



利民會
Richmond Fellowship
of Hong Kong

贊助機構

周大福

CHOW TAI FOOK

周大福慈善基金

Chow Tai Fook Charity Foundation

《即時通》精神健康守護同行計劃

JUSTONE Mental Health Linking Project

新聞發布會

2020年5月19日



《即時通》發展里程碑



周大福慈善基金
Chow Tai Fook Charity Foundation

贊助計劃三年的營運開支



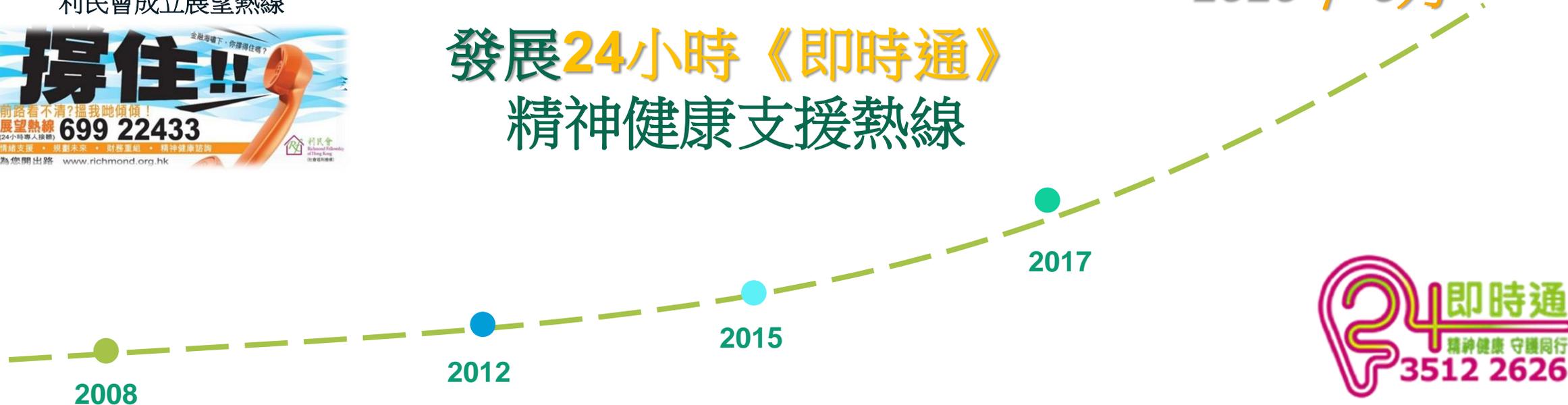
展望熱線

2008年金融海嘯，
利民會成立展望熱線



發展24小時《即時通》 精神健康支援熱線

2020年8月



計劃目標



建造復元環境及
共融社會

精神健康熱線服務

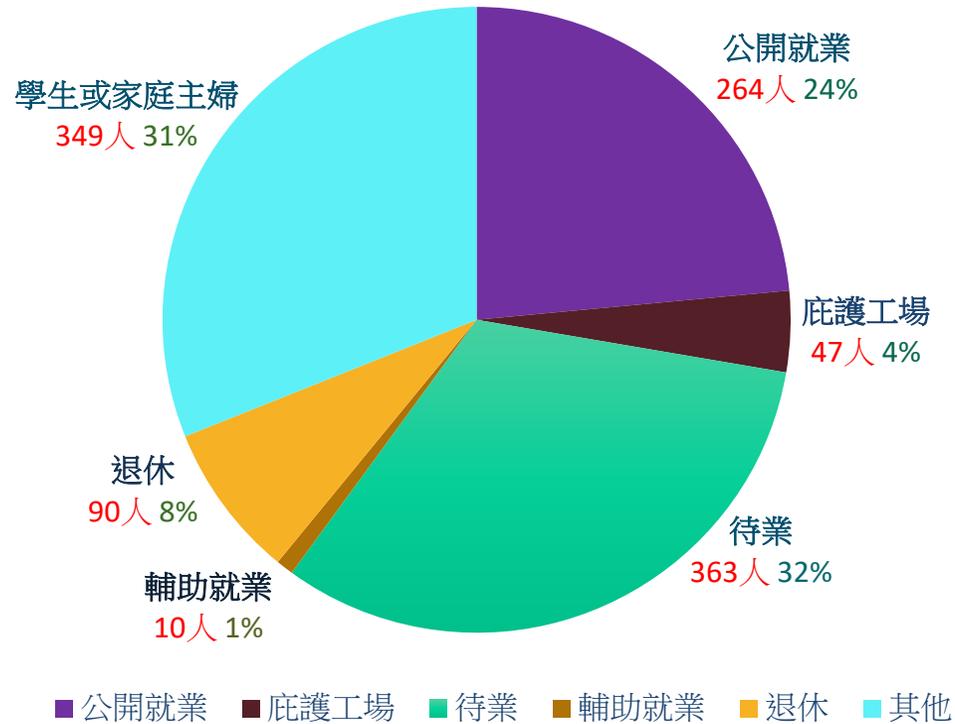


公眾	會員	家屬
<ul style="list-style-type: none">• 精神健康諮詢• 介紹社區資源• 即時情緒支援	<ul style="list-style-type: none">• 情緒支援• 危機處理• 個案協作及轉介• 精神狀況評估• 主動定期關顧• 服藥及覆診提示• 精神健康資訊	<ul style="list-style-type: none">• 情緒支援• 交流照顧技巧• 抒緩照顧者壓力• 同路人朋輩支援

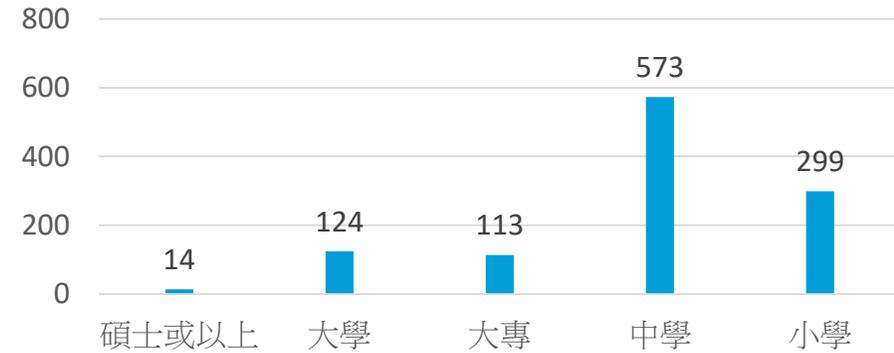
會員背景資料

2017年9月至2020年4月即時通會員共**1123**人：

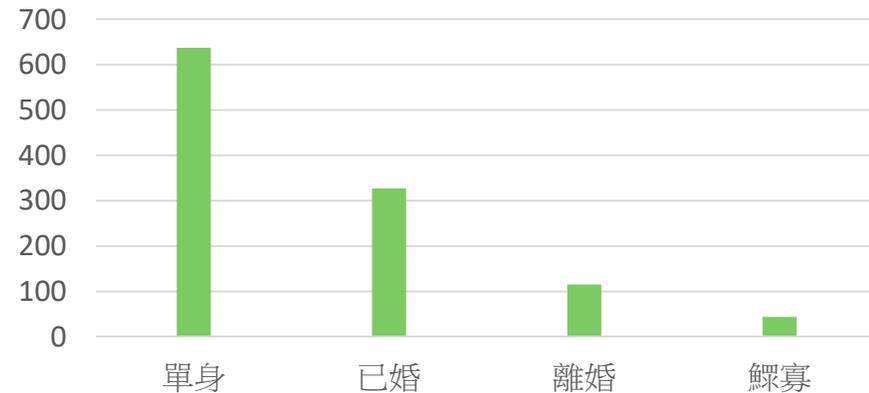
會員就業情況



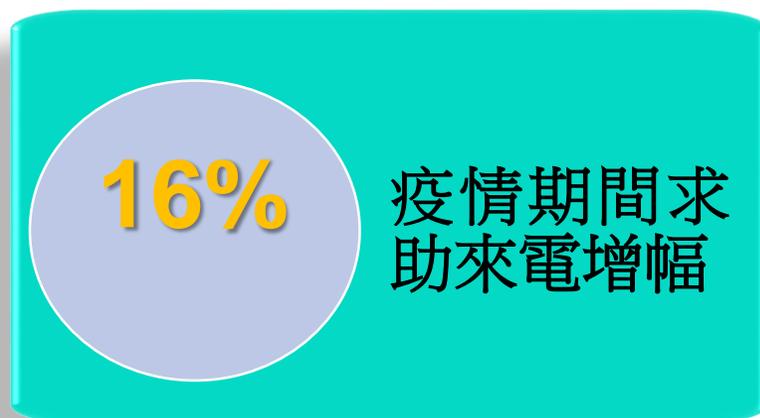
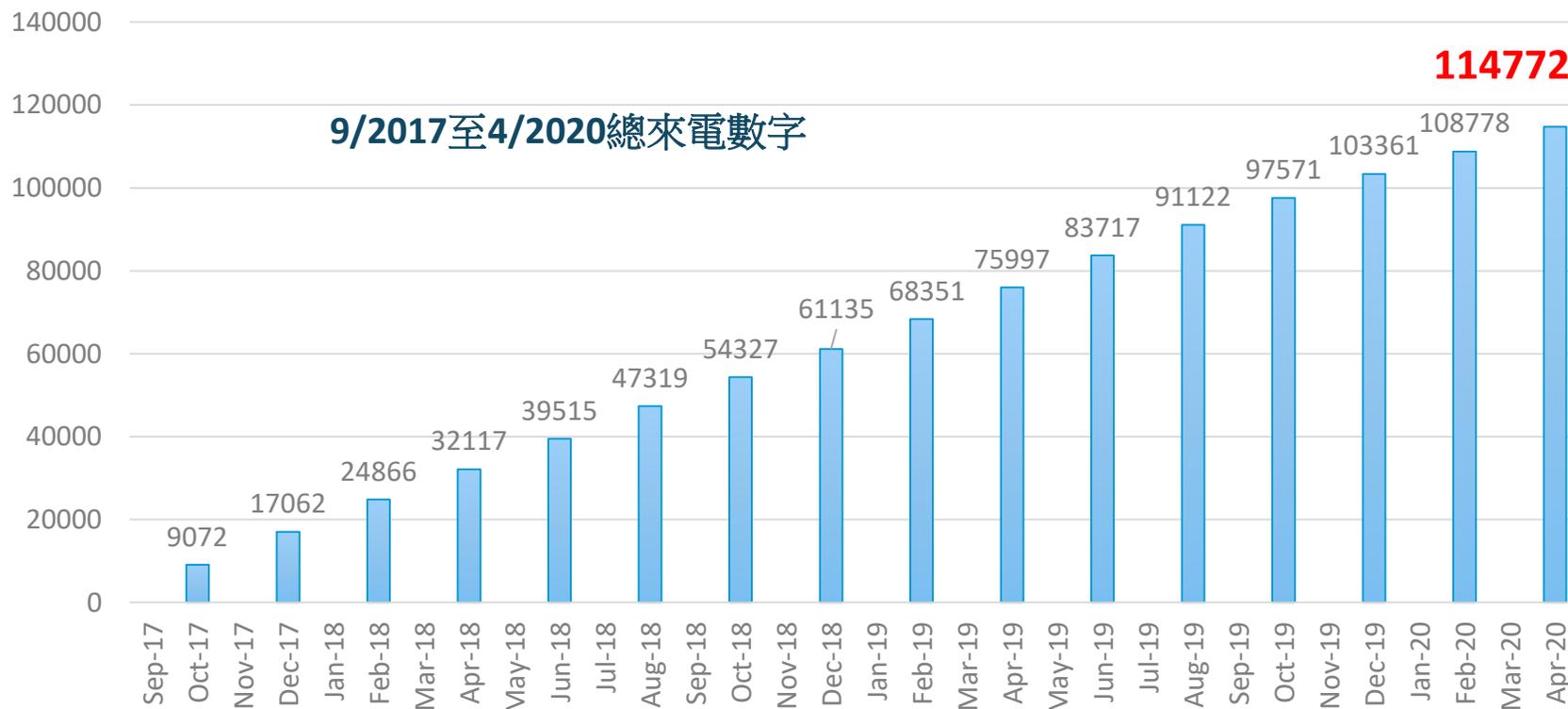
學歷



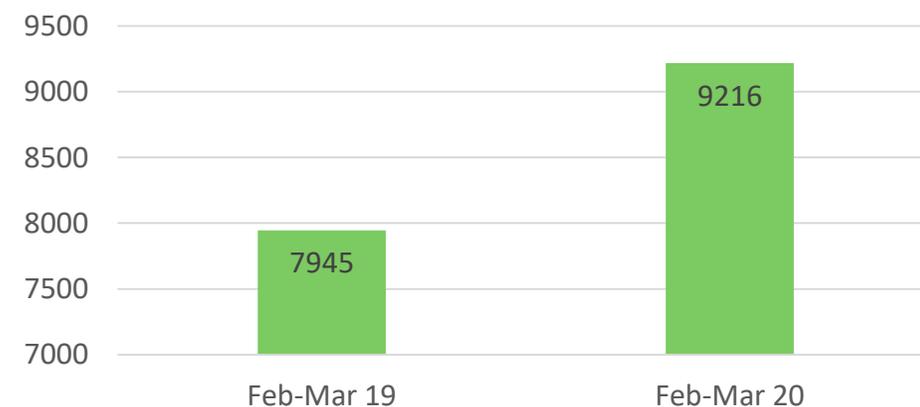
婚姻狀況



《即時通》求助來電



疫情期間(2-3月)總來電數字



義工培訓及發展

持續訓練課程

服務檢討及督導

個案分享及支援

25
屆

義工
訓練

224
名

完成培訓
義工

93
名

恆常參與
服務義工



義工培訓課程



基礎訓練

義工守則
情緒認識
聆聽技巧
回應技巧
人本治療

進階訓練

精神狀況評估
正向電話輔導
電話系統操作
尋解聚焦介入手法

家屬支援訓練

「家屬真人對話」工作坊
家屬支援技巧

義工實習

2個月實習
不少於30小時督導

家屬支援服務

家屬支援
熱線

家屬照顧
支援活動

朋輩充權
增值活動



社區教育及倡議

社區精神健康諮詢站

精神健康
教育及
宣傳

大型社區
精神健康
教育活動



 利民會
Richmond Fellowship
of Hong Kong

 24即時通
精神健康 守護同行
3512 2626

精神健康大型講座

教我如何不焦慮

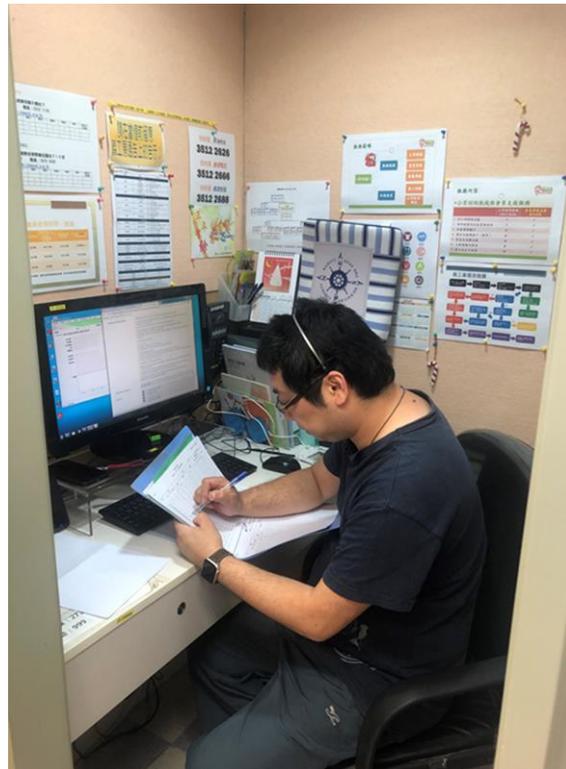
為什麼有些人容易感到焦慮？有些人對環境的改變卻處之泰然？這與「自我區分」(differentiation of self) 息息相關。「自我區分」是家庭治療大師 Murray Bowen 提出的觀點，當我們不懂把自我與他人分開，不懂得與別人建立情感界線，便很容易捲入焦慮漩渦中。本講座嘗試從「博域理論」(Bowen Theory) 的角度探討焦慮，並透過一些實用靜觀練習，幫助參加者面對變幻人生，仍能寬心面對。

日期：2019年7月13日 (星期六)
時間：下午2:30至4:45
地點：旺角筋路臣街38號優才發展及交流中心三樓禮堂
費用：全免
主辦機構：利民會《即時通》
查詢電話：35122626

講員：
 李恩意女士(Berenice)
國際社會工作學院助理服務總監

 劉錦榮先生(Vic)
心理學社會科學碩士，靜觀導師

疫情隔離下，關顧無界限



增加電話關顧

身心加力 齊抗疫

- 分享近月疫症對生活影響，交流抗疫心得。
- 發現疫情中轉變的契機，促進生活習慣及質素的改善。

日期: 8/5/2020
時間: 晚上7:30-8:45
小組對象: 受疫症影響人士
小組名額: 10位
小組型式: ZOOM會議

小組導師: 社工盧爾傑先生 社工張斯皓先生 即時通同事協作

「疫」流上班族

- 分享近月疫症對工作的影響，交流疫市求存心得。
- 發現疫情中的個人成長，轉化為應對未來挑戰的積極動力。

日期: 15/5/2020
時間: 晚上7:30-8:45
小組對象: 受疫症影響的上班族/待業人士
小組名額: 10位
小組型式: ZOOM會議

小組導師: 社工盧爾傑先生 社工張斯皓先生 即時通同事協作

活動查詢及報名電話: 35122626

利民會 Richmond Fellowship of Hong Kong

周大福 周大福慈善基金 Chow Tai Fook Charity Foundation 捐助

線上情緒
支援小組

利民會《即時通》精神健康守護同行計劃 Richmond Fellowship of Hong Kong - Justone
5月2日上午9:33 · 🌐

面對疫情，多左留係屋企，多左時間同自己和家人相處，吾知你有咩新發現呢？有無了解自己或許身邊的人多左呢？

友樂坊(港島東)因應疫情發展，特別製作了一系列短片「九型人格之日常」，希望透過介紹不同人物性格面對疫情的反應，讓大家學習欣賞自己的強項，樂觀面對挑戰。

第一集的主角係驚青六，吾知你身上有無驚青六的影子呢？邀請你一齊睇 ~~~~~ 更多

YOUTUBE.COM
九型人格之日常 六號仔抗疫篇
我們以疫情為背景，希望透過九型人格讓大家更多認識自己的強項及提...

多媒體抗疫教材

即時通熱線服務成效研究

研究目的



目的

- 評估即時通精神健康支援服務的成效

研究重點

- 即時通對服務使用者在精神健康方面的成效及其滿意度
- 即時通對受訓義工在復元看法上的影響及其滿意度

研究方法



調查時段：2018年9月－2020年4月

對象：服務使用者及受訓義工

1) 量性研究評估

問卷調查 - 自行填寫或電話訪問

- 服務使用者精神健康評估及對即時通服務滿意度
- 義工在復元知識和協助復元人士的自我效能評估;及對義工服務滿意度

2) 質性研究評估

聚焦小組訪談

- 深入探討即時通如何幫助服務使用者;義工參與後的得著;對服務的評價及建議

服務使用者精神健康評估



評估工具

一般健康問卷(General Health Questionnaire GHQ-12)

(Goldberg & Williams, 1988)

➤ 評估方向

- 社會功能障礙(Social dysfunction)
- 焦慮及抑鬱(Anxiety and depression)
- 缺乏自信(Loss of confidence)

➤ 分數範圍: 0-36

- 分數愈高，精神健康愈差
- 13分或以上，需作出關注

評估時段:

Time 0：開始接受服務時

Time 1：接受服務六個月後

一般健康問卷(GHQ-12)



三方面的評估

1 社會功能障礙 (Social dysfunction)

例：你能夠集中精神做事？

你能夠面對自己的問題？

2 焦慮及抑鬱 (Anxiety and depression)

例：你因為過分擔心而失眠？

你覺得自己總是感到壓力？

3 缺乏自信 (Loss of confidence)

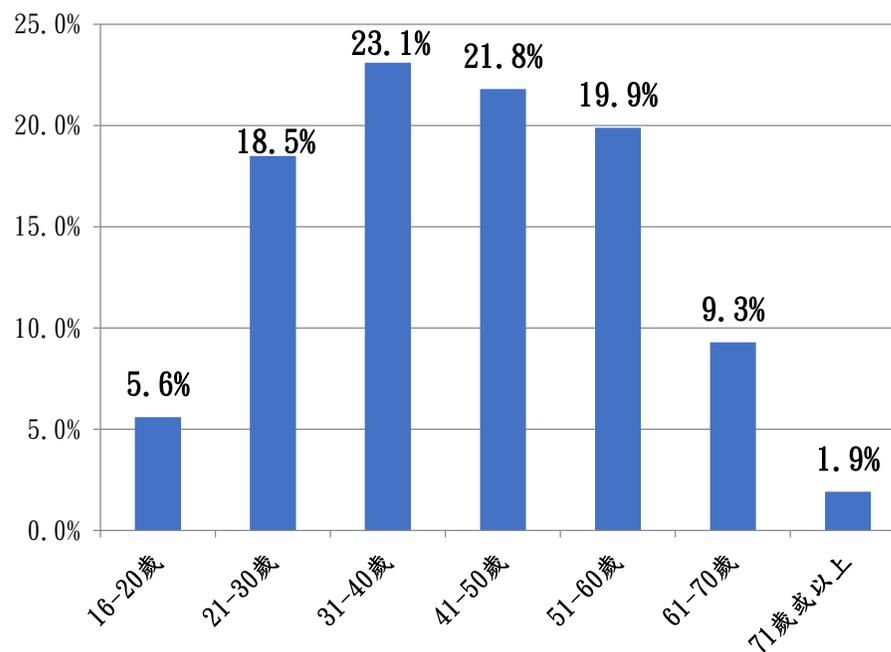
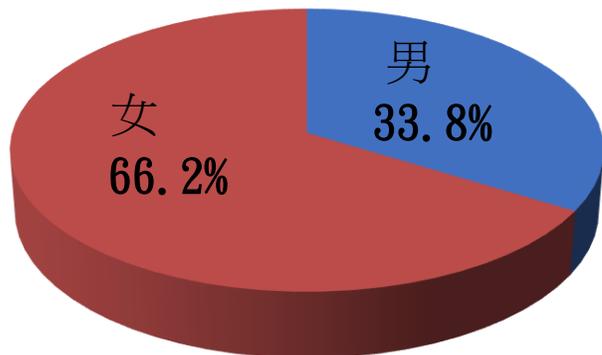
例：你對自己失去自信？

你覺得自己是一個沒有價值的人？

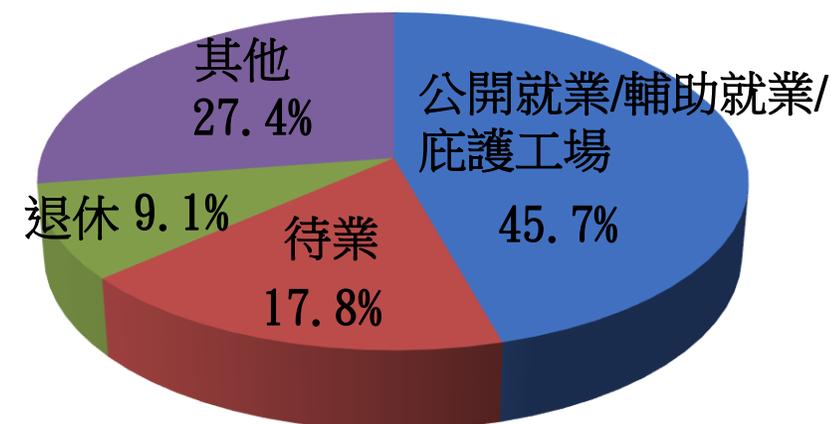
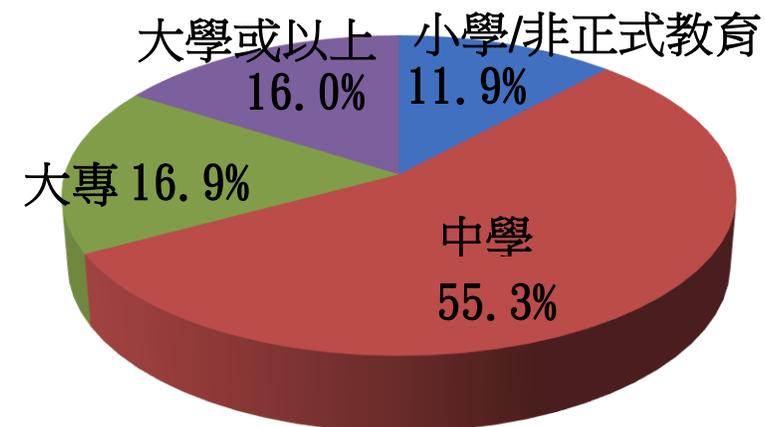
經常 間中 很少 完全沒有

服務使用者的背景資料

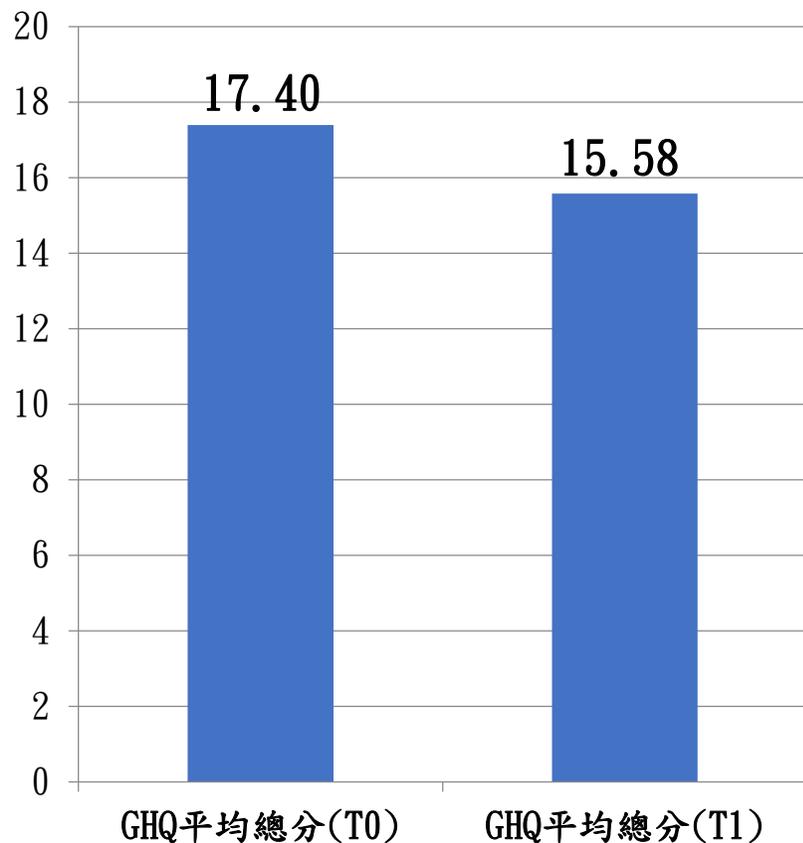
成功受訪人數:219人(回應率:35.6%)



平約年齡(mean):42.77
標準差(SD):14.27
範圍(Range):16-76



服務使用者精神健康



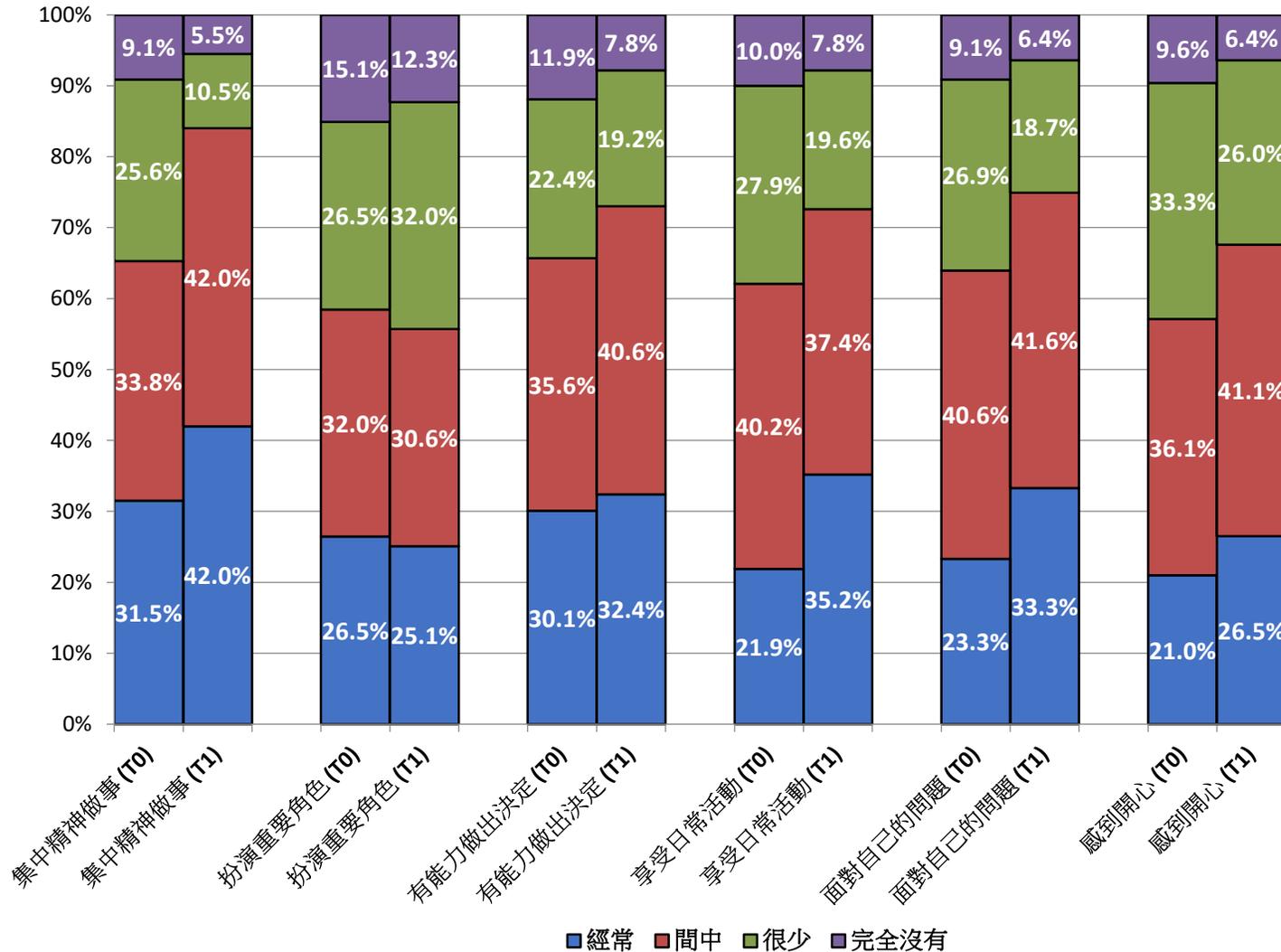
服務使用者接受即時通服務六個月後,精神健康有顯著的改善 (P<0.001)

一般健康問卷分數由分17.40分 (SD6.86)下降至六個月後的15.58分(SD7.11)

13分以上的受訪者在六個月後顯著減少(P<0.001):
由74.9%下降至65.8%

總分範圍為0-36分;
分數愈低,精神健康愈好

社會功能障礙狀況

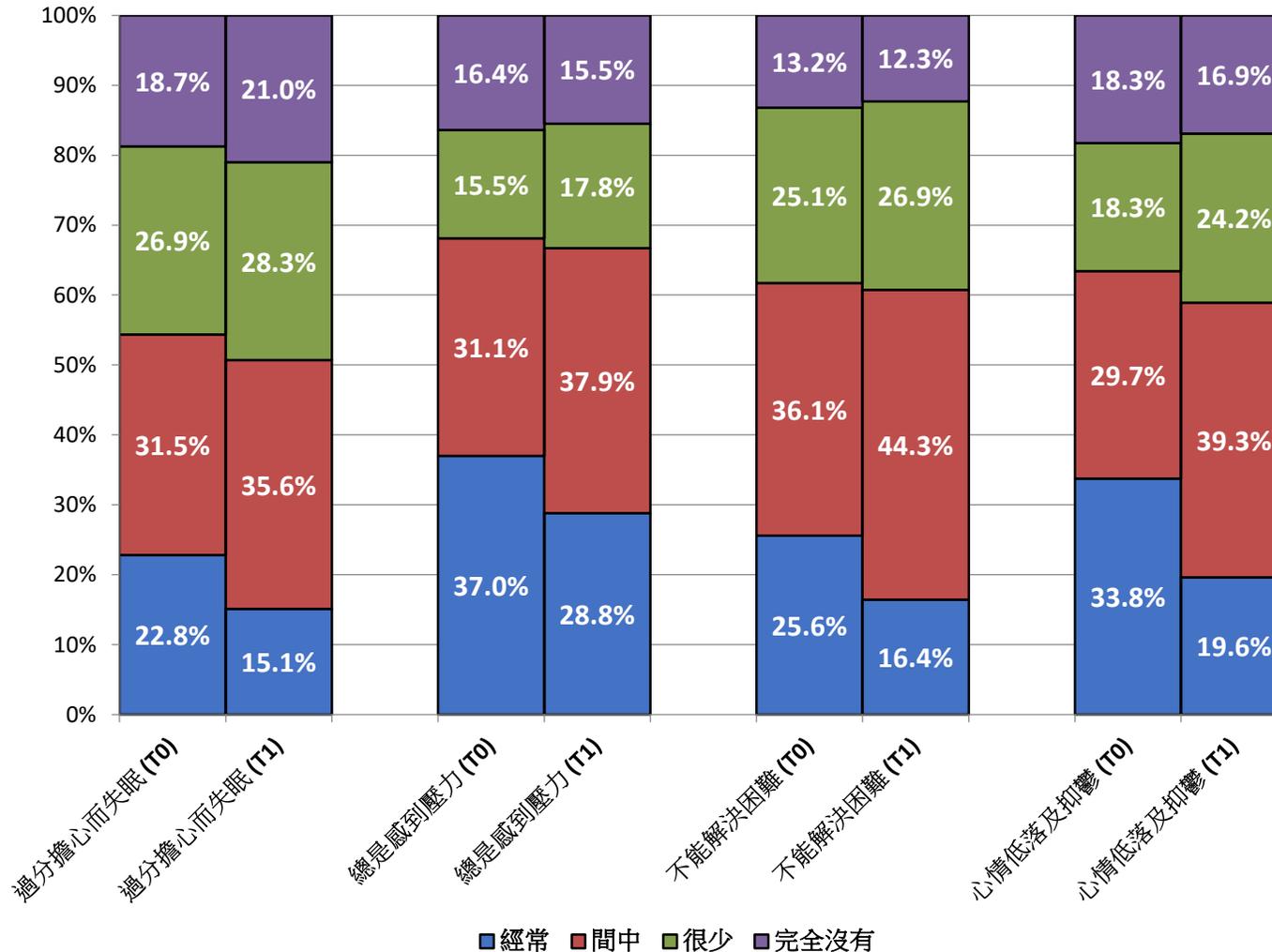


服務使用者接受即時通服務六個月後,社會功能障礙有顯著的改善 (P<0.001)。

分數由7.38分下降至六個月後的6.24分

總分範圍為0-18分
分數愈低，社會功能障礙愈少

焦慮及抑鬱狀況

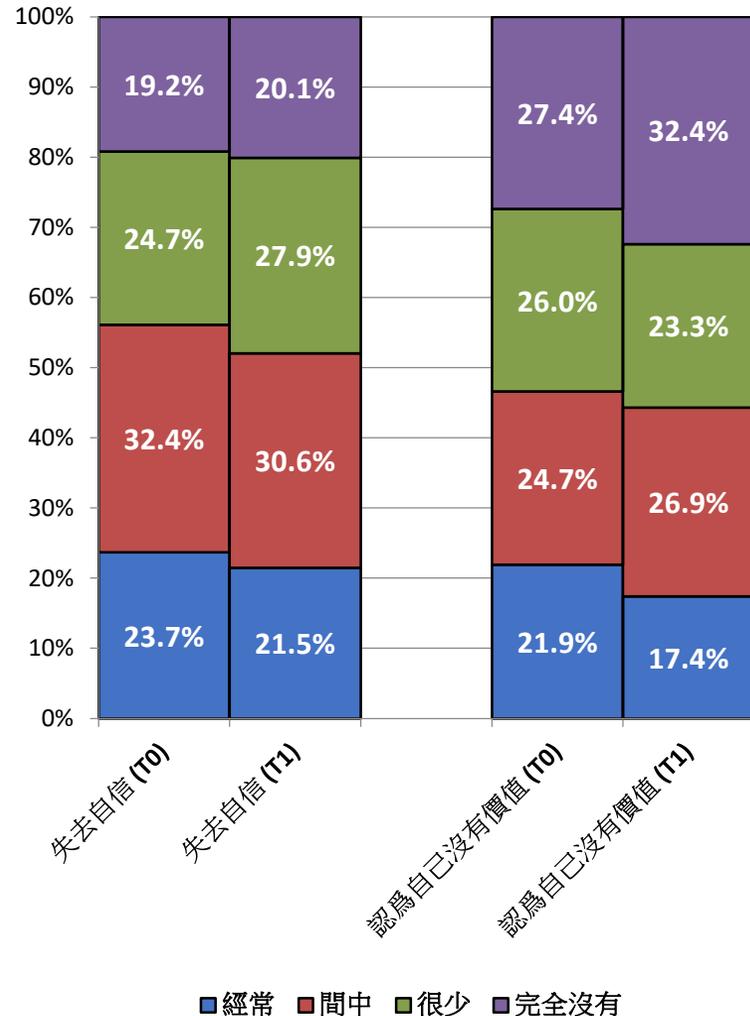


服務使用者接受即時通服務六個月後,焦慮及抑鬱顯著減少(P=0.021)。

焦慮及抑鬱分數由7.00分下降至六個月後的6.51分

總分範圍為0-12分
分數愈低，焦慮及抑鬱愈少

自信狀況



服務使用者接受即時通服務六個月後,自信心有輕微改善。

缺乏自信分數由3.02分下降至六個月後的2.83分

總分範圍為0-6分
分數愈低,自信心愈高

服務使用者的滿意度



評估工具

服務滿意度問卷

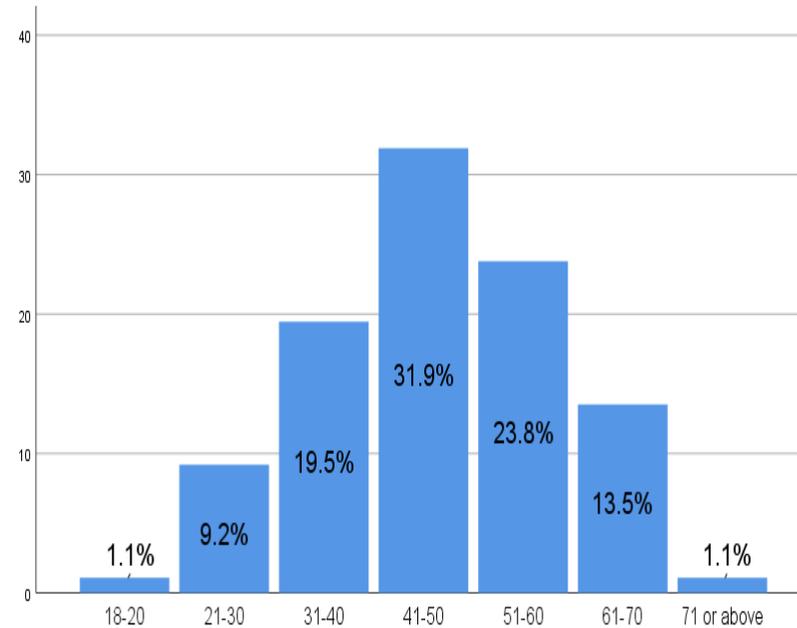
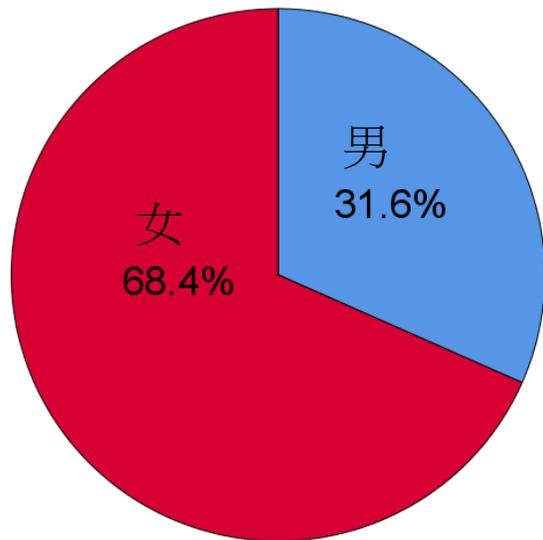
- 熱線人員關心你的情況
- 熱線人員了解你的感受
- 即時通能舒緩你的情緒
- 即時通與你尋求解決方法
- 熱線人員有良好服務態度
- 整體滿意服務

非常不同意 不同意 同意 非常同意

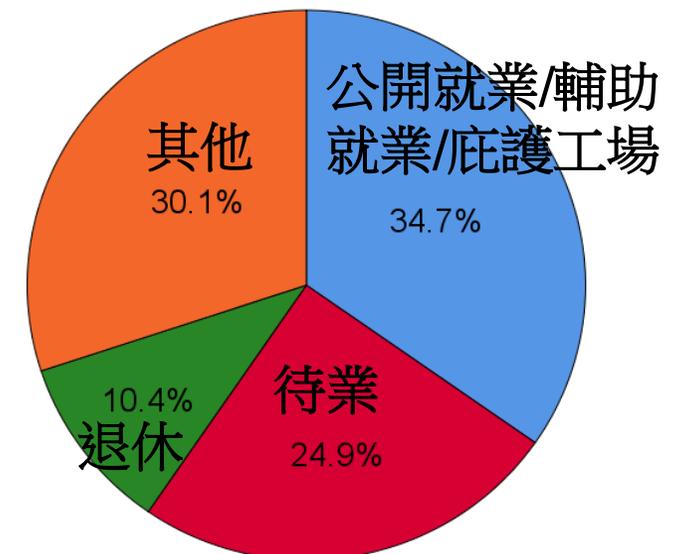
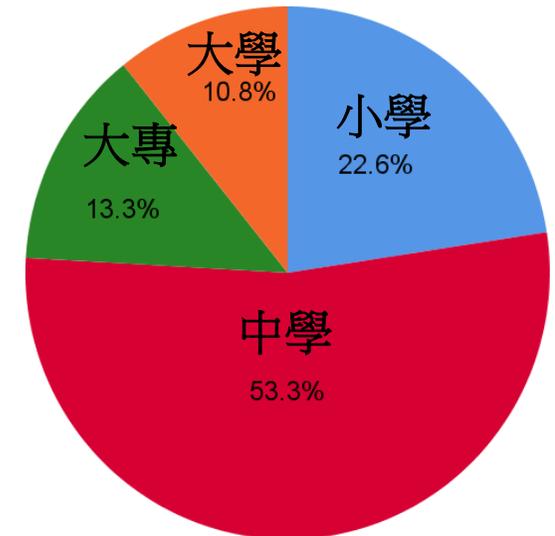
服務使用者的背景資料

成功受訪人數:197人

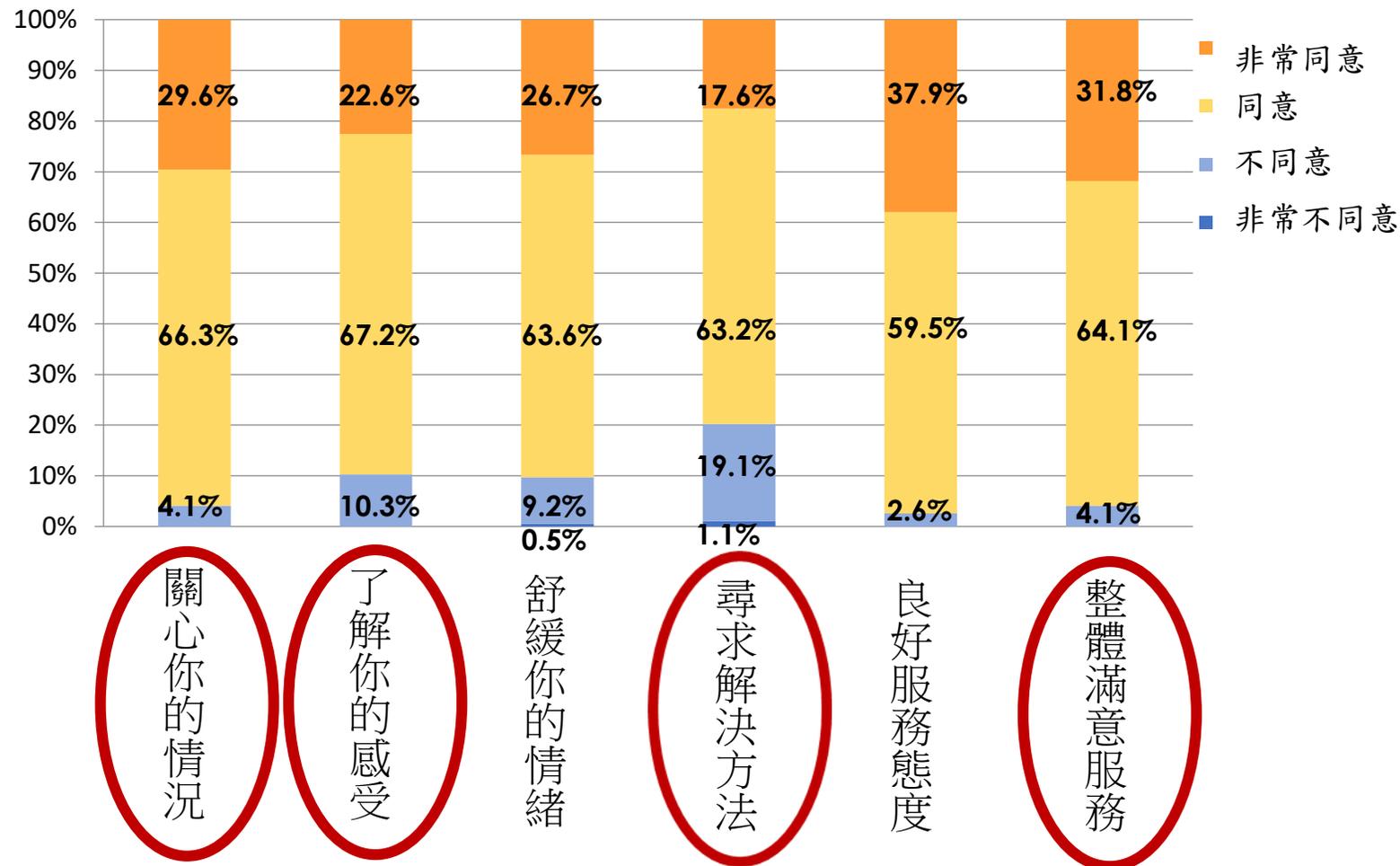
平均接受即時通服務時間:
9個月



平約年齡(mean): 47.16
標準差(SD): 12.64
範圍(Range): 18-80



服務使用者對即時通服務滿意度



服務使用者對即時通服務滿意度



服務使用者接受即時通服務時間較長，
顯著地較同意：

- 熱線人員關心他們的情況和了解他們的感受
($P=0.043$; $P=0.003$)
- 即時通與他們尋求解決方法($P=0.026$)
- 即時通整體服務($P=0.042$)

焦點小組討論:服務使用者



訪問時段:2019年4月及12月

受訪人數:11位服務使用者

為何使用即時通?

➤ 即時傾訴及情緒支援

「個人情緒唔好嘅時候呢，就真係好想快啲有人支援下囉，即係有時覺得唔等得咁呀好似，唔等得啦…」

「我都係情緒有問題果時，解決唔到問題果時，覺得自己非常需要人幫助…一有問題呢，好唔開心就喊架嘞…所以就打電話…」

➤ 廿四小時熱線、容易接通

「嗰刻我好想同人傾訴，多數都係半夜三更，兩三點先打嘅…」

「即刻打得通梗係好啦…唔通好似以前我咁，哇…打極都唔通，眼淚都流乾晒啦都唔通…」

焦點小組討論:服務使用者



為何使用即時通?

➤ 熱線義工有耐性、用心

「好開心呀！佢（熱線義工）肯用心聽我講野，聽我講野講好耐…完全釋放晒我囉…多數都係傾到自己穩定左先收綫架，非常之好囉…」

➤ 欲尋求傾訴對象及支援

「我身邊啲朋友呢，好少傾啲心底話架，因為佢地同我嘅交情係…都係好淺囉…咁所以傾唔到野就打去你地利民會囉…」

「即時通就好似一個朋友囉，我都需要朋友支援，但冇朋友支援冇其他人支援……個人覺得好孤獨囉，係打即時通解決囉」

焦點小組討論:服務使用者



即時通優勝之處

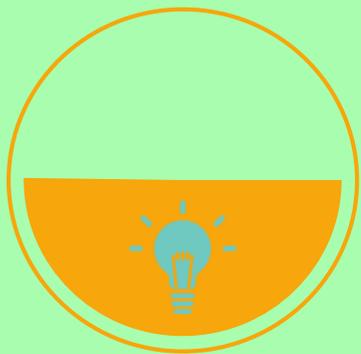
➤ 即時穩定情緒

「救左我一次，好似救命咁打電話…我同姑娘講我頭先有問題，姑娘即刻安慰鼓勵，解決左果啲負面情緒，安慰左我嘅情緒，跟住我好快喺兩分鐘變返正常，好在有即時通呢個電話…」

「情緒比較混亂果陣時，聽他講講下，阿係啲…咁都得架啲…點解我諗唔到既？我唔係咁冷靜嘅時候諗唔到好多野…使到我情緒穩定左落黎…如果唔係我仲喺個思想兜兜轉轉，聽到你地之後，慢慢好似開解左自己，情緒上幫到我好多…」

➤ 藥物提示

「我覺得最有用喺利民會呢，就係個食藥提示…點解我呢兩三年好得咁快呢？就係因為我準時食藥。」



焦點小組討論：服務使用者



即時通優勝之處

➤ 提供建議協助處理情緒病

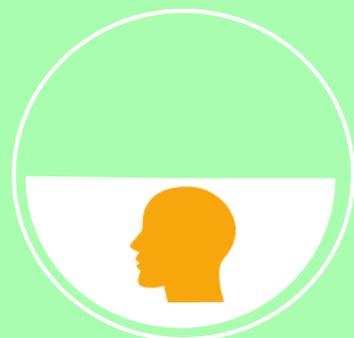
「因為有一次都係…我發病啦，我打你哋電話…姑娘接電話就話：嗯…你唔得嘞，你快啲睇醫生㗎…你睇完醫生我再同你講啦…第二日咪睇醫生囉…」

「個人安定咗好多囉…我呢兩三年都少咗入院，同埋啲藥都食得穩定咗好多啦…咁覺得係有幫助囉」

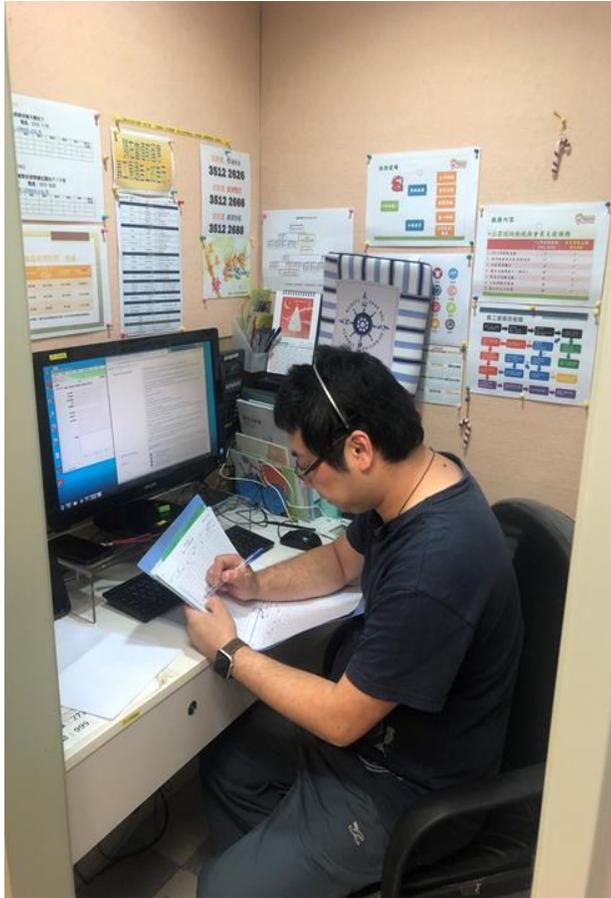
➤ 生活瑣事對情緒同樣重要

「遇到生活上的問題我都會打去…我退咗租但業主唔肯退按金，令我很困擾，追極都追唔到，麻煩到想死…」

「我覺得即時通好嘅地方就係，唔開心又可以打，開心又可以打，即係不論點樣都可以傾訴自己平時點樣樣…」



焦點小組討論:服務使用者



建議

➤增加繁忙時間義工(人手)

「我覺得係繁忙時間呢，盡量可以快啲接聽到囉」

➤將來電分流予不同經驗的義工

「現在人的心理是很複雜的…有時候義工未體驗過，未必能了解和處理到來電者的情況」

➤與熱線義工亦師亦友

「有時即時通個姑娘或者呀sir呢，靜得滯呀，佢好細聲…佢唔需要咁驚囉，好似係我朋友咁就最啱…」

會員分享

即時通義工評估

評估工具

I. 復元知識量表 Recovery Knowledge Inventory

(Bedregal, O'Connell, Davidson. 2006)

- 共二十條題目評估復元的知識和態度
- 四方面:復元中的角色與責任(7條)
 - 復元中自我定義和朋輩角色(5條)
 - 復元過程中的起伏(6條)
 - 有關復元的期望(2條)

- 非常不同意(1) 不同意(2) 不清楚(3)
同意(4) 非常同意(5)

即時通義工評估



評估工具

II. 協助復元人士的自我效能評估

- 評估自己有幾多足夠知識、技巧、信心和準備來協助復元人士
- 非常不足夠(1)……非常足夠(10)

評估時段:

Time 0 : 接受義工訓練前

Time 1 : 接受義工訓練一個月後(實習期)

即時通義工評估



評估工具

III. 義工滿意度指數 Volunteer Satisfaction Index

(Galindo-Kuhn & Guzley, 2002)

➤ 共二十六條題目，評估四方面：

機構的支持 Organizational support (12條)

參與效能 Participation efficacy (7條)

充權威 Sense of empowerment (3條)

群體共融 Group integration (4條)

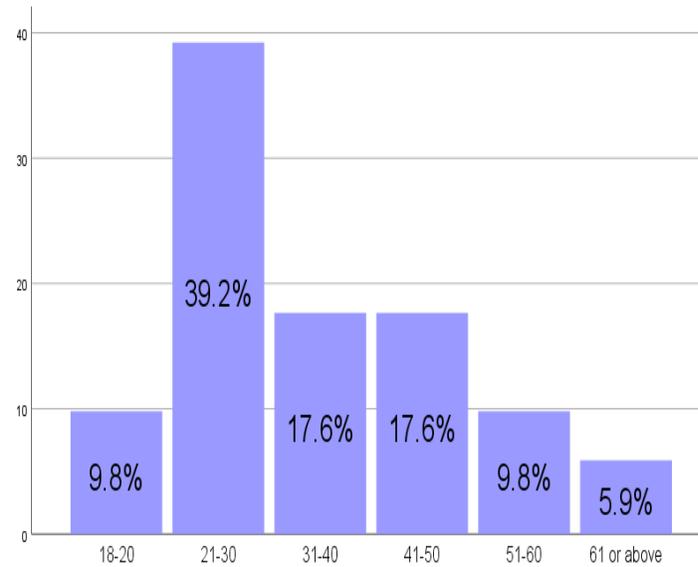
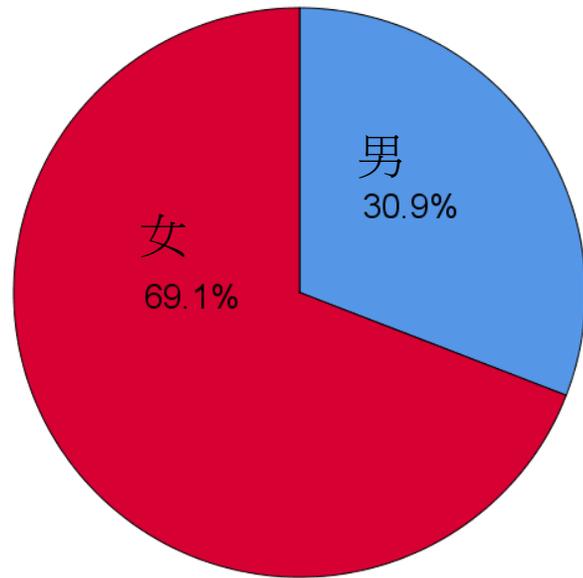
評估時段：

Time 1：接受義工訓練一
個月後(實習期)

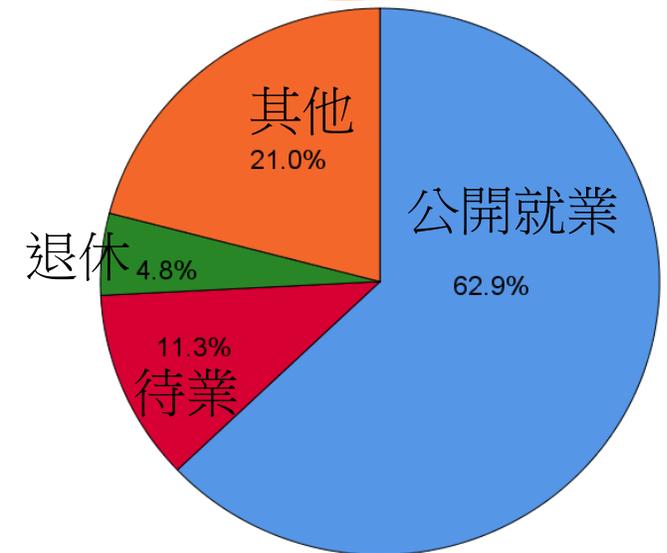
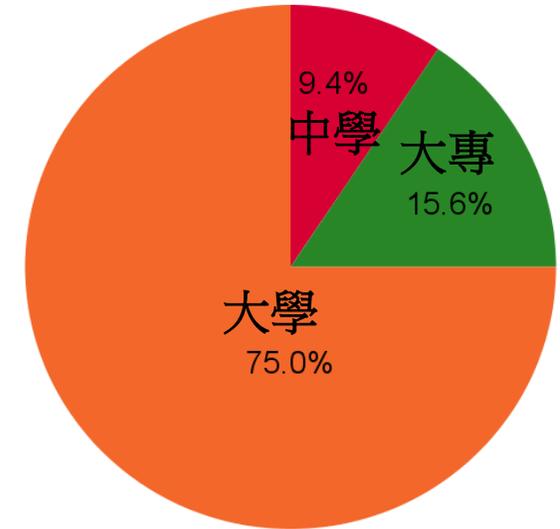
- | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 非常不滿意(1) | <input type="checkbox"/> 不滿意(2) | <input type="checkbox"/> 少許不滿意(3) | <input type="checkbox"/> 中立(4) |
| <input type="checkbox"/> 少許滿意(5) | <input type="checkbox"/> 滿意(6) | <input type="checkbox"/> 非常滿意(7) | |

義工的背景資料

成功訪問人數:69人



平約年齡(mean): 35.25
標準差(SD): 13.71
範圍(Range): 19-63



義工復元知識

復元知識

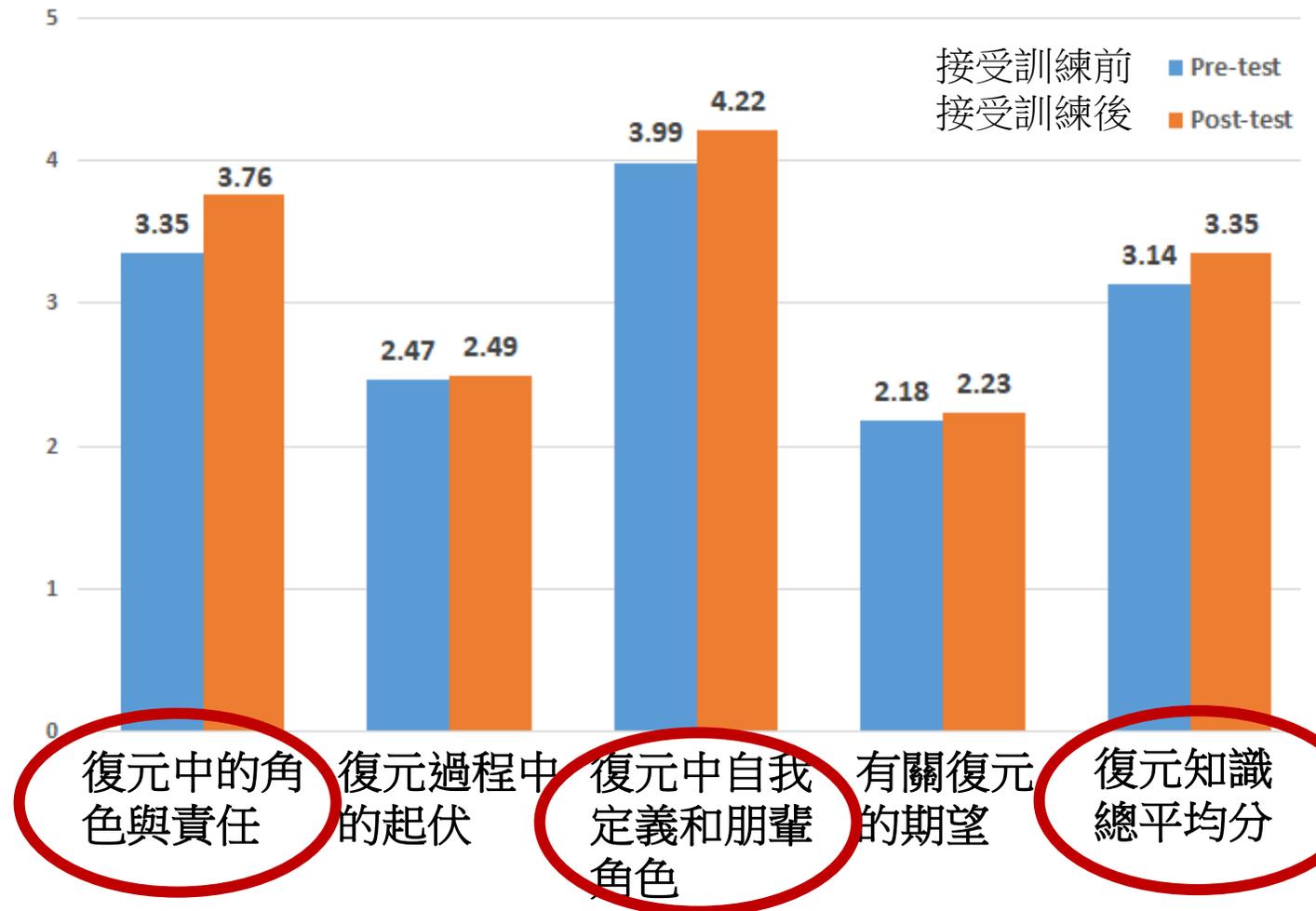
總分	平均分
Time 0: 62.71分	3.14分
Time 1: 66.92分	3.35分

義工接受訓練後一個月，復元知識有顯著增加 ($P < 0.001$)

總分範圍為:20-100;平均分範圍為:1-5
分數愈高，復元的知識和態度愈好

“復元中的角色與責任” 平均分由3.35顯著增加至3.76 ($P < 0.001$)

“復元中自我定義和朋輩角色” 平均分由3.99顯著增加至4.22 ($P < 0.001$)



協助復元人士的自我效能評估

協助復元人士的自我效能評估

總分 平均分

Time 0: 21.78 5.45

Time 1: 27.14 6.79

義工接受訓練後一個月，能力有顯著增加 ($P < 0.001$)

知識平均分數由4.52顯著增加至6.33

技巧平均分數由4.30顯著增加至6.09

信心平均分數由6.17顯著增加至7.07

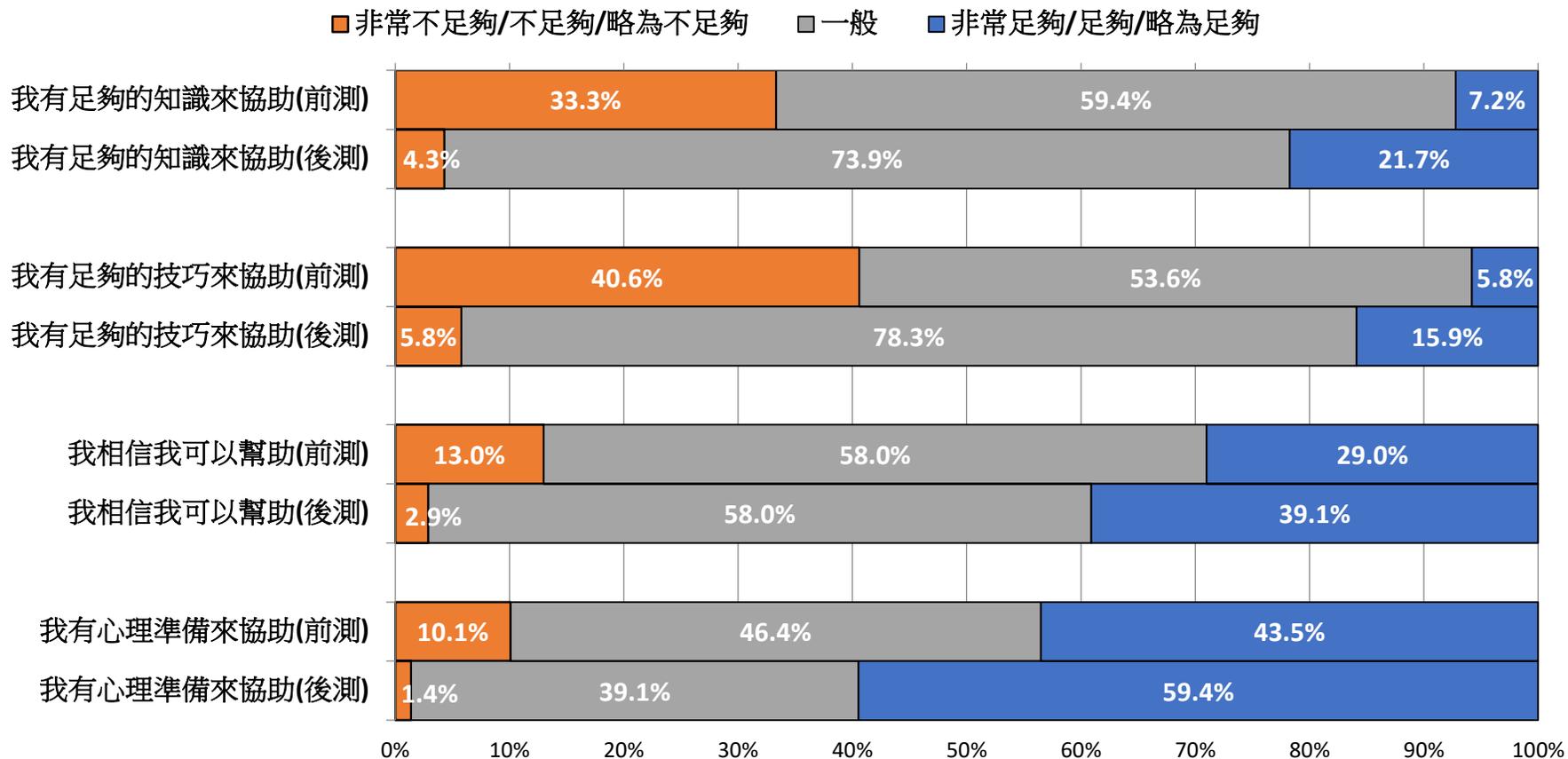
準備平均分數由6.78顯著增加至7.65

} $P < 0.001$

總分範圍為:4-40;平均分範圍為:1-10

分數愈高，能力愈足夠

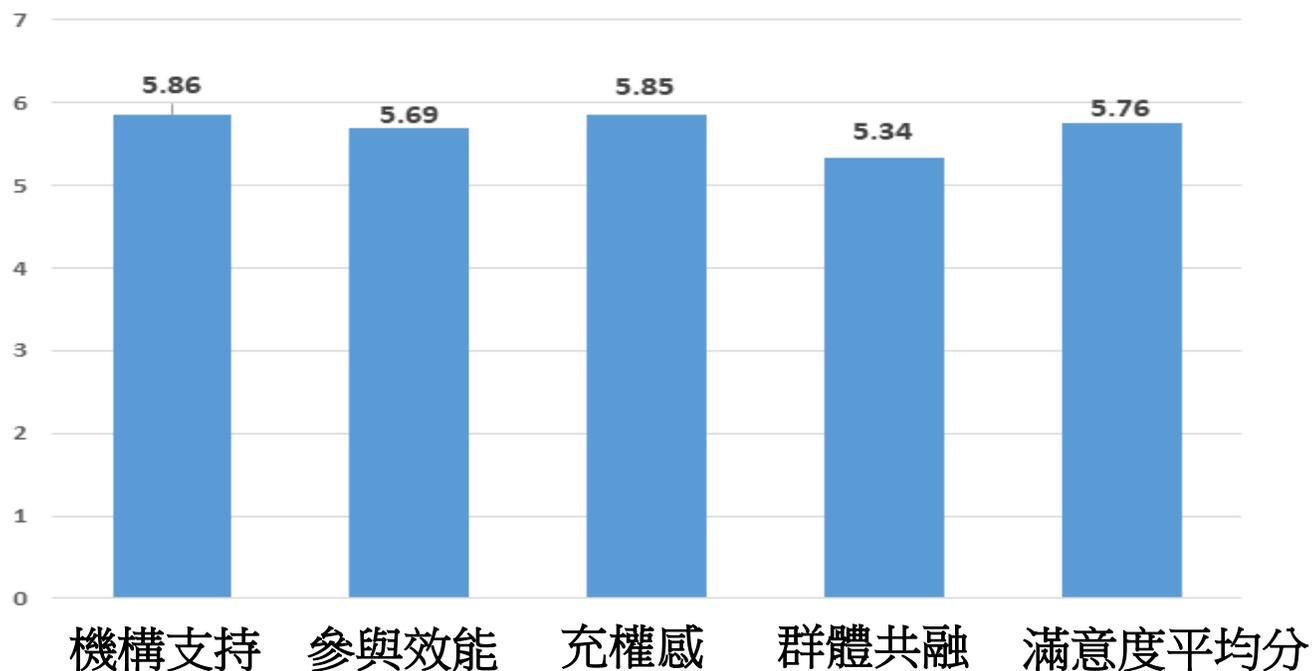
自我效能評估



義工滿意度指數

義工滿意度指數

總平均分為5.76 (總平均分範圍為:1-7)



焦點小組討論:熱線義工



為何成為即時通義工?

訪問時段:2019年4月及12月
受訪人數:9位義工

➤親戚朋友有情緒問題

「嗰時有親戚個小朋友有啲精神情緒嘅問題啦，咁就都接觸過佢，發覺其實都唔知點搞，純粹係探下佢，見到有個咁嘅訓練，就想認識多啲…」

➤曾是精神病患者，希望回饋其他人

「其實我自己以前有患過情緒病嘅，所以我好返之後更加想出一分力去幫人」

➤正就讀有關精神健康課程

「咁我係因為讀緊有關嘅課程，咁我嘅學校收到有個promotion，咁所以申請左…」

焦點小組討論:熱線義工



參與即時通後的得著

➤ 豐富了精神健康的知識及溝通技巧

「其實得著好多嘅...即係知道呢一方面嘅知識好多」

「...試下用我喺呢度學到嘅方法啦，咁因為朋友知道自己有癌症之後好傷心，咁我就話，你除左傷心，係咪仲好擔心呀？咁佢之後就真係回我，起初果啲全部都唔理唔睬，我就覺得...呀!有用㗎...」

➤ 更多接納及同理心

「我覺得我多咗好多對人嘅接納啦，同埋喺唔同嘅故事入面，你會了解多咗佢哋嘅限制，認知咗情緒病對抑鬱朋友個個苦況多咗，好多同理心啦，未參與之前我用自己嘅間尺去生活，將人哋嘅情況擺咗落自己嘅間尺度...係助人自助嘅過程入面，我係受益個個嚟嘅...」

焦點小組討論：熱線義工



參與即時通後的得著

➤ 自我反省

「當我地自己面對問題嘅時候，都會喺個問題度係咁鑽…但唔係自己嘅時候，我地冇咁感情用事，我地比較抽離…其實都提醒左自己其實可以退一步海闊天空嘅」

「會多啲留意事件對自己情緒嘅影響啦，多咗一啲去行山去抒懷嘅活動啦」

➤ 個人成長、快樂及滿足感

「最大得著就係感覺自己有用返啦…即係貢獻個社會啦…」

「對我自己黎講都係一個學習一個成長…一方面係自己學到啲野啦，另一方面自己都有成功感」

焦點小組討論:熱線義工

建議

➤加強家屬熱綫推廣

「我覺得可能都要加強返對家屬嘅熱綫……」



義工分享

總結



- 服務使用者接受即時通服務六個月後,精神健康有顯著改善
- 95%服務使用者滿意整體即時通服務
- 服務使用者認為即時通熱線能不分晝夜提供即時精神及情緒支援服務，聆聽他們的困難包括生活瑣事，是受情緒困擾人士的傾訴對象
- 即時通熱線在即時穩定情緒方面有一定程度效用、更協助管理情緒病

總結



- 義工對精神健康及精神病的認識顯著地增加
- 義工協助復元人士的自我效能感顯著地提升，代表他們更有能力參與即時通義務工作
- 義工對整體義工服務滿意
- 義工培訓豐富了對精神健康的認識和與受情緒困擾人士的溝通技巧
- 在協助處理求助人士的過程中，對他們更接納和產生了更多的同理心
- 同時間，義工自己也有得著，對人生和處理自己及朋友的情緒問題更正面。參與義工服務後也帶來了滿足和成功感



thank
you



利民會
Richmond Fellowship
of Hong Kong