

# 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」

健康社區齊齊講暨健康社區大使計劃

香港聖公會牛頭角社區發展中心

推行時間 (如適用)	2003 年 7 月至今
推行者 (包括合作伙伴)	香港聖公會牛頭角社區發展中心* *註：部份健康社區大使計劃有參與「凝聚社區心連心 健康社區實踐計劃」中健康社區日環節，而該計劃是與區內三間社會服務機構合作，並獲得香港公益金贊助
資助來源	社會福利署及部份來自公益金心連心全城抗炎大行動基金
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)	<b>背景</b> 2003 年 4 月份在區內爆發的一場「沙士疫症」及在牛頭角累積超過 40 個個案，確實令牛下的居民對邨內的環境衛生響起警號，加上與淘大花園只有一街之隔，部份居民亦感到十分擔憂，害怕踏入秋冬季，「沙士」會否再重臨牛頭角區。工作隊在區內工作已三年多，過往居民對區內環境衛生問題較為冷漠，而是次受到「沙士」的打擊，雖然令大家十分痛心，但亦正好喚醒居民對問題的關注，認真檢視過往的生活習慣，反省如何改善及保持社區環境衛生的習慣，正視區內環境衛生與自己健康的關係。 <b>目的</b> 1. 透過「健康社區齊齊講」居民聚會，喚起區內居民對區內環境衛生問題的討論及關注； 2. 協助組織一群健康社區大使，合力推動居民持續關注及改善區內環境衛生的問題； 3. 透過計劃一連串具有持續參與及監察的社區教育實踐活動，教育居民如何落實改善區內環境，共同建設新牛頭角社區。



優質服務的實踐 — 持續不斷的改善

Good Practice towards Quality Service

~ Strive for Continuous Improvement ~

## 內容

### 1. 健康社區齊齊講 2003年7月至9月

「健康社區齊齊講」主要是透過工作隊到居民居住的樓層召開小型居民聚會，以展外方式將資訊帶給居民，聆聽居民的心聲及意見，了解他們對身處的牛頭角下邨的環境表達感受及意見，並鼓勵居民透過行動切實關注及參與改善。

爲了組織區內居民關注和監察區內環境衛生問題，中心由 31/7/03 至 10/9/03 期間，在牛頭角下邨 8-14 座的樓層大堂召開居民會，以五層樓召開一次居民會，合共在區內舉行 12 次小型居民聚會，總出席的居民人數達 480 人。目的是希望與居民討論區內環境衛生問題，了解居民會否因「沙士」或「公屋扣分制」，而特別關注區內衛生及如何處理衛生黑點的問題。

小型的居民聚會不但令居民有機會表達意見，而居民之間亦會有討論及互動回應，當中亦討論居民之間是否團結合作改善區內環境，及提出一些如何改善環境的建議。居民的反應頗爲熱烈，特別是對於公屋扣分制及環境衛生黑點，表達不少意見及疑問。普遍居民贊同要實施公屋扣分制，但當中有些不合理的地方，如晾曬衫褲在走廊、抽氣扇滴油及掃走廊掃把放門外等，工作人員協助將意見紀錄下，並鼓勵居民積極參與及持續監察區內環境衛生。

### 2. 健康社區大使計劃 2003年7月至今

#### i. 草擬「健康社區約章」及參與「健康社區日」的籌備工作

透過 7-9 月舉行的健康社區齊齊講居民會，招募了 25 名關心環境衛生的居民，定期檢討牛下的環境衛生問題、建議一些衛生措施、協助推行環境衛生的活動及工作等。希望透過居民的感染力，推



優質服務的實踐 — 持續不斷的改善

Good Practice towards Quality Service

~ Strive for Continuous Improvement ~

動邨內的居民共同關注牛下的衛生問題。這群健康社區大使曾就著如何建立一個健康社區，草擬了一份健康社區約章，定出居民及相關政府部門如何透過具體行動營造一個健康的社區。該份約章將會派發給區內居民，鼓勵他們簽署及執行。而這部份亦配合「凝聚社區心連心 健康社區實踐計劃」中健康社區日的環節，透過活動將訊息廣泛宣傳。

ii. 組成健康社區大使小組及落實持續關注工作

健康社區大使小組在 9 月中正式成立，約有 25 位大使參與定期會議，小組約每隔兩至三個星期開會一次，是一個由居民組成定期就如何改善區內環境衛生持續監察及提出意見；以及協助就推動其他居民關心環境衛生問題，籌劃社區教育的工作。

小組先後就區內環境問題致函房署，並提出具體改善的意見。並就區內已改善及仍未改善的情況向房署提出讚賞和指正，組員會協助就區內清潔措施及衛生黑點搜集數據，以便對區內環境改善的情況可以持續監察，而現階段正協助準備籌劃社區教育的活動。

iii. 直接上樓家訪，了解居民的心聲及需要

由於透過「健康社區齊齊講」小型居民聚會，約有 300 位住戶留下聯絡方法。為了進一步令居民明白要改善社區環境必須要持之以恆，需要區內居民持續監察和合力改善才有效。工作人員與健康社區大使商議後，決定以主動及展外方式，與大使一同上樓探訪居民，直接與居民對話，了解居民對區內環境衛生的意見，及願意參與改善環境的心態，希望可以感染其他居民及鼓勵部份居民行多一步，共同關心。而這些經驗及過程相信有助他們日後籌劃社區教育的工作。



**優質服務的實踐 — 持續不斷的改善**

**Good Practice towards Quality Service**

*~ Strive for Continuous Improvement ~*

## 成效

1. 改變部份居民的過往參與改善環境衛生的冷漠心態，由被動轉為積極持續改善

初期，健康社區大使的心態就如一般居民一樣，認為表達意見是無用的，房署不會有任何跟進的；單憑個人力量不能改變什麼等冷漠心態。不過，經過9次的會議，推動他們多留意牛下的環境衛生問題，如那裡有人翻倒垃圾桶的垃圾、清潔工人何時洗地、清潔措施是否足夠、鄰舍的衛生情況、邨內的衛生黑點等。透過他們與房署直接對話及書面溝通，反映他們對邨內環境衛生的意見，房署的回應及跟進，使健康社區大使更積極留意及提出邨內的衛生問題。

2. 屋邨環境衛生的改善進度

經過健康社區大使積極向房屋署反映意見及舉報衛生黑點後，房署作了相應的措施及行動，如於晚上鎖上8-9座近食肆的垃圾房，推出6-7個垃圾桶供食肆在半夜時拋垃圾，改善該垃圾房污穢不堪的情況；在清潔工人洗走廊前，房署會張貼告示讓居民知道清潔工人何時洗地，使居民清楚房署的衛生措施；在垃圾房安置空氣清新劑，改善垃圾房的臭味。希望健康社區大使持續與房署合作，共同改善牛頭角下邨的環境衛生問題。

3. 建立房署與居民共同改善社區環境衛生的合作關係

此計劃有助建立房署與居民的互動關係，大家就著共同目標——即改善牛頭角下邨的惡劣環境，彼此願意付出及互相監察，制定合適的措施改善區內環境衛生狀況。正如在9月29日房署在區內進行「太平地清洗」，房署主動邀請中心的健康社區大使一同參與，表示房署亦期望多些居民參與改善社區。居民透過居民會直接對話及與房署書面溝通，令房署更加清晰居民對區內環境衛生的具體意見；另一方面，房署亦持有開放及聆聽的態度，嘗試積極回應居民的投訴及意見，令區內部份的衛生黑點有明顯的改善。這些均改善居民對房署過往的印象，亦



**優質服務的實踐 — 持續不斷的改善**

**Good Practice towards Quality Service**

*~ Strive for Continuous Improvement ~*

希望可以繼續與房署建立良好關係。

## 困難

### 1. 工作的深度及持久性

SARS 的爆發使各界推行很多活動及措施改善環境衛生，但單元性或一次過的活動及措施只可暫時改善或帶出訊息，未能持續有效地作出改善，往往過了一段時間後就會故態復萌，只是「治標不治本」。要真正長期改善環境衛生，是需要一些持續而長遠的計劃或活動，才可令居民真正意識自己的責任，以及令居民持續和持久地注意個人及家居的衛生，主動關心環境的衛生，達致長遠改善牛頭角下邨的環境衛生。

### 2. 人手的要求

要持續推行一個長遠的環保衛生計劃或活動，是需要一個專門負責此計劃的工作員，負責組織及聯繫居民，將意識深化及推動他們學習如何跟進改善環境衛生問題，從而令他們建立信心，協助推動其他居民持續關注，才可真正改善牛頭角下邨的衛生環境，故需要有較固定及有經驗的人手跟進。

### 3. 持續改善的遠景

要持續推行環保衛生的教育工作，才可改變居民對個人及環境衛生的錯誤習慣及觀念，所以教育及改變他們絕不是一朝一夕的事。短期工作較難會有意識和行為改變的成果，要真正達致持續改善環境衛生，才是治本的方法。故在這方面需投放的資源會不少的。



**優質服務的實踐 — 持續不斷的改善**

**Good Practice towards Quality Service**

*~ Strive for Continuous Improvement ~*