聯同專業人員(例如社工)進行的面談，或電話訪談。僅為表達關心而不含任何分享內容的訪談或通話不會計算在內。
- (註5) **戶外支援服務**指在其他專業人員(例如社工)陪同下，前往服務使用者的居所或中心以外的地方探訪服務使用者。由朋輩支援工作人員單獨提供護送服務使用者應診、接受治療、求職面試和參觀社區等服務，必須取得其督導人員書面同意下可作計算戶外支援服務。
- (註6) 視乎服務性質和人手狀況，多於一名負責特定職務的朋輩支援工作人員或會在同一活動中提供朋輩支援服務。舉例來說，如兩名負責特定職務的朋輩支援工作人員在同一活動中提供朋輩支援服務，則可作兩節計算。

附件1在家長 / 親屬資源中心推行朋輩支援服務**(1) 簡介**

家長／親屬資源中心（資源中心）所推行的朋輩支援服務，旨在訓練合適的照顧者¹及殘疾人士成為資源中心服務使用者的朋輩支援工作人員。這些朋輩支援工作人員協助及為照顧者²、殘疾人士及一般市民舉辦社區教育計劃及活動，促進社會共融。

(2) 目的及目標

朋輩支援服務讓合適的照顧者¹及殘疾人士有機會與其他照顧者²及殘疾人士分享經驗及互相支援，以達到以下目標－

- (a) 訓練合適的照顧者¹及殘疾人士受僱為朋輩支援工作人員，並協助他們向其他有需要的照顧者²及殘疾人士提供支援及與社區保持聯繫；
- (b) 透過分享正面經驗，為其他照顧者²及殘疾人士提供朋輩支援；以及
- (c) 推動公眾認識及接納殘疾人士。

(3) 朋輩支援服務營辦者的責任

朋輩支援服務營辦者的責任包括但不限於－

¹ 在朋輩支援服務下包括前照顧者。

² 指在資源中心接受服務的殘疾人士家長、親屬及照顧者。

- (a) 按附錄所載為朋輩支援工作人員提供培訓；
- (b) 向朋輩支援工作人員分配適當的職責；以及
- (c) 監察並定期檢討朋輩支援工作人員的表現，以評估朋輩支援服務的成效。

(4) 朋輩支援工作人員的職能

朋輩支援工作人員須履行一系列職能，當中包括但不限於－

- (a) 在專業人員的監督及指導下於中心為照顧者²及殘疾人士提供朋輩支援；
- (b) 透過面談及電話關懷等，與照顧者²及殘疾人士分享經驗；
- (c) 負責接送及外展職務，例如陪同照顧者²及殘疾人士應診、接受治療、參加求職面試及社區導向探訪等；
- (d) 協助專業人員為照顧者²及殘疾人士舉辦小組及活動；以及
- (e) 協助舉辦公眾教育活動，推動公眾認識及接納殘疾人士，並促進殘疾人士融入社會。

(5) 服務對象

朋輩支援服務的對象包括—

- (a) 在資源中心接受服務的殘疾人士照顧者²；
- (b) 殘疾人士；以及
- (c) 公眾教育活動參加者。

社會福利署

康復及醫務社會服務科

資源中心朋輩支援工作員的

培訓及個人發展計劃

服務營辦者須為朋輩支援工作員提供有系統的在職培訓計劃，讓他們掌握有效履行職責所需的知識和技巧。

(A) 培訓計劃

- 每名朋輩支援工作員須完成至少50小時培訓。
- 培訓課程須涵蓋(i)一般工作技巧（例如工作態度、出勤率、守時、社交技巧等）；以及(ii)接觸照顧者及殘疾人士所需的特定知識及技巧，例如朋輩支援工作員的角色及職能、溝通技巧、故事述說、危機管理及對社區資源的認識等。
- 日常指導及督導環節不會視為培訓計劃的一部分。

(B) 個人發展計劃

- 基於每名朋輩支援工作員的期望及能力，制訂個人發展計劃。
- 該計劃須約每六個月定期檢討及更新一次，並妥善保存相關記錄。