

津贴及服务协议 ¹网上青年支援队

(中文译本)

(A) 服务定义**(1) 简介**

网上青年支援队(支援队)透过网络途径主动接触和联系可能不太接受传统主流服务的边缘和隐蔽青少年。支援队为这些边缘和隐蔽青少年提供专业社工介入服务，包括线上及线下辅导和小组 / 活动服务。支援队会与其他社区持份者和机构建立伙伴合作关系，以加强跨界别合作，应对边缘和隐蔽青少年的需要。

(2) 目的及目标

设立支援队的目的，是要经网上平台识别和接触边缘和隐蔽青少年，为他们提供即时支援及协助，并安排他们接受相关主流服务以便跟进。支援队的目标如下：

- (a) 主动透过青少年常用的网上平台(例如 Facebook、Instagram、Discord、Threads 等)，寻找和接触边缘和隐蔽青少年，并以线上及线下途径(在预防、发展、支援和补救的层面上)提供介入、支援和辅导服务，同时提供转介服务，安排他们接受相关主流服务以便跟进；

¹ 这份《津贴及服务协议》样本只供参考之用。

- (b) 透过网上平台，为面对情绪困扰或即时危机的青少年，提供全天候即时线上文字辅导及支援服务；
- (c) 与其他社区持份者和机构(包括支援队所属机构内外的津助和自负盈亏福利服务单位、政府部门、地区组织、学校、宗教团体及其他专业人士等)建立伙伴、策略联盟和跨界别合作关系，以应对边缘和隐蔽青少年的需要和问题；以及
- (d) 动用社区资源、安排培训、推动社区教育、处理个案转介和答复查询等，以处理个别服务区域内与边缘和隐蔽青少年相关的事宜。

(3) 服务性质及内容

每队支援队均须提供一套综合服务提供模式 / 规程、技术发展 / 支援及核证系统，并提出创新计划的建议，内容可包括但不限于以下各方面：

- (a) 透过设立配备相关网上服务的网站 / 使用流动电话和电脑的即时通讯软件，联系边缘和隐蔽青少年，以便社会工作者(社工)进一步联络他们。服务营办者身为网主，须在推出这些网上服务前建立核证系统；
- (b) 寻找和联系边缘和隐蔽青少年，包括出现各种偏差和隐蔽行为并需要透过网上服务接受社工介入的青少年；
- (c) 透过支援队共同营运的青少年情绪健康网上支援平台，为面对情绪困扰或即时危机的青少年，提供全天候即时线上文字辅导、支援服务及专题关顾辅导，藉此促进其心理健康及抗逆力，从而减低自杀风险；

- (d) 在预防、发展、支援和补救的层面上，为服务使用者及与其关系密切的人²提供指引、支援和辅导服务，以解决他们的困难和问题；
- (e) 举办线上及线下小组活动和计划，以提升边缘和隐蔽青少年排解疑难的技巧、化解冲突的能力和抗逆力，并加强他们的压力管理和生活技巧训练，培养正面的生活态度和价值观等；
- (f) 鼓励边缘和隐蔽青少年接受线下服务，并视乎需要和情况，安排他们接受其他主流服务和参加就业计划等；
- (g) 各支援队共用同一个案管理系统查核个案，以免因支援队的网上服务不设特定服务区域而重复处理个案；
- (h) 设立转介机制 / 网络，并衔接其他主流服务，例如综合青少年服务中心、综合家庭服务中心、临床心理服务、精神科服务和自杀危机处理中心等；
- (i) 为社区 / 福利界 / 教育界提供公众教育和培训，并加强与社区持份者和机构的跨界别合作和伙伴合作关系，以应对边缘和隐蔽青少年的需要并提供支援；
- (j) 招募及培训义工，为面对情绪困扰或即时危机的青少年提供即时线上聊天服务；以及
- (k) 提供其他服务，以切合服务使用者不断转变的服务需要。

² 「關係密切的人」指服務使用者的直系家屬或照顧者。

(4) 服务对象及申请资格

服务对象主要为 6 至 24 岁有情绪或行为问题并在互联网上出现或作出各种偏差行为的边缘和隐蔽青少年。由于在初步接触 / 外展阶段可能难以核实透过网上平台(包括青少年情绪健康网上支援平台)连系的人士的真实年龄，支援队可视乎需要，为一些透过网络连系而其后确定为不属于 6 至 24 岁年龄范围的人士提供过渡性质的介入服务，以满足他们的即时需要和灵活提供服务。不过，支援队应在切实可行的范围内，尽快为他们转介合适的主流服务。

(B) 服务表现标准

(5) 基本服务规定

服务营办者须符合以下基本服务规定：

- (a) 必要人员须包括注册社工，而其中最少一名注册社工持有认可的社会工作学位；以及
- (b) 所有由受训义工提供的青少年情绪健康网上支援服务，须在注册社工的督导下进行。

(6) 服务量及服务成效标准

服务营办者须符合服务量和服务成效标准的议定水平。

服务量

<u>服务量 标准</u>	<u>服务量指标</u>	<u>议定水平</u>
1	<p>一年内接受服务的青少年总数，包括：</p> <p>a. 透过网上外展联系的边缘 / 隐蔽青少年^{备注 1} 人数(目标水平：1 200); 以及</p> <p>b. 透过青少年情绪健康网上支援平台使用聊天服务的青少年^{备注 2} 人数(目标水平：2 400)</p>	3 600
2	<p>一年内的服务个案总数，包括：</p> <p>a. 为服务量标准 1a 所呈报的青少年提供服务的个案^{备注 3 及 4} 数目(目标水平：250); 以及</p> <p>b. 为服务量标准 1b 所呈报的青少年提供专题关顾服务^{备注 5} 的个案数目(目标水平：30)</p>	280
3	一年内在服务量标准 2a 所呈报的个案中，因达成个案目标 / 计划而结案的个案总数	50
4	<p>一年内的辅导环节总数，包括：</p> <p>a. 一年内为服务量标准 2a 所呈报的青少年提供辅导环节^{备注 6} 的数目(目标水平：2 000); 以及</p> <p>b. 一年内为服务量标准 2b 所呈报的青少年提供专题关顾辅导环节^{备注 5} 的数目(目标水平：120)</p>	2 120
5	<p>一年内获转介至主流服务单位^{备注 7} 的个案总数，包括：</p> <p>a. 在服务量标准 1a 及 2a 所呈报的青少年中，获转介至主流服务单位^{备注 7}</p>	150

<u>服务量 标准</u>	<u>服务量指标</u>	<u>议定水平</u>
	的个案 ^{备注 8} 数目(目标水平: 75); 以及 b. 在服务量标准 1b 及 2b 所呈报的青少年中, 获转介至主流服务单位 ^{备注 7} 的人数(目标水平: 75)	
6	一年内的小组 / 活动环节 ^{备注 9 及 10} 总数	190
7	一年内的聊天服务环节 ^{备注 11} 总数	6 570
8	一年内的义工培训环节总数	11*
9	一年内的活跃义工 ^{备注 12} 总数	56*

服务成效

<u>服务成效 标准</u>	<u>服务成效指标</u>	<u>议定水平</u>
1	一年内在使用辅导服务 / 网上情绪支援聊天服务 / 专题关顾服务后表示有正面转变(例如抗逆力和排解疑难的技巧有所提升或改善等)的服务使用者百分率 ^{备注 13}	75%
2	一年内在参加小组 / 活动后表示有正面转变(例如抗逆力和排解疑难的技巧有所提升或改善等)的服务使用者百分率 ^{备注 14}	75%

* 个别服务营办者承诺不同的额外服务量 / 服务成效标准。各服务单位的实际议定水平根据与有关服务营办者的协议而定。

(7) 服务质素标准

服务营办者须符合 16 项服务质素标准。

(C) 津助

- (8) 本服务由社会福利署(社署)根据整笔拨款津助制度津助，津助基准载于社署发出的通知书内。服务营办者必须遵从社署发出的现行《整笔拨款津助手册》、通告、指引、管理建议书及相关通函中所载列的津助规则。政府不会承担因本服务所引致而超出社署核准津助金额的任何负债或财政影响的责任。
- (9) 津助金额已考虑员工的个人薪酬(包括供聘用合资格人员的公积金)，以及适用于营办本服务的其他费用(用以支付公用事业的收费、活动支出及行政费用、冷气费、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所有其他相关营运开支)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。
- (10) 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

- (11) 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和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》。
- (12) 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。

- (13) 《协议》是否可获续期，须视乎当时的政策指引、服务需要和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。
- (14) 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

- (15) 除了本《协议》外，服务营办者亦须遵守相关《服务规格》的规定、服务营办者建议书和补充资料的内容(如有的话)。如这些文件内容出现矛盾，则以本《协议》为准。
- (16) 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有司法管辖权。

- 完 -

备注及定义

(备注 1) 联系上的青少年指与社工初步接触后建立关系的服务使用者。

(备注 2) 青少年指曾接受青少年情绪健康网上支援平台即时聊天服务的个别青少年。服务使用者为独立个体，不论每人在一年内接受多少次服务，亦只应计算一次。

(备注 3) 个案应指获得服务使用者同意，按议定目标 / 计划接受社工介入服务的个案。

服务量标准 2 计算方法为截至每年三月三十一日的活跃个案总数(拨入下年度)加年内结案的个案总数[即年内(因达成该月个案目标 / 计划而结案的个案数目)及(未达成个案目标 / 计划而结案的个案数目)总和。]

(备注 4) 若服务量标准 2 的实际服务量达到议定水平的 95% 至 100% 以下、90% 至 95% 以下及 85% 至 90% 以下，服务量标准 6 的议定水平可分别上调 7%、14% 及 21%。

(备注 5) 专题关顾服务 / 辅导环节指以专题或单元为基础的辅导环节。有关服务旨在协助青少年处理他们所面对的特定问题，例如情绪管理、学业 / 事业发展等。服务对象为偏好透过文字而非面谈方式接受辅导，或需要从线上服务过渡至线下服务的青少年。

(备注 6) 每个辅导环节应持续 45 分钟。辅导环节的对象可以是边缘 / 隐蔽青少年及与其关系密切的人(即边缘 / 隐蔽青

少年的直系家属或照顾者)。统计资料系统表格必须列明为边缘 / 隐蔽青少年及与其关系密切的人而设的辅导环节的分项数字。

(备注 7) 主流服务包括青少年服务、学校、家庭服务、住宿服务、医疗场所、戒毒场所、就业服务及法律服务等。当中亦包括实质援助服务，例如短期食物援助服务、地区青少年发展资助计划(直接现金援助)和信托基金等。若个案获转介至多于一个服务单位，亦只应计算一次。

(备注 8) 「个案」指活跃个案及潜在个案。「潜在个案」指在服务量标准 1a 之下联系的边缘 / 隐蔽青少年。他们经社工确认福利需要并转介服务，但拒绝成为活跃个案。

(备注 9) 小组 / 活动环节包括线上及线下活动。小组 / 活动环节的对象可以是边缘 / 隐蔽青少年及与其关系密切的人，每节最少应有三名参加者。统计资料系统表格必须列明为边缘 / 隐蔽青少年及与其关系密切的人而设的活动环节的分项数字。每节应持续至少一小时。若活动长达一整天，则最多可作三节计算。

(备注 10) 若服务量标准 6 的实际服务量达到议定水平的 95% 至 100% 以下、90% 至 95% 以下及 85% 至 90% 以下，服务量标准 2 的议定水平可分别上调 7%、14% 及 21%。

(备注 11) 聊天服务环节指青少年服务使用者与社工 / 受训人员 / 义工在青少年情绪健康网上支援平台上进行的个别即时文字辅导或情绪支援互动。每节聊天服务应持续 15 分钟。

(备注 12) 活跃义工指已完成系统训练课程，包括基础及进阶培训，掌握为青少年提供文字辅导及情绪支援的技巧，并于一年内曾提供直接聊天服务的义工。

(备注 13) 百分率的计算方法是取下列各项的平均值：

- (i) 「在服务量标准 2a 下接受辅导服务后表示有正面转变(例如抗逆力和排解疑难的技巧有所提升或改善等)的服务使用者人数」占「已结案个案总数」的比例；以及
- (ii) 「在使用网上情绪支援聊天服务 / 接受专题关顾服务后表示有正面转变(例如抗逆力和排解疑难的技巧有所提升或改善等)的青少年人数」占「完成聊天服务环节后填写问卷的青少年总人数及专题关顾辅导个案结束后填写问卷的青少年总人数」的比例。完成问卷的服务使用者人数应不少于接受单次聊天服务 / 专题关顾服务的青少年总数的 10%。

(备注 14) 完成问卷的服务使用者人数应不少于小组、活动及培训参加者总数的 15%。

(备注 15) 百分率是根据「参加线上及线下小组 / 活动后在问卷中表示有正面转变的服务使用者人数」占「参加小组 / 活动并完成问卷者总数」的比例计算出来。