



扶康會
Fu Hong Society

扶康會 屯門及元朗區

社会工作服务会议

深圳交流活动

总结报告



(2011年9月28 - 29日)

**扶康会 屯门及元朗区 社会工作服务会议
深圳交流活动 总结报告（2011年9月28-29日）**

报告目录

	页数
(一) 序	1
(二) 交流活动计划建议书	2-3
(三) 成员名单	4
(四) 活动行程	5
(五) 探访单位分组研习报告	6-25
5.1 深圳市残疾人康复中心（个案管理中心）	6-8
5.2 深圳市残疾人辅助器具资源中心	9-13
5.3 深圳市民爱残疾人综合服务中心	14-17
5.4 深圳市华阳特殊儿童康复中心	18-20
5.5 福田区默林街道综合（职业）康复服务中心	21-23
5.6 深圳市信息无障碍研究会	24-25
(六) 研讨会程序及汇报	26-46
6.1 研讨会程序	27
6.2 内地全工出席名单	28
6.3 香港复康服务概略	29-31
6.4 中国 / 深圳复康服务概略	32-33
6.5 专题：香港复康服务简介	34-46
6.5.1 香港社区复康服务略述	34-38
6.5.2 香港家长 / 授托人工作略述	39-40
6.5.3 分组研讨（两地发展异同）汇报	41-46
6.5.3.1 社区复康服务	41-43
6.5.3.2 家长 / 授托人工作	44-46
(七) 活动后感	47-54
(八) 活动总结报告及检讨	55-65
(九) 交流活动分工	66
(十) 附件（DVD：深圳交流活动团刊、总结报告及相片）	

序

欧伟民

深圳交流活动顾问

屯门及元朗区区域经理

2011年9月29日清晨，酒店内的睡铺虽然不及家中的好，扶康会屯门及元朗区的社工们在经历前一天繁忙的服务探访后，理应还在梦乡，谁知那边厢，台风『纳沙』正吹袭香港，全市高挂八号风波，所有活动停顿。才早上6时多，负责全工来电，并已召集有关人等，于7时召开应变会议，这会议一开，该破了扶康会最早的开会时间纪录。

早餐后气氛如常，没有凝重的应变安排，伙伴们在聆听过交待后，有的在练习普通话，有的忙着整理研讨会的资料，也有屏息以待，准备参与第一次机构举办的港深社工交流活动。尽管香港正刮飓风，这边厢大伙儿都按捺着忧心，紧守着岗位，依循着活动程序进行，直至港深社工交流顺利完毕。

回家路上，没有细语诉说活动日子挑选得如何不济，也没有高声侃谈补时的需要和安排，社工团队只是在淡然间，坚守平实的专业精神，尽心尽力的把工作做好，直至在最后的項目完成后，才带着一丝的心满意足踏上归程。

这篇『序』，跟一般夸赞鸣谢的序文不一样，只是心存感恩，很想从主观的记忆里面，找寻大家在不其意中所表达的那份接纳、体谅和付出，去引证社工团队那份专业精神。本人极力推荐大家能详加细阅这本『深圳交流活动总结报告』，不谨浏览它盛载的丰富服务信息，也期望大家去细味团队成员的交流感受，用心去支持他们对复康工作的热诚和贡献。

扶康会屯门及元朗区 社会工作服务会议 内地服务单位探访 / 交流活动 (2011) 计划建议书

拟举办日期: (首选) 2011 年 9 月 28 及 29 日 (星期三及四);
(次选) 2011 年 9 月 27 及 28 日 (星期二及三)

时间: 第一天上午 08: 30 由香港出发至深圳福田
第二天下午 17: 30 由深圳福田返回香港 (待确定)

地点: 深圳各类型康复服务单位

活动目的:

1. 透过探访国内 (深圳) 政府及民办的康复服务单位, 跟进自 2009 年探访后祖国的康复服务发展进程;
2. 探讨祖国的社工培训机制、康复服务的社工角色与职务责任, 及与其它专业的分工、融合和协作;
3. 透过研讨会, 探讨内地康复服务社工在实务上的困难与挑战;
4. 与内地相关服务机构维系友好关系, 期望在未来带动更多全工承担 / 回馈祖国的康复服务发展。

探访单位: 6 - 8 所服务单位 (待进一步确定), 包括:

1. 官办、民办非营利企业及民办服务单位;
2. 服务性质包括个案管理服务、日间训练中心、职业康复 / 辅助就业、地区支援及住宿服务等。

行程 / 内容: 第一天: 探访;
第二天: (上午) 探访; (下午) 研讨会。
详见 (附件一)。

研讨会内容:

1. 内地业界领导分享内地康复服务的发展; 及社工角色与职务责任;
2. 参加者代表分享本港康复服务 (屯元区服务类别及职业康复 / 辅助就业) 的发展; 在实务上遇到的困难、挑战; 及工作上与专业同工的协调与配合;
3. 研讨: 两地康复服务的发展。包括在提供社区支援服务介入手法的异同; 如何实践社区融合的理念及过程中面对的困难; 并透过个案研习, 分享个案处理手法。

参加者对象: 由区域经理邀请 / 委派:

1. 注册社工 (社工、单位经理、区域经理);
2. 扶康会屯门及元朗区社会工作服务会议成员优先;

3. 扶康会其它区域代表，每区 2 位；
4. 期望包括职业复康 / 辅助就业的代表。

推荐考虑原则：

1. 工作表现良好；
2. 不会严重影响服务单位运作；
3. 有兴趣探讨内地社工专业与服务的发展；
4. 愿意参与分工（活动前准备、行程中研讨会及活动后的汇报）。

预计人数： 26 人。详见（附件二）。

财政预算： 港币\$19,832.40。将申请社会工作训练基金资助部份支出。详见（附件三）及旅行社参考报价。

活动报告及检讨： 于活动后向会方提交书面报告

机构资助申请：

1. 2 天学习假期；
2. 费用津贴(将尝试申请基金赞助,其余支出实报实销)。

其它： 已邀请服务质素经理萧庆华先生协助联络相关探访 / 交流机构。

交流活动计划顾问： 欧伟民先生（屯门及元朗区 区域经理）

交流活动计划领队： 严秀容姑娘（屯门及元朗区 社会工作服务会议主席 / 天耀之家经理）

计划编委：

 严秀容 屯门及元朗区 社会工作服务会议主席； 天耀之家经理	 钟富华 柔庄之家经理	 林嘉仪 天水围地区支援中心社工
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

日期：2011 年 6 月 25 日

批核：


 欧伟民
 屯门及元朗区 区域经理

日期：2011 年 6 月 27 日



(三) 深圳交流活动成员名单 (2011 09 28 - 29)

姓名	服务单位	职级
1 欧伟民	总办事处	区域经理
2 严秀容	天耀之家	屯门及元朗区 社会工作服务 会议主席 / 单位经理
3 钟富华	柔庄之家	单位经理
4 林嘉仪	天水围地区支援中心	社工
5 萧庆华	总办事处	服务质素经理
6 林苑	总办事处	行政主任
7 苏国安	总办事处	区域经理
8 刘瑞珊	总办事处	培训经理
9 陈凤爱	洁康之家	社工
10 梁天乐	屯门及元朗区	(区域) 社工
11 何洁莹	良景成人训练中心	单位经理
12 郭咏琳	良景成人训练中心	社工
13 黄桂珍	良景成人训练中心	社工
14 刘美珊	山景成人训练中心	社工
15 唐蕙菁	山景成人训练中心	社工
16 陈绮敏	天水围地区支援中心	助理单位经理 / 社工
17 徐凯欣	天水围地区支援中心	社工
18 李小翠	天耀之家	社工
19 王玉芳	友爱之家	社工
20 何远大	上李屋 / 祖尧成人训练中心	单位经理
21 李秋蓉	丽瑶之家	助理单位经理
22 林婉娴	长沙湾成人训练中心	社工
23 程志林	石围角工场 / 葵兴职业发展中心	单位经理
24 陈紫兰	石围角工场	社工
25 王楚文	健持之家	社工
26 何婉芝	兴华成人训练中心	社工
27 欧阳家怡	香港中文大学社会工作 社会科学硕士课程	实习学生
28 罗慕琳		
29 黄佩莲	澳门扶康会	单位经理
30 虑永珊		高级导师
31 张碧姬		社工
32 黎飞		

（四）深圳交流活动行程（2011 09 28 至 29）

时间	行程	
	2011 年 9 月 28 日	2011 年 9 月 29 日
08:00 - 08:30		酒店早餐
08:30 - 09:00	08:45 (落马州) 福田口岸集合及过关；	车程
09:00 - 09:30	09:00 (接团) 转乘旅游车	★ 福田区梅林街道综合 (职业) 康复服务中心；
09:30 - 10:00	★ 深圳市残疾人康复中心	
10:00 - 10:30		★ 深圳市残疾人辅助器具资源中心；
10:30 - 11:00	研讨会准备	
11:00 - 11:30		
11:30 - 12:00	车程	(退房)
12:00 - 12:30		
12:30 - 13:00	(观澜) 午膳	午膳； 研讨会场地准备
13:00 - 13:30		
13:30 - 14:00		
14:00 - 14:30	深圳市民爱残疾人综合服务中心	研讨会 ★ 香港扶康会 ★ 深圳市鹏星社会工作服务社 ★ 深圳市北斗社会工作服务中心 ★ 深圳市龙岗区龙祥社工服务中心 ★ 深圳慈善公益网 ★ 澳门扶康会
14:30 - 15:00	★ 深圳市民爱综合职业训练中心；	
15:00 - 15:30	★ 深圳市民爱残疾人庇护工厂； ★ 民爱中心综合楼	
15:30 - 16:00	车程	
16:00 - 16:30	★ 深圳市华阳特殊儿童康复中心	
16:30 - 17:00		
17:00 - 17:30	车程	车程往福田铁路站 (送团)
17:30 - 18:00		车程返港
18:00 - 18:30	(福田) 晚膳	
18:30 - 19:00		
19:00 - 19:30	酒店休息	

5.1 深圳市残疾人康复中心（个案管理中心）



残疾人综合服务大厅

扶康會
Fu Hong Society

扶康會 屯門及元朗區
深圳服務單位探訪交流活動

2011年9月28日至29日

- 1F (A區)
- A101 康復部 (Rehabilitation)
 - A102 康復部會議室 (Rehabilitation Meeting Room)
 - A103 康復部 (Rehabilitation Room)
 - A104 康復部評估室 (Assessment Room of Rehab. Stability)
 - A105 個案輔導室 (Counseling Room)
 - A106 康復部評估室 (Assessment Room of Rehab. Stability)
 - A107 康復部會議室 (Rehabilitation Meeting Room)
 - A108 視聽障礙評估室 (Assessment Room of Visual Disability)
 - A109 精神障礙評估室 (Assessment Room of Psychiatric Disability)
 - A110 聽覺評估室 (Assessment Room of Hearing)
 - A111 輔具指導部-電腦評估及維修部 (Assessment Room of Prostheses & Devices)
 - A112 心康 (動力) 實驗室 (Testing Room of Psychology & Invention)

（五）扶康会 屯门及元朗区 深圳交流活动 探访单位分组研习报告

5.1 深圳市残疾人康复中心（个案管理中心）

探访日期：2011年9月28日上午
探访机构：深圳市残疾人康复中心（个案管理中心）
机构地址：深圳市福田区梅林路2号【深圳市残疾人康复中心】

分组研习小组成员：何婉芝（组长）、王玉芳、林婉娴

中心成立概况：

参考了国外的个案管理工作手法，希望透过残疾人个案管理中心的成立，推行残疾人本土化个案管理模式，拓展社会康复途径、引导家庭支持薄弱、无法自行解决问题的残疾人合理利用社会中的康复服务资源。

中心为有时限的计划项目，于2009年2月成立，2009年6月接受个案，2011年4月第一期完结，已完成及超过目标计划的300个个案，但部份个案未能在年期内结案，故第二期计划展开的同时需继续跟踪个案。每个个案服务期约半年，但之后会作个案跟踪，故此很多时会超过时限。第二年计划2011年1月展开，目标仍为300个个案。

社工数目：

5位前线社工、1位主管督导，5位前线社工分5区负责深圳市内各区的个案。

服务对象分布：

主要服务对象以男性为多，年龄以7-18岁群组多，因大部份个案为儿童并需转介接受不同康复治疗。

中心运作情况：

深圳市残疾人康复中心大堂设有康复服务询问处，个案管理中心社工需轮流当值接受残疾人士的服务查询。

中心透过家访、机构访视、电话随访、面谈等为残疾人介绍相关康复

福利政策及转介至合适资源，促进各服务机构为残疾人提供便捷、个性化的服务。中心并进行协调及资源整合，利用有限的资源最大化满足残疾人的服务需求，以达到助人并帮助残疾人自助的目的。该中心运作类近香港的综合家庭服务中心，希望透过专责社工进行个案管理，为残疾人士提供一站式的服务介绍及转介。

中心同工并透过每周讨论(因该中心社工均为深圳慈善公益网社工，故会每周定期进行个案讨论)，分享处理个案的困难及情况，以互相交流学习。

困难：

- 中心负责全深圳市所有残疾个案，但深圳市面积广，很多个案位处偏远的地区，家访/面谈跟进较困难，而中心人手亦有限，日常只能以电话与个案 / 机构跟进，未能安排频密的家访。即使能安排家访，偏远地区的治安问题亦为同工带来担忧。
- 因中心于国内属新开创服务，社工同工均无相关经验，在处理个案上使同工倾向处理个案一些较实在的服务需求问题（如转介至康复治疗机构），面对精神科类别的个案 / 复杂的家庭问题暂时仍未有信心处理；
- 进行第一期计划时，个案均对自身需求 / 寻求服务表现被动，同工需主动接触个案及为个案作出分析；
- 有部份个案会不断向中心提出要求，同工需向个案作出角色澄清，中心并不能事事代劳，需让个案明白自己需主动为自己争取，并引导个案自己申请合适的服务。

成效分享：

- 第二期计划进行时个案较愿意主动联络工作人员及查询，家长面对照顾残疾子女时较有信心及正面，能见计划对个案的成效。

5.2 深圳市残疾人辅助器具资源中心



（五）扶康会 屯门及元朗区 深圳交流活动 探访单位分组研习报告

5.2 深圳市残疾人辅助器具资源中心

负责组员：梁天乐（组长）、李秋蓉、郭咏琳、刘瑞珊

1. 机构简介

1.1 机构规模

深圳市残疾人辅助器具资源中心位于深圳市残疾人综合服务中心之内，五楼为辅助展示体验厅，建筑面积为 800 平方米，里面展示出各种类型的辅助工具，是残疾人选择和了解辅助用具的窗口。另外，九楼则为辅助中心的办公室。辅具中心的人手约有 40 多人，其中包括 8 名治疗师及 7 名社工。

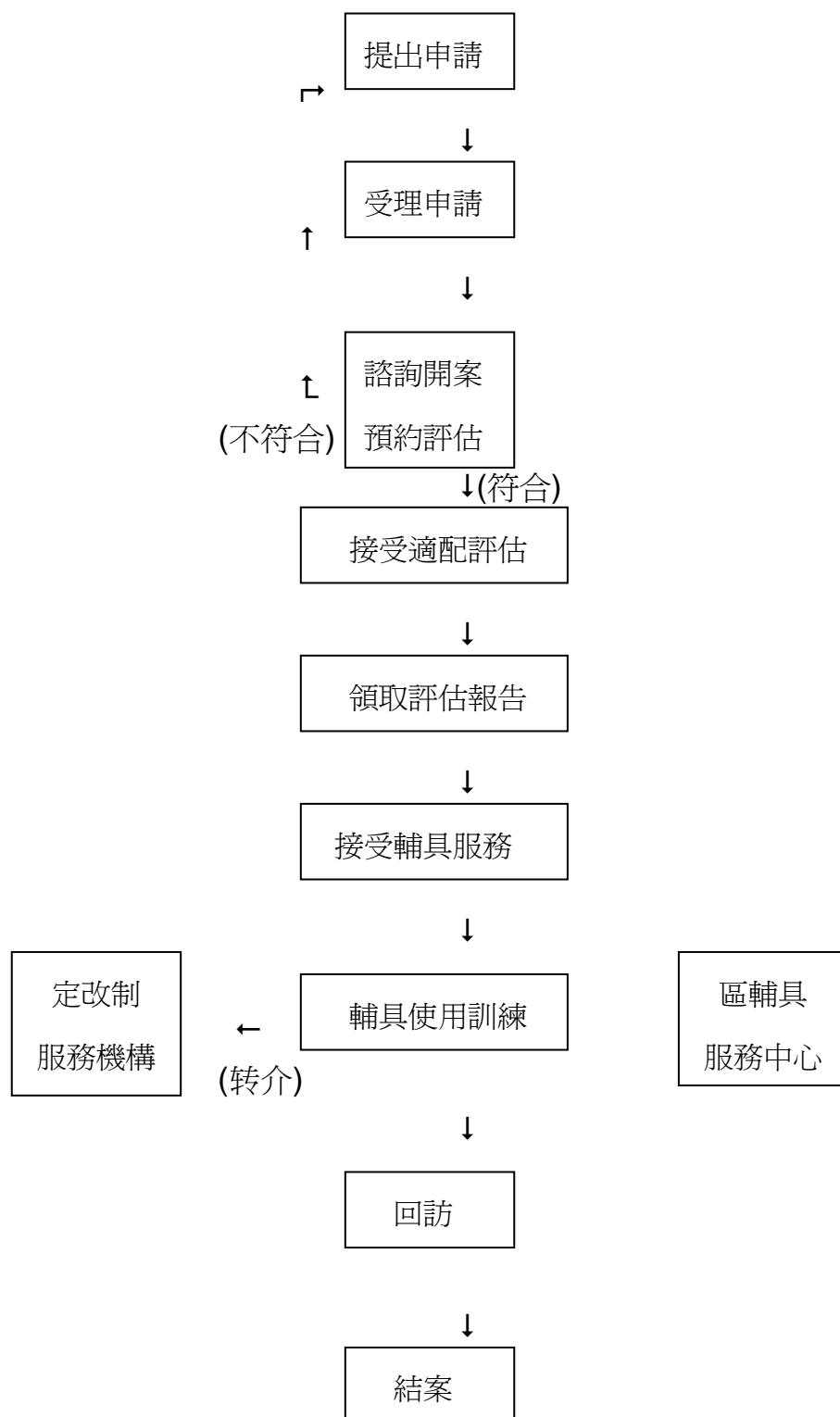
1.2 服务种类

此资源中心向全市残疾人开展残疾人辅助器具资源展示、辅助器具信息咨询、辅助器具适配鉴定、辅助器具适配指导、辅助器具应用培训、辅助器具网上服务、辅助器具知识宣传普及、辅助器具小区流动服务、辅助器具专科服务〔如足部辅具(矫形鞋、糖尿病鞋)、生活辅具(特制餐具、多功能固定带、洗浴及穿衣类辅具)、听障辅具(助听器、闪光门铃、震动闹钟)、盲人辅具(语音手机、点字盲手表、防盗报警器)、移动类辅具(辅椅、拐杖、电动代步车、手杖)、居家无障碍辅具(斜坡、床栏、扶手)、矫形器、低视力助视器、姿势保持辅具、假肢等〕。另外，中心还提供辅助器具维修服务、社工服务、视障康复服务中心、严重残疾人和独居老人的应急呼叫服务系统等。

1.3 服务对象及收费

申请辅具的服务对象只限于拥有深圳户籍的残疾人(约有 6 万多人)，辅具服务受理为各社区及街道残联，现时使用辅具中心服务约有 2 千多人，以肢体伤残人士为最多。另外，中心提供辅具补贴金额项目，各项辅具有列明之补贴上限，例如申请配置轮椅，而轮椅类的补贴上限为 1200 元，故此若申请人经评估后只需配置普通手推轮椅，而价格为 600 元，则按照 600 元价格进行补贴；相反若申请人需配置 2000 元的轮椅，800 元的差额则需由申请人自行支付。

1.4 服務流程



2. 机构服务跟香港提供服务的比较

2.1 服务的提供

在香港如辅具中心的上述服务，会分散由不同的机构或系统提供，当中有私营亦有公营系统提供，如公营医院、私营复康用具公司、不同的政府津贴机构等，服务较分散，服务使用者如要同时使用多种服务，需要向不同的机构申请。

而深圳的服务使用者则可在辅具中心一次过获得相关服务，令他们使用服务时更方便，不需向不同的机构申请服务，亦可避免服务范围重叠。

2.2 购买辅助器具的津贴

在购买辅助器具的津贴方面，深圳提供补贴上限，若果器具超出补贴上限，申请人需自行支付差额。在香港方面，若果申请人已领取综合社会保障援助金，有社工及职业/物理治疗师转介的话，一般都可全数津贴申请人购买辅助器具的费用，但私营服务则需收费。

2.3 辅助器具的展示

由于香港地方的局限，辅助器具的展示场地较小，没有深圳般大，但会有较齐全及分类清晰的产品目录以供服务使用者／顾客选择。香港一般不会有这么多现成的辅助器具可参观，有需要时才订造。

3. 个人启发 / 感想

3.1 辅助器具资源中心的普及性

辅助器材是残疾人士最切身依赖的日常用具。从衣、食、住、行来看，少至辅助餐具、大至电动轮椅，实是为残疾人士的生活可有所改善外，更可让他们融入社区。

辅具中心之产品展示，仿如一个迷你家品展，对象是非一般的普罗大众，而是一群需要辅助用具便可于家中生活的人士。在地理环境上，深圳于内地而言，可算是一个较先进的城市，活于这都市，一群可有能力负担的残疾人士无疑是可受惠，但对于另一群有同等需要，但在经济能力上未足以应付的人来说，如需使用多种的辅助器材，除政府每年的津贴或其它基金的资助外，究竟他们有多少的能力可支付有关的费用呢？虽中心的同工表示，辅助器具除了可购买外，也可租用，但对于经济能力稍逊的人而言，他们真的可有能力负担有关之费用，或是有其它的机制可协助他们呢？

另一方面，在国内，购买或租用辅助器材的比例是多少呢？使用者又是谁呢？受惠的人是社会上那一阶层的人士呢？心中不其然会有一个个的问题，参观其它国内的服务单位时，看见的多是一般的手推轮椅，在街上，

也不得多见有使用者，其它的辅具，也不多见也。是片面的「见解」，或是在这次的交流中未可「遇上」，或是需要使用的人只是「冰山一角」，是需要有更多的机会，更长的时间才可作出了解背后之「真相」。

再作深思，生活在这社区中的残疾人士，他们会否知道有辅具中心的存在呢？在参观的时段中，我可看见的只有少数，予我有一种莫名的感觉，辅具中心仿如一个只供参观者参观的展销厅，内有同工介绍不同的产品，需要使用的人士便没有了，希望这情景不是日常运作的景况吧！

3.2 辅助器具资源中心的实用性

深圳辅助器具资源中心无疑是一间甚具绰头的中心，实际作用却不大，正如一个刚遇到交通意外的人士，他需要辅助器具，他是否能去到这间中心去参观，然后再选购合适的器材呢？相信不会吧！一般来说，他都是住在医院由专业人士去评估，然后才特制合适的器材去使用。不过，国内地大物博，能够成立这样的一间辅助器具中心，足见其对伤残人士的重视，故此也是值得赞扬的，相信不少专业人士如治疗师，以及一些较富有的伤残人士也会十分喜欢到这里走一躺大开眼界的。

3.3 硬件先进，软件尚待发展

辅具中心的硬件设施及设备其实颇完善，对比香港的类似设备其实有过之而无不及，有些设备其实在香港亦未有机会见过。虽然如此，当比较香港的软件人材时，其发展尚待成熟，如内地只有理疗师的训练，还没有划分物理治疗、职业治疗及足部矫形等专业训练，以致提供上述服务的都是理疗师。总括而言，深圳服务的硬件设施及设备已逐渐追上香港，但在软件的人材培训上仍有一段距离。

5.3 深圳市民爱残疾人综合服务中心



(五) 扶康会 屯门及元朗区 深圳交流活动
探访单位分组研习报告

5.3 深圳市民爱残疾人综合服务中心

★ 深圳市民爱综合职业训练中心

★ 深圳市民爱残疾人庇护工厂

★ 民爱中心综合楼

同工名单：李小翠（组长）、何洁莹、陈紫兰
陈凤爱（组长）、黄桂珍、王楚文

A. 背景简介

	市残联（民爱中心）	香港（一般复康机构）
背景	市残联组织承办（国家支持） 福彩基金资助	NGO 向福利署申请 多由公益金 / 政府资助
地理	深圳市宝安区观澜高新园区 （工业区）	各自找院址，多坐落民居附近
提供服务类别	职业训练中心（厂房） ⇄ 庇护工场 ⇄ + 培训 宿舍	教育局（青年） - 培训 / 职训； 在职培训（成人） - 由机构自行按工种安排 / 发展 - 一般培训与工作有关较少于 文化/政治方面教育
设施	厂房、食堂、宿舍、篮球场、 计算机学习室、图书室和娱乐 室，可供 1000 人使用	有限的场地，如工场、食堂及一 般必须设施
服务对象	有深圳户籍及残疾证人士 16 岁以上人士 工场 - 成年智障人士和精 神康复者为主 培训 - 各类伤残类别	16 岁以上成人 各类伤残类别

服务形式	1. 职训中心：以生活能力训练、职业技能培训、就业服务“一条龙”服务体系创新模式，期望6个月至2年完成，可以全身投入工作 2. “企业代培、以师带徒”切合需要 3. 承担为全市55个街道综合（职业）康复中心提供货源送和庇护就业培训服务	1. 由于工场多没有附设宿舍，所以职业技能培训配对就业服务需要为主 2. 发展“社企” 3. 由培训→工场→辅助就业→公开就业→跟进服务 4. 机构独立为政，较少串联于社区中
人手 / 专业	约41位职员—培训（工场）中心 （特教老师 / 社工 / 心理咨询师 / 一般职工 / 治疗员 / 残联代表等）	人手按照社署编制 （社工 / 治疗师 / 一般员工）

B. 同事整体汇报

B.1 背景差异

- 深圳市民爱残疾人综合服务中心主要为一间职业、培训、宿舍的市残联辖下的单位，庇护工场收纳服务使用者的人数约有160多人，职员人数约有40多人，据了解主要收纳多种类型的残疾人士，据介绍者表示服务使用者以智障或精神问题人士为主，另有其它伤残如肢体伤残、视障等；单位承担为全市55个街道综合（职业）康复中心提供货源送和庇护就业培训服务。
- 由于有政府市残联的资助，所以资源较为充裕，加上服务使用者的能力可塑性高，中心提供训练类物资可以多样化及先进，地点亦邻近工业中心，在转运货品时亦较方便，租金亦相宜。
- 此外政府政策规定企业须聘用某数量的残疾人士，否则企业须缴交相应的税项，强制性地提高残疾人士就业机会，这亦有助中心职业路向发展。

B.2 文化发展不同

- 社会（经济）环境不同，深圳仍有不少手作的轻工业甚至仍重视传统文化艺术，单位与就近的企业作出联系，故此单位可以有不同货源，让服务使用者作出职业技能的训练，或较有地区特色的手工艺培训。

- 同时民爱残疾人综合服务中心在注重生产力之余，同时兼顾不同能力、特性的服务使用者，开设相关的训练小组，加强其工作能力。更以一条龙服务体系创新模式，期望 6 个月至 2 年完成培训，同时亦以“企业代培、以师带徒”切合需要个别企业需要而针对性训练方向。

C. 比较与反思

- 在整体客观设施及财政投放，以至政策而言，简单如工场地点、设备等，在国内的发展看上较优惠，然仍以大型宿舍集体生活方式，与现代社区服务手法大有不同，这可能正是复康服务不同阶段的发展。
- 在政策方向亦与香港不同，国内由于是规划型经济，在此护荫下由政府主导，政策制订须「由上而下」，职业发展自然受到指示及限制。这又与香港灵活经济不同；NGO 可以配合多元就业开发方案，为各弱势群体不同的需求发出声音，并维护他们的价值，甚可发展成为一品牌，以真正达到“就业”目的。
- 职业培训 / 庇护工场的角色认知和功能定位，机构组织应有某种社会福利的道德使命，如公平就业机会、维护弱势社群利益、协助发展社交能力、发展经济潜能等，而在参观过程很少能分享有关课题，可能与国内“社会工作”初起步有关。
- 在运用社会工作概念及介入手法，如家属工作、社区教育、辅导工作、工作习惯等，似乎仍未够全面兼顾，虽然中心在已有康乐设施上可尽量兼顾、培养服务使用者情绪、社交等方面的发展需要，但似乎比重仍在摸索阶段。

5.4 深圳市华阳特殊儿童康复中心



（五）扶康会 屯门及元朗区 深圳交流活动
探访单位分组研习报告

5.4 深圳市华阳特殊儿童康复中心

劉美珊 唐蕙菁

参观日期:	28/9/2011
参观机构名称:	深圳市华阳特殊儿童康复中心
机构成立日期:	2008年3月
成立目的:	在“一切为了特殊儿童，为了特殊儿童的一切”的价值观导向下，坚持“服务、创新、奉献、发展”精神，以“培养具有健全人格，自尊、自强、自立、自信的社会人”（即“全人教育”）为办学宗旨；以“互助、互爱、自理、自立”为校风；以“博爱、奉献、敬业、进取”为教风；以“自尊、自信、自强、自立”为学风；以“优化环境、大胆创新、追求卓越、争创一流”为发展规划。
使命:	为特殊儿童提供专业化的服务，整合各方社会资源促进特殊儿童融入社会生活。
地址:	深圳市宝安区观澜镇高尔夫大道
组织:	民办非盈利组织机构（市级被认可单位）
中心所占面积:	5000平方米
服务对象:	听力障碍、智力障碍、儿童孤独症、脑瘫、多动症、学习困难儿童。
服务对象年龄:	0-14岁
服务类型:	宿制（周托、月托等）、日托、半日托、亲子培训、日间训练等。
服务内容:	咨询服务、评估服务、儿童康复服务、儿童托管服务。包括幼儿康复服务、儿童康复服务及课外辅导服务。
服务名额:	130名（60名为深圳市福利中心托养个案，50至60名

	为全托个案)
收费:	深圳市福利中心托养个案 (每月 1,000 元)、全托个案 (每月 2,000 元)
架构:	设立听碍儿童康复部、智碍儿童康复部、脑瘫儿童康复部、儿童孤独症康复部和社工部。
社工部:	中心是深圳市民政局指定的北斗社会工作服务中心岗位社工驻点单位
社工人数:	6 位
社工之工作:	家庭支持、小区调研和小区倡导等社会工作。
机构面对之困难:	因为是民办机构, 所以可运用的资源不多, 需要外界有心之仕作出捐献, 所以在营运亦有困难。

参观后对机构之感觉:

- 1 深圳市华阳特殊儿童康复中心虽然是民办之机构, 惟其中心可用之面积及设备亦算是理想, 负责人之触觉很强, 亦不需要宣传下吸引外来人仕对中心作出捐献, 特别是宣传片颇为感性, 尤胜于对服务的介绍。
- 2 虽然中心未有明确区分各组残障类别, 惟亦会以年龄作出分组, 方便照顾。
- 3 探访当日工作人员不多, 儿童一般活动主要留在中心范围, 虽然中心内环境宽敞, 亦有呎足够的活动空间, 但亦建议可到附近小区进行共融活动。
- 4 中心虽然资金运用有限, 但设备尚可, 有模拟场地供儿童作训练。
- 5 同工表示有家长之儿童一般对服务都有一定期望, 部份更会一天到三个不同单位接受服务。探访当日亦见有几位家长陪同儿童进行一对一的训练。
- 6 单位共有三层, 一楼儿童多是有家长的, 而二、三楼的儿童多是孤儿。探访当日见二三楼各房间内职员人数不多, 所见之专业同工主要在进行个别训练, 其它同工 (部份是义工姨姨) 主要以组别形式进行照顾工作。而且部份二三楼的儿童对陌生人亦不表现抗拒, 会主动张开手要求拥抱。

5.5 深圳市福田区梅林街道综合（职业）康复服务中心

福田区梅林街道综合(职业)康复服务中心

街道户籍人口44079人			
辖区各类持证和未持证残疾人人数	肢体残疾	104	社区康复服务人员
	智力残疾	55	
	精神残疾	45	
	视力残疾	14	
	听力残疾	44	
	言语残疾	1	
其中未持证残疾人人数	269		
	单位托养人数		
	转介就业人数		
	已接受教育人数		
	已接受职业康复人数		
	合计		



（五）扶康会 屯门及元朗区 深圳交流活动 探访单位分组研习报告

5.5 深圳市福田区梅林街道综合（职业）康复服务中心

探访日期：29.09.2011（星期四）

分组研习组员：陈绮敏（组长）、林嘉仪、徐凯欣

交流活动前准备

小组组员就着是次探访召开了筹备会议，当中预备了多条题目。如：单位收纳的程序、会员类别、收纳会员准则、会员数字、职员架构及分工等的问题。由于深圳的社工工作与香港的社工工作提供有不同，因此，是次期望可以从社工工作的层面可以多作了解及分享。

交流活动后反思

残疾人士资料提供：

康复中心展示该区街道内持有户籍的人士，同时亦展示了区内已接受康复服务的人数。当中亦详情列明各残疾人士的资料，如肢体残疾、智力残疾、精神残疾、视力残疾、听力残疾、言语残疾等。掌握地区内残疾人士资料有助复康中心员工了解地区内的残疾人数的分布，这更有效制定中心服务及发展方向。从而在社区内提供及发展更适切的服务予地区内的残疾人士。反观香港，我们曾从政府网页及社会署网页等，查找地区内残疾人士的资料。对于寻找地区内的人口数据及残疾人士分布的资料较难掌握。所以，单位以「试探」形式来提供服务，这对于单位筹划及推行服务来说亦加深了负担。

社区共融活动：

据了解复康中心会「接货」来推行职业训练的安排，会员会自行到中心参加活动，观察下，互动形式活动及组员间的交流较少，复康中心表示她们多以流水线的模式进行运作。以香港来看，单位多会举行社区融合活动，并提倡互动训练模式推行训练，就社区共融活动来看香港似乎较深圳发展完善。

社工工作：

复康中心内社工是非主导的角色，若会员或家长有困难需经由当值中心的职员转告社工跟进。在香港多会是由社工主导复康工作的安排，社工可以较易与中心会员及家长接触及了解他们的需要，在服务提供上有明显的分别。

交流活动后感

Yoko:

在出发前得知此单位的营运与香港的地区支持中心十分相像，参观后更觉彼此都是在社区内提供多元化的服务，当然内容会因应大家的社区需要而有所不同。他们重点放在服务使用者的职业康复及教育康复，此方面可作为借镜。

Karen:

出发前与拍档们一起了解梅林街康复中心到底是一间甚么的中心，亦预备了一些问题，希望再了解多一些。到探访当天及完结后，与我寄望有点出入，如：我还会以为该中心有「一定规模」，但看来与我事前所想有点不同；另外，不知道是否我们逗留在该中心时间并不是太久，致未能够多了解该中心及社工工作。

Yvonne:

是次探访负责主管亦向我们介绍街道的发展进程，当中很深刻是她们是从一间小服务单位发展至社区的综合街道服务。个人很欣赏街道对社区提供多元化的服务，内容亦因应社区的需要已提供。唯对于社工在单位内的角色及专职工作等，都未能分享感到可惜。

5.6 深圳市信息无障碍研究会



探访单位分组研习报告

5.6 深圳市信息无障碍研究会（残友 Canyou）

日期: 29 / 9 / 2011

何远大（组长）、钟富华、程志林

社会企业的成功因素:

残友集团是一国内出名的社会企业，拥有 31 个分公司 3,000 余名残疾人士员工，当中不乏大学生。作为一个著名及有影响力的社企，得先有热心投入的创办人，如果他是有需要人士，自然更能明白不幸者的需要，坚守信念。残友创办人郑卫宁先生便是一重症血友病人，心明不幸者的需要。

另外，更要有清楚信念，残友便相信“越是残疾，越要美丽”及“你能、你可以”等信念。

残友集团吸纳残疾人士员工的策略是量才而用，致力培养有潜质的残疾人士，经过适当的训练后，成为优秀的专才，负责程序设计，考取国际认证，**创建品牌**。

同样重要的，是坚定不移地**实践及推广**，引起社会关注，吸纳有心人士。然而，更重要的，是了解**商业运作原理及市场的需求**，了解顾客的需要，**持续地改进**商品及服务素质，才能吸引顾客，赚取利润。

社会工作于社企的角色:

残疾人士即使有良好的专业知识技能，靠努力地工作赚取生计，更需要有情感上的支持，建立社交圈子及参与社区，得到友侪的认同及关怀，如一般人一样，享受人生、活得精彩。因此，社会工作的介入便得向这方面入手。残友集团便派社工至企业及宿舍单位，提供专业化的**个案服务、小组服务、组织活动及其它支持性服务**予有需要人士，例如盲人计算机培训、手语培训、手工艺合作社、小文具献爱心等，所以，工友的流失率是很低的。集团更能贯彻信任及**了解残疾工友的需要**，让残疾工友无需医疗证明而退休，并每月资取最高月薪金额的资助，这确是对残疾人士日后生活提供了最佳的**保障**，无怪残友能够成为国内一所十分成功的社会企业，相信这亦能实现了社会工作提倡的「利他主义」及商业机构提倡的「社会责任」。

六 深圳交流活动 复康服务研讨会



(六) 扶康会 屯门及元朗区社会工作服务会议 深圳交流活动 复康服务研讨会

6.1 研讨会程序

主办机构 : 香港扶康会

参与机构 : 深圳市鹏星社会工作服务社
深圳市北斗社会工作服务中心
深圳市龙岗区龙祥社工服务中心
深圳慈善公益网

日期 : 2011年9月29日

时间 : 下午2时至5时

地点 : 深圳市鹏星社会工作服务社

时间	内容	负责人
14:00 – 14:10	活动简介	香港扶康会 严秀容
	致送纪念品	香港扶康会 欧伟民
	复康服务研讨会	主持: 欧伟民
14:10 – 14:20	香港复康服务概略	香港扶康会 苏国安
14:20 – 14:30	中国 / 深圳复康服务概略 (关系图)	深圳北斗 强强
	香港复康服务简介 (社区复康、家长 / 授托人工作)	
14:30 – 14:50	香港社区复康服务略述	香港扶康会 陈紫兰
	香港家长 / 授托人工作略述	香港扶康会 何洁莹
14:50 – 16:10	分组研讨 (两地发展异同)	组长
	组 1 社区复康	香港李秋蓉 深圳郭方
	组 2 (服务定义、理念、需要、策略、执行及检讨)	香港陈紫兰 深圳郭丽霞
	组 3 家长 / 授托人工作	香港何洁莹 深圳张伟
	组 4 (服务定义、理念、需要、策略、执行及检讨)	香港黄桂珍 深圳强强
16:10 – 16:20	小休	
16:20 – 17:00	研讨汇报及总结	香港及深圳各组长

6.2 内地全工出席（研讨会）名单

深圳市
鹏星社会工作服务社

綦峥峥（督导）
胡淑艳（带领）
黄 敏
张 伟
黄 颖
王江丹
刘 佳

深圳市
北斗社会工作服务中心

强 强（督导）
郭丽霞
周 杰
林向活
魏毛毛
薄纯民

深圳市 龙岗区
龙祥社工服务中心

翠 颖（督导）
郭 方（带领）
黎小愉
黄伟祥

深圳
慈善公益网

朱彧宏
孔令燕
张 英
陈 鑫
刘丽霞

1

扶康會 Fu Hong Society

6.3 香港殘障服務概覽

服務對象：

- 肢體傷殘人士
- 弱智人士
- 精神病康復者
- 視覺受損人士
- 聽覺受損人士



2

扶康會 Fu Hong Society

康復服務劃分

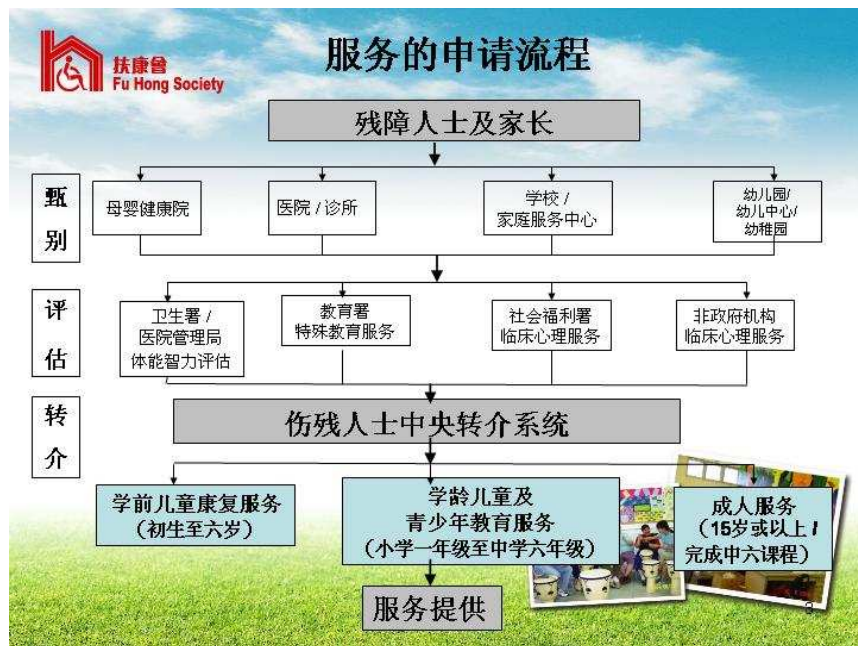
學前： 學前兒童康復服務（初生至六歲）

學齡： 殘疾學齡兒童服務（小學一年級至中學六年級）

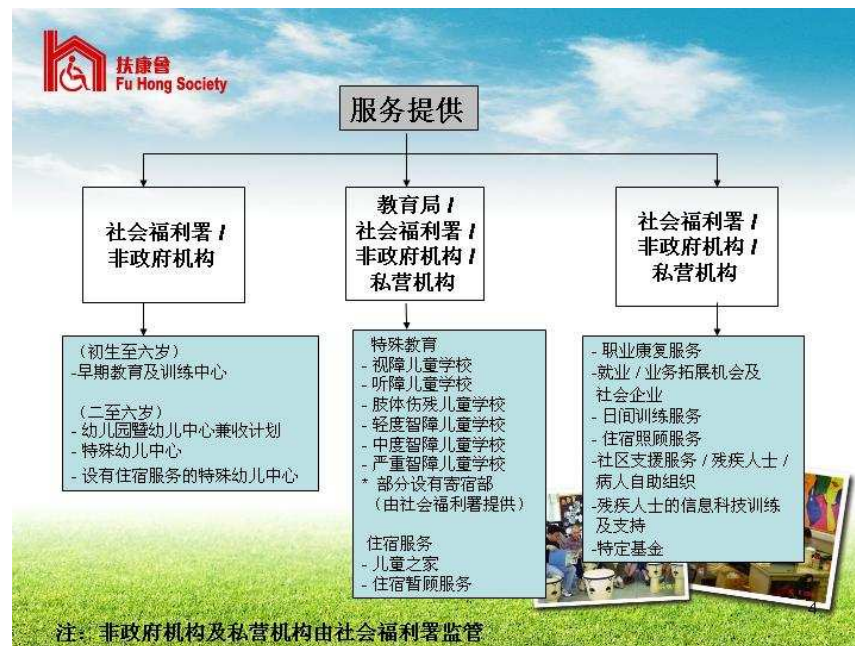
成人： 成人服務（15歲或以上 / 完成中六課程）



3



4



5



服务提供及协调

官办

政府机构（卫生署、教育局、社会福利署）

非政府机构

非政府机构 **NGO**（政府资助、自负盈亏）

民办

私营机构

协调组织

香港社会服务联会 **HKCSS**

- 非政府机构服务意见
- 福利服务及政策意见
- 收集 / 统筹 / 向政府反映



6



为残疾人士提供的服务及名额（社会福利署 / 非政府机构）

	名额 (个)
学前教育	
早期教育及训练中心	2,186
特殊幼儿中心	1,544
幼儿园暨幼儿中心兼收弱能儿童计划	1,860
小计	5,590



30

7



为残疾人士提供的服务及名额（社会福利署 / 非政府机构）

日间服务	
精神病康复者训练及活动中心	230
展能中心	4,442
庇护工场	5,113
辅助就业	1,655
综合职业康复服务中心	3,675
综合职业训练中心	453
残疾人士在职培训计划	432
「阳光路上」培训计划	311
小计	16,311



8



为残疾人士提供的服务及名额（社会福利署 / 非政府机构）

住宿服务	
住宿特殊幼儿中心	110
长期护理院	1,407
中途宿舍	1,509
中度弱智人士宿舍	2,178
严重弱智人士宿舍	3,012
严重残疾人士护理院	807
严重肢体伤残人士宿舍	528
盲人护理安老院	825
辅助宿舍	400
轻度弱智儿童之家	56
综合职业训练中心宿舍	170
小计	11,002
总计	32,903



9



特殊教育服务 (教育局)

学校类别	学校数目 / (学额)	当中设有寄宿部的学校数目
视障儿童学校	2	2
听障儿童学校	2	1
肢体伤残儿童学校	7	3
(群育学校*)	7	6*
智障儿童学校 (轻度、中度、严重)	41	14
医院学校 #	1	-
总数	60 (约6,000)	26

注: * 部分群育学校设有院舍服务, 由社会福利署负责提供。
一所医院学校, 分别在10所医院开设辅导班。



10



香港康复服务的发展模式及方向

社区为本

- 残疾人士地区支援中心
 - 社区精神健康协作计划
 - 精神健康综合社区中心
 - 四肢瘫痪病人过渡期护理支援中心
 - 综合康复服务中心
 - 日间社区康复中心
 - 职业康复服务
 - * 康复服务市场顾问办事处
- 残疾人士在公开市场就业
 - 自助组织拨款支持
 - 私营残疾人士院舍登记办事处
 - 个人计算机中央基金
 - 赛马会视障人士信息科技计划
 - 香港展能精英运动员基金



31

11



参考:

香港特别行政区政府“教育局特殊教育便览
2010年10月”

香港特别行政区政府“社会福利署回顾
2007 - 08 & 2008 - 09”



1

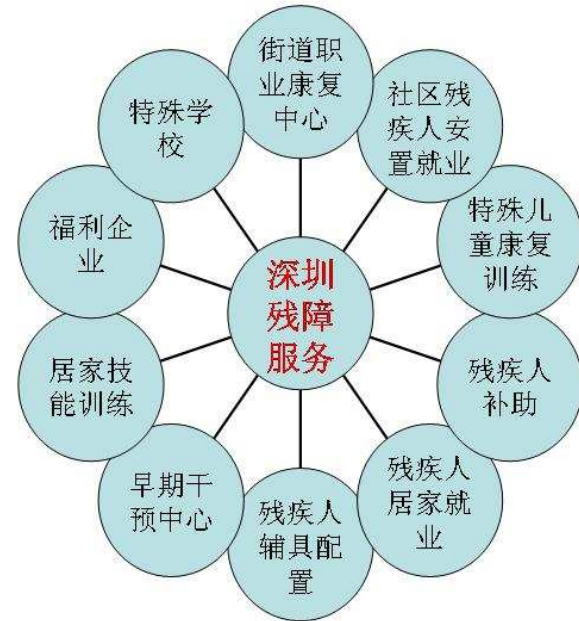
深圳残障服务简介

讲者：强强

深圳市 北斗社会工作服务中心

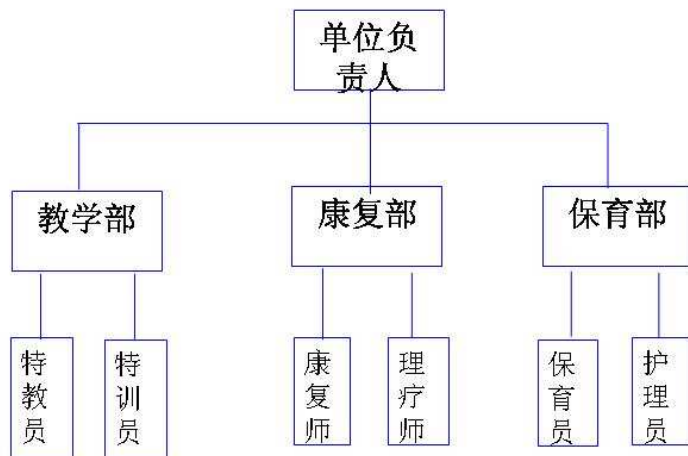
初级督导

2



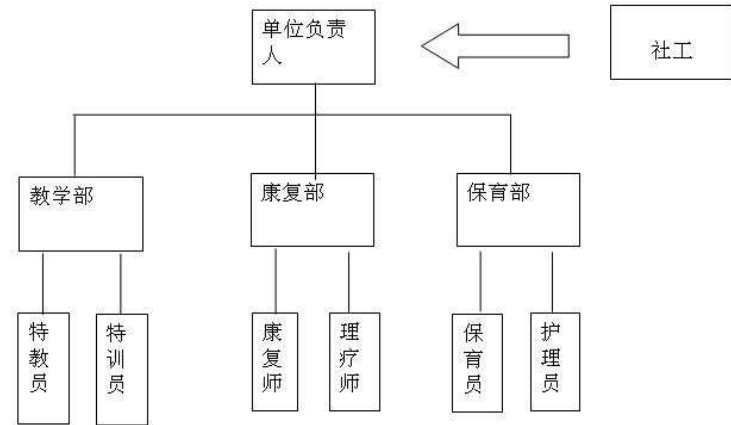
3

深圳残障服务单位架构示例



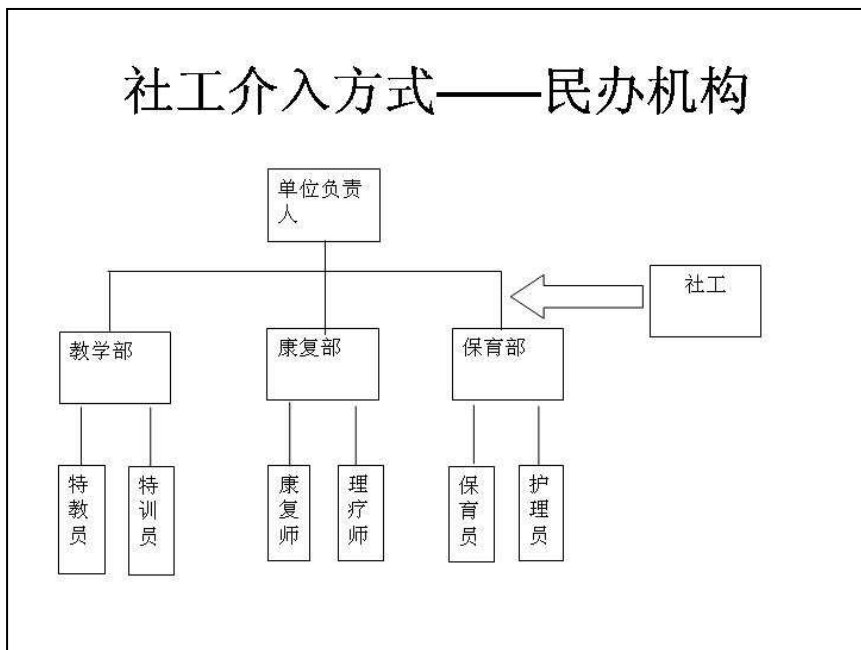
4

社工介入方式——部分职康



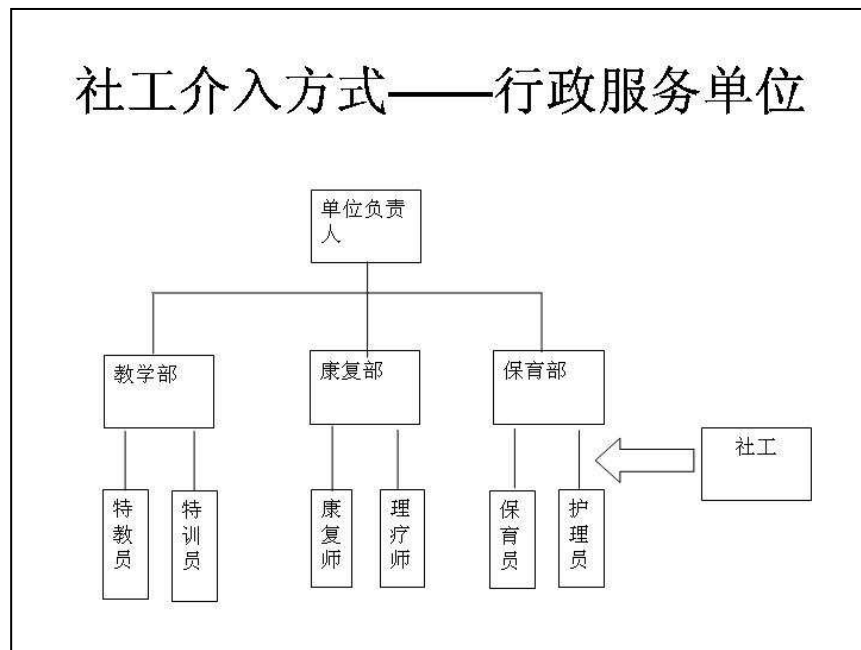
5

社工介入方式——民办机构



6

社工介入方式——行政服务单位



扶康會
屯門及元朗區社会工作服务会议
交流活动 2011

香港社区复康服务略述
29.09.2011

扶康會屯門及元朗區

1

社會福利署資助的社區復康服務

- 共有**23**項
- 約可分為**6**類
- 分布于**18**區內

扶康會屯門及元朗區 29.09.2011

2

特定服务对象

- 残疾人士社区支援计划
- 社区复康网络（长期病患者）
- 视障人士康复及训练中心
- 为视觉受损人士而设的传达及信息服务
- 听觉受损人士综合服务中心
- 「严重残疾人士家居照顾服务」先导计划

扶康會屯門及元朗區 29.09.2011

3

項目	服務目的	服務對象
残疾人士小区支持计划	为残疾人士及其家人而设的小区支持计划，其目标是为了增强家庭照顾残疾人士的能力，纾缓照顾者的负担，及提升残疾人士及其家庭的生活质素。	- 在小区中生活的残疾人士；及残疾人士的家人／照顾者 - 现时正接受社署拨款进行13个计划
小区复康网络	为长期病患者提供教育，训练及支持性的服务，同时协助他们建立互助网络，使他们能如常地在小区生活。	- 长期病患者（如心脏病、肾病、糖尿病、血友病等）； - 长期病患者的家人及亲友；或市民大众
视障人士康复及训练中心	为视觉受损人士提供康复训练服务，以培养他们的独立生活技巧，以及协助他们重拾自信，重新融入社群。	- 16岁或以上的视障人士
为视觉受损人士而设的传达及信息服务	为视障人士提供图书馆服务。	- 视觉受损人士
听觉受损人士综合服务中心	为听觉受损人士提供全面性社会康复服务，服务范围包括个案工作及辅导服务、手语翻译服务及训练、听觉矫正、技术及言语治疗服务等。	- 听觉受损人士
「严重残疾人士家居照顾服务」先导计划	「严重残疾人士家居照顾服务」先导计划（计划）由二零一一年三月至二零一四年二月推行，为期三年。计划是透过提供一系列的综合到户服务，满足正在轮候资助住宿服务的严重肢体伤残／严重弱智人士的个人照顾、护理及康复训练需要，减轻其家人／照顾者的压力，改善他们的生活质素。	- 居住于屯门区或观塘区，并正在轮候严重弱智人士宿舍、严重肢体伤残人士宿舍或严重残疾人士护理院的严重残疾人士。

扶康會屯門及元朗區 29.09.2011

4

专业支援

- 专职家居训练及支援服务
- 中央辅助医疗服务课
- 中央辅助心理服务课
- 地区言语治疗服务

项目

服务目的

服务对象

专职家居训练及支援服务

专职家居训练及支援服务为肢体伤残人士及弱智人士提供家居、专识、治疗服务，以支持他们在小区中生活和提供家居训练及支持的核心服务。

肢体伤残人士及弱智人士

中央辅助医疗服务课

为社会福利署及非政府机构辖下的康复服务单位提供职业治疗及物理治疗的专业支持，透过咨询及指导服务，改善这些服务单位所提供的服务质量及成效。

展能中心、庇护工场及院舍，如未获分配以机构为本的治疗师，都可获得这项支持服务；或兼收残疾儿童的幼儿园。

中央辅助心理服务课

为社会福利署及非政府机构辖下的康复服务单位提供临床心理学家的专业支持，透过定期探访及咨询，加强服务单位为弱智/能人士提供的训练及管理。

展能中心、庇护工场及院舍、兼收残疾儿童的幼儿园，特殊幼儿园，和早期教育和训练中心，如未获分配以机构临床心理支持服务，都可获得这项支持服务。

地区言语治疗服务

地区言语治疗服务，是为正在就读幼儿中心兼收计划（下称「兼收计划」），而又有言语或沟通障碍的幼儿，提供言语治疗服务，以促进他们的社会康复及配合其日后的教育需要。

言语或沟通障碍的幼儿

自助组织

- 家长/亲属资源中心
- 残疾人士/病人自助组织

项目

服务目的

服务对象

家长/亲属资源中心

家长/亲属资源中心提供一个集中的地点，让有类似问题的残疾人士/精神病康复者的家长及亲属/照顾者可交流经验，并在中心职员的协助下互相帮助。透过这项服务，促进残疾人士/精神病康复者的家长及其他家庭成员/亲属/照顾者更能认识及接纳残疾人士/精神病康复者；且增强整个家庭的功能，使家长及亲属/照顾者能够应付他们在照顾残疾人士/精神病康复者方面所遇到的压力及困难。

残疾人士/精神病康复者的家长及亲属/照顾者

残疾人士/病人自助组织

自助组织是由一群以促进本身福祉和权益作为共同目标的人士所组成，通过同路人的关怀、经验分享和信息交流，解决大家所面对的同类问题。

残疾人士/病人
现时正接受社署拨款进行55个计划

文娱康乐

- 残疾人士社交及康乐中心
- 健乐会

扶康會電門及元朗區 29.09.2011

9

项目	服务目的	服务对象
残疾人士社交及康乐中心	让残疾人士有机会参加及组织不同类型的活动，以满足他们的社交、康乐及发展需要。	<ul style="list-style-type: none"> - 视觉受损人士 - 听觉受损人士 - 肢体伤残人士 - 弱能人士 - 听觉受损/肢体伤残人士(混合式中心)
健乐会	透过举办多种文娱康乐活动，让义工、家长及弱智人士，一起策划和参与，藉此提高弱智人士的社交技能及独立能力，从而融入社会。	<ul style="list-style-type: none"> - 十五岁或以上弱智人士、其家长及义工。

扶康會電門及元朗區 29.09.2011

10

日间照顾

- 残疾幼儿日间暂托服务
- 日间社区康复中心(刚离院病患者)
- 严重残疾人士日间照顾服务

扶康會電門及元朗區 29.09.2011

11

项目	服务目的	服务对象
残疾幼儿日间暂托服务	为学前弱能儿童设立暂托服务，提供一个安全的地方去暂时照顾这些儿童，以便他们的家人及照顾者可以处理个人或紧急事务。	两岁至六岁的发展障碍儿童。
日间社区康复中心	日间社区康复中心为刚离院病患者提供专业及社会心理康复训练服务，目的是提高他们的活动机能及自我照顾能力、强化他们的家居及小区生活技能、协助他们重整生活规律、建立健康及富意义的生活模式，以协助他们融入社区生活。日间社区康复中心亦会为刚离院病患者提供日间暂托服务，并为其家人/照顾者提供训练活动及教育课程，强化他们的照顾能力及纾缓压力，改善他们的生活质素。	<ul style="list-style-type: none"> - 康复训练服务：刚离院的病患者，这些病患者必须：为十五岁或以上；及为中风病患者、胸部受损人士、肢体伤残人士或受疾病影响活动机能的人士，并且因而需要接受持续康复训练。以上刚离院病患者的家人/照顾者。 - 严重残疾人士日间照顾服务：十五至五十九岁的严重弱智/严重肢体伤残人士。
严重残疾人士日间照顾服务	严重残疾人士日间照顾是为严重残疾人士提供一系列的日间照顾服务，如护理照顾、康复服务，社交及个人照顾服务，藉以加强家人或照顾者照顾严重残疾人士的能力，增加严重残疾人士继续在社区生活的机会。	<ul style="list-style-type: none"> - 十五岁至五十九岁严重弱智/严重肢体伤残人士

扶康會電門及元朗區 29.09.2011

12

临时住宿

- 四肢瘫痪病人过渡期护理支持中心
- 住宿暂顾服务
- 收容所
- 紧急安置服务

项目	服务目的	服务对象
四肢瘫痪病人过渡期护理支持中心	四肢瘫痪病人过渡期护理支持中心为离开医院的四肢瘫痪病人提供有时限及有特定目标的小区康复计划，使他们在医院以外的环境改善身体机能、认知、沟通、行为、心理及社交能力，以协助他们重返小区生活。中心又为病人的家人或照顾者提供训练及支持服务，加强他们的照顾能力。是项计划获香港赛马会慈善信托基金资助。	<ul style="list-style-type: none"> - 因脊椎神经受损、脑神经肌肉疾病或严重痉挛等引致四肢瘫痪的十五岁或以上离院病人 - 上述离院病人的家人或照顾者
住宿暂顾服务	为残疾人士提供短期住宿照顾，以让他们的家人或照顾者得以在预先计划的情况下稍作歇息（例如离港旅游）或处理个人事务（例如接受手术），亦可让背负沉重压力的家人或照顾者暂时卸下照顾的责任，减压调息。此项服务亦于2008年4月起开放予6至15岁的残疾儿童。	<ul style="list-style-type: none"> - 服务申请人须具备以下条件： - 弱智或肢体伤残人士； - 年龄在15岁或以上；（个别服务单位亦接纳6至15岁的残疾儿童） - 愿意过群体生活，而且没有影响群体生活的行为问题及传染病；及 - 需接受一定程度而不超越有关服务单位所提供的起居照顾或护理服务。
收容所	按照香港法例第213章《保护儿童及青少年条例》的规定，为8岁至18岁以下（如属受社会福利署署长监护的残疾儿童，则可达21岁）残疾儿童及青少年提供临时的住宿安排及照顾，以保障他们的安全。	<ul style="list-style-type: none"> - 弱智及/或肢体伤残、需要暂时照顾或保护的儿童及青少年。
紧急安置服务	为有需要的残疾人士提供临时的住宿安排，以免他们因缺乏照顾及居所而引致危险。	<ul style="list-style-type: none"> - 15岁或以上；及 - 无家可归、被遗弃或没有照顾者的残疾人士。

综合服务

- 残疾人士地区支援中心
- 精神健康综合社区中心

项目	服务目的	服务对象
残疾人士地区支援中心	残疾人士地区支援中心采取以地区为本的策略，为居住在社区中的残疾人士、其家人和照顾者提供一站式服务和支援。中心透过提供一系列的支持服务，强化居住在社区中的残疾人士的家居及社区生活技能，协助他们融入社区。中心并为残疾人士的家人/照顾者提供训练及支援，提升他们照顾残疾人士的能力，纾缓他们的压力。	<ul style="list-style-type: none"> - 在社区中生活的残疾人士； - 残疾人士的家人/照顾者；及 - 公众人士。
精神健康综合社区中心	为加强对精神病患者提供的支持及协助他们尽早融入社区生活，社署于二零一零年十月起于全港各区开展精神健康综合社区中心（下称「综合小区中心」）的服务，透过一站式及综合的服务模式，为有需要的精神病患者、怀疑有精神健康问题的人士、他们的家人/照顾者及居住当区的居民，由单一非政府机构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持及康复服务。	<p>综合社区中心的服务对象是居住在当区的居民。他们包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15岁或以上的精神病患者 - 15岁或以上的怀疑有精神健康问题的居民 - 上述人士的家属/照顾者 - 有意进一步认识/改善精神健康的居民



社区复康服务的特色

- 支援、辅助性质
- 可供当事人选择
- 多样化（治疗、辅导、训练、照顾、社交、经济、设施）
- 填补常规服务的缝隙



香港社区复康服务尚待改善之处

- 服务多样化，但不全面
- 服务重迭，浪费资源
- 短期合约，缺乏长远规划

1



6.5.2 香港（扶康会）

家长 / 授托人工作略述

2



(一) 家长 / 家庭成员为辅助弱智人士的重要角色

- * 1977年开设的「友爱之家」，
- * 对职员「家长」角色的演绎和确立，
- * 职员与家庭成员的互信关系。

3



(二) 扶康会以发展家长工作为其中主要目标

- * 以发展家长工作为重要目标；
- * 「藉各项活动，以发挥弱能人士家庭之潜能，兴及促进及诱导其家人投入照顾子女的责任」；
- * 「引导弱能人士的家人参与照顾弱能的家庭成员，并为弱能人士家长及亲属提供个别辅导和所需要的社会工作服务」。

4



(三) 辅助家长工作 / 家长小组工作

- * 社会工作手法的介入，辅助家长和家庭成员增强其社会功能；
- * 辅导性和教育性的互助小组；
- * 鼓励他们参与照顾其弱能的家庭成员，并藉此表达对服务的意见及提出改善服务的建议。



監護權講座

5



(四) 辅助家长会的建立和发展



家長論壇

- * 发展家长教育工作;
- * 辅助附属小组;
- * 听取家长亲属的建议为服务素质的重要反映和改善根据;
- * 建立「伙伴关系」。

6



(五) 支持「扶康家长会」



扶康家長會交流團

- * 服务单位层面：发展家庭小组，凝聚参与，培养沟通，与扶康家长会接轨，为培育扶康家长办事处办事作做好准备;
- * 无偿条件借用会议室文仪用品、通讯机制予家长办事处成员使用;
- * 强化会方与家长办事会的沟通和共事机制。

7



(六) 总结



扶康家長會第五屆週年大會

- * 「伙伴关系」;
- * 挚诚互谅;
- * 各司其份;
- * 相互包容;
- * 以服务使用者的最大利益为出发点。

6.5.3 研讨会 分组研讨（两地发展异同）汇报

6.5.3.1.1 社区复康服务（李秋蓉组）

		香港	内地
Q1	请定义何谓社区？何谓复康？何谓社区复康？	社区以地域划分，全港共分 18 区	三大范畴： 教育、医疗、就业
Q2	探讨社区内残障人士所面对的困难及需要？ （社区需要）	欠缺服务场地 残障人士未必认识区内服务	有康复器材，但使用率低 虽有服务地方，但专业同工太少
Q3	利用社区复康的理念，如何落实于服务的提供（采取甚么介入手法 / 策略等）？	社工角色： 与其它专业同工分工较清晰，有跨专业合作	社工角色： 社工与其它专业分界不清晰，多为一脚踢
		透过社区教育、社区支援等服务，申请者先进行评估后提供合适的服务	社工透过家访
Q4	实施提供的服务时，面对何种困难 / 挑战，并分享个中成败经验的得失？（分享困难 / 限制）	有为各类型之残疾人士设不同类型之服务，如严重残疾人士日间照顾服务 设义工小组（长期），协助活动 具较周详之评估 文件上之记录较为齐全，较易掌握服务使用者之情况 资源少 老龄化问题	欠缺评估工具 登记（INTAKE）时，欠缺过往之文件参考 义工为短期服务于 NGO 而言，政府的支持（support）较少
Q5	对未来社区复康的展望？	时间短，未作详细讨论	

6.5.3 研讨会 分组研讨（两地发展异同）汇报 6.5.3.1.1 社区复康服务（陈紫兰组）

	香港	深圳	澳门
Q1	<p>以地域分，全港分为 18 区，住在区内居民为该社区居民。</p> <p>复康概念含有人人平等，容纳他人不完美的地方。</p>	<p>以地域分，但必须在该区有户籍，才为该区内居民。</p> <p>多用康复两字，康复是一个改善的过程，透过资源提供、治疗等，案主问题可获改善。</p>	<p>澳门与香港情况相类似。</p> <p>澳门与深圳情况相类似。</p>
	社区共融，发挥潜能		
Q2	<p>无论残疾人士、照顾者、机构员工均面对老龄化问题。</p>	<p>严重肢体残疾人士外出很困难，配套设施不足，照顾者难以照顾。</p> <p>就业方面—虽然政策要求雇主聘用残疾人，但残疾人士缺乏工作动机，自主性低。</p>	<p>社区人士普遍仍未接受残疾人士，尤其对精神病康复者仍存在歧视。</p>
Q3	<p>主要透过社区教育活动及社区支持服务，从评估到训练都可涵盖。</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 家访 - 与企业合作举办义工活，以达至社区共融 	<p>注重宣传活动，例如制作自家品牌，举行义工活动。</p>

<p>Q4</p>	<p>实施提供的活动时，面对何种困难/挑战，并分享个中成败验的得失？</p>	<p>一面对老龄化问题 一服务范围广，但深度不足，留于片面。 一面对经济低迷，资助减少。</p>	<p>社工专业定位——社工与案主初期接触未必能实时提供实质的物资给案主，因而社工需要较多时间与案主建立关系。 服务的提供——深圳原籍居民生活较富裕，残障人士很多不愁生活，工作动机低，而外来人士需要服务，但没有资格，社工感到失落。</p>	<p>歧视问题仍普遍存在。</p>
<p>Q5</p>	<p>对未来社区复康的展望？</p>	<p>时间所限，未能详细讨论。</p>	<p>服务现时是起步阶段，希望日渐进步。</p>	<p>时间所限，未能详细讨论。</p>

6.5.3 研讨会 分组研讨（两地发展异同）汇报

6.5.3.2.1 家长 / 授托人工作（何洁莹组）

探讨范围

1. 为何要有家长工作？家长工作从那处开始？

- 家长对服务需求提升，家长可以更掌握现时服务提供的情况及最新动态。
- 透过家长工作，提升家长一起面对问题的能力及早舒缓照顾的压力。
- 透过社工介入、家长教育、家长互相分享、讨论及学习，从而提升与智障子女的相处技巧。

2. 家长在复康服务中的角色？

服务使用者角度：

- 家长可作为于服务使用的代言人，代替服务使用者发言及争取应有的权益；此外亦是教育者的角色，担当教导的工作。

家长角度：

- 由于家长与家长之间都有相似的经历，大家身同感受，互相支持，在情绪上可以互相支持。

单位及机构的角色：

- 家长有着监察服务运作的角色，亦可向单位及机构反映意见，提升服务质素。

3. 如何发展家长工作？

- 起步初期，社工多与家长沟通，了解他们面对的困难，发掘共同问题，按部就班发展家长工作。
- 成立家长组织后，社工与家长同步，提升家长组解决问题的能力，从中加强家长间守望相助的精神。

4. 家长工作面对的挑战？

- 澳门同工表示澳门的家长组发展较为成熟，会自行沟通及交流，亦会提出意见予政府。
- 深圳及香港同工均表示维持家长的凝聚力感到困难。
- 深圳同工表示深圳社工是由残联委派至各单位提供服务，再加上服务使用者或家长当遇有问题时才与社工接触，故掌握家长及服务使用者的情况是有困难。
- 香港同工分享由于家长年龄渐长，身体机能转差，正面对家长接班人的问题，现时社工尝试就着不同的方面，了解家长的需要及其家庭情况，鼓励其它家庭成员如兄弟姐妹多参与家长工作。

5. 家长工作的未来发展？

深圳

- 深圳现在的家长工作相似于香港 80 年代时的家长工作，故此，深圳同工将以如何凝聚家长，发展家长组的团结为未来主要发展方向，同时亦会学习或发掘不同的技巧及方法，发展家长工作。

香港及澳门

- 面对家长老龄化的趋势，须发展家长接班人的工作，另一方面，仍会凝聚家长及推动家长组的发展。

6.5.3 研讨会 分组研讨（两地发展异同）汇报

6.5.3.2.2 家长 / 授托人工作（黄桂珍组）

研讨会分组讨论内容（家长工作）

1 为何要有家长工作？

- 家长最熟识子女之需要，是他们的代言人
- 从中可以了解整个家庭之需要，协助发挥家庭资源
- 家长与家长间的情绪支援，建立家长支援系统
- 家长可对服务提供建议，提高单位服务质素及支持单位的服务

2 家长在复康服务中的角色？

- 伙伴关系：家长可以支持机构推行服务
- 教育者：从家长工作当中使家长更为接纳子女以及教导家长照顾学员之技巧
- 倡导工作：透过对服务的认识及需要，倡导家长向相关团体反映需要

3 如何发展家长工作？家长工作从那处开始？

- 先评估家长在中心之发展以及家长参与程度，再从中找出一些鼓励家长参与之策略
- 鼓励家长参与中心之活动，从中可以发挥所展，增加自信心
- 组织家长，鼓励他们助人自助，如探访有需要的家长，增加家长的归属感
- 如中心之家长已有老化之现象，需针对性发展第二代之兄弟姊妹参与中心之事务

4 家长工作面对挑战

- 老年化：家长因为年老，所以很少参与中心之事务
- 家长之间的步伐不一致，有时会造成不协调甚至是冲突
- 机构与家长角色冲突：如家长会要求独立（倡导者与服务提供者角色）
- 两地文化之不同，中心有时对家长之意见有时会较为被动，因为国内之资源有限，未能完全满足家长之要求
- 国内之服务之流动性大，不容易组织以及维持家长参与中心之事务

点滴随笔（深圳交流活动感想）

中文大学实习学生：欧阳家怡、罗慕琳

从官办到民办、从宿舍、训练中心到社会企业，是次的参观活动涉猎的范畴全面，再加上研讨会的深入交流，实在是一个难得的体验和反思机会。

虽时有听闻内地的社会福利服务发展一日千里，然而内心却依然难免潜藏着「香港还是比较好」的想法，然而这次的参观却改变了这样井底之蛙的想法。评估残疾人士步行的专业仪器、以眼球接触显示屏以表达思想的计算机、可升降以方便残疾人士的家具等……这一切一切，在香港也是难得一见。而残疾人士学习场所和庇护工场等的环境清洁舒适、配套的完备、各服务单位的空间与规划、残疾人士辅助器具的先进，同工的用心教导，都在在反映出国内对残疾人士服务的资源投放。当然，这些情况在官办的机构是比较明显，官办和民办的差异就显而易见。

参观民办的儿童康复中心是另一个不同的景象，这里照顾着 130 名儿童，设施谈不上先进、没有让人瞪目结舌的空间，但儿童的活泼让周遭充满了生气，他们渴望爱、不怕陌生人，纵然他们有残障，但无碍他们要与人接触，嚷 / 扭着陌生人要求「抱抱」，其实这也反映出他们在日常生活上被接纳、有正面的态度，才不致怯于提出要求。同工们日常的用心就反映在儿童的表现上，平实的环境、亲切的氛围，就是官办和民办最明显的不同。

最令人叹为观止的要算是社企信息无障碍研究会的参观，他们让残疾人士尽展所能，使他们可以如正常人工作、生活，提供完善的训练、生活配套及退休保障，短短十年便发展到有 32 间分公司，规模之大、管理的完善、对残疾人士生活照顾的全面都令人惊叹。然而，他们将残疾人士聚集在一起，证明了残疾人士的能力之余，似乎没有要帮助他们融入社区的意识，他们强调他们的优势就是「员工的稳定性」，但不断强化社企规模的同时，是否也需要展望残疾人士更进一步的独立自主的生活呢？还是只不过是一个比较华丽的庇护工场？

短短两日的参观，充实而目不暇给，然而在闹哄哄的参观以后再冷静下来思考，在先进设施的背后，社区的配套是否足够？这些先进的辅助器具，究竟有多少是实际能送到残疾人士手里、真正帮助到残疾人士？又或者是，站在门外轻叹（没有深圳户籍）的仍大有人在？在完整规划和充足资源之下，受惠的人数又有多少？脑海浮现出一个又一个的疑问，也许也只有静待服务日后的发展始能得到解答。

与当地社工交流，当地的社工流失率甚高，所以大都比较年轻，原因是他们普遍觉得缺乏社工专业的满足感。其中可能是因为他们所做的多是「宣传」、「协调」、「转介」的工作，而社工真正的专业如与当事人一同经历，同理心的运用等亦难以实践。内地的福利发展的确一日千里，在硬件配备上的进度实在无可挑剔，然而在资源的运用分配、同工的专业发展及服务的方针方向上似乎还是有改善空间。

国内的社会福利情况和香港的有相似也有不同，从内地的同工中，感受到一颗又一颗为服务努力学习和充满热忱的心，是次的交流让仍在学习当社工的我们感受良多，能跳出一个制度的框框去比较和反思实在是难能可贵的经验。

参观后感

澳门扶康会康盈中心经理 黄佩莲

有鉴香港扶康会屯门及元朗区为探讨祖国的复康服务及社工培训机制等发展进程，于本年 28-29/09/2011 主办「深圳内地服务单位探访/交流活动 2011」，澳门扶康会康盈中心及宝翠中心亦获主办单位邀请出席是次探访及交流活动。

是次交流活动由香港扶康会屯门及元朗区区域经理欧伟民先生率 32 位同工（香港同工 28 位、澳门同工 4 位）分别探访深圳市残疾人康复中心、深圳市残疾人辅助器具资源中心、深圳市民爱综合服务中心、深圳市民爱综合职业训练中心、深圳市民爱残疾人庇护工厂、民爱中心综合楼、福田区默林街道综合（职业）康复服务中心、深圳市华阳特殊儿童康复中心、深圳市信息无障碍研究会等九所机构，以及于深圳市鹏星社会工作服务社进行复康服务研讨会。

总结上述行程，透过一连两天的参观、与内地业界领导及社工交流分享，让参与者了解深圳官办与民办之复康服务发展现况，主要有：

- 一、 深圳的官办机构与民办机构因资源投放的不同，在环境、设备及人员编制上出现差别。民办机构因资源限制，服务为能者自付，若有经济能力者能得较好的服务，相反，如由福利院转介的孤儿却仅得基本的服务。
- 二、 无论职业训练中心、庇护工厂或无障碍研究会等因应服务的需求提供包住宿、膳食及假期交通接送服务，让服务使用者日常在机构内进行工作、训练或活动，假日回家共聚，诚然，确能减轻其家属的经济、生活、情绪等负担。
- 三、 深圳社工工作涉及范畴广，亦设督导协助服务的发展。另外，因服务多元化，在长远规划来说，若能更有系统整合服务，相信可避免服务重迭，及能更有效的运用资源。

四、由深圳市残疾人辅助器具资源中心及深圳市信息无障碍研究会二所机构所提供的服务的确值得同行参考，深圳市残疾人辅助器具资源中心向全市残疾人士开展残疾人辅助器具资源展示、辅助器具信息咨询、适配鉴定、应用培训、专科服务（如假肢、矫形装配、足部矫形、用品用具改制等），当中不乏先进科技的仪器供残疾人士选择。以中心服务经验为例，若服务使用者出现简单之用品用具改制或购置时，需由中心相关治疗师联络本地医疗用品中心订购。而关于足部矫形亦需家长直接与主治医师或到香港得到相关的服务，因此，上述的平台是为现时本澳所缺乏及值得参考之处。

另外，深圳市信息无障碍研究会是推广弱势群体信息无障碍，工作人员大部分是具备大专学历的残疾人士，为社会各界在信息领域上提供信息，如开发视障人士的点字、磁带、大家印刷和语音读屏技术、聋人的手语与传译服务推广互联网平民化及普及化，因此，科技之应用及为具备科技知识的残疾专材提供机会及平台也时本澳值得参考之处。

参观后感

澳门扶康会康盈中心高级导师 卢永珊

这天的交流活动令我有深刻的体会，参观了几个具有代表性的复康机构，了解不同区域复康工作的异同，令我深思复康是什么呢？

参观当地各种类型的民办和公办机构，令我对复康产生了一些想法，首先，参观了残疾人辅助器具资源中心，见识到很多先进的辅助器具，可以帮助服务使用者更方便适应日常生活，令到他们生活更方便，优化他们生活，但由于辅助器具资源中心的服务，只会惠及持有深圳户籍人士，而中心未有提供未有户籍而又需要相关服务人士的数据，而这些高科技辅具的价格实在不便宜，若没有政府的资助，没有户籍而又需要辅具的残疾人士，若要寻求评估、订购服务及使用所需要的辅具，相信有一定的困难。在普及化的应用上，真值得我们去思考。另外，参观信息无障碍研究会：将智障人士专业化，令他们有专业的技能，使他们可以发挥才能。但是，感觉他们虽然有优美的环境提供衣食住行，但同时亦令他们失去自由，每天不停工作，这真有点矛盾。

我认为，深圳政府对智障人士有一定的支持和帮助，但真的要怎样帮助他们，其实还要深思，我觉得不单单是金钱上的满足就可以，要他们融入社区，融入生活才是最重要。

参观后感

澳门扶康会宝翠中心社工 黎飞

首次参与香港扶康会的交流活动，让我感觉到一种专业团队力量，可能由于澳门扶康会仍在起步阶段，不同专业同工的数量仍是不多，以社工为例，整个会只有四名社工，在分享及交流方面未能只针对一个专业为主要探讨方向，因此对于是次交流活动，令我感到兴奋。因为在交流当中不但能跟随有相当工作经验的香港复康界同工学习，更能了解到深圳市复康服务的工作模式，这让我反思澳门复康服务相对于国内的工作较易于处理、而工作人员在工作中所遇到危险性也相对比国内少。可见我们更要珍惜现时所拥有的工作环境。

另外在交流中，最令我印象深刻的是与深圳社工交流的情境。看见深圳社工大多是年青及勇于参与策划工作的，这有助于社工团体可以更团结及参与信息的传讯工作，反观本澳的社工团体可能较国内的同业在团结方面较弱，未能为本-地的社工团体作出带领及支持工作。

在研讨会上，我看到深圳的年青社工相对于本澳社工都是相当愿意接受挑战，他们会当每一次的发言是一个学习的机会。但对于他们在服务机构的角色反倒令我担心，他们的角色与本澳学校社工有些相似，社工由一间机构派到复康中心内提供服务，以身份及角色上可能会令社工有些支持性不足的感觉，另外对于资源运用及工作归属感可能也会令社工在工作上出现无力感。但这个工作模式可能对于我来说不太能适应而已，对于深圳社工这可能是他们最好的工作方式吧。因此希望可以再有下次的机会，再作深入的了解及分享，让我何以不断有新的知识及刺激来激发工作的动力。

参观后感

澳门扶康会宝翠中心社工 张碧姬

二零一一年九月二十八日至二十九日，本人有幸随同香港扶康会多位专业社工到深圳参访了由官办、民办及私营共六间复康服务机构，当中了解到深圳社会服务运作的大不同及所参访服务机构的资金来源、服务宗旨、内容及运作模式等，体会良多。

最引起我关注的是，碍于内地法例的限制下，不是每一个在当地居住或工作的市民都能享受到各种国家的福利，要因应他们户口登记地（通常为出生地）来决定，就算是跟随家人移居到当地生活的特殊朋友也不例外。在参观的多间复康机构中，服务对象都是有当地户口的居民为主，并且以居住地址再分区获取所属地区之服务，因此对于离乡背井来到深圳打工的同胞来说，会造成他们在法律上的不安全状态、与社会隔离、文化上的次级感等的情况，他们无法获得国家法令规定的福利，未能达到便民的目标。

另外，在第二天的交流会上，通过小组讨论的环节，让我认识到深圳同工在服务上的困难点，是国家对于硬件上投放远超越于人力资源的配套，残疾人士在身体或智力方面无法如常人，康复服务就要透过支持、培训协助他们尽量适应社会。残疾人士除了基本生活所需，更需要心理、物理治疗、语言治疗、技能培训等。但国家对于培训这方面的人才配套上，尚待进一步发展，这直接影响了对残疾人士服务的提供。

经过两天的交流，体会到康复服务必须走上系统和专业之路，才可为残疾人士提供合适的医疗、福利分配、生活训练、职业培训等一系列服务安排。反思随着澳门政府落实评估工作时，作为社会工作者，更应呼吁当局深入检讨本澳的康复服务，整理出未来的发展路向。

深圳探访后的感想

今次有机会再次到深圳不同的康复单位参观并与四个社工机构的社工就两地康复服务进行的交流活动，使我深深感受到中国社会工作的发展真的一日千里。

犹记得我在 2009-2010 年任深社计划督导的时候，社会工作刚刚在国家起步，当时社工面对的问题有如恒河沙数：他们不单要面对社工专业的认受性问题外，本身社工技巧不足，亦使他们在工作上困难重重。但一年过后旧地重游，我开心看到不同的服务单位不论在硬件上和服务模式上都有很大的改善，例如辅具中心有些残疾人士的辅助器具可以说比香港还要先进，令我大开眼界；而信息无障碍研究会那种社企模式更值得我们学习。

但使我最欣慰的还是一班年轻社工仍然紧守岗位，为中国社工事业的发展而继续努力。我特别欣赏他们那种虚心学习的态度和对社会工作的理念及价值观的坚持。在他们默默工作下，社会工作在深圳有很大的发展，根据他们的分享，社会开始认识社工是什么，亦对他们的工作有了认同，这从已往「社会工作找个案到现时个案找社工」的情况，可见他们的努力并没有白费。

我相信今次的交流活动，对我们一班香港社工有很大的启视和反省。我希望这类的活动能定期举行，使两地社工互相支持和彼此激励。

萧庆华

服务质素经理

8.1 深圳交流活动统筹报告

严秀容

深圳交流活动（2011）统筹
屯门及元朗区社会工作服务会议主席
天耀之家经理

屯门及元朗区是次深圳交流活动，乃本区社会工作服务会议，本年度计划事工项目，于 2011 年 9 月 28 至 29 日，到深圳进行交流探访及举办研讨会；我们很高兴，是次活动除了本区社工外，更有总办事处两位区域经理及高级职员、其它区经理 / 社工、中文大学社工硕士实习同学，及澳门扶康会全工共 32 人参与；是次活动由本会及社会工作训练基金拨款赞助。

是次我们在第一天及第二天上午共探访了 6 个机构 8 个单位，包括深圳市官办、民办非营利企业及民办等复康服务单位，在服务发展上作分享及经验交流，探访的机构包括：

- ★ 深圳市残疾人康复中心（个案管理中心）；
- ★ 深圳市残疾人辅助器具资源中心；
- ★ 深圳市民爱残疾人综合服务中心
 - ▲ 深圳市民爱综合职业训练中心；
 - ▲ 深圳市民爱残疾人庇护工厂；
 - ▲ 民爱中心综合楼
- ★ 深圳市华阳特殊儿童康复中心
- ★ 福田区梅林街道综合（职业）康复服务中心；及
- ★ 深圳市信息无障碍研究会

在第二天下午举办了三地（港、澳、深）服务研讨会，出席者除本会员工，还有深圳市的社工机构成员包括：鹏星社会工作服务社、北斗社会工作服务中心、龙岗区龙祥社工服务中心和慈善公益网；及澳门扶康会的代表，共约 60 余人出席。

经过两天的活动，笔者喜见祖国于深圳，开始了对社会服务 / 社工专业策略性的规划，政府乐意投放资源，服务硬件渐见规模，除了社工培训课程，也有寻求境外的支援，包括来自香港的督导服务，更不吝惜于资助员工到外面交流及学习，更引入外地先进的仪器 / 器材，服务发展及可塑性甚高，极具发展潜力。

然服务多为新开办，社工也鲜有经验，更无相关经验可供参照或支援薄弱（甚至无支援），服务对象期望常出现落差，希望这只是在服务发展过程初期中，阶段性的短暂现象；期望内地社工们的热诚主动、积极及干劲，可成为服务发展及服务对象的暖流，及专业服务持续发展的基石，然业界得面对及处理社工流动大，已损失不少已累积若干经验的全工的现实！

在服务规划上，服务机制如轮候、分区、分类等；及业界普遍在服务背后的理念、使命与价值的培养上，尚待发展。

交流团于 2011 年 10 月 18 日举行了活动检讨会，主席总结与会各全工意见，整体意见正面，全工表示此类交流活动值得继续举办，但期望如“研讨会”类环节，可有更充裕时间彼此分享。详情请见附件“交流活动检讨会议纪录”及相关“附件一 深圳交流活动成员意见”。

最后，非常感谢服务质素经理萧庆华先生的帮助，为我们完成了最艰巨的内地机构联络的工作；还有用心预备了讲章，但碍于“纳沙”威势下不能前来站讲台的李美芳；更要谢谢在 9 月 29 日早上始“临危受命”代替负责专讲的陈紫兰。谢谢！

扶康会屯门及元朗区 社会工作服务会议
深圳复康服务单位探访 / 交流活动 (2011) 检讨会会议纪要

日期：2011年10月18日（星期二）

时间：上午10时至下午12时35分

地点：扶康会天耀之家

主席：严秀容（扶康会屯门及元朗区社会工作服务会议主席）

记录：钟富华

检讨会议本港成员出席 (✓)

1	欧伟民	注册社工	✓	15	唐蕙菁	注册社工	✓
2	严秀容	注册社工	✓	16	陈绮敏	注册社工	✓
3	钟富华	注册社工	✓	17	徐凯欣	注册社工	✓
4	林嘉仪	注册社工	✓	18	李小翠	注册社工	✓
5	萧庆华	注册社工	致歉	19	王玉芳	注册社工	致歉
6	林苑 (项目经理)	非注册社工	致歉	20	何远大	注册社工	致歉
7	苏国安	注册社工	致歉	21	李秋蓉	注册社工	✓
8	刘瑞珊	注册社工	✓	22	林婉娴	注册社工	致歉
9	陈凤爱	注册社工	✓	23	程志林	注册社工	致歉
10	梁天乐	注册社工	✓	24	陈紫兰	注册社工	致歉
11	何洁莹	注册社工	致歉	25	王楚文	注册社工	✓
12	郭咏琳	注册社工	✓	26	何婉芝	注册社工	✓
13	黄桂珍	注册社工	致歉	27	欧阳家怡	社工学生	致歉
14	刘美珊	注册社工	致歉	28	罗慕琳	社工学生	致歉

注：另四位澳门扶康会全工黄佩莲、卢永珊、张碧姬及黎飞亦致歉未能出席。

会议内容

1. 通过是次议程

一致通过是次议程。

2. 活动后感分享

与会者分别分享有关交流活动的感受，未能出席者亦已透过电邮提交检讨意见予主席，详见附件一。

3. 报告事项

3.1 特发事件应变

3.1.1 研讨会当日约 5 时，主席得悉香港突悬挂八号风球，于是于早上 7 时召开紧急会议，与筹委及总办事处高级职员商讨应变；经查询得悉，深圳方面未有有关台风的机制，交流团在深圳第二天的活动不受影响，但若在中午前，香港仍未除下 8 号风球，则其中一位讲者将不能前来出席研讨会；商讨后，决定若负责短讲的全工未能出席，将邀请同一专题的另一位组长主讲该部份课题；原讲者最终因天气情况未能出席，故另一位全工负责专题短讲，过程尚算顺利。

3.1.2 同时因应以上情况，及考虑分组讨论时的气氛，在分组讨论安排上，亦临时调动了组别的成员。

3.2 社会工作训练基金批核

3.2.1 主席于前两天收到社署批核通知，原申请\$7,000.00 多元，获通知资助款项将不多于\$5,412.00，包括参加者（社工）住宿及交通费的 50%，另\$1,000.00 纪念品款项。由于部份申请资助项目未获批核，及总结报告处理（收集、编辑、核对、印刷等）需时，议决延后总结报告，先结账始处理。

3.2.2 活动行程以包团形式安排，合共 32 位参加者（包括 4 位来自澳门扶康会全工），住宿及两天交通团费每位\$280.00，合共\$8,960.00，另 3 餐膳食及导游费用每位\$210.00，合共\$6,720.00；另纪念品 10 份共\$2,000.00。

3.2.3 另外支出项目尚包括团刊、横额、文具及杂项等，目前实际支出总数合共\$18,952.50。

3.3 活动财政报告：详细请参阅 3.2 项及附件二。

3.4 活动总结报告及汇报会议之准备：将跟进以下各项

3.4.1 活动检讨报告（即今天会议检讨内容）：
稍后会连同财政报告相关部份一并呈交社会工作训练基金。

3.4.2 机构内汇报：
于第 5 项讨论。

3.4.3 书面总结报告：

大部份相关负责同工已交大会，稍后由主席审核整理，如有需要主席会征询原作者同意作出适当修订。另有其它讲稿资料亦会加入有关报告。

4. 活动检讨

4.1 分工安排：

有同工建议可增加筹委人数，但主席及其它筹委认为，以今次三位筹委成员，加上总办事处全工协助联络探访机构，已协助处理了最困难的工作部份，加上亦邀请了多位全工协助实务，基本已可应付，且考虑人数太多，在召集会议或在有需要作出实时决定时的谘商，会有一些的困难。

4.2 探访机构 / 单位选取及联系

4.2.1 探访机构包括官办、民办、民办非营利企业及社会企业等。

4.2.2 有全工表示希望参观护理院舍，主席响应本区已于 2009 年举办交流团时，已参观同类单位。

4.2.3 有全工期望日后可参观多些纯民办的机构。

4.2.4 有全工表示参观单位不需太多，只要有不同类别便可。全工反期望可放多些时间在交流研讨会方面。主席响应，同意全工的看法，在筹备期间，主席也曾亲到深圳与协助的社工机构商讨，获悉社工机构及用人单位安排参与一节的研讨会已很简单，若要参与一整天的活动，必大大减少深圳社工的参与(现有 25 位深圳社工出席研讨会)。

4.3 报团、保险及团员数据收集之需要性

4.3.1 主席报告是次收集同工个人资料，主要用在报团、保险及紧急联络之用；在收集及处理数据过程中，只有相关的职员（整理资料、购买保险、报团的负责同事）会接触资料，相关同事亦明白所处理的数据需要保密；此外，主席亦会于出发前呈交一份备份予总办事处行政部，于紧急时使用，有关数据会于行程完毕及成员返港后销毁。

4.3.2 有全工表示已购买个人旅游保险，查询是否毋须机构另行购买。欧先生响应，同事需清楚个人所购买的保险承保范围，是否包括紧急医疗事宜；相对地，由机构购买保险同事亦没有甚么损失，所以建议同事仍参与机构保

险计划。

4.4 行前会议及相关数据参考提供

4.4.1 与会全工表示，行前会议及相关资料参考对大家初步了解国内社会工作服务模式及相关机构背景很有帮助。

4.5 行程及集散安排

4.5.1 大致畅顺。

4.5.2 有全工建议可否选择在其它地点，例如巴士站集会（交通费较平宜）。主席回应，是次集合地点是由一位常常返内地公干全工提议，为确保成员不会误点，故建议于火车站月台集合。

4.6 团刊

与会同工表示印制团刊是有需要的，且内容非常有用。

4.7 交通、膳食、住宿及导游服务

4.7.1 有全工反映司机不太熟识当地路线，负责全工及主席响应，是因为个别地址数据有变，但司机表现情况尚算满意。

4.7.2 有全工反映，第一天及第二天的午膳满意，然第一天的晚膳质素差。主席回应，这是筹委取得的最平报价，一般我们采用最低价；顾问回应，以低廉团费而言，膳食安排尚可接受。

4.7.3 住宿方面全工没有太大意见。

4.7.4 导游服务的功能于今次活动性质作用不大，然这是包团的相关规定，需有导游同行。

4.8 研讨会

4.8.1 主席表示，研讨会部份为是次活动的重点项目，惟因时间限制，及香港突然悬挂 8 号风球，以致一位讲员（也是分组讨论组长）临时不能出席，突显了筹备上的粗疏。

4.8.2 经过是次因天气发生突发事件后，主席表示，日后如有类似活动时，可考虑安排专责同事跟进整个研讨会安排，例如预先收集各讲员稿件 / 电脑档案，于活动前交其它相关全工阅览，以致在活动过程中，可更畅顺地作出随时的应变及协调。

- 4.8.3 有全工表示，希望研讨会可以在上午，甚至全日举行。主席响应有关安排有一定困难，因为研讨会会于探访完毕始举行，而当天上午我们仍有探访安排；此外，深圳社工工作制度及文化背景与香港有所不同，参 4.2.4 项。
- 4.8.4 有全工提问，会否考虑邀请深圳全工到香港交流，欧先生回应有关安排对他们会有困难，包括时间及费用支出方面。
- 4.8.5 欧先生亦表示是次交流活动包括中、港、澳全工的参与，其实全工的努力及果效已值得欣赏；以是次活动作为接触点，已开通了日后的进一步连系。
- 4.8.6 小组讨论部份，成员们及主席均反映，各组别讨论气氛均相当热烈。
- 4.8.7 有全工表示因场地空间较细，所以在讨论过程中，难免有互相影响情况；主席回应，有关社工机构，已把可借用给我们的地方都借出来了，包括礼堂及会议室，会议室的一组环境理想，但礼堂容纳三组，大家且同时在热烈的讨论，环境就变得颇嘈吵了。
- 4.8.8 有全工反映部份深圳全工是懂得听广东话的。

4.9 组长（单位探访、研讨会）职务之安排

- 4.9.1 组长安排分为负责单位探访及研讨会两方面。
- 4.9.2 单位探访组长主要负责探访后的书面报告。
- 4.9.3 研讨会组长主要负责领导小组讨论、汇报及讨论的记录。
- 4.9.4 预备时间方面，有全工表示太仓促；主席解释，因可用筹备时间限制（需先取得相关批核以确保成行，始开始联系内地），加上两地对研讨专题意见各异，经过多番商谈，包括主席亲到深圳商讨，始可落实研讨专题，希望全工理解其中困难，及期望下次可以有所改善。

4.10 其它：没有其它事项

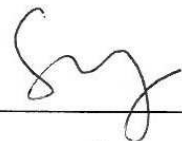
5. 汇报会议安排

5.1 主席报告，汇报安排乃交流活动计划书其中一个部分，成员可就

汇报安排的形式、规模等给以意见。

- 5.2 本会社工代表认为，最基本需要在本会社会工作服务会议中汇报。
- 5.3 经讨论后，培训经理亦建议有关汇报可安排在本会社会工作服务会议中举行，主席邀请培训经理协助有关安排，及本机构社工代表李小翠协助统筹。
- 5.4 欧先生表示在考虑汇报活动时，大家需要清晰有关汇报是否纯粹分享是次活动的见闻，还是透过交流过程，各全工从中所得到某些更深层次的体会或反思，希望与本会其它社工全工分享。
- 5.5 主席建议邀请欧先生及苏先生出席参与。
- 6. 其它事项**
- 6.1 培训经理刘姑娘表示，欣赏全工安排是次交流活动，而且同事的普通话亦日见进步；此外，如有需要，总办事处层面可以协助日后交流活动的统筹。
- 6.2 主席特别感谢服务质素经理萧庆华先生，协助内地的联系，是最困难、但最重要的工作部份。
- 7. 检讨总结**
- 7.1 主席总结与会各全工意见，大部份回应正面，是类活动亦值得继续举办。
- 7.2 全工表示此类交流活动值得继续举办，但期望可有更充裕时间彼此分享。
- 7.3 区域经理表示有关活动可以包含以下目的：
1. 分享经验；
 2. 提供顾问及支持服务；
 3. 探索服务扩展计划。

主席签署：



严秀容

日期：

2011年11月4日

深圳交流活动成员意见

- 对是次整体参观的安排，我觉得理想及顺畅，从中可以理解其它地方因社会环境或政策怎样对康复服务产生的影响，但对于研讨会的环节我有一些意见，一）有关知道短讲的题目及讨论内容只得几天时间预备，似乎时间较为紧迫；二）我觉得沟通上出了一些问题，我估计之前所收到的信息是有一些落差，相信在沟通的层面上有改善的空间。
- I really enjoyed the Exchange Tour as the arrangements were perfect. It gave the participants a chance to see the operations of social service at different levels. Though we did not have enough time for in-depth discussions during the seminar on the second day, we could see that all participants were taking part in the process seriously. Most important of all, I enjoyed the informal sharing in the evening and I got to know some of the colleagues in your region.
- It is good for us to have such opportunity to know more about reha service of China.
- I really appreciate the job you've done for the trip, a lot of coordination and effort required. Also, I can see many of you have a great improvement in Putonghau.
- （研讨会）由于是次活动主办机构是扶康会，所以我认为小组报告应由 1 位扶康会同工带领一位内地 / 澳门同工报告讨论结果。另外，由于是次活动是在内地举办和部分小组组员（内地社工）不懂广东话，所以小组讨论时须用普通话，否则，部分组员不明白沟通内容便没法参与讨论。
- 在研讨会的安排，时间较急赶，与内地社工沟通的时间不太足够。
- 在研讨会的小组讨论过程中，有部份同工因不懂普通话而未有积极参与讨论，可能是因应大会要求使用普通话沟通的建议，但这反而窒碍两地同工沟通的机会。其实日后可以安排同工作即时传译，也可以让双方达到沟通的果效。
- Overall, it was a great success. Look forward to taking part in another similar program with you and the colleagues in your

Region. Perhaps we can have a joint venture with my Region next time.

- 活动后感分享：
多些了解国内情况，国内全工均很年轻，很有干劲。两天车程，与澳门全工邻坐聊天，加深对澳门服务的了解，亦多认识了一位同事。很好的一次初步接触。
- 分工安排 O.K.
- 探访机构 / 单位选取及联系：
多元化，Good，特别是信息无障碍研究所，很新鲜。
- 行前会议及相关数据参考提供 O.K.
- 行程及集散安排理想，惟集合地点一号车卡是在车站尾，有些混淆。
- 团刊精美清楚。
- 交通、膳食、住宿及导游服务 O.K.
- 研讨会讨论时间较短。
- 组长（单位探访、研讨会）职务之安排：
对我来说，选错题目，可能选家长工作较为熟识，社区支持了解不多。
- 本人觉得是次行程令本人眼界大开，尤其是深圳市残疾人辅助器具资源中心，规模庞大、器具种类繁多，足见国内对伤残人士的关注，值得赞扬！
- 本人期望下次可到国内的护理院舍参观，因较少机会看到能力较弱的智障人士在国内的情况。
- 相比 2 年前，是次参观对于本人来说确是大开眼界，在第一站辅具中心的规模真的不错。
- 相比 2009 年探访，今次活动可以让我认识国内社工如何受聘，及他们工作安排，虽然看到部分的社工有其职责要点，但看到他们面对挑战及压力会很重的：既要听从多于一位上级指示，又要在政府指导下工作，所以，他们即使有抱负或知道社工角色应该如何，但他们会难于实践，

尤其他们抗衡的话，或会饭碗不保。

- 深圳社工对于工作很有热诚及学习精神，对个人来说是一个反省，在香港的我们需要更努力学习，迎接工作的挑战。
- 内地社工对工作充满热诚，但也存在着隐忧；因内地社工的工资水平是属中下阶层，流失情况也多，他们能否坚持去继续热诚工作则有待观察。
- 对于内地社工之主动及分享文化甚为欣赏，反思香港从事社会工作的人是否仍有着像他们的「主动」及「分享」呢？另一方面，他们是有「心」及期待于社会工作发展的一群人，他们欲有改变，但现在却受不同的制肘牵扯着，日后之发展，便可能是他们这一刻所奠下的努力。
- 在交流活动中，可以认识内地不同服务，尤其是认识信息无障碍研究会。另开心这是一宝贵机会，能与内地社工交流两地对于家长工作的探讨，与内地家长工作有更多认识，内地的社工很有 heart。
- 是次参观能认识深圳不同的康复服务单位的服务，印象最深是参观残友集团的深圳市信息无障碍研究会，机构对员工生活上的照顾是无微不至，员工对机构的归属感也大。此外，是次参观的整体安排畅顺，多谢筹委同事的悉心安排。
- 很高兴各同工可以在此活动中见识到国内不同复康服务发展，期望大家可以从不同角度，及深入了解国内社工服务的文化及发展背景，从而明白国内社工为何表现主动及好学的因素。
- 内地目前对家长工作并未注重，相信未来会对这事工会有所关注。
- 探访机构 / 单位选取及联系：多元化，Good，特别是信息无障碍研究所，很新鲜。
- 筹委在活动的筹备及安排上处理得当，让活动成功及顺利完成。
- 是次活动令香港同工省察要好好学习普通话，装备自己以配合两地同工交流活动的需要。

(九) 2011 09 28 - 29 交流活动 分工名单

顾问	欧伟民
统筹	严秀容
筹委	严秀容 钟富华 林嘉仪
内地联系	萧庆华

筹委分工及协助全工

计划编写及申请	严秀容
报团 / 保险 / 团员联络资料	严秀容
报团 / 房间安排	林嘉仪
联络	钟富华
保险购买	严秀容
团刊	林嘉仪
横额 (交流活动及研讨会)	林嘉仪
摄影机 / 相关物资及随团拍摄	何远大 梁天乐
电脑	钟富华
研讨会场地及物资	钟富华
赠送机构纪念品	林嘉仪
机构锦旗	林苑
扶康会锦旗 / 年报 / 纪念品 / 书籍	林苑
紧急事故处理备忘	林苑
急救及常用药物	陈凤爱
小组组长 (探访)	梁天乐 何婉芝 李小翠 陈凤爱 陈绮敏 唐蕙菁 何远大
小组组长 (研讨会)	李秋蓉 陈紫兰 何洁莹 黄桂珍
小组副组长 (研讨会)	钟富华 徐凯欣 陈凤爱 李小翠
横额 / 团刊设计及编印	方俊文
总结报告编辑及校对	严秀容
总结报告设计及编印	侯仲濂



地址：香港九龙深水埗乐年花园保安道二号 A 地下乐年花园(总办事处)

电话：(852)2745 0424

传真：(852)2786 4097

电邮：fhs@fuhong.org

网址：<http://www.fuhong.org>

屯元区网页：<http://www.fuhong.org/ty/index.htm>