

Hotline Pertanyaan Utama / Major Enquiry Hotlines

Departemen Kesejahteraan Sosial Social Welfare Department

Hotline / Hotline 2343 2255
No. Faks / Fax 2838 0114
Email untuk Bertanya /
Enquiry Email swdenq@swd.gov.hk
Laman / Homepage http://www.swd.gov.hk

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak / Family and Child Protective Services Unit

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak (Barat Tengah, Selatan, dan Kepulauan) 2835 2733
Family and Child Protective Services Unit (Central Western, Southern and Islands)

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak (Eastern dan Wanchai) 2231 5859
Family and Child Protective Services Unit (Eastern and Wanchai)

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak (Kwun Tong) 3586 3741
Family and Child Protective Services Unit (Kwun Tong)

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak (Wong Tai Sin dan Sai Kung) 3188 3563
Family and Child Protective Services Unit (Wong Tai Sin and Sai Kung)

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak (Sham Shui Po) 2247 5373
Family and Child Protective Services Unit (Sham Shui Po)

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak (Kota Kowloon dan Yau Tsim Mong) 3583 3254
Family and Child Protective Services Unit (Kowloon City and Yau Tsim Mong)

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak (Shatin) 2158 6680
Family and Child Protective Services Unit (Shatin)

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak (Tai Po dan Utara) 3183 9323
Family and Child Protective Services Unit (Tai Po and North)

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak (Tuen Mun) 2618 5710
Family and Child Protective Services Unit (Tuen Mun)

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak (Tsuen Wan dan Kwai Tsing) 2940 7350
Family and Child Protective Services Unit (Tsuen Wan and Kwai Tsing)

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak (Yuen Long) 2445 4224
Family and Child Protective Services Unit (Yuen Long)

Pusat Penampungan Wanita / Refuge Centres for Women

Wai On Home untuk Wanita /
Wai On Home for Women 8100 1155
Dawn Court / Dawn Court 8100 1155
Sunrise Court / Sunrise Court 8100 1155
Serene Court / Serene Court 2381 3311
Harmony House / Harmony House 2522 0434

Pusat Bantuan Krisis / Crisis Support Centres

Hotline Pusat Krisis CEASE /
CEASE Crisis Centre Hotline 18 281
Hotline Pusat Bantuan Krisis Keluarga /
Family Crisis Support Centre Hotline 18 288

Lainnya / Others

Kepolisian Hong Kong – Hotline Darurat /
Hong Kong Police Force -
Emergency Hotline 999
Departemen Bantuan Hukum - Hotline /
Legal Aid Department - Hotline 2537 7677
Hotline Hubungan Keluarga dan Pasangan Intim
24 jam bagi Pria /
24-hour Family and Intimate Partner
Relationship Hotline for Men 2890 1830
Harmony House – Hotline MAN /
Harmony House - MAN Hotline 2295 1386

Situs Web untuk Bantuan Bagi Korban Penganiayaan Anak, Pemukulan Terhadap Pasangan/Orang yang Tinggal Seempat dan Kekerasan Seksual

Website on Support for Victims of
Child Abuse, Spouse / Cohabitant Battering
and Sexual Violence

<https://www.swd.gov.hk/vs/>

Pengantar • Introduction

Kekerasan “BUKAN” solusi masalah keluarga Violence is “NEVER” a solution to family problems

Semua orang ingin memiliki keluarga Bahagia. Akan tetapi, saat tekanan kehidupan dan psikologis serta tingkat kecemasan terus meningkat dalam diri kita, kemungkinan besar akan berubah menjadi konflik dan situasi bermasalah. Namun, seseorang tidak boleh menggunakan kekerasan terhadap anggota keluarga untuk mengekspresikan emosi negatifnya. Kekerasan rumah tangga tidak hanya tidak memecahkan masalah, tetapi juga memperparah masalah hubungan dan bahkan menghancurkan seluruh keluarga. Anak Anda juga mungkin meniru perilaku kekerasan dan menjadi pelakunya di masa yang akan datang.

Everybody wants to have a happy family. Yet, when the living or psychological stress and anxiety level keeps growing in us, it will likely turn into conflicts and problem situations. However, one should never use violence against family members to express his/her negative emotions. Domestic violence not only solve no problems, it also aggravates the relationship problems and even ruins the whole family. Your children may also imitate the violent behaviours and become perpetrators in the future.



Segera cari bantuan / Seek early assistance

Komunikasi terbuka, saling menghargai dan memahami adalah cara efektif untuk menghindari masalah keluarga dan kekerasan rumah tangga. Jika Anda dan pasangan Anda, anggota keluarga atau tetangga Anda ternyata menghadapi masalah kekerasan rumah tangga, mohon segera hubungi ahlinya untuk mencari bantuan. Anda dapat menghubungi polisi, pekerja sosial, atau menelepon Hotline <2343 2255> Departemen Kesejahteraan Sosial (SWD) untuk mencari bantuan pekerja sosial.

Open communication, mutual respect and understanding are effective ways to avoid family problems and domestic violence. If you and your spouse, family members or your neighbours are found to be facing the problems of domestic violence, please contact professionals for help immediately. You can contact police, your social workers or dial the Hotline <2343 2255> of Social Welfare Department (SWD) for seeking social worker's assistance.



Segera Cari
Bantuan dan
Hentikan Kekerasan
Rumah Tangga!
Seek Help Early
and Stop Domestic
Violence!

Layanan Bantuan untuk Korban
Pemukulan Pasangan/Orang yang
Tinggal Seempat
Support Services for Victims of
Spouse / Cohabitant Battering

Bahasa Indonesia (印尼文) / Indonesia (印尼) and
English Version

社會福利署
Social Welfare Department

Di Hong Kong, serangkaian layanan disediakan oleh SWD, lembaga swadaya masyarakat (NGO), Kepolisian dan Departemen Bantuan Hukum atau agen layanan sosial, dll bagi korban (tanpa memandang usia, jenis kelamin, orientasi seksual, dan etnisitas, dll.), pelaku dan/atau anggota keluarga dalam kasus pemukulan terhadap pasangan/orang yang tinggal seempat. Jika Anda korban pasangan/orang yang tinggal seempat dalam kasus pemukulan, unit-unit berikut ini dapat membantu Anda dan keluarga dengan berbagai layanan:

In Hong Kong, a series of services are provided by SWD, non-governmental organisations (NGOs), the Police and the Legal Aid Department or social services agencies, etc. to victims (regardless of their age, gender, sexual orientation and ethnicity, etc.), perpetrators and/or family members of spouse/cohabitant battering cases. If you are victim of spouse/cohabitant battering case, the following units will help you and your family with various services:

Layanan Bantuan / Support Services

Layanan Hotline / Hotline Services

Anda dapat menggunakan Layanan Hotline SWD <2343 2255> untuk memperoleh informasi terkait layanan kesejahteraan dan saran/bantuan segera dari pekerja sosial. Hotline SWD menyediakan layanan kesejahteraan dalam bentuk pesan suara atau faksimili bagi penelepon melalui sisten respons suara interaktif 24 jam. Pekerja sosial Hotline SWD bertugas mulai Pukul 9:00 pagi hingga 5:00 sore pada hari Senin hingga Jum'at, dan mulai Pukul 9:00 pagi hingga 12:00 siang pada hari Sabtu untuk menyediakan konseling, bantuan, dan saran serta mengatur layanan lanjutan yang tepat bagi yang membutuhkan. Di luar jam kerja yang disebutkan di atas (termasuk hari libur nasional), penelepon dapat memilih untuk mengalihkan panggilan telepon ke Tim Hotline dan Layanan Penjangkauan yang dioperasikan oleh Grup Rumah Sakit Tung Wah untuk mendapatkan bantuan dari pekerja sosial. Mereka juga dapat meninggalkan pesan pada mesin perekam atau mencari bantuan dari polisi.

You can make use of SWD Hotline Service <2343 2255> to obtain information on related welfare services and timely advice/assistance from social workers. SWD Hotline provides information on welfare services in the form of voice messages or facsimile transmission to callers through a 24-hour interactive voice response system. SWD Hotline social workers are on duty from 9:00 am to 5:00 pm on Mondays to Fridays, and from 9:00 am to 12:00 noon on Saturdays to provide counselling, support and advice and arrange appropriate follow up services for those in-need. Outside the aforesaid duty hours (including public holidays), callers can choose to transfer their calls to the Hotline and Outreaching Service Team operated by Tung Wah Group of Hospitals for assistance from social workers. They may also leave their message on the recording machine or seek assistance from the police.

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak / Family and Child Protective Services Units

Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak (FCPSU) SWD adalah unit khusus yang ditangani oleh pekerja sosial berpengalaman yang menyediakan serangkaian layanan bagi korban, pelaku, dan/atau keluarga anak yang mengalami penganiayaan serta pasangan/atau orang yang tinggal secepat dalam kasus pemukiman. Tergantung pada kebutuhan kasus, pekerja sosial akan menyediakan penjangkauan, penyelidikan sosial, intervensi krisis, konseling per kasus, dan perawatan kelompok, dll. Unit ini juga menyediakan pengawasan wajib bagi anak-anak sesuai perintah pengadilan. Jika diperlukan, akan dibuat rujukan untuk bantuan keuangan, hunian, bantuan hukum, layanan psikologi, dan pengaturan sekolah, dll. Selain itu, demi menjaga kepentingan anak-anak yang terkena dampak sengketa hak asuh atau hak wali, FCPSU akan, sesuai perintah Pengadilan, menyusun laporan penyelidikan sosial dan mengawasi anak-anak yang membutuhkan pengawasan.

The Family and Child Protective Services Units (FCPSUs) of SWD are specialised units manned by experienced social workers who render an array of services to victims, perpetrators and / or families of child maltreatment and spouse / cohabitant battering cases. Depending on the needs of the cases, social workers will provide outreach, social investigation, crisis intervention, casework counselling and group treatment, etc. It also provides statutory supervision to children in accordance with court orders. When necessary, referrals will be made for financial assistance, housing, legal aid, psychological service and arrangement of schooling, etc. Besides, to safeguard the interest of children affected by custody or guardianship disputes, FCPSUs will, as ordered by the Court, prepare social investigation reports and supervise children who are in need of supervision.

Pusat Layanan Keluarga Terpadu / Integrated Family Service Centres

Pusat Layanan Keluarga Terpadu (IFSC), yang dioperasikan oleh SWD atau NGO subventif, menyediakan layanan komprehensif, holistik, dan satu pintu untuk memenuhi berbagai kebutuhan individu dan keluarga dalam masyarakat. Pusat ini terdiri atas Unit Sumber Daya Keluarga, Unit Bantuan Keluarga, dan Unit Konseling Keluarga. Serangkaian layanan disediakan, yang meliputi pendidikan kehidupan keluarga, aktivitas orang tua-anak, layanan pertanyaan, pelatihan sukarelawan,

layanan penjangkauan, kelompok bantuan bersama, konseling dan layanan rujukan bagi individu dan keluarga yang membutuhkan, dll dengan jam layanan yang diperpanjang.

Integrated Family Service Centres (IFSCs), operated by SWD or subvented NGOs, provide comprehensive, holistic and one-stop services to meet the multifarious needs of individuals and families in the community. It comprises a Family Resource Unit, a Family Support Unit and a Family Counselling Unit. An array of services are provided which include family life education, parent-child activities, enquiry service, volunteer training, outreach service, mutual support groups, counselling and referral service for individuals and families in need, etc with extended hour services.

Layanan Sosial Medis / Medical Social Services

Kasus kekerasan rumah tangga dapat diketahui oleh pekerja sosial medis di rumah sakit umum dan beberapa klinik rawat jalan spesialis melalui staf rumah sakit, polisi, atau organisasi lain, dan melalui kontak langsung oleh pasien atau anggota keluarganya. Pekerja sosial medis akan menyediakan konseling, layanan praktis dan mengatur rujukan bagi layanan rehabilitasi dan sumber daya masyarakat dan sebagainya untuk membantu korban kekerasan rumah tangga dan anggota keluarga mereka berdasarkan kebutuhan kesejahteraan mereka.

Domestic violence cases may come to the attention of medical social workers in public hospitals and some specialist out-patient clinics through hospital personnel, police or other organisations, and through direct approach by patients or their family members. The medical social workers will provide counselling, tangible services and arrange referrals for rehabilitation services and community resources and so forth to help the victims of domestic violence and their family members based on their welfare needs.

Program Bantuan Korban bagi Korban Kekerasan Rumah Tangga / Victim Support Programme for Victims of Family Violence

Bekerja sama dengan pekerja sosial, Pusat Tsui Lam yang dioperasikan oleh Po Leung Kuk menyediakan layanan bantuan bagi korban kekerasan rumah tangga di seluruh wilayah. Pusat ini bertujuan untuk mengurangi rasa takut dan tidak berdaya dengan menyediakan paket layanan mulai dari informasi komunitas, bantuan emosional, dan layanan pendampingan saat menjalani proses hukum atau menghadapi perubahan mendadak dalam hidup. Orang yang membutuhkan dapat menghubungi pekerja sosial untuk mendapatkan rujukan layanan.

In collaboration with social workers, the Tsui Lam Centre operated by Po Leung Kuk provides support services to victims of domestic violence throughout the territories. It aims at reducing their feeling of fear and helplessness by providing a package of services ranging from community information, emotional support and escort service when they are undergoing legal proceedings or facing sudden changes in life. Needy persons can approach their social workers for service referral.

Unit Psikologi Klinis / Clinical Psychology Unit

Jika Anda mengalami gangguan emosi parah, pekerja sosial Unit Layanan Perlindungan Keluarga dan Anak atau Pusat Layanan Keluarga Terpadu dapat merujuk Anda ke layanan psikologi klinis. Psikolog klinis dapat menyediakan psikoterapi perorangan atau kelompok sesuai kebutuhan.

If you are severely emotionally disturbed, the social workers of Family and Child Protective Services Units or the Integrated Family Service Centres can refer you to receiving clinical psychological service. The clinical psychologists will provide individual counseling or group therapy to you based on your needs.

Unit Bidang Keamanan Sosial / Social Security Field Units

Skema Bantuan Keamanan Sosial Komprehensif (CSSA) dapat menyediakan bantuan keuangan bagi orang yang membutuhkan dan tengah menghadapi kesulitan finansial. Untuk memenuhi syarat, pemohon harus telah menjadi penduduk Hong Kong selama setidaknya tujuh tahun dan harus lolos uji pendapatan dan aset. Dalam kondisi khusus, bantuan dapat diberikan sesuai kebijakan Direktur Kesejahteraan Sosial kepada pemohon CSSA yang tidak memenuhi persyaratan kependudukan yang telah ditentukan. Jika Anda ingin mengajukan permohonan CSSA, Anda dapat menghubungi pekerja sosial untuk meminta rujukan atau menghubungi Unit Bidang Keamanan Sosial SWD.

The Comprehensive Social Security Assistance (CSSA) Scheme can provide financial assistance to needy person facing financial difficulties. To be eligible, an applicant must have been a Hong Kong resident for at least seven years and must pass both the income and asset tests. In exceptional circumstances, assistance may be granted at the discretion of the Director of Social Welfare to a CSSA applicant who does not satisfy the prescribed residence requirements. If you want to apply for CSSA, you may approach your social workers for a referral or approach SWD's Social Security Field Units.

Departemen Bantuan Hukum / Legal Aid Department

Korban kekerasan rumah tangga dapat menghubungi Departemen Bantuan Hukum (LAD) untuk meminta bantuan hukum sehingga dapat melaksanakan proses hukum perdata. Anda dapat mengajukan permohonan perintah Pengadilan untuk menghentikan kekerasan/gangguan atau memulai proses perceraian jika Anda menginginkannya. Agar memenuhi syarat untuk mendapatkan bantuan hukum, Anda harus memenuhi tes sarana dan prasarana. Untuk permohonan bantuan hukum yang mendesak untuk memperoleh perintah pengadilan, LAD akan mengatur wawancara sesegera mungkin untuk melakukan tes sarana dan pengambilan deposisi.

Victims of domestic violence may approach the Legal Aid Department (LAD) for legal aid service to institute civil proceedings. You may apply to the Court for an injunction order to stop violence / disturbances or initiate a divorce if so desired. To be eligible for legal aid, you have to satisfy both the means and merits tests. For urgent application of legal aid for an injunction order, LAD will arrange an interview as soon as possible for conducting the means test and taking of deposition.

Kepolisian Hong Kong / Hong Kong Police Force

Semua keluhan dan laporan kekerasan rumah tangga akan ditangani dan diselidiki oleh Kepolisian Hong Kong. Dalam kondisi normal, laporan dapat dibuat dengan menghubungi kantor polisi manapun, melalui hotline kepolisian di 2527 7177, atau melalui laporan langsung kepada petugas kepolisian. Dalam kondisi darurat, masyarakat dapat menghubungi '999' untuk mencari bantuan. Informasi mengenai korban dan pemberi informasi akan dijaga kerahasiaannya.

Menurut Undang-undang Pidana (Cap.200) dan Undang-undang Pelanggaran Terhadap Orang (Cap. 212), setiap orang yang menyebabkan atau mengancam akan menyebabkan bahaya fisik bagi siapa pun termasuk pasangan/orang yang tinggal secepat, akan dianggap melanggar hukum dan dapat dikenai hukuman penjara.

All complaints and reports of domestic violence will be handled and investigated by the Hong Kong Police Force. Under normal circumstances, reports can be made by calling any police stations, through police hotline 2527 7177, or through direct report to any police officer. In case of emergency, the public may dial '999' to seek help. Information about the victims and the informants will be kept confidential.

According to the Crimes Ordinance (Cap.200) and the Offences Against the Person Ordinance (Cap. 212), any person who causes or threatens to cause any grievous bodily harm to any person including spouse / cohabitant, shall be guilty of an offence and shall be liable to imprisonment.

Layanan Bantuan • Support Services

Layanan Akomodasi Sementara / Accommodation Services

Pusat Penampungan Wanita / Refuge Centres for Women

Saat ini, ada lima pusat penampungan wanita di Hong Kong, yaitu Harmony House, Serene Court, Wai On Home untuk Wanita, Sunrise Court, dan Dawn Court, yang menyediakan akomodasi sementara dan layanan bantuan bagi wanita dan anak-anak yang berisiko mengalami kekerasan rumah tangga atau tengah menghadapi krisis keluarga. Bagi wanita yang membutuhkan layanan, penerimaan sepanjang waktu diterima baik melalui rujukan dari pekerja sosial, kepolisian, atau rumah sakit atau melalui pendaftaran langsung. Alamat pusat penampungan dijaga kerahasiaannya.

Currently, there are five refuge centres for women in Hong Kong, namely Harmony House, Serene Court, Wai On Home for Women, Sunrise Court and Dawn Court, providing temporary accommodation and support services to women and their children at risk of domestic violence or facing family crisis. For women in need of the service, round-the-clock admission is accepted either through referrals from social workers, the police or hospitals or through direct application. The addresses of the refuge centres are kept confidential.

Pusat Intervensi Krisis dan Bantuan Serba Guna (Pusat Krisis CEASE) / Multi-purpose Crisis Intervention and Support Centre (CEASE Crisis Centre)

Pusat Krisis CEASE yang dioperasikan oleh Grup Rumah Sakit Tung Wah, menyediakan layanan bantuan komprehensif bagi orang dewasa korban kekerasan seksual dan individu/keluarga (tanpa memandang jenis kelamin) yang menghadapi kekerasan rumah tangga atau mengalami krisis. Layanan yang disediakan meliputi hotline 24 jam, intervensi krisis/ layanan penjangkauan segera bagi orang dewasa korban kekerasan seksual atau penganiayaan lansia, rujukan untuk

layanan lain yang diperlukan dan akomodasi jangka pendek bagi korban yang sementara tidak dapat kembali ke rumah atau individu/keluarga yang mengalami krisis.

The CEASE Crisis Centre operated by the Tung Wah Group of Hospitals, provides comprehensive support services to adult victims of sexual violence and individuals / families (regardless of genders) facing domestic violence or in crisis. Services provided include a 24-hour hotline, crisis intervention / immediate outreach service for adult victims of sexual violence and elder abuse, referrals to other necessary services and short-term accommodation for those victims who are temporarily not suitable to return home or those individuals / families in crisis.

Pusat Bantuan Krisis Keluarga / Family Crisis Support Centre

Pusat Bantuan Krisis Keluarga (FCSC) yang dioperasikan oleh Caritas-Hong Kong, bertujuan mengatasi krisis keluarga pada tahap awal dengan menyediakan paket layanan terpadu dan dapat diakses dengan mudah untuk membantu individu atau keluarga yang mengalami krisis atau gangguan. Layanan yang diberikan meliputi layanan hotline 24 jam, intervensi darurat jangka pendek disertai akomodasi semalam, pemindahan sementara, dan layanan bantuan lainnya. FCSC menerima orang yang datang langsung atau rujukan yang dibuat oleh organisasi layanan sosial.

The Family Crisis Support Centre (FCSC) operated by the Caritas-Hong Kong, aims at tackling family crisis at an early stage by providing a package of integrated and easily accessible services to assist individuals or families in crisis or distress. Services provided include a 24-hour hotline service, short-term emergency intervention with overnight accommodation, temporary retreat and other support services. FCSC accepts your direct application or referral made by social service organisations.

Pemindahan Hunian Welas Asih / Compassionate Rehousing

Pemindahan Hunian Welas Asih adalah bentuk bantuan hunian, yang bertujuan menyediakan bantuan bagi individu dan keluarga yang benar-benar segera membutuhkan hunian namun, karena kebutuhan sosial dan medis (jika berlaku) dalam kondisi khusus, tidak memiliki cara lain yang memungkinkan untuk memecahkan masalah hunian mereka. Kasus yang memenuhi syarat akan menerima akomodasi sementara di unit perumahan umum sewaan dalam bentuk izin tinggal bersyarat, sambil menunggu keputusan pengadilan terkait permohonan perceraian. Klien harus lolos uji pendapatan dan aset. Orang yang membutuhkan layanan dapat menghubungi pekerja sosial untuk bertanya.

Compassionate Rehousing is a form of housing assistance, which aims at providing assistance to individuals and families who have genuine and imminent long-term housing needs but, owing to their social and medical needs (if applicable) under specific circumstances, have no other feasible means to solve their housing problems. Eligible cases will receive temporary accommodation in public rental housing units in the form of conditional tenancy, while awaiting the court decision on their divorce applications. The client must pass both the income and asset tests. People in need of the service may approach the social workers for enquiries.