

第 9 章

社會福利署

為殘疾人士提供的訓練、就業和住宿服務

香港審計署

二零零四年三月三十一日

這項帳目審查是根據政府帳目委員會主席在一九九八年二月十一日提交臨時立法會的一套準則進行。這套準則由政府帳目委員會及審計署署長雙方議定，並已為香港特別行政區政府接納。

本報告亦載於審計署網頁 (網址：<http://www.info.gov.hk/aud/>)。

香港
灣仔
告士打道 7 號
入境事務大樓 26 樓
審計署

電話：(852) 2829 4210

傳真：(852) 2824 2087

電郵：enquiry@aud.gov.hk

為殘疾人士提供的訓練、就業和住宿服務

目 錄

	段數
第 1 部分：引言	1.1
背景	1.2 – 1.5
帳目審查	1.6 – 1.8
當局的整體回應	1.9
第 2 部分：提供訓練、就業和住宿服務的情況	2.1
資助訓練服務	2.2 – 2.5
資助就業服務	2.6 – 2.8
資助住宿服務	2.9
中央轉介系統	2.10
<i>審計署的意見</i>	2.11 – 2.17
<i>審計署的建議</i>	2.18
當局的回應	2.19
第 3 部分：服務單位的員工培訓、員工安全、設施及設備	3.1
審計署人員到服務單位進行的探訪及審計署的調查	3.2
<i>審計署的意見</i>	3.3 – 3.18
<i>審計署的建議</i>	3.19
當局的回應	3.20
第 4 部分：醫療服務及家長和義工的支援	4.1
為服務使用者提供的醫療服務	4.2 – 4.3
家長和義工的支援	4.4
<i>審計署的意見</i>	4.5 – 4.19
<i>審計署的建議</i>	4.20 – 4.21
醫院管理局的回應	4.22
當局的回應	4.23
第 5 部分：庇護工場及輔助就業服務單位提供的服務	5.1
就業與職業康復的政策目標	5.2
<i>審計署的意見</i>	5.3 – 5.17
<i>審計署的建議</i>	5.18
當局的回應	5.19

目 錄 (續)

	段數	
第 6 部分：監察服務	6.1	
非政府機構及社會福利署提供的資助服務	6.2	
監察服務單位提供的服務	6.3 – 6.4	
審計署的意見	6.5 – 6.29	
審計署的建議	6.30	
當局的回應	6.31	
		頁數
附錄		
A：受訪服務單位每名員工接受工作相關培訓的情況 (2002–03 年度)	47	
B：服務單位每名員工每年因公受傷而獲給予的病假日數 (二零零零年一月至二零零三年九月)	48	
C：第 29 號和 13 號服務單位員工受傷情況 (二零零零年一月至二零零三年九月)	49 – 51	
D：醫院管理局提供的外展醫療服務	52	
E：服務使用者家長的義務工作情況 (2002–03 年度)	53	
F：服務單位的義工服務情況 (2002–03 年度)	54	
G：社會福利署定出的 16 項服務質素標準	55 – 56	

第 1 部分：引言

1.1 本部分闡述這項帳目審查的背景，並概述其目的。

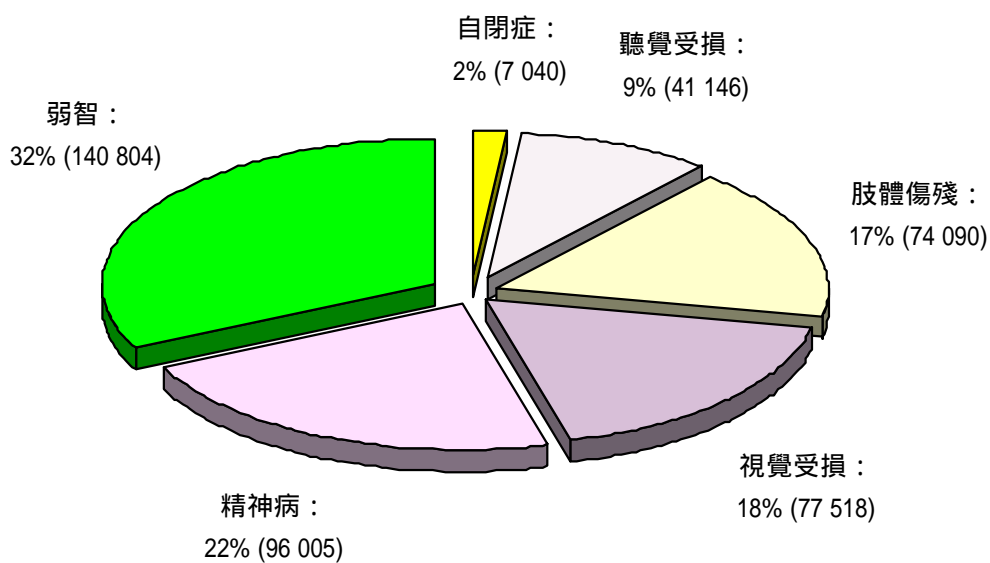
背景

殘疾人士的數目

1.2 一九九九年，衛生福利及食物局制定為期五年（一九九八至二零零二年）的康復計劃方案。該局在方案內估計，二零零二年需要接受康復服務的殘疾人士（言語障礙及器官殘障者除外）達 436 603 人。圖一顯示按殘疾類別劃分的人數。

圖一

殘疾人士估計數目
(二零零二年)



資料來源：衛生福利及食物局的記錄

政府的殘疾人士政策

1.3 政府在一九九五年發表的《康復政策及服務白皮書》中，為康復政策定下的整體目標如下：

“ 在有需要時推行及提供全面而有效的措施，以預防弱能、發展弱能人士的體能、智能及融入社會能力，並且實現一個物質及社會環境，使他們在社交生活及成長方面均能達致全面參與及機會均等這兩個目標。”

社會福利署提供的服務

1.4 社會福利署(社署)的職能之一，是提供 / 資助為殘疾人士而設的訓練、就業和住宿服務，目的在於協助殘疾人士盡量發展體能、智能及適應社羣生活的能力，鼓勵他們融入社會，讓他們享有與其他人一樣的平等權利。在2002–03 年度，社署在殘疾人士訓練、就業和住宿服務方面的開支為 17.05 億元，當中 1.08 億元 (註 1) 屬社署直接開支，其餘 15.97 億元則屬給予非政府機構的資助金。

1.5 為殘疾人士提供的主要服務，撮述於下文表一。

註 1：在 1.08 億元中，6,300 萬元用於由社署直接營辦的十個服務單位，其餘 4,500 萬元則屬提供服務方面的行政及監察開支。

表一

為殘疾人士提供的主要服務

服務	2002-03 年度的開支 (百萬元)
(A) 由以下單位提供的訓練服務：	
精神病康復者訓練及活動中心	14
展能中心	293
家居訓練及支援服務單位 (由二零零二年十一月開始運作)	8
小計	315
(B) 由以下單位提供的就業服務：	
庇護工場	344
輔助就業服務單位	46
小計	390
(C) 由以下單位提供的住宿服務：	
宿舍及護理院	1,000
小計	1,000
總計	1,705

資料來源：社署的記錄

帳目審查

1.6 公眾一直關注為殘疾人士提供的服務，也曾有議員在立法會會議上要求政府就給予殘疾人士的服務和援助提供資料。議員尤其關注為這些人士提供的訓練、就業和住宿服務。審計署對社署和受政府資助的非政府機構為殘疾人士提供的訓練、就業和住宿服務，進行了資源節省程度、效率和效益方面的審查，目的在於探討：

- (a) 提供訓練、就業和住宿服務的情況 (第 2 部分)；
- (b) 服務單位的員工培訓、員工安全、設施及設備 (第 3 部分)；
- (c) 醫療服務及家長和義工的支援 (第 4 部分)；
- (d) 庇護工場及輔助就業服務單位提供的服務 (第 5 部分)；及
- (e) 監察服務 (第 6 部分)。

1.7 在展開審查時，審計署人員先造訪十個服務單位。探訪期間，服務單位的職員介紹了他們的服務，並與審計署人員談及他們的工作成果和困難。其後，審計署向服務單位進行問卷調查。調查的對象為隨機抽選的 60 個服務單位，佔提供這些服務的 283 個單位(註 2)的 21%。受訪的 60 個服務單位均填妥問卷，不但提供有用的資料，而且也提出了改善服務的建議。社署和各服務單位的職員充分合作，審計署謹此致謝。

1.8 審計署發現多方面均有可改善之處，並提出多項建議去處理有關問題。

當局的整體回應

1.9 社會福利署署長歡迎這項審查，並就這份審計報告提出的寶貴建議向審計署表示謝意。他認為這些建議對殘疾人士和社署服務均有裨益。署長表示：

- (a) 社署推行審計署就現行監察制度提出的建議時，需要非政府機構的參與；及
- (b) 任何改變都必須審慎推行，循序漸進，以免損及社署多年來在非政府機構致力推廣的機構管治制度。

註 2：家居訓練及支援服務單位 (共 20 個) 由於在二零零二年十一月才開始運作，因此不在是項調查的範圍內。為方便審計抽樣，一個展能中心暨宿舍 (共有 46 個單位) 只作一個單位計算。

資助訓練服務

2.2 為殘疾人士而設的訓練服務，是由精神病康復者訓練及活動中心、展能中心和家居訓練及支援服務單位提供。這些服務單位由社署或非政府機構營辦（見表二）。接受訓練服務的人士無須繳費。

2.3 精神病康復者訓練及活動中心為 15 歲及以上的精神病康復者提供訓練，以期達到以下目標：

- (a) 協助他們改善社會適應能力；
- (b) 發展他們的社交技巧和職業技能；及
- (c) 預防他們因精神病復發而需再度入院治理。

2.4 展能中心為不適合接受職業訓練或庇護工作訓練（見第 2.6 至 2.8 段）的 15 歲及以上弱智人士而設，為他們提供日間護理，以及起居生活技巧和簡單工作技能的訓練。這些中心的工作目標是令服務使用者加強日常自理能力，並因應情況，協助他們為融入社會，或轉而接受照顧程度較低的服務或護理作好準備。

2.5 家居訓練及支援服務為在社區居住而並沒有接受其他康復服務的 15 歲及以上弱智人士而設。

資助就業服務

2.6 為殘疾人士而設的就業服務，是由社署或非政府機構營辦的庇護工場和輔助就業服務單位提供（見表二）。接受就業服務的人士無須繳費。

2.7 庇護工場為 15 歲及以上的殘疾人士而設，在一個經過策劃及受控制的環境下提供訓練和工作，協助他們在社交和經濟方面盡展潛能。這些服務的目的地是提高他們的工作能力，從而盡可能讓他們轉而接受輔助就業（見第 2.8 段）或公開就業。庇護工場的工作以簡單重複的工序為主，例如貼標籤和簡單包裝。部分庇護工場最近設立生產線，從事桌面印刷、圖書釘裝、橫額製作、洗衣等工作，也有庇護工場成立流動工作隊，提供洗車、辦公室清潔和派遞等戶外服務。在 2002-03 年度，每名庇護工場服務使用者的每月平均收入為 588 元。

2.8 輔助就業服務為 15 歲及以上的殘疾人士而設，目的是讓他們在獲得所需輔導和支援服務的情況下，在與健全人士共事的公開環境工作，並享有工作的所有一般福利，例如賺取市值工資和獲得職業保障。輔導和支援服務包括求職、職位配對、職業指導和就業相關的技巧訓練，目的是讓殘疾人士作好準

備，以便他們獨立地在公開和具競爭性的環境謀生。輔助就業服務單位的工作包括安排個別服務使用者在獲得支援的情況下公開就業；安排殘疾人士組成小隊，前往不同地點從事雜務或場地管理工作；以及由他們經營便利店或生果店等業務。在 2002-03 年度，每名輔助就業服務使用者的每月平均收入為 2,693 元。

資助住宿服務

2.9 為殘疾人士而設的住宿服務，是透過宿舍和護理院提供(見第 2.1 段表二)。在 2002-03 年度，獲得資助住宿服務的殘疾人士，每月繳付的費用由 853 元至 1,813 元不等，視乎所獲提供的服務而定。有經濟困難的住宿者，可申請綜合社會保障援助津貼，以繳交費用。社署在二零零三年年初進行的一項調查發現，在獲得資助住宿服務的弱智 / 肢體傷殘人士之中，68% 為綜合社會保障援助津貼受助人。

中央轉介系統

2.10 社署設立了康復服務中央轉介系統。根據該系統，申請人的轉介人(例如社工)須安排申請人接受有關專業人員(例如臨牀心理學家、精神科醫生或執業眼科醫生)的評估。專業人員會為申請人進行評估，以確定他是否合資格享用所申請的服務。合資格的申請人會列入有關服務的輪候名單內，待有名額便會獲得分配。名額編配主要以先到先得為原則，儘管社署有時會因部分申請人急需有關服務(例如家長健康有問題或申請人受到虐待)而給予優先配位。

審計署的意見

社署所提供服務的單位成本高昂

2.11 如表二顯示，殘疾人士的資助訓練、就業和住宿服務主要由非政府機構提供。截至二零零三年三月三十一日，非政府機構共提供 22 964 個名額，其中包括 5 563 個訓練名額、8 677 個就業名額和 8 724 個住宿名額；社署則提供 910 個名額，其中包括 50 個訓練名額(全屬展能中心名額)、620 個就業名額(全屬庇護工場名額)和 240 個住宿名額(190 個中度弱智人士名額和 50 個嚴重弱智人士名額)。表三載述 2002-03 年度社署名額與非政府機構名額的平均單位成本比較。

表三

社會福利署名額與非政府機構名額的成本
(2002-03 年度)

服務	每月平均單位成本(註)		社署成本超出 非政府機構成本 的百分比
	社署提供 的名額	非政府機構 提供的名額	
	(a)	(b)	(c) = $\frac{(a)-(b)}{(b)} \times 100\%$
	(元)	(元)	(%)
(A) 由以下單位提供的訓練服務：			
展能中心	8,026	6,590	22%
(B) 由以下單位提供的就業服務：			
庇護工場	3,943	3,668	7%
(C) 由以下單位提供的住宿服務：			
中度弱智人士宿舍	8,561	5,439	57%
嚴重弱智人士宿舍	15,927	11,710	36%

資料來源：社署的記錄

註：平均單位成本是根據 2002-03 年度服務使用者的平均人數計算。

2.12 如表三所示，在 2002-03 年度，社署提供訓練、就業和住宿服務所需的平均單位成本比非政府機構超出 7% 至 57%。審計署估計，如果這些由社署為殘疾人士提供的服務全部外判予非政府機構，每年可節省 1,260 萬元 (註 3)。

註 3：估計外判展能中心服務後每年節省的款額：

$$50 \text{ 個名額} \times (8,026 \text{ 元} - 6,590 \text{ 元}) \times 12 = 861,600 \text{ 元}$$

估計外判庇護工場服務後每年節省的款額：

$$620 \text{ 個名額} \times (3,943 \text{ 元} - 3,668 \text{ 元}) \times 12 = 2,046,000 \text{ 元}$$

估計外判住宿服務後每年節省的款額：

$$[190 \text{ 個名額} \times (8,561 \text{ 元} - 5,439 \text{ 元}) \times 12] +$$

$$[50 \text{ 個名額} \times (15,927 \text{ 元} - 11,710 \text{ 元}) \times 12] = 9,648,360 \text{ 元}$$

$$\text{估計每年節省總額} = \underline{\underline{12,555,960 \text{ 元}}} \text{ (約 1,260 萬元)}$$

2.13 在 2002-03 年度，社署檢討了庇護工場和輔助就業服務。檢討結果的其中一點，是非政府機構在營辦職業康復服務單位方面較具優勢，包括提供服務的模式較為靈活、運作成本較低等。為配合社署把非核心服務脫離政府的政策，該檢討建議社署應考慮把一些社署營辦的庇護工場和輔助就業服務名額改由非政府機構營辦。鑑於社署提供的服務成本較高，該署應考慮把直接提供的訓練、就業及住宿服務外判。

2.14 二零零四年二月，社署回應第 2.11 至 2.13 段所述的審計署意見時表示：

- (a) 由於優質而又具成本效益的福利服務多由非政府機構提供，社署自一九九九年已逐漸縮減直接營辦的康復服務單位數目，把兩個展能中心、兩個庇護工場、一個輔助就業服務單位，以及一間肢體傷殘人士宿舍外判；
- (b) 社署在其二零零二年年報中指出，該署已採取策略釐訂本身的核心事務並減少提供服務，除非這些服務屬法定需要或該署在履行主要職能時所必需提供的服務，則作別論。社署已擬備行動計劃，最遲在二零零四年四月再把一個展能中心、兩個庇護工場、一間中度弱智人士宿舍和一間嚴重弱智人士宿舍轉交非政府機構營辦；及
- (c) 關閉服務單位所能節省的資源，未必全部可以真正節省下來，因為社署還須吸納過剩員工，直至他們退休為止。

輪候服務時間有所不同

2.15 審計署注意到，在為殘疾人士編配不同的服務方面，平均輪候時間(註 4)有所不同。舉例來說，截至二零零三年三月三十一日，以申請訓練或就業服務的人士來說，申請展能中心服務平均需輪候 24 個月，而申請輔助就業服務則只需輪候 1 個月。至於住宿服務，入住長期護理院的平均輪候時間為 102 個月，而入住中途宿舍則只需輪候 6 個月(見表四)。

註 4：平均輪候時間是以申請人在某個財政年度獲提供服務前已輪候的月數為根據。

表四

輪候服務的平均時間
(二零零三年三月三十一日)

服務	提供的 名額數目	輪候名單 上的申請 人數	平均輪 候時間 (月數)
(A) 由以下單位提供的訓練服務：			
展能中心	3 881	809	24
精神病康復者訓練及活動中心	230	78	2
家居訓練及支援服務單位	1 502	無 (註)	不適用
(B) 由以下單位提供的就業服務：			
庇護工場	7 487	1 591	7
輔助就業服務單位	1 810	162	1
(C) 由以下單位提供的住宿服務：			
長期護理院	980	983	102
嚴重弱智人士宿舍	2 592	1 798	38
中度弱智人士宿舍	1 848	1 176	36
嚴重殘疾人士護理院	600	356	26
嚴重肢體傷殘人士宿舍	453	202	22
盲人安老院	174	50	20
輔助宿舍	243	220	14
盲人護理安老院	725	112	13
中途宿舍	1 349	564	6
總計	23 874	8 101	

資料來源：社署的記錄

註：合資格的申請人全都在短期內獲提供服務。

2.16 審計署認為，長期護理院名額的申請人需輪候逾八年，情況並不理想。社署需要採取適當行動去處理這個問題。

2.17 二零零四年二月，社署回應第 2.15 及 2.16 段所述的審計署意見時表示：

- (a) 社署曾與醫院管理局一同檢討在輪候名單上的長期住宿護理服務申請人的情況，探討他們是否真正需要有關服務。社署亦為這些人士在社區內找到其他服務選擇，例如安排體恤安置和入住(有護理員照顧的)自負盈虧的宿舍。二零零三年，逾 100 名精神病康復者透過體恤安置融入社區。這些措施實行後，長期護理院服務輪候名單上的申請人數，已由二零零一年三月的 1 397 人，大幅減少至二零零四年一月的 922 人；及
- (b) 為使輪候長期護理院的中途宿舍住宿者獲得持續照顧，服務營辦者會為他們提供一站式的服務，而不只是把他們轉往長期護理院。

審計署的建議

2.18 審計署建議社會福利署署長應：

把社署營辦的服務單位外判

- (a) 考慮把社署餘下的服務單位外判予非政府機構營辦(見第 2.13 及 2.14 段)；及

服務輪候時間漫長

- (b) 在有新資源時，考慮把更多資源撥給須長時間輪候的服務，例如長期護理院服務(見第 2.16 及 2.17 段)。

當局的回應

2.19 社會福利署署長同意第 2.18 段所述的審計署建議。他表示：

把社署營辦的服務單位外判

- (a) 到了二零零四年四月，社署將剩下兩個中度弱智人士宿舍及兩個與宿舍配套的庇護工場。其中一間宿舍現正提供緊急安置宿位，並擔當殘疾兒童收容所的法定職能。有鑑於此，社署須檢討把這兩項餘下的配套服務外判的成本效益；及

服務輪候時間漫長

- (b) 社署注意到不同服務的輪候時間有別，並已透過提供其他支援服務去處理這個問題，而日後也會繼續這樣處理。該署會透過開設新服務單位和在原址擴充服務等計劃，加強提供需求殷切的服務。在長期護理院服務方面，社署在2004-05年度會提供最少400個新宿位以應付需求。該署又會在二零零四年年中實施建議的自負盈虧計劃，在青山醫院前職員宿舍為病情穩定的長期精神病康復者提供額外宿位。

第3部分：服務單位的員工培訓、員工安全、設施及設備

3.1 本部分探討服務單位的員工培訓、員工安全、設施及設備的情況，從而找出有待改善之處。

審計署人員到服務單位進行的探訪及審計署的調查

3.2 審計署人員造訪了十個為殘疾人士提供服務的單位，其間，員工就改善服務單位的員工培訓、員工安全、設施及設備提出建議。審計署根據他們的建議，向 60 個隨機抽選的服務單位進行調查，收集資料及意見(見第 1.7 段)。有關調查結果撮述於第 3.3 至 3.18 段。

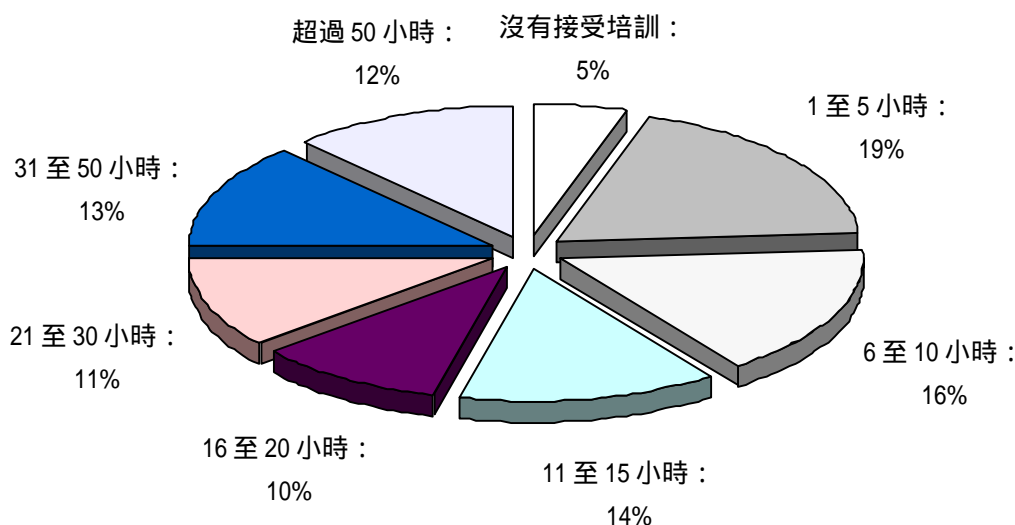
審計署的意見

員工培訓

3.3 審計署的調查顯示，在 2002-03 年度，受訪服務單位的每名員工平均接受 25 小時工作相關培訓。在該年度，5% 的服務單位員工沒有接受任何工作相關培訓，35% (19%+16%) 的員工每人只接受十小時或以下與工作相關的培訓(見圖二)，審計署認為情況並不理想。

圖二

受訪服務單位每名員工
接受工作相關培訓的情況
(2002-03 年度)



資料來源：審計署的調查

3.4 審計署的調查也顯示，在 2002-03 年度，任職不同服務單位的員工每人接受工作相關培訓的平均時數有所不同。在該年度，第 1 號服務單位 (中途宿舍) 的員工每人接受工作相關培訓的平均時數為 52 小時，而第 60 號服務單位 (輔助就業服務單位) 的員工每人平均只接受了三小時的同類培訓 (見附錄 A)。審計署認為，部分服務單位向員工提供的培訓機會不多，此情況並不理想。由於員工培訓對提供優質服務十分重要，社署應採取行動，確保服務單位為員工提供足夠的合適培訓。

3.5 表五載述受訪服務單位認為員工能從中得益，但沒有機會讓他們參加的主要培訓範疇。

表五

建議為服務單位員工提供的主要培訓範疇

培訓範疇	佔受訪服務單位的百分比 (註)
輔導服務使用者或處理他們的行為問題	28%
利用電腦協助提供服務	25%
教導服務使用者健體操、性知識及手工藝製作	20%
職業安全 / 急救	17%
推銷服務技巧	12%
與服務使用者溝通	10%
策劃和設計活動	10%

資料來源：審計署的調查

註：百分比的總和並非 100%，因為有些服務單位沒有提出建議，有些則提出多於一項建議。

3.6 展能中心檢討工作小組 (註 5) 在二零零二年三月的報告書中建議，可由社署或學術機構為展能中心的主管、社工、福利工作員及服務使用者的家長 / 照顧者舉辦培訓課程。此外，他們也建議成立專責小組，監察見習員培訓課程及在職人員培訓課程。審計署注意到，社署的服務質素標準之一，是服務單位須實施有效的員工招聘、發展、訓練、評估及調派守則。

註 5：該工作小組在一九九八年四月成立，成員包括社署及非政府機構的代表。

3.7 審計署認為，社署應推行第 3.6 段所述的展能中心檢討工作小組建議，並確保服務單位在員工發展及訓練方面達到社署的服務質素標準。為協助社署加強監察服務單位能否提供有效服務，服務單位應向社署匯報及披露轄下員工接受培訓的詳情。

3.8 二零零四年二月，社署回應第 3.3 至 3.7 段所述的審計署意見時表示：

- (a) 一般來說，根據社署的非政府機構員工培訓政策，社署只提供與新措施有關的培訓。至於輔導技巧、電腦技能、語文、職業安全、急救、消防安全等常規培訓，則由非政府機構各自為員工安排。社署的服務質素標準之一，是要求機構 / 服務單位推行有效的培訓策略；
- (b) 社署支持香港社會服務聯會發揮其根據津貼及服務協議所擔當的培訓角色，並會繼續與該會和非政府機構合作，為服務單位的員工提供培訓；及
- (c) 有見及康復服務性質特殊，往往需要特別技巧和培訓，以服務殘疾人士，社署於是為非政府機構舉辦的培訓課程提供補充，並協助這些機構為欠缺服務殘疾人士經驗或培訓的前線員工提供在職培訓。自二零零一年起，社署舉辦了 14 個前線福利工作員在職精修課程及兩個工場導師在職培訓課程，參加的前線員工共有 650 名。

員工安全

3.9 審計署的調查顯示，在二零零零年一月至二零零三年九月期間：

- (a) 平均來說，受訪服務單位每名員工每年因公受傷而獲給予的病假為 1.4 天；及
- (b) 不同的服務單位每名員工每年因公受傷而獲給予的病假日數有所不同 (見附錄 B)。

3.10 如附錄 B 所示，在二零零零年一月至二零零三年九月期間，雖然有 16 個受訪服務單位 (佔總數 60 個單位的 27%) 並無員工因公受傷而放取病假，但第 29 號服務單位 (展能中心) 和第 13 號服務單位 (展能中心暨宿舍) 平均每年給予每名員工的因公受傷病假，分別為 24.3 天及 8.3 天。該兩個服務單位的員工所受傷患的性質載於附錄 C。

3.11 在交回審計署的問卷中，第 13 號服務單位建議應為員工提供更多培訓。第 29 號服務單位則提出下述改善建議：

- (a) 更換膠地磚，改鋪防滑地磚；
- (b) 減輕多用途活動室午膳時間的擠迫情況；及
- (c) 為員工提供培訓，讓他們懂得什麼是正確的工作姿勢、在容易滑倒的地面上工作要注意的事項，以及怎樣處理服務使用者的挑釁行為和不穩情緒。

3.12 至於其他受訪服務單位，當中有 32% 及 15% 分別建議社署為他們的員工提供有關職業安全及服務使用者行為管理的培訓課程。

3.13 審計署注意到，勞工處的職業安全主任通過巡查工作地點 (包括康復服務單位)，執行《職業安全及健康條例》(第 509 章)，藉以確保有關安全、健康及福利的規定得以遵行。他們也進行意外調查，並向僱主及僱員建議減少在工作地點發生意外的方法。

3.14 審計署關注有些服務單位的員工受傷率偏高。這個情況可從該等單位的員工所獲給予的大量因公受傷病假日數反映出來 (例如第 29、13、58 及 8 號服務單位 見附錄B)。社署訂明的服務質素標準之一，是服務單位應採取一切合理步驟，確保員工及服務使用者處身於安全的環境。審計署認為社署必須：

- (a) 確保服務單位在安全方面達到服務質素標準，讓其員工及服務使用者處身於安全的環境；及
- (b) 為服務單位的員工安排有關的培訓課程，並規定若有人受傷，服務單位須匯報有關詳情。

3.15 二零零四年二月，社署回應第 3.9 至 3.14 段所述的審計署意見時表示：

- (a) 社署已藉着派駐機構的心理學家和中央心理輔助服務，為康復服務機構提供臨牀心理服務。在服務單位提供的心理服務，包括深入和一般的個案及服務諮詢，以及教導員工和家長如何處理服務使用者的挑釁行為。中央心理輔助服務為各機構擬訂周年工作計劃，以便因應各服務單位不同的需要，提供切合所需的服務；及

- (b) 為員工及服務使用者提供安全的環境，是社署的服務質素標準之一。當社署選取此服務質素標準作為評估探訪的檢討重點時，會詳細研究服務單位是否達到此標準。進行這類探訪時，社署人員會評估有關的非政府機構有沒有採取適當措施，包括提供員工培訓、購置適當的家具及設備、訂定指引及程序，以確保工作環境安全。即使這項服務質素標準並未選作檢討重點，社署人員也會在探訪時概略查看環境是否安全。

在服務單位提供的設施和設備

3.16 表六載列部分受訪服務單位欠缺的主要設施和設備。該等單位認為，為提供有效率和效益的服務，有關設施和設備都是必需的。

表六

服務單位所需的主要設施和設備

設施 / 設備	佔受訪服務單位的百分比 (註)
會面及 / 或隔離室	52%
電腦	17%
復康巴士	13%
影音設備	10%

資料來源：審計署的調查

註：百分比的總和並非100%，因為有些服務單位沒有提出建議，有些則提出多於一項建議。

3.17 展能中心檢討工作小組在二零零二年三月的報告書中建議，家具和設備參考清單應不時檢討，並應在參考清單上加添下列家具和設備：

- (a) 設於一般辦公室：一台電腦和一部碎紙機；
- (b) 設於用餐間 / 多用途室：一部高影機、一部攝錄機和一台電腦；
- (c) 其他項目：包括設於會面室和訓練室的叫喚鈴系統；為職業安全而配備的安全帶和其他必需品；以及為附設廚房的展能中心而配備的防火氈和滅火筒；及

(d) 休息室所需的物品。

3.18 二零零四年二月，社署回應審計署的查詢時表示，叫喚鈴系統及電腦等均是受資助康復服務單位的基本設備。審計署認為，鑑於在第3.16及3.17段的調查結果，社署應：

- (a) 考慮盡量向服務單位供應在提供服務方面至為重要的設施和設備；及
- (b) 在理由充分的情況下，向服務單位提供展能中心檢討工作小組建議的設施和設備。

審計署的建議

3.19 為使服務單位的員工能夠有效率、效益和安全地提供服務，審計署建議社會福利署署長應：

員工培訓

- (a) 為員工安排更多工作相關培訓，尤其是有關輔導技巧、電腦技能，以及教導健體操、性知識和手工藝製作等培訓(見第 3.4 及 3.5 段)；
- (b) 成立多個專責小組，監察在職培訓課程(見第 3.6 段)；
- (c) 規定服務單位向社署匯報及披露轄下員工每年平均接受培訓的時數和員工參加培訓課程的資料(見第 3.7 段)；

員工安全

- (d) 安排員工參加更多有關處理服務使用者挑釁行為的培訓課程(見第 3.14 及 3.15(a)段)；
- (e) 規定社署職員在探訪服務單位期間，須確保服務單位為其員工提供安全的工作環境(見第 3.14 及 3.15(b)段)；
- (f) 規定服務單位向社署匯報及披露每年員工和服務使用者受傷的詳情(見第 3.14 段)；
- (g) 對員工和服務使用者受傷率偏高的服務單位展開調查，協助他們盡量減少受傷意外(見第 3.14 段)；

- (h) 在每個服務單位委任一名安全主任，向其他員工提供指導和協助(見第 3.14 段)；及

在服務單位提供的設施和設備

- (i) 盡量向服務單位供應在提供服務方面至為重要的設施和設備，例如會面 / 隔離室(見第 3.18 段)。

當局的回應

3.20 社會福利署署長同意第 3.19 段所述的審計署建議。他表示：

員工培訓

- (a) 社署會考慮按需要為康復服務前線人員提供在職培訓課程；
- (b) 社署每隔一段時間都會成立不同的專責小組 / 召開會議(例如福利工作員康復服務訓練專責小組)，就前線人員的培訓需要給予意見；
- (c) 社署會與康復服務機構商討有關匯報及披露服務單位員工接受培訓的資料詳情；

員工安全

- (d) 社署同意，處理服務使用者的挑釁行為是殘疾人士服務的重要課題；
- (e) 康復服務員工容易因職業意外而受傷。在對某些高危康復服務單位進行評估探訪時，社署會考慮把有關安全環境的服務質素標準列為必要 / 優先項目；
- (f) 社署會與康復服務機構商討有關匯報及披露服務單位員工和服務使用者受傷的詳情；
- (g) 社署會對員工和服務使用者受傷率偏高的服務單位展開調查。這與社署監察服務的風險管理方針一致；
- (h) 社署會把審計署提出在每個服務單位委任一名安全主任的建議轉告各非政府機構，並鼓勵他們採納，以此作為良好作業守則；及

在服務單位提供的設施和設備

- (i) 社署會檢討是否需要為欠缺會面 / 隔離室等設施的服務單位提供該等設施。

第4部分：醫療服務及家長和義工的支援

4.1 本部分探討提供醫療服務及家長和義工的支援情況，並建議改善措施。

為服務使用者提供的醫療服務

4.2 接受康復中心服務的人士，通常也需要醫療服務，例如精神科服務。有些服務使用者由於健康和精神狀況欠佳，有時需要別人陪同到醫院管理局(醫管局)的門診或專科診所接受診治。

4.3 醫管局為精神病患者、弱智人士及其他殘疾人士提供外展醫療服務，詳情載於附錄D。

家長和義工的支援

4.4 大多數服務單位都成立了家長組織，讓服務使用者的家長或親屬透過這類組織與服務單位保持緊密聯絡。這些家長或親屬有時會協助服務單位提供服務。此外，服務單位有時也會請義工協助，而這些義工有不少為中學生。

審計署的意見

為服務使用者提供醫療服務

4.5 在審計署人員造訪一些服務單位時，單位的員工表示他們花大量時間陪同服務使用者就診，當中包括候診、取藥及往返診所與服務單位的時間。審計署的調查顯示，2002-03年度的情況如下：

- (a) 每個服務單位的員工陪同服務使用者就診的次數平均為171次，每次的平均時間為三小時；
- (b) 在大多數情況下，服務單位會派出一名員工陪行，但有時也會派兩名員工陪行；及
- (c) 在60個受訪服務單位之中，醫管局外展醫療服務隊曾前往22個(即37%)單位，為屬弱智人士或精神病康復者提供醫療服務。平均來說，醫療服務隊每次外展服務可為六名服務使用者提供服務。

4.6 審計署估計，每個服務單位平均每年花68個工日(171次×每次3小時÷每天工作7.5小時)陪同服務使用者就診。

4.7 為改善向服務使用者提供醫療服務的安排，部分受訪服務單位建議醫管局應：

- (a) 向服務單位提供一般醫療及精神科等外展醫療服務；
- (b) 增加外展醫療服務的次數；
- (c) 容許服務單位為服務使用者作電話預約；及
- (d) 容許服務單位為服務使用者作團體預約，使他們每次可陪同多於一名服務使用者前往醫管局的診所就診。

4.8 對於服務使用者眾多的服務單位，提供外展醫療服務有助他們節省大量用於陪同服務使用者前往醫管局診所的人力資源。部分服務單位向審計署表示，員工在接送需要坐輪椅的服務使用者前往醫管局診所時，有時遇到困難。至於有精神問題的服務使用者，服務單位員工在接送他們往返診所途中，有時難以處理他們的行為問題。審計署注意到，有些醫管局的精神科門診診所已推行讓康復服務單位作團體電話預約的安排。審計署認為，這項安排有助服務單位節省人力資源，應擴展至更多精神科門診診所。

4.9 在審計署人員探訪第 13 號服務單位 (展能中心暨宿舍 註 6) 期間，單位員工告知審計署，他們已安排兩名私家醫生定期在中心為服務使用者提供一般醫療服務。該兩名醫生每星期到服務單位一兩次，視乎服務使用者需求而定。每名醫生每次逗留一至兩小時，為服務使用者診治。診症收費為每小時 605 元，由每月向服務使用者收取的雜項費用支付。需要藥物治療的服務使用者，則另支付 40 元藥費。醫管局為嚴重弱智的服務使用者提供外展精神科服務，但並沒有向中度弱智的服務使用者提供這項服務。後者需要定期前往醫管局轄下精神科醫院或診所接受診治。

4.10 審計署認為，第 4.9 段提到第 13 號服務單位所採用的私家醫生安排，可補充醫管局的醫療服務，並以合理費用為服務使用者提供方便的服務。社署宜向服務單位推廣這項私家醫生醫療計劃，並籲請有意為有需要人士提供此服務的私家醫生協助。此外，醫管局也應考慮同時為中度弱智的服務使用者提供外展醫療服務。

註 6：此名稱代號所指的服務單位，與附錄 A 所指的相同。

服務使用者家長的支援

4.11 在審計署人員造訪服務單位期間，單位員工表示，家長和義工的支援幫助頗大，可為他們提供額外資源，用以改善服務。審計署的調查顯示，2002-03 年度的情況如下：

- (a) 平均來說，服務使用者家長和 / 或親屬（以下統稱家長註 7）為每個服務單位義務工作 177 小時；
- (b) 第 52 號服務單位(嚴重弱智人士宿舍)及第 11 號服務單位(展能中心)的服務使用者家長，分別為有關單位義務工作 1 902 小時及 1 752 小時。但是，有 15 個服務單位的服務使用者家長並沒有為單位義務工作(見附錄 E)；及
- (c) 60 個受訪服務單位之中有 33 個(即 55%)已設立家長組織。就這 33 個服務單位而言，服務使用者家長平均為每個單位義務工作 273 小時，而其餘 27 個服務單位的服務使用者家長平均只為每個單位義務工作 60 小時。

4.12 審計署認為，家長組織不但為家長與服務單位提供重要的溝通渠道，而且亦提供寶貴的資源，協助改善服務。因此，社署應鼓勵仍未有家長組織的服務單位設立這類組織。

4.13 二零零四年二月，社署回應第 4.11 及 4.12 段所述的審計署意見時表示：

- (a) 需要讓服務使用者及其家屬參與提供服務，這點已納入服務質素標準的範圍，也是審議競投新計劃的建議書時的重要考慮因素之一；及
- (b) 截至二零零四年一月三十一日，主要的家長小組 / 組織、使用者小組或自助小組共有 60 個。這些家長小組 / 組織的成員一直積極參與制訂康復政策、推出新服務，以及為新計劃甄選非政府機構營辦者。

註 7：這些服務使用者的家長 / 親屬大多數為家長。

義工的支援

4.14 審計署的調查顯示，2002–03 年度的情況如下：

- (a) 平均來說，義工 (服務使用者的家長除外) 為每個受訪服務單位義務工作的時數為 395 小時；及
- (b) 第23號服務單位 (中途宿舍) 及第41號服務單位 (展能中心暨宿舍) 的義工服務時數分別為 2 377 小時及 1 823 小時，但有五個服務單位卻沒有義工支援 (見附錄 F)。

4.15 審計署的調查也顯示，義工服務主要包括以下類別：

- (a) 陪同服務使用者參與戶內或戶外活動；
- (b) 策劃和籌辦康樂活動；
- (c) 陪同服務使用者就診；及
- (d) 在服務使用者獲安排就業期間相伴。

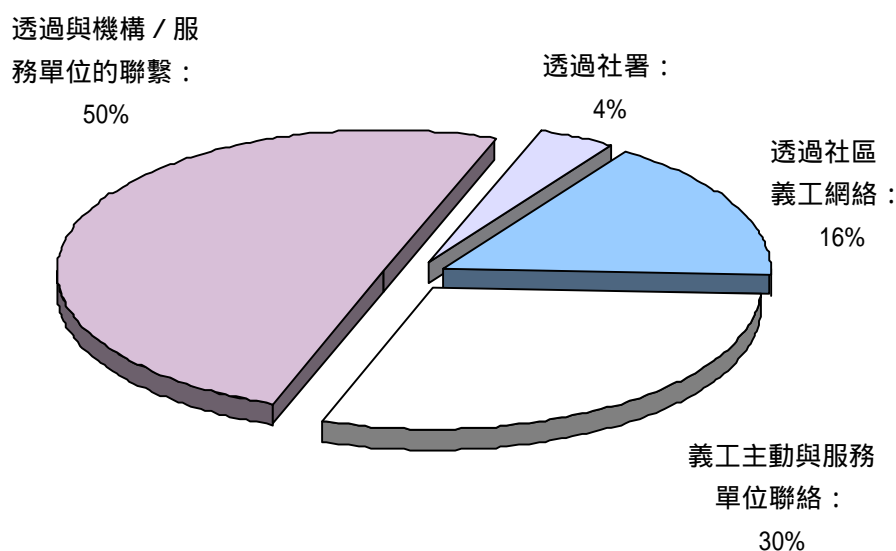
4.16 根據部分服務單位的意見，招募義工參與單位服務有以下好處：

- (a) 為服務單位提供額外資源，用以改善殘疾人士服務的質素；
- (b) 讓服務使用者有機會與社區互相聯繫；及
- (c) 為青少年學生提供寶貴的公民教育。

4.17 審計署的調查進一步顯示，社署在招募義工為服務單位工作方面，着力不多 (見圖三)。社署須加強有關工作，協助招募義工為服務單位提供支援。

圖三

取得義工服務途徑的分析
(2002-03年度)



資料來源：審計署的調查

4.18 在審計署的調查中，不少受訪服務單位都就如何鼓勵服務使用者家長及其他義工更積極參與義務工作提出建議。社署需要考慮推行以下由服務單位提出的建議：

- (a) 提供義工培訓；
- (b) 在學校和社區宣傳義務工作的意義；
- (c) 在學校和社區建立義工網絡；及
- (d) 籌辦有關招募義工的經驗分享活動。

4.19 二零零四年二月，社署回應第 4.14 至 4.18 段所述的審計署意見時表示：

- (a) 自一九九八年起，社署已設立義務工作統籌課和 13 個義工服務分區辦事處，為義工和機構提供協助。這統籌課和辦事處的主要工作之一，是提供有關義工服務意義、技巧和管理的培訓。在二零零三年，義務工作統籌課為義工和機構安排了大約 50 項培訓課程。非政府機構亦為其義工提供培訓，加深他們對殘疾人士的了解，協助他們掌握為這些人士提供服務的技巧；
- (b) 自一九九九年，社署已設立推廣義工服務督導委員會(由社會福利署署長擔任主席)，訂定推廣義工服務的方向和政策。委員會由各大青年機構、制服團體和包括教育統籌局等決策局的代表組成。教育統籌局的代表協助在教育界推廣義工服務。截至二零零三年十二月三十一日，已向社署義務工作統籌課登記的 442 710 名義工之中，有 234 918 名 (即 53%) 為 25 歲以下的青少年；
- (c) 義務工作統籌課已積極推廣義務工作，並對提供義工服務的機構 (例如學校、青年機構、社區組織和工商機構) 給予實際協助，以便這些機構與需要有關服務的福利服務單位協調，務求在義工與服務對象之間建立長遠的關係；及
- (d) 義務工作統籌課、義工服務分區辦事處及非政府機構已合辦有關招募義工的經驗交流會。

審計署的建議

4.20 為加強向服務使用者提供的醫療服務和節省服務單位的人力資源，審計署 **建議** 醫院管理局行政總裁應：

- (a) 把康復服務單位為服務使用者作團體電話預約的安排擴展至更多醫管局精神科門診診所，使服務單位的員工可在同一時間陪同多名服務使用者就診 (見第 4.7(c)及(d)及 4.8 段)；及
- (b) 向經評估為需要外展精神科服務的中度弱智服務使用者提供這項服務 (見第 4.10 段)。

4.21 審計署 **建議** 社會福利署署長應：

私家醫生醫療計劃

- (a) 考慮推行私家醫生醫療計劃，加強在服務單位為服務使用者提供的醫療服務 (見第 4.10 段)；

服務使用者家長的支援

- (b) 鼓勵服務單位設立家長組織 (見第 4.12 段) ;

義工的支援

- (c) 為義工提供更多培訓 (見第 4.18(a) 及 4.19(a) 段) ;
- (d) 在學校和社區加強宣傳義務工作的意義 (見第 4.18(b) 及 4.19(b) 段) ;
- (e) 在學校和社區建立更多義工網絡, 協助招募義工為服務單位服務 (見第 4.18(c) 及 4.19(c) 段) ; 及
- (f) 籌辦更多經驗分享活動, 以招募義工 (見第 4.18(d) 及 4.19(d) 段)。

醫院管理局的回應

4.22 醫院管理局行政總裁歡迎審計署探討為殘疾人士提供的訓練、就業和住宿服務問題, 並同意第 4.20 段所述的審計署建議。他表示 :

- (a) 為服務使用者向精神科專科診所作團體電話預約的安排, 已在醫管局轄下部分醫院推行 ; 及
- (b) 醫管局明白, 部分中度弱智的服務使用者或會在門診診所作出令人難以應付的行為。中度弱智的服務使用者是否需要由醫管局的外展醫療服務隊診治, 應由精神科醫生評估。有時, 讓中度弱智的服務使用者學習前往門診診所, 也屬具有療效的訓練。

當局的回應

4.23 社會福利署署長同意第 4.21 段所述的審計署建議。他表示 :

私家醫生醫療計劃

- (a) 社署支持發展私家醫生醫療計劃的取向。部分非政府機構已主動推行這項計劃, 並取得理想成績。社署會鼓勵非政府機構考慮推行這項計劃, 並與其他機構分享在推行方面的經驗 ; 及

服務使用者家長的支援

- (b) 社署注意到，根據審計署的調查，在60個隨機抽選的服務單位之中，有55%已設立家長組織，情況令人鼓舞，可見非政府機構表現良好，服務使用者的家長又積極參與。社署會繼續鼓勵非政府機構在轄下的服務單位設立家長組織。

第5部分：庇護工場及輔助就業服務單位提供的服務

5.1 本部分探討為在庇護工場及輔助就業服務單位的服務使用者提供工作機會的情況，以及社署市場顧問辦事處的成本效益，並建議改善措施。

就業與職業康復的政策目標

5.2 一九九五年發表的《康復政策及服務白皮書》指出：

“為達致在就業與職業康復方面全面參與及機會均等的目標，必須確保弱能人士有同等機會在公開就業市場擔任具生產力和有酬勞的工作。當局已採取措施，協助弱能人士在公營部門及私營機構公開就業。對於那些不能適應具競爭性就業市場要求的弱能人士，則為他們提供輔助及庇護職業。”

審計署的意見

輔助就業服務單位使用者成功離開服務的人數比率

5.3 在2002-03年度，每名輔助就業服務使用者的每月平均收入為2,693元，其中弱智人士為2,440元，視覺受損人士則為5,650元。輔助就業服務的最終目標，是協助殘疾人士作好準備，以便他們獨立地在公開和具競爭性的環境謀生。社署已把成功離開服務的人數比率納入提供服務的津貼及服務協議，作為服務量標準之一（註8）。此外，社署就不同類別的服務使用者釐訂不同的成功離開服務的人數比率水平（註9）。在2002-03年度，於32個提供服務的服務單位中，有26個（即81%）服務單位的成功離開服務的人數比率達到服務量標準。

5.4 根據社署的資料，成功離開輔助就業服務的服務使用者，是已適應在公開市場就業，無須再接受資助輔助就業服務，以便持續就業。這些離開服務的服務使用者每月平均收入必須超過1,500元。不過，社署沒有訂明以持續受僱時間或留職期，作為計算成功離開服務的人數比率之用。

註8：其他服務量標準為一年內的平均使用率（議定水平：95%）和一年內完成的進度檢討比率（議定水平：95%）。

註9：成功離開服務的人數比率的服務量標準包括：

- (a) 肢體傷殘和器官殘障人士：每年20%；
- (b) 弱智人士：兩年25%；及
- (c) 精神病患者：每年25%。

5.5 審計署注意到：

- (a) 一九九八年八月，社署曾就輔助就業計劃向非政府機構發出一份資料文件，並在文件中說明“殘疾工作人士如在公開就業市場持續工作六個月，應可視為離開輔助服務，除非有充分理據證明他們必須繼續接受服務”；
- (b) 至少兩個提供輔助就業服務的服務單位採用社署在分段 (a) 所闡明的定義，以報告其服務使用者離開服務的人數比率；
- (c) 為了衡量再培訓計劃的效益，僱員再培訓局 (註10) 採用的其中一項準則，是其學員必須持續就業六個月或以上，才作成功就業。該局定期對學員進行留職調查；及
- (d) 澳洲政府採用了就業六個月的準則來編製指標，以衡量其輔助就業服務的效益。

5.6 審計署認為社署應考慮以留職期作為服務量標準之一，以確定成功離開服務的人數比率和評估輔助就業服務的效益。因此，社署需定期進行留職調查。

庇護工場學員的上向流動情況

5.7 在2002-03年度，每名庇護工場學員的每月平均收入為588元。庇護工場服務的最終目標，是提高服務使用者的工作能力，以便他們盡可能轉為輔助就業或公開就業。社署已把下列兩項服務量標準納入提供有關服務的津貼和服務協議：

- (a) 一年內的平均使用率 (議定水平：98%)；及
- (b) 一年內完成的進度檢討比率 (議定水平：95%)。

5.8 一九九五年，弱能人士訓練及就業工作小組建議，庇護工場應以學員的上向流動情況 (即轉為公開就業或輔助就業) 作為衡量庇護工場生產力的指標。社署在二零零二年年初進行的一項調查發現，在1999-2000至2001-2002年度這三年內，只有1.3%庇護工場學員曾上向流動，轉為輔助就業服務 (其間並無中斷此服務)。庇護工場服務的其中一個目標，是協助服務使用者轉為輔

註 10：僱員再培訓局在一九九二年根據《僱員再培訓條例》(第423章)成立，其主要功能是幫助本港僱員學懂新的職業技能或提升其職業技能，從而協助他們適應因本港經濟結構轉型而引致就業市場的轉變。

助就業或公開就業。因此，審計署認為社署應以這些服務使用者的上向流動情況，作為評估服務效益的一項服務量標準。

市場顧問辦事處

5.9 社署在一九九七年設立市場顧問辦事處，作為政府獎券基金資助的一項計劃。推行這項計劃的目的包括：

- (a) 提高在庇護工場工作的殘疾人士的收入；
- (b) 協助服務營辦者改善服務使用者的市場定位；及
- (c) 提高在庇護工場工作的殘疾人士的上向流動能力，令他們可以轉為輔助就業或公開就業。

5.10 市場顧問辦事處計劃的資助已於2000-01年度期滿。在2001-02年度，社署成立市場顧問辦事處，作為該署內部的常設辦事處，藉此支援和增加殘疾人士的就業機會。市場顧問辦事處的職員現由公務員架構以外並具備市場經驗的人士擔任。在2002-03年度，該辦事處的開支為460萬元。

5.11 審計署的調查顯示，在2002-03年度，16個受訪的就業服務單位當中(註11)：

- (a) 8個單位表示有足夠的工作提供給服務使用者；及
- (b) 另外8個單位表示假如能獲得更多工作機會，他們的服務使用者將可多完成3%至60%的工作(註12)。

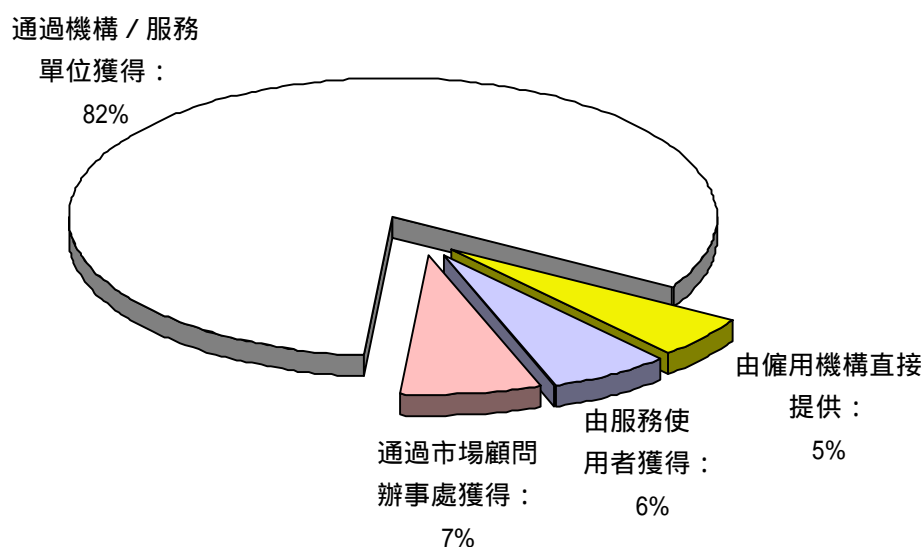
5.12 審計署的調查亦顯示，在2002-03年度，受訪的服務單位為服務使用者找到的工作機會，平均只有7%是通過接洽市場顧問辦事處而獲得。大部分工作機會都是服務單位或所屬機構本身努力覓得的(見圖四)。

註11：有一個就業服務單位沒有提供其服務使用者的估計足夠工作量。

註12：工作機會是以工作訂單的價值和輔助就業學員的工資來衡量。

圖四

獲取工作途徑分析
(2002-03年度)



資料來源：審計署的調查

5.13 在2002-03年度，市場顧問辦事處成功為庇護工場取得437份工作訂單和10份招標合約，總值570萬元，佔庇護工場所獲得總值4,900萬元工作訂單的12%。在該年度，市場顧問辦事處亦為輔助就業服務單位的服務使用者覓得76個職位，佔這些服務使用者所獲得的565個職位的13%。庇護工場和輔助就業服務單位似乎能夠自行為服務使用者覓得工作機會。審計署認為社署需要檢討市場顧問辦事處的成本效益。該辦事處在2002-03年度的開支為460萬元。

5.14 二零零四年一月，社署在回應審計署對市場顧問辦事處的意見時表示，鑑於部分非政府機構在採用商業方式為其服務使用者尋找工作機會方面已趨於成熟，市場顧問辦事處已由負責為庇護工場和輔助就業服務單位的學員直接取得工作訂單和物色工作，逐漸演變成擔任下列工作：

- (a) 向非政府機構提供業務顧問服務，協助他們開辦小型業務，為其服務使用者直接創造職位；
- (b) 藉推廣活動，加深市民對殘疾人士工作能力的認識；及
- (c) 與政府部門和私營企業合作，籌劃和統籌大型計劃，為庇護工場和輔助就業服務單位的服務使用者取得長期和穩定的工作機會。

5.15 社署亦表示：

- (a) 取得工作訂單和安排就業是庇護工場和輔助就業服務單位的服務營辦者的職責；及
- (b) 在評估市場顧問辦事處的成本效益時，除了取得的工作訂單和合約外，該辦事處在推廣殘疾人士工作能力方面的工作，以及其業務顧問服務，亦應加以考慮。

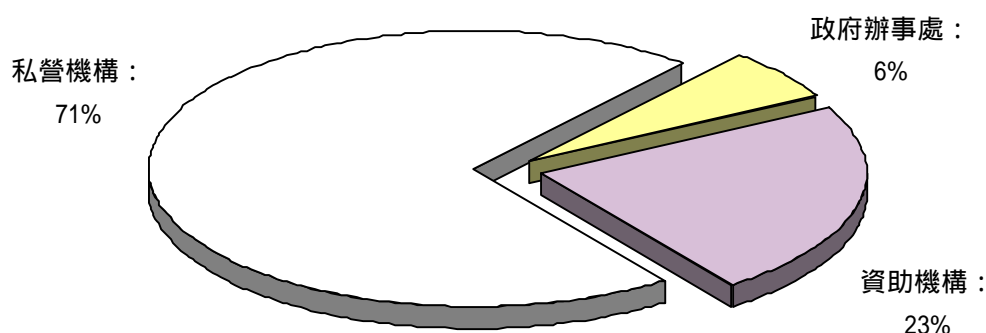
政府部門提供的工作機會

5.16 審計署的調查顯示，在 2002-03 年度：

- (a) 十間受訪的庇護工場的工作訂單多半來自私營機構，同時七個受訪的輔助就業服務單位的服務使用者的僱主，大部分也是私營機構；及
- (b) 政府辦事處向上述服務單位提供的工作機會，僅佔工作機會總數(以價值計)的 6% (見圖五)。

圖五

提供工作機會機構的分析
(2002-03年度)



資料來源：審計署的調查

5.17 市場顧問辦事處的主要職能之一，是取得政府部門的大型計劃和訂單，從而為庇護工場和輔助就業服務單位的服務使用者提供長期和穩定的工作機會。社署估計，在1998-99至2002-03年度，從政府部門為這些服務使用者取得的5,480萬元工作訂單當中，有1,210萬元（即22%）是通過市場顧問辦事處得來。審計署認為，政府部門應帶頭為殘疾人士提供更多工作機會。

審計署的建議

5.18 審計署建議社會福利署署長應：

輔助就業服務

- (a) 以輔助就業服務使用者的持續受僱時間（例如六個月或以上）作為衡量服務效益的一項服務量標準（見第5.6段）；
- (b) 定期進行留職調查，以確定服務使用者持續受僱的時間（見第5.6段）；

庇護工場服務

- (c) 以庇護工場服務使用者的上向流動情況，作為評估服務效益的一項服務量標準 (見第 5.8 段)；

服務使用者的工作機會

- (d) 檢討市場顧問辦事處的成本效益，並根據檢討結果，考慮是否仍有理由保留該辦事處 (見第 5.13 至 5.15 段)；及
- (e) 要求政府部門盡量提供更多工作機會予在庇護工場或輔助就業服務單位工作的殘疾人士 (見第 5.17 段)。

當局的回應

5.19 社會福利署署長同意第 5.18 段所述的審計署建議。他表示：

輔助就業服務

- (a) 服務營辦者一般都同意，只有在公開市場已持續就業六個月的殘疾工作人士，才可視為成功離開服務。不過，對於擔任短期分判工作的輔助就業僱員，則應靈活處理；
- (b) 社署會建議服務營辦者定期進行留職調查，以確定服務使用者持續受僱的時間；

庇護工場服務

- (c) 新綜合職業康復服務中心已採用公開就業比率作為一項服務量指標。社署會在諮詢有關的營辦者後研究審計署的建議，即以庇護工場服務使用者的上向流動情況作為一項服務量標準；

服務使用者的工作機會

- (d) 市場顧問辦事處已開辦兩年，目前是檢討其成本效益的適當時候。在進行檢討時，除計算所取得工作訂單的價值外，也應考慮以下因素：

- (i) 內部和外間的顧客(包括非政府機構、私營機構、政府部門和其他公營機構)對市場顧問辦事處提供服務的滿意程度；
 - (ii) 市場顧問辦事處籌辦的市場推廣和宣傳計劃的效益，但須顧及經濟情況；及
 - (iii) 在提高殘疾人士自力更生的能力方面，市場顧問辦事處的長遠潛能；及
- (e) 社署和衛生福利及食物局一直致力要求政府部門為殘疾人士提供更多工作機會。

第6部分：監察服務

6.1 本部分探討社署如何監察該署本身及非政府機構提供的資助訓練、就業及住宿服務。

非政府機構及社會福利署提供的資助服務

6.2 在2002–03年度，社署支付了總數15.97億元的資助金予40間非政府機構，為殘疾人士在339個服務單位提供5 563個訓練名額、8 677個就業名額和8 724個住宿名額。在該年度，社署直接營辦了10個服務單位，一共為上述人士提供50個訓練名額、620個就業名額和240個住宿名額，費用總額為6,300萬元（見第1.4及2.1段）。

監察服務單位提供的服務

6.3 社署轄下的服務表現事務組（註13），負責監察服務單位所提供的服務（包括為長者、殘疾人士及青少年提供的服務）。截至二零零三年三月三十一日，共有349個服務單位為殘疾人士提供訓練、就業和住宿服務。為監察這349個服務單位和其他類別的服務單位的表現，社署在津貼及服務協議加入了下列服務表現標準和規定：

- (a) 服務量標準 就提供某種服務而言，這些標準是用以量化其主要活動的方法。服務量的例子包括使用率、登記成員人數、落實個人護理計劃（註14）的比率、每名服務使用者的受訓時數、活動的平均出席率以及曾舉辦的活動數目（註15）；
- (b) 服務成果標準 這些標準用以衡量服務的效益。通過問卷調查或比較測試前和測試後的服務表現，以搜集有關這些標準的數據；

註13：服務表現事務組由總社會工作主任掌管，並由兩名高級社會工作主任、九名社會工作主任和一名助理社會工作主任從旁協助。該組負責釐訂服務表現標準、審核服務單位定期報告，並探訪服務單位以評估其服務表現。

註14：個人護理計劃是服務單位專為切合個別服務使用者的需要而擬備的計劃。計劃列明目標、特定目的、提供服務的程序、計劃內容，以及達到目標和檢討目標的時限。

註15：服務量標準的例子包括：

- (a) 一年內大部分服務的平均使用率不低於95%；
- (b) 一年內為大部分服務的使用者落實個人計劃的比率不低於95%；
- (c) 一年內接受輔助就業服務的精神病患者的成功離開服務的人數比率不低於25%；及
- (d) 一個月內接受展能中心服務的使用者參加社交／康樂活動的時數不少於20小時。

- (c) 基本服務規定 這些規定訂明提供服務的基本規格。有關規定包括員工的資歷、有否提供適當的設備以及符合某些服務手冊和服務時間的要求；
- (d) 16項服務質素標準 這些標準適用於下列範疇：服務目標、服務形式、服務運作和活動記錄、職員的職務和責任、職員管理、計劃與檢討服務表現、財政管理、遵守法例、職員和服務使用者的安全、接受及離開服務的資料、評估服務使用者的需要、服務使用者選擇服務的權利、私人財產、私隱和保密事宜、申訴機制及保障服務使用者免受侵犯 (詳情見附錄 G)；及
- (e) 增值項目 由一些服務營辦者提出並可以觀察或衡量的項目，包括提升服務量標準、額外服務類別、或創新的服務形式。

6.4 為確保服務單位符合社署的標準和規定，社署在二零零三年四月向轄下服務單位和非政府機構發出《服務表現評估手冊》。正如該手冊已闡明，社署已採用下列的監察工具：

- (a) 提交統計報告 服務營辦者須就其服務單位在服務量標準、服務成果標準及增值項目方面的成績，定期提交統計報告；
- (b) 就基本服務規定和服務質素標準作出自我評估 服務營辦者須評估其服務單位，並每年向社署提交整體的評估報告；
- (c) 評估探訪 社署評估小組按計劃定期探訪服務單位，以評估其服務表現；
- (d) 實地評估 對於新的服務單位及其他懷疑服務表現有問題的服務單位，社署不時以短時間的通知或在並無通知的情況下進行探訪，以評估其服務表現；及
- (e) 服務使用者滿意程度調查 社署在有需要時會對某些服務或服務單位進行服務使用者滿意程度調查。

審計署的意見

服務單位提交統計報告

6.5 社署就每類服務制定了一套服務表現標準，並在各服務協議中訂明應達到的議定水平。每個服務單位須定期(大部分是每季，小部分是每月或每半年)向社署提交關於服務表現標準的數據。如服務營辦者的服務表現低於標準，便須提交改善工作計劃。社署會監察改善工作計劃的落實情況，確保服務單位能達到議定標準。

6.6 審計署發現殘疾人士服務的主要服務表現標準包括：使用率、落實服務使用者個人護理計劃的比率、離開服務的人數比率，以及社交／康樂活動的時數等。這些標準通常稱為服務量指標。

6.7 審計署研究過海外提供類似服務的國家(如澳洲、加拿大和美國)，發現除服務量指標外，這些國家亦採用一些服務成果指標。常用的服務成果指標包括下列兩項：

- (a) 對服務使用者或其家人進行的滿意程度調查結果；及
- (b) 服務使用者的留職率。

6.8 一九九五年，弱能人士訓練及就業工作小組建議社署應採用下列指標以衡量庇護工場的效益：

- (a) 每名服務使用者的平均收入；及
- (b) 個別庇護工場使用者的缺席情況(因求診或其他專業治療而缺席，不應計算在內)。

6.9 審計署認為社署應制定服務成果指標，在制定的過程中，應參考海外地區的做法，以及弱能人士訓練及就業工作小組的建議。這些服務成果指標將為社署和市民提供有關服務效益的較全面資料。

6.10 在探訪服務單位期間，審計署注意到一些單位為服務使用者提供獨特和有益的服務。這些服務單位對於成功提供上述服務，引以自豪。這些服務包括：

- (a) 經營便利店、菜檔、生果檔、小食亭和自助餐廳，為服務使用者提供在職訓練；
- (b) 為服務使用者提供工作機會，例如為食肆和其他機構製備食物；
- (c) 裝置小型印刷設備，以便服務使用者從事印刷工作；及

(d) 訓練服務使用者製作手工藝出售。

6.11 在現時的服務表現報告制度下，服務營辦者無法向社署報告如第 6.10 段所述的獨特和有益的服務。審計署認為，除了規定的服務表現報告外，社署還應鼓勵服務單位於定期的申報表內向該署匯報其獨特的服務和表現。社署應向市民公布這些資料，因為這可提供良好做法的典範，供其他服務營辦者參考。

基本服務規定和服務質素標準的自我評估

6.12 社署規定服務營辦者定期評估其服務單位是否符合服務協議的基本服務規定和服務質素標準。社署制訂了執行手冊、評估表、檢核表及範本文件，協助服務營辦者進行自我評估。完成自我評估後，服務營辦者須存備評估報告，供社署於評估探訪及實地評估時查閱。如服務單位未能符合規定或標準，服務營辦者須向社署提交改善工作計劃。

6.13 這個自我評估機制尊重服務營辦者的機構管治。為加強監察服務營辦者的服務表現，社署最近推行一項制度，由一名評估主任負責對某服務營辦者進行服務表現評估，並且處理對這個服務營辦者作出的投訴。

6.14 每個通過轄下各個服務單位提供服務的服務營辦者，每年需向社署的服務表現事務組提交一份申報表。在 2002-03 年度的周年申報表中，每間機構須向社署確認：

*“本機構在二零零三年四月三十日前已營辦超過一年的所有資助服務單位已進行自我評估，評定為符合16項服務質素標準的規定，以及(如情況適用)在協議內訂明的所有基本服務規定，惟下列單位除外>(*請刪去不適用者)：*

- *不符合規定的單位名稱.....*
- *改善工作計劃.....”。*

至於由社署直接營辦的服務單位，社署轄下13個分區辦事處每年須各自向服務表現事務組提交類似的申報表。

6.15 在研究為殘疾人士提供服務的 40 個資助機構和社署分區辦事處的周年申報表後，審計署發現在 2002-03 年度，除了一間資助機構外，所有的資助機構和社署分區辦事處均確認，轄下所有服務單位都符合基本服務規定和服務質素標準的要求。那間報告轄下一個服務單位未符合所有規定和標準的資助機構已提交改善工作計劃。

6.16 在 2002–03 年度，服務表現事務組的職員探訪了 17 個服務單位。他們發現沒有服務單位就符合基本服務規定或服務質素標準方面作出虛假的確認，並向一些服務單位提出改善某些地方的建議。

6.17 在 2002–03 年度，所有提供殘疾人士服務的服務單位均達到基本服務規定和服務質素標準 (註16)。這個達到標準的比率令人非常滿意。不過，審計署認為，在服務單位報告是否符合規定和標準的安排上，仍有可改善的餘地。一些服務單位的服務表現可能超越最低規定，其他服務單位則可能僅僅達到規定。在現行報告服務表現的安排下(見第6.14段)，服務單位沒有機會報告他們達到社署規定及標準的不同程度，因此無助社署有效監察服務單位的服務表現。

6.18 為方便個別服務單位報告達到規定及標準的不同程度，社署可考慮規定各服務營辦者列明轄下服務單位達到標準的不同程度。例如，可採用三種程度，即“未達標準”、“達到標準”和“高於標準”。如服務營辦者報告轄下服務單位在任何一項規定或標準方面“未達標準”，他們應給予解釋及提交改善工作計劃。

6.19 審計署亦認為，服務營辦者如表示在任何一項基本服務規定或服務質素標準方面的表現“高於標準”，便應向社署提供有關成績和良好做法的詳情。此外，社署應鼓勵這些服務營辦者提供其他方面成績的資料。這些安排能：

- (a) 就服務營辦者 / 單位的服務質素提供更全面的資料；
- (b) 推動服務營辦者 / 單位改善服務，超越津貼及服務協議的最低規定；及
- (c) 提供良好做法的典範予其他服務營辦者 / 單位參考。

評估探訪、實地評估及服務使用者滿意程度調查

6.20 服務表現事務組轄下的評估小組按計劃到各服務單位進行評估探訪。評估探訪的範圍包括各項基本服務規定和服務質素標準的執行情況，以及服務協議內訂明的其他方面表現。每次探訪一般需時半日。探訪前，服務單位將獲事先通知。社署職員在探訪時，會把他們對須改善地方的意見告知服務單位的員工。如社署職員發現有未能符合有關規定或標準的地方，服務營辦者須於探訪

註 16：在 2002–03 年度未能達到所有服務質素標準的服務單位，是一個提供臨牀心理服務的單位 (見第 6.15 段)，而是次審查的範圍並不包括這項服務。

後四星期內，向社署提交改善工作計劃。社署亦須於探訪後六星期內，向有關服務營辦者發出評估探訪報告。

6.21 社署已擬備了三年周期的服務單位評估探訪計劃。第一個周期為2000-01至2002-03年度，而第二個周期則由2003-04至2005-06年度。在歷時三年的周期內，社署會以隨機方式挑選服務單位進行評估探訪，而在每個服務營辦者屬下的服務單位中，至少每十個會有一個獲選。在第一個周期，評估小組共探訪了79個服務單位，第二個周期則會探訪另外41個服務單位。

6.22 社署就最近成立的服務單位和懷疑服務表現有問題的服務單位進行實地評估。該等懷疑問題是通過檢查服務單位的統計報告和自我評估報告、監察改善工作計劃的實施情況及審查投訴找出來的。服務營辦者須就實地評估所找出須改善的地方擬備改善工作計劃。

6.23 社署職員在2003-04年度進行的一次實地評估中，發現一個庇護工場(不屬審計署問卷調查的服務單位)先前曾向該署提交不正確的服務表現資料。這個服務單位向社署報稱，在2001-02及2002-03年度，該服務單位“一年內完成的進度檢討比率”方面已達到服務量標準。不過，社署職員發現，根據這個服務量標準，該服務單位在2001-02及2002-03年度只分別達到議定服務表現水平的15%及0.5%。審計署注意到社署除要求這個庇護工場提交改善工作計劃外，並沒有核實該工場先前提提交的其他服務表現資料。

6.24 審計署認為，服務表現報告制度成功與否，須視乎服務單位能否如實向社署提供可靠的服務表現資料。因此，倘若社署發現某服務單位曾向其提交不正確的服務表現資料，應核實該服務單位先前提提供的服務表現資料，並向其採取嚴厲行動。

6.25 在有需要時，社署會就某些服務或服務單位進行服務使用者滿意程度調查。審計署注意到社署並未就實地評估和服務使用者滿意程度調查擬備計劃或定出目標。審計署認為實地評估提供了一項有用的監察工具，因為可集中監察具風險的範圍。至於服務使用者滿意程度調查則可為評估服務的效益和改善服務質素提供有用的資料。

披露服務單位的服務表現資料

6.26 目前，社署不會向市民披露從定期申報表收集得來的服務單位統計報告和自我評估報告(見第6.5及6.14段)，以及社署的評估探訪報告和實地評估報告。審計署認為，披露這類報告及申報表，有助提高問責性，並可提供良好做法的典範，供服務營辦者參考。

6.27 其中一項服務質素標準已訂明服務單位必須定期計劃、檢討並評估其服務表現，並須設置有效的機制，讓服務使用者、員工和其他相關人士可根據其服務表現提出意見。審計署認為，服務單位應每年擬備這類計劃，並就能否落實計劃作出評估；以及把有關資料上載其網頁，並連結至社署網頁，向市民披露有關資料。

外界人士的參與

6.28 自二零零三年年中開始，社署為中西區及九龍城區參與改善買位計劃(註17)的安老院舍推行了為期兩年的服務質素小組試驗計劃。按照這項試驗計劃，區議員及區內賢達每半年探訪這些院舍，評估所提供的設施和服務，並提出建議。他們探訪院舍時也會收集住客、住客親屬和員工的意見。在2003-04年度，有21間參與改善買位計劃的院舍自願參加這項計劃。

6.29 審計署認為這項服務質素小組措施對提供殘疾人士服務相當有用，而且有助於：

- (a) 改善服務單位的服務質素，因為探訪小組會就所提供的設施和服務提出有用的建議，並反映有關住客、住客親屬和員工的意見；
- (b) 提高服務單位的問責性，因為他們受到區內賢達的監察；
- (c) 建立服務單位和區內賢達之間的聯繫；及
- (d) 服務單位向社區展示他們的工作和成績，令他們的努力得到認同。

審計署的建議

6.30 為了改善對殘疾人士所提供服務的監察工作，審計署建議社會福利署署長應：

服務單位提交服務表現資料

- (a) 在服務單位的服務表現報告方面，採用更多服務成果指標，例如就業統計數字、滿意程度調查結果、每名服務使用者的平均收入，以及庇護工場使用者的缺席情況(見第6.7至6.9段)；
- (b) 向服務單位提供機會，讓這些單位在向社署定期提交的申報表中匯報其獨特的服務和表現(見第6.11段)；

註 17：社署於一九九八年推出改善買位計劃。相比參與買位計劃的安老院舍，參加這項計劃的安老院舍須提供較高水平的服務(以每名住客可佔的最低面積和對員工的要求而言)。

服務營辦者的自我評估

- (c) 規定服務營辦者在每年向社署提交的自我評估報告中列明達到每項基本服務規定和服務質素標準的不同程度 (見第 6.18 段) ;

實地評估及滿意程度調查

- (d) 在發現某些服務單位曾向社署提交不正確的服務表現資料時，應核實該些服務單位先前提提供的服務表現資料，並向其採取嚴厲行動 (見第 6.24 段) ;
- (e) 就實地評估和服務使用者滿意程度調查擬備計劃和定出目標 (見第 6.25 段) ;

披露服務單位的服務表現資料

- (f) 在社署網頁刊載服務單位提交的統計報告和自我評估報告，以及社署的評估探訪報告和實地評估報告 (見第 6.26 段) ;
- (g) 要求服務單位把周年計劃和能否落實計劃的評估上載其網頁，並連結至社署網頁 (見第 6.27 段) ; 及

外界人士的參與

- (h) 考慮邀請區議員和區內賢達定期探訪為殘疾人士提供服務的服務單位 (見第 6.29 段)。

當局的回應

6.31 社會福利署署長同意第 6.30 段所述的審計署建議。他表示：

服務單位提交服務表現資料

- (a) 自二零零一年開始，社署推出了成果指標，以衡量新的及有時限計劃的效益。社署會根據從這些計劃所取得的經驗，並參考海外地區的做法和諮詢有關的非政府機構，考慮推出新的成果指標，以衡量康復服務的效益；
- (b) 社署會修訂康復服務的周年自我評估報告，以便非政府機構報告其增值和創新的服務措施；

服務營辦者的自我評估

- (c) 社署會修訂康復服務的周年自我評估報告，以便服務營辦者報告達到基本服務規定和服務質素標準的不同程度。非政府機構如填報其服務表現“高於標準”，則必須在報告修訂本內詳述有關的良好做法；

實地評估及滿意程度調查

- (d) 關於審計署建議倘若社署發現服務單位曾提交不正確的服務表現資料，則核實該單位所提供的服務表現資料，此舉實屬社署的風險評估管理措施的一部分；
- (e) 除了就個別實地評估和服務使用者滿意程度調查擬訂計劃之外，社署會擬備整體計劃和目標，以便就新服務和每年重組的服務進行實地評估及服務使用者滿意程度調查。對於服務表現有問題的服務單位，社署則不會訂立有關實地評估的周年目標，因為該署在鑑別問題後，便會在短期內視乎需要進行這類評估；

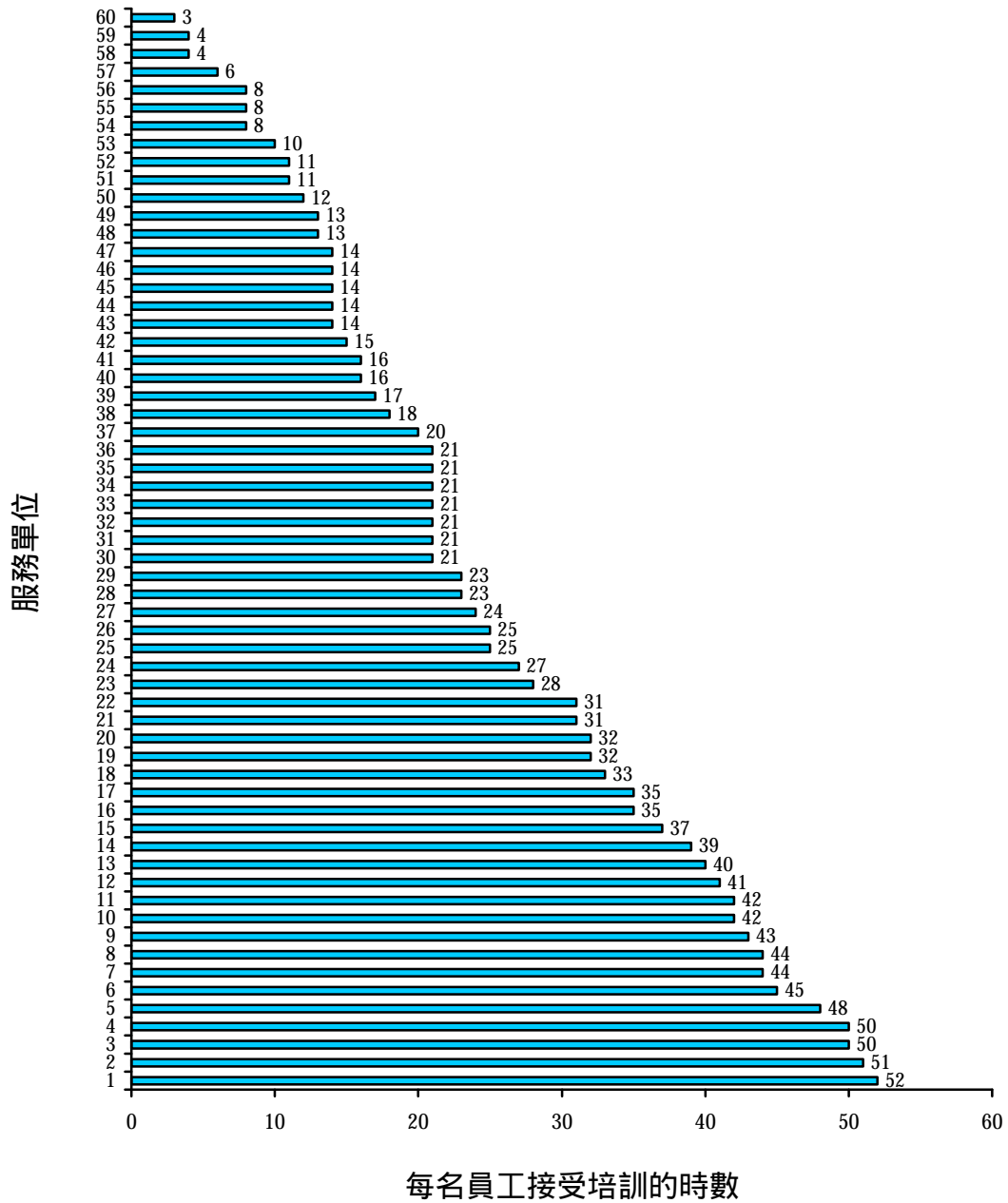
披露服務單位的服務表現資料

- (f) 關於審計署建議社署在其網頁刊載服務單位提交的統計報告和自我評估報告，以及社署的評估探訪報告和實地評估報告，社署會考慮這項建議在技術上是否可行；
- (g) 關於審計署建議要求服務單位把周年計劃和能否落實計劃的評估上載其網頁，社署與非政府機構商議後，會考慮這項建議在技術上和財政上是否可行。這項擬議措施會增加服務單位提供服務的透明度。不過，對各間非政府機構而言，在技術上和財政上是否可行的問題並不相同。目前，在180間非政府機構當中，只有127間(即71%)設立了本身的網頁，同時差不多全部非政府機構的網頁都是以機構為本，而非以服務單位為本；及

外界人士的參與

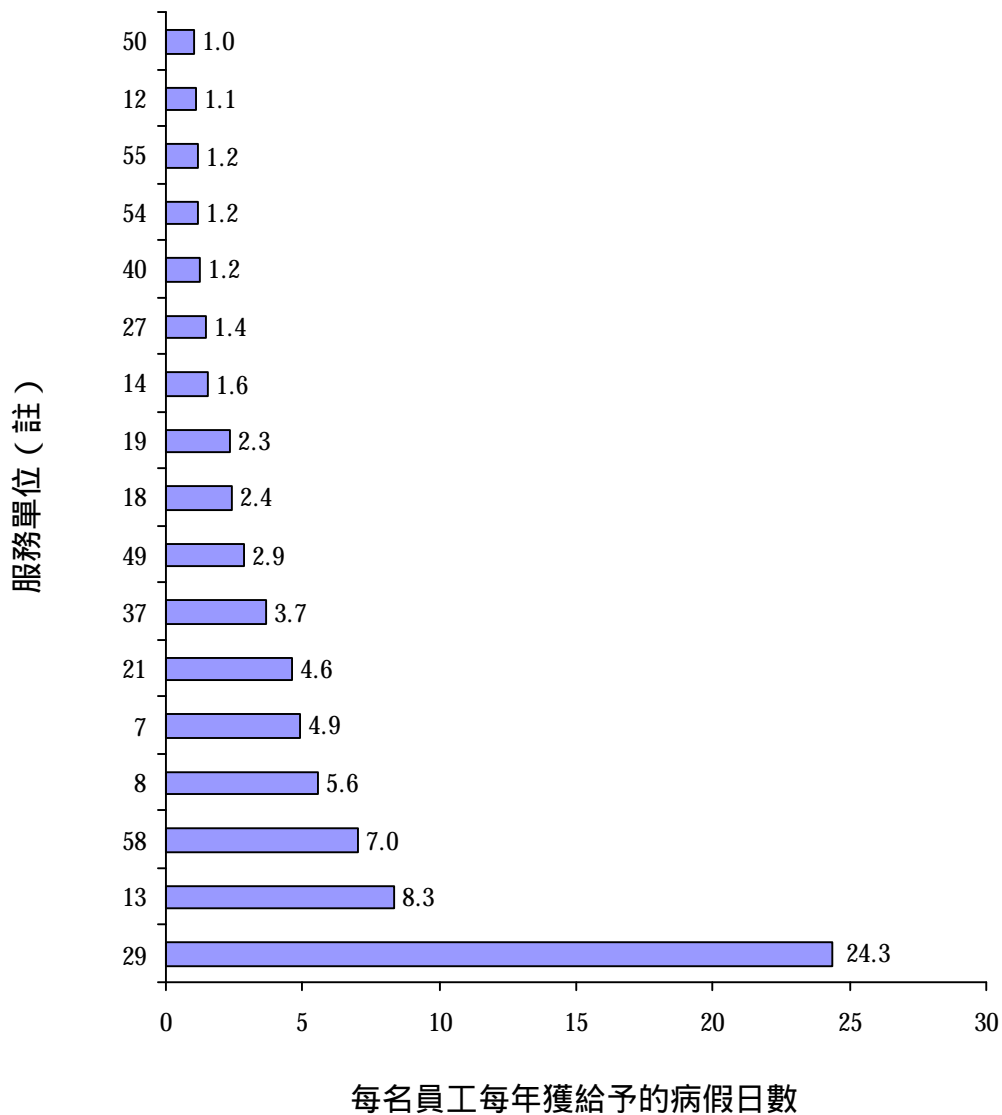
- (h) 自二零零零年開始，社署一直安排太平紳士探訪該署轄下的康復宿舍。在二零零三年，社署曾與行政署長商討可否由二零零四年起，把太平紳士的探訪擴展至非政府機構轄下的康復宿舍 (包括九幢康復大樓)。社署歡迎外界人士參與，向其服務單位提供意見。這類探訪有助公眾更了解殘疾人士。社署諮詢過政府部門和有關的非政府機構後，會就此事進一步採取行動。

受訪服務單位每名員工
接受工作相關培訓的情況
(2002-03 年度)



資料來源：審計署的調查

服務單位每名員工每年因公受傷而獲給予的病假日數
(二零零零年一月至二零零三年九月)



資料來源：審計署的調查

註：本圖的服務單位名稱代號與附錄 A 的相同。在二零零零年一月至二零零三年九月期間，60 個受訪服務單位之中，16 個單位並無員工因公受傷而獲給予病假，另有 27 個單位則平均每年給予每名員工 0.1 至 0.9 天這類病假。這 43 個服務單位並未在本圖顯示出來。

附錄 C
(參閱第 3.10 段)

第 29 號和 13 號服務單位員工受傷情況
(二零零零年一月至二零零三年九月)

月份	員工受傷的性質	獲給予病假日數
(A) 第 29 號服務單位		
二零零零年四月	在多用途房間跌倒在地上，弄傷背部	702
二零零一年七月	在多用途房間為服務使用者供應膳食時跌倒在地上，弄傷背部	634
二零零二年六月	在試圖坐在椅子上時跌倒在地上，弄傷腰部	5
二零零三年二月	開啟大門時跌倒在地上，弄傷背部	2
二零零三年三月	在多用途房間為服務使用者供應膳食時跌倒在地上，以致右腕疼痛	12
二零零三年四月	意外拉跌一煲熱粥而燙傷右前臂	11
二零零三年五月	在掃地時跌倒在地上，弄傷頭部及撞傷左手	6
二零零三年六月	協助服務使用者穿鞋而導致背痛	85
二零零三年七月	處理一名服務使用者的挑釁行為時弄傷左眼和手臂	3
	總計	1 460

附錄 C
(續)
(參閱第 3.10 段)

月份	員工受傷的性質	獲給予病假日數
(B) 第 13 號服務單位		
二零零零年一月	在照顧一名服務使用者時手腕受傷	6
二零零零年二月	被一名服務使用者的頭部撞傷	6
二零零零年三月	清理桌子後，與一名服務使用者意外發生碰撞	2
二零零零年四月	工作令肩部和手腕疼痛	46
二零零零年五月	在照顧一名服務使用者時被打傷眼部	2
二零零零年六月	被一名服務使用者的肘部弄傷手臂	2
二零零零年七月	在服務使用者進膳時，因試圖維持秩序以致背部受傷	3
二零零零年七月	被熱水燙傷	7
二零零零年八月	試圖關窗時從牀上跌下，以致膝部受傷	8
二零零零年九月	協助一名服務使用者步行，以致肌肉和關節受傷	62
二零零零年十月	因照顧一名服務使用者而肌肉受傷	1
二零零零年十月	試圖阻止一名服務使用者奪取食物時被打傷	2
二零零一年二月	在照顧一名服務使用者時，眼部受傷	2
二零零一年七月	協助一名服務使用者上牀就寢時，手部受傷	5

附錄 C
(續)
(參閱第 3.10 段)

月份	員工受傷的性質	獲給予病假日數
二零零一年七月	阻止多名服務使用者奪取食物時，肘部受傷	5
二零零一年七月	與一名服務使用者碰撞後腰部疼痛	4
二零零一年八月	被一名服務使用者襲擊後，手部受傷	3
二零零一年十一月	搬運輸椅後腰部疼痛	4
二零零一年十二月	把一名服務使用者移離椅子後，腰部疼痛	6
二零零一年十二月	把一名服務使用者移離椅子後，腰部疼痛	593
二零零二年一月	被一名服務使用者關門夾傷手部	3
二零零二年三月	被一名服務使用者絆倒	7
二零零二年十月	幫助一名跌倒的服務使用者時，膝部受傷	9
二零零二年十一月	協助一名服務使用者後，腰部疼痛	187
二零零三年一月	意外跌倒以致肘部受傷	214
二零零三年四月	被一名服務使用者弄傷手腕	3
二零零三年六月	搬運重物後手腕受傷	52
二零零三年七月	被一名服務使用者弄傷	1
二零零三年八月	被一名有情緒問題的服務使用者的頭部撞倒	4
	總計	1 249

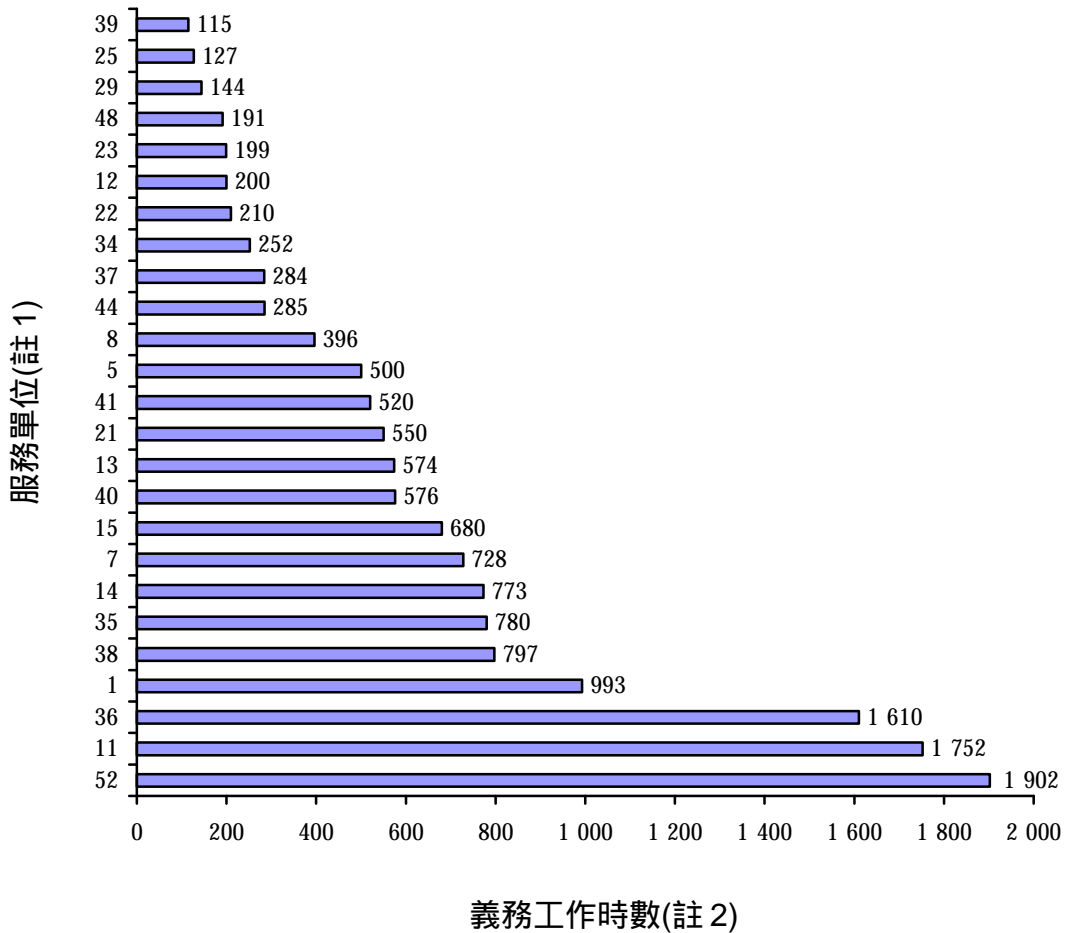
資料來源：審計署的調查

醫院管理局提供的外展醫療服務

外展服務種類	詳細情況
為精神病患者而設的服務	為配合國際趨勢，醫管局日益重視為精神病患者提供的社康護理服務。精神病患者離開醫管局轄下的醫院後，醫管局會以門診跟進方式繼續照顧該名病患者。但是，有些病患者或會不依期覆診。為確保病患者得到所需的照顧，醫管局已成立七個社區精神科小組，為精神病患者提供外展服務。這些小組由醫生和護士組成，在社區內(例如病患者家居、中途宿舍及其他宿舍)為病患者提供護理、治療和危機介入等服務。
為弱智人士而設的服務	醫管局為嚴重弱智人士提供 500 張療養病牀(300 張位於小欖醫院；200 張位於屯門醫院)。由於醫院病牀不足，部分需要這類服務的人士須接受評估並根據輪候名單輪候服務。為支援負責照顧輪候名單申請人的人士，小欖醫院已成立由兩名精神科醫生和兩名精神科社康護士組成的小組，為居於社區的嚴重弱智人士提供外展服務。外展小組為這類弱智人士診治，持續評估他們的情況，並為負責照顧他們的人士提供訓練。
為其他殘疾人士而設的服務	至於並非患有精神病或弱智的殘疾人士，醫管局提供多種服務，包括為出院病人而設的社康護理服務、為正在申請住宿護理服務的長者而設的社區老人評估小組服務，以及為協助高危病人在適當時候安全地出院而設的社區專職醫療服務。

資料來源：醫管局的記錄

服務使用者家長的義務工作情況
(2002-03 年度)

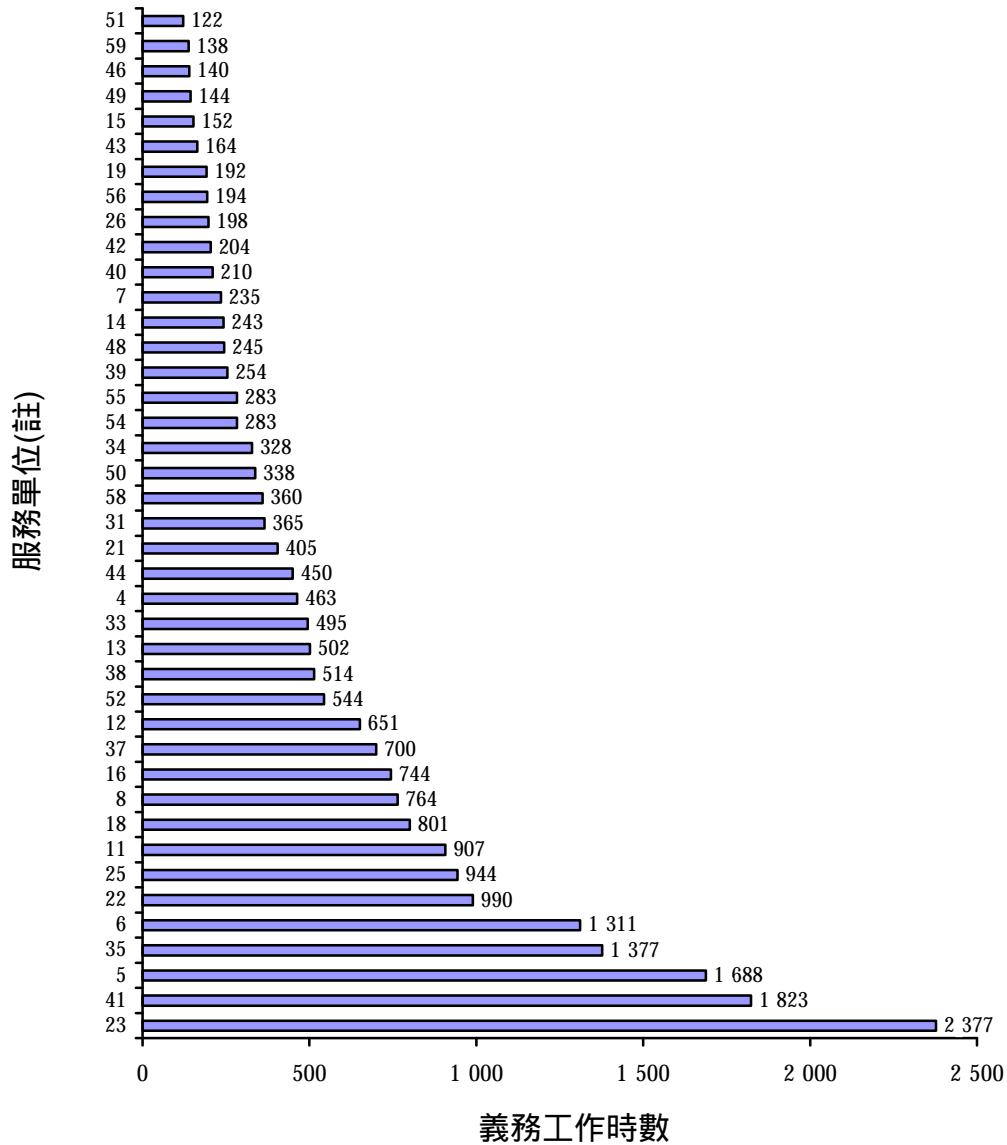


資料來源： 審計署的調查

註 1： 本圖的服務單位名稱代號與附錄A的相同。在2002-03年度，60個受訪服務單位之中，15個單位的服務使用者家長完全沒有為有關單位義務工作，另有20個單位的服務使用者家長則為有關單位義務工作1至99小時。這35個服務單位並未在本圖顯示出來。

註 2： 受訪的服務單位平均各有66名服務使用者。一般來說，單位的服務使用者愈多，服務使用者家長的義務工作時數便愈多。為作有意義的比較，各服務單位的服務使用者家長義務工作時數已經調整，以每個單位有66名服務使用者為基礎。

服務單位的義工服務情況
(2002-03 年度)



資料來源：審計署的調查

註：本圖的服務單位名稱代號與附錄A的相同。在2002-03年度，60個受訪服務單位之中，5個單位完全沒有義工支援，另外14個單位則各有義工為其義務工作1至99小時。這19個服務單位並未在本圖顯示出來。

社會福利署定出的 16 項服務質素標準

1. 服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。
2. 服務單位應檢討及修訂有關服務提供方面的政策和程序。
3. 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。
4. 所有職員、管理人員、管理委員會和 / 或理事會或其他決策組織的職務及責任均有清楚的界定。
5. 機構 / 服務單位實施有效的職員招聘、簽訂職員合約、發展、訓練、評估、調派及紀律處分守則。
6. 服務單位定期計劃、檢討及評估本身的表現，並制定有效的機制，讓服務使用者、職員及其他關注人士就服務單位的表現提出意見。
7. 服務單位實行政策及程序以確保有效的財政管理。
8. 服務單位遵守一切有關的法律責任。
9. 服務單位採取一切合理步驟，以確保職員和服務使用者處身於安全的環境。
10. 服務單位確保服務使用者獲得清楚明確的資料，知道如何申請接受和退出服務。
11. 服務單位運用有計劃的方法以評估和滿足服務使用者的需要 (不論服務對象是個人、家庭、團體或社區)。
12. 服務單位盡量尊重服務使用者知情下作出服務選擇的權利。
13. 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。

附錄 G
(續)
(參閱第 6.3(d) 段)

14. 服務單位尊重服務使用者保護私穩和保密的權利。
15. 每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，而無須憂慮遭受責罰。
16. 服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

資料來源：社署的記錄

備註：服務質素標準適用於所有服務單位。社署已訂出一些須遵守的準則，以便服務營辦者符合每一項標準。