

2019年度 卓越實踐 在社福 獎勵計劃



香港社會服務聯會
The Hong Kong Council of Social Service

發展服務新里程

創新與科技應用



序



蔡海偉先生

香港社會服務聯會
行政總裁

社會福利界一直提供適時及有效的服務以解決不同的社會需要及問題。機構在追求優質服務的過程中，累積了不少具啟發性及前瞻性的實踐經驗。為了表揚及推廣這些寶貴的經驗及智慧，社聯自2003年起每兩年舉辦「卓越實踐在社福獎勵計劃」，今年已是第九屆，希望透過獎勵計劃，促進界內的專業交流，繼續發揮創新及追求卓越的精神，並讓公眾進一步肯定社會福利界的貢獻。

本年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」以「創新與科技應用 發展服務新里程」為題，鼓勵結合創新意念或科技的應用，致力表揚及推動弱勢社群參與及充權，凝聚社會不同群體的力量，從而推動服務使用者及社會有正面轉變。在機構與同工追求卓越服務的精神下，今年大會共收到91份參選計劃，其質素之高令人鼓舞，而評審團對於計劃均予以高度評價。

本人在此謹向業界、各籌委及評審致以衷心感謝！全賴你們的參與，願意與業界分享經驗，共同學習和進步，「卓越實踐在社福獎勵計劃」方能夠順利完成。今年更獲得有線寬頻及香港開電視成為媒體夥伴，協助宣傳及推廣此計劃，讓公眾人士進一步了解及欣賞社會福利界所作出的貢獻。

社聯將於未來的日子，與業界繼續攜手推動優質服務，在服務發展上精益求精，追求卓越。

序



雷慧靈博士

2019年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」
籌委會主席

現時社會問題愈趨複雜，服務需求不斷轉變，社會福利界一直致力提供適時及有效服務，建構公義及關愛的社會。今屆「卓越實踐在社福獎勵計劃」的主題是「創新與科技應用 發展服務新里程」，鼓勵跨界別協作，聯繫不同群體及專業，促進彼此交流及互動，發揮創新精神，共同策動優質的社會服務。

為了回應社會需要的急速轉變，機構的服務推陳出新。參加比賽的服務計劃於多方面的評核表現都非常出色，評核範疇包括社區觸覺、服務模式、服務效能、知識管理、創意、協同效應六大成就。為表揚參賽項目在上述六個領域的突出成就，本計劃除了金獎及卓越服務獎外，還設立六項特別大獎。要在眾多高水平的計劃中選出獎項實在是評審工作的一大挑戰。而今次脫穎而出的得獎計劃，可謂實至名歸。

本人十分榮幸有機會參與2019年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會並擔任主席，與各位分享計劃成果。在籌備過程中，體會到業界同工積極為弱勢社群提供優質、到位，及創新的服務，實在令人十分感動。本人期望透過這次計劃，讓公眾進一步認識同工對社區需要的敏銳回應，以及欣賞業界及跨專業界別的合作對香港社會服務發展所作出的貢獻。

最後，本人謹代表籌委會衷心感謝各位評審成員對計劃的支持，並在此祝賀各得獎機構及同工。期望在大家齊心協力下，共建美好關愛的社會。

金獎

主題 FOOD-CO
非主題 「智·愛同行」長者及護老者支援計劃

聖雅各福群會
香港仔坊會社會服務

卓越服務獎

屯門區社區重點項目計劃：屯門區議會仁愛堂青年夢工場
童心層層疊-幼兒正向情緒發展計劃
給年輕媽媽-遊戲小組助理訓練課程
基督教家庭服務中心 賽馬會新屋邨支援計劃
「Experience. Awareness. Reflection. 親歷·思·覺」計劃
賽馬會心導遊計劃 - 情緒GPS
Project RADAR - 隱蔽吸毒及干犯毒品罪行輔導計劃
外出易-陪診及護送服務
盛饌（家居精緻軟餐）
耆才創科導航計劃

仁愛堂社會服務科
基督教協基會社會服務部
香港基督教服務處
基督教家庭服務中心
新生精神康復會
新生精神康復會
香港青年協會
基督教香港信義會社會服務部
聖雅各福群會
救世軍

優異獎

社區觸覺獎 易徑玩樂：為認知障礙症長者及其照顧者研發之創新服務模型暨研究計劃
協同效應獎 明愛感創中心 - 青少年情緒健康社區藝術計劃
服務模式獎 「情性地帶」計劃
效能獎 「Infinity · HOPE」讀寫障礙兒童支援服務計劃III
知識整合及應用獎 鈴蘭計劃 Project L
創意獎 Project YOU CAN (動物同行) Youth CLP x AAT x NP

仁愛堂社會服務科
香港明愛
香港明愛
香港基督教女青年會
香港明愛
基督教香港信義會社會服務部

(排名不分先後)



主題組別

金獎

- | | |
|---------|--|
| 得獎機構 | 聖雅各福群會 |
| 計劃名稱 | FOOD-CO |
| 服務日期 | 2016年6月至2019年5月 |
| 服務對象及人數 | <ul style="list-style-type: none"> • 全港食物援助點共265個 • 企業共500間 • 每日受惠人數約2,300人 |

理念及目標

香港每日有100萬人三餐不繼，同時每日亦有3,600公噸食物被浪費。雖然現時有過百間食物援助機構拯救食物，但因資訊不足、供應和需求錯配，以及高昂的營運成本等，未能有效把食物資源回收，轉贈予有需要人士。故此FOOD-CO透過結合科技及數據分析，有效地分配食物資源，提升整個食物援助界別的效率及效益。

計劃內容簡介

FOOD-CO是全港首個全方位網上食物援助平台，透過結合科技及數據分析，有效地分配食物資源。平台以評分系統分配食物資源，加快捐贈流程及提升準確度；而且各食物援助服務點亦可於平台即時互通消息，促進持份者之間的資訊交流。

FOOD-CO亦推動跨界別合作，匯集社會資源，幫助匱乏以紓解貧困；同時積極推動惜食及共享文化，減少食物浪費，締造美好生活。

成功要素及值得分享的經驗

FOOD-CO結合線上及線下服務，提升食物援助點的營運能力。於線上，FOOD-CO引入資訊科技至食物援助服務上，加強捐贈的效率與效能；於線下，FOOD-CO團隊不時到地區接觸援助點，並根據其需要及運作模式，協助他們連繫及配對合適的食物資源。至今FOOD-CO已處理超過374噸食物，近3,700萬元估值的食物及非食物資源，其社會投資報酬率已達5倍。

FOOD-CO的經驗顯示除傳統開設中心進行食物回收及購入食物外，網上資源分配亦是食物援助服務的另一條可行路線，而且其可塑性亦大，其運作模式可複製至不同界別的服務。



FOOD-CO讓
大家知道，其
實菜頭菜尾亦
能煮出好味而
又有營養的饅
菜。

FOOD-CO的食
物援助點曾就
區內貧窮問題
商討可合作的
計劃。



FOOD-CO為
企業的可用未
用資源提供出
路。



FOOD-CO亦與
不同計劃合作
於空置的店舖
中舉辦剩食菜
式分享。

非主題組別 金獎

得獎機構

香港仔坊會社會服務

計劃名稱

「智·愛同行」長者及護老者支援計劃

服務日期

2016年1月至2020年12月

服務對象及人數

由2016年1月至2018年12月期間：

- 輕度認知功能障礙(MCI)長者: 124人
- 體弱長者: 172人
- 護老者: 317人
- 地區持份者: 43個地區團體及商戶等
- 義工: 90人
- 公眾人士: 超過4,000人次

理念及目標

現時，認知障礙症盛行率持續攀升，但大眾對認知障礙症存在高度誤解，直接令患者尋求治療的動機偏低。本計劃希望透過及早識別及提供服務（例如：MCI人士），能減慢認知功能衰退，減低演變成認知障礙症的機會及延遲病發，同時亦為照顧者減輕負擔。同時，本計劃希望不同界別關注「認知障礙症友善社區」(Dementia Friendly Community) 的概念。

本計劃希望提升MCI長者生活質素、改善認知能力及抑鬱；紓緩護老者的照顧壓力及提升其對認知障礙症的知識；提升持份者對認知障礙症的知識；及於南區華富邨建立認知友善社區。

計劃內容簡介

以創新手法動員長者、家庭、社區三方參與，於華富邨建立認知友善社區，支援有需要長者家庭。內容包括：民、商、官參與共建認知友善社區；與茶餐廳協作定期舉辦「智醒茶餐」；創立全港首個MCI長者導賞團；推動MCI長者家庭的成年子女參與計劃；及提供緊急日間長者照顧服務。

物業管理人員參與培訓，為長者建立社區安全網。



創立全港首個MCI長者導賞團，以口述歷史承傳社區特色。



與社區茶餐廳持續合作舉辦「智醒茶餐」活動，有效及早識別服務對象及推行社區教育活動。

左：
《留住回憶·延續家愛》
照顧手冊：喚醒家人及早關注年老父母的需要。

右：
《勿忘我·長者照顧手冊》：
加強子女與年老父母的溝通，及早共識照顧計劃。



成功要素及值得分享的經驗

- 「強項為本」介入手法：轉化MCI長者現存能力，連繫社區。
- 實證為本：由香港大學團隊進行計劃成效研究。
- 共享服務成果：於不同研討會接待本地及海外團體，分享計劃介入手法。
- 社交媒體廣泛報導：共13次獲不同媒體主動接觸及報導創新的工作手法及服務內容。
- 知識承傳：計劃獲基金延續資助，延展認知友善社區至南區其他地區。

卓越服務獎

得獎機構 仁愛堂社會服務科
計劃名稱 屯門區社區重點項目計劃：屯門區議會仁愛堂青年夢工場
服務日期 2017年4月至2023年3月
服務對象及人數 15-29歲青年，先後協助22個青年社會創新計劃成立，青年服務人次約2萬

理念及目標

青年夢工場深信社區是能夠讓青年發揮及發展的空間，一個合適及在地的平台能夠促使及鼓勵青年參與社區，培育關心社區事務精神，藉此建立青年人社區參與的發展模式。同時我們希望青年人透過參與社會創新過程中，提升他們對社會及社區事務的影響力。

本計劃旨在推動青年人參與社區，為他們帶來正面成長及發展，同時建立公民參與的價值觀、體驗充權、自助、互助及協作，並建立社區意識。促進社區不同持分者對青年的信任；另外，建立地區發展為本的連繫平台，推動青年和不同社區持份者參與及推動地區發展。

計劃內容簡介

青年夢工場是青年x社區實踐的社創中心，為區內青年提供服務，走近社區。如青年對社區未有具體意念的，我們會透過不同文化藝術的社區議題活動，增加他們對社區的認識及興趣，鼓勵他們關心社區事務，發揮創意去構想推動屯門區發展的點子。懷有改變社區想像並願意親身實踐的青年，他們可以參與每年兩輪的「青年夢工匠——青年社會創新啟動計劃」，獲選團隊可獲最高5萬元的啟動基金和支援。



青年夢工場邀請來自不同專業範疇的嘉賓分享並給予指導，協助青年團隊將計劃變得更落地和完善。

現今已踏入第五屆「青年夢工匠」，共有二十二個團隊獲得通過，在地區裡將社創計劃付諸實行。

成功要素及值得分享的經驗

只有與青年同行，才能有同行的青年。同行是信任及持續的旅程，所以青年夢工場不只是服務提供者，更是青年在社區發展裡的伙伴。信任及合作的建立是在於對等的關係，只要青年找到社區參與的意義和價值，他們就會投入及產生更大的發揮空間。故此，成為良好的溝通及同行平台，讓青年在社區看見希望，夢想是能夠在社區裡開花結果。



卓越服務獎

理念及目標

一般人認為幼兒是無憂無慮，其實香港的幼兒充滿壓力。這個誤解，令成人忽略處理幼兒焦慮情緒的需要性，引致支援極不足夠。如果不適當地處理幼兒的焦慮情緒，其負面影響會延續至青年甚至成年階段。本計劃旨在喚起幼師、父母及公眾對兒童情緒健康的關注和支援，並以及早介入理念，於幼兒期推廣情緒教育，並提供介入支援。

計劃內容簡介

- 進行「本港幼稚園學童焦慮概況研究」。
- 幼稚園到校服務，為學童及其家長提供諮詢、輔導、遊戲治療、成長小組。
- 向社區及校園推廣認識幼兒焦慮問題，包括教師培訓、家長講座、工作坊、親子活動及社區教育活動。
- 創作繪本及動畫、幼兒自我舒緩口訣及動作、家長及老師錦囊、三套教育短片及情緒寵物公仔。

得獎機構
基督教協基會社會服務部

計劃名稱
童心層層疊—幼兒正向情緒發展計劃

服務日期
2016年9月至2018年8月

服務對象及人數
幼兒及其家長、幼師、社區服務人數為15,797人



運用Messy play 訓練幼兒的彈性思維，幫助幼兒面對焦慮情緒。

配合幼兒的學習特性，創作不同教材和訓練工具。



成功要素及值得分享的經驗

- 揭示本港幼兒焦慮之嚴重性(有21% 幼兒正經歷情緒困擾) 及狀況，喚起社會關注。
- 循証為本，進行焦慮研究調查，並為幼兒及家長小組作成效評估。
- 發展配合幼兒學習特色的介入手法和教材，如口訣及動作、繪本、遊戲等。
- 以兒童為本、全方位促進關鍵持份者的參與，採用三層保護及多系統的介入模式。
- 跨界別協作效果顯著，與中文大學社工系學者進行研究、與幼稚園伙伴推行服務；亦有青年插畫師、社企、多媒體製作者、義工參與製作。



卓越服務獎

得獎機構 香港基督教服務處
 計劃名稱 給年輕媽媽－遊戲小組助理訓練課程
 服務日期 2016年5月至2018年11月
 服務對象及人數 60位年輕媽媽

理念及目標

「賽馬會鼓掌・創你程計劃」為15至21歲待業待學青年人提供生涯規劃服務，當中有一組群為「年輕媽媽」，她們因為種種原因而沒有繼續學業，開展人生另一項任務－家居照顧者，在身份角色轉變與發展當中，產生不少衝突、矛盾甚至危機；另一方面，我們觀察到遊戲小組(Playgroup)近年廣受家長歡迎，行業人手需求增加，而年輕媽媽就擁有相關照顧嬰幼兒的經驗。觀察到她們的困難與需要，配合社會及市場現況，我們開展了「遊戲小組助理訓練課程」。

計劃內容簡介

課程以四個部份組成，一)提升「年輕媽媽」的自我認識；二)十節幼兒理論課和實習課，由本處「Pario兒童・親職教育中心」提供，教授幼兒教育工作專業知識；三)多元前路探索活動；四)邀請家人朋友見證的畢業禮。每期15堂，每星期一堂，維期四個月，至今已舉行了五期課程。

成功要素及值得分享的經驗

- 可帶孩子上學去：課程設有「托兒室」，上一期畢業的年輕媽媽變身成下一期課程的「托兒助理」，學以致用照顧幼兒，讓參加者放下孩子安心上課，獲得片刻的喘息空間。
- 沒有漂亮學歷，但擁有寶貴的人生經歷：強調「年輕媽媽」本身人生經歷上的優勢，肯定她們的育兒及家居照顧工作的無酬工作經驗並非工作空白，更為未來累積了有酬工作的態度、知識和技巧。
- 針對獨特需要，填補服務空隙：現時香港甚少針對「年輕媽媽」組群的特定生涯規劃服務，未能全面照顧到她們同時擁有「青年人」和「媽媽」兩個身份角色的獨特需要，這樣，本課程便擔當起填補服務差距的角色，給予「年輕媽媽」生涯探索的機會，讓他們發掘自己的人生旅程。



▲ 每期的畢業禮參加者都雀躍萬分，當然取得課程的畢業證書是最感動的一刻！

◀ 每期的第一堂，都讓年輕媽媽在自己的手掌上寫下參加的目標和鼓勵自己的說話。



卓越服務獎

得獎機構 基督教家庭服務中心
 計劃名稱 賽馬會新屋邨支援計劃
 服務日期 2016年3月至2019年5月
 服務對象及人數 搬遷至安達邨及安泰邨的住戶 (18,000戶, 約48,000人口)

理念及目標

基層家庭在不適切住屋環境「捱貴租」多年，缺乏資源應付轉變，「上公屋」不但未能即時紓緩困境，更加劇了他們的壓力。本計劃視新屋邨為一個介入基層住屋問題的平台，藉此辨識新遷入住戶的需要，從而提供適切支援。本計劃旨在及早識別有困難的住戶，防患未然；提供實質協助，解決因搬遷引起的問題；及推動住戶關心社區，建設關愛社群。

計劃內容簡介

- 及早識別及跟進：將入伙簡介會融入住戶辦理入伙手續的流程之中，讓住戶在無標籤的情況下接觸社會服務，藉此發掘有需要的住戶並提供支援及轉介。
- 實際「到位」的支援：本計劃針對住戶不同階段的需要提供支援，包括在入伙前協助住戶驗樓、鋪地板；搬遷時借用手推車等物資、配對二手傢具；搬入後舉辦社區導賞團及鄰里互助活動等。
- 建設互助社區：成立由居民組成的義工隊，為有需要的街坊提供協助；推動住戶就改善社區設施以致新屋邨的服務配套提出建議，一同建設社區。



社工家訪新入伙的住戶，進一步了解他們的需要。



入伙簡介會向住戶提供最新社區資訊，並透過問卷評估他們的需要，在無標籤的情況下與住戶建立關係。

成功要素及值得分享的經驗

本計劃透過入伙簡介會成功為94%新入伙住戶進行評估，建立了一套簡單而有序的及早識別流程，發揮「社區急症室」的功能，為日後的服務策劃及提供奠下穩固根基。而面對龐大的服務需要，本計劃獲不同背景的團體大力支持，包括政府部門、商界、院校、地區團體及輔助專業人員，提供場地、物資、技術及人力等不同支援。同時，我們重視政策倡議，促請政府正視新屋邨居民面對的問題，爭取在全港新屋邨均成立社工隊，令服務的果效得以延續。

卓越服務獎

得獎機構 新生精神康復會
 計劃名稱 「Experience. Awareness. Reflection. 親歷·思·覺」計劃
 服務日期 2017年10月至今
 服務對象及人數 中學及大專生，社福界同工，老師，家屬及社區人士；截至2019年3月15日為止，已為超過2,000名參加者舉行94場工作坊

理念及目標

「親歷·思·覺」計劃為全港首個以虛擬實境(Virtual Reality) 及360度拍攝技術，讓參加者體驗復元人士的經歷。計劃目的是透過復元故事的虛擬重演，增加參加者對精神疾患症狀的理解，提高他們對精神健康的認識；同時，以復元人士的角度來走路，以增加大眾對復元人士的尊重、理解和同理心。

計劃內容簡介

「親歷·思·覺」計劃透過兩大元素——虛擬實境及復元故事，讓參加者親身體驗復元人士的經歷。參加者運用VR眼鏡與復元人士的生命故事連繫，同時，參加者以故事主人翁身分作重要的生命抉擇，直接影響復元故事之發展。體驗完結後，工作坊將引導參加者反思復元人士之經歷，並講解思覺失調的徵狀，以同理心去理解復元人士的故事，從而減低他們對精神病的負面標籤。計劃由2017年10月推行至今，已超過2,000名參加者參與。

成功要素及值得分享的經驗

虛擬實境的電腦技術無疑為精神健康的公眾教育推廣上提供了一個嶄新的體驗式介入手法。VR技術讓參加者仿如親歷其境，利用虛擬實境的互動介入手法比起傳統單向的教育性講座對參加者有著更大的吸引力及裨益。

除此以外，本會亦邀請了兩位朋輩支援工作人員以他們的復元故事為虛擬實境影片的藍本，以及參與故事內容的構思，以確保虛擬實境影片的內容能展現出復元故事的真實性。

研究結果顯示，「親歷·思·覺」計劃不但有效地減低參加者對精神疾病的污名，也有效減少大眾對精神病患者的社會距離感，從而促進社會共融。



透過VR眼鏡，參加者親歷復元人士的生命故事。

兩位復元人士和同工於「親歷·思·覺」計劃啟動禮分享籌備計劃的點滴。



卓越服務獎

得獎機構 新生精神康復會
 計劃名稱 賽馬會心導遊計劃 - 情緒GPS

服務日期 2016年2月至今

服務對象及人數 社區內受情緒困擾(包括抑鬱和焦慮)人士，服務人數為1160人

理念及目標

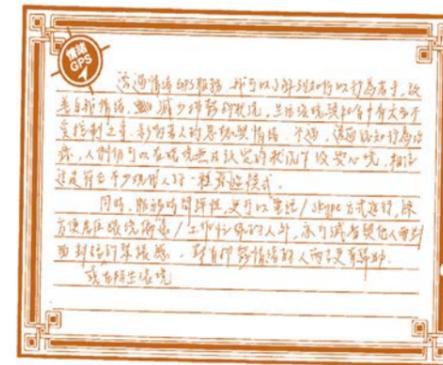
新生精神康復會臨床心理服務與香港中文大學心理學系自2016年合作推行具臨床實證的心理治療服務：「情緒GPS」。此計劃以低密度認知行為治療為本，期望以更低的人力資源成本去為更多受情緒困擾人士提供心理評估及早期介入服務。「情緒GPS」服務網站提供情緒自我評估、心理教育資訊及個人服務/小組課程報名，當中的單對單指導式自助治療有別於傳統輔導，著重學習情緒管理的自助技巧。

計劃內容簡介

「情緒GPS」的服務使用者可以透過「情緒GPS」服務網站、電郵或電話方式登記使用服務。為了方便在職人士，服務使用者可以選擇親臨中心會面，或以電話/視像會議方式進行治療，我們亦開展了晚間和週末服務。「情緒GPS」為服務使用者提供「指導式自助治療」，心理健康主任會評估服務使用者的情緒困擾，與他們一起選擇合適的情緒自助工具，並幫助服務使用者自主學習使用情緒自助工具去管理情緒。透過完成每節的指定治療練習，服務使用者可以循序漸進地達到治療目標。另外，「情緒GPS」服務亦定期開辦不同心理健康主題(如：壓力、焦慮、失眠以及抑鬱情緒)的心理教育小組課程。



「情緒GPS」的情緒自助工具：《處理憂慮》、《重建積極生活》和《正視及適應》。



「情緒GPS」獲得服務使用者的正面評價。

成功要素及值得分享的經驗

「情緒GPS」服務廣受公眾和傳媒注意。2018年3月至2019年2月期間，「情緒GPS」服務為587位人士提供了3,538節的服務。成效分析顯示，服務使用者在接受「情緒GPS」服務後，抑鬱及焦慮症狀都有明顯的改善，當中48.8%的服務使用者在使用服務後在臨床上有顯著的情緒改善，即是在參與「情緒GPS」服務前的自我情緒評估得分高於臨床指標值，並在完成服務後跌至低於臨床指標值。

卓越服務獎

得獎機構 香港青年協會
 計劃名稱 Project RADAR - 隱蔽吸毒及干犯毒品罪行輔導計劃
 服務日期 2016年6月至2018年11月
 服務對象及人數 全港10至35歲隱蔽吸毒或干犯毒品相關罪行的青少年；出現以上問題青少年的家人；及社區人士。服務人數為40名隱蔽吸毒青少年、157名潛在或已干犯毒品相關罪行青少年、108名家人、及340名社區人士

理念及目標

透過快速(Rapid)識別和介入，並與跨界別結盟(Alliance)，及早偵緝(Detection)隱蔽吸毒及潛在或已干犯毒品相關罪行的青年，提供具果效的輔導，提升青年的危機意識(Awareness)，協助他們為未來生活重新定位(Redirection)。

計劃內容簡介

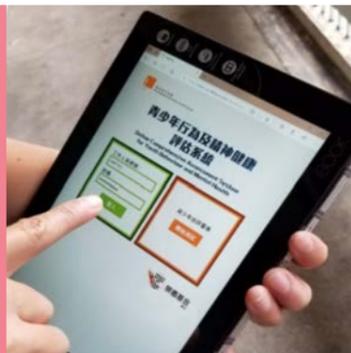
Project RADAR建立出一個跨專業及跨政府部門的轉介機制，與海關、醫院、警察、社會福利署、律師及學校等攜手合作，快速識別和轉介個案。計劃同時透過提供法庭外展服務，盡早發掘隱蔽吸毒及干犯毒品罪行青少年。

Project RADAR與香港大學合作，研發全港首個「青少年毒品罪行風險綜合評估工具」，評估青少年的危機程度；另建立出一套系統化和具實證的認知行為治療輔導工具，專門為吸毒和涉及毒品罪行的青少年及其家人提供輔導，並結合理論和實務技巧而製作成「綜合認知行為治療手冊」為業界提供新輔導模式的應用訓練及參考。



「綜合認知行為治療手冊」，結合理論和 frontline 社工的實務經驗，為業界提供一個有系統和專業的輔導工具。

計劃研發出「青少年毒品罪行風險綜合評估」並將之電子化，有助分析青年的危機程度，從而作出適切介入。



成功要素及值得分享的經驗

Project RADAR得以順利推行，其中的成功因素在於「跨專業轉介機制」的建立。機制能與不同持份者攜手合作，提升各部門對青年毒品問題的關注度，增加社會上尋求服務的接觸點，同時給本港不同的部門作出示範模式的參考，為未來繼續擴展轉介機制提供模範。

計劃另一成功因素在於與香港大學合作，共同研發「青少年毒品罪行風險綜合評估工具」和製作「綜合認知行為治療手冊」，為案主提供實証為本專門處理吸毒和涉及毒品罪行的青少年及其家人的專業評估和認知行為輔導，並為業界提供一個有系統和科學化的輔導工具，有助提升戒毒輔導成效。

卓越服務獎

得獎機構 基督教香港信義會社會服務部
 計劃名稱 外出易-陪診及護送服務
 服務日期 2014年1月至2019年2月 (60個月)
 服務對象及人數 居於院舍及社區的長者及復康人士，以及受聘的弱勢社群。服務人次為35191人次；受聘的弱勢社群人數：200位

理念及目標

「外出易」以自負盈虧的社會企業模式，配合科技應用，致力為長者及復康人士，提供快捷及可靠的護送服務，以填補照護人力不足的服務空隙，並滿足他們的生活需要，保持與社會的聯繫。

此外，服務致力聘請弱勢社群，為他們提供免費培訓及彈性的工時安排，整合零散的社會資產，釋放勞動人力。

計劃內容簡介

「外出易」以社會企業模式營運，並配合科技應用，以填補服務空隙，回應人口老化為社區帶來的照顧壓力。服務範圍由屯門、元朗區，拓展至現時荃葵青及新界東。服務內容由單一護送擴展至樓梯機、陪老等；服務對象由院舍擴展至社區人士；所有受聘員工均為弱勢社群，以達致最佳社會效益。



樓梯機操作員阿豐每天帶著這架樓梯機，在新界及九龍各處接送有需要的人士。

成功要素及值得分享的經驗

「外出易」得以持續發展至多區，關鍵因素由整個服務電子化開始。我們深知服務必須先擁有自負盈虧的能力，才能持續營運並支援弱勢。故此，「外出易」改變舊有的工作模式，將服務電子化，提升工作效率，達致成本降低，最後成功轉虧為盈。

此外，「外出易」不斷應用新科技，回應使用者消費模式的轉變。加上「外出易」以彈性、機動形式回應服務需要，往往能夠快捷地應對服務變化，令客戶量增加。

而樂齡科技樓梯機的引入，使「外出易」的服務增值，互相補足，並得到社會人士認同，兩者配合發揮最大的協同效應。



外出易致力應用創新科技，改變舊有的營運流程，提升工作效能，增加服務效益。

卓越服務獎

得獎機構 聖雅各福群會
計劃名稱 盛饌（家居精緻軟餐）
服務日期 2017年5月至今
服務對象及人數 有吞嚥及咀嚼困難人士、其照顧者及其他持份者，服務達12334人次

理念及目標

本計劃希望提升吞嚥困難人士生活質素及提高公眾對吞嚥困難人士需要的關注。所以，本計劃旨在為吞嚥困難人士提供優質的膳食選擇及舒緩照顧者的壓力。

計劃內容簡介

盛饌是聖雅各福群會膳食及營養師團隊為吞嚥或咀嚼困難人士而設計，全港首創的預煮家居精緻軟餐。盛饌的誕生是回應社區中患者的需要，提供優質的膳食選擇，擺脫傳統碎餐、糊餐的欠佳賣相，重塑膳食的色、香、味、營，讓患者重拾進食的尊嚴和樂趣。同時，簡易的備餐方法有助舒緩照顧者壓力，讓家人與患者有更多具質素的相處時光。盛饌的製作方法已獲知識產權署專利註冊處頒發專利。



盛饌推出節慶軟餐食品，讓患者可以與親友一起嚐美食，渡佳節。



盛饌家居軟餐之方便性有助減輕照顧者的壓力。

成功要素及值得分享的經驗

- 為吞嚥及咀嚼困難人士提供優質、方便、安全、多元化的膳食選擇
- 切合港人口味，濃縮份量，有效縮短用餐時間，添加的蛋白質和纖維亦能滿足營養需求
- 持續更新菜單和搭配醬汁，更研製軟滑節慶食品如月餅，端午糰等減少備餐時間，以實體支援減輕照顧者的負擔和壓力
- 於港九新界均設有銷售點，更可使用WhatsApp、網上訂購及送貨，方便上班人士
- 服務同時提高公眾對吞嚥困難的認識關注：推出企業義工活動，讓參加者親身了解吞嚥困難人士的需要；基層人士亦可透過捐助計劃享用盛饌
- 積極參展如樂齡科技博覽，於社區舉行試食會，並與業界作經驗分享和交流

卓越服務獎

得獎機構 救世軍
計劃名稱 耆才創科導航計劃
服務日期 2018年2月至今
服務對象及人數 計劃共培養13位退休人士，共製作9件原型及創意的『小發明』，而且還參與成為導師，共舉辦予72場的工作坊，將所學的教授予1017位社區人士、148位長者，及55位企業員工

理念及目標

本項目將創新資訊科技教授予退休人士，不單讓他們將科技應用在日常生活，改善獨居長者的生活，更重要是激發他們的創意，讓香港轉化成一個有活力的老齡化城市。所以，本項目旨在提升退休人士對創新科技的認識及應用，關懷獨居長者的需要，提升長者在家居生活的自主性。透過「創新科技」的學習平台，讓退休人士能夠持續活躍社區並透過技術的傳授，打開社會共融之門，成為社會創新的新動力。

計劃內容簡介

透過「創新資訊科技」的學習平台，由培訓，發展創意，到實踐創造3D打印原型產品，以至改善獨居長者的生活。不單激發退休人士的創意，還能夠應用在改善居家安老的生活上，從而擴大社會效益。計劃內容包括：長者終身學習；應用創新科技及促進社會共融。



將3D打印的拐杖固定器(CC鉤)送贈予長者。

成功要素及值得分享的經驗

終身學習，促進長者健康，自主地獨立生活

此項目不單啟發退休人士的創意，讓他們有機會接觸科技以至應用科技，培養正面的創意思維，鼓勵他們以創意發明來解決生活上的問題，在發展年青長者『創意解難』的方案上，亦能夠讓到居住在社區的獨居長者受惠，提升長者在家庭中獨立生活的質素及自主性。

發展退休人士專長及新的技能，推動跨代交流

在2019年資助計劃完結後，我們已成功發展『創新科技 X 社區關懷』工作坊，讓企業選購，並由耆才先行者擔任導師，傳授創新技術的經驗予企業員工及年輕一代，不單在職場層面構建共融文化，更為長者創造持續的收入。

結合創新意念或科技應用，推動可持續發展

這些創意解難方案，不單提升年老長者在社區生活的質素，激發更多創新及『貼地』發明，部份的3D打印產品將發展成為市場上的產品，並捐贈予社區上的獨居長者，讓他們可以在社區上活得更舒適。



企業創意工作坊的製成品。

社區觸覺獎

得獎機構	仁愛堂社會服務科
計劃名稱	「易徑玩樂：為認知障礙症長者及其照顧者研發之創新服務模型暨研究計劃」
服務日期	2015年9月至2019年3月
服務對象及人數	超過320位認知障礙症長者及其家庭照顧者。參與的工作人員包括職員50人及義工70人

理念及目標

仁愛堂自2015年開始引入及本土化由加拿大多倫多大學曾家達教授首創的「易徑玩樂認知障礙症長者遊戲干預模型」，這是結合神經科學的研究知識，以非藥物干預方法協助患者抑制神經功能退化。

本計劃旨在針對認知障礙症長者研發一套創新的、本土化的服務模式，協助患者改善情緒健康及身體機能以延緩退化，促進機構員工以更正面的、以人為本的心態為患者提供服務，培訓中老年義工加入服務團隊，建設有情社區。

計劃內容簡介

仁愛堂於2017-2019年開展實證研究計劃，由曾家達教授及香港理工大學護理學院張詩琪博士承辦，結合小組服務進行科學化的成效研究工作。結果顯示「易徑玩樂」確能有效刺激大腦各方面的功能，改善情緒健康。

小組結合創新的培訓方法，以因材施教的原則先後培育了8個工作團隊，在不同社區內推展服務，成員除包括社工、護士、職業治療師等專業人士共約50名外，也包括來自不同背景的義工共約70名，大部分是60歲以上的退休人士。現時這些團隊正持續在社區內推展「易徑玩樂」。

成功要素及值得分享的經驗

- 去病態化的干預模型，通過系統觀察了解長者的需要，並通過遊戲活動協助長者改善身體功能。
- 以邊做邊學的培訓模式、因材施教，促進不同學歷的專業和非專業人士學習小組帶領方法。
- 培訓中老年義工加入服務團隊，實踐「以老助老」，並邀請部分義工成立演員團隊，透過參與角色扮演，為專業人員培訓提供重要協助。



2018年曾家達教授頒授培訓證書予部分工作人員後大合照。



「易徑玩樂」培訓對象除專業人士外，更多的是60歲以上的退休人士。

協同效應獎

得獎機構	香港明愛
計劃名稱	青少年情緒健康社區藝術計劃
服務日期	2015年7月至2017年6月
服務對象及人數	12-24歲受情緒困擾青少年及社區人士，服務人數為7000人

理念及目標

青少年情緒健康社區藝術計劃旨在為12至24歲關注個人情緒健康或受情緒困擾的青少年而設，中心以創意藝術為介入手法，透過多元化的藝術活動，識別及支援有情緒需要的青少年，預防因情緒困擾而引致不同程度的精神失調。中心亦致力於社區內提升公眾對情緒健康的認識和關注，讓他們對有情緒困擾的青少年給予更多的接納與關懷，以建立一個「情緒友善」的社區環境。

計劃內容簡介

計劃共分為三大類：

- 全面性情緒健康評估：包括網上「自我情緒健康測試」及「投射式繪畫」，旨在識別及聯繫有情緒困擾的青少年，讓他們了解自己的情緒狀態，及提供有關跟進服務和有關情緒健康的資訊。
- 創意藝術治療：此服務包括創意藝術工作坊、治療小組及個別輔導。讓有情緒需要的青少年透過創意藝術，探索及表達內心感受，提升對自我的認識及洞察力，協助他們走出情緒陰霾。
- 社區聯繫藝術活動：計劃覆蓋社區層面，包括舉辦藝術伙伴計劃、展覽、以及社區藝術體驗活動，讓社會大眾認識情緒健康的重要性及青少年的情感需要。



創意藝術治療小組

讓青少年在一個安全、被接納的環境下探索及表達內心感受，提升對自我的認識及洞察力，重拾能量及信心，走出情緒陰霾。



創意藝術工作坊

推廣情緒健康的概念，透過不同種類的藝術媒介，提高青少年對情緒的敏感度。

成功要素及值得分享的經驗

此計劃能為學校及社區內建立整全的服務模式，包括由預防及教育、識別，至治療服務，以全面支援受情緒困擾的青少年。從計劃同工的觀察可見，具趣味包裝的藝術活動有助吸引青少年參與及降低他們被標籤的印象。中心以「實證為本」為基礎，所有治療小組及個案設有前後測試，以評估服務對象的進展。此外，計劃有效地聯繫社區資源，與跨專業合作，如精神科醫生、創意藝術治療師、藝術伙伴、老師和學者等，共同促進青少年健康成長。

服務模式獎

得獎機構	香港明愛
計劃名稱	「情性地帶」計劃
服務日期	2015年1月至2018年4月
服務對象及人數	24歲或以下受「強迫性性行為」(包括違規及犯罪)困擾的青少年。服務人數為300名青年人。

理念及目標

香港現行處理性犯罪和「強迫性性行為」的服務絕大部份以補救性為主，社會普遍標籤他們是「變態」或「色情狂」，甚少提及成長過程中青年人性發展的需要、所面對的壓力和兒時經驗的創傷。在這個服務專業中，亦欠缺有系統的研究分析。有見及此，本計劃是全港第一個以性健康為導向、實證為本、有系統以多層次策略協助受「強迫性性行為」(包括違規及犯罪)困擾的青少年提供支援，亦同時協助青少年建立支援網絡，學習解難及社交技巧、最終重拾信心、發現自我價值。

計劃內容簡介

- 個案輔導及危機介入：被捕後青年的危機介入，輔導過程協助青年了解性發展的歷程、性困擾的來源和提升處理性衝動的能力。
- 治療小組：彼此學習、支持和鼓勵，維持健康的性習慣。
- 發展性活動：擴闊社交圈子和培養興趣，建立有意義人生。
- 家長支援服務：建立良好的家庭關係，以支援整個家庭面對青年人性犯罪帶來的挑戰。
- 到校性教育講座和工作坊：預防性工作，協助學生建立正確性知識與態度。

成功要素及值得分享的經驗

- 實證為本：由香港中文大學、香港城市大學和香港教育大學由服務計劃初期已參與設計研究，令檢討得以更具實際果效。
- 配合社會需要、把握時機：青年性犯罪率和偷拍案件正值上升，計劃能填補現行的服務空缺，回應社會需要。
- 跨專業合作：團隊來自不同的專業組成，包括：社工、性治療師、顧問醫生和顧問律師，透過不同培訓平台，傳承實踐智慧。
- 外界基金支持：有賴「利希慎基金」的支持，容讓新服務能夠在足夠資源下孕育，並一直給予不同意見，讓服務盲點得以被看見。



「我的小盒子」，組員整理過往被捕和犯事經歷。



家長小組，認識青年人的性發展。

效能獎

得獎機構	香港基督教女青年會
計劃名稱	「Infinity · HOPE」讀寫障礙兒童支援服務計劃III
服務日期	2016年4月至2019年3月
服務對象及人數	308位讀寫困難學生及家長

理念及目標

- 提升有讀寫障礙兒童的學習能力及自信心
- 改進親子關係
- 增加義工對讀寫障礙兒童健康學習成長的認識/加強社區支援

計劃內容簡介

計劃按「HOPE」四階段推行，由開心學習(Happiness)、樂觀啟動(Optimism)、正面同享(Positiveness)至社區共響(Echo)，每學年為學生及家長提供約30節活動，包括1)親子平行活動、2)職業治療訓練小組、藝術元素活動及社工專業介入、3)伴讀義工支援、4)親親家庭日及家庭嘉許日。本計劃涵蓋兒童個人、家庭、學校與社區系統，透過多感官活動、伴讀課程、應用教材工具、遊戲程式，全面支援讀寫困難兒童及家庭。

本會先後開發兩個遊戲程式：1)由資訊科技總監辦公室資助之「HOPE中文拆字遊戲」程式，以「中文十二式拆字法」為教學核心，提升運用拆字法的能力及對文字的記憶力。2)由創科生活基金資助之「HOPE中文詞類及句子遊戲」程式，透過「互動故事遊戲」學習，以十個中、西方經典兒童故事作為骨幹，讓兒童有趣地學習詞類(名詞、動詞、形容詞及副詞合共約420個)及句式(5個簡單句式)。此外，又設「無標記擴增實境」功能，兒童通過Facebook、Instagram或Whatsapp發送「個人化電子卡」分享學習成果。

成功要素及值得分享的經驗

- 以跨專業的團隊，包括社工、教育心理學家、職業治療師、藝術工作者、學院講師、資訊科技人材及研究人員，持續改善計劃。
- 社區義工參與伴讀訓練，成為兒童的同行者，建立社區支援。
- 開發免費的遊戲程式，進一步提升計劃果效，於社區廣泛推廣。



遊戲程式不但富有趣味，亦鼓勵隨時重溫故事及詞語，深受兒童歡迎。



「Infinity · HOPE」活動教材套及拆字遊戲書，分享實務智慧。

知識整合及應用獎

得獎機構	香港明愛
計劃名稱	鈴蘭計劃 Project L
服務日期	2017年9月至2019年3月
服務對象及人數	35歲以下有濫藥的女性並主要在夜場工作及玩樂，為20間夜總會提供外展服務。接觸160位高危女性，60位濫藥女性參與藝術治療活動，近100位公眾人士參與展覽。



身體的探索是本計劃之藝術治療中，其中一個主題。透過創作自己的身體故事，整理夜場日子的經驗和與身體的連繫。



由表達藝術治療師及社工將不同的藝術體驗帶到夜場中，以手握泥紀錄她們在人生想把握的人和事，讓社區人士更了解到她們的希望與堅持。

理念及目標

鈴蘭計劃為35歲以下於夜場工作並有濫藥習慣的女性提供輔導服務，一同探索她們在面對濫用藥物過程中所經歷的掙扎，讓她們了解自己的內心世界及需要，為自己的生命建立更多屬於自己的價值。計劃加入創意藝術治療元素，希望可以更深入處理女性在夜場中面對的創傷及濫藥狀況，讓服務對象可以在非標籤方式下有發聲的空間，亦同時能令社區人士了解夜場女性面對生活被標籤及剝削的情況。本計劃旨在覺察個人情緒及需要，增加其自主性，處理成長創傷經歷，療愈身心靈及透過社區實踐，讓夜場女性有發聲空間及與社區聯繫。

計劃內容簡介

計劃以外展社區藝術及表達藝術治療為主要的工作手法：

- 由表達藝術治療師及社工將不同的藝術體驗帶到夜場中，讓女性透過創作嘗試在夜場的空間有接觸自己的時間。並舉行社區藝術展覽。
- 社工亦會定期到夜場進行外展工作，連結夜場的網絡及社會不同資源及專業人士處理場內女性不同需要，提供身體檢查、情緒支援等服務。
- 計劃聯結藝術家讓女性以不同藝術去表達自身需要。
- 引入表達藝術治療師與社工組成治療團隊為有需要的女性提供心理治療服務，以處理女性在夜場、親密關係及家庭上的創傷。

成功要素及值得分享的經驗

- 計劃中，參加者以不同的媒體表達言語說不出的情緒及創傷，新的處理模式減少她們因情緒不穩而濫藥的行為。運用展覽手法讓夜場女性以不同的創作為發聲途徑，強化她們為自己發聲的動機及自主性。
- 本計劃以人本表達藝術治療為基礎，再配合創傷治療，協助女性處理不同情緒的狀況。
- 本計劃在社工與表達藝術治療師的結合及社區藝術的經驗將會用作日後推廣女性服務之用，其手法亦會嘗試用於其他高危的女性，如：年輕媽媽及性工作者。
- 由於創意藝術治療在香港仍在發展階段中，同時專為年輕女性的服務亦在香港較缺乏，本計劃亦於不同媒介和場合上進行推廣。同時，透過藝術展覽及網路平台讓更多人士了解本服務的經驗，促進業界交流，有助專業發展。



得獎機構	基督教香港信義會社會服務部
計劃名稱	Project YOU CAN (動物同行) Youth CLP x AAT x NP
服務日期	2015年12月至今
服務對象及人數	服務對象為15至21歲的NEET(非在學、非在職、非受訓)，及因為經歷種種挫敗而退縮(Social Withdrawal) 甚或隱蔽在家中的青年人。服務人數為197位年青人。

理念及目標

Project YOU CAN 以青年人的生活經驗入手，針對NEET中退縮甚或隱蔽狀態的青年人。目標有以下三項：

- 以動物作為介入媒介，連結青年人的生命故事，疏理過往負面經歷。
- 與動物的互動會讓人產生愉悅、支持和力量，讓年青人放鬆心情，接受及認識新體驗。
- 借助動物照顧及環境保育的經驗、知識、態度和技能，轉移至生涯發展中。

計劃內容簡介

Project YOU CAN 是「賽馬會鼓掌。創你程計劃」其中一個特色活動，是全球首個引用動物輔助治療，配合敘事實踐為輔導手法，專為隱蔽的青年人設計的生涯發展活動計劃(CLP x AAT x NP)。參加者經歷一系列照顧動物及海洋環境保育形式的技能訓練、義工服務實踐、工作探索，學習到當中的特質和技能，認清個人的獨特性、興趣、能力和價值觀。從動物故事共鳴至青年對動物生命的關注及自身與社會制約關係的反思。最後青年人由照顧者、環境保育者，從而發展其生涯故事。

成功要素及值得分享的經驗

- 視動物為合作及互利的伙伴，以動物角度、人道及免於壓力的方法與動物共處及互動的體驗式活動，從照顧動物轉移至對他者生命的連結及貢獻。(Care to Contribution)
- 視年青人為專家，了解青年人回應事件背後的想法和目的，提供平台讓他們分享和展現智慧和知識。(Stage to Shine)
- 與動物的互動轉化成生命故事的比喻，讓參加者重新發現生命中獨特而被遺忘了的經驗，尋回個人特質、能力、意義、責任及承擔，轉移至生涯發展上。(Carer to Career)



在動物行業參觀及探索中了解相關行業的工作崗位的技巧和態度。



接受潛水訓練得到資格後，擔當海龜保育義工，與他者生命連結。

鳴謝

評審團

周燕雯博士
林嘉泰先生，JP
鄭俊宇先生
劉沅靜儀女士
梅偉強先生
倪錫欽教授
吳家麗女士
任燕珍醫生，BBS
黃麗娟博士

香港大學社會工作及社會行政學系副教授
社會福利署副署長(服務)
社福界立法會議員
創新及科技局效率促進辦公室副效率專員
香港社會服務聯會總主任(家庭及社區服務)
香港中文大學社會工作學系系主任及教授
微軟香港有限公司企業及公益事務部總監
社會福利諮詢委員會成員
明愛專上學院客席副教授

首輪甄選評審團

甘炳光博士
黃敬歲教授
陳綺媚博士
王琮灃先生
郭志英博士
李偉頌先生
黃敏信先生
梁梓敦先生
湛國榮先生
黃何潔玉女士
黃翠恩女士
周思藝先生

香港城市大學應用社會科學系副教授
香港中文大學社會工作學系助理教授
香港浸會大學社會工作學系講師
香港浸會大學博士後選人
優秀社工
優秀社工
優秀社工
優秀社工
2019年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員
2019年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員
2019年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員
2019年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員

籌委會成員

雷慧靈博士 (主席)
湛國榮先生
周思藝先生
黃翠恩女士
黃何潔玉女士
倪錫欽教授
周燕雯博士
黃麗娟博士

香港路德會社會服務處行政總裁
香港國際社會服務社服務總監
突破有限公司副總幹事
基督教香港信義會社會服務部服務總監
香港聾人福利促進會總幹事
香港中文大學社會工作學系系主任及教授
香港大學社會工作及社會行政學系副教授
明愛專上學院客席副教授

媒體夥伴



「卓越實踐在社福獎勵計劃」標誌設計：謝俊謙博士
標誌以卓越實踐Best Practice之“B”及“P”兩個字母組成，並以「首屈一指」為主題



香港社會服務聯會

香港灣仔軒尼詩道15號

溫莎公爵社會服務大廈11-13樓

電話：(852) 2864 2929

傳真：(852) 2865 4916

電郵：council@hkcss.org.hk

網址：<http://www.hkcss.org.hk/>

為促進業界分享卓越實踐經驗，歷屆得獎計劃的有關資料文件已上載至社聯網頁。

歡迎瀏覽：

<http://webcontent.hkcss.org.hk/sd/sd/BP19/news.html>