

「精神健康综合社区中心」服务的常见问题

I. 服务资料

问题 1： 如何得知各「精神健康综合社区中心」的地址及电话？

答案 1： 有关的「精神健康综合社区中心」（下称「综合社区中心」）的联络资料已上载社会福利署（社署）网页，供公众浏览。此外，公众亦可透过社署热线 2343 2255 或电邮至 rehabenq@swd.gov.hk 索取有关资料。

问题 2： 综合社区中心提供甚么服务？

答案 2： 综合社区中心为 15 岁或以上的精神复元人士、怀疑有精神健康问题人士、其家属／照顾者和区内居民提供由及早预防以至危机管理的一站式、地区为本和便捷的社区支援及康复服务。于 2019 年 10 月，综合社区中心的服务对象已扩展至有精神健康需要的中学生。综合社区中心的服务内容包括：个案辅导工作、外展探访、偶到服务、职业治疗评估和训练、治疗及支援小组工作、朋辈支援服务、临床心理服务、社交及康乐活动、公众教育、转介有需要的个案至医院管理局(下称医管局)接受临床评估及精神科治疗等。

问题 3： 综合社区中心的服务与过往的社区支援服务有何分别？

答案 3： 社署于 2010 年 10 月，透过结合当时已有资源及增拨额外资源重整社区精神健康支援服务[包括：(i) 中途宿舍续顾服务、(ii) 精神病康复者训练及活动中心、(iii) 社区精神健康连网、(iv) 社区精神健康照顾服务、(v) 日间社区康复服务及(vi) 社区精神健康协作计划]，推行一站式的综合社区中心，以综合服务模式，让服务用户在不同的康复阶段，均能便捷地于单一中心持续获得所需的服务。

问题 4： 各综合社区中心的开放时间是否相同？

答案 4： 综合社区中心会按该区的服务需要而设定开放时间。开放时段为一星期不少于 11 节及 44 小时。就个别中心的开放时间，市民可直接联络各中心查询。

II. 服务范围

问题 5： 我是一名精神复元人士，是否可以参与任何一区的综合社区中心的活动？

答案 5： 为加强对精神复元人士提供的支援及协助他们尽早融入社区生活，社署自 2010 年 10 月在全港推行综合社区中心的服务，透过一站式及综合的服务模式，为有需要的精神复元人士及市民提供更全面和便捷的社区支援服务。由于综合社区中心在全港 18 区均设立服务点，并以地区为本推展服务，方便有需要人士在所属地区接受服务，所以社署鼓励服务使用者到其居住当区的综合社区中心接受服务，包括参与其举办的兴趣／康乐小组及社交活动。任何人士如欲接受综合社区中心的服务，包括参与其举办的活动，可自行向居住当区的综合社区中心查询或申请；此外，亦可经由医生、社工、专职医疗人员或政府部门等作出转介。

问题 6： 我是一名精神复元人士的家属，综合社区中心有甚么服务适合家属参加？

答案 6： 综合社区中心可为家属提供情绪支援、小组活动、讲座、康乐活动等，协助他们掌握更多对精神病及有关照顾复元人士的认识和技巧，增强家庭的功能，纾缓在照顾精神复元人士方面所面对的压力及困难。家属亦可透过上述服务或活动认识其他家属，从而作出交流及互助支援。

问题 7： 一般市民如何能受惠于综合社区中心的服务？

答案 7： 综合社区中心会在所服务的地区内提供有关精神健康的咨询服务，并举办公众教育、展览、共融交流活动等，让社区人士明白精神健康的重要，同时对情绪问题和精神病有正面的认识 and 了解，减少误解和歧视，从而令精神复元人士在社区中得到真正支持及鼓励，共同缔造和谐共融的社区。

问题 8： 正在接受资助院舍服务的精神复元人士，可否使用综合社区中心的服务？

答案 8： 居于资助的长期护理院或中途宿舍的精神复元人士，如他们有任何福利需要，可向其院舍负责的社工寻求协助。然而他们亦可参加居住当区的综合社区中心举办的康乐及社交等活动。

问题 9： 正在接受职业康复训练服务的精神复元人士，可否使用综合社区中心的服务？

答案 9： 任何并非居于资助的长期护理院或中途宿舍，但正接受职业康复训练服务的精神复元人士，包括庇护工场、辅助就业服务、综合职业康复服务、残疾人士在职培训计划、「阳光路上」培训计划等，均可使用当区综合社区中心提供的各项服务。

问题 10： 如发现社区上有露宿者，不论其精神状况如何，可否转介综合社区中心跟进？

答案 10： 现时全港有三间非政府机构各营办一队综合服务队，专门为露宿者提供全面的服务。详情可与露宿者综合服务队或各综合家庭服务中心／综合服务中心联络。有关联络资料，可浏览社署网页：

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/

问题 11： 我怀疑邻居有精神健康问题而需要寻求协助，是否可以向综合社区中心联络或求助？综合社区中心可为我提供甚么服务？

答案 11： 市民如遇到怀疑有精神健康问题人士而需要寻求协助时，可联络当区的综合家庭服务中心／综合服务中心、有关政府部门(如房屋署)、非政府机构等，以便作出跟进。市民亦可直接向当区的综合社区中心查询或寻求协助，或致电社署热线 2343 2255 以便作出适当的转介。若个案情况紧急，市民应实时向警方求助。

任何市民有兴趣认识或想改善精神健康，均可参与综合社区中心举办的社区及公众教育活动。此外，综合社区中心亦可按你的心理健康需要及精神状况，为你提供支援及给予意见。同时，亦可因应你提出的福利需要，为你建议合适的福利服务单位及求助途径，并在合适的情况下作出转介。

III. 人手安排

问题 12： 综合社区中心如何安排人手提供多专业的服务？

答案 12： 营办综合社区中心的非政府机构须为中心提供社会工作者、职业治疗师、精神科护士，以及安排其他所需的工作人员。在现行整笔拨款津贴制度下，营办综合社区中心的非政府机构可灵活调配所获的拨款，安排合适的人手，以确保服务质素和应付当区的服务需要。

IV. 收费

问题 13：要成为综合社区中心的会员，是否需缴交会员费？

答案 13：登记成为综合社区中心的会员，无需缴交任何费用。

问题 14：综合社区中心提供的各项服务，有否收费？

答案 14：综合社区中心提供的个案辅导、外展探访、日间训练、职业治疗评估及训练服务是免费的。但一般的兴趣／康乐小组及社交等活动，综合社区中心则可按活动的性质及所需支出向参加活动的服务使用者收取费用。在收费事宜上，综合社区中心的职员应在中心内的当眼处张贴关于收费的政策及措施，一切收费事宜须有妥善的账目管理及发出有效收据予服务使用者；而综合社区中心的职员亦应就个别活动向有兴趣参加的服务使用者清楚解释收费的详情。同时，服务使用者可向综合社区中心的职员查询及了解有关详情，方行决定是否参加该项活动。

V. 服务处所

问题 15：仍未有永久会址的综合社区中心，如何为市民提供服务？

答案 15：未觅得永久会址前，部份营办机构会利用机构合适的处所作为综合社区中心的临时服务点，在所服务的地区弹性及灵活地提供一站式的社区支援服务。而有部份综合社区中心则透过当区的现有设施及网络，例如学校和福利服务单位等为服务用户提供包括外展探访、小组、个案辅导、活动和社区教育等服务。此外，社署亦会资助有需要的综合社区中心，租赁商业楼宇设立临时服务点或办公室。

问题 16：综合社区中心会否令更多精神复元人士聚集在一起，对街坊和社区造成滋扰？

答案 16：精神复元人士经过治疗后都会离开医院重返社区生活。综合社区中心为他们提供一个一站式的服务平台，透过专业介入和不同的支援服务协助他们顺利融入社区。另一方面，综合社区中心亦对一些怀疑有精神健康问题的人士，作出及早识别及介入，让有需要人士得到适切的医疗及社会服务，亦减少及预防对社区或邻居可能造成的滋扰。此外，综合社区中心亦会推行社区精神健康公众教育，促进居民对精神健康的了解及对精神复元人士的接纳，并共建和谐社区。

VI. 个案转介

问题 17：什么社会服务单位可转介精神复元人士／怀疑有精神健康问题人士到综合社区中心接受服务？

答案 17：综合社区中心除接受精神复元人士／怀疑有精神健康问题人士及其家人／照顾者自行申请服务外，亦接受不同社会服务单位的转介，例如综合家庭服务中心／综合服务中心、医务社会服务部、保护家庭及儿童服务课、感化办事处、学校社会工作部及长者、青少年服务单位。而医管局的精神科服务单位，包括精神科医院／诊所、社区精神科服务队、个案复康支援计划的个案经理或其他政府部门及地区团体，如房屋署、警务处及区议会亦可作出转介。

如市民遇到怀疑有精神健康问题而需要协助的邻居，除可向当区的综合社区中心查询或寻求协助，亦可向房屋署或物业管理公司求助，转介有精神健康问题人士至综合社区中心，以作跟进。综合社区中心会按市民所提供的资料，并在符合个人资料(私隐)条例下，作出适当的跟进。若情况紧急或严重，应报警求助。

问题 18：如何转介精神复元人士／怀疑有精神健康问题人士往综合社区中心接受服务？

答案 18：如欲转介精神复元人士／怀疑有精神健康问题人士至综合社区中心接受服务，转介单位可根据服务用户的居住地址，转介至服务该地区的综合社区中心。综合社区中心在收到转介后，于转介日期起计的七个工作日内发出传真文件予转介单位确认收妥有关转介。

问题 19：社会服务单位可否转介怀疑有精神健康问题的露宿者到综合社区中心接受服务？

答案 19：怀疑有精神健康问题的露宿者，主要由露宿者综合服务队提供的整合服务，或综合家庭服务中心／综合服务中心的支援服务。有关联络资料，可浏览社署网页：

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/

问题 20：如发现有街坊有情绪困扰或精神健康问题，转介者是否需要当事人的同意才可转介？

答案 20：各区的综合社区中心的服务对象包括受情绪困扰或怀疑有精神健康问题人士。在作出转介前，有关人士／团体可透过电话与中心的职员先行沟通。有关转介亦宜先取得案主或其家人等的同意，以方便个案跟进。如未能取得当事人的同意，综合社区中心的社工会按实际情况评估获提供的数据，以考虑可提供的服务。如遇上危急或涉及自我伤害或伤害他人的情况，则应立即报警求助。

问题 21：转介服务单位在成功转介个案予综合社区中心接受服务后，可否结束个案？

答案 21：如转介服务单位评估其服务用户除了精神健康社区支援服务外并没有其他的福利需要，转介单位可在服务用户同意下结束个案。倘若服务使用者个人或家人仍有其他福利需要，转介单位则需要与综合社区中心共同处理有关个案，待福利需要获妥善处理，经服务用户、转介单位及综合社区中心共同商讨和同意下，转介单位便可结束个案。

VII. 医社合作

问题 22：社署如何协调医管局、各区有关的福利服务单位及其他相关的政府部门，令综合社区中心能有效为精神复元人士及其家人／照顾者提供适时的社区支援服务？

答案 22：社署各区的福利专员及医管局各联网的精神科主管会定期举行该区的工作小组会议，与精神科医务社工、区内的综合社区中心及其他有关的政府部门及机构联系，以协调区内的社区支援服务，为区内的精神复元人士及其家人／照顾者提供更完善的支援服务。与此同时，综合社区中心社工除了提供一站式及全面的社区支援服务外，亦会担当桥梁角色，联系及协调医管局的个案经理和社区上不同服务单位的社工、职业治疗师、护士等工作人员，就个案的转介、康复计划安排、个案会议等作出讨论，务求在个案工作层面上达致彼此支援及让精神复元人士得到最适切的治疗及善用社区的资源。

问题 23：综合社区中心如何与医管局社区精神科服务协作及分工？

答案 23：在医管局社区精神科服务跟进的个案，如其精神情况稳定而需要社区支援及康复服务，例如职业治疗评估／训练、个案辅导、支援小组、社交／康乐活动等，有关的个案经理得到服务使用者的同意下，可转介个案至综合社区中心接受合适的服务。同时，在综合社区中心跟进的个案，如其精神情况改变而需要较多医疗照顾，中心亦可将个案转交医管局社区精神科服务个案经理跟进及支援。

VIII. 个人资料私隐

问题 24：让社区居民能更多关心一些精神复元人士，或预防事故发生，各地区的有关部门可否向综合社区中心索取一本会员名册？

答案 24：在尊重个人的资料及私隐的情况下，综合社区中心在未得到服务使用者的同意下，不会向任何地区的有关部门或机构透露中心会员的个人资料及私隐，亦不会随意向其他人士透露中心会员的个人资料。如遇特殊情况，亦会根据个人资料(私隐)条例作出适当的处理。

二零二二年九月修订