



目錄

4 - 05	序
6 - 07	計劃背景及簡介
8 - 09	2021年度「卓越實踐在社福」得獎計劃名單
0 - 11	西貢鄉郊社區視象診症及藥物指導試驗計劃(西貢區社區中心)
2 - 13	「依●正念」-支援犯罪違規青少年精神健康輔導計劃(香港青年協會)
4 - 15	從起步開始 - 幼稚園非華語學生學習中文支援計劃(樂施會)
6 - 17	「情境化認知康復訓練」先導計劃(香港耀能協會)
8 - 19	基層清潔工支援(香港明愛)
20 - 21	跨境學童及家庭支援服務(香港國際社會服務社)
2 - 23	機哥伴小星®(RABI)(智趣伴星途有限公司)
24 - 25	賽馬會「智歷奇境」學習計劃(香港基督教服務處)
.6 - 27	「讀唇友善」□罩(福幼基金會)
.8 - 29	lam青年職學平台(聖雅各福群會)
80 - 31	鳴謝





蔡海偉先生

香港社會服務聯會 **行政總裁**

新冠疫情已持續了兩年多,經濟民生都受到嚴重打擊,而社會服務沒有一刻停下,前線同工和機構緊守崗位,除了以不同方式繼續提供恆常服務之外,更以創新思維回應疫情下的各種新問題,在新常態下提供適切服務。

為了表揚及推廣這些具啟發性及前瞻性的實踐經驗及智慧,香港社會服務聯會(社聯)自 2003年起,每兩年舉辦「卓越實踐在社福」獎勵計劃。今年踏入第十屆,期間不斷優化以配 合社福界的發展,推動和表揚業界在推動社會福利發展的卓越表現,促進業界的專業交流,繼 續發揮追求卓越的精神,並讓公眾進一步認識社會福利界的貢獻。

「疫情下的社會服務」是今屆獎勵計劃的主題,表揚在現時社會環境狀況及在疫情下發揮重大 社會效益之傑出計劃。另外,本年度計劃設立卓越社會服務獎,並分別以創新意念、實證為本 及服務使用者參與為題設立服務模式獎,以嘉許有傑出表現的計劃。雖然在疫情陰霾下,今年 大會共收到96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。

本人謹代表社聯衷心感謝各籌委、評審及業界同工!全賴您們的參與及無私付出,樂意與業界分享經驗,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。

社聯未來將繼續與業界攜手推動優質服務及分享實踐經驗,在服務發展上精益求精,追求卓越,為市民提供優質的社會福利服務。



翟冬青女士2021年度「卓越實踐在社福」獎勵計劃 **籌委會主席**

香港社會服務機構一向與社群同行,提供以人為本的專業服務。疫後新時代,面對日益複雜的 社會問題,社福界一直致力提供適時及有效的服務,建構公義及關愛的社會。今屆「卓越實踐 在社福」獎勵計劃設立的主題獎以「疫情下的社會服務」為題,表揚疫情下因時制宜、發揮重 大社會效益的傑出社會服務計劃。

適逢計劃踏入第十屆,為配合社福界發展,本屆引入全新的卓越實踐指標,作為未來持續推廣 社會服務卓越實踐及前瞻發展的方向。七項卓越實踐的指標包括:創新、協作及協同、回應 性、服務使用者參與、實證為本、效能,以及可複製性。配合項目管理及年度主題,本年度大 會設卓越社會服務獎、服務模式獎及主題獎,表揚參賽項目的卓越成就和貢獻。為了回應急速 轉變的社會需要,機構的服務推陳出新。本屆參賽服務計劃於各方面的評核表現都非常出色, 評審們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。經過兩輪評審後,最 後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2021年度「卓越實踐在社福」獎勵計劃的籌備工作,與各位分享計劃成果。在籌備過程中,深深體會到業界同工積極為弱勢社群提供優質、到位、創新並針對現時社會狀況的服務,實在令人十分感動。籌委會期望透過這次計劃,讓公眾進一步認識同工對社區需要的敏銳回應及承擔,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,本人謹代表籌委會再次衷心感謝各位評審成員以及各參與機構對本計劃的支持,並在此 祝賀各得獎機構及同工。期望在大家齊心協力下,一同迎難而上,共建美好關愛社會。

計劃背景及簡介

簡介

社會發展不斷變化,社會福利服務亦不斷創新以滿足社會需求。為了表揚及推廣 這些具啟發性及前瞻性的實踐經驗及智慧,香港社會服務聯會自2003年起,每兩 年舉辦「卓越實踐在社福」獎勵計劃,旨在推動和表揚業界在推動社會福利發展 的卓越表現,促進業界的專業交流,繼續發揮追求卓越的精神,並讓公眾進一步 認識社會福利界的貢獻。

目標



表揚社會服務的卓越實踐



鼓勵業界分享、交流、學習及傳承社會服務的卓越實踐經驗

向社會大眾展示社會福利界對社會的貢獻

評審範疇









Innovation

設計和實施創新計劃和方案,以回 應社會問題和社會需求。創新可包 括但不限於在服務中應用創新意 念、轉化服務模式或使用新工具



協作及協同 Collaboration & Synergy

與合作夥伴合作,互相激發意急共同創造 服務提供流程,期望為服務對象提供更好 的服務及理想結果



可複製性 Replicability

能建立具参考價值之服務模式,其 理念、理論基礎、介入手法等可複 製於其他服務以回應社會問題



Impact

為社區或弱勢群體創造重大和正面 的改變或影響,並有效回應迫切的 社會挑戰和問題



七項卓越實踐指標



Responsiveness

針對特定社會環境、需求和痛點, 並通過制訂適當的介入手法,展示 了有效及具回應性實踐的重要性



服務使用者參與 User Participation

展示、提倡及確立服務使用者參與 的重要性,包括積極鼓勵他們提出 想法或方案、一同制定行動計劃、 提供服務和參與服務評估



實證為本 **Evidence-based Practice**

在服務中結合數據或經過研究實證的介入手法,成為提供服務 時的指引,包括針對社會需要提出最佳而可行的實證方案回應 問題、評估實證的質量及其適用性、在解決方案中應用實證, 並檢討方案的有效性和效率



項目管理

運用所需知識、技能和方 法,使項目能夠在有限資 源條件下,策劃、執行、 和管控相關任務,從而實 現項日日標



年度主題

設計和執行項目以有效 回應與年度主題相關的 重要議題

2021年度「卓越實踐在社福」獎勵計劃

得獎計劃名單



卓越社會服務獎

- **西貢鄉郊社區視象診症及藥物指導試驗計劃** 西貢區社區中心
- 「**依** 正念」 支援犯罪違規青少年精神健康輔導計劃 香港青年協會
- **從起步開始 幼稚園非華語學生學習中文支援計劃** 樂施會
- 「情境化認知康復訓練」先導計劃 香港耀能協會
- 基層清潔工支援 香港明愛
- **跨境學童及家庭支援服務** 香港國際社會服務社
- 機哥伴小星®(RABI) 智趣伴星途有限公司
- **賽馬會「智歷奇境」學習計劃** 香港基督教服務處
- 「讀唇友善」□罩 福幼基金會
- I am...青年職學平台 聖雅各福群會



(排名不分先後)

服務模式獎 - 創新意念

- 西貢鄉郊社區視象診症及藥物指導試驗計劃
 - 西貢區社區中心
- 機哥伴小星®(RABI) 智趣伴星途有限公司
- 賽馬會「智歷奇境」學習計劃
 - 香港基督教服務處
- ●「讀唇友善」□罩
 - 福幼基金會

服務模式獎 - 服務使用者參與

- 基層清潔工支援
 - 香港明愛
- 機哥伴小星®(RABI)
 - 智趣伴星途有限公司
- 賽馬會「智歷奇境」學習計劃
 - 香港基督教服務處

服務模式獎 - 實證為本

- 西貢鄉郊社區視象診症及藥物指導試驗計劃 西東海域區中心
 - 西黄區社區中心
- 「依 正念」- 支援犯罪違規青少年精神健康輔導計劃 香港青年協會
- 機哥伴小星® (RABI)
 - 智趣伴星途有限公司

年度主題獎:疫情下的社會服務

- 基層清潔工支援
 - 香港明愛
- 跨境學童及家庭支援服務
 - 香港國際社會服務社
- 「讀唇友善」□罩
 - 福幼基金會











西貢區社區中心

服務模式獎(創新意念) 服務模式獎(實證為本)

西貢鄉郊社區視象診症及藥物指導試驗計劃

服務對象: 居於西貢偏遠鄉郊,並由普通科門診跟進的長期病患長者

服務時期: 2020年9月1日至 2021年9月30日

由擇善基金會贊助及指導,「西貢鄉郊社區視象診症及藥物指導試驗計劃」目標成為本港遠程醫療先導項目之一,同時應對新冠病毒社區爆發下西貢鄉郊長者於普通科門診覆診所面臨的困難。西貢區社區中心旨在透過此先導計劃,與業界分享可靠及可複製的社醫合作經驗,以促進遠程醫療於社福界別的長遠發展,並提高鄉郊長者得到基層醫療服務的機會。

計劃委員會隨後就各長者個案進行評估,並邀請40名長者為計劃服務對象。招募過程後,護士進行首次家訪,並向服務使用者及其照顧者介紹本計劃所提供的服務,同時評估服務使用者住所網絡信號(需符合視像診症網絡信號最低要求),並讓服務使用者簽署項目同意書。家訪後,醫生於三週內進行家訪。首次面診旨在進一步評估服務使用者最新健康狀況。面診後,由藥劑師將處方藥物運送往服務使用者家中,並評估他們服藥依從性及解答服務使用者/ 照顧者有關藥物的疑難。首次面診後,將定期進行四次視像診症。護士每次進行家訪均會檢查服務使用者身體健康參數,並協助他們進行視像診症,視像診症一般持續至少20分鐘。視像診症後,醫生根據服務使用者健康狀況開藥,而護士亦會對用藥情況進行複查,並與照顧者溝通,了解服務使用者健康狀況。此外,護士按照服務使用者健康狀況,向他們及其照顧者進行健康教育及建議。若服務使用者被評定為健康狀況穩定,護士家訪則每兩或三個月安排一次。最後,社區健康大使每月向服務使用者進行一次電話慰問,跟進他們的健康及情緒狀況。服務期內安排兩次或以上家訪,進行情緒支援及社交互動。

卓越實踐經驗分享

【創新】

計劃作為本港遠程醫療先導項目,將信息通信技術(ICT)配合社醫合作,以「視像診症」方式介入,改變以往傳統的醫療服務模式,為鄉郊行動不便的長者打破地域限制,大大提高他們得到基層醫療服務的機會,提高西貢鄉郊社區的社會醫療服務的可及性和靈活性。

【實證為本】

【可複製性】

⋄ 参考由政府提供長期資金的公私合作計劃,與非政府機構協作,把服務延伸至行動不便或居住於偏遠地區的長者。



鄉郊長者雖然使用藥盒,但缺乏藥物管理 能力下藥盒依然雜亂無章,對他們藥物 依從性產生負面影響。



藥劑師入戶傳遞藥物知識及跟進 藥物依從性狀況



藥劑師協助下處理藥物存放及收納



護士到戶協助長者透過屏幕與醫生 進行視像診症



西貢鄉郊偏遠路途崎嶇,嚴重影響 活動能力低的長者外出。

評審意見

「疫情期間亦能有效發揮支援長者的作用,準確回應在鄉郊地區生活長者的需要,有效地打破城鄉距離,協調不同專業人士提供服務。」

「醫社協作的好例證,具有發展潛力應用於其他地區。」



香港青年協會

「依•正念」-支援犯罪違規青少年精神健康輔導計劃

服務對象: 兒童及青少年

服務時期: 2017年11月1日至 2019年10月31日

「依◆正念」於2017年獲陳廷驊基金會資助推行服務,是一個結集創新、專業理論、服務特色和實證成效的輔導計劃,為10至24歲青少年提供預防教育、識別支援、個案及小組輔導。青協運用普及心理輔導(IAPT)服務模式,與學術機構合作,研發本土化「青少年偏差行為與心理危機因素」的精神健康與犯罪違規風險評估工具,配合及早辨識的策略,為違規犯罪青少年識別精神健康問題,並透過外國常用的分流服務模式(stepped-care model),提供普及心理教育(Low Intensity)及高密度心理輔導(High Intensity)。

本計劃研發三套標準化的專業介入程序(Brief CBT、CBT和MBCT),由香港大學的學術團隊負責進行成效評估,研究結果顯示服務在多項指標上有明顯的改善,反映本計劃是專業而具實證成效。計劃亦編制了《青少年精神健康與犯罪違規輔導手冊》,推廣實踐經驗。計劃已服務青少年、中小學校及大專院校逾4400人次。

卓越實踐經驗分享

【實證為本】

- ▲ 香港大學及認知治療學會的研究報告指出過去兩年提供的輔導服務有正面成效。
- ▲ 低密度心理輔導的普及心理教育:成功為個案提升自尊感、減少衝動及減少犯 罪違規的問題等,並提升生活滿意度。
- 高密度心理輔導:認知行為介入組中,衝動性、攻擊性、低自尊及負面情緒有明顯改善,減少犯罪違規行為。在靜觀認知介入組中,攻擊性、孤獨感及生活品質有明顯改善;在攻擊性和負面情緒有所改善,也減少犯罪違規行為情況,說明社工或可通過改善和提升精神健康危機因素,從而有效地減低青少年的犯罪違規行為。

【效能】

- ♪ 篩選出85名高危青少年,為他們提供最少8節高密度心理輔導,45名接受認知行為治療,40名接受靜觀認知治療。港大研究報告指出,接受本計劃高密度心理輔導的青少年,於情緒及行為上有所正面改變。
- ▶ 轉介25名犯罪違規責少年接受70 次精神科專科或心理學家的治療服務。



中學正向講座



社區體驗活動 - 煮食



社區體驗活動 - 單車營



正念 • 同行:處理「處理青少年精神健康及 犯罪違規輔導策略」研討會



IAPT小組輔導

評審意見

「為青少年心理健康問題作分層,令服務更具系統性,優化原有系統的同時 能協助社工更及時和有效地接觸有需要的青少年。」

「計劃有發表針對性的實証研究,結合理論於實務。」



樂施會

從起步開始 - 幼稚園非華語學生學習中文支援計劃

服務對象: 非華語幼兒

服務時期: 2020年9月1日至 2023年8月31日

政府報告指出香港少數族裔的貧窮率較本地人高,其中一個原因是少數族裔的中文程度不足,影響他們升學及就業的機會。樂施會相信貧窮源於不公平,通過適切的支援,能讓少數族裔獲得更公平的教育機會,長遠脫離貧窮。由2015年開始,樂施會與香港大學及香港教育大學共同展開「從起步開始 - 幼稚園非華語學生學習中文支援計劃」,以創新及有效方法,為非華語生提供中文支援。

計劃以中文作為第二語言學習理論為基礎,發展動態增潤學習模式,即既抽離(小組)又融入(大班學習)。課程着重為學生營造豐富語境,擴闊幼兒心理詞彙,集中發展聽說能力,繼而發展識字、寫字、閱讀和寫作能力。

計劃以實證為本,多年來持續按科學分析及持份者意見調整,因此加入了教師培訓及家長支援。為了提升計劃規模,帶來更大的社會效益,本計劃更嘗試了創新的融資模式 - 即全港第一個「按效益付費」計劃。投資者除了投放資金支持項目發展,更在過程中不斷給予實貴的意見,以應付多變的計會環境。

卓越實踐經驗分享

【回應性】

- 論編寫及上載「中文作為第二語言」的幼稚園增潤課程教學建議及一套適合非華語生的課程及教材到計劃網站予全港教師參考及使用,解決現時市面上缺乏支援非華語生的工具、欠缺具體教學課程及材料的問題。
- ▲ 為中文作為第二語言師資提供專業發展培訓,增加計劃的可持續性。
- 為非華語家長舉辦家長會,並通過手機群組傳送英文版的小學資訊給家長,派出 同事到學校為家長填寫小一報名表,以及開設熱線為家長提供支援,助他們了解 本港教育制度,更妥善地支援小朋友升上小學。

【效能】

- 為非華語生在幼兒學習語言黃金期打好中文基礎,憑藉計劃第一至第三期先導計劃顯著成效的經驗,成功提升他們的中文水平。經過一年學習,大部分學生均能理解並自信地說中文。K2學生後測的分數較前測提高了超過100%,K3學生也有接近一倍的進步,而他們與華語生在中文水平上的差距也收定了一半。
- 計劃透過把握學習語言的黃金期,為非華語幼兒打好中文基礎,使非華語生獲得公平的學習機會,減少他們在學業上的阻礙,讓他們在學業及就業有更好的機遇,也能更好地融入香港社會,長遠改善非華語家庭跨代貧窮的問題。



計劃編寫「中文作為第二語言」的幼稚園增潤 課程指引及教學資源,靈活配合校本課程,並 結合多元文化元素,讓非華語生更易將知識 連繫到生活。



疫情期間,計劃老師特地穿戴可視□罩到校损 供小組增潤課,讓幼兒清楚看到老師的□部 動作,有利於他們學習中文正音。



計劃重點透過教師專業發展培訓,栽培更多具備教授中文作為第二語言的專業人材,讓知識得以承傳及非華語生的支援得以最大化。



停課期間,團隊除了為幼兒提供網課,更為各學習主題製作多元化教學資源供幼兒在家學習,即使非華語家長不諳中文,亦能輔助幼兒學習。



計劃為家長提供一系列的升小支援,讓家長 能妥善支援其孩子升上小學。

評審意見

「確實地針對並回應非華語學童學習中文的痛點,有效地做到持續性, 換位思考,貼切地提供教材教學模式,成效顯注。」

「明確分析非華語人士的中文程度與貧窮有莫大關係,故此能以早期介入為無點,動員相關教育專業發展以中文為第二語言的教學, 有頗強的實證基礎,成效亦很顯著。」



香港耀能協會

「情境化認知康復訓練」先導計劃

服務對象: 在社區生活的中風及後天腦損傷康復人士及家屬

服務時期: 2017年5月1日至 2020年4月30日

中風後的肢體功能恢復一直備受關注,但很多患者的認知功能缺損則未被正視,大大影響整體 康復成效。傳統認知訓練主要集中在電腦虛擬遊戲,美國康復醫學會指出,遊戲應視為輔助性 訓練,衡量認知訓練成效應著眼於改善患者的生活狀況。香港耀能協會承蒙「社會福利發展基金」支持,開展「情境化認知康復訓練」先導計劃,為患者設計以情境化及功能性為本的認知 評估及訓練,並指導家人協助患者在生活中持續應用。

2018年協會派出4位物理、職業及言語治療師,到英國Oliver Zangwill Centre (OZC)學習最新的認知康復技術。其後將具臨床實證的治療手法本地化,為25位患者及其家人進行訓練。參與家人均表示患者於完成訓練後,在日常生活的參與程度都有所改善。協會把所得經驗作內部專業培訓,並於2020年出版《情境化認知康復訓練手冊》與業界同工分享。本計劃於2019至2021年間,在本地及國際專業會議上發表了3篇文章,進一步向業界推廣及與照顧者分享。

卓越實踐經驗分享

【協作及協同】

- 過 跨地域專業協作:派出4位治療師前赴英國OZC跟海外專家學習。
- 過 與本地大學協作:邀請大學學者擔任顧問,為計劃給予寶貴意見。
- 過 與本地自助組織協作:為香港青少年腦創傷協會服務使用者及家屬舉辦認知康復講座,以及進行認知康復訓練。

【可複製性】

計劃所採用的標準化評估及介入策略都經臨床驗證,其納入條件、執行程序、進度 紀錄等都有詳細論述,並已編制成工具手冊,並附有二維碼連結教材資料庫可供隨 時下載使用及按患者個別情況自行修改,供業界的參考性甚高。

【項目管理】

- 過 員工:早於2012年派出高級物理治療師以及3位職業及言語治療師前赴加拿大參與 「美國復康醫學會認知康復手冊」培訓。經多年鑽研及醞釀,再於2018年派出4位 治療師到英國OZC跟海外專家學習及交流。其後協會成立專項工作小組,以高級物 理治療師為召集人,帶領6位治療師一同策劃、建立及推行情境化及功能性認知訓練。
- 協會:申請「社會福利發展基金」資助一位職業治療師以部份工作份額參與核心規劃。亦將「認知康復訓練」列為「社區支援服務」5年策略計劃的重點發展項目之一,讓更多患者受惠。



協會出版的《情境化認知康復訓練手冊》



協會四位治療師於2018年赴英,在國際知名的認知復康中心Oliver Zangwill Centre接受為期十天的認知康復培訓。



先導計劃成員向協會家居支援服務的治療師 提供「情境化認知康復」內部專業培訓。



先導計劃成員在2019香港物理治療學會會議上, 將「情境化認知康復訓練」作海報匯報。



2020年12月舉辦線上「情境化認知康復研討會暨新書發佈會」 邀得兩位認知康復界學者香港理工大學方乃權教授及 香港中文大學黃沛霖博士擔任嘉賓講者及為新書寫序。 線上研討會吸引近80名專業人員參與,超過6成為會外人士。

評審意見

「欣賞機構除政府津貼項目之外, 將服務延伸到收費項目,讓財政有持續性。」 「計劃具獨立性。|



卓越社會服務獎

服務模式獎(服務使用者參與)年度主題獎「疫情下的社會服務」

香港明愛

基層清潔工支援

服務對象: 清潔工

服務時期: 2020年2月17日至 2022年1月24日

疫情持續,明愛青少年及社區服務轄下港島三間社區中心有見不少清潔員需持續工作卻缺乏足夠防疫物品,故善用市民及團體的捐贈,推行社區外展轉贈防疫物資,並了解到他們的困境及不公待遇。三間社區中心於2020年5月在機構內推動成立「基層工友支援工作小組」,把對清潔員的關顧推展至各服務地區。各單位就地區狀況以不同策略介入支援清潔員不同層面的需要:

- 1. 組織「防治蟲鼠組」清潔員,要求政府補發辛勞津貼及改善工作待遇;
- 2. 組織大廈清潔員「倒樓」組成倒垃圾教育平台,推動「關係為本」的社區教育。連結居民與清潔員,促進互相體諒,改善棄置垃圾方式,減輕工作風險;
- 3. 開放房間,讓受「禁堂食」影響的清潔員到中心用餐;
- 4. 推出社區小店「清潔員飲食券」計劃,強化清潔員與社區的連結;
- 5. 工作小組於2021年推行問卷調查,了解疫情下外判清潔員的生活處境及意見,以求具體呈現清潔員的真實生活面貌。

卓越實踐經驗分享

【服務使用者參與】

- → 鼓勵清潔員參加不同工友組織小組,同工與清潔員一同制定、倡議及跟進行動目標。
- ቇ 清潔工親身出席清潔工處境調查記者發佈會,並勇敢地向記者分享自身經歷,一改工 友自感身份低微而需要社工代自己發聲的自我去權狀況。
- ▶ 清潔員擔任社區教育計劃主角,鼓勵清潔員與同工共同設計小雜誌,與居民及學生分享工作經歷和丢垃圾貼士,同時教導下一代要尊重清潔員及好好丢垃圾,達成清潔工的自我充權。

【效能】

- ★ 在中西南區建立工友互助支援網絡,帶動社區居民響應支持以及跨界別參與,引發大廈管理者、商戶、團體及企業夥拍團隊拓展服務,並獲企業贊助於多區開展為期三年的勞動友善社區計劃,在中西、南及葵青區推動計劃。

【疫情下的社會服務】

☼ 先以外展手法親身接觸清潔工及送贈物資,建立社群連結,了解他們疫情下具體面對的困難,馬上實踐組織工作與社區教育,協助工友與相關持分者協商,處理重要權益及工作環境議題,繼而聯合各單位人力及資源,進行更大規模的社區需要評估調查,深入探索清潔工疫下需要及困難,規劃及拓展支援工作。



政府在發放辛勞津貼時遺漏外判防治蟲鼠隊 清潔員,團隊組織清潔員合力發聲爭取辛勞津貼, 最終外判防治蟲鼠隊得以補發7個月的辛勞津貼, 肯定清潔員於抗疫最前線的付出, 維持地區清潔員的十氣。



邀請倒樓清潔員和同工一起逐家逐戶拜訪, 清潔員親自分享丢垃圾貼士,連結居民與 清潔員的關係、促進相互的體諒、理解及支援。



與清潔員合作出版雜誌「丢垃圾 倒垃圾 維持環境 衛生的生活習慣」,內容包括清潔員工作流程的 相片故事、處理廢物的智慧及倒垃圾貼士及 倒樓清潔員對社區的意見的訪談結果。



清潔員親身出席清潔員處境調查記者發佈會,為自己權益發聲。



清潔員參與各區社區中心組織的清潔員小組,同工與清潔員一同制定倡議及跟進行動目標。

評審意見

「項目能成功讓公眾認識清潔工對公共衛生之貢獻,從而提昇了他們的地位 及待遇。加強清潔工人自我衛生防護意識,對公共衛生亦有彼益。|

「善用社區組織解決弱勢群體的需要,使用者參與度高。 除了提供有形的支持外,還組織團體進行宣傳和充權工作。」



香港國際社會服務社

跨境學童及家庭支援服務

服務對象: 跨境學童及其家庭服務時期: 2020年2月 至 現在

新冠疫情爆發,跨境學童不能如常往返深港兩地進行實體課,改為網上上課。隨著學習模式改變,社交機會受限,部分學童變得無心向學,專注力不足,或沉迷上網。在缺乏正常的社交及體能活動情況下,不但阻礙了跨境學童的身心發展,更出現社交倒退、情緒崩潰等,也有親子關係變得非常緊張,甚至出現家庭暴力或衝突等。

國際社推行全方位疫下支援計劃,協助跨境家庭建立積極正面態度,增強疫下抗逆力,同時聯絡中港兩地不同單位及政府部門,為這組群爭取更多資源和協作,協助跨境家庭解決困難。疫下支援服務包括為跨境學童提供或安排異地考試(包括小五、小六呈分試安排)、重要文件(包括小一及中一學位分配表格)、課本及物資運送、生活費支援、數據卡及防疫物資提供、到港生活後適應及情緒輔導、資訊傳達、成長及學習小組、電子設備等;為跨境家庭提供個案輔導、學習小組、物資、基金倡議及援助。

卓越實踐經驗分享

【協作及協同】

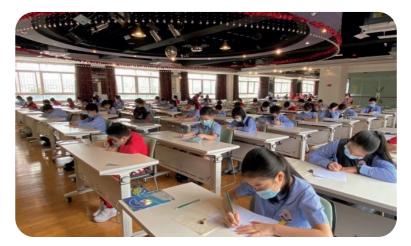
- 過 與香港教育局及各中小學校進行洽商,助服務受眾得到恰當支援,當中包括50節學 習班組及400節異地考試。

【項日管理】

- 🎍 運用Albert Roberts「危機處理」的理論及方法制定及推行服務:
 - 疫情爆發後中港封關,國際社馬上召開危機評估會議,優先調配資源及人手。
 - 積極聆聽服務受眾的需要並提供支援,以問卷收集意見。
 - 主動聯絡學校,按跨境學童及家庭的需要制定可行計劃。
 - 完成服務後向服務使用者收集意見,並作出合適轉介或跟進。
- 参考「任務中心模式」,把短期、單項需求逐一解決,如書本運送、網課預備、異地考試安排等介入手法,服務對接推行及完結後的適時檢討亦令服務不斷進步。

【疫情下的社會服務】

- № 經濟支援:隔離檢疫政策令跨境工作人士及家庭頓入經濟困境。國際社向公益金提出為滯留內地的香港居民申請「及時抗疫基金」。作為全港唯一進行跨境評估的批核中心,已成功批核了超過300個申請。
- 過 個人及家庭支援:新增兩條熱線並延長服務,為有需要的跨境家庭提供資訊、服務 對接、解答疑難。為跨境學童及家庭提供個案輔導,高危個案由駐深圳社工進行面 談。



異地考試服務



物資贈送(防疫包、電子設備)



線下親子活動



補學堂(學習及成長小組)



教師培訓

評審意見

「在思維方式和營運上有很多突破,非常及時地提供跨境支援,善用資源。 協作非常複雜,計劃表現出優秀且非常有效的項目管理。」

> 「準確的服務需求和目標,善用已有聯繫, 及時為跨境學童提供學習支援。|



服務模式獎(創新意念) 服務模式獎(服務使用者參與) 服務模式獎(實證為本)

智趣伴星途有限公司

機哥伴小星® (RABI)

服務對象: 自閉症學童及其家人和學校

服務時期: 2019年10月16日至 2021年12月12日

對於有社交溝通和互動障礙的自閉症學童,有效的早期介入至關重要。受自閉症社會動機理論和強烈世界理論的啟發,團隊設計了社交機械人RABI以滿足自閉症學童的特殊學習需求。團隊的實證研究發現RABI可增強自閉症學童的社交和行為功能,改善不同嚴重程度的自閉症和智力功能障礙的粵語學齡自閉症兒童的手勢交流、共同注意力、模仿、敘事和對話。更令人鼓舞的是,RABI的學習成果比人的介入有效。RABI涵蓋了自閉症兒童的大量社交和行為技能,其初級到進階課程包括自理能力、提出請求、基本詞彙、基本情感理解、基本對話技巧、敘述、高級情感理解以及高級對話技巧,還有關於性教育和應對欺凌的主題課程。課程內容及技能都有不同程度的難度以配合不同學習需要。

RABI由社會企業STAR Ltd 獨家提供,自2020年已為香港和澳門300多名自閉症兒童提供服務。接受了3至9個月RABI的兒童的自閉症嚴重程度降低了25%,社交和行為功能增加了20-44%,認知能力提高了18%,父母壓力亦減少26-38%,經濟負擔減少26-39%。

卓越實踐經驗分享

【創新】

→ 人類動態的面部特徵和表情可能過度刺激自閉症人士的感覺和情緒,令他們分心, 干擾學習。RABI為3至18歲的自閉症學童提供大量的社交和行為技能培訓,技術在 醫學和教育應用上徹底創新。兩個社交機械人以角色扮演向學童展示適當的社交技 能,然後邀請學童模仿及與機械人練習。在人工智能的支持下,機械人會自發地對 學童做出反應。課堂結束時,學童可以將學習到的社交技能運用到與人類老師互動中。

【服務使用者參與】

▶ 自閉症學童的培訓進度和評估結果都發佈在加密的線上學生管理系統中,他們的照顧者和學校/組織可定期檢查及提供反饋。導師會查看反饋和評論,然後與家長會面溝通。RABI課程的修訂基於學童在家中及學校遇到的新挑戰和問題。導師創造更多日常生活場景,教導學童如何做出適當的反應。

【實證為本】

- ▶ RABI是經過研究實證而開發的機械人介入治療方案, 團隊持續研究及評估成效, 發現它有效提升學童在手勢交流、注意力、□頭模仿、敘述技巧和對話的能力。
- 團隊發現參加機械人干預計劃的學童比參加人類干預計劃的學童更有可能與老師建立眼神交流,及產生更積極的學習成果。研究結果已發表在國際知名的期刊上,如《Journal of Autism and Developmental Disabilities》、《Research in Developmental Disabilities》及《Disabilities and Rehabilitation》。



RABI 中心治療小組訓練



一個孩子正在和社交機械人玩遊戲



RABI 線上治療個人訓練



RABI 中心治療小組訓練



RABI 線上治療個人訓練

評審意見

「欣賞機構以現時社企的規模,努力為社會的大需求提供解決方案。」 「計劃十分創新及實用。」

卓越社會服務獎

香港基督教服務處

服務模式獎(創新意念) 服務模式獎(服務使用者參與)

賽馬會「智歷奇境」學習計劃

服務對象: 智障學童及成人學員

服務時期: 2019年4月1日至 2022年3月31日

計劃獲香港賽馬會慈善信託基金撥款,由本處與六間智障學校及香港教育大學的跨專業團隊聯合策動,透過建立兩個實證為本及創新的教學方法 - 歷奇為本學習(Adventure Based Learning - ABL)及虛擬實境為本學習(Virtual Reality Learning - VRL),提升輕中嚴程度智障學生及成人的溝通、協作、批判/明辨性思考、運用資訊科技、解難及自我管理等六大共通能力;並透過建立一套經學術驗證的量度工具,達致有系統地評估、發展及提升智障人士的共通能力,讓他們更有效將學到的知識和技能轉化至日常生活。計劃同時整合ABL及VRL的培訓程序,融匯成特殊教育工作者的訓練策略,豐富他們的知識及技巧。計劃更為高中智障學生創造非傳統的實習就業試點,讓其擔任歷奇助理,藉此提升他們的自我效能感。計劃中期檢討結果顯示不同智障程度的參加者的共通能力均有顯著進步。

卓越曺踐經驗分享

【創新】

- ▲ 首創智障人士的共通能力量度工具,開發308條題目的題庫,以量度六大共通能力,為業界引入一致性的評估及瞭解智障人士能力的參考指標。
- ▲ ABL採無障礙歷奇教學方針,並在特殊學校引入亞洲首創、專為智障人士而設的歷奇設施及隨時組裝的流動歷奇架,突破智障學童身體機能及場地空間的限制。 VRL透過製作360度的實境生活教材,將真實情境呈現在沉浸式虛擬實境設備,讓智障人士體驗、反覆學習及適應日常生活中較少接觸的情境如「走火警」和「牙科保健」等,強化參加者對不同生活經驗的掌握。

【服務使用者參與】

- → 鼓勵服務使用者參與計劃當中,至今已成功聘用6位智障學生成為歷奇助理,協助於主流學校推行歷奇訓練,推動主流及智障學校間的共融。
- 透過精心設計的學習流程引導智障人士表達感受及作出個人選擇。例如:ABL著重鼓勵參加者以身體及簡易語言為自己、為他人打氣;VRL引入「5G Live」技術進行實時遙距乘搭巴士體驗,參加者透過實時視像通訊與工作員互動,並在鼓勵下為不同情境作出自己的選擇,如揀選適當巴士路線、付款方式及喜歡的座位等

【項目管理】

- ▶ 管理架構:服務處聯同六所智障學校及香港教育大學組成「項目管理委員會」, 定期就服務策劃及推展作交流。服務處擔任統籌及協調角色,更設立了不同工作 委員會,確保不同持份者在常設平台充分溝通下實踐計劃目標。
- ▶ 課程發展:同工及協作學校組成「學習圈」,定期就活動帶領及學習情況進行交流、活動觀摩及備課;同時編制訓練課件及教材套,匯集知識向業界分享。
- → 專業支援及培訓:邀請歷奇及資訊科技界翹楚成為計劃顧問,就ABL及VRL服務 質素及專業發展給予意見,同時也為業界同工提供培訓,促進長遠服務優化。



成人單位學員接受挑戰,齊心將球運送至目的地。



透過虛擬實境(VRL)的情景作預先學習及適應, 逐步強化學生對生活經驗的掌握。



學生從歷奇為本學習(ABL)挑戰中 培養協作能力,解決困難。



學生踏出重要一步,完成具難度的歷奇關次。



學生在本計劃專為智障人士而設的 歷奇設施進行繩網挑戰活動

評審意見

「欣賞計劃積極鼓勵服務使用者參與當中, 推動主流及智障學校間的共融。」

「計劃富創意,且善用跨專業團隊協作。」



福幼基金會

服務模式獎(創新意念) 年度主題獎 「疫情下的社會服務」

「讀唇友善」口罩

服務對象:聽障人士、手語翻譯員、言語治療師等

服務時期: 2020年12月22日 至 現在

香港有逾15萬名聽障人士,他們的日常溝通,除了以助聽器輔助,也透過讀唇、手和表情並用。疫情期間,奈何人人口罩下,大大阳礙了聽障人十讀唇,做成了溝通障礙。

福幼基金會為協助聽障人士可以看到溝通、看到笑容、看到愛,特意邀請了擁有15年經驗的外科口罩生產商SkyPro醫療用品公司攜手合作,一同研發及生產全港首個「讀唇友善」口罩。在創科基金支持下,設於香港科學園的研發部,於2020年8月開始全力參與研發和製作模辦,並於2020年12月下旬正式推出「防霧透明窗醫用口罩」。在獲得多個捐款單位支持下,福幼將首批65,000個「讀唇友善」口罩免費送贈予19個服務聽障人士及提供言語治療的社福機構及學校,即時解決疫情下的溝通問題,發揮香港人守望相助的大愛精神。2021年8月福幼更推出第二代口罩,設有兩項獨家專利,包括1)耳帶調節專利設計、2)選用全球首創螯合铂離子的抗菌防霧塗層InvisiArma透明膠片,更保護、更貼心。

卓越實踐經驗分享

【創新】

- ▶ 「讀唇友善」□罩是全港首個特別為聽障人士研發的「防霧透明窗醫用□罩」,解决了傳統□罩完全遮蔽面部的問題,做到既透明又不失安全。
- ▶ 「讀唇友善」□罩配備耳帶調節專利設計,使用者輕易調教耳帶長短,更舒適 及貼面。至今也是世界上唯一能調教耳帶的醫護級「讀唇友善」□罩。

【回應性】

過 疫情初期,聽障人士在人人□罩下不能讀唇,工作、學習以至生活上遇到很大的 溝通障礙。「讀唇友善」□罩是香港聽障人士、手語翻譯、言語治療界的一個強 大需求。福幼最初嘗試訂購美國醫護級「讀唇友善」□罩,但美國長期缺貨,且 □罩尺寸太大,不適合亞洲臉型。福幼決定介入,聯繫外科□罩生產商、物料研究博士,設立研發小隊及生產線,推出「讀唇友善」□罩,盡快解決痛點。

【疫情下的社會服務】

- ⑤ 「讀唇友善」□罩不但在疫情下為聽障人士重建溝通橋樑,同時透過宣傳推廣, 引起公眾關注,讓公眾更了解聽障人士在疫情下因未能讀唇而遇到的溝通障礙。
- 3 「讀唇友善」□罩提供一個人人□罩下無障礙溝通的方案。目前,除了聽障社福機構、言語治療中心、港鐵、部份老人院舍、醫護之外,部份政府部門、紀律部門也同樣為前線工作人員配備此□罩。如遇上服務聽障人士,「讀唇友善」□罩可用以方便讀唇,促進及保障聽障人士擁有公平獲取資訊的權利,達致無障礙溝通,讓聽障人士於疫情下仍能全面融入社會。



於2020年12月正式推出全港首個「讀唇友善」□罩



福幼將首批 65,000 個「讀唇友善」□罩 免費送贈予 19 個服務聽障人士及 提供言語治療的計福機構及學校



團隊落區了解服務使用者需要,並將「讀唇友善」 □罩親自送贈到社福機構和講解使用小貼士。



服務聽障學生的老師收到福幼送贈的 「讀唇友善」□罩並立即於課堂上使用

評審意見

「於疫情期間準確且有效回應聽障人士的需要, 設計過程嚴緊並持續透過收集服務使用者的意見改善設計和品質。」

「很高興看到此計劃試圖促進社會融合,作為一個小機構並不容易。」



聖雅各福群會

lam...青年職學平台

服務對象: 15-29歲青年

服務時期: 2019年9月17日至 2021年7月31日

聖雅各福群會在恒生銀行的全力支持下,由2019年9月起推出一站式、數碼化,名為「I am...」的「恒生 - 聖雅各福群會青年職學平台」,透過人工智能、Chatbot(聊天機械人)及數據分析等技術,為15-29歲的年輕人提供個人化、準確及便捷的線上生涯規劃服務。此外,計劃亦提供線下支援,全方位協助他們規劃前路、裝備自己及創造機遇,實踐「你想成就理想」。

平台自推出以來,已成功吸納20,000人登記成為會員,提供超過2,000次線上諮詢。當中,全港首創的「網上職學達人」服務透過科技配對與年輕人背景相近的導師,提供一對一的線上咨詢。導師均來自不同行業、職位、學院及學科,以自身經歷為年輕人解答升學及就業疑難。此外,平台更設有多項功能,包括最新及準確的職學文章、短片及性格測試等,年輕人只要透過流動應用程式,便能全天候獲取所需資訊。

卓越實踐經驗分享

【協作及協同】

- ★ 策略工作規劃:凝聚不同行業、職位、學院及學科人士參與,解決青年所遇到的問題,學習規劃前路。
- 新行業機構協作:計劃與嶄新行業機構緊密合作,包括:企業流動方案顧問 Green Tomato、全港首個電影相關手機應用程式Hong Kong Movie、活動資訊 交換平台Timeable等。共同製訂研集題目,讓青年實習而設計出可行並創新的方案。
- ᇦ用商界協作:與恒生銀行、數碼港、香港金融管理局、捷榮集團、網上設計購物網站 Pinkoi 等公司合辦「真人圖書館」活動給應屆考生,分享行內實務資訊。
- → 與機構共同培育新一代:與商業機構協作,共同為社會培育有計劃及有想法的青年,提供更多的實習機會給青年,為他們打下強心針。

【回應性】

- ⋄線上下混合模式:推行職學達人、學校講座及職場體驗等,消除青年面對畢業後的擔憂,提供資訊及協助。
- ▶ 跨專業跨界別合作:超過 400 位來自 36 個行業、27 間高等教育學校及 53 個課程的職學達人,提供適切的生涯規劃指導服務。服務使用者評分甚高,反映「網上職學達人」有助生涯規劃。
- 過 迎合青年心態:線上服務提供足夠且有用的資訊予青年,協助建立網絡持續規劃。職學資訊及性格測試等受歡迎功能平均每月瀏覽或使用次數逾 20,000 次,被認為「資訊有助其生涯規劃」達 8.5 分(滿分為 10 分)。
- 冷線下服務配合協同效應:與超過 150 間中學合作為接近 30,000 人次中三至中六學生進行生涯規劃活動,並委托顧問公司進行社會成效研究,發現使用者於線上下服務介入後,更關注升學就業方向及更經常搜尋生涯規劃資訊等。



平台有全港首創的「網上職學達人」功能,透過 科技配對與年輕人背景相近的達人提供一對一的線 上容詢,至今已經有超過400位不同背景的達人。



年輕人能隨時隨地獲取所需的生涯規劃資訊



平台曾於2020年舉辦「KOL研究所」,除了讓 年輕人體驗直播工作,亦讓更多年輕人於疫情下 安在家中收看與牛涯規劃相關的資訊。



F輕人能在平台的活動裏體驗拍攝及剪輯的工作, 並將作品放到平台,從而惠及更多的年輕人。



平台曾舉辦「你想的金融界」活動讓年輕人到不同金融公司參觀及體驗,包括恒生銀行金融管理局、VISA、安永會計師事務所(EY)等,持續與不同公司及機構合作。

評審意見

「計劃以提供資訊及輔助為主,善用科技創新,網絡平台的運用大大提升服務的廣泛性及可接觸度,與協作者之間建立的多個協助形式亦 令平台資訊更多元化。」

「計劃經過充分的試驗和不斷的開發,運營良好。」

 ~ 28

鳴謝

籌委會成員

翟多青女士(主席) 社聯服務發展常設委員會主席/香港基督教服務處總幹事

倪錫欽教授 香港中文大學社會工作學系系主任及教授

黃麗娟博士 明愛専 | 學院客席副教授

李淑霞女士 社聯復康服務專責委員會 / 香港明愛社會工作服務副部長

首輪甄選評審團

黃慶琳醫生

余美玉女士 社聯服務發展常設委員會委員 / 香港明愛安老服務總主任

陳淑儀女士 社聯兒童及青少年服務專責委員會委員 / 香港家庭福利會服務總監

陳靜宜女士 社聯長者服務專責委員會主席 / 香港老年學會總監

趙崔婉芬女士 社聯家庭及社區服務專責委員會主席/香港公教婚姻輔導會總幹事

 吳惠貞博士
 優秀社工

 崔志文博士
 優秀社工

 莫婉芝女士
 優秀社工

 饒文傑先生
 優秀社工

 李佩貞女士
 評審嘉賓

 崔宇恒先生
 評審嘉賓

 黃湘瑜女士
 評審嘉賓

朱麗英女士2021年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員李淑霞女士2021年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員林綺梅女士2021年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員

評審嘉賓

第二輪甄選評審團

廖達賢先生 社聯執行委員會副主席/羅兵咸永道會計師事務所合夥人

梁萬福醫生 社聯執行委員會委員 / 香港老年學會會長

陸志聰醫生 社聯執行委員會委員 **馮伯欣先生** 康復諮詢委員會主席

黃美坤女士 社區投資共享基金委員會委員 **方富輝博士** 香港樹仁大學社會工作學系系主任

黃許潔儀女士 香港大學社會工作及社會行政學系實習課程總監

王玉芬女士 凯瑟克基金總幹事

賴慧儀女士 顧積善堂慈善基金執行董事

羅卓成先生 羅桂祥基金總經理

李炳輝先生 香港交易所慈善基金助理副總裁

蔡雅翠女士 達信風險管理及保險服務(香港)有限公司企業部董事

鄧曉琳女士 招商局慈善基金會高級項目官員

翟冬青女士2021年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會主席倪錫欽教授2021年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員黃麗娟博士2021年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員凌嘉勤先生2021年度「卓越實踐在社福獎勵計劃」籌委會委員

「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



(排名不分先後,名單更新至2022年3月)



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/ 瀏覽歷屈得獎計畫

