

# 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」

### 灣仔東服務推廣計劃

#### 聖雅各福群會 灣仔綜合家庭服務中心

推行時間 (如適用)	由 2003 年 1 月至現在, 平均每星期一至二次
推行者 (包括合作伙伴)	灣仔綜合家庭服務中心社工及實習學生
資助來源	由中心日常經費資助
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><b>背境</b></p> <p>因中心位處於大道東,對於居住在灣仔西(即以灣仔道界分至大道東一帶)方面居民而言,對我們的服務內容認識較多,反而居住於灣仔東方面(即近鵝頸橋至銅鑼灣一帶)的居民卻對我們中心所提供的服務較陌生,也較少居民認識聯絡或接觸我們方法,所以為使服務有更大的發展及推廣,故實有需要借助外展服務的手法,把服務介紹給居住於灣仔東區的居民認識,更能達至及早介入的目的和服務使命。</p> <p><b>目的</b></p> <p>為區內較貧困及匱乏的社群提供服務介紹及服務轉介,讓有需要的居民得到最適合的服務及照顧。</p> <p><b>理念</b></p> <p>我們相信大部份貧困及匱乏的社群均會因為對服務缺乏認識、理解,而不懂得如何求助,加上因欠缺支援網絡,使他們在遇到困難的時候因無助或不懂得如何求助而使問題變得深化和更難處理,故實有需要及早把我們的服務介紹給他們認識,在問題不致太深化的時候盡早把問題解決。</p>



優質服務的實踐 — 持續不斷的改善

Good Practice towards Quality Service

~ Strive for Continuous Improvement ~1

	<p><b>內容</b></p> <p>以逐戶上門家訪形式接觸居民，因應不同居民及家庭的問題和需要，提供服務建議，包括：(1)為新來港人士提供支援服務，如：功輔班，課餘託管及支援小組等。(2)為各小數族裔人提供廣東話及中文班，讓他們更融入中國人為主的香港社會，既減少種族間的矛盾，也有助減低不平等的對待或歧視，同時有助促成社區互助合作的氣氛。(3)進而為各有需要的家庭及個人提供個別面談的輔導服務。</p> <p><b>結果</b></p> <p>自開展了上述推廣手法後，成功地發掘了當區居民的需要，包括：成立了多個支援小組，為南亞裔人士特設的廣東話課程（因據融樂會與城大於 03 年 6 月發表的研究報告，顯示：南亞人士因不懂中文或講廣東話而被歧視及被剝削等情況十分嚴重，形成族群間的分化，長遠而言對社會穩定存在很大危機）成功地招募了 14 名分別為尼泊爾籍、印巴籍及菲律賓籍的青少年參加廣東話班，大大提高他們與本地人接觸的信心。</p> <p>由於大部份南亞裔成年人的工作時間均比本地人長，故實有需要製作一些可供他們自行學習及進行模仿練習的 CD 或錄音帶和講義，讓各不能抽時間出席課堂的人士可以自行學習，除此之外，我們在接觸居民期間，成功地認識了兩名尼泊爾籍人士，並願意答應義務為我們錄音，以幫助一些英語水平較弱的尼泊爾人士也可以自行學習實用的廣東話會話技巧。</p> <p><b>得著及困難</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由於不同種族語言及文化的分別差距頗大，故在安排上課時間上也遇到很多阻礙，且部份種族對性別角色看法也較保守，以致在開始招募時的工作也較困難；此外，</li> </ol>
--	---



**優質服務的實踐 — 持續不斷的改善**

**Good Practice towards Quality Service**

*~ Strive for Continuous Improvement ~2*

	<p>2. 加上我們開展服務的地區為駱克道及馬師道一帶，居民的背景差距較大，對“非我族類”人士的信任也很弱，形成家訪時有“常吃閉門羹”的情況，幸而經過一番努力後，我們漸漸得到他們的信任，不單吸引了他們報名，且還陸續接到其他服務單位、機構的查詢及轉介，足以證明及肯定上述服務手法的成效；</p> <p>3. 我們所面對的最大困難在於欠缺外間經費的支持(因此服務為新發展的服務，且所有受眾均是低收入家庭，而學習語言又需要較長的時間和資源)，或許由於現階段知道有上述服務的人士尚少，加上普遍人士均漠視小數族裔的實際生活需要，就連平等機會委員會方面也不曾就種族歧視條例立法，故即使我們曾嘗試申請其他基金資助，如：申請萍果基金及滙豐基金等 期望得到服務經費的贊助，可惜都未能如願，故我們只能以有限的資源去繼續為這群南亞裔人士提供服務。</p>
--	--



**優質服務的實踐 — 持續不斷的改善**

**Good Practice towards Quality Service**

*~ Strive for Continuous Improvement ~3*