



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

澳門特別行政區
北區社區服務諮詢委員會
戴祖義召集人台啟

來函編號 Sua referência	來函日期 Sua comunicação de	發函編號 Nossa referência	澳門西墳馬路六號 Estrada do Cemitério,6- Macau
086/CCSCZN/OFI/2022	2022-09-15	035/DFC-ECS/2022	01/11/2022

事由：
Assunto **回覆北區社區服務諮詢委員會來函事宜**

戴祖義召集人：

茲回覆北區社區服務諮詢委員會反映個案，本局就個案編號：09/E-ZN/2022、10/E-ZN/2022及12/E-ZN/2022作回覆，請參閱附件一、附件二及附件三。

感謝張煥恩委員、曾錦培委員及黃笑珊委員對本局服務提供的意見及建議。

肅此，順頌

台安

局長
韓衛

Wai HON
Assinatura digital
2022.11.07
12:43:10 +0800

HonWai

附件：本局回覆內容。

回覆：關注家庭暴力的問題(個案編號：09/E-ZN/2022)

社工局與各政府部門及民間機構一直以來積極推展及執行各項預防性、保護性、處罰性及修復性的措施，當中重點透過家暴法的普法宣傳教育，連結社區互助、推動和諧家庭訊息及家庭生活教育等預防工作，減少家暴問題的發生，提升市民家暴“零容忍”的概念及守法的意識，以及讓市民藉著參與家庭生活教育的活動，加強了解個人及家庭服務的需要，在遇到問題時盡早尋求支援，以減低家庭危機的發生，並促進家庭的健康成長。

社工局設立 24 小時家庭暴力市民求助專線 (28233030)，並持續透過各種宣傳渠道和方法，鼓勵市民就自身或發現懷疑家暴事件求助，市民可透過電話或電郵等線上方式向社工局進行通報或查詢，而為了能深入社區，發揮鄰里互助的精神，社工局在推展宣傳防治家暴訊息的工作上，除了與民間機構合作於社區上進行宣傳教育外，近年更與機構合作重點推展“社區友善伙伴參與計劃”，以物業管理公司、大廈業主會及居民為對象，通過線上問答、宣傳攤位和展板，以及預防家暴講座等的教育活動，廣泛地推廣預防家暴的重要性，鼓勵大廈管理公司及業主會等及早發現家庭糾紛事件、住戶發揮鄰里關懷和守望相助的精神，協助有需要人士尋求援助，降低家庭危機事件發生和惡化的風險，社工局亦會於社區休憩空地/公園放置大型展示板向市民大

眾傳遞預防家暴的資訊，期望讓防治家暴的宣傳及教育工作能持續在社區上推展，鼓勵市民發揮守望相助的精神。

此外，社工局於 2019 年完成《家暴法》實施首三年執行情況審視報告及自 2020 年起每年均會製作執行情況報告，並每年召開《家暴法》公共部門合作機制常規工作會議，出席代表包括檢察院、法務局、司法警察局、治安警察局、衛生局、教育及青年發展局、勞工事務局及房屋局，共同商議因應《家暴法》開展的相關工作，持續檢視和優化有關合作機制的成效，透過定期的交流/協作會議及數據的收集分析，從而制定出更有效和更具針對性的措施，持續提升預防及打擊家庭暴力的工作效果。

回覆：面對面的輔導來得更真切(個案編號：10/E-ZN/2022)

社會工作局一直聯同民間社服機構為情緒困擾及家庭衝突等問題提供支援及輔導服務；透過社工局及社服機構的 24 小時電話輔導熱線及網絡輔導服務，為有需要但非緊急的個案提供即時的心理支援服務，倘有需要亦會提供視像輔導服務，例如在疫情期間就設立了視像輔導服務、心理輔導熱線，以及透過文字和語音訊息等，為求助人士提供心理支援，並維持全年無間斷接收及處理來自公共部門及民間社團通報的家庭危機個案，特別是企圖自殺及懷疑家庭暴力等緊急個案，在按照衛生局防疫指引及防護裝備下，即時派員到事發場所及主動接觸有關危機個案，提供輔導介入和跟進服務。

除輔導服務外，社工局與社服機構持續推行預防工作，評估社區情況，規劃及舉辦適切的心理健康教育活動，包括倡導市民關注個人情緒及心理健康、強化抗壓和情緒管理的能力，並以多元化形式推廣正向心理及宣傳心理輔導服務資訊等；同時亦培訓社區生命守門人加強關懷身邊人，鼓勵有需要的居民及早求助。

回覆：關注本澳在疫情下的家暴情況(個案編號：12/E-ZN/2022)

社工局一直關注新冠疫情對本澳部分家庭造成的衝擊，以三級預防的概念（即預防、支援和補救），推動家庭及社區服務機構以多元形式提供服務，除了透過網絡平台及電話聯繫等方式發佈心理健康、家庭關係、管教技巧及紓緩壓力等預防性資訊外，亦主動關懷弱勢家庭和高危人士，及早了解及評估其狀況以作出適切的支援。

在篩選具有較高風險因素的家庭方面，社工局設立 24 小時家庭暴力求助專線：2823 3030，供居民查詢或舉報懷疑家暴的個案，同時亦設立 24 小時家暴危機支援服務專線，接收來自警方、政府部門及民間機構的家庭危機事件通報和求助個案，會即時作出跟進，並評估家庭危機程度，進行專案處理和跟進，以避免家庭危機事件演變成嚴重的家庭暴力事件；而為了提升居民“睦鄰互助意識”，讓市民提高對家暴個案的辨識能力，及早發現及通報，近年社工局與社服機構合作，重點推展“社區友善伙伴參與計劃”，以物業管理公司、大廈業主會及居民為對象，通過線上問答、街站和展板，以及預防家暴講座等教育活動，鼓勵大廈管理公司、業主會等及早發現家庭糾紛事件、住戶發揮鄰里關懷和守望相助的精神，協助有需要人士尋求援助，降低家庭危機事件的發生。

在身心健康方面，社工局一直鼓勵各社服機構舉辦宣導正向心理元素的服務及活動，以提升居民的身心健康，並加強市民對社會資源的認識，鼓勵市民遇到困難時應及早求助。

此外，社工局致力聯同各相關公共部門及民間機構建立常規協作機制，亦透過與民間機構的分區協作社會服務團隊建立完善的通報機制，當接獲懷疑家暴危機個案的通報時，能即時安排人員緊急出勤處理，讓受影響的個人及家庭能盡早獲得協助；在處理家暴受害人及未成年人的照顧方面，社工局以跨部門/機構的多專業形式跟進家暴個案家庭，全面評估整個家庭的服務需要，提供人身保護、住宿庇護、緊急經濟及法律支援，以及醫療、就業、輔導等轉介服務，當中尤其關注受害人及兒童在司法過程中的脆弱性，故與司法單位合作提供減低二次傷害的措施，如設置能減低脆弱證人焦慮的會面室、作證時安排嫌犯避席、由合適的專業人員陪同脆弱證人作證等措施。針對部份求助動機較低的隱性個案，社工局與民間機構合作採用不同模式持續關注和接觸個案，藉以保持個案與社會服務資源的接觸及提升其求助動機，有助個案在有需要時能及時求助。

在加強前線人員處理家暴個案的知識及技巧方面，社工局除了每年的大型處理家暴兒童/配偶個案基本培訓課程外，亦會針對家暴個案的發展情況及前線人員的需求，規劃專項及深入的專業培訓，如兒童為本遊戲治療培訓、探視服務分享會、心理創傷輔導相關培訓等；此外，社工局會定期與社會服務機構及學生輔導機構舉行交流會議，深入交流協作處理家暴個案的機制，支援有關機構開展《家暴法》宣傳教育及處理個案的工作，藉以有效發揮協作處理個案的效能。