

香港社會服務聯會

優質服務分享 2004 -- 「社區為本的展外及網絡工作」

家庭教育服務 「家庭關懷及支援計劃」
香港家庭福利會 香港東區(健康村)分會

推行時間(如適用)	2001年3月至2003年2月
推行者(包括合作伙伴)	香港家庭福利會 香港東區(健康村)分會
資助來源	社會福利署
簡介所推行之社區為本的展外工作及網絡手法(包括背景、目的、理念、內容、結果/成效、得著或困難等)	<p>以網絡及展外方式，提供家長教育與支援服務，以期及早識別和支援正面對危機的家庭。</p> <p>計劃背景</p> <p>特首於九九年施政報告，提出對支援危機家庭的方案。社署遂於零一年撥款，其中本會成功投得資助，開辦一項為期兩年的家庭教育服務，又名「家庭關懷及支援計劃」，以及早識別因面臨家庭危機，導致在子女照顧及管教上出現困難，但缺乏求助動機的父母，提供適時介入為目標。為能更有效接觸目標家庭，同工積極發展網絡及展外工作，主動為這些家庭提供支援，藉此提升此等家庭的求助意識和改善家庭關係的動機，提高在管教子女的效能，並增加其面對逆境和處理困難的能力，防止問題惡化。</p> <p>服務內容 (為有需要家庭提供多元化的介入與支援服務組合)</p> <p>有別過去傳統家庭服務的模式，「家庭關懷及支援計劃」，本著「以家為本」、「社區為基礎」的理念，以靈活彈性、創新及多元化的「到位」及「展外」服務作為介入方式，為有需要的危機家庭提供一系列針對性和度身設計的教育及支援服務。其中包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 網絡工作 聯繫不同地區組織、公私營機構、學校、幼稚園 / 幼兒園、警區、屋邨/議員辦事處等，建立地區網絡；又藉所聯繫的網絡，再協助拓大其他地區支援系統(network the networks)，及早辨識有需要的家庭。



優質服務的實踐 — 持續不斷的改善

Good Practice towards Quality Service

~ Strive for Continuous Improvement ~

	<p>2. 展外家長支援及教育服務 與屋邨辦事處合作，推行展外服務如巡迴家長教育展覽、街頭家庭諮詢站/教育講座/分享會、洗樓等。</p> <p>3. 到校家長教育及支援服務 網絡學校，為其設計有系統和針對性的家長教育及家庭支援服務，協助校方及早辨識正面對危機的學生家庭。</p> <p>4. 展外僱員家庭教育及支援計劃 網絡私營機構，接觸工作時間長而不穩定的家長，為其提供教育訓練及個別支援，協助雙職家長處理親職壓力。</p> <p>5. 「特警社工新幹線」跨專業合作計劃 與香港東區警區合作，透過龐大前線警務人員網絡，為向他們求助的危機家庭，透過直接轉介或派發特別設計的「關懷咭」，提升這些家庭的求助動機，預防問題惡化。</p> <p>6. 家庭關懷大使計劃 發動婦女義工發揮守望相助的精神，為區內在子女管教上出現困難的家長提供「到訪家長支援及教育訓練」，為有需要的家庭建立一個洋溢關懷友愛的社區網絡。</p> <p>7. 家庭支援專線 本服務專線聯線至社聯人間互助熱線電話系統，透過自動轉駁服務，接觸及支援有需要的家庭。</p> <p>8. 家庭危機評估及服務配對服務 透過特別設計的評估問卷，為家庭進行危機評估，並為個別有需要之家庭提供度身設計的跟進和服務配對。</p> <p>9. 建立傳媒網絡 主動聯繫傳媒作廣泛服務推廣，透過安排專題訪問、親子特稿、活動採訪及義工接受訪問等，加強社區教育及公眾對服務的了解。</p>
--	---



優質服務的實踐 — 持續不斷的改善

Good Practice towards Quality Service

~ Strive for Continuous Improvement ~

10. 網絡資源

積極網絡公私營機構，邀請贊助活動經費與物資，推行試驗計劃。

服務成效

透過建立龐大有效能的地區網絡及展外工作，成效指標超出標書所承諾，成功辨識及接觸了超過 2,200 個危機家庭，為他們提供有關社會服務的資訊，又為超過 800 個家庭提供進一步的支援。網絡超過 80 間公私營機構，為有需要的家庭提供約 280 個家庭教育活動及互助支援小組。21 位「家庭關懷大使」為其中 44 個家庭提供「到訪家長教育訓練」或其他支援服務。超過 70% 的服務使用者在接受跟進、探訪及其他轉介服務後，表示對自己家庭的困難有更清楚的了解，及能提升其對使用社會服務的動機。而超過 90% 的服務使用者在參與各項家訪訓練、小組活動或各項教育訓練後，表示其在管教能力、技巧、面對逆境的能力或家庭溝通關係方面有正面的改變。

困難與得著

「家庭關懷及支援計劃」突破過去傳統家庭服務被動的形式，「主動出擊」，將家庭服務帶入社區，為有需要的家庭提供更多接觸社會服務的渠道，同時減輕對服務使用者的標籤。網絡、展外的工作手法，以及「到位」服務，對協助及早識別及支援危機家庭，提供了寶貴的實踐經驗。

計劃推行期間，遇上如籌備時間短促、資源及人手緊絀等困難，但為了對服務對象有更深入的了解，以求改善服務質素，仍進行對有關家長管教困難的研究，結果將於本年十一月發表。而家庭關懷大使計劃・義工訓練手冊亦已準備就緒，與界內同工分享培訓經驗和方法。本年下旬推出的展外家長教育服務・工作員實務手冊則紀錄了本計劃所累積的展外經驗。透過知識交流與轉移，本會現將經驗引用至進行中的綜合家庭服務的轉營上，而出版文獻亦可增加界內對是項計劃實踐經驗的了解，將其精神應用至其他服務領域，為更多不同需要的家庭提供更理想和優質的服務。



優質服務的實踐 — 持續不斷的改善

Good Practice towards Quality Service

~ Strive for Continuous Improvement ~