

方敏生女士 BBS,JP

香港社會服務聯會
行政總裁



提升專業質素，推展優質服務，一直是社會福利界秉持的宗旨。多年以來，業界同工因時制宜，推陳出新，為有需要人士提供適切服務，以回應社會需要。為表揚及推廣這些服務實踐的經驗，社聯自2003年起舉辦兩年一度的「卓越實踐在社福獎勵計劃」，務求優化專業服務水平，整合同工的創意和智慧，引領業界精益求精。

踏入第五屆，本年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」以「非凡服務關愛創意」為主題，關注為小眾服務對象而設的非主流服務。近年，隨著經濟、人口和社會環境變化，社會需要趨於複雜和多元化。小眾社群的聲音微弱，他們的需要和權利亦容易被忽略，當中包括足不出戶的隱閉青年、貧病交煎的獨居長者、不獲大社會認同的同性戀者等等。為小眾社群謀求福祉，實在有賴業界同工的敏銳觸覺，和堅持不懈的專業精神方能成事。

今年大會共收到101份參選計劃，其服務質素和專業水平之高，著實令人鼓舞。本人在此謹向參與的機構、同工、籌委會委員和各評審致以衷心謝意，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。本人亦由衷祝賀各得獎計劃同工和機構，並感激你們為業界所作出的貢獻。

在未來的日子，社聯盼望與業界繼續攜手，在服務發展的領域上不斷追求卓越。

梁永宜先生

2011年度
「卓越實踐在社福
獎勵計劃」籌委會主席



雖然現今社會問題愈趨複雜，服務需求不斷轉變，但社會福利界同工仍致力提供適切的服務，以關愛的精神和別出心裁的創意，積極回應弱勢社群的各項需要。因此，今屆「卓越實踐在社福獎勵計劃」特別以「非凡服務 關愛創意」為主題，表揚業界敢於創新及與時並進，為非主流弱勢社群提供多項優質服務，以鼓勵業界持續關注弱勢社群的需要。

今屆除了一如以往設立金獎及十大卓越服務大獎外，亦就社區觸覺、服務模式、服務效能、知識管理、創意及協同效應六大評選標準設立特別大獎，以表揚在各標準具突出成就的計劃。眾多參選計劃於以上各標準均極具質素，能適切回應服務使用者的需要，並提供具全面和優質的服務，當中不少出色的計劃均值得同業借鏡。

本人很榮幸參與今屆「卓越實踐在社福獎勵計劃」的籌委會工作，在籌備過程中，體會到業界同工努力不懈，積極為弱勢社群提供優質及創新的服務，對同工的熱誠予以由衷的讚賞。

最後，本人謹代表籌委會感謝評審團的投入和參與，並祝賀各獲獎的機構及同工，鼓勵業界繼續以關愛和創意為服務使用者提供優質服務，攜手共建互愛共融的社會。

得獎計劃名單

主題金獎

香港小童群益會 | 性向無限計劃

非主題金獎

新生精神康復會 | 與時並進的庇護工場 — 新生農場

十大卓越服務獎

香港基督教服務處 | 天北男士網絡

聖公會聖基道兒童院 | 健苗軒

香港青年協會 | "Web Positive" 青少年網上外展輔導計劃

香港家庭福利會 | 「愛橋」多元文化共融計劃

救世軍 | 流金頌社區計劃 — 長者安心樂回家

救世軍 | 「活得自在」健康生活行動

聖雅各福群會 | 惠澤社區藥房

香港聖公會福利協會 | 創藝新天地

鄰舍輔導會、康樂及文化事務署、中英劇團、香港耆康老人福利會 | 社區口述歷史戲劇計劃 — 留住埗城香

香港基督教服務處 | 企業心理危機支援計劃

知識管理大獎

救世軍 | 流金頌社區計劃 — 長者安心樂回家

卓越效能大獎

救世軍 | 「活得自在」健康生活行動

創意大獎

聖雅各福群會 | 惠澤社區藥房

協同效應大獎

香港聖公會福利協會 | 創藝新天地

卓越服務模式大獎

鄰舍輔導會、康樂及文化事務署、中英劇團、香港耆康老人福利會 | 社區口述歷史戲劇計劃 — 留住埗城香

社區觸覺大獎

香港基督教服務處 | 企業心理危機支援計劃

評審團名單

主題組別

方競生先生	企業社會責任顧問
葉秀華女士 JP	香港體育學院董事
羅致光博士 BBS,JP	香港大學社會工作及社會行政學系副教授
陳肖齡女士 BBS	東區尤德夫人那打素醫院醫院管治委員會委員
張國柱先生	立法會議員

非主題組別

黎守信醫生	康復諮詢委員會主席
許宗盛先生 BBS,MH,JP	青年事務委員會主席
陳振彬先生 BBS,JP	香港公益金撥款顧問

首輪甄選評審團 名單

王愛玲博士	香港中文大學社會工作學系專業顧問
邱吳麗端女士	香港中文大學社會工作學系教授
倪錫欽教授	香港城市大學應用社會科學系副教授
莊明蓮博士	
郭烈東先生	優秀社工
黃榮德先生	優秀社工
鄭惠卿女士	優秀社工
盧寶星先生	優秀社工
黃麗娟博士	2011年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員
廖金鳳女士	2011年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員
霍瑞堯博士	2011年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員
蘇淑賢女士	2011年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員

主題金獎

獲獎機構
香港小童群益會

獲獎計劃
性向無限計劃

服務日期

2007年6月至今。

理念及目標

因著主流社會對同性戀的歧視和負面論述，同志青少年在成長時往往經歷強烈的負面自我形象，感到隔離和去權。

我們以平常心看性傾向，致力提供一個無歧視的環境，與同志青少年一起成長。性向無限計劃以社區發展的手法，發展同志青少年的自助網絡，全面支援他們與家人的需要，建立多元共融的社會。



6

內容簡介

每年，我們...

舉辦15次傳媒訪問	讓大眾認識同性性傾向，消除負面標籤和歧視
接觸50位受助父母	支援和幫助他們面對掙扎和憂慮，並促進了親子溝通、體諒和互相扶持
培訓70位同志青少年義工	打造正面健康的同志社群文化和多元共融的社會環境
協助300位同志青少年	重新認識和關愛自己，建立互相分享和支持的朋輩網絡
培訓600位老師和社工	與同志青少年並肩同行
接觸50,000位市民	一同促進社會平等和諧，尊重差異

成功要素及值得分享的經驗

開拓華人地區首個同志服務模式：提供無歧視的環境，凝聚同志青少年建立互助網絡；結合參與服務及教育倡議的互動機會，讓他們外化主流論述的負面標籤，重新解讀及接納自己的同志身份和經歷。

重視義工參與，助人自助：以充權和社區發展的手法，鼓勵義工作朋輩支援及發展自務小組；因應他們的能力及自我接受程度，創造不同的參與和充權機會，體驗改變的可能，重新點燃對未來的希望和信心。

支援家庭及學校，建立支援網絡：融合於主流青少年中心，讓學生、老師、社工、家長、學校和教會明白同志青少年的困境，建立支援系統，體驗共融。

善用新傳媒，促進社會共融：透過傳媒及網上媒介，以文字、相片、戲劇及短片呈現同志青少年及父母有血有肉的生命故事，打破偏見。

重視研究檢討，開拓及結集本土化的知識：與不同的學者合作，推行研究項目，並在國際研討會上分享工作經驗。



認識性傾向 家長支援服務
Parents Support Service

香港小童群益會 性向無限計劃
對象：想對性傾向有更深一步了解的家長
內容：電話諮詢、個案輔導、家長互助小組
查詢：社工 侯美琪 聯繫 2321 1103 / 2320 4005
家長支援網：www.newtouch.net



⑥



⑦

① 計劃成立的同志青少年自助組織名為Elements，源自於他們的一句口號：“Everyone can be an element of change”。圖為Elements幹事的一次

② 義工參與2011年的七一大遊行。我們致力開拓不同的參與和充權機會，讓同志朋友有機會可以表達自己的意見。

③ 在2008年機構撥出資源，開辦香港第一個同志家長聚會，促進同志與父母間的互相了解，彼此支持。我們陪伴過100個家庭，分享了很多的眼淚和歡笑，也經歷了很多親子間的愛和溫暖。

④ 計劃的一人一故事劇團，以藝術表現方法建立同理心及服務其它邊緣社群。

⑤ 於2010年在facebook上舉行「同志你好，徵集500個異性戀者的微笑」行動，鼓勵大眾用微笑和祝福支持同志朋友，讓更多的人能消除偏見，也希望同志朋友能勇敢地面對自己。行動共得到近4,000人支持，收到超過1,400張照片。

⑥ 計劃每年訓練600位老師及社工，推動專業發展，與同志青少年並肩同行。

⑦ 我們努力的凝聚一個相互支持的群體，一個大家可以找到連結的家。

7

非主題金獎

獲獎機構

新生精神康復會

獲獎計劃

**與時並進的庇護工場 —
新生農場**



②



①

- ① 2000年開始發展有機蔬菜耕種，為康復者提供專業的農務訓練及穩定的收入，提升生活質素。
- ② 2009年牛奶公司集團多間附屬公司派出一百七十五位人員熱心參與「關·愛·香港」活動。
- ③ 2004年接收毗鄰新生農場的一幅農地，發展「互動農場」。
- ④ 現今新生農場外貌，為精神病康復者提供不同類型的訓練機會。

服務日期

新生農場由1968年成立，於2000年進行策略性轉型至今。

理念及目標

新生農場明白大自然環境及農務工作能為精神病康復者帶來體能、認知、情緒/精神及社交各方面的好處；亦深信復元理念的元素，透過建立康復者的個人能力及興趣，可讓他們邁向自主、過具意義和有希望的生活。結合兩者，新生農場既保留農務訓練，亦發展多種有意義的工作項目，包括：有機耕種、生態旅遊等，令康復者體現努力貢獻所帶來的成果，推動康復者建立積極進取的人生，繼而全面融入社會。

內容簡介

面對著新時代帶來的新挑戰，新生農場摒棄了傳統單一式的農務訓練，於2000年採取策略性轉型，逐步革新，發展具高市場價值的有機農產品，並申請有機認證；為康復者提供多元化訓練的同時，亦能為他們帶來可觀而穩定的收入，農務工作亦得以持續發展。藉著開拓社區為本及推廣環境保育的生態旅遊，令康復者成為服務提供者，負責導賞員或茶室助理等的角色，讓社區人士投入健康有機生活之餘，亦有助康復者重建信心，融入社區，達致共融。

成功要素及值得分享的經驗

新生農場得以成功轉型，讓康復者的生活質素有所提升及重新投入社會的主要因素如下：

1. 擁有積極創新求變的精神，發展切合市場需要的農產品，提升康復者的專業知識及收入，推動進步。
2. 有效地結合各種有利條件，包括：適中的地理位置、康復者的參與、社會企業、大眾及政府的支持等，以達致多贏的效果。
3. 重視培訓及與業界交流經驗的機會，讓農場職員及康復者檢討及改進，推動向前發展。



③



④



⑥



⑦

- ⑤ 2010年獲得HSBC撥款支持裝修「有機香草工房」，為康復者提供有機香草加工包裝業務。
- ⑥ 生態旅遊活動為社區人士廣泛參與，促進社區共融。
- ⑦ 2010年獲聯合包裹運送服務公司資助興建「有機蘑菇培植房」，讓康復者學習創新的農務技術。

十大卓越服務獎

獲獎機構
香港基督教服務處

獲獎計劃
天北男士網絡

服務日期

2008年8月至2010年7月。

理念及目標

香港基督教服務處自2005年開始在天水圍北提供社會服務，從前線的觀察和經驗發現，使用及參與社會服務的成年人士都以婦女為主；亦有研究指出，中年基層男士因受傳統性別角色定型的影響，在向人求助方面普遍存在一些心理障礙。因此，服務處決定以性別覺醒的角度，去設計能滿足和配合中年基層男士特質的社會服務，並以強化男士的社區連繫、提升其自尊感和能力感、與及鞏固其家庭關係為目標，申請了公益金定期計劃撥款，開辦「天北男士網絡」。

內容簡介

計劃的服務內容由中年基層男士的興趣、經驗和能力出發，並以具男士特色的用語包裝，服務形式包括教育活動、小組活動、個案服務、技能學習班、興趣班、義務工作、社區網絡發展和設立就業技能提升基金。

成功要素及值得分享的經驗

計劃共有366人登記成為「天北男士之友」，並發展了7個網絡，網絡成員116人，佔會員總人數32%。在計劃結束後，這些男士透過自務方法與其他地區組織繼續活躍地交往或參與社區事務。

計劃幫助男士從多元化的服務中，得到新經驗和新知識，體會到「搵食」以外的生活樂趣與成就感。這些經歷轉化成正能量，提升了男士們的自尊感和自信心，幫助他們以新的眼光和角度去面對未來的生活。

計劃又具體地協助男士解決迫切的求職及經濟困難，成功提供了一個平台，讓他們能安心分享家裡所面對的處境，讓他們在緊張的家庭關係中，得到喘息的空間。



① 男士需要發展人際網絡，保持與社區的連繫。

② 正視問題，要跳出個人層面，面向社會。

③ 「肝膽相關照」— 走進社區，為他人服務。

④ 「樂踢圍城」— 共同興趣有助男士發展支援網絡。

十大卓越服務獎

獲獎機構
聖公會聖基道兒童院

獲獎計劃
健苗軒

服務日期

2008年4月1日至2011年3月31日。

理念及目標

我們相信能力、動力與信念的結合，才能讓孩子作出整全的成長發展。

我們重視孩子心靈的滋養，秉承卡爾羅傑斯 (Carl Rogers) 人本主義心理學的觀念，讓孩子感到自己被瞭解及接納，從而讓他們願意接納和整合衝突及混亂的感覺，產生生活的動力與正向信念。能力方面，我們藉職業治療、物理治療及言語治療三種服務，提升孩子五官七感的能力，以助孩子提升在日常生活中各種適應性。

內容簡介

聖公會聖基道兒童院健苗軒，專為0至12歲在學習、情緒及生活適應有困難，但問題的嚴重程度又不足以進入政府治療門檻的「灰色地帶」的兒童及其家長，提供「跨專業」及「一站式」兒童的全人成長服務。

我們關顧兒童在能力、動力與信念三方面的全人成長，藉職業、物理、言語治療師及社工的跨專業服務，提供貫穿評估、轉介、訓練及教育的一站式照顧。除了兒童的個人化關顧外，我們也重視家長的參與角色，並致力推動外在環境因素的配合與改造。

成功要素及值得分享的經驗

服務發掘出缺乏關懷與社會資源的一群灰色地帶兒童。而強調個人獨特性的跨專業及一站式服務，為服務使用者帶來良好的協和效應。此外，同工的用心也能引發家長的認同與參與，帶動家庭內的結構轉變，有助兒童成長。



① 從小開始進行大肌訓練，改善小朋友的身體協調能力。

② 透過職業治療訓練提升兒童書寫及專注能力。

③ 健苗軒在活動中加入不同的訓練元素，讓言語、大、小肌協調、感知與社交性格的訓練彼此呼應。

④ 健苗軒提供不同類型的兒童個別評估，包括言語、大、小肌及情緒性格評估，對小朋友作出全面的瞭解。

十大卓越服務獎

獲獎機構
香港青年協會

獲獎計劃
**"Web Positive"
青少年網上外展輔導計劃**

服務日期

2009年6月至2012年5月，為期三年。

理念及目標

回應青少年溝通模式的轉變，以網上外展的手法，及早辨識和主動接觸有情緒困擾的青年人，提供適切的輔導服務，並於網絡世界宣揚正面訊息和積極的生活態度。

內容簡介

- 網上外展：專業社工和受訓青年「生命大使」主動於網上搜尋及瀏覽青年網誌、論壇、社交網站等，初步評估和識別備受情緒困擾的青年人，主動發送關懷信息，嘗試建立關係。
- 網上輔導：社工定期跟進「成功連繫」的網上青年，並運用網上溝通工具，如MSN或電郵等，作更深入的輔導和介入。
- 網上地上聯繫：社工為有需要的網上青年提供各種適切服務，如熱線輔導、面談服務或治療性小組，並按需要轉介青年至其他社會服務機構。
- 預防教育：舉辦正向網誌及短片創作比賽，鼓勵網上青年分享正面生活訊息，並於不同網絡平台建立正向網絡社區。

成功要素及值得分享的經驗

- 與時並進：回應青少年溝通模式的改變，以嶄新模式提供網上輔導服務。
- 意念創新：採用外展手法，主動於網上搜尋有潛在危機的青年，及早介入。同工掌握網絡文化，熟悉網上青年的求助心態和行為模式，有助促進輔導關係建立，以及度身訂造不同的網上介入策略。
- 整合網上輔導經驗：除了成功建立有系統的網上搜尋機制，亦總結網上輔導手法和技巧，出版成書，與業界分享經驗。



① 「生命大使」檢討和分享在活動中的學習成果。

② 「生命大使」網上搜尋受情緒困擾的青年網誌。

③ 首屆正向網誌及短片比賽得獎者合照。

④ 出版《網絡潛行——網上輔導初探》，與業界分享服務經驗。

十大卓越服務獎

獲獎機構
香港家庭福利會

獲獎計劃
「愛橋」多元文化共融計劃

服務日期

2006年7月至2010年10月。

理念及目標

由於語言、習俗及宗教等差異，防礙發展社區網絡，使少數族裔社群難以適應在港生活，並容易衍生家庭問題。基於「以家為本」的理念，自2003年起，家福會主動接觸他們，籌劃服務，實踐「提供便民服務，及早識別問題，整合完善手法，促進伙伴協作」的原則。此外，亦開拓企業資源，建設「關愛家庭、共融社區」。

內容簡介

婦女活動：透過廣東話班、生活適應小組、互助小組等長期的義工和少數族裔婦女的互動，建立支援系統和更好的語言學習環境。

學童活動：培訓中學生義工參與學童功課輔導及課餘活動，實踐互助精神。

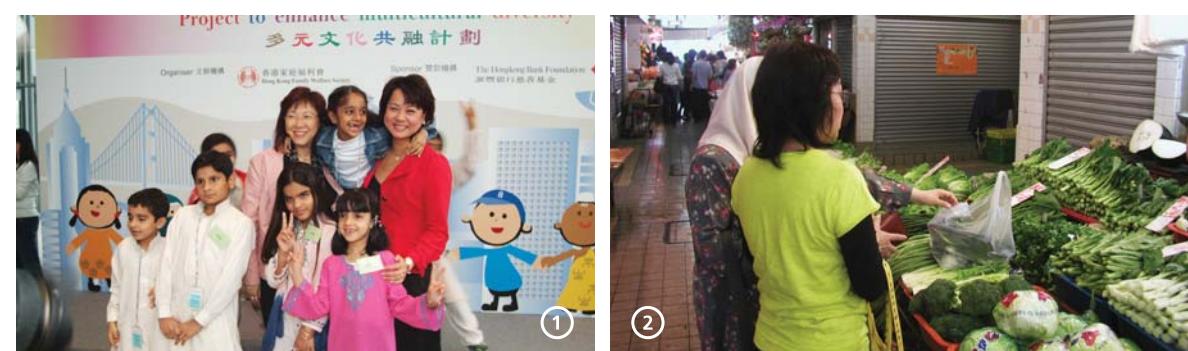
社區共融活動：除了向學校、宗教團體及地區組織等進行少數族裔文化教育及推廣活動，加強接納與了解外，亦舉辦一系列的烹飪、手工藝、節慶、遊戲及家庭旅行等「無界限」共融活動，增進互相認識，學習尊重和共融。

成功要素及值得分享的經驗

計劃秉持「以家為本」的信念，以綜合家庭服務中心為基地，主動接觸少數族裔家庭，關顧家庭功能，著力於增進家庭凝聚力及兒童照顧的能力，協助建立社區互助網絡。

透過與學校、廟宇、企業和義工等多方面協作，建立伙伴關係，連結社會資源，以多元方法打破隔膜。聘用少數族裔職員也是成功推行計劃的要素，他們協助翻譯，有助傳遞知識，提升溝通的效能。

可持續發展：匯豐慈善基金於2011年4月再次撥款贊助為期兩年之「彩色世界——多元文化共融計劃」，延續協助少數族裔的家庭，並將服務範圍擴展至不同地區。本計劃亦向教育局申請資助，為少數族裔學生提供課後輔導；另外，亦與民政事務局合作開辦「少數族裔人士之語文課程」，服務已擴展至港島東區及新界東區。



① 企業伙伴——與匯豐慈善基金聯合舉行愛橋計劃啟動禮。

② 生活適應——少數族裔婦女學習以廣東話到街市買菜。

③ 生活適應——少數族裔男士參與中文電腦班訓練。

④ 認識社區——少數族裔兒童與中學生義工一起到老人中心探訪。

十大卓越服務獎 知識管理大獎

獲獎機構
救世軍

獲獎計劃
**流金頌社區計劃 —
長者安心樂回家**

成功要素及值得分享的經驗

跨專業的合作必須建立互信、互補的工作關係，訂定清晰目標，強調「融合」的團隊合作模式。此外，計劃制訂有效服務模式，再配以各項系統化的評估工具輔助，倡導長者充權及參與，提升實踐維持健康生活的意識。同時，計劃亦制訂具系統之義工培訓課程及手冊，由跨專業同工提供具質素的培訓。服務期間，義工的支持及持續指導至為重要。最後，計劃連繫服務地區的各個社福單位，建立溝通及合作平台，為日後專業間的工作交流，建立基礎。

〈計劃由救世軍、伊利沙伯醫院及香港理工大學合辦。〉



① 計劃透過醫、社合作，為離院長者提供28天過渡支援服務。

② 長者離院後2至4天內首次探訪，檢視藥物及膳食、家居安全、及身心健康。

③ 服務有效提升長者對健康管理的自我效能感。

④ 長者致電查詢用藥知識及社會服務轉介等資訊。

服務日期

2008年4月至2010年7月。

理念及目標

本計劃期望透過醫、社及科研的跨專業合作，攜手探索及發展一套28天的可持續支援離院長者的過渡性護理服務模式(Transitional Care Model)，以提升長者出院後的自我照顧能力，減少非計劃再度入院的情況。

內容簡介

本計劃制訂的28天服務介入模式，透過兩次家訪及兩次電話慰問，為離院長者提供一系列的藥物管理及服用、家居安全、處理膳食、長者身心健康教育、檢視和諮詢服務；此外，與長者一同訂定和跟進身、心、社的健康目標，並轉介需要社會服務的長者予伙伴機構繼續跟進。

十大卓越服務獎 卓越效能大獎

獲獎機構
救世軍

獲獎計劃
「活得自在」健康生活行動

• 實證為本 — 沙田醫院及香港中文大學進行的研究顯示，參與計劃的長者對比沒有參與的，在自我管理行為、管理病患信心、身心狀況及使用醫療服務四方面均有顯著改善；長者組長相比職員帶領課程，同具成效。

• 回應正面 — 參加者認為課程是他們的引路明燈，有效實踐健康生活。長者組長盡展所長，助己助人，同工亦在專業路上有所裨益。

• 參與普及 — 以新界東區為例，課程超過700名長者參與，54名長者成為組長。計劃的成功經驗，亦透過8個學術會議、20個傳媒和計劃刊物等廣傳大眾。

計劃於2007至2009年獲香港賽馬會慈善信託基金流金頌社區計劃撥款資助，與沙田醫院及香港中文大學合作，並以實證為本，檢視計劃成效。

成功要素及值得分享的經驗

計劃自2004年起，分階段將一個小組課程，逐步整理及累積小組經驗，持續檢討、改善及更新，拓展為一項長者自主學習的運動。過程中，同工秉持「用者參與」的理念，續步提升長者成為計劃的主導者，雙方同心協力，協助長者與病同行。此外，機構內部上下齊心，推動「自我管理」成為核心服務，同工並不時交流切磋，增進成長。



① 大家一起學習肌肉鬆弛、圓唇呼吸，幫助減少氣促及壓力。

② 本計劃曾參與多個傳媒宣傳活動，向公眾及同業推廣服務。

③ 組長們順利完成訓練，整裝待發，為有需要長者服務。

④ 流金頌社區計劃 — 「活得自在」健康生活行動「自我管理：匯聚與延展」研究發佈暨研討會。

服務日期

2004年開始發展至今。

理念及目標

這是一項前瞻性的計劃，旨在回應慢性病長者由個人以至社會層面的需要，推動長者學習一套具本土特色的「活得自在」自我管理生活課程，提升管理慢性疾病的信心和能力，並培訓長者組長，於社區宣揚及推展一項長者「自我管理」的全民運動，回應人口老化的需要。

內容簡介

計劃揉合科研、理論及實務的元素，由長者、社福界及醫療界三方合作，重塑病人角色，讓長者活出自主人生，成效包括：

十大卓越服務獎 創意大獎

獲獎機構
聖雅各福群會

獲獎計劃
惠澤社區藥房

義工藥劑師之用藥輔導，藥劑師更擔當醫生及病患者的橋樑，以照顧病患者的用藥需要；藥房設有「病人諮詢專區」提供藥物諮詢服務，以增強病患者服藥的依從性。

義工藥劑師亦會定期到不同機構推廣藥物教育，教育病患者、護老者及社會大眾正確的用藥知識，鼓勵病患者積極參與治療，以助「知藥用藥」的效果。

計劃更會資助貧困病患者購買醫療用品、繳付電費及到戶理髮等服務。

成功要素及值得分享的經驗

「惠澤社區藥房」持「以人為本」的服務理念，除資助弱勢病人購買藥物及醫療用品外，專業藥劑師更教授正確用藥知識，以回應服務需求，彌補醫療和社會服務缺乏的環節，協助縫隙間無助的病患者，以防社會問題進一步惡化。



① 藥劑師上門為行動不便的病患者講解及執整藥物，以加強病患者服藥的依從性。

② 藥房開設「藥物諮詢專區」，病患者可個別詢問藥劑師的專業意見。

③ 藥劑師透過視像向病患者提點服藥。

④ 義工理髮師定期上門為行動不便的病患者理髮，以令他們可整理儀容，活得有尊嚴。

服務日期

2009年11月開始，計劃一直推行中。

理念及目標

聖雅各福群會「惠澤社區藥房」，融合醫療和社會服務，令匱乏的長期病患者感受社會的關懷，除紓緩貧困者沈重的經濟壓力和負擔，亦可減輕醫療護理公帑支出的重壓，促進社會共融，齊齊邁進「全民健康」的理想。

內容簡介

創於2009年11月的「惠澤社區藥房」，乃社福界首間非牟利社區藥房，以優惠價錢售賣，甚至免費將藥物給予貧困病患者。病患者亦接受本會藥房的註冊藥劑師及香港醫院藥劑師學會的

十大卓越服務獎 協同效應大獎

獲獎機構
香港聖公會福利協會

獲獎計劃
創藝新天地

服務日期

2008年11月至2011年4月。

理念及目標

針對東涌社區對弱勢社群的個人發展帶來的影響及限制，香港聖公會東涌綜合服務透過「資產為本」社區發展模式 (Asset-based Community Development Model) 來推行「創藝新天地」計劃，以一個新角度去建設社區的既有及潛藏資產。目標為弱勢社群 (350位青少年及婦女) 提供具發展潛質之專業培訓：

1. 發掘參加者在才藝上的專長及潛能。
2. 提升自信心。
3. 按其意願及發展需要作生涯規劃，並推動演藝創意行業。

內容簡介

本計劃為期兩年半，分三個階段及四個系列推行：

- 第一階段培訓期，讓參加者掌握有關演藝學科的專業知識和技能，並按其興趣報讀「電影及舞台藝術」、「表演藝術」、「創意媒體設計」及「人際傳意技巧」(必修) 四個系列課程。
- 第二階段實踐期，工作員聯繫不同團體及企業，為參加者提供多元化的演出及實習機會，從而增加他們對有關技巧的掌握、提升他們的自信心及自我了解程度。
- 第三階段嘉許期，透過畢業典禮、匯演及頒發嘉許狀，肯定及表揚參與者的努力和成果。

成功要素及值得分享的經驗

東涌居民因地區偏遠及交通費昂貴等問題，影響了他們持續學習和進修的機會，本計劃正針對居民所需於區內提供多元化專業培訓的機會。

工作員主動與香港國際機場、昂坪360及亞洲博覽館等合作，善用鄰近獨特的資源，讓參加者在公開場合進行實習，以增強他們的自信心和成功感。

基於參加者、旅客、合作伙伴及資助團體均認為計劃裨益良多，故在計劃完結後仍取得資助，持續為社區人士提供服務，以達多贏果效。



① 成立東涌區首隊「無伴奏清唱」組合，名為Lozenge，並於香港國際機場表演。

② 「創藝新天地」的攝製團隊為香港機場管理局進行拍攝工作。

③ 一眾嘉賓及畢業生於「創藝新天地」計劃畢業禮中大合照。

十大卓越服務獎 卓越服務模式大獎

獲獎機構

鄰舍輔導會、康樂及文化事務署、中英劇團、香港耆康老人福利會

獲獎計劃

社區口述歷史戲劇計劃 —
留住埗城香



①



②



服務日期

2009年10月至2011年1月。

理念及目標

近年，歷史文化保育備受重視，深水埗是一個歷史悠久的社區，居住其中的長者亦與深水埗一起成長，當中蘊藏了長者無數珍貴的故事。為了保留深水埗獨有的社區文化，並將過往鄰舍互助的寶貴人文精神承傳下去，我們將長者口述資料寫成劇本，以戲劇重現一幕幕珍貴歷史。

內容簡介

我們以口述歷史及藝術形式，蒐集長者在深水埗的經歷，並結合深水埗歷史整理成為劇本。過程中以「懷緬治療」手法帶領長者在課堂上作「生命回顧」，並由中英劇團專業導師為參與計劃的26位長者學員提供戲劇訓練。最後舉行四場公開演出，分別假葵青劇院及石硤尾創意藝術中心的黑盒劇場舉行。

成功要素及值得分享的經驗

將長者口述歷史及地區歷史融合，以藝術戲劇形式表達，由長者親自演繹，絕對是嶄新的嘗試。不但開啟了長者對過往經歷有新的表達、感覺和聯想，更打破歷史予人沉悶的印象。長者的真摯演出，深深的打動了每一位觀眾。觀眾一致予以好評，地區領袖更以「震撼」及「喜出望外」來形容這套戲劇，並表示支持繼續推行此項計劃。其實只要經過合適的教導及訓練，長者也能以專業的戲劇演出傳遞訊息，若不同社區都作出類似活動，能承傳長者生活智慧的同時，亦能保留社區歷史。此計劃發揮了社工專業的動員能力及輔導介入，結合藝術團體及政府部門的專長，產生強大的協同效應。

③



④

十大卓越服務獎 社區觸覺大獎

獲獎機構

香港基督教服務處

獲獎計劃

企業心理危機支援計劃

服務日期

2008年9月至2010年8月。

理念及目標

在2009年8月金融海嘯發生後，香港基督教服務處僱員發展服務迅速辨識銀行及金融業所面對的需要，提供「企業心理危機支援計劃」，為有情緒困擾的「隱蔽員工」提供危機支援和輔導。此外，計劃也為遭受危機事故，如自殺、企圖自殺、工業意外等影響的管理人員及員工提供心理支援。本計劃的主要目標是協助管理人員制定減低危機的策略性計劃，以穩定員工的情緒；同時為受影響員工提供危機事故壓力處理服務，促進其心理復原；並為管理 / 專業人士提供危機 / 精神健康的專業培訓，增強其辨識受情緒困擾的「隱蔽員工」的能力。

內容簡介

防患未然 (Pre-Crisis)	臨危不亂 (Acute-Crisis)	重整軍心 (Post-Crisis)
<ul style="list-style-type: none">• 企業突發危機事故演習• 「危機事故壓力處理」證書課程• 「精神健康急救」證書課程• 管理諮詢	<ul style="list-style-type: none">• 管理層策略性計劃會議• 駐場諮詢 / 輔導• 危機管理簡報會• 緩解會 / 心理解說小組• 持續跟進：24小時熱線，個人及家庭輔導	<ul style="list-style-type: none">• 重新減壓 / 逆境自強 / 強「心」健體工作坊 / 「處理顧客激動情緒」工作坊• 員工打氣會• 推廣正向工作間

成功要素及值得分享的經驗

本計劃不但達至預期成果，更能迅速地回應社會的突發需要，為超過7,000名「隱蔽員工」提供逼切而又適時的服務；而且還推行全方位企業心理危機支援方案及本土化階段式「危機事故介入」模式，更首創「降低金融海嘯傷害」的危機支援服務流程，透過與跨專業合作，讓人力資源及管理人員共享處理危機事故的協同效應。



① 為管理及專業人員舉辦「精神健康急救」證書課程，提升辨識受情緒困擾的「隱蔽員工」的能力。

② 僱員發展服務團隊全力協助員工跨越金融海嘯及其它企業突發的心理危機。

③ 「僱員正向心理調查」研究記者招待會。

① 長者演繹當年搬到七層大廈時的開心情況。

② 劇中配以簡單戲服，加強戲劇效果。

③ 石硤尾大火令很多災民躉街，亦是長者演員的親身經歷。

④ 長者以獨白形式分享自己的口述歷史。

18

19



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

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://www.hkcss.org.hk/sd/sd/BP11/index.htm>