

「精神健康綜合社區中心」服務的常見問題

I. 服務資料

問題 1： 如何得知各「精神健康綜合社區中心」的地址及電話？

答案 1： 有關的「精神健康綜合社區中心」（下稱「綜合社區中心」）的聯絡資料已上載社會福利署（社署）網頁，供公眾瀏覽。此外，公眾亦可透過社署熱線 2343 2255 或電郵至 rehabenq@swd.gov.hk 索取有關資料。

問題 2： 綜合社區中心提供甚麼服務？

答案 2： 綜合社區中心為 15 歲或以上的精神復元人士、懷疑有精神健康問題人士、其家屬／照顧者和區內居民提供由及早預防以至危機管理的一站式、地區為本和便捷的社區支援及康復服務。於 2019 年 10 月，綜合社區中心的服務對象已擴展至有精神健康需要的中學生。綜合社區中心的服務內容包括：個案輔導工作、外展探訪、偶到服務、職業治療評估和訓練、治療及支援小組工作、朋輩支援服務、臨床心理服務、社交及康樂活動、公眾教育、轉介有需要的個案至醫院管理局(下稱醫管局)接受臨床評估及精神科治療等。

問題 3： 綜合社區中心的服務與過往的社區支援服務有何分別？

答案 3： 社署於 2010 年 10 月，透過結合當時已有資源及增撥額外資源重整社區精神健康支援服務[包括：(i) 中途宿舍續顧服務、(ii) 精神病康復者訓練及活動中心、(iii) 社區精神健康連網、(iv) 社區精神健康照顧服務、(v) 日間社區康復服務及(vi) 社區精神健康協作計劃]，推行一站式的綜合社區中心，以綜合服務模式，讓服務使用者在不同的康復階段，均能便捷地於單一中心持續獲得所需的服務。

問題 4： 各綜合社區中心的開放時間是否相同？

答案 4： 綜合社區中心會按該區的服務需要而設定開放時間。開放時段為一星期不少於 11 節及 44 小時。就個別中心的開放時間，市民可直接聯絡各中心查詢。

II. 服務範圍

問題 5： 我是一名精神復元人士，是否可以參與任何一區的綜合社區中心的活動？

答案 5： 為加強對精神復元人士提供的支援及協助他們盡早融入社區生活，社署自 2010 年 10 月在全港推行綜合社區中心的服務，透過一站式及綜合的服務模式，為有需要的精神復元人士及市民提供更全面和便捷的社區支援服務。由於綜合社區中心在全港 18 區均設立服務點，並以地區為本推展服務，方便有需要人士在所屬地區接受服務，所以社署鼓勵服務使用者到其居住當區的綜合社區中心接受服務，包括參與其舉辦的興趣／康樂小組及社交活動。任何人士如欲接受綜合社區中心的服務，包括參與其舉辦的活動，可自行向居住當區的綜合社區中心查詢或申請；此外，亦可經由醫生、社工、專職醫療人員或政府部門等作出轉介。

問題 6： 我是一名精神復元人士的家屬，綜合社區中心有甚麼服務適合家屬參加？

答案 6： 綜合社區中心可為家屬提供情緒支援、小組活動、講座、康樂活動等，協助他們掌握更多對精神病及有關照顧復元人士的認識和技巧，增強家庭的功能，紓緩在照顧精神復元人士方面所面對的壓力及困難。家屬亦可透過上述服務或活動認識其他家屬，從而作出交流及互助支援。

問題 7： 一般市民如何能受惠於綜合社區中心的服務？

答案 7： 綜合社區中心會在所服務的地區內提供有關精神健康的諮詢服務，並舉辦公眾教育、展覽、共融交流活動等，讓社區人士明白精神健康的重要，同時對情緒問題和精神病有正面的認識和了解，減少誤解和歧視，從而令精神復元人士在社區中得到真正支持及鼓勵，共同締造和諧共融的社區。

問題 8： 正在接受資助院舍服務的精神復元人士，可否使用綜合社區中心的服務？

答案 8： 居於資助的長期護理院或中途宿舍的精神復元人士，如他們有任何福利需要，可向其院舍負責的社工尋求協助。然而他們亦可參加居住當區的綜合社區中心舉辦的康樂及社交等活動。

問題 9： 正在接受職業康復訓練服務的精神復元人士，可否使用綜合社區中心的服務？

答案 9： 任何並非居於資助的長期護理院或中途宿舍，但正接受職業康復訓練服務的精神復元人士，包括庇護工場、輔助就業服務、綜合職業康復服務、殘疾人士在職培訓計劃、「陽光路上」培訓計劃等，均可使用當區綜合社區中心提供的各項服務。

問題 10： 如發現社區上有露宿者，不論其精神狀況如何，可否轉介綜合社區中心跟進？

答案 10： 現時全港有三間非政府機構各營辦一隊綜合服務隊，專門為露宿者提供全面的服務。詳情可與露宿者綜合服務隊或各綜合家庭服務中心／綜合服務中心聯絡。有關聯絡資料，可瀏覽社署網頁：

http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_family/sub_listofserv/id_serstsleeper/

http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_family/sub_listofserv/id_ifs/

問題 11： 我懷疑鄰居有精神健康問題而需要尋求協助，是否可以向綜合社區中心聯絡或求助？綜合社區中心可為我提供甚麼服務？

答案 11： 市民如遇到懷疑有精神健康問題人士而需要尋求協助時，可聯絡當區的綜合家庭服務中心／綜合服務中心、有關政府部門(如房屋署)、非政府機構等，以便作出跟進。市民亦可直接向當區的綜合社區中心查詢或尋求協助，或致電社署熱線 2343 2255 以便作出適當的轉介。若個案情況緊急，市民應即時向警方求助。

任何市民有興趣認識或想改善精神健康，均可參與綜合社區中心舉辦的社區及公眾教育活動。此外，綜合社區中心亦可按你的心理健康需要及精神狀況，為你提供支援及給予意見。同時，亦可因應你提出的福利需要，為你建議合適的福利服務單位及求助途徑，並在合適的情況下作出轉介。

III. 人手安排

問題 12： 綜合社區中心如何安排人手提供多專業的服務？

答案 12： 營辦綜合社區中心的非政府機構須為中心提供社會工作者、職業治療師、精神科護士，以及安排其他所需的工作人員。在現行整筆撥款津助制度下，營辦綜合社區中心的非政府機構可靈活調配所獲的撥款，安排合適的人手，以確保服務質素和應付當區的服務需要。

IV. 收費

問題 13：要成為綜合社區中心的會員，是否需繳交會員費？

答案 13：登記成為綜合社區中心的會員，無需繳交任何費用。

問題 14：綜合社區中心提供的各項服務，有否收費？

答案 14：綜合社區中心提供的個案輔導、外展探訪、日間訓練、職業治療評估及訓練服務是免費的。但一般的興趣／康樂小組及社交等活動，綜合社區中心則可按活動的性質及所需支出向參加活動的服務使用者收取費用。在收費事宜上，綜合社區中心的職員應在中心內的當眼處張貼關於收費的政策及措施，一切收費事宜須有妥善的帳目管理及發出有效收據予服務使用者；而綜合社區中心的職員亦應就個別活動向有興趣參加的服務使用者清楚解釋收費的詳情。同時，服務使用者可向綜合社區中心的職員查詢及了解有關詳情，方行決定是否參加該項活動。

V. 服務處所

問題 15：仍未有永久會址的綜合社區中心，如何為市民提供服務？

答案 15：未覓得永久會址前，部份營辦機構會利用機構合適的處所作為綜合社區中心的臨時服務點，在所服務的地區彈性及靈活地提供一站式的社區支援服務。而有部份綜合社區中心則透過當區的現有設施及網絡，例如學校和福利服務單位等為服務使用者提供包括外展探訪、小組、個案輔導、活動和社區教育等服務。此外，社署亦會資助有需要的綜合社區中心，租賃商業樓宇設立臨時服務點或辦公室。

問題 16：綜合社區中心會否令更多精神復元人士聚集在一起，對街坊和社區造成滋擾？

答案 16：精神復元人士經過治療後都會離開醫院重返社區生活。綜合社區中心為他們提供一個一站式的服務平台，透過專業介入和不同的支援服務協助他們順利融入社區。另一方面，綜合社區中心亦對一些懷疑有精神健康問題的人士，作出及早識別及介入，讓有需要人士得到適切的醫療及社會服務，亦減少及預防對社區或鄰居可能造成的滋擾。此外，綜合社區中心亦會推行社區精神健康公眾教育，促進居民對精神健康的了解及對精神復元人士的接納，並共建和諧社區。

VI. 個案轉介

問題 17：什麼社會服務單位可轉介精神復元人士／懷疑有精神健康問題人士到綜合社區中心接受服務？

答案 17：綜合社區中心除接受精神復元人士／懷疑有精神健康問題人士及其家人／照顧者自行申請服務外，亦接受不同社會服務單位的轉介，例如綜合家庭服務中心／綜合服務中心、醫務社會服務部、保護家庭及兒童服務課、感化辦事處、學校社會工作部及長者、青少年服務單位。而醫管局的精神科服務單位，包括精神科醫院／診所、社區精神科服務隊、個案復康支援計劃的個案經理或其他政府部門及地區團體，如房屋署、警務處及區議會亦可作出轉介。

如市民遇到懷疑有精神健康問題而需要協助的鄰居，除可向當區的綜合社區中心查詢或尋求協助，亦可向房屋署或物業管理公司求助，轉介有精神健康問題人士至綜合社區中心，以作跟進。綜合社區中心會按市民所提供的資料，並在符合個人資料(私隱)條例下，作出適當的跟進。若情況緊急或嚴重，應報警求助。

問題 18：如何轉介精神復元人士／懷疑有精神健康問題人士往綜合社區中心接受服務？

答案 18：如欲轉介精神復元人士／懷疑有精神健康問題人士至綜合社區中心接受服務，轉介單位可根據服務使用者的居住地址，轉介至服務該地區的綜合社區中心。綜合社區中心在收到轉介後，於轉介日期起計的七個工作天內發出傳真文件予轉介單位確認收妥有關轉介。

問題 19：社會服務單位可否轉介懷疑有精神健康問題的露宿者到綜合社區中心接受服務？

答案 19：懷疑有精神健康問題的露宿者，主要由露宿者綜合服務隊提供的整合服務，或綜合家庭服務中心／綜合服務中心的支援服務。有關聯絡資料，可瀏覽社署網頁：

http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_family/sub_listofserv/id_serstsleeper/

http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_family/sub_listofserv/id_ifs/

問題 20：如發現有街坊有情緒困擾或精神健康問題，轉介者是否需要當事人的同意才可轉介？

答案 20：各區的綜合社區中心的服務對象包括受情緒困擾或懷疑有精神健康問題人士。在作出轉介前，有關人士／團體可透過電話與中心的職員先行溝通。有關轉介亦宜先取得案主或其家人等的同意，以方便個案跟進。如未能取得當事人的同意，綜合社區中心的社工會按實際情況評估獲提供的資料，以考慮可提供的服務。如遇上危急或涉及自我傷害或傷害他人的情況，則應立即報警求助。

問題 21：轉介服務單位在成功轉介個案予綜合社區中心接受服務後，可否結束個案？

答案 21：如轉介服務單位評估其服務使用者除了精神健康社區支援服務外並沒有其他的福利需要，轉介單位可在服務使用者同意下結束個案。倘若服務使用者個人或家人仍有其他福利需要，轉介單位則需要與綜合社區中心共同處理有關個案，待福利需要獲妥善處理後，經服務使用者、轉介單位及綜合社區中心共同商討和同意下，轉介單位便可結束個案。

VII. 醫社合作

問題 22：社署如何協調醫管局、各區有關的福利服務單位及其他相關的政府部門，令綜合社區中心能有效為精神復元人士及其家人／照顧者提供適時的社區支援服務？

答案 22：社署各區的福利專員及醫管局各聯網的精神科主任會定期舉行該區的工作小組會議，與精神科醫務社工、區內的綜合社區中心及其他有關的政府部門及機構聯繫，以協調區內的社區支援服務，為區內的精神復元人士及其家人／照顧者提供更完善的支援服務。與此同時，綜合社區中心社工除了提供一站式及全面的社區支援服務外，亦會擔當橋樑角色，聯繫及協調醫管局的個案經理和社區上不同服務單位的社工、職業治療師、護士等工作人員，就個案的轉介、康復計劃安排、個案會議等作出討論，務求在個案工作層面上達致彼此支援及讓精神復元人士得到最適切的治療及善用社區的資源。

問題 23：綜合社區中心如何與醫管局社區精神科服務協作及分工？

答案 23：在醫管局社區精神科服務跟進的個案，如其精神情況穩定而需要社區支援及康復服務，例如職業治療評估／訓練、個案輔導、支援小組、社交／康樂活動等，有關的個案經理得到服務使用者的同意下，可轉介個案至綜合社區中心接受合適的服務。同時，在綜合社區中心跟進的個案，如其精神情況改變而需要較多醫療照顧，中心亦可將個案轉交醫管局社區精神科服務個案經理跟進及支援。

VIII. 個人資料私隱

問題 24：讓社區居民能更多關心一些精神復元人士，或預防事故發生，各地區的有關部門可否向綜合社區中心索取一本會員名冊？

答案 24：在尊重個人的資料及私隱的情況下，綜合社區中心在未得到服務使用者的同意下，不會向任何地區的有關部門或機構透露中心會員的個人資料及私隱，亦不會隨意向其他人士透露中心會員的個人資料。如遇特殊情況，亦會根據個人資料(私隱)條例作出適當的處理。

二零二二年九月修訂