

津贴及服务协议<sup>1</sup>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;

---

<sup>1</sup> 这份《津贴及服务协议》样本只供参考之用。

- (b) 透過網上平台，為面對情緒困擾或即時危机的青少年，提供全天候即時線上文字輔導及支援服務；
- (c) 與其他社區持份者和機構(包括支援隊所屬機構內外的津助和自負盈虧福利服務單位、政府部門、地區組織、學校、宗教團體及其他專業人士等)建立伙伴、策略聯盟和跨界別合作關係，以應對邊緣和隱蔽青少年的需要和問題；以及
- (d) 動用社區資源、安排培訓、推動社區教育、處理個案轉介和答复查詢等，以處理個別服務區域內與邊緣和隱蔽青少年相關的事宜。

### (3) 服務性質及內容

每隊支援隊均須提供一套綜合服務提供模式／規程、技術發展／支援及核證系統，並提出創新計劃的建議，內容可包括但不限於以下各方面：

- (a) 透過設立配備相關網上服務的网站／使用流動電話和電腦的即時通訊軟件，聯繫邊緣和隱蔽青少年，以便社會工作者(社工)進一步聯絡他們。服務營辦者身為網主，須在推出這些網上服務前建立核證系統；
- (b) 尋找和聯繫邊緣和隱蔽青少年，包括出現各種偏差和隱蔽行為並需要透過網上服務接受社工介入的青少年；
- (c) 透過支援隊共同營運的青少年情緒健康網上支援平台，為面對情緒困擾或即時危机的青少年，提供全天候即時線上文字輔導、支援服務及專題關顧輔導，藉此促進其心理健康及抗逆力，從而減低自殺風險；

- (d) 在預防、發展、支援和補救的層面上，為服務使用者及與其關係密切的人<sup>2</sup>提供指引、支援和輔導服務，以解決他們的困難和問題；
- (e) 舉辦線上及線下小組活動和計劃，以提升邊緣和隱蔽青少年排解疑難的技巧、化解衝突的能力和抗逆力，並加強他們的壓力管理和生活技巧訓練，培養正面的生活態度和價值觀等；
- (f) 鼓勵邊緣和隱蔽青少年接受線下服務，並視乎需要和情況，安排他們接受其他主流服務和參加就業計劃等；
- (g) 各支援隊共用同一個案管理系统查核個案，以免因支援隊的網上服務不設特定服務區域而重複處理個案；
- (h) 設立轉介機制／網絡，並銜接其他主流服務，例如綜合青少年服務中心、綜合家庭服務中心、臨床心理服務、精神科服務和自殺危機處理中心等；
- (i) 為社區／福利界／教育界提供公眾教育和培訓，並加強與社區持份者和機構的跨界別合作和伙伴合作關係，以應對邊緣和隱蔽青少年的需要並提供支援；
- (j) 招募及培訓義工，為面對情緒困擾或即時危機的青少年提供即時線上聊天服務；以及
- (k) 提供其他服務，以切合服務使用者不斷轉變的服務需要。

---

<sup>2</sup> 「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及服务成效标准的议定水平。

服務量

<u>服務量 標準</u>	<u>服務量指標</u>	<u>議定水平</u>
1	一年內接受服務的青少年總數，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 透過網上外展聯系的邊緣 / 隱蔽青少年<sup>備註 1</sup> 人數(目標水平：1 200)；以及</li> <li>b. 透過青少年情緒健康網上支援平台使用聊天服務的青少年<sup>備註 2</sup> 人數(目標水平：2 400)</li> </ul>	3 600
2	一年內的服務個案總數，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 為服務量標準 1a 所呈報的青少年提供服務的個案<sup>備註 3 及 4</sup> 數目(目標水平：250)；以及</li> <li>b. 為服務量標準 1b 所呈報的青少年提供專題關顧服務<sup>備註 5</sup> 的個案數目(目標水平：30)</li> </ul>	280
3	一年內在服務量標準 2a 所呈報的個案中，因達成個案目標 / 計劃而結案的個案總數	50
4	一年內的輔導環節總數，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 一年內為服務量標準 2a 所呈報的青少年提供輔導環節<sup>備註 6</sup> 的數目(目標水平：2 000)；以及</li> <li>b. 一年內為服務量標準 2b 所呈報的青少年提供專題關顧輔導環節<sup>備註 5</sup> 的數目(目標水平：120)</li> </ul>	2 120
5	一年內獲轉介至主流服務單位 <sup>備註 7</sup> 的個案總數，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 在服務量標準 1a 及 2a 所呈報的青少年中，獲轉介至主流服務單位<sup>備註 7</sup></li> </ul>	150

<u>服務量 標準</u>	<u>服務量指標</u>	<u>議定水平</u>
	的個案 <sup>備註 8</sup> 数目(目標水平: 75); 以及 b. 在服務量標準 1b 及 2b 所呈報的青少年中, 獲轉介至主流服務單位 <sup>備註 7</sup> 的人數(目標水平: 75)	
6	一年內的小組 / 活動環節 <sup>備註 9 及 10</sup> 總數	190
7	一年內的聊天服務環節 <sup>備註 11</sup> 總數	6 570
8	一年內的義工培訓環節總數	11*
9	一年內的活躍義工 <sup>備註 12</sup> 總數	56*

服務成效

<u>服務成效 標準</u>	<u>服務成效指標</u>	<u>議定水平</u>
1	一年內在使用輔導服務 / 網上情緒支援聊天服務 / 專題關顧服務後表示有正面轉變(例如抗逆力和排解疑難的技巧有所提升或改善等)的服務使用者百分率 <sup>備註 13</sup>	75%
2	一年內在參加小組 / 活動後表示有正面轉變(例如抗逆力和排解疑難的技巧有所提升或改善等)的服務使用者 <sup>備註 14</sup> 百分率 <sup>備註 15</sup>	75%

\* 個別服務營辦者承諾不同的額外服務量 / 服務成效標準。各服務單位的實際議定水平根據與有關服務營辦者的協議而定。

(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。