

社會工作局



工作報告 2009

• 目 錄 •

| | |
|---------------------------|-----------|
| 序 言 | 04 |
| 第一章 個人及家庭服務 | 05 |
| 1.1 社會工作中心服務 | 07 |
| 1.2 家庭輔導辦公室服務..... | 11 |
| 1.3 志毅軒——問題賭博輔導服務 | 13 |
| 1.4 社區支援服務 | 14 |
| 1.5 輔助設施的發展..... | 15 |
| 1.6 開展活動 | 15 |
| 第二章 兒童及青少年服務 | 19 |
| 2.1 個案工作 | 22 |
| 2.2 輔助設施的發展..... | 23 |
| 2.3 開展活動 | 24 |
| 第三章 長者服務..... | 25 |
| 3.1 個案工作 | 27 |
| 3.2 輔助設施的發展..... | 28 |
| 3.3 開展活動 | 28 |
| 第四章 復康服務..... | 29 |
| 4.1 個案工作 | 32 |
| 4.2 輔助設施的發展..... | 33 |
| 4.3 開展活動..... | 34 |
| 第五章 防治藥物依賴服務 | 35 |
| 5.1 預防藥物濫用服務 | 36 |
| 5.1.1 健康生活教育中心..... | 36 |
| 5.1.2 開展活動 | 40 |
| 5.2 戒毒復康服務 | 42 |
| 5.2.1 個案工作 | 43 |
| 5.2.2 輔助設施的發展 | 44 |

• 目 錄 •

| | |
|-------------------------------|-----------|
| 第六章 社會服務設施的發展 | 45 |
| 6.1 受本局監管的社會福利服務及設施狀況 | 46 |
| 6.2 優化社會服務設施的服務及人員福利 | 47 |
| 6.3 社會服務設施的准照 | 48 |
| 6.3.1 社會服務設施的准照狀況 | 49 |
| 6.3.2 社會服務設施的變更 | 49 |
| 6.4 本局轄下社會服務設施的運作情況 | 50 |
| | |
| 第七章 社會工作培訓及資源中心 | 51 |
| 7.1 本局人員的培訓 | 52 |
| 7.2 民間社會服務機構人員的培訓 | 53 |
| 7.2.1 民間社會服務機構人員的培訓資助 | 55 |
| 7.3 本地區及以外的會議 | 55 |
| 7.4 培訓資助 | 57 |
| 7.5 資源中心 | 58 |
| | |
| 第八章 社會研究、立法及資訊出版 | 59 |
| 8.1 社會研究 | 60 |
| 8.2 立法 | 61 |
| 8.3 資訊及出版 | 62 |
| | |
| 第九章 行政及資源管理 | 63 |
| 9.1 財政預算及實支狀況 | 64 |
| 9.2 人力資源的狀況與發展 | 65 |
| 9.3 資訊化系統 | 68 |
| 9.4 本局物業維修及修葺 | 69 |
| 9.5 對社會服務機構 / 社團的資助 | 69 |
| 9.6 優化服務 | 71 |
| | |
| 附 錄 | 73 |
| 二〇〇九年全澳社會福利服務 / 設施一覽表 | 74 |
| | |
| 圖表索引 | 81 |

序 言

序
言

序 言

2009年，是中華人民共和國成立六十周年及澳門特別行政區成立十周年的歡欣共慶之年，歷經2008年國際金融海嘯的嚴重衝擊後，本澳的經濟得以逐漸復甦，民生亦開始有所好轉。本局積極關注民生問題及促進社會和諧發展，因應求助對象與問題的變異，提供多元化的援助服務及應對措施，協調有關政府部門和民間機構，整合並提升服務效能，務求適時適切地助民解困，推動社會服務的整體發展。

為減輕全球金融危機及物價變動對部分居民的影響，本局開展了“短期食物補助計劃”以紓緩其生活壓力。同時，敬老金金額亦相應大幅度調升至5,000元，進一步體現對長者的關懷。

在新設項目方面，本局資助了三間較大型的社會服務設施，包括聖公會氹仔青少年及家庭綜合服務中心、澳門平安通呼援服務中心及澳門循道衛理氹仔家庭成長軒，透過特區政府與民間機構的通力合作，為市民提供優質的服務。與此同時，增設了“澳門健康生活教育網頁”及“新一代健康成長”家長課程，為學生、學校及家長提供最新的禁毒資訊，藉此強化及鞏固預防濫藥基礎的教育網絡。

就維護長者和殘疾人士權益方面，為未來長者立法開展了首階段的公眾諮詢，而相關意見的彙整報告已經完成，藉此為立法的目標取向和內容框架定立良好的基礎；同時，為關顧在社區生活之獨居長者及其他人士在生活支援方面的特別需要，推出了平安鐘服務，並草擬了《取得家居緊急呼援服務之特別援助發放規章》，幫助經濟困難者取得此服務；此外，為配合《殘疾人權利公約》在特區生效，檢討了現行《預防殘疾人康復及融入社會之制度》。至於保障兒童方面，積極推動《兒童權利公約》的推廣及宣傳工作，讓市民關注兒童的權利，以及喚起市民大眾對保護兒童的重視。

在優化社會服務機構的服務和人員發展方面，本局推行了“服務質素持續改進機制”及延續“社會服務人員專業發展計劃”。與此同時，亦推行了“受資助社會服務機構醫療保險資助計劃”，藉此完善社服機構人員的福利外，亦有助廣納和留置人材。此外，鑑於本澳社會工作者的專業水平及專業監察制度備受社會大眾關注，因而開展了社工專業認證制度的調研工作。

藉着本報告書，期望社會各界和市民大眾能對本局的工作、服務和發展方向有更深入的了解。眺望2010年，本局殷切期盼能凝聚各界力量，以和諧推進社會穩定持續的發展，攜手為澳門的共同福祉而不懈奮鬥。

局長
葉炳權

• 第一章 •

個人及家庭服務

- 1.1 社會工作中心服務
- 1.2 家庭輔導辦公室服務
- 1.3 志毅軒——問題賭博輔導服務
- 1.4 社區支援服務
- 1.5 輔助設施的發展
- 1.6 開展活動

第一章 個人及家庭服務

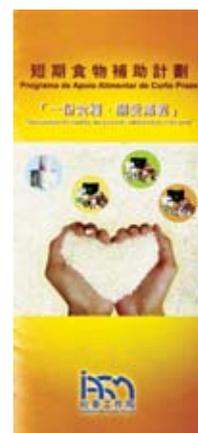
本局積極推動“和諧家庭、融和社區”的建設，密切關注社會的轉變，務求適時適切地回應市民需要，發揮扶助弱勢社群的功能。2009年，本局除繼續推出各項經濟援助措施外，更推出了“短期食物補助計劃”、津貼使用“平安通支援服務”、資助需要特別院護服務的人士入住資助院舍。家庭及社區服務方面，成功引入“虐偶危機評估工具”，推廣生命教育，開展防治問題賭博的活動和計劃。而為了應付越趨複雜的社會和家庭問題，綜合家庭服務中心“氹仔家庭成長軒”亦於同年正式投入運作，提供以家庭生活教育為主，結合預防問題賭博及濫藥等綜合性家庭服務，推動家庭正面成長。

全年工作重點

短期食物補助計劃

特區政府關注2008年環球金融海嘯及物價變動對基層市民造成的影響，為紓緩貧困人士的生活壓力，本局於2009年7月推行了該計劃，為面對突發性入不敷支的貧困人士提供個人或家庭的短期性食物補助服務。主要的服務對象是未納入本局援助金網絡的失業人士、新來澳人士（連續居住本澳未滿18個月）、露宿者、正輪候經濟援助人士。

2009年7月28日至12月31日期間，獲批個案共549個，其中處於低收入個人 / 家庭佔330個、失業140個、正輪候經濟援助52個、突變家庭9個、新來澳人士7個及其他原因11個，涉及受惠人數共1,045人，批出食物共131,271餐。



提升前線員工對家庭暴力及特殊事故之處遇能力

由於家庭暴力或特殊事故的發生，會對個人 / 家庭及社會造成深遠而廣泛的影響，而適切的介入措施是防治問題的關鍵。本局於2009年成功購入了“虐偶危機評估工具” (Spousal Assault Risk Assessment)，並於2010年向前線員工進行相關培訓工作。此外，2009年更舉辦了“緊急事故壓力處理 (CISM)——個人危機干預及朋輩支援培訓課程”。

推廣生命教育及綜合性家庭服務

2009年本局製作了一系列“生命教育”的宣傳品、巴士車身及街板廣告等；資助民間社會服務機構開辦該系列活動（部分活動因甲型H1N1流感而取消或延期）。致力透過推廣生命教育，有效強化個人及家庭的抗逆力。



積極籌設並以設施讓與及資助形式開辦兩間綜合性家庭服務中心，當中“澳門循道衛理聯合教會社會服務處氹仔家庭成長軒”於2009年7月14日正式開幕使用，配合不同年齡層居民的需要，集預防性、治療性及發展性的多功能綜合服務設施，推廣家庭健康生活教育，針對問題的個別性並全面地提供個人家庭服務。



問題賭博社區防治工作

為更好預防“問題賭博”社區化，必須先了解社會不同群體的生活特性，以配合適切的防治工作；2009年本局委託澳門大學博彩研究所進行的“博彩從業員生活調查”已完成；繼續推行智醒少年計劃、智醒大使計劃、及彩虹人生博彩業從業員服務計劃，以資助民間社會服務機構開展防治賭博的互聯網及外展服務。

社區活動方面，2009年本局舉辦“預防問題賭博宣傳短片比賽”，與6間民間社會服務機構合辦“‘智’精‘彩’”不迷賭音樂晚會，並與博彩監察協調局及澳門大學博彩研究所合辦、民政總署及澳門娛樂場博彩業承批公司商會協辦、及多個民間社會服務機構的參與，共同舉辦“負責任博彩推廣周”系列活動；此外，透過不同形式和渠道向各個社會層面灌輸防賭意識，倡導“負責任賭博”的概念，達致全面防治問題賭博的目標。

協助執行“現金分享計劃”

本局7,542名援助金受益人及其家庭成員，和38,157名敬老金受益人透過本局直接領取該計劃的款項。同時，本局協助無行為能力人士領取該計劃款項的個案共427宗。另外，為了讓市民查詢有關該計劃的資訊，本局開設了電話熱線供市民查詢。

1.1 社會工作中心服務

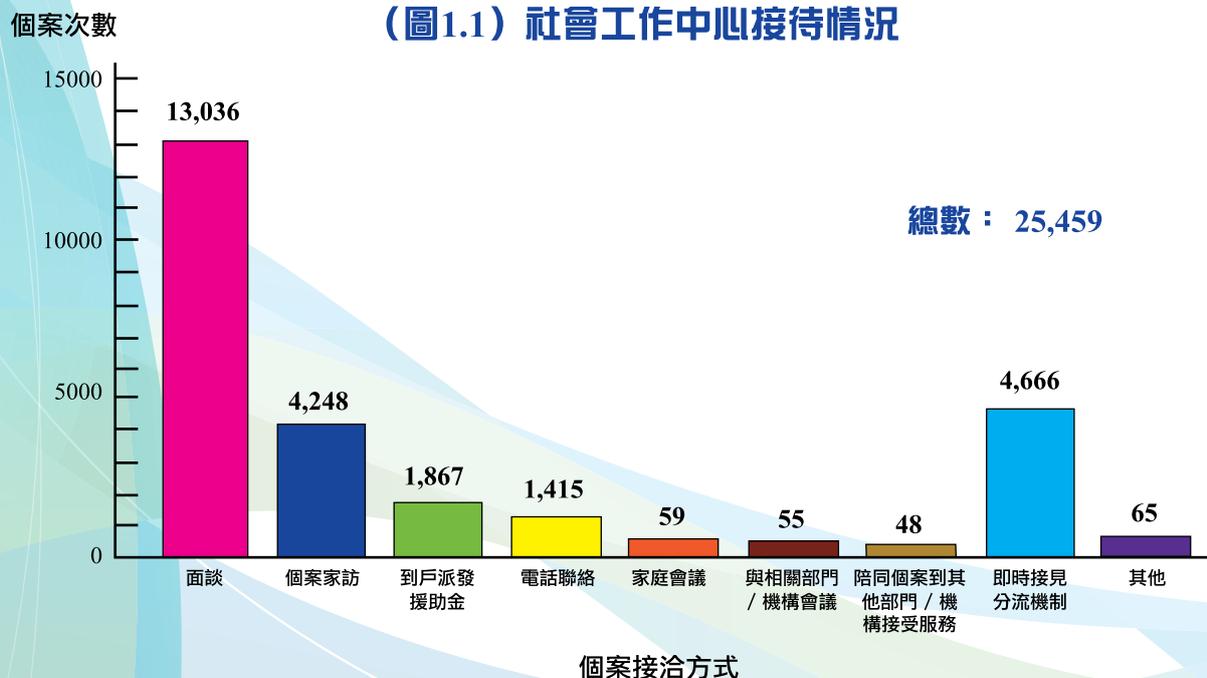
個案工作

2009年本局家庭暨社區服務廳轄下5個社會工作中心共為8,293名的求助者提供了18,718次不同類型的接待服務，包括13,036次面談、4,248次個案家訪、1,867次到戶派發援助金及1,415次電話聯絡。此外，在“即時接見分流機制”中，各社會工作中心共接見了4,666宗個案。

(表1.1) 社會工作中心為市民提供的服務情況
接見總人數：8,293人

| 服務類別 | 獲得服務人數 | 提供服務次數 |
|-----------------------|--------|---------------|
| 經濟援助 | 6,824 | 13,494 |
| 醫療輔助用品援助 | 42 | 55 |
| 殮葬服務 | 27 | 30 |
| 個人 / 家庭輔導 | 545 | 1,470 |
| 戒賭服務 | 8 | 11 |
| 就業服務 | 24 | 96 |
| 轉介服務 | 316 | 387 |
| 協助申請院舍 | 198 | 416 |
| 安置服務 | 29 | 40 |
| 發放經濟狀況證明書 / 聲明書 / 授權書 | 392 | 519 |
| 向司法機構提供社會報告 | 60 | 95 |
| 回覆個人 / 公共部門的諮詢 | 345 | 607 |
| 轉介接受本局法律諮詢服務 | 15 | 16 |
| 轉介臨床心理諮詢服務 | 10 | 12 |
| 災難創傷事故 | 6 | 6 |
| 其他 | 993 | 1,480 |
| 總數 | | 18,734 |

(圖1.1) 社會工作中心接待情況



經濟援助

2009年獲本局經濟援助共6,278個個人或家庭，受惠人數達7,102人，涉及家庭成員人數為12,532人；各類援助金發放總金額為澳門幣\$274,356,880.90元，受惠人數較2008年增加了1.15%，但總援助金額卻減少了8.52%，主要原因是2009年維持了最低維生指數及沒有額外特別津貼措施。

除一般援助金外，本局亦因應求助者的個別需要及問題的迫切性而發放偶發性援助金，2009年本局共向895個個人或家庭發放偶發性援助金，金額達澳門幣\$6,358,153元，當中以非常緊急援助最多，全年共向767個個人或家庭發放緊急援助金，金額達澳門幣\$5,482,720元，佔偶發性援助金總支出的86.2%。

2009年本局資助獨居長者或有個別需要的援助金受益人使用“平安通支援服務”共142人，金額共澳門幣\$40,750元；對需要特別院護服務的人士資助其入住資助院舍，受惠人數144人，金額為澳門幣\$5,763,311元。

(表1.2) 本局各類援助金發放情況

| 援助類別 | 家庭數目 | 金額(\$) |
|--------------------------|-------|-----------------------|
| 經濟貧乏 | 3,963 | 128,057,510.00 |
| 單親 | 1,094 | 58,416,202.00 |
| 嚴重疾病 | 1,193 | 37,604,385.00 |
| 殘疾 | 296 | 7,408,499.00 |
| 補充津貼 | 71 | 619,971.00 |
| 資助使用平安通 | 142 | 40,750.00 |
| 偶發性經濟援助 | 895 | 6,358,153.00 |
| 三類弱勢家庭特別補助 | 2,996 | 19,469,652.00 |
| 三類弱勢家庭特別生活津貼計劃 | 3,437 | 17,932,100.00 |
| 總金額⁽¹⁾ | | 275,907,222.00 |

(1) 由於有些個案未能領取款項，涉及金額為澳門幣\$1,550,341.10元，故總金額實際數目應為澳門幣\$274,356,880.90元。

(表1.3) 偶發性援助金發放情況

| 援助金種類 | 個人或家庭 | 金額 (\$) |
|------------|------------|---------------------|
| 殮葬費 | 27 | 37,580.00 |
| 不幸之公共事故或災難 | - | - |
| 醫療技術輔助器 | 36 | 479,262.00 |
| 修葺住所之工程 | 1 | 7,460.00 |
| 傢俱及家庭用品 | 1 | 12,196.00 |
| 處於危機之未成年人 | - | - |
| 入住社會服務設施 | 8 | 36,220.00 |
| 護理用品支出 | 33 | 182,955.00 |
| 教育或培訓支出 | 9 | 43,420.00 |
| 公共交通支出 | - | - |
| 延期補發 | 9 | 72,520.00 |
| 非常緊急 | 767 | 5,482,720.00 |
| 其他 | 4 | 3,820.00 |
| 總數 | 895 | 6,358,153.00 |

特別生活津貼發放計劃

該計劃是向三類弱勢家庭，包括單親、殘疾人士及長期病患者提供特別援助。除了向正接受本局定期經濟援助的三類弱勢家庭發放每年兩次特別生活津貼外，並透過與26間民間社會服務機構 / 社團的協助，向經濟收入低於或稍高於最低維生指數的三類弱勢家庭提供特別生活津貼。本局會為新增個案進行跟進及評估，將符合條件的潛在個案納入本局定期經濟援助網絡，2009年5月及8月的特別生活津貼，受惠家庭合共3,437個，較2008年個案增加8.53%，發放金額為澳門幣\$17,932,100元。

敬老金

本局每年10月向符合資格者以一次性的形式發放“敬老金”，特區政府因應經濟發展及社會環境轉變，於2009年敬老金金額由澳門幣\$1,800元調升至澳門幣\$5,000元，升幅達2.77倍。2009年新增合資格申請個案共4,195宗，全年共向41,640名長者發放敬老金，發放金額合共澳門幣\$208,200,000元。

(表1.4) 2009年敬老金申請人數

| 現居地 | 65-69歲 | | 70-74歲 | | 75-79歲 | | 80歲或以上 | | 總數 | |
|-----------|--------------|--------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|--------------|--------------|
| | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 |
| 澳門 | 1,638 | 1,540 | 120 | 126 | 63 | 79 | 51 | 73 | 1,872 | 1,818 |
| 香港 | 62 | 134 | 20 | 51 | 14 | 29 | 9 | 27 | 105 | 241 |
| 內地 | 24 | 16 | 9 | 8 | 7 | 6 | 6 | 11 | 46 | 41 |
| 台灣 | 3 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 6 |
| 外國 | 14 | 20 | 10 | 7 | 3 | 3 | 3 | 7 | 30 | 37 |
| 總數 | 1,741 | 1,714 | 159 | 193 | 87 | 117 | 70 | 119 | 2,057 | 2,143 |

經濟狀況證明書

2009年提出申請經濟狀況證明書 / 聲明書 / 授權書共492宗，部分個案因未能提供足夠審查資料，或由於各種原因取消申請而未予發放。2009年申請而獲批准的個案共392個，聯同2008年底提出申請而未完成處理程序的個案，於2009年共發出經濟狀況證明書424份及聲明書34份。

個人或家庭輔導服務

2009年5個社會工作中心分別向424名個人提供786次，及201個家庭提供334次不同類型的輔導服務，主要為解決情緒問題、夫妻關係、親子關係及健康問題，其次是為就業、虐妻、行為、賭博、生活適應、家庭暴力、成癮、虐兒及自殺等提供輔導服務。

協助司法當局個案

2009年家庭暨社區服務廳向司法機關提供報告的個案共60宗，提供95次服務及撰寫61份報告。與司法當局聯繫及協作跟進的個案包括家庭 / 社會經濟報告、回覆法院查詢資料、向法院要求協助及親權 / 監護權等。

1.2 家庭輔導辦公室服務

個案工作

2009年家庭輔導辦公室（簡稱“家辦”）繼續跟進及檢討了76宗2008年或以前的舊個案，由各社會工作中心轉介的新個案共14宗；又因應服務對象需要，重新跟進已結束的個案共1宗，全年合共處理總個案共91宗。涉及的問題包括家庭暴力、婚姻關係、親子關係及情緒困擾問題等。直至2009年底，尚有73宗個案仍處於跟進階段。

2009年家辦進行了面談工作424次、家訪 / 探訪70次、電話輔導466次。

電話輔導熱線

電話輔導熱線是為有需要人士提供即時的情緒疏導，並按求助者的問題及需要，提供相關資訊或作進一步的轉介跟進服務。該熱線於辦公時間內由社工接聽求助個案，非辦公時間將轉至錄音留言。

2009年該熱線共接聽577個次來電，涉及健康、家庭及婚姻關係為主，其次是經濟、學業 / 就業、社交及行為等。而為了推廣服務和增加市民對輔導熱線服務的認識並取得服務途徑，2009年3月本局各社會工作中心發放宣傳單張，同年11月透過各社會工作中心及民間社會服務機構向市民派發宣傳單張及宣傳品。



法律服務

在法律諮詢服務方面，2009年，直接與服務對象提供面談64次、電話諮詢56次；回應本局轄下各單位的電話法律諮詢共337次。諮詢內容以離婚、親權、監護權及收養為主，且大多涉及民法和民事訴訟法的法律。

積極人生服務計劃

2009年該計劃共開立了96個新轉介個案，為參與者提供個人就業輔導、電話跟進輔導及職業配對等服務；當中有25人次成功就業，重投勞動市場，並接受本局提供為期3個月的職後跟進服務。

社區就業輔助計劃

本局與街總、工聯、婦聯和明愛4間民間社會服務機構合辦，為尚未適應全職工作的援助金受益人，提供職場生活準備的培訓活動，2009年全年約有110人參與。當中7人經評估擁有適當工作能力和條件後，被轉介至“積極人生服務計劃”以接受職業配對和就業輔導服務。另外，有兩人成功直接返回勞動市場。

臨床心理學評估及心理治療

在臨床心理服務方面，2009年本局提供的心理評估及心理諮詢共93節、心理治療147節，全年新轉介的個案共22個。

“打擊販賣人口” 受害人服務

為配合第6/2008號《打擊販賣人口犯罪》法案的生效，本局為相關受害人提供住宿服務、經濟援助、個人輔導、臨床心理諮詢服務、戒毒治療、轉介至衛生局提供醫療服務、工作培訓及服務轉介等。2009年共處理了5個新增個案及兩個跟進個案，共提供65節社工輔導、8節臨床心理諮詢、17次轉介衛生局接受醫療服務、6次戒毒治療、6次住宿服務及直接向受害人提供的援助金額為澳門幣\$41,050元。

1.3 志毅軒——問題賭博輔導服務

個案工作

2009年志毅軒處理的問題賭博輔導個案有68宗，當中男性佔34宗，女性佔34宗。求助者自身受賭博問題困擾的佔62宗，其餘的是家人、親友及朋友求助。求助者除賭博問題外，同時亦受經濟、家庭及婚姻等問題困擾，志毅軒會向相關個案提供個案輔導及財務輔導服務。

戒賭輔導熱線服務

2009年志毅軒戒賭輔導熱線共接聽了457個次來電，當中非賭博輔導電話佔17個次。來電者以女性最多，佔283個次，男性佔174個次。來電者主要以自身受賭博問題困擾的佔289個次，其餘則為問題賭博者的家人、朋友、親友及不願提供資料者。

財務輔導服務

由於受問題賭博困擾的求助者，大多存有債務問題，故本局會為他們提供了財務輔導服務。此為戒賭輔導工作中的重要一環，亦是促使他們參與治療過程及重整理財習慣的有效方法；2009年志毅軒為民間社會服務機構的社會工作人員舉辦了3場、本局員工舉辦了1場財務講座；協助受債務困擾的個案作財務輔導共5宗。

社區教育活動

在社區教育方面，2009年志毅軒對外舉辦的預防問題賭博講座共12場，參與人數達754人；1項“預防沉迷賭博”宣傳短片比賽；與民間社會服務機構、學術機構、政府部門、相關協會等合辦了兩個社區活動以推廣“預防沉迷賭博”及“負責任博彩”的訊息。此外，在社區宣傳方面，本局在電視廣告、巴士車身、街道、網上討論區等製作廣告以及一系列的宣傳品等，讓市民大眾獲悉更多的求助途徑。



1.4 社區支援服務

24小時緊急支援服務

為能即時回應市民在緊急情況的求助，家庭暨社區服務廳提供了由社工輪值的24小時緊急支援服務，透過治安警察局及消防局等傳呼向有需要的市民提供協助。2009年共處理了145宗緊急個案，服務次數163個次，緊急援助個案包括家庭危機、情緒輔導、住宿安置、虐妻、行為問題、健康、賭博、虐兒、自殺等，較2008年的210宗個案減少了30.95%。

(表1.5) 24小時緊急支援服務接案情況

| 緊急個案類別 | 個案數 | 個案次數 |
|-----------|------------|------------|
| 家庭危機 | 42 | 48 |
| 虐兒 | 6 | 9 |
| 虐妻 | 15 | 16 |
| 虐夫 | 0 | 0 |
| 虐老 | 1 | 1 |
| 家庭暴力 | 8 | 9 |
| 行為問題 | 4 | 4 |
| 情緒問題 | 22 | 27 |
| 健康問題 | 12 | 13 |
| 賭博問題 | 10 | 10 |
| 成癮問題 | 2 | 2 |
| 性暴力 | 2 | 3 |
| 自殺 | 2 | 2 |
| 住宿及安置 | 7 | 7 |
| 災難創傷事故 | 0 | 0 |
| 其他 | 12 | 12 |
| 總數 | 145 | 163 |

災民中心收容服務

截至2009年12月31日災民中心的住客共30人，2009年有1戶（1人）因塌樓入住災民中心。於颱風襲澳期間入住避風中心的求助者共41人，因天氣寒冷而使用避寒中心的求助者共26人，使用的服務次數共466人次。另外，2009年本局向有需要人士派發了23張棉被。

1.5 輔助設施的發展

2009年受定期資助的家庭暨社區服務 / 設施共34間。

(表1.6) 受定期資助的家庭暨社區服務 / 設施

| 機構類型 | 數目 | | 服務使用者名額 | |
|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| 家庭服務中心 | 10 | 11 | 686 | 986 |
| 輔導服務機構 | 1 | 1 | - | - |
| 社區中心 | 13 | 13 | 5,251 | 5,251 |
| 臨時收容中心 | 3 | 3 | 130 | 130 |
| 新來澳人士服務 | 1 | 1 | - | - |
| 單親網絡互助服務 | 5 | 5 | - | - |
| 總數 | 33 | 34 | 6,067 | 6,367 |

澳門循道衛理聯合教會社會服務處氹仔家庭成長軒

2009年7月，位於澳門氹仔成都街183號至尊花城地下及1樓AC的“澳門循道衛理聯合教會社會服務處氹仔家庭成長軒”正式使用，向家庭提供一站式治療性、發展性及教育性服務，促進個人及家庭的成長，並與社區和社團共同為本澳市民建構健康及積極的人生。

1.6 開展活動

2009年5個社會工作中心、家辦及志毅軒除跟進個案工作外，並繼續以偶發性活動的資助形式，協助民間社會服務機構開展各類型社區活動，致力推行並完善社區、家庭的多元化社會服務，提升居民的生活素質，建構和諧的家庭及社會生活。2009年獲偶發性活動資助的民間社會服務機構或其轄下單位、專項服務和特別計劃等合共94個，共舉辦了551項不同類型的活動，資助總金額為澳門幣\$9,891,035.1元。

家庭暨社區服務計劃

為配合社會發展及居民需要，本局資助民間社會服務機構開展多項家庭及社區服務計劃，因應特定社群的個別需要，提供多元化的服務項目，以協助其適應生活及面對社會環境的轉變。在家庭服務方面，開展了單親網絡互助服務；在社區服務方面，先後開展了新來澳人士服務、智醒少年計劃、智醒大使計劃、彩虹人生博彩從業員服務計劃及外地勞工網絡服務。2009年共有15間民間社會服務機構參與，服務合共達63,059人次（不包括瀏覽網頁人數）。

“和諧‘家’油站”—— 競技遊戲比賽

為慶祝聯合國訂定的“國際家庭日”，本局聯同20間民間社會服務機構，於2009年5月17日舉辦該競技遊戲比賽，透過家庭團隊的參賽方式，增進家庭成員的溝通和合作，發揮家庭的凝聚力，傳揚家庭和諧的訊息。參與家庭共126個，達400多人，參與的表演者及義工合共120人。

單親網絡互助服務

本局關注單親家庭面對的壓力及需要，透過與5間民間社會服務機構的合作，並經過兩年的實驗計劃以及跟進工作，於2005年開始轉為長期服務，改名為“單親網絡互助服務”，藉以協助單親家庭建立社區支持網絡，提升面對困境和處理問題的能力，重建健康的家庭生活。2009年共舉辦了181項活動，服務達4,835人次。

新來澳人士服務及外地勞工網絡服務

本局資助民間社會服務機構向新來澳人士及外地勞工提供相關服務，讓他們更好地融入社區；2009年，新來澳人士服務方面，本局與1間民間社會服務機構合辦，共向13,092人提供服務，服務達18,509人次；外地勞工網絡服務方面，與兩間機構合辦，先後於2007年及2009年投入服務，2009年共舉辦17項活動，服務達4,640人次。

此外，本局透過勞工局的協助，2009年每星期向外地勞工共舉辦27場講解會，參與人數共619人。鑑於甲型H1N1流感影響，該講解會自2009年6月3日起停辦至今。

防治問題賭博計劃

本局透過與民間社會服務機構合作的方式，在社區開展防治賭博的工作，推出以青少年、成人、博彩從業員及其家屬為對象的專項計劃，進行社區預防沉迷賭博教育，並向受問題賭博困擾的人士及家庭提供服務。

● 智醒少年服務計劃及智醒大使計劃

與5間民間社會服務機構合辦的計劃，成功建立預防問題賭博的網絡，鼓勵青少年及成人向朋輩推廣預防問題賭博的訊息。截至2009年12月共有496名青少年成為智醒少年、85名成人成為智醒大使；全年服務人數達10,565人次，瀏覽智醒少年網頁約40,000人次。

● 彩虹人生博彩業從業員服務計劃

與3間民間社會服務機構合辦的計劃，針對博彩業從業員設計不同形式的活動及培訓，鼓勵其積極參與社會服務及不斷自我增值。此外，亦舉辦多種類型的家庭活動，藉以豐富餘暇及促進家人的互動溝通，從而建立和諧家庭。2009年參與人數達24,510人次。

預防沉迷賭博——宣傳短片比賽

為了提高社會各階層人士對問題賭博的認識及關注，本局於2009年4月1日至5月30日舉辦該比賽，通過多媒體的途徑宣傳預防問題賭博的訊息。該活動分學生組及公開組，分別有7份及11份參賽作品，兩份冠軍作品將上載於本局志毅軒網頁內供市民瀏覽。



“智”精“彩”不迷賭音樂會

2009年11月14日，本局聯同6間民間社會服務機構合辦該音樂會，藉以推廣預防沉迷賭博的訊息，並鼓勵市民參與健康的生活模式。該活動包括歌手演唱、舞台表演、“智醒少年”及“智醒大使”嘉許禮、“預防沉迷賭博宣傳短片比賽”頒獎儀式及作品播放。參與活動約1,000人。



本局聯同六間民間社會服務機構合辦以推廣預防沉迷賭博訊息的“不迷賭音樂晚會”

“負責任博彩推廣周”系列活動

2009年本局與博彩監察協調局及澳門大學博彩研究所合辦，民政總署與澳門娛樂場博彩業承批公司商會協辦，並邀請了多個相關民間社會服務機構參與，共同舉辦該系列活動。藉此向各社會階層人士灌輸“負責任博彩”的概念，認識政府部門、博彩營運商、問題賭博治療及預防機構、學術機構及博彩參與者在該概念下的角色及工作。

系列活動包括在社區內擺放展板；印製並派發了兩萬本宣傳小冊子；在報章刊登系列文章及出席電視台時事節目作討論；舉辦了兩天的工作坊（參與人數共130人）和6場講座（參與人數約200人）；以及有獎問答遊戲和抽獎活動。同時，進行“負責任博彩”的認知調查，於活動前後以電話的形式，訪問了兩次合共1,937位本澳市民；此外，更進行了1次街頭訪問，共1,059位訪澳遊客。根據問卷調查發現，本澳市民對“負責任博彩”的認知度，由活動前的16.7%增加至活動後的23.7%，反映其達到預期效果。



本局與博彩監察協調局及澳門大學博彩研究所合辦、民政總署及澳門娛樂場博彩業承批公司商會協辦“負責任博彩”推廣周

• 第二章 •

兒童及青少年服務

- 2.1 個案工作
- 2.2 輔助設施的發展
- 2.3 開展活動

第二章 兒童及青少年服務

2009年兒童暨青年處致力優化各項現有服務和設施外，密切關注兒童及青少年的成長歷程，住宿照顧服務政策及發展策略跟進計劃，加強各項宣傳教育和社區支援等服務。重點優化幼兒的照顧和培育服務，深化危機狀況下未成年人的輔導和支援服務，持續向社會推廣和普及保障兒童權利的意識。

全年工作重點

兒童及青少年住宿照顧服務政策及發展策略跟進計劃

2009年小型家舍計劃方面，本局在試點院舍“希望之泉”取得良好的成效，在總結其營運情況下，制訂了家舍運作手冊等政策與服務文本，並逐步推廣至其他院舍。為強化院護服務機構對個案和督導的管理，開展了“從處身機構使命下如何優化個案督導和個案管理”培訓課程。在寄養服務方面，正式配對兩名合適兒童入住寄養家庭，並開展與服務試行階段相關的跟進工作。此外，更為寄養家庭提供持續的服務培訓、往港交流及延續招募寄養家庭的宣傳工作。

托兒所優化計劃

為提升托兒所的整體服務素質，本局由2004年開始持續推行該計劃，直至2009年底，共有24間托兒所參與，當中有18間已順利完成，其餘6間則進入了計劃的第二階段。此外，為使托兒所人員有效掌握培育幼兒的知識與技巧，於2008年10月正式委託香港陸趙鈞鴻兒童發展研究中心制訂的“托兒活動指引及活動資源套”，至2009年底已製作了5冊資源套製作及培訓，並完成了第四及第五冊的試行工作。



參與托兒所優化計劃的學員赴港幼兒園觀摩學習

深宵青年服務

本局就青少年深宵流連街頭情況的調研工作已於2008年完成，2009年因應其研究結果以及顧問共同分析所得的研究制訂了深宵青年服務的指引框架，並將於2010年底完成。

第三隊社區青少年工作隊

本局於2009年委託民間機構於氹仔區開展第三隊社區青少年工作隊的工作，並將於2010年正式投入服務。

促進兒童權利的保障工作

持續向社會推廣和普及保障兒童權利的意識，為相關專業領域的工作人員提供培訓，以不斷提升服務的效能，並進一步落實聯合國《兒童權利公約》的履約工作。2009年兒童暨青年服務處分別舉辦了“同倡童權”活動資助計劃，及澳門兒童與保障的培訓活動。通過“同倡童權”專項撥款計劃發放澳門幣\$100,000元資助5間機構。同年12月18日舉辦了“澳門兒童與保障”培訓活動，邀請了法務局人員向參與者講解《兒童權利公約》及本澳與保護兒童之相關法律。是次活動共有47個單位合共87人出席。



法務局人員講解《兒童權利公約》及本澳保護兒童之相關法律

青少年及家庭綜合服務中心

因應並落實“澳門特別行政區青年問題與服務發展藍圖研究”中所提倡：本澳需設置以“青年為本、家庭為重、鄰舍為本”的青少年及家庭綜合服務中心，本局委託了聖公會澳門社會服務處承辦該綜合服務中心，並於2009年12月16日舉行了開幕儀式。



由寓意傳承青少年力量的單車手帶領主禮嘉賓進入聖公會氹仔青少年及家庭綜合服務中心

2.1 個案工作

2009年共處理了478宗個案（較2008年的439宗增加了39宗），當中與托兒所及院護服務的個案佔161宗、與法院援助相關的個案佔309宗、社區支援計劃個案共8宗。

托兒所及院護服務個案

托兒所及院護服務的相關個案，分別有申請入托托兒所、申請入住院護服務、離院、轉院、院童監護權及院內生活適應等，涉及服務對象人數共152人。

(表2.1) 托兒所及院護服務相關個案分類統計

| 個案類別 | 個案個次 | 涉及人次 |
|--------------------------------|------------|------------|
| 申請入托托兒所 | 15 | 15 |
| 申請入住院護服務 | 40 | 43 |
| 離院個案 | 45 | 34 |
| 轉院 | 3 | 3 |
| 監護權（院童） | 13 | 13 |
| 院舍適應 | 36 | 39 |
| 其他 | 33 | 44 |
| 總數（個 / 人次） | 185 | 191 |
| 個案數目 / 人數⁽¹⁾ | 161 | 167 |

(1) 減去同時出現於“個案個次”和“涉及人次”的分類。

社會保護制度個案

2009年全年向初級法院及檢察院提供協作的個案共309宗（較2008年的32宗減少了11宗），主要包括當法院針對未成年人行使審判權時，在社會保護制度範圍內向法院提供協助。其中處理個案的問題範圍包括親權與監護權的行使和規範；未滿12歲而作出抵觸法律規定的行為及處於各種成長危機或社會不適應狀況，例如被遺棄、無依靠和極不適應各種紀律或社會生活等兒青個案。

(表2.2) 向法院及檢察院提供協作個案

| 個案類別 | 個案數 | |
|-------------------|------------|------------|
| | 2008 | 2009 |
| 監護權 | 32 | 27 |
| 親權 | 93 | 93 |
| 調查父親身份 | 6 | 12 |
| 處於危機或社會生活不適應狀況的個案 | 76 | 59 |
| 離婚訴訟 / 撫養費 | 11 | 9 |
| 申請領養本局安排未成年人 | 21 | 10 |
| 申請領養特定對象未成年人 | 17 | 20 |
| 申請往內地收養 | 35 | 38 |
| 棄兒跟進個案 | 17 | 19 |
| 查詢 | 6 | 7 |
| 其他 | 6 | 15 |
| 總數 | 320 | 309 |

社區支援服務

因應《違法青少年教育監管制度》的實施，本局聯同社區青少年工作隊向經“警方警誡”後的違法青少年提供“社區支援計劃”相關的個案及輔導服務，2009年新個案佔4宗，跟進2008年個案佔4宗，合共處理了8宗個案。

收養服務

2009年向本局申請收養個案共68宗，當中申請收養本局安排未成年人佔10宗、申請收養特定未成年人的佔20宗，申請收養國內未成年人佔38宗。

2009年共處理了19宗的棄兒個案，涉及20名棄兒；當中4宗已完成收養程序，1宗完成試養程序，兩宗正處於本地收養的試養程序中，另外12宗正處於跟進當中。

2.2 輔助設施的發展

截至2009年底，本局以定期資助形式，協助營運服務設施包括26間托兒所、8間兒青住宿設施、1間寄宿學校及兩隊社區青年工作隊。當中，托兒所、兒青住宿設施及寄宿學校共提供了3,748個服務名額，而服務使用者人數為3,299人，佔總服務名額88%。鑑於社區青年工作隊沒有設定服務名額，其服務使用人數為處理個案數字及出席活動人數。

(表2.3) 受定期資助的兒青服務 / 設施

| 機構類型 | 數目 | | 准照名額 | | 服務使用者人數 | |
|----------|------|------|-------|-------|---------------------|----------------------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| 托兒所 | 27 | 26 | 3,474 | 3,143 | 2,995 | 2,989 |
| 兒童及青少年院舍 | 8 | 8 | 371 | 377 | 245 | 242 |
| 寄宿學校 | 1 | 1 | 228 | 228 | 102 | 68 |
| 社區青年工作隊 | 2 | 2 | - | - | 個案：696 | 個案：600 |
| | | | | | 活動及小組參與 人次：9,724 | 活動及小組參與 人次：10,788 |

教宗若望廿三世托兒所

因應實際面積的調整，該托兒所自2009年2月3日開始，服務名額由210名調整至79名。

庇護十二托兒所

由於該托兒所結束營運，自2009年9月正式終止服務。

2.3 開展活動

國際兒童節

為宣揚兒童權益，喚起社會對兒童成長的重視和關懷，本局原定聯同26個公共部門及民間機構合辦一系列的慶祝和其他配套活動。然而，由於甲型H1N1流感疫情的影響，取消了其中的大型園遊會、參觀中國人民解放軍駐澳部隊氹仔軍營及探訪醫院之安排。而有關贈送予住院兒童之禮物則直接交由醫院轉交院童。

• 第三章 •

長者服務

3.1 個案工作

3.2 輔助設施的發展

3.3 開展活動

第三章 長者服務

2009年在長者服務方面的工作成果以穩中求變，積極為2010年的多項工作計劃有序開展，包括立法保障長者權益、統一評估及中央輪候 / 轉介機制、社區照顧服務檢討及服務發展研究，以及澳門老齡化指標體系研究。持續深化和拓展現行有關服務，包括開展平安鐘服務、推行獨居長者連網計劃及制訂《取得家居緊急呼援服務之特別援助發放規章》，強化獨居長者在社區中的支援功能及長者精神健康計劃，為長者提供預防輔導服務。

全年工作重點

獨居長者連網計劃

因應2009年1月至3月寒流襲澳期間，本局推出了“冬日義工探訪計劃”；該計劃邀請了17間長者服務機構參與，藉着電話慰問和定期探訪，為獨居長者及年長夫婦送上親切的關懷，提升長者的社區支援效能，同時亦增強彼此互助的氛圍。與此同時，本局於同年再進一步開展了“獨居長者連網計劃”，以先導計劃的形式邀請了21間長者服務機構參與，各參與單位按照本局所訂定的有關要求，鼓勵和推動其機構組織義工隊，與獨居長者或年長夫婦會員進行互動交流，協助他們建立與社區的支援網絡，增強他們在社區生活的能力。

長者精神健康計劃

本局高度關注長者的精神健康，為他們出現有情緒抑鬱或提供適時的輔導。繼2008年在16間長者服務機構中各增設1名社工 / 心理輔導員後，2009年更開展了“長者精神健康計劃”專業培訓活動，通過一系列的專題工作坊和個案研習，提升員工對於長者心理健康的認識、情緒評估的能力和處理技巧，及早對長者危機情況作出準備，喚起長者關注精神健康的重要性。

社區照顧服務檢討及服務發展研究

貫徹“家庭照顧，原居安老”的施政方針，本局不斷鞏固及強化各項長者服務與整體規劃，於2009年委託顧問機構開展了1項研究計劃，研究及檢討本澳的社區照顧服務規劃（包括服務供求和發展）、檢討現存長者日間護理服務、家居照顧及支援服務現況和成效，並為相關服務制訂適切的服務標準、人員要求、設備和服務表現指標等，該研究於2010年完成。

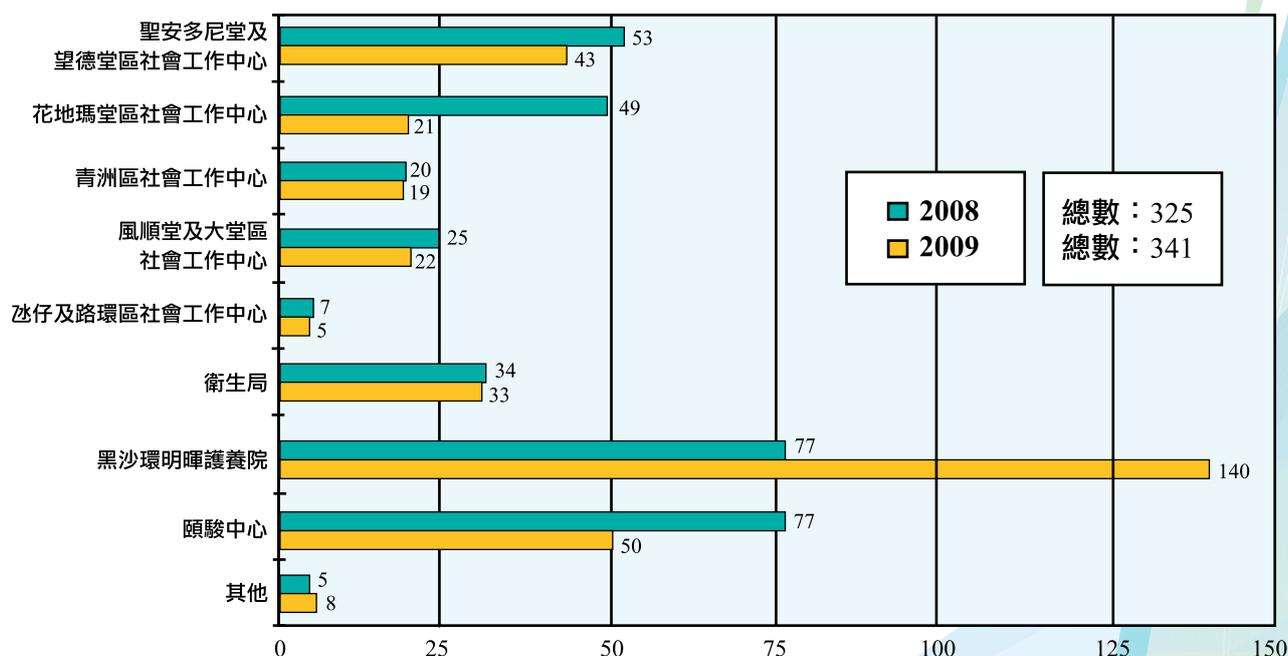
3.1 個案工作

2009年長者服務處處處理各類個案共552宗，其中新申請個案佔341宗（包括290宗申請院舍服務、51宗申請日間護理中心服務），跟進個案佔211宗。

2008年統一評估及中央輪候 / 轉介機制試行後，2009年該機制將全面應用於已向本局申請長期照顧服務的個案中。在290宗申請院舍服務個案中，已於2009年成功入住受本局資助的院舍佔65宗；而51宗申請日間護理中心服務個案中，亦有43宗符合條件並取得相關服務的安排。

2009年申請院舍服務的341宗個案中，透過本局的5個社會工作中心轉介有110宗，其他單位轉介有231宗（當中由黑沙環明暉護養院作轉介有140宗）；而51宗申請日間護理中心服務的個案中，主要透過頤駿中心轉介有50宗，康暉長者日間護理中心則有1宗。

（圖3.1）申請長期照顧服務個案來源



頤老咭

截至2009年底，本局累計發出的頤老咭共32,006張，向長者提供購物或服務折扣優惠的商號共有211間。

家居緊急支援服務——平安鐘服務

致力強化社區的緊急支援服務，2009年本局新設了1項家居緊急呼援服務，為獨居長者、年長夫婦及其他有需要人士提供24小時家居緊急支援的平安鐘服務（“澳門平安通呼援服務中心”）。受助者除可透過家居固網電話與服務中心人員溝通外，亦設有“匯應聆”長者熱線，向他們提供情緒支援、定時問安、社區資訊、轉介服務及定期探訪等社區支援服務。

3.2 輔助設施的發展

(表3.1) 受定期資助的長者服務 / 設施

| 機構類型 | 數目 | | 服務名額 | | 服務使用人數 | |
|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| 耆康中心 | 22 | 22 | 1,652 | 1,652 | 5,036 | 4,748 |
| 長者日間中心 | 6 | 6 | 460 | 460 | 2,203 | 2,280 |
| 長者日間護理中心 | 3 | 3 | 582 | 582 | 641 | 711 |
| 安老院舍 | 9 | 9 | 857 | 853 | 648 | 712 |
| 家居照顧及支援服務 | 4 | 4 | 240 | 240 | 523 | 515 |
| 長者關懷服務網絡 | 1 | 1 | - | - | 957 | 1,330 |
| 家居緊急呼援服務 | 0 | 1 | - | - | 0 | 650 |
| 總數 | 45 | 46 | 3,795 | 3,787 | 10,008 | 10,946 |

3.3 開展活動

慶祝國際長者節活動——「原居安老」社區長期照顧服務經驗交流分享會

為響應聯合國訂定的國際長者節，向本澳長者服務設施全面推廣“家庭照顧、原居安老”的理念，本局於2009年10月30日及31日假澳門鏡湖護理學院舉辦1項『「原居安老」社區長期照顧服務經驗交流分享會』，邀請了港澳的專家、前線工作人員、本澳長者服務的管理實體代表、設施主管及相關工作人員作專題分享，並以多個小組形式的工作坊，分享服務經驗及進行探討。是次活動共吸引了92名長者服務人員參與。



本局邀請港澳專家及有關人士出席『「原居安老」社區長期照顧服務經驗交流分享會』

• 第四章 •

復康服務

- 4.1 個案工作
- 4.2 輔助設施的發展
- 4.3 開展活動

第四章 復康服務

2009年復康服務處為促進殘疾人士的社區參與，協助殘疾人士在社區內能過自主生活為目標。通過活動資助計劃，推動康復服務機構開展有助提升殘疾人士的社交能力及藝術的培養；持續舉辦就業培訓課程；並以專項計劃的形式拓展服務所需，深化各項宣傳工作，共同推動社區康復理念。

全年工作重點

自閉症人士服務拓展計劃

為康復機構提供有關自閉症的資訊，加強康復界對其關注，並為本澳不同年齡層的自閉症人士提供更多元化及專業服務，本局於2008年2月至7月開展了該計劃，由本局以專項計劃的形式資助啟智中心舉辦“聯情繫意——發展自閉症幼兒的社交及溝通能力”系列培訓活動，邀請香港耀能兒童發展中心的導師任教，協助員工把有關理念及技巧應用於教學之中，從而啟發自閉症學童的社交和溝通能力。由於該培訓活動效果顯著，同時亦考慮到家庭教育對於自閉症兒童類化和鞏固所學的重要性；為此，本局於2009年12月再度資助該中心舉辦為期半年的“聯情繫意——發展自閉症幼兒的社交及溝通能力”系列家長培訓活動，針對自閉症學童的家長認識“聯情繫意”的訓練模式，使其能在家中延續所學的訓練方法及技巧。

自閉症 / 學習障礙兒童支援服務試驗計劃

自2009年11月，本局資助澳門兒童發展協會，為自閉症或學習障礙兒童提供學前及課餘訓練與支援服務試驗計劃的經費，協助他們進入教育體系及克服在學習過程中所遇到的困難作好準備。與此同時，該計劃亦會向其家人提供諮詢和支援服務，提升家人照顧方面的知識和技巧，促進兒童的成長與發展。



第三屆僱用殘疾人士僱主嘉許計劃

計劃由本局與勞工事務局合辦，對聘用殘疾人士的僱主作公開嘉許，促進社會人士對殘疾人士就業能力的認同及支持，從而給予僱聘機會。該計劃共收到56份報名表格，經評審後，被提名的全部商戶 / 機構 / 單位均符合條件而獲嘉許。嘉許典禮於2009年5月26日假萬豪軒酒樓舉行。



“第三屆聘僱殘疾人士僱主嘉許計劃”的所有被提名者均獲嘉許

社區康復推動計劃

為了向本澳康復服務設施全面推行“社區康復”的工作理念，支援殘疾人士在社區內能過自主的生活，並讓社區人士所接納，提升他們的生活素質。2009年本局於轄下的復康服務綜合評估中心舉辦了“社區康復進階工作坊”，邀請了香港聖雅各福群會擔任導師，讓本澳康復服務設施的人員能深入了解和學習“社區康復”的精神和推行技巧。是次參與機構共22間、人數達60人。

活動資助計劃

● 展能藝術培訓活動資助計劃

透過以特別活動計劃的資助形式，推動非政府康復服務機構開展殘疾人士展能藝術的培訓計劃，協助他們培養對藝術活動的興趣，發揮才能，建立多姿多采的人生。該計劃由2009年8月至2010年4月期間進行，合共18間康復機構參與，舉辦34項有關培訓課程及活動，約能提供389人參與，而有關活動亦正在進行中，並將於2010年4月完成。

● 殘疾人士社交康樂活動資助計劃

為使殘疾人士能有更多機會參與多元化的社交康樂活動，本局於2009年12月中邀請了13間合資格的社會團體參與，用以資助開展社交康樂活動予殘疾人士，有助他們擴闊社交圈子，建立良好的人際關係，豐富餘閒生活及提升生活素質等。申請的資助活動將於2010年內正式開展。

《殘疾人權利公約》教育推廣計劃

為配合聯合國《殘疾人權利公約》（簡稱《公約》）在本澳落實執行，本局於2009年10月29日赴港與香港勞工及福利局人員和多位康復諮詢委員會委員進行交流會議，加深了解香港執行和推廣《公約》的方式，為澳門開展相關工作提供了重要的參考內容。同年，更於復康事務委員會會議內，向各政府部門及民間機構代表介紹了《公約》的教育宣傳計劃，預計在2010年至2011年，投放澳門幣六百萬元，用以提升市民大眾對《公約》認識的宣傳推廣費用。期望通過持續的宣傳推廣教育，共同為殘疾人士締造平等、公平和無障礙的社會環境。

4.1 個案工作

本局復康服務處於2009年共處理個案246宗（新個案佔101宗、舊個案佔145宗），涉及252人次。



(表4.1) 接案類別及數目

| 個案類別 | 接案數目 (人次) | | 成功申請服務數目 (人次) | |
|---------------------|------------|------------|---------------|------------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| 申請入住院舍 | 65 | 91 | 25 | 25 |
| 申請日間中心服務 | 114 | 108 | 52 | 37 |
| 申請暫住服務 | 2 | 8 | 2 | 7 |
| 離院 / 中心 / 轉院 / 中心 | 3 | 4 | 0 | 0 |
| 諮詢 | 6 | 0 | 6 | 0 |
| 處理服務對象生活適應問題 / 輔導工作 | 11 | 9 | 10 | 8 |
| 向司法當局提交社會報告 | 21 | 15 | 20 | 13 |
| 援助金續期 / 取消 | 10 | 8 | 10 | 8 |
| 其他 | 11 | 9 | 7 | 3 |
| 總數 | 243 | 252 | 132 | 101 |

2009年個案中，轉介來自本局各附屬單位佔77宗，康復服務機構佔44宗，教育暨青年局和政府其他部門各佔20宗，其餘82宗則來自其他單位、案主或其家人。

為了更有效處理有關個案，2009年進行的面談、家訪、電話、書信及其他工作共2,027次。

跨專業的個案評估工作

2009年復康服務綜合評估中心共處理了223宗評估個案服務，當中2009年接案的佔219宗，承接2008年而未完成個案的佔4宗。就服務產出方面，2009年評估中心共完成了56宗綜合評估個案，為服務使用者完成有關綜合評估及提供服務配置建議；另外有92宗尚未接受評估的機構服務使用者提供智力評估。2009年亦有4宗未完成的綜合評估個案需轉至2010年繼續跟進，而為機構服務使用者提供的智力評估個案亦有53宗需要在2010年進行。

為跟進有關評估工作，該中心的跨專業團隊於2009年共進行了282人次的專業評估，包括為臨床心理學家141次、職業治療師50次、物理治療師48次和語言治療師43次。

(表4.2) 評估中心的服務輸入個案數目

| 服務輸入 | 2008 | 2009 |
|--------------|-----------|------------|
| 承接上年未完成的個案數目 | 7 | 4 |
| 本年接案數目 | 75 | 219 |
| 非康復範疇個案數目 | 0 | 0 |
| 總數 | 82 | 223 |

(表4.3) 評估中心的服務產出個案數目

| 服務產出 | 2008 | 2009 |
|------------------------|-----------|------------|
| 本年完成評估報告的個案數目 | 74 | 148 |
| 特殊原因終止評估服務而沒有完成報告的個案數目 | 2 | 18 |
| 本年未完成（轉至下年跟進）的個案數目 | 6 | 57 |
| 總數 | 82 | 223 |

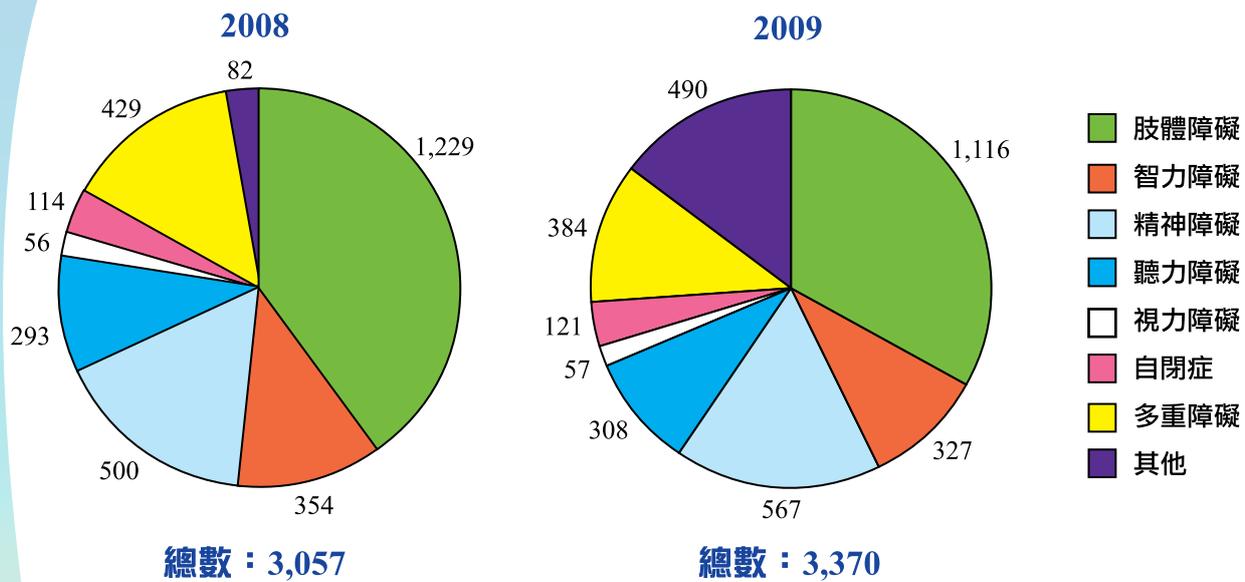
4.2 輔助設施的發展

本局於2009年向25間康復服務範疇的社會服務機構提供財政資助與技術輔助，共提供了1,279個服務名額，服務人數共3,370人。

(表4.4) 受定期資助的康復服務 / 設施

| 服務 / 設施類型 | 數目 | | 服務名額 | |
|----------------------|-----------|-----------|--------------|--------------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| 復康院舍 | 5 | 5 | 362 | 405 |
| 日間中心 | 9 | 9 | 409 | 409 |
| 庇護工場 / 職訓中心 / 輔助就業中心 | 6 | 6 | 223 | 223 |
| 教育中心 / 學前教育中心 | 2 | 2 | 201 | 201 |
| 復康巴士服務 / 護送服務 | 2 | 2 | (不適用) | (不適用) |
| 復康綜合服務中心 | | | 41 | 41 |
| - 住宿服務 | | | 24 | 24 |
| - 輔助就業服務 | 1 | 1 | 17 | 17 |
| - 家長資源服務 | | | 無限額 | 無限額 |
| 總數 | 25 | 25 | 1,236 | 1,279 |

(圖4.1) 設施使用者的類別統計



聖瑪嘉烈中心

本局於2009年1月30日以設施讓予的方式，將位於澳門氹仔天津街的聖瑪嘉烈中心新址委託澳門明愛管理，並於同年6月30日正式投入運作；其服務名額為115名，較舊址增加了53名。原有的51名使用者亦已全部搬往新址繼續接受服務。此外於同年11月18日舉行了新址的啟用開幕禮。

4.3 開展活動

國際復康日

2009年國際復康日之「『社會共融』分享會」，由7個政府部門和18個康復與非康復機構共同舉辦，於2009年12月5日假澳門理工學院舉行。邀請了港澳康復服務機構的人員，分享在社會共融服務方面的工作經驗及成果。藉着分享會，從不同角度去了解、分享和思考本澳，乃至香港或其他地方有關服務的現況、工作經驗及成果，引發新思維推動整個康復服務的發展，協助他們融入社會生活，達致傷健共融的社區。是次參與人數共113人，163人次出席。



七個政府部門和十八個康復與非康復機構共同舉辦「『社會共融』分享會」

• 第五章 •

防治藥物依賴服務

5.1 預防藥物濫用服務

5.1.1 健康生活教育中心

5.1.2 開展活動

5.2 戒毒復康服務

5.2.1 個案工作

5.2.2 輔助設施的發展

第五章 防治藥物依賴服務

2009年防治藥物依賴服務繼續以預防及治療並重的方向發展，持續向學校、家庭和社區推行長期系統性的禁毒教育課程，以及舉辦大型禁毒活動，以提升全民抗毒意識。在戒毒復康工作方面，積極拓展對濫藥青少年提供輔導和矯治服務，同時持續優美化沙酮維持治療計劃，貫徹推行各項減低傷害措施。此外，繼續完善民間的戒毒復康服務設施，致力推進服務的良好發展。

5.1 預防藥物濫用服務

全年工作重點

2009年本局預防藥物濫用處的工作重點項目關於推動無毒校園計劃方面，除持續優化中小學的藥物教育課程，加強對老師及學生輔導員的培訓工作外，亦新設了1項針對家長的預防藥物濫用課程；此外，持續舉辦青年禁毒活動獎勵計劃，藉以動員更多的青年團體參與禁毒事務工作，身體力行宣揚禁毒訊息；以及透過多元化的禁毒推廣活動，加強傳播媒介宣傳毒禍，致力深化預防濫藥的訊息。

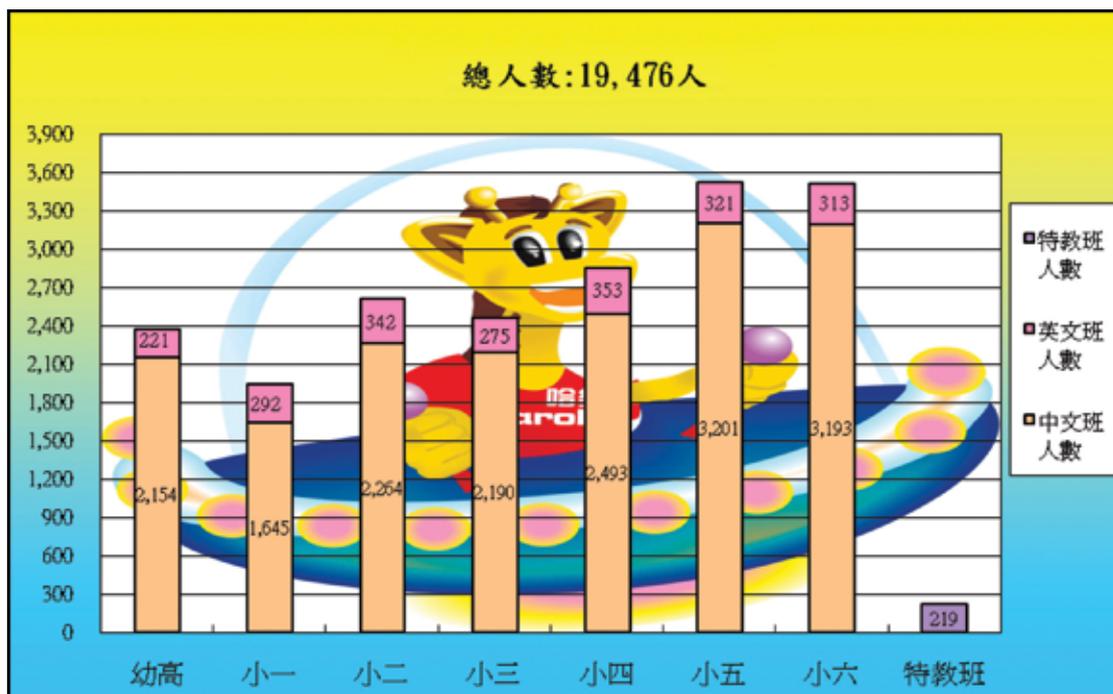
5.1.1 健康生活教育中心



健康生活教育中心一直以“協助兒童健康成長，預防藥物濫用”為教育使命，為學生提供1套正面且有系統的優質健康教育課程。自2000年至今，每年學校皆踴躍報名參加。然而，鑑於2009年上半年HINI疫情的出現，學校必須停辦對外活動，7月至澳的小學更需停課。故此，中心的服務人數較2008年略為下降。

2009年共有60間學校的19,476名學生參與上課活動，隨堂老師共有931人次。當中參與中文課程的有17,140人、英文班2,117人及特教班219人。

(圖5.1) 2009年各級上課人數



(圖5.2) 近年學校及學生參與健康生活教育的情況





哈樂巡迴探訪學校活動

為宣傳“珍惜生命、快樂人生”的訊息，2009年健康生活教育中心舉辦哈樂巡迴探訪學校及展覽活動，共拜訪了7間學校。中心員工偕同吉祥物“哈樂”，以互動輕鬆的形式讓學生了解健康的重要性，並認識處理壓力和拒絕朋輩的不良引誘等方法。



哈樂巡迴探訪學校時與老師和學生們拍照留念

健康生活教育網頁

為響應國際禁毒日，2009年6月26日本局於健康生活教育中心舉行“澳門健康生活教育網頁” (<http://healthylife.ias.gov.mo>)的啟動禮，由本局局長偕同吉祥物“哈樂”和哈樂Fans Club兩名小義工主持。網頁的主要對象為“哈樂Fans Club”會員，透過和那些曾參與課程學生的溝通橋樑，為學校及家長提供資訊和合作機會，凝聚各方力量，全面協助兒童健康成長。

“澳門健康生活教育網頁”設置目的是讓小學生對預防藥物濫用工作有更多的了解，健康生活訊息能延伸至課程以外。成為該網頁會員後，可得知更多的健康訊息、參與學習遊戲、使用E-card、下載哈樂歌、互通email及參加專為會員而設的活動等。

中心發展動向

健康生活教育將於2010年全面推行新課程，整套課程將加入更多的預防藥物濫用及情緒教育元素，包括在小學六年級增設精神科毒品的教育，處理學生的欺凌行為問題等內容。透過更完善的課程，培養青少年具正確的藥物知識及社交溝通技巧，以裝備他們因抵抗受朋輩影響而嘗藥的壓力。

一般禁毒講座 / 培訓課程

根據2009年預防濫藥教育統計數據顯示，2009年共為6,590人舉行了68次的一般禁毒講座，包括學校、社區、家長及專業人士。此外，為協助有關教育工作人員和家長提供適切的認知及支援，於2009年為121人舉行了5次以家長、教師及社工而設的預防濫藥培訓課程，致力全效發揮預防濫藥的教育工作。

(表5.1) 預防藥物濫用教育統計

| 活動類別 | 舉辦次數 | 參與人數 |
|-----------------------------|-----------|--------------|
| 學校講座 | 54 | 5,386 |
| 社區講座 | 12 | 959 |
| 專業人士講座 | 2 | 134 |
| 家長講座 | 3 | 111 |
| 家長課程 ⁽¹⁾ | 1 | 34 |
| 培訓課程 ⁽²⁾ (教師、社工) | 4 | 87 |
| 總數 | 76 | 6,711 |

(1) 家長課程自2009年10月起進行推廣，每次課時共12小時（分6節課進行）。

(2) 教師培訓課程每次課時共15小時。

中學藥物教育課程

本局為了強化本澳的預防濫藥教育工作，針對中學生建立1套完整及有系統的預防濫藥教育課程“智COOL攻略”。課程以健康生活為教育理念，針對青少年同輩間流行的藥物包括煙、酒精、大麻、搖頭丸及K仔等派對藥物為主題，配合有趣互動的教學形式，除讓青少年對藥物的危害知識外，同時強化他們解決問題、溝通、以及尋求協助等生活技能訓練為重要課題。

(表5.2) 2009年中學藥物教育課程統計

| 課程名稱 / 對象 | 學校數 | 班數 | 參與人數 |
|--------------------|-------------------------|------------|--------------|
| 吸煙多面睇 / 中一學生 | 9 | 46 | 1,660 |
| Cool Teen有計 / 中二學生 | 9 | 41 | 1,522 |
| 無藥一樣Cool / 中三學生 | 10 | 47 | 1,725 |
| 總數 | 11⁽¹⁾ | 134 | 4,907 |

(1) 此為參與學校的總數，由於部分學校參與超過一個課程，故不等於各數之總和。

5.1.2 開展活動

國際禁毒日2009

為響應每年6月26日的“國際禁毒日”，本局推出以“健全社區，杜絕毒品”為題的系列活動，透過傳媒播放禁毒訊息，並於社區內進行不同形式的宣傳活動，加強市民大眾對毒品禍害的認知，共同參與及支持禁毒工作。



推動民間禁毒活動

本局於2009年繼續透過技術及財政援助方式，鼓勵和推動民間社團參與發展社區禁毒活動，加強社區之預防濫藥工作。持續向“澳門基督教青年會青年社區中心”提供固定及偶發性活動資助，以支持其應對營運及發展各項服務。2009年本局共資助了5間民間團體舉辦的合共33項活動，內容以預防藥物濫用、禁煙和青少年成長為主題，資助金額合共澳門幣\$530,799元。

青年禁毒活動獎勵計劃

本局為推動更多年青人舉辦及創作各類宣傳禁毒活動，鼓勵他們多關注及支持禁毒工作，該計劃自2003年開辦以來，2009年更為歷年之冠，共有30個社團參與。為了嘉許各參與團體及讓市民了解青少年努力抗毒的成果，本局於2010年4月11日假澳門理工學院舉行頒獎禮，向所有參與團體代表致送紀念品及頒發“最傑出禁毒活動大獎”、“最具創意大獎”及“最具組織活力大獎”。

新設項目

- 城中禁毒直擊隊

為提高市民對毒品禍害的警覺性和支持禁毒工作，2009年新設了該活動，由本局與戲劇農莊合辦的直擊隊，分別於7月4日及11日下午在玫瑰堂前地及關閘邊境一帶，以生動有趣的採訪形式，訪問青少年及市民對禁毒的有關意見；活動吸引了不少市民觀賞，在社區內能起一定的滲透作用。直擊隊更於7月20日到粵華中學及聖公會（澳門）蔡高中學，採訪校內之校長、主任及老師們的相關意見。訪問內容會輯錄成教材光碟，作宣傳禁毒教育之用。



城中禁毒直擊隊到校內採訪教學人員對禁毒的意見

● “新一代健康成長” 家長教育

隨着近年青少年吸毒販毒出現上升的趨勢，以及吸食和販毒的方式多變，要更有效解決及預防青少年吸毒問題，家長擔當着不可或缺的角色。為了加強向家長推廣預防藥物濫用的工作，本局於2009年9月推出1套名為“新一代健康成長”的家長教育課程，對象為小學及初中學生的家長，採用雙向互動的形式，通過實況短片、角色扮演、小組討論等活動，協助家長提升管教子女的能力，增強溝通技巧及鞏固親子關係，及早預防子女濫藥和發生危險的行為。自課程推出後，得到巴坡沙中葡小學及家長會的支持，於同年11月9日至25日期間，共組織了34位家長參與合共6節課程。



以小學及初中學生的家長為推廣對象之預防藥物濫用課程

無煙系列活動

由於世界衛生組織把2009年世界無煙日主題訂定為“健康忠告”，本局繼續聯同衛生局、民政總署、教育暨青年局及多個民間機構於5月31日假議事亭前地舉行了世界無煙日的慶祝活動，向市民傳遞煙害訊息。是次活動載歌載舞，同場更舉行了“全澳中學生無煙扇子圖案設計大賽”的頒獎儀式。



本局防治藥物依賴廳廳長聯同其他政府官員及民間機構代表展示新的健康忠告圖片

為了保障員工在無煙的環境中工作，同時宣傳戒煙的效用及推廣無煙文化，2001年本局與衛生局開始推行“無煙工作間”計劃，於2009年6月30日參與該計劃的中國銀行澳門分行其轄下的27間支行，共有超過1,100名員工參加，並於中國銀行大廈宴會廳進行簽署儀式。直至2009年底，本澳48個局級政府部門、大學及11間私人商業機構（共550個部門、約8,000名員工）參與該計劃。

校園方面，無煙校園活動自2004年開始推行，2008/2009年度的“無煙校園計劃”中，本局防治藥物依賴廳透過澳門基督教青年會青年社區中心，在本澳12間中小學推行；2009年該中心專為社工、老師和青年工作者而設的無煙冊，冊子內包括無煙知識、無煙大使訓練篇和無煙大使校園活動計劃篇3部分，隨冊更附上光碟。冊子將於新學年發送致本澳各學校，藉此推動宣揚無煙生活的健康訊息。

5.2 戒毒復康服務

全年工作重點

開展減低傷害工作

為有效推展減低傷害政策，2009年戒毒復康處繼續全力支持及協助相關服務的落實工作，包括提供美沙酮維持治療服務、為感染愛滋病的吸毒病人提供特殊治療、醫療轉介及社會援助等；此外亦協助澳門監獄開設美沙酮治療服務、邀請國內專家來澳交流考察，以及透過資助形式支援民間戒毒機構開展相關培訓及社區計劃等。

戒毒門診與復康服務工作

為有效協助求助者戒除毒癮，戒毒復康處以綜合戒毒治療模式，提供全面且系統化的戒毒復康服務。2009年門診治療方面，丁丙諾非脫毒治療及美沙酮維持治療為主要的治療模式。而電子化病歷檔案資料系統，及美沙酮發藥系統漸趨成熟，亦為日後推行ISO質量管理工作建立了良好的基礎。初級治療服務以跨專業的團隊模式提供短期住院式的脫毒治療服務，治療藥物依賴而引起的戒斷及其他身體不適等症狀，同時因應ISO9001:2008質量管理系統的要求，亦相繼修訂了運作手冊及內審工作程序，務求在管理層面更能符合國際水平。



美沙酮發藥系統

針對濫藥青少年的工作

因應第17/2009號法律《禁止不法生產、販賣及吸食麻醉藥品及精神藥物》於2009年9月10日正式生效，戒毒復康處為配合緩刑治療計劃的執行，先後與法務局社會重返廳，政府多個部門以及民間機構多次進行協商會議，就需要戒毒治療的緩刑個案提供一系列完整且連貫性的治療計劃及服務，務求更能切合戒毒階段的不同需要。

青少年外展服務隊方面，戒毒復康處繼續協調澳門基督教新生命團契青少年拓展部（S.Y部落）、聖公會北區青年服務隊，以及街總社區青年服務隊等3支青少年外展隊，就本澳目前與青少年濫藥情況進行定期會議，並配合禁毒委員會“關注青少年毒品問題工作小組”，磋商共同進行青少年濫藥性質研究的可行性，藉以構建濫藥青少年在生理、心理以至社會環境不同層面的數據及資料庫。

為了更好地提供濫藥青少年家長的輔導及介入工作，戒毒復康處於2009年相繼開展了多項培訓及先導試驗計劃，一方面派員前往香港相關機構實地學習，另一方面亦有限度地為多個家庭開展輔導，經過半年的評估，對於家長在處理濫藥子女時，提供由心理以至社會層面的協助、維繫家庭功能及幫助子女戒除毒癮，為日後的服務開展建立了良好的基礎。

HIV/AIDS等傳染病方面的防治工作

為加強濫藥者傳染病的檢測，2009年戒毒復康處為戒毒求助者安排各類醫療檢查共1,136次；各項傳染病感染率均有所下降，由戒毒綜合服務中心發現的HIV感染個案共3人。根據衛生局資料顯示，2009年本澳共錄得3名因共用針筒而感染HIV的新個案，而目前HIV病毒在吸毒人群中擴散之情況仍受到控制。在戒毒復康處推出美沙酮維持治療計劃、各項減害措施，以及外展服務等各項措施下，成功阻止HIV病毒在吸毒人群中蔓延。在愛滋病的預防和控制方面，2009年戒毒復康處繼續與政府相關部門緊密合作，共同推展防治工作，與仁伯爵綜合醫院感染科跟進濫藥感染者的常規會議達42次、前往澳門監獄進行個案探訪活動則有11次。至於在輔導工作方面，2009年透過門診服務提供的特殊傳染病輔導共有398人次，另外，亦舉辦了3次傳染病小組活動，共吸引了44人次參加。

5.2.1 個案工作

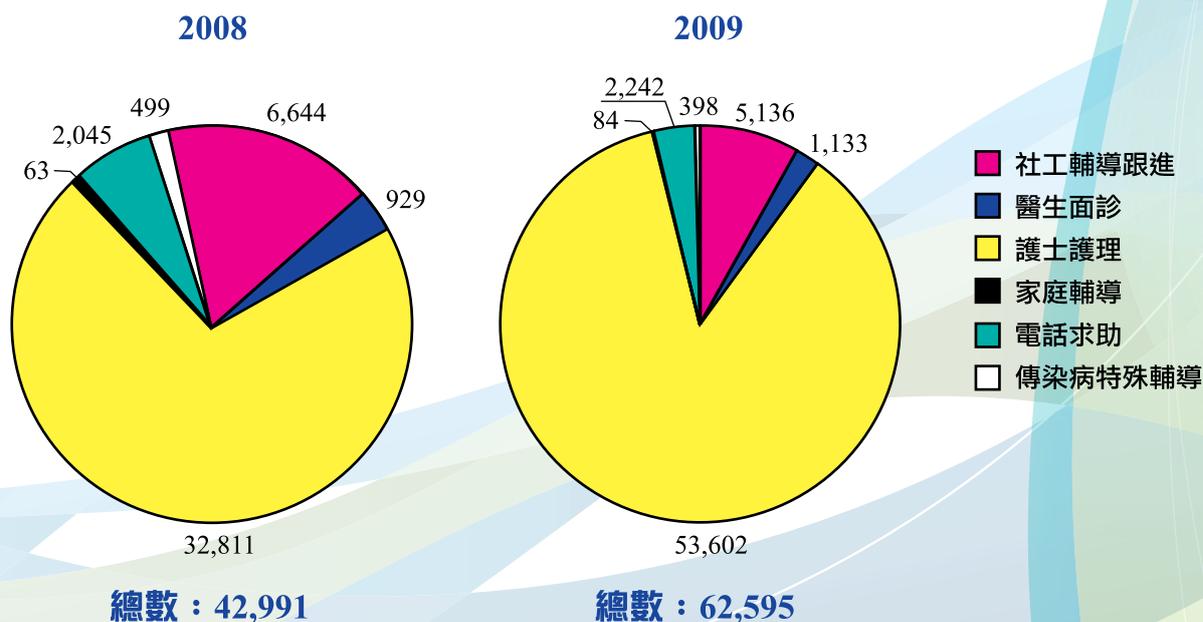
2009年戒毒綜合服務中心門診部共跟進了434名戒毒求助者，當中新個案佔89名，較2008年上升了11%。總服務人次方面，共提供了62,595人次的服務，較2008年上升了45.60%，其中以護理服務升幅最大，達63.4%；其次為家庭輔導服務，達33%；社工個案跟進及傳染病特殊輔導方面，較2008年略為回落。

就新求助個案的特徵方面，2009年仍以吸食海洛英的成年男性為主；至於在組成特徵方面，2009年新求助個案則呈年輕化、吸食毒品種類更多元化的趨勢，其中尤以20至24歲的族群升幅最為明顯。



醫生正在進行面診

(圖5.3) 門診部接待數目



5.2.2 輔助設施的發展

2009年本局共協助5間民間機構提供財政及技術支援，以完善及更好地發展本澳的戒毒復康服務。受資助的5間戒毒機構以宗教及非宗教形式提供服務，包括4間戒毒康復院舍、1個戒毒康復者自助組織、1個戒煙門診服務。此外，並有兩個外展服務為吸毒者及濫藥青少年在減害教育和輔導等提供支援。上述各類民間戒毒機構和組織在2009年對相關人士進行的輔助服務達29,802人次。

(表5.3) 受資助民間戒毒機構

| 機構類型 | 間數 | | 服務名額 | | 服務使用者人次 | |
|-----------|------------------|----------|-----------|-----------|---------------|---------------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| 戒毒復康設施 | 5 ⁽¹⁾ | 4 | 70 | 62 | 77 | 75 |
| 戒毒外展服務 | 2 | 2 | - | - | 8,252 | 21,373 |
| 戒毒自助社團 | 1 | 1 | - | - | 5,253 | 7,138 |
| 戒煙服務 | 1 | 1 | - | - | 1,230 | 1,216 |
| 總數 | 9 | 8 | 70 | 62 | 14,812 | 29,802 |

(1) 1間中途宿舍於2008年9月停止運作。

“澳門青年挑戰——女子中心”

為完善“澳門青年挑戰——女子中心”設施的基礎建設，本局於2009年為該設施進行地基勘察加固及內部維修工程，是項工程已於2009年完成。

• 第六章 •

社會服務設施的發展

- 6.1 受本局監管的社會福利服務及設施狀況
- 6.2 優化社會服務設施的服務及人員福利
- 6.3 社會服務設施的准照
 - 6.3.1 社會服務設施的准照狀況
 - 6.3.2 社會服務設施的變更
- 6.4 本局轄下社會服務設施的運作情況

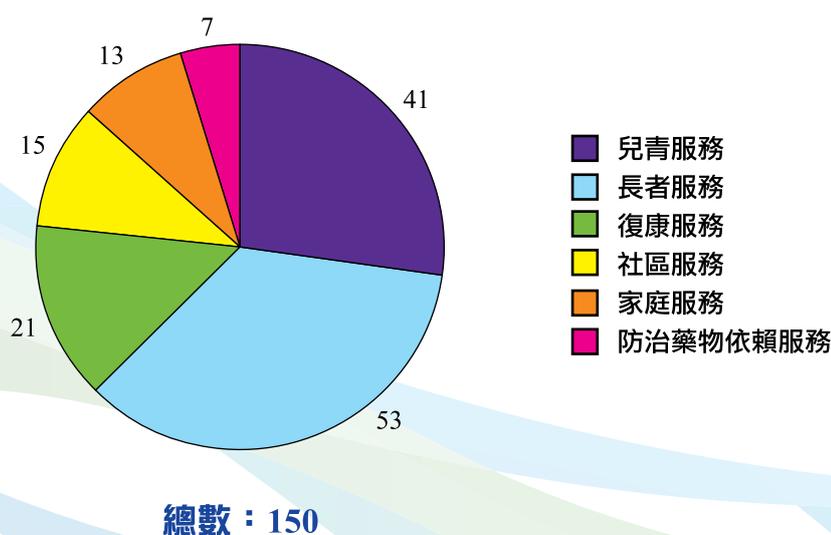
第六章 社會服務設施的發展

2009年，本局繼續優化社會福利服務的服務模式，提升社會服務設施的服務素質和人員福利，制訂了“服務質素持續改進機制”(QIM)及“受資助社會服務機構醫療保險資助計劃”，完善設施的管理模式和員工醫療福利。社會設施管理暨准照處除持續執行對社會服務設施的牌照發出、續期及設施服務運作進行監管和技術支援外，繼續與衛生局及消防局合作對其進行傳染病預防及消防系列工作；針對設施的持續服務素質監管工作，制訂了護理人力資源研究計劃工作，完善設施的服務素質監管工作。

6.1 受本局監管的社會福利服務及設施狀況

2009年受本局監管的社會服務及設施共有150項 / 間，當中以長者服務類別的設施較多（共53間，佔35%），其次是兒青服務類別的設施。而現存的150間設施，大多為受資助設施，而私營設施（共12間，佔8%），包括兩間托兒所及10間長者院舍，另外有3間公營設施及7間非資助不牟利設施。而數量方面，以托兒所的数量為最多，共32間（包括26間資助及6間非資助）。

(圖6.1) 受本局監管之社會福利服務及設施



6.2 優化社會服務設施的服務及人員福利

服務質素持續改進機制

2009年，本局為促進本澳社會福利事業的持續發展，提升社會服務的整體素質，向本澳受資助的社會服務機構提供1套能持續改進服務的指引“服務質素持續改進機制”(QIM)。本局轄下的復康服務綜合評估中心、健康生活教育中心、氹仔及路環區社會工作中心，聯同民間社會服務機構（澳門街坊總會樂駿中心、母親會護理安老院、澳門扶康會寶翠中心、以及澳門基督教新生命團契——青少年拓展部（S.Y部落）進行，並通過第一階段的預試評審。致力透過專業及系統化的基準評核，完善社福機構的管理模式，提升服務素質。



本局副局長向機構頒授服務質素持續改進機制(QIM)證書

受資助社會服務機構醫療保險資助計劃

為配合社會服務的發展需要，2009年本局推出了“受資助社會服務機構醫療保險資助計劃”，協助受本局定期資助的機構完善員工的醫療福利，穩定工作團隊，強化員工對機構的歸屬感及其專業認同。每名受資助的社會服務人員可獲本局資助每年上限為澳門幣\$2,250元，以購買醫療保險。2009年，本局收到145間服務機構共1,516名人員的醫療保險申請，涉及金額約澳門幣\$320萬元。

6.3 社會服務設施的准照

全年工作重點

消防系列工作

2009年，本局與消防局原訂為長者住宿設施、復康住宿設施及新投入運作之設施進行聯合疏散演習和舉行消防講座，但因應甲型H1N1流感疫情的出現，暫停了當中由消防局為設施進行之演習和講座，改為由本局社會設施管理暨准照處員工為監管之百多間設施進行疏散演習，持續加強提醒設施人員及服務對象的防火安全意識。

護理人力資源研究計劃工作

鑑於社會設施管理暨准照處於2008年已完成護理人員（護士、健康照護員及個人護理員）的入職規範、工作職能，以及健康照護員培訓方案；故於2009年有關護理人力資源研究計劃中，因應現存設施的狀況及服務需要進行了研究和分析，並開展了該培訓課程的籌備工作，委託澳門科技大學舉辦為在職長者、復康及兒青範疇服務人員而設的健康照護員培訓課程，包括理論、實習和參觀機構。課程安排在2010年1月8日開課，並預計於2010年8月完成。2010年，社會設施管理暨准照處將繼續開展第二期健康照護員培訓課程的相關工作。著力持續改善社會設施管理暨准照處的監管工作，提升設施的服務素質。

傳染病預防工作

2009年社會設施管理暨准照處與本澳各衛生中心，共對96間社會服務設施進行聯合衛生巡查。因應甲型H1N1流感對全球造成的威脅，分別對所有受本局監管之社會服務設施進行了多次防疫衛生巡查，並與衛生局合辦5場講解會，介紹疫情及應變預防措施。此外，並為本局員工舉辦了“防疫主任培訓工作坊”，透過明確防疫主任的角色與功能、講解對傳染病患者的辨別、處理及應變技巧等，協助有關設施的防疫主任能更有效地在設施內推動預防甲型H1N1流感的工作。

鑑於本澳多間托兒所相繼出現確診流感個案，與衛生局合辦多個分別為托兒所幼兒、家長及員工多場講解會，講授有關預防應對措施；以及為不同範疇的社會服務設施共舉辦了8場“確診甲型H1N1流感個案工作坊”。為進一步了解防疫措施及提供技術意見，對部分高危設施的清潔及消毒工作、通報機制、訪客體溫探熱機制、照護以及托兒所幼兒晨檢等工作進行現場督導。

為配合衛生局推行接種甲型H1N1流感疫苗計劃，協助衛生局向本局員工及社會服務設施的員工舉辦“甲型H1N1流感疫苗和接種計劃”簡介會，推動集體參與接種。社會設施管理暨准照處更制訂了各類指引及跟進措施，派發有關衛生及傳染病指引，以及不同範疇社會服務設施出現確診甲型H1N1流感個案各階段的應對工作及相關文件範本。

6.3.1 社會服務設施的准照狀況

直至2009年12月31日，本局監管的設施共150間，當中6間防治藥物依賴服務設施目前雖未受第90/88/M號法令的規範，另1間為公營防治藥物依賴服務設施，但社會設施管理暨准照處亦有向該等設施提供技術支援。在監管設施中，持有准照的佔125間，持臨時運作許可的佔8間，豁免申領准照的公營設施的佔3間，審核中且已運作的則佔8間。

(表6.1) 本澳社會服務設施的類別與准照狀況

| 設施類別 | 已獲准照 | 持臨時 / 運作許可 | 審核中 (已運作) | 其他 / 不適用 | 總數 |
|-----------|------------|------------|-----------|----------|------------|
| 托兒所 | 32 | 0 | 0 | 0 | 32 |
| 兒童及青少年院舍 | 7 | 2 | 0 | 0 | 9 |
| 安老院舍 | 15 | 1 | 4 | 0 | 20 |
| 長者日間中心 | 8 | 1 | 0 | 1 | 10 |
| 耆康中心 | 22 | 0 | 0 | 1 | 23 |
| 傷殘人士院舍 | 2 | 1 | 2 | 0 | 5 |
| 其他傷殘人士設施 | 12 | 2 | 2 | 0 | 16 |
| 社區中心 | 23 | 1 | 0 | 0 | 24 |
| 其他設施 | 4 | 0 | 0 | 7 | 11 |
| 總數 | 125 | 8 | 8 | 9 | 150 |

6.3.2 社會服務設施的變更

2009年獲發社會服務設施運作准照的有1間、獲發臨時運作許可有3間，取消准照 / 要求停止運作的則有兩間。

(表6.2) 發出准照

| 設施名稱 | 所屬類別 | 管理實體 |
|------------|------|-------|
| 盈康護老院——海蘭軒 | 老人院舍 | 盈康慈善會 |

(表6.3) 發出首次臨時運作許可

| 設施名稱 | 所屬類別 | 管理實體 |
|------------------------|------|--------|
| 聖瑪嘉烈中心 | 傷殘院舍 | 澳門明愛 |
| 澳門循道衛理聯合教會社會服務處氹仔家庭成長軒 | 社區中心 | 澳門循道衛理 |
| 希望之源 | 兒青院舍 | 希望之源協會 |

(表6.4) 取消准照 / 要求停止運作

| 設施名稱 | 所屬類別 | 管理實體 | 關閉的原因 |
|--------------|------|------------|---------|
| 庇護十二托兒所 | 托兒所 | 瑪利亞方濟各傳教修會 | 停止運作 |
| 聖瑪嘉烈中心（俾利喇街） | 傷殘院舍 | 澳門明愛 | 搬遷 / 重建 |

6.4 本局轄下社會服務設施的運作情況

社會設施管理暨准照處負責管理本局轄下兩間社會服務設施（下環老人中心及筷子基耆康中心）。除協調和管理設施的行政工作外，亦會對設施所舉辦的活動和服務提供意見，以提供更適切的服務。

(表6.5) 本局轄下社會服務設施的服務使用者狀況

| 設施類別 | 2008 | 2009 |
|-----------|------------|------------|
| 下環老人中心 | 81 | 82 |
| 筷子基耆康中心 | 78 | 76 |
| 總數 | 159 | 158 |

• 第七章 •

社會工作培訓及 資源中心

- 7.1 本局人員的培訓
- 7.2 民間社會服務機構人員的培訓
 - 7.2.1 民間社會服務機構人員的培訓資助
- 7.3 本地區及以外的會議
- 7.4 培訓資助
- 7.5 資源中心

第七章 社會工作培訓及資源中心

2009年特區政府施政方針中提及促進社會服務的專業發展，加強培訓員工的專業輔導技巧，以配合長遠的服務發展。

2009年本局為局內工作人員共舉辦了27項課程，參加人數共974人次；而為民間社會服務機構人員而舉辦的培訓課程有49項，參加人數共4,032人次。

(表7.1) 人員培訓狀況

| 機構 | 課程項數 | | 接受培訓人次 | |
|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| 本局 | 31 | 27 | 968 | 974 |
| 民間社會服務機構 | 37 | 49 | 2,831 | 4,032 |
| 總數 | 68 | 76 | 3,799 | 5,006 |

7.1 本局人員的培訓

“遠酒高飛” 酗酒專業輔導培訓課程

本局為提升防治藥物依賴廳的員工掌握有關診斷治療、輔導酗酒人士及其家人的能力，邀請了香港東華三院越峰成長中心多位專業人員教授該課程。參與人數共26人。

金融危機下的輔導服務工作坊

為加強本局前線技術人員處理金融危機下的輔導服務技巧，提升處理債務問題的技巧，處理欠債而導致的壓力和情緒管理技巧，本局邀請了香港東華三院健康理財家庭輔導中心多位專業人員教授該課程。參與人數共29人。

濫藥青少年門診治療輔導技巧培訓課程

為配合防治藥物依賴廳門診治療的工作，增強防治藥物依賴廳人員的相關技巧，本局邀請了香港基督教服務處專業培訓中心的導師教授該課程。參與人數共21人。

個案管理的理論與實務培訓課程

為增強本局人員對個案管理理論與實務技巧的掌握，提升人員對個案管理的服務效能，邀請理大科技及顧問有限公司的導師教授該課程。參與人數共22人。

熱線輔導員培訓工作坊

本局為配合流感應變協調中心電話熱線輔導的工作，加強本局負責電話熱線輔導的人員有關評估知識及技巧，邀請了澳門心理學會會長為該工作坊擔任主講。參與人數共17人。

7.2 民間社會服務機構人員的培訓

澳門常見濫用毒品知識及全球毒品趨勢發展

為提升受本局資助的民間戒毒機構人員，加深對本澳毒品的認識和發展趨勢的了解，邀請了掌握本澳最新毒品資訊的澳門司法警察局刑事技術廳專業人員擔任該培訓課程導師。參與人數共55人。



本局邀請司法警察局刑事技術廳人員講解本澳毒品的發展趨勢

互累症（濫藥者與家人）的調適及輔導技巧講座

本局邀請了香港明愛樂協會資深社工及家長同輩輔導員擔任課程導師，為本局人員、民間戒毒機構主管及前線人員，主要從濫藥者與家人間出現的互累症關係、對身心造成的影響、相關輔導及治療等進行講解，加強對濫藥者家人的情緒支援及輔導工作的認識。參與人數共30人。

販賣人口受害人支援工作坊

本局邀請了國際移民組織(International Organization For Migration)的多名專家來澳協助舉辦該工作坊，分別為受本局資助之民間機構的社工，本局的專業技術人員，以及其他相關公共部門的社工、醫護社工和專業技術人員，加強認識販賣人口的主要概念、確立識別受害人的方法，及有關支援販賣人口受害人的專業技巧。參與人數共74人。



國際移民組織專家任教販賣人口受害人支援工作坊

目標為本個人康復計劃

為協助智障人士康復機構人員學習透過專業的評估，因應個別服務使用者的需要而設的計劃，包括訂定訓練目標及內容、執行及評估成效等，以助服務使用者發展潛能，提升生活素質。本局邀請了香港匡智會服務管理部資深社工及專業治療師擔任顧問和講者。參加者均來自本澳13間智障人士康復機構的人員，總人數共64人。

第四屆戒賭輔導員證書課程

本局為提升民間機構的社工對賭博的認識，和對本澳所帶來的社會和文化影響，了解問題賭博的誘因及賭徒成癮的過程，掌握問題賭徒及其家庭之輔導概念、介入手法及治療模式，了解因賭博帶來的債務處理方法，分別由香港循道衛理中心及澳門理工學院委派專業導師任教。參與人數共12人。

“與智障人士談性”工作坊

2009年7月27日，本局為喚起本澳復康服務機構工作人員及智障人士照顧者，就智障人士被性侵犯問題的關注舉辦了該工作坊。邀請了香港基督教靈實協會的人員任教，加強他們在預防和處理能力，並灌輸他們對智障人士的性教育知識和技巧。參與人數共40人。

7.2.1 民間社會服務機構人員的培訓資助

社會服務人員專業發展計劃

本局為配合專業人員培訓的長遠發展，積極支持社會工作者持續進修，於2009正式推出“社會服務人員專業發展計劃——民間機構社會服務人員持續進修與業界交流津助項目”，鼓勵業界積極開辦專業培訓課程及組織交流考察活動。

2009年，本局接受161間機構 / 設施申請開展共491項專業培訓及交流考察活動，其中有102項活動申請因特定原因而取消，故實際舉辦的培訓活動總項數為389項，合共發放資助金額為澳門幣\$3,500,213.84元。

7.3 本地區及以外的會議

第52屆麻醉品委員會會議、高級別會議

兩會議於2009年3月11日至20日在維也納舉行，由本局局長及戒毒復康處處長以中國代表團成員身份出席。議題包括“世界毒品問題的新挑戰”、“加強國際合作，分擔責任”、“全面開展減少需求、治療和預防政策”、“打擊非法販運和供應”及“實行農業替代發展”等；並就大會第二十屆特別會議通過的《政治宣言》和目標達成情況作報告，藉以推動國際數據收集系統的建立和完善方案。

禁毒委員會赴京交流考察

為了解國家在禁毒方面的最新政策和工作情況，開展與國內同類機構間的交流和合作關係；由禁毒委員會副主席代表、本局副局長率領一行19人，於2009年8月5日至9日前往北京進行交流考察活動。先後拜訪了國家禁毒委員會、公安部禁毒局、北京市禁毒教育基地、北京市公安局強制治療管理處石佛營美沙酮維持治療門診部、中國藥物濫用防治協會、北京市公安局強制隔離戒毒所考察，以及與戒毒所工作人員舉行座談會，就強制戒毒治療模式及發展進行交流及討論。



本局副局長兼禁毒委員會副主席代表率團前往北京了解國家在禁毒方面的最新政策和工作情況

星加坡問題賭博研討會2009、2009博彩產業與公益事業國際學術研討會

為吸收並交流有關博彩產業及賭博輔導方面的最新資訊，2009年8月17日至18日，本局兩名高級技術員參加由新加坡國家問題賭博協會（簡稱“NCPG”）主辦的“星加坡問題賭博研討會2009”。同年12月1日至3日參與在本澳由北京大學中國公益彩票事業研究所和澳門理工學院所主辦、本局協辦的“2009博彩產業與公益事業國際學術研討會”。

東南亞及南亞地區為準備老齡化方面的研討會

本局社會互助廳廳長和長者服務處處長參加於2009年10月6日至9日在印尼雅加達舉辦的研討會。議題主要評估東南亞及南亞地區人口老齡化的發展狀況、就準備老齡化社會的計劃進行政策檢視及提出可行的應對措施、加強跟進國際及地區性的工具，以作為《馬德里行動計劃》、《澳門老齡行動計劃》與《上海戰略》中的後續工作。

2009年全國藥物濫用防治研討會

為加強內地與港澳禁毒事務方面的合作及發展，共同推動全國禁毒防治事業的發展；本局及禁毒委員會組織代表團，由本局副局長、澳門禁毒委員會副主席代表率領，於2009年10月19日至24日出席在廣西桂林市舉行，由中國藥物濫用防治協會主辦、香港社會服務聯會及本局合辦，主題為“以人為本、多元服務、防治結合、加強康復”的研討會。議題包括國際視野下的戒毒工作發展、推動民間組織參與禁毒工作、青少年吸毒問題及防治措施、社區戒毒模式研究、戒毒機構的管理、藥物治療臨床研究、美沙酮維持治療等。



本局副局長兼禁毒委員會副主席代表率團出席在廣西桂林市舉行的“2009年全國藥物濫用防治研討會”

第六屆世界華人地區長期照護服務研討會、2009失智症照顧模式暨經營成效國際研討會

兩研討會於2009年11月30日至12月6日在台北舉行，由本局局長、長者服務處處長和1名高級技術員出席。議題分別就各地華人地區對長期照顧服務的發展，以及重點關注對失智症患者需要的理解和服務提供上的實務經驗交流。



本局局長、長者服務處處長和一名高級技術員出席在台北舉行的“第六屆世界華人地區長期照護服務研討會”

生活教育30週年紀念暨國際研討會

為拓闊本澳導師的視野，了解目前毒品問題的趨勢及認識預防濫藥教育的宣傳手法，促進澳門健康生活教育與國際網絡的聯繫和合作。於2009年12月10日至15日本局預防藥物濫用處處長、兩名健康生活教育導師參加由Life Education Australia（澳洲生活教育）主辦的“Life Education International Conference-celebrating 30 years”（生活教育30週年暨國際研討會）。會內匯聚了200多名來自澳洲各省市、亞太、歐洲和美洲的生活教育的領導、導師及同工共商未來的預防濫用藥物教育的策略及分享經驗。透過該會議，有助加深了解對世界各地推行生活教育服務的情況。

7.4 培訓資助

獎學金

2009年本局繼續與澳門理工學院合作，向該學院社會工作課程各級1名成績優秀的學生發放2008/2009學年獎學金，第一及第二年級各發放澳門幣\$5,000元，第三及第四年級各發放澳門幣\$10,000元，即全年合共向4名學生發放澳門幣\$30,000.00元，以作鼓勵。

實習計劃

每年本局皆為社會工作學系的學生提供實習或見習的機會。2009年本局安排了兩名澳門理工學院的實習生，在本局家庭輔導辦公室和兒童暨青年服務處進行實習。

7.5 資源中心

本局轄下的視聽中心屬專門的小型資源中心，主要匯集與社會福利服務有關的書籍及多媒體產品；中心主要的服務對象為本局員工和從事社會服務工作及研究工作人士。2009年，視聽中心共有圖書及多媒體資料約8,074冊 / 項。當中以社會學、社會工作、社會服務、社會科學、心理學、法律、統計、電腦等類別為主，供讀者借閱。另外，中心持續蒐集與社會服務相關的剪報資料，匯集成冊及建立電腦資料庫。2009年視聽中心全年的使用者有1,282人次，借書有673人次。

(表7.2) 視聽中心使用狀況

| 服務類別 | 2008 | 2009 |
|-------|-------|-------|
| 使用者人數 | 1,414 | 1,282 |
| 借書人數 | 780 | 673 |
| 發出借書證 | 3 | 11 |

禁毒教育資源中心

該中心於2003年中開設，目的是為加強及完善本澳預防濫藥的宣傳教育工作，為市民提供更全面的諮詢途徑及相關服務。包括不斷從外增添與禁毒有關主題的書刊、教具及宣傳單張，定期出版禁毒通訊，向學校、社團及社會服務機構派發，透過澳門禁毒網(www.antidrugsgov.mo)發放有關禁毒資訊。另外中心於2009年自行或預約前往參觀的社團 / 學校人數合共有129人次。

• 第八章 •

社會研究、立法及 資訊出版

8.1 社會研究

8.2 立法

8.3 資訊及出版

第八章 社會研究、立法及資訊出版

8.1 社會研究

- 2009年12月，澳門老齡化指標體系研究報告已完成就體系的132個指標訂立清晰的指標內容、收集資料的渠道和階段；將於2010年刊印並公佈。
- 為進一步確保長者能獲得家庭和社會的支援，促進長者的生活福祉，特區政府於2008年已展開相關立法的初步諮詢工作，2009年已完成了首階段公眾諮詢的彙整報告。審視諮詢中所收集的意見，並檢視中國內地及周邊地區的法律模式，結合本地的實際情況，以草擬長者法的目標取向及內容框架。
- 因應本澳安老院舍的宿位需求甚殷，本澳部分長者選擇返回內地養老的訴求越見增加。為了解長者在內地居住的情況，特別是醫療護理的需求，2009年就定居內地的本澳長者對於醫療援助服務的需求狀況研究，以作2010年正式開展跨域研究的準備工作。
- 隨着本澳社會工作者的專業水平及其專業監察制度備受社會大眾關注，為探討在澳門特區建立社會工作者的專業水平認證制度的可行性及參考方案，本局於5月委託香港理工大學應用社會科學學系第三部門教研中心進行“澳門社會工作認證制度可行性方案”專項研究；該研究的中期報告於同年第3季完成，並在社會工作委員會2009年第三次全體會議上介紹報告的主要內容；報告顯示，接近九成受訪社會服務人員支持“社工認證制度”於起步階段宜採用自願登記，並贊成將大學社工課程畢業設為登記門檻；至於制訂分級制方面則存有較大爭議。報告於同年底完成並將於2010年對外公佈。

8.2 立法

- 為符合相關條件的援助金受益人申請有關平安通呼援服務的特別援助金，是用以支援家居中的獨居長者及其他因在家居中發生意外或突發事件而處於緊急狀況之具特別需要的人士，以便他們使用24小時平安通呼援服務中心所提供的緊急呼援及其他相關服務。於2009年8月3日在澳門特別行政區公報了第279/2009號行政長官批示核准的《取得家居緊急呼援服務之特別援助發放規章》。
- 鑑於敬老金金額由\$1,800元調整至\$5,000元，草擬了相關的行政長官批示。於2009年2月16日的第61/2009號行政長官批示公佈生效。
- 為了能透過局長授權予相關主管及人員，以簡化與援助金發放的批核程序，2009年完成了草擬相關授權的批示工作。社會工作局局長第15/IAS/2009號社會工作局局長批示於2009年6月3日公佈生效。
- 為回應社會對預防家庭暴力和保護家暴受害人的訴求，在法務局的協作下完成了防治家庭暴力法規的草擬文本。2009年本局已就法務局所草擬的《打擊家庭暴力犯罪》法案文本，與其進一步交換意見，2010年仍需繼續跟進相關工作。
- 《社會工作局組織法》（第24/99/M號法令）生效至今已超過十年，隨着澳門社會環境及條件的變化，本局為了向市民提供更深化的服務，以及使本局的職能及架構能配合未來服務的發展；故已於2009年完成了本局架構重組的建議文本，而有關草擬稿亦已上呈相關主管單位給予意見。
- 草擬了《分類分級的評估、登記及發證制度》及《殘疾津貼制度》，然而兩法規草案尚有一些內容和細節需作進一步調整，故此兩制度的草擬工作需於2010年繼續跟進。
- 2009年繼續《司法管轄範圍內的未成年人社會保護制度》（第65/99/M號法令）的修訂工作，法務局就經由本局再作調整的兩項文本（“未成年社會保護制度”及“收養制度”）提供了法律意見。對於“收養制度”文本，國際事務法辦公室已表示會於稍後將其意見向本局提交；為了取得國際事務法辦公室意見後對現有文本再作調整，隨後再而交予法務局審視，故此項工作需於2010年繼續跟進。
- 內容涉及土地工務、衛生、消防等範疇的《社會服務設施的發牌制度》（第90/88/M號法令）的整體修訂工作已進行多年，目前尚有一些並非單靠本局能夠解決的法律問題，待該等問題解決後，本局將作進一步跟進。



8.3 資訊及出版

為讓本澳市民認識本局所提供的服務及宣傳各類型主題活動，2009年本局共印製了約十萬份宣傳品。

本局除透過宣傳品推廣提供服務外，亦經互聯網發佈最新動向和活動消息，包括服務介紹、社會服務設施資料、統計資料、出版刊物及表格下載等。

(表8.1) 本局及轄下單位印製的各類宣傳品

| 宣傳品名稱 | 單張 | 海報 | 書刊 | 咭 | 其他 |
|------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|------------|
| 預防低溫症 | 500 | | | | |
| 電話輔導熱線 | 3,000 | 300 | | | |
| 認識毒品遠離毒害 | 5,000 | | | | |
| 短期食物補助計劃 | 22,000 | | | | |
| 家居緊急呼喚服務之特別援助金 | 10,000 | | | | |
| 預防及處理易於走失人士之問題指引 | 4,000 | | | | |
| “家庭生活教育系列” | 18,000 | | | | |
| 服務承諾 | | 300 | 1,500 | | |
| 2009國際禁毒日 | | 600 | | | |
| 短期食物補助計劃 | | 500 | | | |
| 2010青年禁毒活動獎勵計劃 | | 300 | | | |
| 2008青年禁毒活動獎勵計劃 | | | 500 | | |
| 禁毒教育資源中心《通訊》 | | | 1,500 | | |
| 復康服務綜合評估中心《通訊》 | | | 2,000 | | |
| 澳門禁毒報告書2008 | | | 700 | | |
| 哈樂情報站2009 | | | 26,000 | | |
| 社會工作局工作報告2008 | | | 1,050 | | |
| 愛滋病資訊咭 | | | | 5,000 | |
| 其他 | | | | | 300 |
| 總數 | 62,500 | 2,000 | 33,250 | 5,000 | 300 |

● 第九章 ●

行政及資源管理

- 9.1 財政預算及實支狀況
- 9.2 人力資源的狀況與發展
- 9.3 資訊化系統
- 9.4 本局物業維修及修葺
- 9.5 對社會服務機構 / 社團的資助
- 9.6 優化服務

第九章 行政及資源管理

9.1 財政預算及實支狀況

2009年本局“本身預算”和“行政當局投資與發展開支計劃”的預算總金額為澳門幣\$1,460,007,002.55元，較2008年的\$1,125,347,864.23元增加\$334,659,138.32元，上升了29.74%。兩項財政預算的實際開支為澳門幣\$1,038,355,337.91元，整體的預算實現率為71.12%，相對較低。

(表9.1) 按財政來源的預算及實支項目

| 項目 | 年份 | 2008 | | 2009 | |
|---------------|-----|-------------------------|----|-------------------------|----|
| | | 預算 | 實支 | 預算 | 實支 |
| 本身預算 | 預算 | 1,099,427,864.23 | | 1,363,207,002.55 | |
| | 實支 | 929,871,285.77 | | 1,038,355,337.91 | |
| | 實現率 | 84.58% | | 76.17% | |
| 行政當局投資與發展開支計劃 | 預算 | 25,920,000.00 | | 96,800,000.00 | |
| | 實支 | 8,163,441.00 | | - | |
| | 實現率 | 31.49% | | 0.00% | |
| 合計 | 預算 | 1,125,347,864.23 | | 1,460,007,002.55 | |
| | 實支 | 938,034,726.77 | | 1,038,355,337.91 | |
| | 實現率 | 83.36% | | 71.12% | |

為配合職能所需，本局的“本身預算”資源運用分佈在“社會服務範疇內之開支”、“轄下單位的運作及投資費用”及“轉帳往公營部門”三大範疇。2009年度總開支為澳門幣\$1,038,355,337.91元，較2008年的澳門幣\$929,871,285.77元，大幅度增長了11.67%。

(表9.2) 本身預算——組別費用發展

| 名稱 | 2008 | 2009 | 增長率 |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|---------------|
| 1. 社會服務範疇內的開支 | 747,265,433.27 | 837,057,892.10 | 12.02% |
| 給予民間機構的財政資助 | 302,434,685.10 | 345,482,758.10 | 14.23% |
| 給予個人及家庭的財政援助 | 299,902,559.00 | 274,356,880.90 | -8.52% |
| 敬老金 | 141,789,600.00 | 212,095,200.00 | 49.58% |
| 本局轄下之社會設施 | 1,553,638.00 | 1,704,090.50 | 9.68% |
| 社區活動及為市民提供的其他服務 | 366,463.60 | 832,348.60 | 127.13% |
| 對社會範疇工作人員的培訓 | 1,216,043.27 | 1,615,496.70 | 32.85% |
| 國際組織之會員費及捐款 | 2,444.30 | 971,117.30 | 39,630.00% |
| 2. 轄下單位的運作及投資費用 | 164,018,351.50 | 181,423,026.81 | 10.61% |
| 員工 | 124,116,073.60 | 132,210,113.70 | 6.52% |
| 資產及勞務 | 28,355,202.40 | 33,693,501.91 | 18.83% |
| 投資費用 | 11,547,075.50 | 15,519,411.20 | 34.40% |
| 3. 轉帳往公營部門 | 18,587,501.00 | 19,874,419.00 | 6.92% |
| 合計 | 929,871,285.77 | 1,038,355,337.91 | 11.67% |

2009年“社會服務範圍內的開支”仍佔整體開支的最大比重，實際開支較2008年，增加了澳門幣\$89,792,458.83元，增幅為12.02%。

2009年隨着全球金融危機爆發，澳門經歷了社會及經濟急速轉變的一年，為澳門特區施政、社會民生各方面均帶來了重大的挑戰。本局為配合特區政府的施政方針，因應社會的發展情況，除繼續對社會福利團體 / 設施提供定期資助外，更加大了對社會服務設施的資本性項目及偶發性活動項目的資助。與此同時，推出了社會服務人員專業發展計劃，資助民間機構開展人員培訓和交流等活動，以進一步提升服務人員的專業素質。

同年，本局繼續根據最低維生指數所訂定的標準，對貧困和面對經濟困境的個人及家庭提供經濟援助。另外，本局亦向合資格人士發放敬老金，全年支出為澳門幣\$212,095,200.00元。

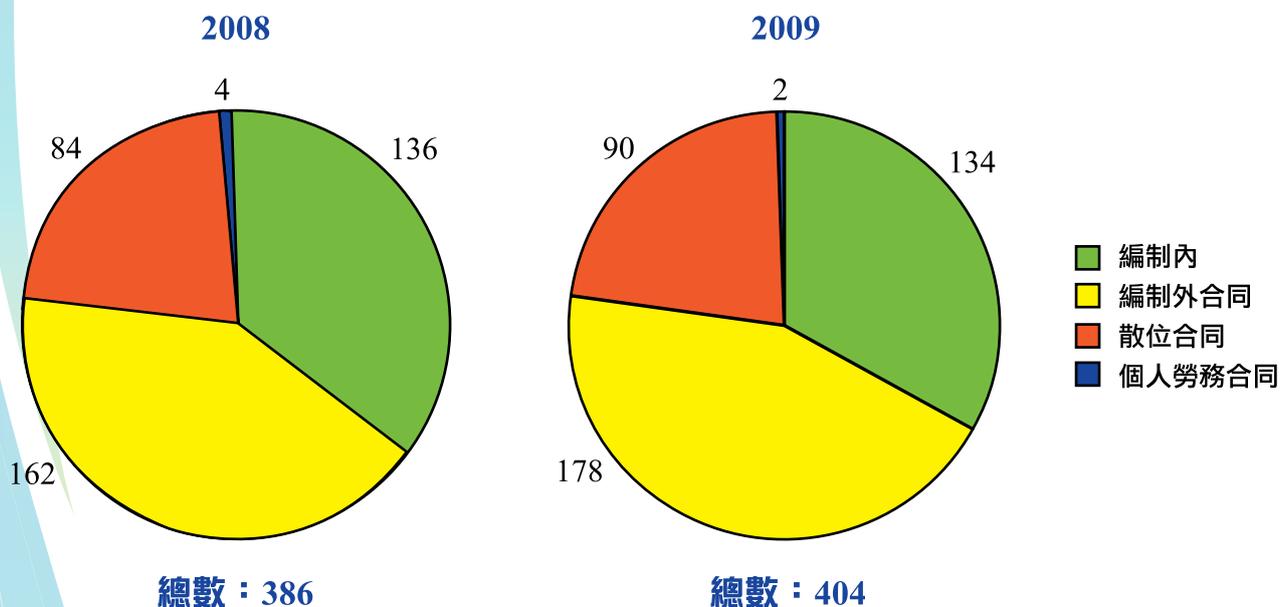
9.2 人力資源的狀況與發展

2009年本局共有404名工作人員，較2008年的386名增加了18名。人員的正常離職、入職、申請和結束短期無薪假期，以及自其他政府部門回任等，都是導致人數變化的原因。在2009年，本局增加了1名非專科醫生、8名高級技術員、1名高級資訊技術員、1名翻譯員、1名技術員、1名資訊技術員、1名診療技術員、9名技術輔導員及3名衛生助理員；1名高級技術員自其他政府部門回任及1名技術員自短期無薪假回任、1名高級技術員申請短期無薪假期；以及1名非專科醫生、1名高級技術員、兩名技術顧問、1名技術員、1名技術輔導員及兩名助理員離職。

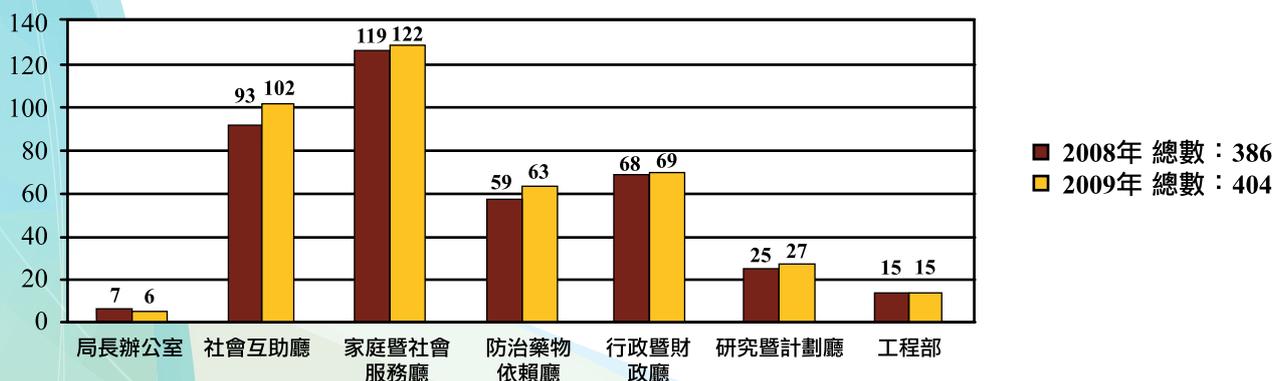
員工的特質及其分佈

404名員工當中，有264名持高等教育的學歷，佔總數的65%，比2008年上升了1%。2009年本局高級技術員 / 同級人數為104人，均具有大學或以上學歷。技術員 / 同級人數為73人，其中48人具有學士或以上學歷。

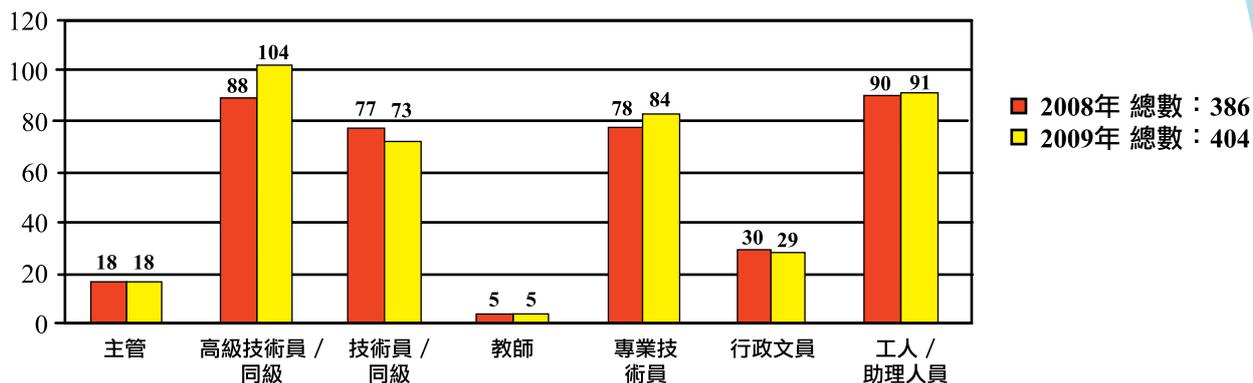
(圖9.1) 本局員工的聘用方式



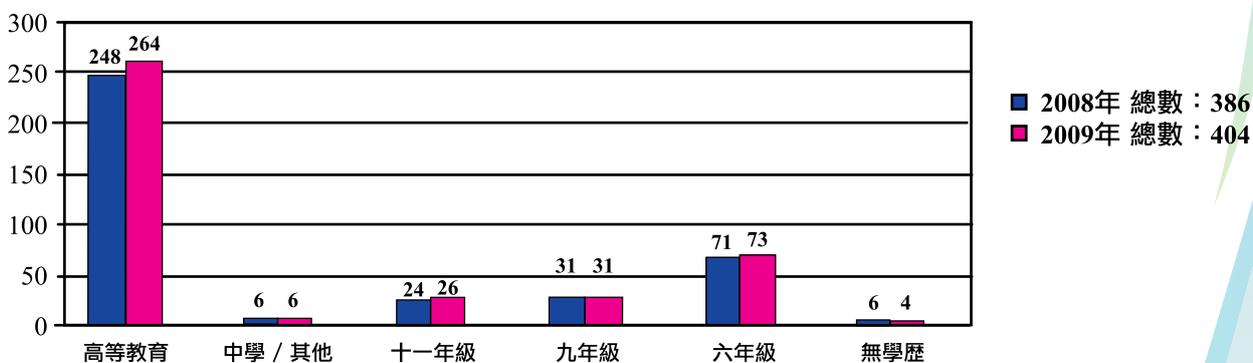
(圖9.2) 按工作單位的員工分配



(圖9.3) 按職能組別的員工分配



(圖9.4) 員工學歷的分佈



404名員工當中，女性較多，佔65%；男性則佔35%。總體年齡大多介乎36至40歲，及46至50歲，佔總人數的33.9%。

(表9.3) 年齡結構與性別的分佈

| 年齡 | 性別 | | 總數 |
|-----------|------------|------------|------------|
| | 男性 | 女性 | |
| 21-25 | 2 | 3 | 5 |
| 26-30 | 13 | 35 | 48 |
| 31-35 | 17 | 47 | 64 |
| 36-40 | 26 | 43 | 69 |
| 41-45 | 16 | 43 | 59 |
| 46-50 | 30 | 38 | 68 |
| 51-55 | 20 | 29 | 49 |
| 56-60 | 9 | 18 | 27 |
| >=61 | 7 | 8 | 15 |
| 總數 | 140 | 264 | 404 |

9.3 資訊化系統

本局資訊人員除繼續維護及優化現時使用中資訊系統及設備的應用外，並因應工作需求建立新的資訊系統，通過資訊系統的應用，達致工作效率的提升。

社會工作中心服務接待輪候系統

為持續提升對市民的服務質素，本局以資訊項目外判形式，於青洲社會工作中心及花地瑪社會工作中心建立了該系統，讓接受服務的市民能更清晰輪候次序，便於掌握等候時間，達致公眾服務優化的目標。

志毅軒電話接待個案統計系統

因應志毅軒的熱線電話錄音系統缺乏完善的統計功能，故通過對系統的整合、構建新介面等，使之成為一套完善並穩定的熱線電話錄音及資料統計系統，讓系統使用者更有效地通過新增功能獲取該統計數據。

透過互聯網使用內聯網服務

為配合局內人員於突發情況時（如颱風）能於辦公室以外的地方，亦能通過互聯網獲得局內資訊，故通過配置相關的資訊設備和適度開放內聯網的存取權限，讓本局人員在辦公室以外的地方亦能查詢內聯網資訊。

澳門濫藥人士中央登記系統的應用

2009年初推出了濫藥人士中央登記網頁化系統，有序地為本澳機構及政府相關部門設立專用的使用權證作輸入資料，有助提高資料的更新效率，節省人力資源，有效分析管理等預期效益。

短期食物補助計劃

為回應社會需要，本局對有需要的人士推出的“短期食物補助計劃”服務，配合上述工作建立了其登記及食物分發系統，使工作人員能有效地處理受惠人資料和記錄食物分發資料；並能通過系統獲得最新的統計資料，以評估計劃的實際執行狀況。

電子化內部表格

2009年組織暨資訊處繼續遵照公共行政改革路線圖的發展項目，為民防輪值及員工各類證明書建立電子申請平台，實現內部表格電子化的操作程序，從而減省紙張的消耗以及文件流程所需的時間，以提高行政效率。

9.4 本局物業維修及修葺

2009年本局開展了多項大型維修及修葺工程。用於特區政府物業的讓與民間機構營運設施的裝修及維護工程費用，合共澳門幣\$9,192,987.60元，當中“怡樂軒精神康復中心”的公開招標裝修工程佔最多；另外，本局轄下辦公地點 / 設施佔4項工程，合共澳門幣\$391,182.00元。

9.5 對社會服務機構 / 社團的資助

對社會服務機構社團的財政資助可分為定期資助、偶發性資助及資本轉移3類。在過往連續3年時間內，定期資助金額的增長一直呈現明顯的上升勢態。2007年和2008年的增長率分別是24.09%和27.48%，至於2009年的定期資助發放總額為澳門幣\$304,309,222.50元，較2008年增加了澳門幣\$30,917,448.10元，即較2008年上升了11.31%，這跟管理期間未有整體調升受資助社團 / 服務設施的資助金額所致，故增幅稍為放緩。

2009年主要資助了3間新增的社會服務設施，包括聖公會氹仔青少年及家庭綜合服務中心、澳門平安通呼援服務中心，及澳門循道衛理聯合教會社會服務處氹仔家庭成長軒。另外，因應實際發展的需要，增加了部分設施的人員資助名額、或調升其資助金額。

(表9.4) 向本澳社會機構 / 社團的定期資助情況

| 服務類別 | 資助金額 (\$) |
|-----------------|-----------------------|
| 社會互助團體 | 35,081,026.00 |
| 兒青服務 | 73,330,887.00 |
| 托兒所 | 34,203,755.00 |
| 兒童及青少年院舍 | 28,112,472.00 |
| 青少年外展服務及其他設施 | 11,014,660.00 |
| 長者服務 | 88,035,614.50 |
| 安老院舍 | 50,505,756.50 |
| 長者日間中心 | 9,618,792.00 |
| 長者日間護理中心 | 6,520,212.00 |
| 耆康中心 | 10,692,572.00 |
| 家居照顧及支援服務 | 7,077,096.00 |
| 獨居老人服務 | 3,621,186.00 |
| 復康服務 | 63,070,882.00 |
| 復康院舍 | 25,404,217.00 |
| 日間中心 | 17,402,983.00 |
| 庇護工場 | 5,870,556.00 |
| 職訓中心 | 4,270,644.00 |
| 教育中心 / 學前教育中心 | 2,956,760.00 |
| 復康巴士 | 4,049,739.00 |
| 綜合服務 | 3,115,983.00 |
| 社區服務 | 12,765,732.00 |
| 社區中心 | 12,765,732.00 |
| 家庭服務 | 19,184,442.00 |
| 家庭服務中心 | 8,579,646.00 |
| 臨時收容中心 | 4,826,412.00 |
| 輔導服務機構 | 2,381,136.00 |
| 新來澳人士服務 | 512,496.00 |
| 單親網絡互助服務 | 2,884,752.00 |
| 防治藥物依賴服務 | 12,840,639.00 |
| 戒毒復康院舍 | 7,181,399.00 |
| 戒毒外展服務 | 3,306,364.00 |
| 預防藥物依賴服務 | 2,352,876.00 |
| 總數 | 304,309,222.50 |

(表9.5) 向本澳社會服務機構 / 社團的偶發性資助情況

| 服務範疇 | 資助金額 (\$) |
|-----------|----------------------|
| 兒青服務 | 15,263,631.60 |
| 長者服務 | 4,993,092.10 |
| 復康服務 | 3,267,234.20 |
| 防治藥物依賴服務 | 1,967,671.60 |
| 家庭及社區服務 | 6,326,032.60 |
| 福利社團 | 5,297,550.40 |
| 其他社會服務範疇 | 4,058,323.10 |
| 總數 | 41,173,535.60 |

9.6 優化服務

除戒毒綜合服務中心住院部外，2009年社會設施管理暨准照處為本局第二個推行ISO9001認證之服務單位，並於同年6月考取ISO認證及獲發證書。本局獲公共服務評審委員會評為“合格”之36項服務承諾項目持續推行，而服務承諾認可制度相關改善建議亦已適時跟進。

繼續推進公共行政改革路線圖電子化項目之相關工作，“電子公共服務”已基本完成，而“電子公函及內部電子文件”尚有小部分未完成，主要涉及電腦技術層面，正在持續研究階段中。

投訴機制

2009年，投訴機制服務共接獲153宗個案，較2008年的124宗上升了23.4%。同年投訴個案共53宗，較2008年的68宗下降了22.1%。求助個案共65宗，較2008年的36宗增加了80.6%。舉報個案方面，由2008年的8宗，增加至2009年的12宗。而表揚個案有明顯的增加，合共11宗，較2008增加了8宗。大部分個案均能在預定期限內完成跟進工作。

ISO9001品質管理體系

繼戒毒綜合服務中心住院部於2005年考取“ISO9001品質管理體系”認證後，2009年5月社會設施管理暨准照處亦進行了認證審核，並於同年6月獲認證機構發出證書，為本局第二個考取ISO9001認證的服務單位。

至於戒毒綜合服務中心住院部之跟蹤評審及內部質量審核分別於2009年的4月及12月進行；社會設施管理暨准照處之跟蹤評審則於12月進行，內部質量審核則分別於6月和10月進行。

市民滿意度評估計劃

該計劃在本局已推行了6年，為提升服務素質及回應市民訴求，各服務單位通過調查問卷，蒐集服務使用者的意見及建議，並因應實際情況檢視服務及採取相應改善措施。根據2009年度統計資料顯示，滿意度介乎58.8%和100%之間，以“優化服務電話錄音”滿意度評分最高，其次是“Cool Teen有計”（教師問卷）及“健康生活教育課程”，分別為96.5%及96.0%；復康服務處“輔助機構服務滿意度調查”的滿意度評分則稍遜，為58.8%，其餘項目在72.8%或以上。整體而言，2009年度市民回饋是正面的，滿意度評分頗為理想，反映了市民對本局所提供之服務感到滿意。

服務承諾

2009年服務承諾認可制度下，從現有的60項服務項目中整合了36項服務52個質量指標進行認可，其中大部分均能超標完成。本局在2009年初已獲得認可的服務承諾項目，都能依照“公共服務評審委員會”所要求的準則向市民提供服務。2010年，本局除按照常規收集統計數字外，還積極跟進“評審報告”中的建議，配合實際情況，持續完善及優化程序，提升本局整體服務水平。

優化行政程序

2009年推行的行政程序優化項目合共有15項，當中已完成的有8項；由於推出了多項突發性計劃，部分項目需轉至2010年度繼續執行，持續提升行政優化工作。

廉潔管理計劃

本局於2007年與廉政公署合作的廉潔管理計劃，經過兩年的執行期，2009年本局擬訂的工作項目已全部完成，藉着多方位的措施，包括完善內部廉潔守則的內容，加強內部人員的培訓，因應特定職務範疇的運作進行審查（援助金、准照及採購等），完善有關運作流程和監控機制，以及按貪污風險評估結果訂定針對性的防貪措施等，以配合特區政府的廉政建設。

附 錄

附
錄

二〇〇九年全澳社會福利服務 / 設施一覽表

家庭服務

| 社會工作中心 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|--------|----------------------|----|------|------|
| 1 | 風順堂及大堂區社會工作中心(南區) | 公營 | 公營 | 不適用* |
| 2 | 聖安多尼堂及望德堂區社會工作中心(中區) | 公營 | 公營 | 不適用* |
| 3 | 花地瑪堂區社會工作中心(台山區) | 公營 | 公營 | 不適用* |
| 4 | 青洲區社會工作中心 | 公營 | 公營 | 不適用* |
| 5 | 氹仔及路環區社會工作中心(離島區) | 公營 | 公營 | 不適用* |
| 6 | 家庭輔導辦公室 | 公營 | 公營 | 不適用* |

| 家庭服務中心 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|--------|---------------------------------------|-----|------|--------|
| 1 | 澳門街坊總會家庭服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 2 | 澳門循道衛理聯合教會社會服務處建華家庭服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 3 | 澳門循道衛理聯合教會社會服務處氹仔家庭成長軒 ⁽¹⁾ | 非營利 | 資助 | 臨時運作許可 |
| 4 | 婦聯家庭服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 5 | 離島婦女互助會家庭服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 6 | 澳門明愛家庭服務部 | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 7 | 婦聯北區家庭服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 8 | 澳門天主教美滿家庭協進會婚姻家庭輔導中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 9 | 善牧會婦女互助中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 10 | 澳門防止虐待兒童會護兒中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 11 | 司打口家庭服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 12 | 明愛婦女中心 | 非營利 | 非資助 | 不適用 |

(1) 澳門循道衛理聯合教會社會服務處氹仔家庭成長軒於9月正式投入運作。

| 臨時收容中心 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|--------|-----------------|-----|------|------|
| 1 | 善牧中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 2 | 駿居庭 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 3 | 婦聯勵苑 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 4 | “仁愛之家” 臨時婦女收容中心 | 非營利 | 非資助 | 持牌 |

| 輔導服務機構 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|--------|----------------|-----|------|------|
| 1 | “志毅軒” 問題賭博輔導中心 | 公營 | 公營 | 不適用 |
| 2 | 澳門明愛——生命熱線 | 非營利 | 資助 | 不適用 |

| 新來澳人士服務 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|---------|-------------|-----|------|------|
| 1 | 街總新來澳人士綜合服務 | 非營利 | 資助 | 不適用 |

| 單親網絡互助服務 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|----------|-------------------------|-----|------|------|
| 1 | 台山社區中心 | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 2 | 澳門明愛家庭服務部 | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 3 | 婦聯家庭服務中心 | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 4 | 澳門循道衛理聯合教會社會服務處建華家庭服務中心 | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 5 | 祐漢社區中心 | 非營利 | 資助 | 不適用 |

| 災民中心 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|------|--------|----|------|------|
| 1 | 青洲災民中心 | 公營 | 公營 | 不適用* |

* 本局轄下工作單位

| 托兒所 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|-----|------------------------|-----|------|------|
| 1 | 望廈托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 2 | 明愛托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 3 | 筷子基托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 4 | 婦聯第三托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 5 | 同善堂第一托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 6 | 同善堂第二托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 7 | 同善堂第三托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 8 | 婦聯第一托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 9 | 聖約翰托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 10 | 工人托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 11 | 沙梨頭坊眾托兒中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 12 | 庇護十二托兒所 ⁽²⁾ | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 13 | 教宗若望廿三世托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 14 | 聖瑪沙利羅慈惠托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 15 | 婦聯小海豚托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 16 | 坊眾托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 17 | 嘉模托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 18 | 國際傳教證道會托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 19 | 聖約翰托兒所(新口岸) | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 20 | 童真托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 21 | 小海燕托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 22 | 婦聯小燕子托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 23 | 澳門互助總會孟智豪夫人托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 24 | 澳門仁慈堂托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 25 | 同善堂第四托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 26 | 婦聯第二托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 27 | 婦聯托兒所 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 28 | 仁愛托兒所 | 非營利 | 非資助 | 持牌 |
| 29 | 聖羅撒托兒所 | 非營利 | 非資助 | 持牌 |
| 30 | 聖安東尼幼兒園 | 非營利 | 非資助 | 持牌 |
| 31 | 濠江中學附屬托兒所 | 非營利 | 非資助 | 持牌 |
| 32 | 幸福小兒中心 | 營利 | 非資助 | 持牌 |
| 33 | 小小世界托兒所 | 營利 | 非資助 | 持牌 |

(2) 庇護十二托兒所於9月停止運作。

| 兒童及青少年院舍 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|----------|---------|-----|------|------|
| 1 | 恩慈院兒童之家 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 2 | 望廈青年之家 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 3 | 青暉舍 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 4 | 梁文燕培幼院 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 5 | 希望之源 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 6 | 九澳聖若瑟宿舍 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 7 | 鳴道苑 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 8 | 希望之泉 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 9 | 聖公會星願居 | 非營利 | 資助 | 持牌 |

| 社區青年工作隊 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|---------|------------------|-----|------|------|
| 1 | 聖公會北區青年服務隊 | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 2 | 澳門街坊會聯合總會社區青年服務隊 | 非營利 | 資助 | 不適用 |

長者服務

| 安老院舍 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|------|---------------------------|-----|------|--------|
| 1 | 九澳老人院 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |
| 2 | 仁慈堂安老院 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 3 | 母親會安老院 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 4 | 瑪大肋納安老院 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 5 | 伯大尼安老院 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |
| 6 | 聖方濟各安老院 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |
| 7 | 聖瑪利亞安老院 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |
| 8 | 母親會護理安老院 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 9 | 黑沙環明暉護養院 | 非營利 | 資助 | 臨時運作許可 |
| 10 | 清安醫所 | 非營利 | 非資助 | 持牌 |
| 11 | 濠江逸麗護老院 | 營利 | 非資助 | 持牌 |
| 12 | 松柏護老院 | 營利 | 非資助 | 持牌 |
| 13 | 澳門護老院(福海) | 營利 | 非資助 | 持牌 |
| 14 | 頤安護老院 | 營利 | 非資助 | 持牌 |
| 15 | 頤安護老院(雅新) | 營利 | 非資助 | 持牌 |
| 16 | 頤安(逸麗)護老院 | 營利 | 非資助 | 持牌 |
| 17 | 仁愛安老院有限公司 | 營利 | 非資助 | 持牌 |
| 18 | 盈康護老院 | 營利 | 非資助 | 持牌 |
| 19 | 盈康護老院——海蘭軒 ⁽³⁾ | 營利 | 非資助 | 持牌 |
| 20 | 幸福安老院 | 營利 | 非資助 | 持牌 |

(3) 盈康護老院——海蘭軒於4月投入運作。

| 家居照顧及支援服務 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|-----------|-----------------------|-----|------|------|
| 1 | 青洲老人中心(家居照顧及支援服務) | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 2 | 望廈老人中心(家居照顧及支援服務) | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 3 | 康暉長者日間護理中心(家居照顧及支援服務) | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 4 | 海傍區老人中心(家居照顧及支援服務) | 非營利 | 資助 | 不適用 |

| 獨居長者服務 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|--------|-------------------|-----|------|------|
| 1 | 澳門街坊會聯合總會長者關懷服務網絡 | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 2 | 青洲老人中心 | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 3 | 望廈老人中心 | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 4 | 康暉長者日間護理中心 | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 5 | 海傍區老人中心 | 非營利 | 資助 | 不適用 |

| 長者日間中心 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|--------|-----------------|-----|------|--------|
| 1 | 下環老人中心 | 公營 | 公營 | 不適用* |
| 2 | 澳門街坊會聯合總會老人服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 3 | 青洲老人中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 4 | 嘉翠麗社屋老人中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 5 | 望廈老人中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 6 | 松柏之家老人中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 7 | 康暉長者日間護理中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 8 | 綠楊長者日間護理中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 9 | 海傍區老人中心 | 非營利 | 資助 | 臨時運作許可 |
| 10 | 澳門街坊會總會頤駿中心 | 非營利 | 資助 | 臨時運作許可 |

| 耆康中心 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|------|------------------|-----|------|------|
| 1 | 筷子基耆康中心 | 公營 | 公營 | 不適用* |
| 2 | 澳門工聯健頤長者服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 3 | 澳門馬黑祐頤康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 4 | 黑沙環天主教牧民中心耆康樂園 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 5 | 金黃歲月耆英社 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 6 | 望廈坊會頤康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 7 | 台山坊眾互助會頤康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 8 | 三巴門坊眾互助會頤康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 9 | 新橋區坊眾互助會頤康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 10 | 澳門聖安多尼堂頤老之家 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 11 | 澳門提柯街坊會頤康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 12 | 澳門街坊總會頤康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 13 | 下環坊會頤康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 14 | 南區四會頤康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 15 | 崗頂明愛老人中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 16 | 母親會頤康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 17 | 氹仔松柏之家 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 18 | 海島市居民群益會頤康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 19 | 港澳信義會恩耆中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 20 | 澳門筷子基坊眾互助會青松頤老中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 21 | 青洲坊眾互助會頤康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 22 | 澳門菜農合群社康年之家 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 23 | 沙梨頭坊眾互助會頤康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |

| 平安通呼援服務 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|---------|-------------|-----|------|------|
| 1 | 澳門平安通呼援服務中心 | 非營利 | 資助 | 不適用 |

* 本局轄下工作單位

復康服務

| 復康院舍 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|------|----------|-----|------|--------|
| 1 | 望廈之家 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 2 | 聖路濟亞中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 3 | 聖瑪嘉烈中心 | 非營利 | 資助 | 臨時運作許可 |
| 4 | 主教山兒童中心 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |
| 5 | 聖類斯公撒格之家 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |

| 日間中心 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|------|----------|-----|------|------|
| 1 | 曙光中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 2 | 聾人服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 3 | 曉光中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 4 | 旭日中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 5 | 啟能中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 6 | 澳門盲人重建中心 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |
| 7 | 啟康中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 8 | 扶康會康盈中心 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |
| 9 | 澳門扶康會怡樂軒 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |

| 庇護工場 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|------|-----------------|-----|------|------|
| 1 | 傷殘人士社會服務中心暨庇護工場 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |
| 2 | 澳門扶康會寶翠中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |

| 職訓中心 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|------|------------------------|-----|------|------|
| 1 | 澳門特殊奧運會附屬弱智人士職業培訓暨展能中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 2 | 利民坊(職業訓練中心) | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 3 | 澳門特殊奧運會附屬智障人士輔助就業中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 4 | 心明治小食店 | 非營利 | 資助 | 持牌 |

| 復康綜合服務 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|--------|----------|-----|------|--------|
| 1 | 康樂綜合服務中心 | 非營利 | 資助 | 臨時運作許可 |

| 教育中心 / 學前教育中心 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|---------------|------|-----|------|------|
| 1 | 啟智中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 2 | 啟聰中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |

| 復康巴士服務 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|--------|-------------------|-----|------|------|
| 1 | 明愛復康巴士 | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 2 | 澳門紅十字會非緊急醫療愛心護送服務 | 非營利 | 資助 | 不適用 |

| 評估中心 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|------|------------|----|------|------|
| 1 | 復康服務綜合評估中心 | 公營 | 公營 | 不適用* |

* 本局轄下工作單位

防治藥物依賴服務

| 戒毒復康院舍 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|--------|------------------|-----|------|------|
| 1 | 澳門基督教新生命團契——康復中心 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |
| 2 | 澳門青年挑戰福音戒毒(男子)中心 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |
| 3 | 澳門青年挑戰福音戒毒(女子)中心 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |
| 4 | 澳門戒毒康復協會——康復中心 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |
| 5 | 聖士提反會——應許之家 | 非營利 | 非資助 | 不適用 |

| 戒毒復康服務 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|--------|----------|----|------|------|
| 1 | 戒毒綜合服務中心 | 公營 | 公營 | 不適用* |

| 預防藥物依賴服務 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|----------|----------------|-----|------|------|
| 1 | 健康生活教育中心 | 公營 | 公營 | 不適用* |
| 2 | 禁毒資源中心 | 公營 | 公營 | 不適用* |
| 3 | 澳門基督教青年會青年社區中心 | 非營利 | 資助 | 審核運作 |
| 4 | 歐漢琛慈善會——門診戒煙服務 | 非營利 | 資助 | 不適用 |

| 戒毒外展服務 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|--------|------------------------------|-----|------|------|
| 1 | 基督教新生命團契——S.Y部落(Smart Youth) | 非營利 | 資助 | 不適用 |
| 2 | 澳門戒毒康復協會——外展部 | 非營利 | 資助 | 不適用 |

社會服務

| 社區中心 | | 性質 | 資助情況 | 持牌情況 |
|------|--------------------|-----|------|--------|
| 1 | 青洲社區中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 2 | 祐漢社區中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 3 | 望廈社區中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 4 | 台山社區中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 5 | 澳門街坊會聯合總會氹仔社區中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 6 | 下環浸信會社會服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 7 | 澳門工會聯合總會氹仔綜合服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 8 | 澳門街坊會聯合總會黑沙環社區服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 9 | 澳門繁榮促進會綜合服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 10 | 下環社區中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 11 | 新口岸社區中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 12 | 澳門工會聯合總會北區綜合服務中心 | 非營利 | 資助 | 持牌 |
| 13 | 澳門街坊總會樂駿中心 | 非營利 | 資助 | 臨時運作許可 |
| 14 | 宣道堂社區服務中心 | 非營利 | 非資助 | 持牌 |

* 本局轄下工作單位

圖表索引

圖表索引

圖索引

| | | |
|--------|-------------------------|----|
| (圖1.1) | 社會工作中心接待情況..... | 08 |
| (圖3.1) | 申請長期照顧服務個案來源..... | 27 |
| (圖4.1) | 設施使用者的類別統計..... | 34 |
| (圖5.1) | 2009年各級上課人數..... | 37 |
| (圖5.2) | 近年學校及學生參與健康生活教育的情況..... | 37 |
| (圖5.3) | 門診部接待數目..... | 43 |
| (圖6.1) | 受本局監管之社會福利服務及設施..... | 46 |
| (圖9.1) | 本局員工的聘用方式..... | 66 |
| (圖9.2) | 按工作單位的員工分配..... | 66 |
| (圖9.3) | 按職能組別的員工分配..... | 67 |
| (圖9.4) | 員工學歷的分佈..... | 67 |

表索引

| | | |
|--------|------------------------------|----|
| (表1.1) | 社會工作中心為市民提供的服務情況 | 08 |
| (表1.2) | 本局各類援助金發放情況 | 09 |
| (表1.3) | 偶發性援助金發放情況 | 10 |
| (表1.4) | 2009年敬老金申請情況 | 11 |
| (表1.5) | 24小時緊急支援服務接案情況 | 14 |
| (表1.6) | 受定期資助的家庭暨社區服務 / 設施 | 15 |
| (表2.1) | 托兒所及院護服務相關個案分類統計 | 22 |
| (表2.2) | 向法院及檢察院提供協作個案 | 23 |
| (表2.3) | 受定期資助的兒青服務 / 設施 | 24 |
| (表3.1) | 受定期資助的長者服務 / 設施 | 28 |
| (表4.1) | 接案類別及數目 | 32 |
| (表4.2) | 評估中心服務的輸入個案數目 | 33 |
| (表4.3) | 評估中心服務的產出個案數目 | 33 |
| (表4.4) | 受定期資助的康復服務 / 設施 | 33 |
| (表5.1) | 預防藥物濫用教育統計 | 39 |
| (表5.2) | 2009年中學藥物教育課程統計 | 39 |
| (表5.3) | 受資助民間戒毒機構 | 44 |
| (表6.1) | 本澳社會服務設施的類別與准照狀況 | 49 |
| (表6.2) | 發出准照 | 49 |
| (表6.3) | 發出首次臨時運作許可 | 50 |
| (表6.4) | 取消准照 / 要求停止運作 | 50 |
| (表6.6) | 本局轄下社會服務設施的服務使用者狀況 | 50 |
| (表7.1) | 人員培訓狀況 | 52 |
| (表7.2) | 視聽中心使用狀況 | 58 |
| (表8.1) | 本局及轄下單位印製的各類宣傳品 | 62 |
| (表9.1) | 按財政來源的預算及實支項目 | 64 |
| (表9.2) | 本身預算——組別費用發展 | 65 |
| (表9.3) | 年齡結構與性別的分佈 | 67 |
| (表9.4) | 向本澳社會服務機構 / 社團的定期資助情況 | 70 |
| (表9.5) | 向本澳社會服務機構 / 社團的偶發性資助情況 | 71 |



出版資料

書 名：社會工作局工作報告2009
編 者：研究暨計劃廳
出 版：社會工作局
地 址：澳門西墳馬路六號
互 聯 網：<http://www.ias.gov.mo>
出 版 日 期：2010年8月
製 作 及 印 刷：傲視媒體創作及顧問有限公司
版 次：第一版第一次印刷
發 行 數 量：750本（非賣品）
本 局 編 號：IAS/C-PUB-19/DEP-08.2010-750exs.
ISBN 978-99937-52-47-9

