

「服務使用者參與」實務研究計劃

扶康會 康晴天地

梁佩儀女士 康晴天地服務單位經理
林秀華女士 康晴天地會員
葉藹華女士 康晴天地會員



康晴天地簡介

- 提供一站式的精神健康及社區支援服務。
- 對象為港島中區及部份南區的居民、精神康復者、懷疑有精神健康問題的人士及他們的家屬和照顧者。
- 除了為上述人士提供服務之外，康晴天地亦致力推動居民關注精神健康，宣揚快樂生活、關愛社區。
- 中心位於華富邨，為全港首間於公共屋邨內開展服務的精神健康綜合社區中心。



復元模式

- 以新的角度，理解精神康復者的生活和需要
- 重視精神康復者的個人經驗和成長
- 提倡康復過程中的自主性和責任
- 對康復者的尊重、他們的強處優勢能幫助復元過程
- 精神康復者是在康復的過程中，不只是服務使用者，而是專業人員及協作伙伴

「復元概念」的十項要素



(SAMHSA)

「服務使用者參與」實務研究計劃

計劃目標

- 了解精神康復者對「服務使用者參與」的看法
- 確認服務使用者參與的價值，以實證為基礎，建立夥伴合作的模式(Partnership)，實踐服務使用者於服務層面中的參與



「服務使用者參與」實務研究計劃

研究小組成員



「服務使用者參與」實務研究計劃

第一階段

- 訂定研究題目和改變的方向
- 理念及使命
- 行動：
 - 邀請其他機構的精神康復者，分享參與的概念及經驗；
 - 與以會所模式營運的精神康復者服務—卓越之友 (Phoenix Clubhouse)，作探訪及交流。



「服務使用者參與」實務研究計劃

第二階段

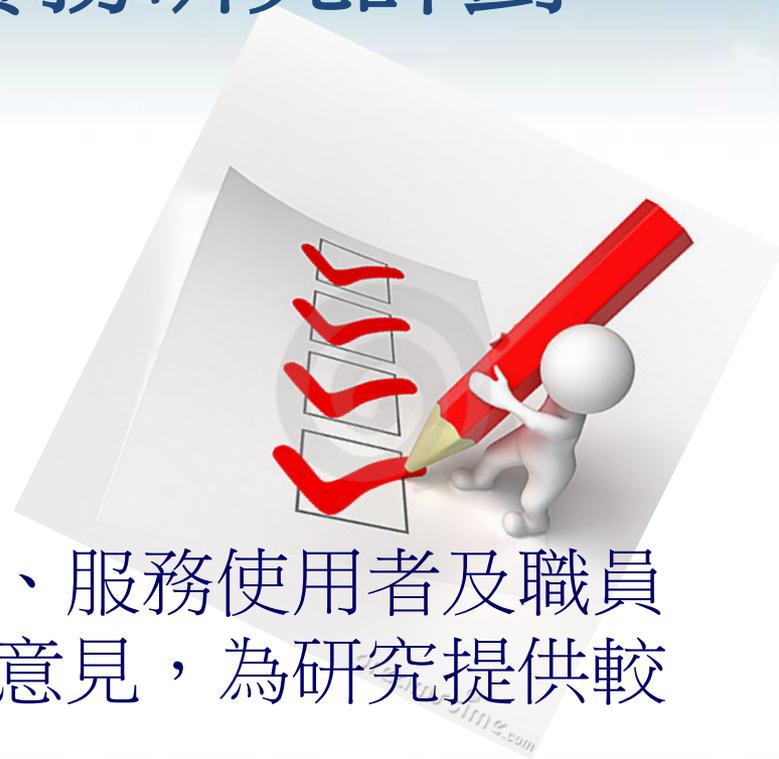
- 探討研究所需資料及如何搜集
- 行動：
 - 定期研究會議、職員聚焦小組(Focus Group)及會員聚焦小組
 - 設計問卷，內容以聚焦小組所得的資料為基礎，讓大部分康晴天地會員及其他服務使用者可參與問卷調查



「服務使用者參與」實務研究計劃

第三階段

- 問卷調查
- 行動：
 - 透過不同渠道分發問卷予會員、服務使用者及職員
 - 以問卷形式搜集他們對參與的意見，為研究提供較有代表性的資料



「服務使用者參與」實務研究計劃

第四階段

- 資料分析
- 行動：
 - 由會員協助將問卷資料輸入電腦
 - 整合及分析問卷及聚焦小組的所得資料
 - 分享及討論調查的結果



「服務使用者參與」實務研究計劃



研究發現



參與範圍分類

服務計劃及管理

參與制訂康晴天地一年一度的服務計畫

參與檢討康晴天地過往一年服務

就康晴天地的安全措施提供改善意見

協助康晴天地的日常運作

資源管理

於康晴天地招聘職員時參與面見申請人

參與審核康晴天地的週年財務計劃

參與評核康晴天地職員的工作表現

研究發現

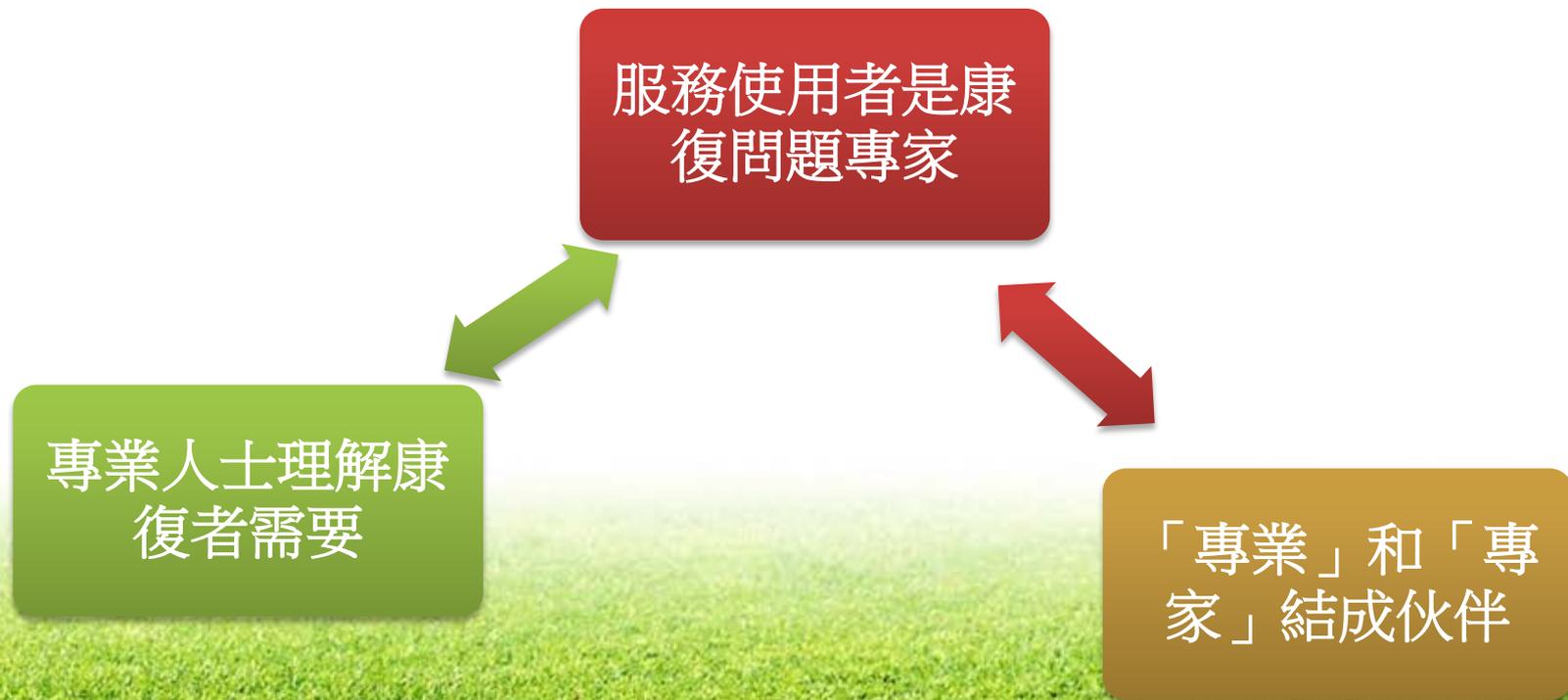
服務使用者比職員更支持
服務使用者參與資源管理

有興趣參與管理康晴天地的服務使用者同時支持

- 服務使用者參與不同的管理範疇
- 服務使用者參與「資源管理」時對決策要有較大影響力

- 職員比較傾向支持服務使用者參與服務計劃及管理
- 職員對服務使用者參與資源管理的態度
- 服務使用者對參與資源管理時，期望可有決策力和影響力

- 對於職員來說，認同「專業人士理解康復者需要」不等於認同「專業－專家伙伴關係」。



「服務使用者參與」實務研究計劃

行動階段

- 設計行動計劃
- 行動：
 - 擬定行動計劃
 - 行動分為兩大範疇
 - I) 服務計劃及運作
 - II) 資源管理
- 檢討行動成效及持續改善



**TAKE
ACTION
NOW!**

「服務使用者參與」實務研究計劃

行動計劃

- 從服務計劃及運作做起
- 職員的準備和培訓 – 價值觀、態度、對服務使用者參與的理解
- 職員退收日、分享會、相關的訓練

「服務使用者參與」實務研究計劃

會員研究員的分享 -

參與的親身體驗





扶康會
Fu Hong Society

謝謝！

