

即時發佈

2020年5月19日

## 疫情嚴重影響民生 熱線求助急增 《即時通》提昇精神健康 呼籲市民善用支援

新冠肺炎連月肆虐全球，香港旅遊業、零售業及飲食業首當其衝，不少商店面臨結業臨界點；香港政府統計處最新公布，今年一月至三月的失業率為4.2%，是9年多以來最高，不少市民擔心隨時被解僱。

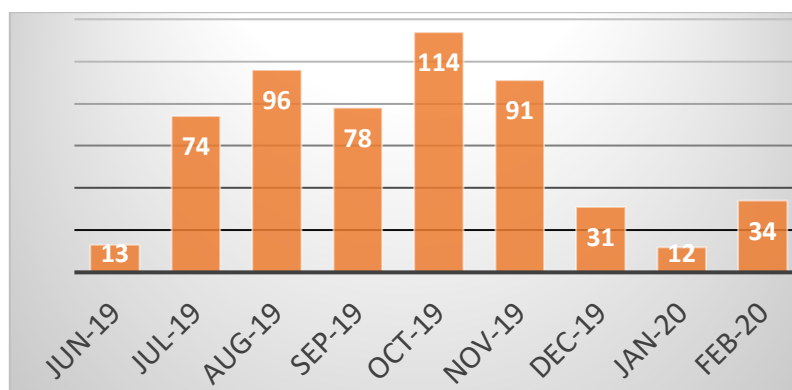
今年二至三月疫情期間，利民會《即時通》的求助來電，比去年同期上升了16%，在此期間總來電達9,216個。疫情帶來了沉重的生活壓力，包括經濟狀況，個人衛生及子女停課所引致的問題等等，要面對生活上的變動，及應付疫情的轉變，關顧自己及家人的精神健康，為抗疫戰上的重要一環。

### 疫情期間不容忽視精神健康

香港人齊心抗疫，普遍關注個人衛生健康，但專家呼籲精神健康也絕不能掉以輕心。精神健康與每個人息息相關，情緒困擾與我們距離不遠。根據香港大學李嘉誠醫學院2019年公布的一項研究，指出去年6至7月間出現疑患抑鬱症的比率為9.1%，即約每10人便有1人有疑似抑鬱<sup>1</sup>。精神及情緒困擾不專屬某一類人所獨有，任何年齡、性別、學歷、行業人士都有機會經歷。一個及時的支援猶如甘露，承蒙多項慈善基金先後撥款贊助，《即時通》24小時精神健康熱線自2011年以來，持續在社區提供精神健康支援，與市民共渡時艱。

### 一年逾4萬求助電話

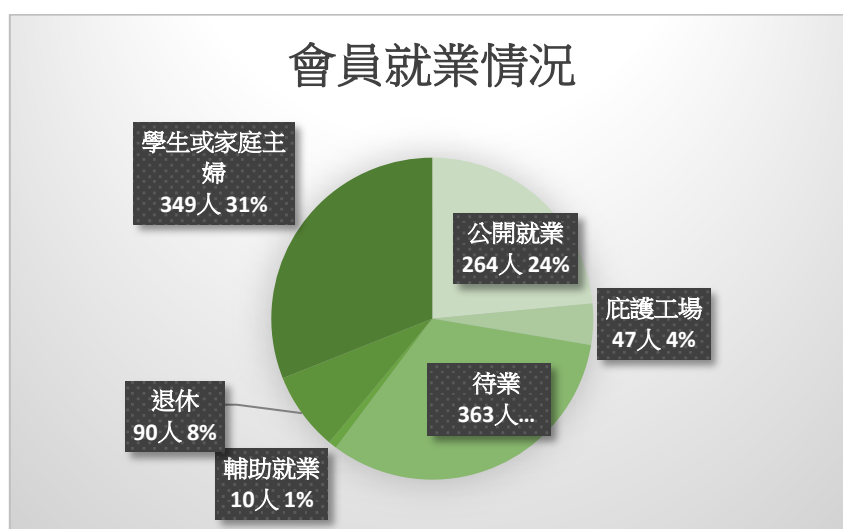
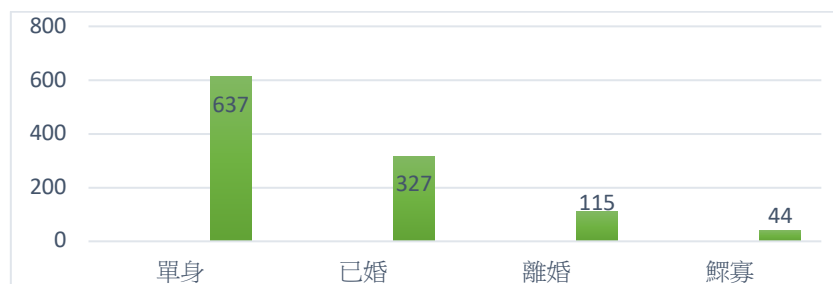
去年的社會運動緊接今年的新冠肺炎，令香港市民普遍精神健康狀況持續轉壞。利民會《即時通》24小時精神健康熱線在社會動蕩期間肩負重任，提供免費全年無休的情緒支援服務。由2017年9月至2020年4月累積求助數目為114,772，2019/2020年度為42,534個，平均每日日有117個求助電話；而截至今年四月份會員人數亦累積至1,123人，比去年同期的745人上升逾五成，可見社會中情緒支援仍見殷切需求。



有關社會事件的累積來電

從數據發現，在 2019 年 6 月至 2020 年 2 月期間，因社會事件困擾的來電累積有 543 個。社會對即時關顧精神健康的服務一直供不應求，《即時通》一如以往，免費為市民提供 24 小時的精神健康支援服務。

根據 1123 名會員的資料顯示，求助《即時通》情緒支援熱線服務的，單身和離異人士約佔 71%。另外，待業、家庭主婦、學生、退休人士和在庇護工場工作的也佔約 77%。面對日常生活挑戰和壓力時，他們從家人得別的支持相對較低，這顯示這一組人士特別對《即時通》服務有需求。

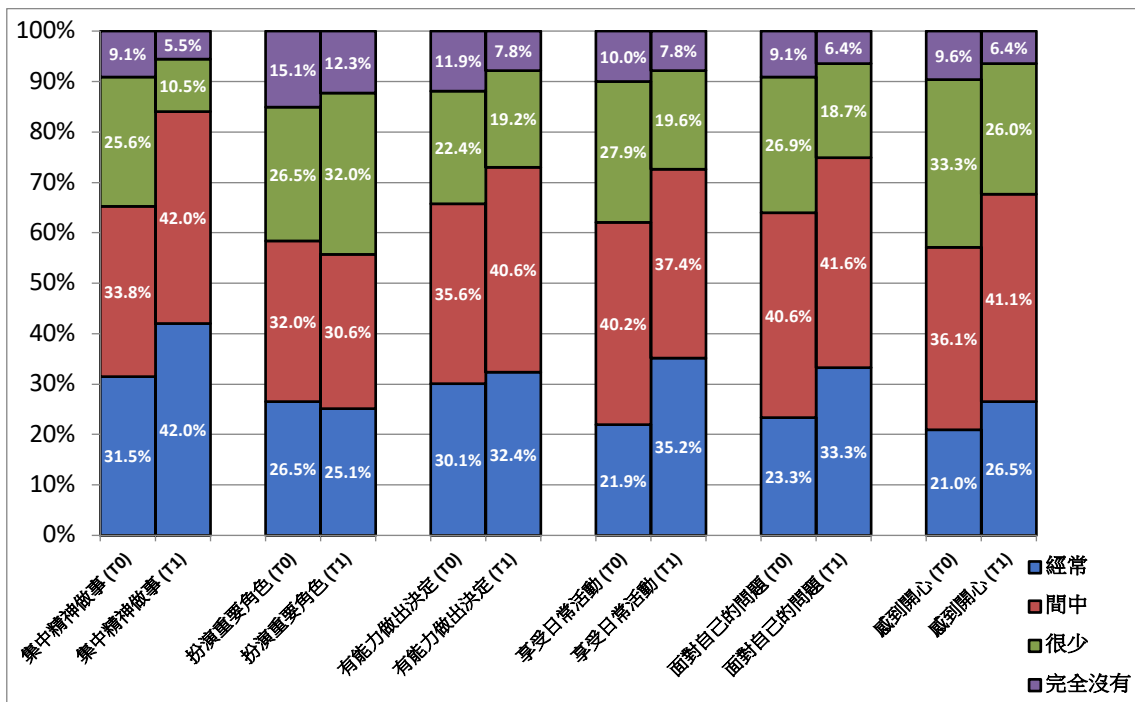


服務使用者資料統計

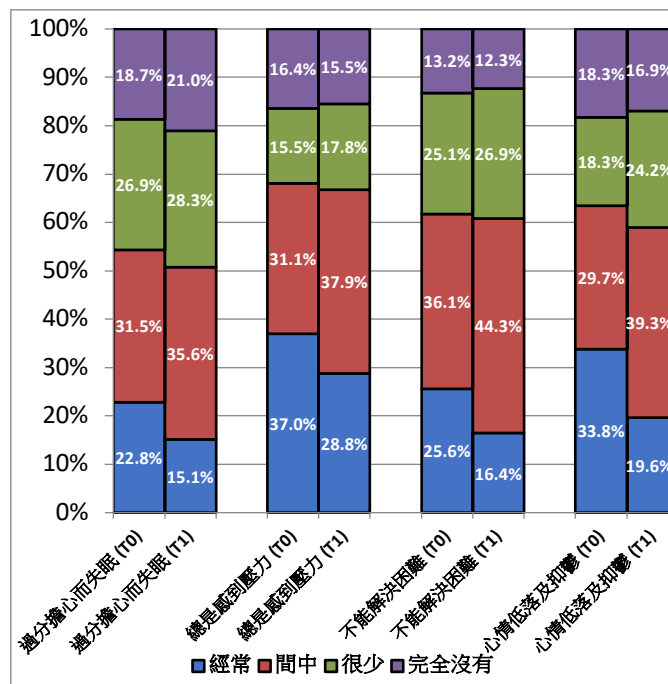
### 《即時通》有效改善精神健康

在 2018 年 9 月至 2020 年 4 月期間，《即時通》對 219 名服務使用者進行了服務成效調查，透過一般健康問卷評估社會功能障礙、焦慮及抑鬱以及缺乏自信三方面<sup>2</sup>。在成功受訪者中約有 66% 為女性，平約年齡約為 43 歲；大概 46% 有工作包括輔助就業或於庇護工場工作。調查結果顯示接受《即時通》情緒支援服務六個月後，精神健康有顯著改善，平均分數由 17.40 分下降至六個月後的 15.58 分，分數愈低，精神健康愈好(最高分數為 36 分)。

接受服務六個月後，被介定精神健康高於警戒線(情緒受困擾)的受訪者由 75% 下降至 66%，減幅逾 9%，尤其是社會功能障礙和焦慮及抑鬱狀況，在接受《即時通》服務六個月後有顯著改善。社會功能障礙狀況平均分數由 7.38 分下降至六個月後的 6.24 分(最高分數為 18 分)，焦慮及抑鬱平均分數由 7.00 分下降至六個月後的 6.51 分(最高分數為 12 分)。缺乏自信分數無顯著分別，但亦由 3.02 分下降至六個月後的 2.83 分(最高分數為 6 分)。



社會功能障礙狀況



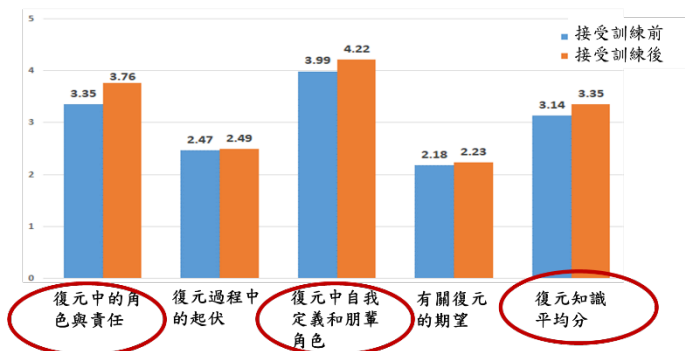
焦慮及抑鬱狀況

另外有平均接受了9個月服務的197名服務使用者也進行了服務滿意度調查，超過九成人滿意《即時通》整體服務。有參加了聚焦小組訪問的服務使用者認為《即時通》服務能夠即時穩定情緒，避免更多負面思想，及提供建議協助管理情緒病，減少入院次數。

## 義工訓練顯著加強復元知識及服務信心

2017-2020 期間《即時通》合共舉辦了 25 節義工訓練，共培訓了 224 名義工。在 2018 年 10 月至 2020 年 1 月期間，利民會對 69 位即時通受訓義工在復元知識、協助復元人士的能力及其對義工服務的滿意度<sup>3,4</sup>進行了問卷調查。

69 位受訓義工中有約 69% 為女性，平約年齡大概為 35 歲，逾 75% 具大學程度，63% 為公開就業。義工在受訓後一個月對復元的認識顯著地增加，總平均分由 3.14 分提升至 3.35 分(最高分數為 5 分)，特別在“復元中的角色與責任”及“復元中自我定義和朋輩角色”尤為顯著。在協助復元人士的自我能力評估中，在知識、技巧、信心和準備各方面都有顯著進步，總平均分由 5.45 分提升至接受訓練後的 6.79 分(最高分數為 10 分)。對義工服務整體滿意度，包括機構支持、參與效能、充權感和群體共融，達 5.76 分(滿分為 7 分)。



義工復元知識受訓前後比較

根據《即時通》聚焦小組訪問，義工指出他們不但獲得熱線諮詢服務的專業知識，並且對復元人士的需要有更深入的了解。另外，他們表示義工服務能幫助他們從中作出自我反省，令個人成長有所得著，並對受精神困擾的復元人士有更高的接納和同情心。

## 利民會《即時通》精神健康熱線

服務機構：利民會 Richmond Fellowship of Hong Kong | 即時通 3512 2626 | 捐助機構：周大福 周大福慈善基金

熱線電話  
**3512 2626**

《即時通》為24小時以會員制運作的精神健康支援熱線，為有需要人士提供即時情緒及緊急支援，主動關顧等服務。全年無休，真人接聽，費用全免。

網址：<http://justone.richmond.org.hk>

利民會《即時通》精神健康熱線電話：3512 2626 (請代為刊登)

《即時通》精神健康守護同行計劃是一項全年無休、免費、24 小時無間斷由真人接聽、支援受情緒困擾人士、精神復元人士及家屬的社區精神健康服務。



利民會《即時通》公眾熱線歡迎任何公眾人士來電查詢，工作人員會評估來電者的精神及情緒狀況、提供免費即時情緒支援、及社區資源服務介紹；更鼓勵來電者加入成為會員，以獲得持續的跟進和定期關顧。利民會《即時通》由受過精神健康培訓的社工、工作人員、家屬朋輩支援員及義工接聽。就讓一個號碼接上希望，接上精神健康。

### 長遠發展需求

利民會《即時通》精神健康守護同行計劃服務數字每年遞增，多年來有賴不同基金及善長慷慨捐助；本會十分感謝周大福慈善基金慷慨資助護航，讓此項服務於 2017-2020 年度得以延續。但以長遠發展而言，希望可以得到社會上有心的企業繼續撥款資助成為恆常服務，讓這個 24 小時精神健康熱線服務可以繼續支援復元人士、家屬及廣大市民。當然也希望有關當局能正視此項刻不容緩的服務及其顯著成效，加強醫社協作，使《即時通》熱線能在社區繼續發揮其情緒支援功能和協助病患者和復元人士自我精神健康管理。

另一方面，利民會《即時通》定期提供為期 3 個月的義工訓練，讓有志者通過全面的訓練，學習專業知識和技巧支援受精神困擾人士。詳情請留意公佈。

### 引文出處

1. 香港大學李嘉誠醫學院公共衛生學院發表的《港大醫學院發表 10 年隊列研究報告：出現抑鬱症及有自殺想法的全港性即時人口數據》。12 July 2019.
2. Golderberg, D., & Williams, P. (1988). A user's guide to the General Health Questionnaire. Windsor, UK: NFER-Nelson.
3. Bedregal LE, O'Connell M, Davidson L. (2006). The Recovery Knowledge Inventory: assessment of mental health staff knowledge and attitudes about recovery. *Psychiatr Rehabil J.*, 30:96–103.
4. Galindo-Kuhn R & Guzley RM. (2002). The Volunteer Satisfaction Index, *Journal of Social Service Research*, 28; 1:45-68.

### 利民會

利民會於 1984 年在香港成立，為一間非牟利社會服務機構，是國際利民會連繫會員機構。國際利民會總部設於英國，乃世界性之連繫網絡。由世界各地共同抱持推動精神健康、社區照顧等目標的非牟利會員機構組成。利民會提供綜合職業復康服務、住宿訓練服務、社區精神健康支援服務、家屬支援服務以及專項計劃。（[www.richmond.org.hk](http://www.richmond.org.hk)）

### FACEBOOK:

利民會《即時通》精神健康守護同行計劃 Richmond Fellowship of Hong Kong - Justone  
Richmond Fellowship of Hong Kong

由利民會發稿，貓眼傳訊有限公司發放。

誠邀傳媒採訪及查詢:

Samantha Kwong 電話: 3502 2638 / 手提電話: 9124 3613

電郵: [samantha@neko-yakei.com](mailto:samantha@neko-yakei.com), [samanthakwongc@gmail.com](mailto:samanthakwongc@gmail.com)