

議程 10

服務使用者參與和專業的回應

隨著香港民主化發展，近二十年社會服務界多著重如何鼓勵服務使用者參與；然而，在多年的發展進程中，雖然有一些明顯的進步，但仍然有很多根本的問題須要處理，例如用者參與的程度、模式、社工的意願、機構制度上的配合等等。服務使用者參與和專業的回應這個議題，對社會工作及社會發展均有重要的意義。

趨勢

1. 社會工作實踐的價值觀強調用者自決，社工的其中一個角色和功能是引導服務使用者在可供選擇的方案下作出決定。而在實務操作上，無論在評估、制定計劃、執行計劃及結案等不同的階段，服務使用者參與都是不可或缺的。服務使用者有否積極參與在受助過程中，會影響整個介入成效和問題解決。
2. 服務使用者參與跟社會發展和香港政制趨向民主化是息息相關，是不能逆轉的。在未來政府的管治和政策制定，服務使用者的聲音會更被重視。再者，隨著市民的教育普及和資訊發達，服務使用者較容易取得信息，對政府在政策制訂時的公開性和透明度都有更大的要求。
3. 目前，很多非政府機構(NGO)都有提供自負盈虧的服務和社會企業，這些業務的盈虧很大程度取決於顧客的消費，而服務使用者(顧客)的聲音和參與肯定在業務(服務)的提施(service delivery)過程中扮演關鍵角色。
4. 用者組織例如病人自助組織近十年間如雨後春筍般湧現，除了對現行服務提出意見，也積極倡議和爭取加入不同諮詢架構，將用者的聲音更有規模和系統地帶入政策制定的機制內。
5. 無論是政府的諮詢架構、法定機構的董事局和管治委員會及非政府機構的執行委員會都有委任服務使用者參與制定政策和提供管治意見，這個趨勢也愈來愈普遍。

關注點

1. 服務使用者的參與有不同程度，包括知會(informing)、諮詢(consulting)、夥伴(partnership)及用者掌控(user control)，很多時政府、政策制定機關和非政府機構都表示有提供渠道讓服務使用者參與，但大都停留在諮詢層面。要讓政策及服務規劃能認真容納服務使用者觀點，值得關注用者參與機制的設計。
2. 我們要求的服務使用者參與是“user-managed participation”而不是“managed user participation”。意思是服務提供者誠意建立與用者的夥伴關係，推動服務用者參與決策，不是刻意操控用者參與機制。

3. 服務使用者參與引發關於福利服務用者與專業社工之間權力關係的反思。在用者參與的前提下，值得探討社工專業性的詮釋與界定、與及助人知識的受認性，以重構服務使用者與專業社工之間的權力關係。
4. 目前有不少的用者組織，過去是服務接受者演變為今天的服務提供者。需要關注如何支援這些用者組織處理這兩種角色的潛在矛盾。

挑戰

1. 服務使用者參與不可能是單獨於其他服務系統而存在。最簡單來說，服務使用者參與會受服務提供者的政策和不同系統(system)例如社會福利、醫療衛生等等影響。服務使用者參與、服務提供者和系統就像三個齒輪互相緊扣，倘其中一個齒輪停滯不前，三個齒輪的活動都會受到限制。今天，服務使用者在服務規劃和提供上的參與已經向前走了一步，作為服務提供者應設定適當機制讓服務使用者進一步參與。
2. 社會工作專業 越強調知識壟斷，便越容易忽略或邊緣化服務用者的能力。社會工作者應反思社工專業中的助人自助、自助助人的意義和價值。

可實行的方案

1. 倡議政府及非政府機構制定服務使用者參與的政策和措施，將用者參與確立為政策制定和服務管治的必須元素。
2. 推動政府及非政府機構提供多元的意見表達渠道，方便服務用者表達服務經驗，吸納服務用者對服務的意見。
3. 向服務使用者提供適當的支援，包括車馬費、文書翻譯、有關訓練等，讓他們不會因為經濟或其他文化背境而被排斥於機制以外。
4. 在社工訓練方面，應將服務使用者參與的有關概念和實務操作編入課程中，並將福利服務用者的服務經驗和意見納入課程和教材，為未來社工做出良好的示範。

文稿草擬團隊成員包括：伍杏修、梁芷芳、曾建平