

津貼及服務協議¹

青年熱線服務

(中文譯本)

I 服務定義

簡介

青年熱線服務旨在透過電話接觸，幫助處於危機中的兒童及青少年，讓他們在安全網中致電尋求指導及輔導，透過適時介入，協助他們處理日常生活中的憂慮及困惑。

目的及目標

青年熱線服務旨在為身處危機的兒童及青少年(尤其是有自殺危機的兒童及青少年)提供緩和問題的途徑，讓情緒不穩、有自殺念頭或企圖的兒童及青少年有機會宣洩情緒及求助。

青年熱線服務的目標是透過電話接觸，為兒童及青少年提供下列服務：

- 於危機情況下提供方便快捷的協助，而不用暴露身份

¹ 這份《津貼及服務協議》樣本只供參考之用。

- 協助他們解決個人問題，避免累積及加重負面情緒，而引至情緒失控
- 提供輔導服務，幫助他們減輕困擾

服務性質

青年熱線服務為來電者提供下列服務：

- 電話指導及輔導服務
- 為需要即時介入的來電者進行面談輔導及進一步轉介其他服務
- 轉介他們至其他適切的服務，以滿足他們的需要
- 因應來電者的常見困難，舉辦特定的教育或預防活動

服務對象

主要服務對象為 6 至 24 歲的兒童及青少年。如有需要，其他來電者將於首次來電後作出適當轉介。

II 服務表現標準

服務營辦者須符合下列服務表現標準：

服務量

<u>服務量標準</u>	<u>服務量指標</u>	<u>議定水平</u>
1	每月平均處理來電的數目	3 000
2	每月平均處理來電的時數	1 275
3	在該年度內來電能達至協定目標計劃的比率	85%

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	一年內兒童及青少年服務使用者接受熱線服務後表示滿意的百分率(註)	80%
2	一年內兒童及青少年服務使用者情緒有所改善的百分率(註)	80%

註：兒童及青少年服務使用者指透過熱線服務就日常生活中的憂慮及困惑尋求指導及輔導的年輕來電者。每 5 個來電當中，有 1 名服務使用者會在終止通話前完成口頭調查。〔樣本數目，即完成口頭調查的來電總數，不應少於一年內熱線人員處理的來電總數的 20%。〕

基本統計數據(僅供參考)

- 處理個案數目(處理不超過兩個月的個案)
- 個案輔導時數
- 完結個案數目(處理不超過兩個月的個案)
- 完結個案能達至協定目標計劃的比率

基本服務規定

員工必須包括具備認可社會工作學位的註冊社會工作者。

質素

服務營辦者須符合 16 項服務質素標準。

III 社會福利署對服務營辦者的責任

社會福利署(社署)會按《津貼及服務協議通用章節》的規定，向服務營辦者履行「社署的一般責任」內臚列的職責。

IV 資助基準

資助基準載於社署向服務營辦者發出的要約及通知書內。

津貼

服務營辦者將每年按整筆撥款模式獲發資助。整筆撥款已考慮個人薪酬，包括供聘用註冊社工、合資格專業人士及支援人員的公積金，以及其他適用於項目營運的「其他費用」(用以支付其他所有相關運作開支，包括僱員補償保險及公眾責任保險)及認可收費(如有的話)。獲社署認可提供資助活動處所的租金及差餉，將以實報實銷的形式發放。

服務營辦者可靈活使用獲發的整筆撥款，但必須遵從最新《整筆撥款手冊》、有效的《整筆撥款通告》及社署就資助政策及程序發出的有效管理建議書及通函就使用資助所載列的指引。整筆撥款或會有所調整，包括因應公務員薪酬調整幅度而作出薪金調

整，以及因應物價調整因素而調整「其他費用」，現時為綜合消費物價指數。政府不會承擔因項目所引致而超出核准資助額的任何負債或財政影響的責任。

發放款項安排、內部控制及財務申報規定

如服務營辦者接納《津貼及服務協議》，將會每月獲發整筆撥款資助。

服務營辦者須負責維持穩健有效的財務管理系統，包括預算規劃、推算、會計、內部控制及審計。服務營辦者須妥善備存與項目有關的收支帳簿、記錄及證明文件，以供政府代表查核。

服務營辦者須根據最新《整筆撥款手冊》訂明的規定，提交經《專業會計師條例》(第 50 章)下註冊的執業會計師審查的周年財務報告及審核的整間機構年度財務報表，而有關報告及報表須經兩名機構的授權代表簽署，即董事會主席／機構主管／機構社會福利服務主管。周年財務報告應以現金記帳方式擬備，而折舊、員工積存休假等非現金項目不應計入報告內。