

主辦機構：



捐助機構：



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

一個電話，接上希望



李綺惠
服務主管

服務特色

☞ 專為受情緒/精神困擾人士及其家屬而設

☞ 由受訓練的職員/義工接聽



☺ 填補服務空隙

☺ 24小時運作

☺ 會員制度，熟識背景資料

☺ 服藥及覆診提醒

☺ 提供復康資訊予社區人士

服務內容

◆ 為康復者提供即時情緒支援

◆ 主動致電關心近況

◆ 提供即時危機管理



◆ 維持穩定復元生活

◆ 轉介合適服務

◆ 加強家屬照顧康復者的能力

方便的電腦系統

來電顯示: 69704885 來電時間: 11-04-2012 17:40:09 今天來電次數: 1 通話時間: 00:00:00 打入

使用者資料 照顧者資料 服務參與 通話紀錄

英文姓名:	Si Lai	中文姓名:	惜麗
服藥時間:	22:00:00-22:00:00	身份證號碼:	XXXXXX
藥物副作用:		性別:	女
覆診醫院:		出生日期:	29 May, 2011
藥物敏感:		使用者居住狀況:	獨居
身體狀況:		婚姻狀況:	單身
診斷:	精神分裂, XXXXXXXXXXXX		
剩餘病徵:	沒有, 大哭兩小時及幾星期, 有想打人的衝動及想傷害自己, 並見到自己取刀插前夫	病發時病徵:	沒有, 受跟蹤、監視、針對、迫害
個案背景:			

筆記

使用者家居電話:	35122606	使用者手提電話:	69704885
額外電話1:		額外電話2:	
額外電話3:		額外電話4:	
地址:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX		

同住者:	名稱	關係	年齡

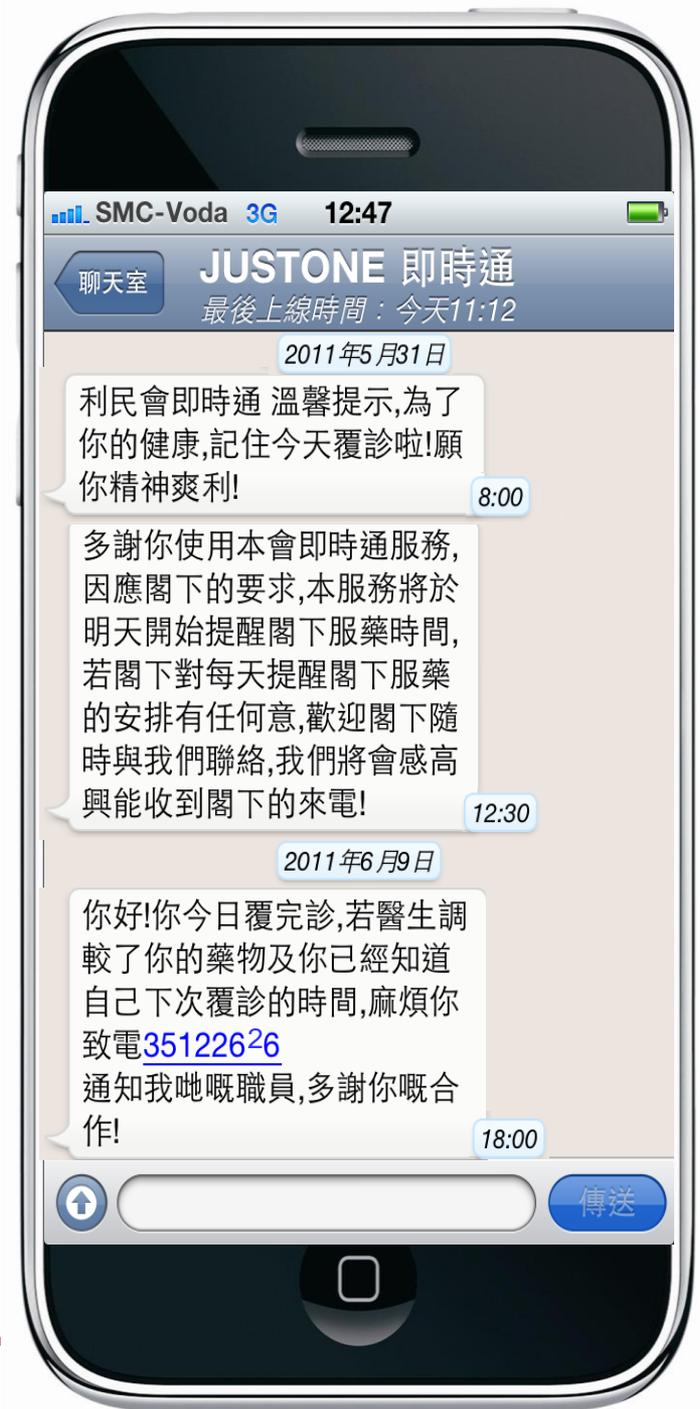
病發時處理方法:

與精神病有關的嚴重行為: 有 沒有

自殺紀錄: 自殘 方法: 自殺 沒有

覆診日期:	2/6/2011	下次覆診日期:	7/7/2011
所服藥物名稱:	藥物名稱 劑量 XXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX	個案性質:	普通病人
上次藥物名稱:	藥物名稱 劑量	登記日期:	29 April, 2011
		教育程度:	小學

服藥及覆診提醒

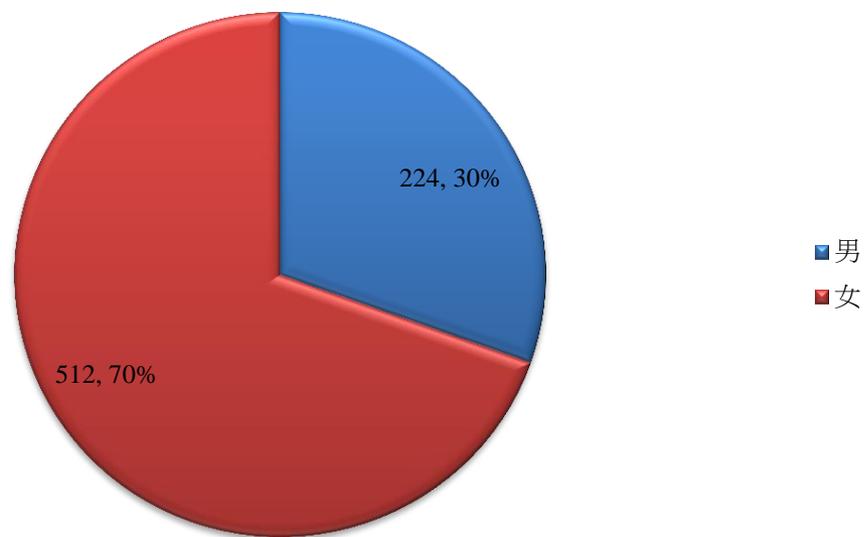


服務使用者資料

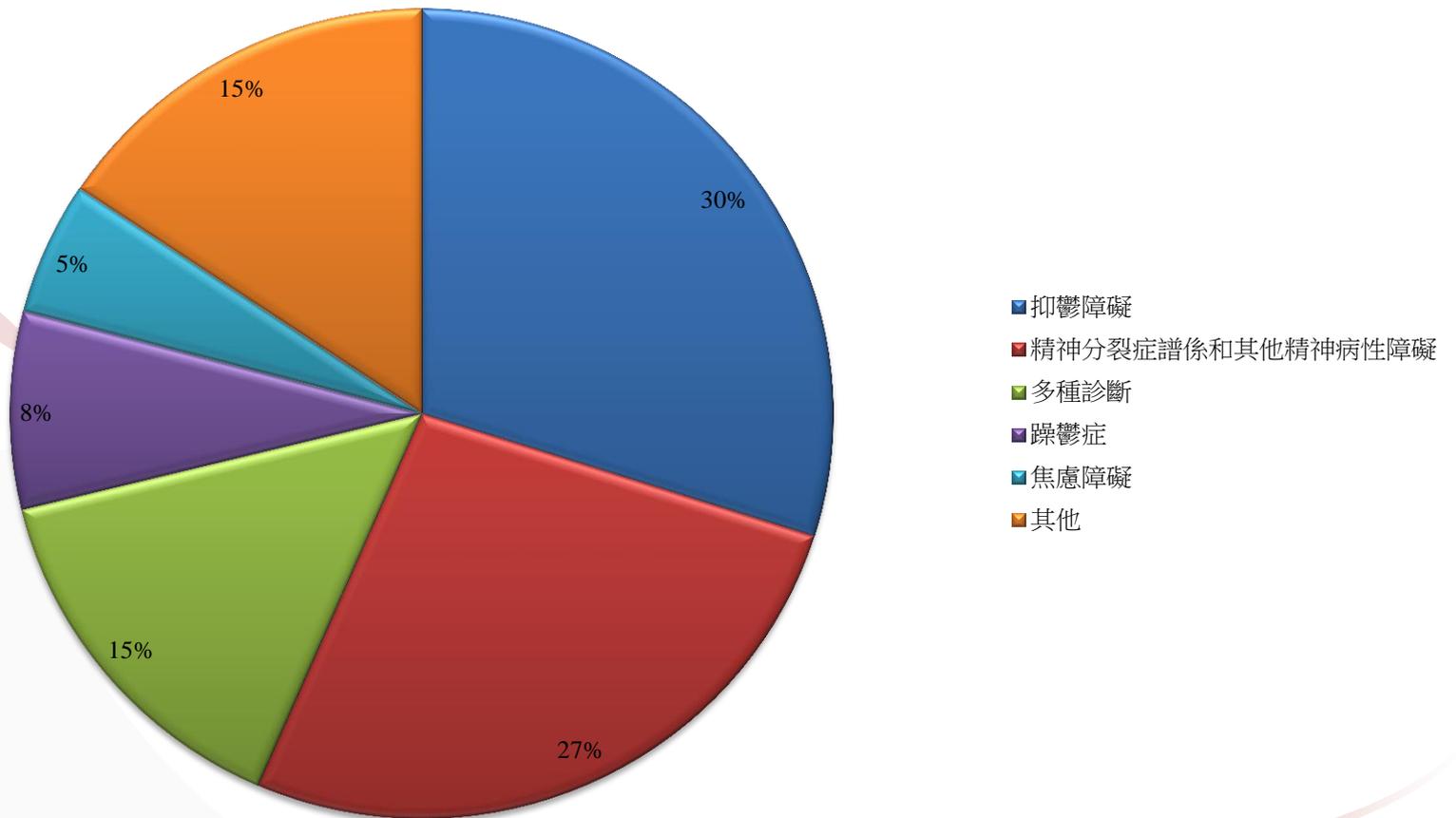
(數字截至30/9/2014)

已登記服務人數：736人

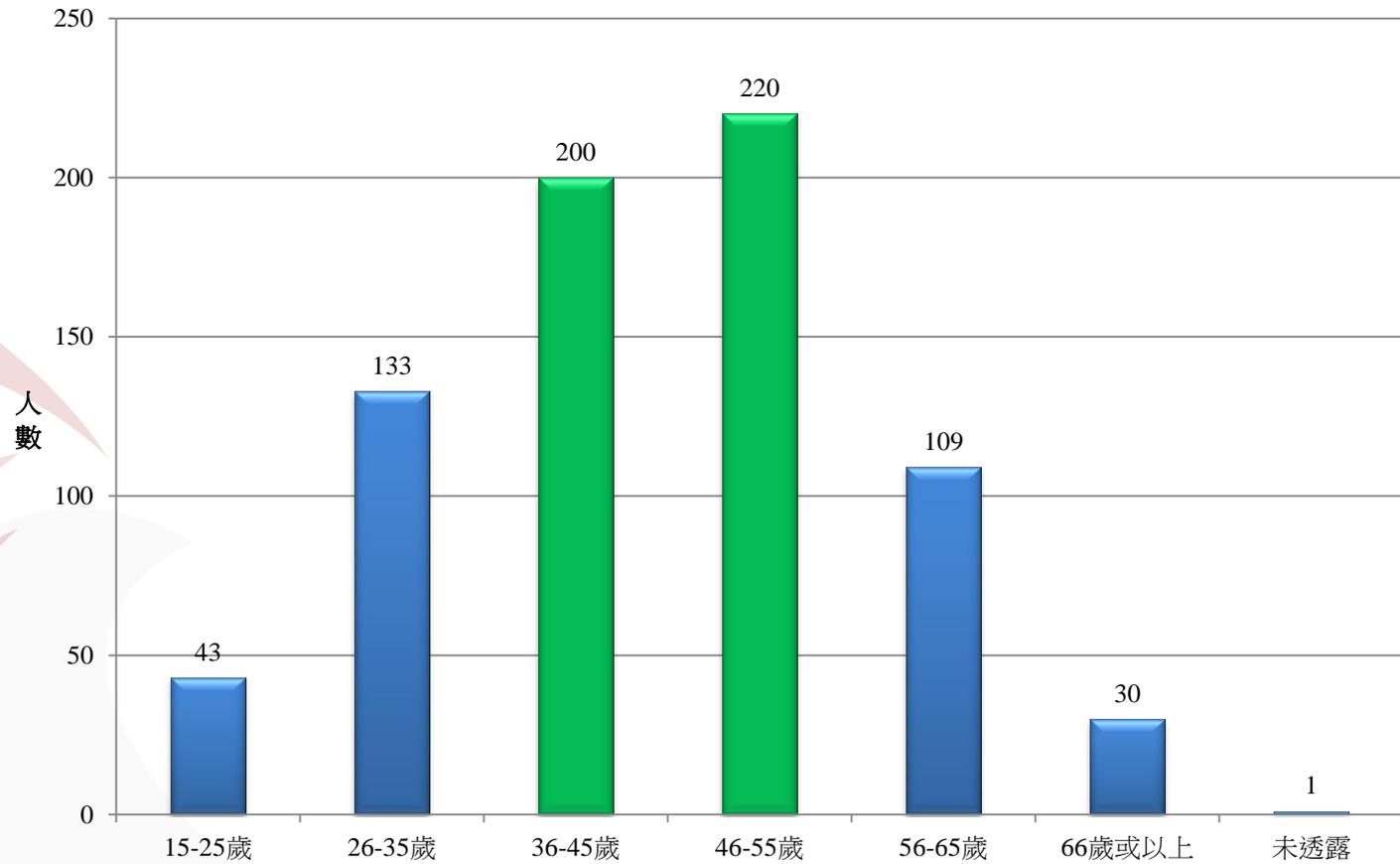
性別



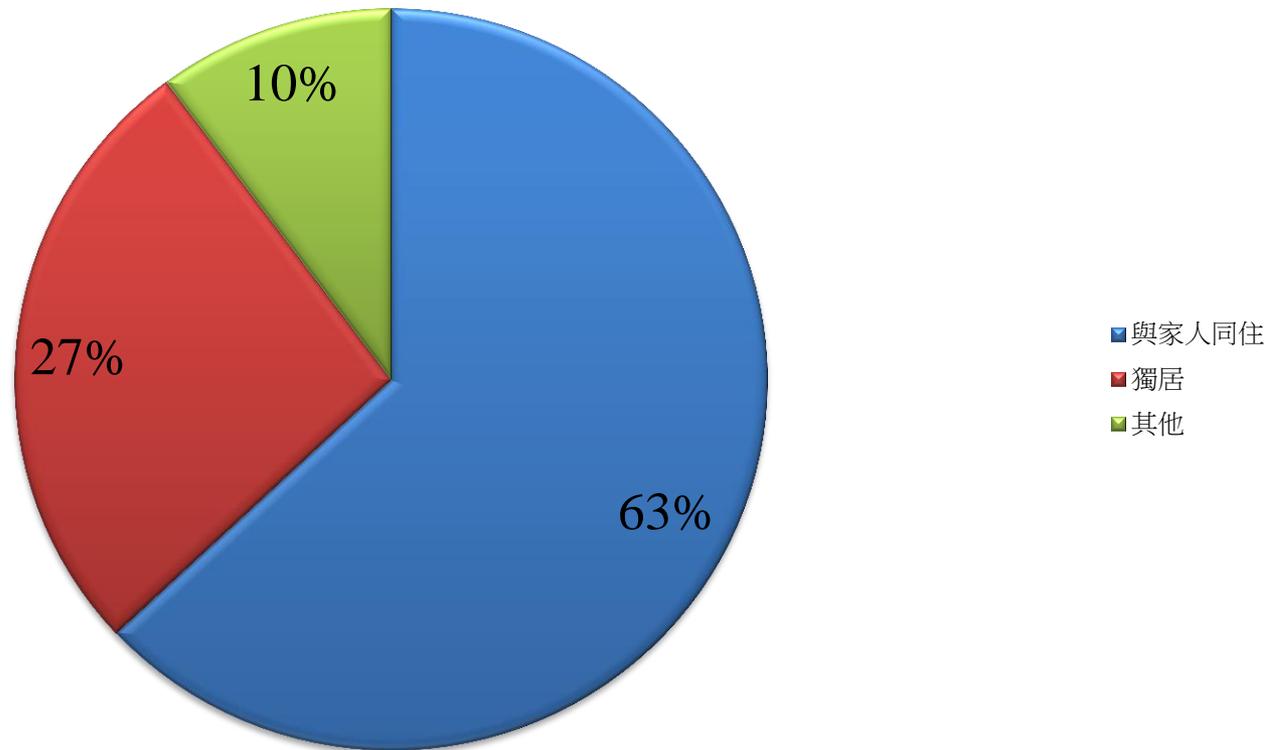
診斷



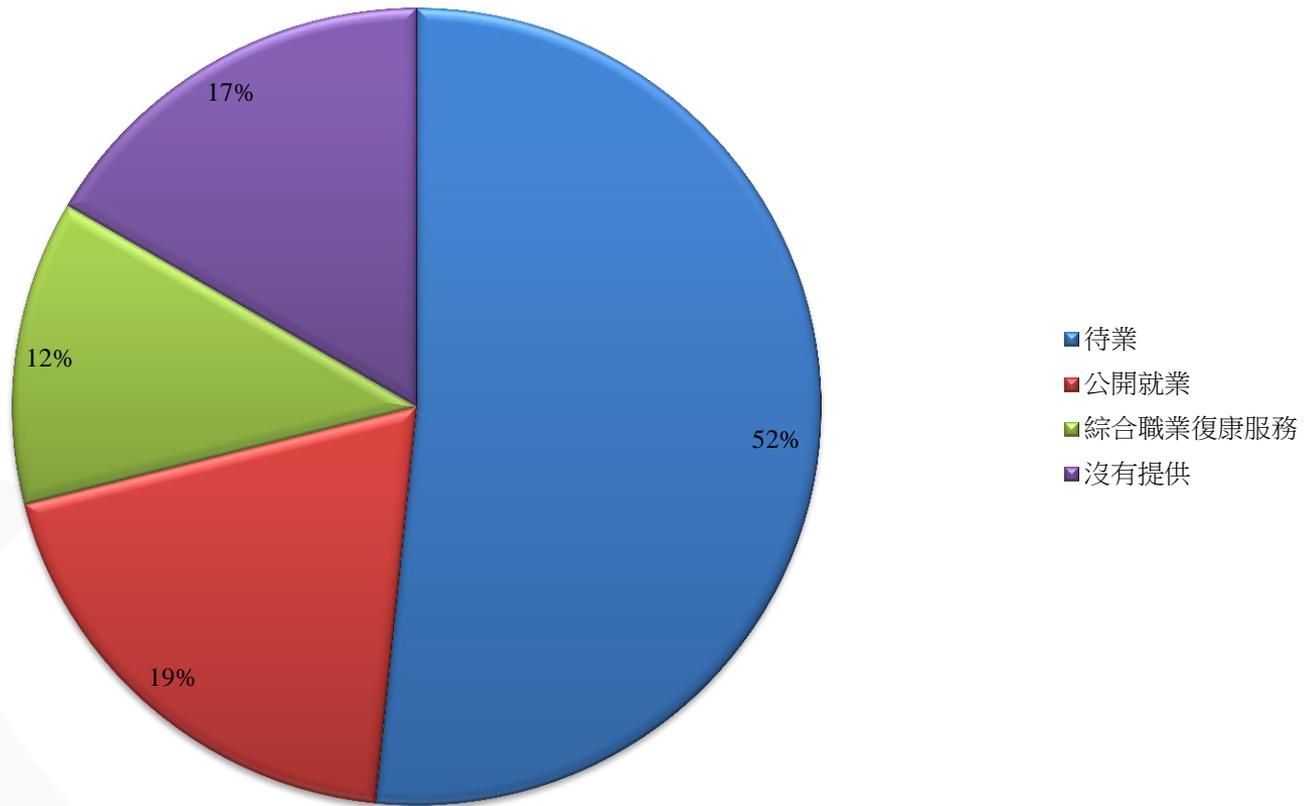
年齡



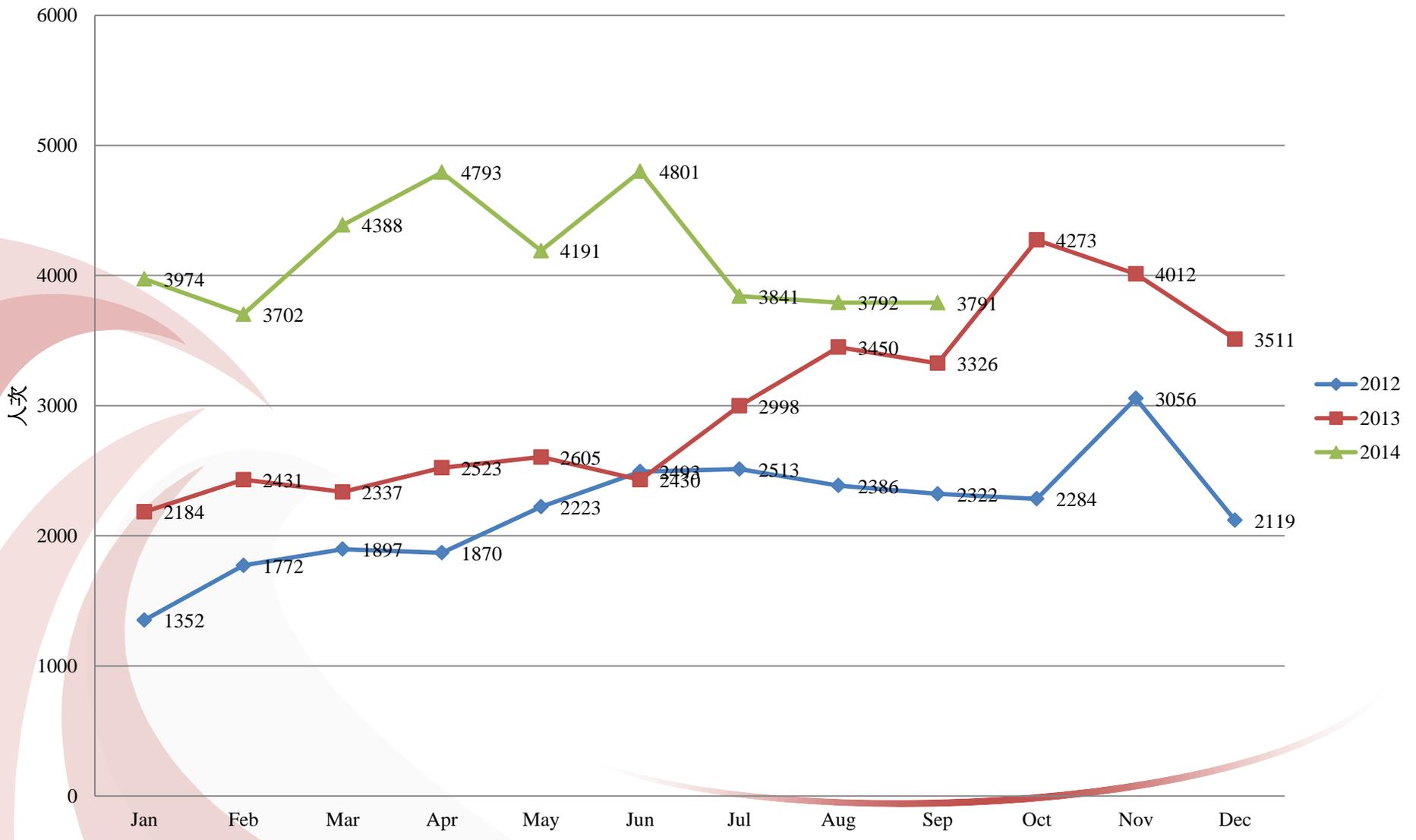
居住狀況



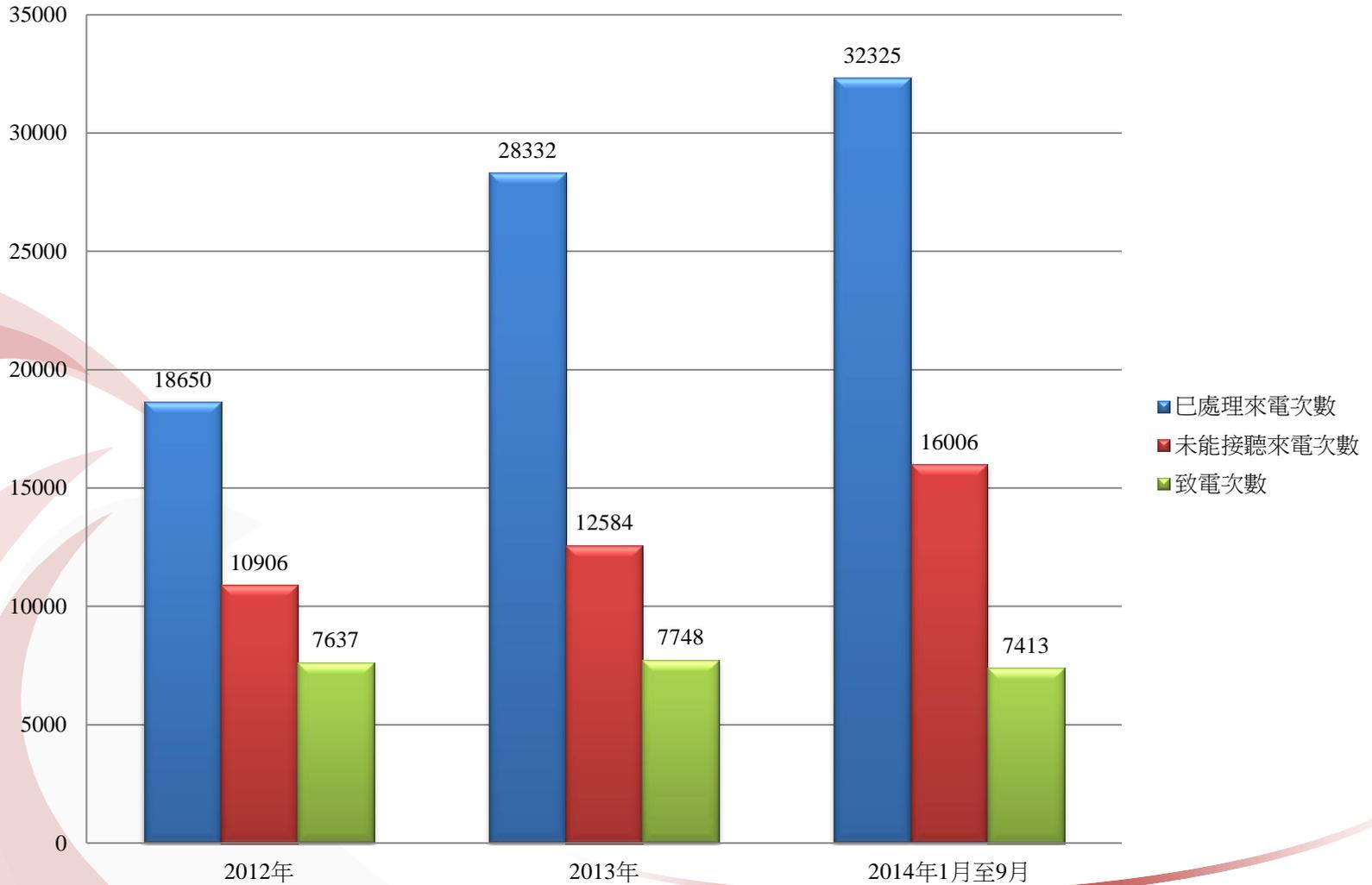
就業情況



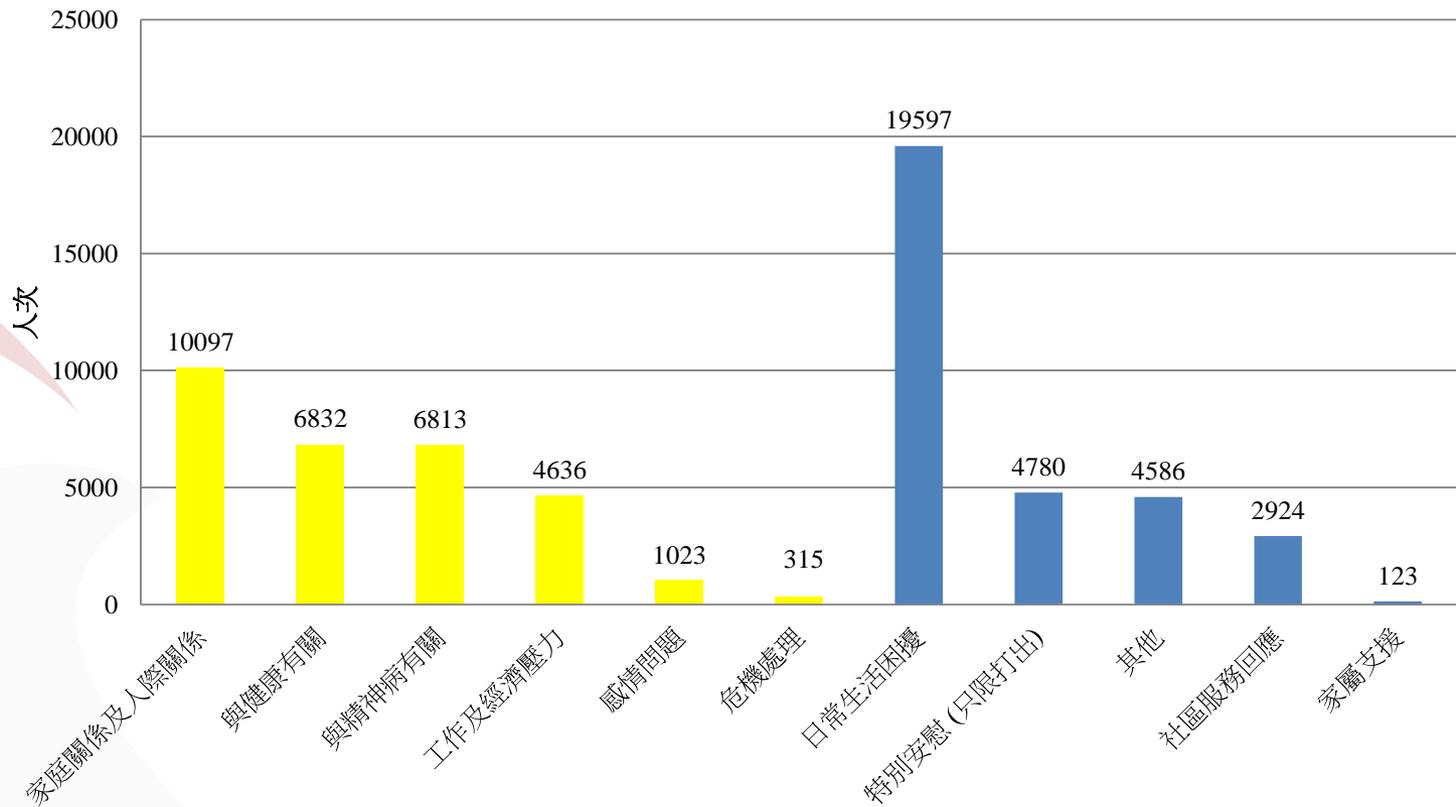
2012至9/2014已處理來電次數



通電處理比較圖



1/2013至9/2014通話類別



義工訓練



每年最少兩次義工訓練

◆ 精神病認識

◆ 輔導技巧



◆ 危機介入

◆ 社區資源認識



目標

- ◇ 加強公眾人士對精神健康的關注及認識
- ◇ 減少標籤
- ◇ 促進社會共融
- ◇ 善用社會資本

服務的成效

目的

評估即時通精神健康支援服務的成效

研究重點：

- 1) 即時通服務對復元人士的作用(個人層面)
- 2) 即時通服務對社會人士的影響(人際層面)
- 3) 即時通服務在建立社會資本上的角色(社區層面)

方法

以量性數據為主，結合質性資料：

- 1) 客觀結果評估
- 2) 主觀結果評估
- 3) 質性研究評估

數據資料收集

時段：2013年3月－2014年6月

刻意式抽樣：服務使用者及社區義工

- 1) 客觀和主觀結果評估
標準化量表和問卷 — 致電訪問
- 2) 質性研究評估
聚焦小組訪談 — 面對面訪談

客觀結果評估 服務使用者精神健康狀況

一般健康量表

General Health Questionnaire

(GHQ-12, Goldberg & Williams, 1988)

高可信度 $\text{Alpha} = 0.92$

量度146位服務使用者的一般精神健康狀況

評估時段:

Time 0 : 開始接受服務時

Time 1 : 接受服務六個月時

一般健康量表 (GHQ-12)

評估兩個層面：

1) 焦慮/抑鬱

例：覺得很不開心及悶悶不樂？
覺得自己是個無用的人？

2) 社交功能障礙

例：能夠解決自己的困難？
大致來說樣樣事情都頗開心？

受訪者年齡

	受訪者 (N = 146)	服務使用者 (N = 656)
平均年齡	45.3	45.9
年齡範圍	17 - 85	17 - 85

受訪者精神健康狀況

一般健康量表		
	Time 0	Time 1
GHQ-12 平均分	29.07	25.08*

分數愈低, 精神健康愈好

服務使用者自接受即時通支援服務六個月後,
精神健康有顯著的好轉

主觀結果評估 服務使用者的滿意度

顧客滿意度問卷 (高可信度 $\text{Alpha} = 0.94$)

量度388位服務使用者接受服務六個月後的滿意度

受訪者與其餘服務使用者的背景無顯著差別 (有代表性)

結果：

1) 滿意度平均分：4.8 / 6.0

2) 高達92.8 %受訪者對服務有正面的評價

質性研究評估 聚焦小組訪談

總共訪問10位服務使用者

訪談分二次進行 (約1.5小時):

2013年12月16日

2014年2月17日

訪談主題:

對服務的了解及經驗

繼續使用服務的原因

對服務的評價及意見

服務特色

1) 個案紀錄

「佢地會明白你既病況，唔駛每次重覆講返咩事」

2) 服藥和覆診提醒

「即時通晏晝3點正提我早上食藥，夜晚黑9點正打黎提我夜晚食藥囉」

3) 24小時運作

「晏晝同夜晚打都通，而且又幫到我」

4) 節日問候

「聖誕節收過即時通既賀卡/賀電」

服務體驗

1) 情緒支援

「同家人嘈，雖然即時通未必提供到即時既解決，但我可以抒發即時既感受」

2) 提升自信心

「唔好咁灰心呀、有希望呀」

3) 增加社交支持

「係近年有參加友樂坊囉，宜家喺環翠之家參加活動呀。即係啲舍友、工場啲工友、朋友一齊參加」

4) 改善家庭關係

「我同個仔都分別有打上去，同佢地傾完都幫緊我同個仔既關係」

持續使用服務的原因

1) 得到幫助

「有時…我入院，我就即刻通知即時通囉。咁就睇下即時通既姑娘點樣幫我」

2) 家人鼓勵

「佢地真係好好，宜家我有咩事連我先生、仔仔都會叫我打俾即時通，對佢地好依賴」

3) 社工的支援

「因為洪先生以前跟開我所以繼續」

減少使用服務的原因

1) 情況較穩定

「穩定左，所以打少左」

2) 避免帶麻煩給別人

「唔開心會嘗試打，響屋企打去俾即時通麻煩啲，怕家人聽到.....不過之後會打多啲」

服務評價和建議

1) 服務質素好

「.....即時通好好, 又親切」

「服務同態度好, 又教我呼吸, 冷靜返落黎」

2) 增加人手

「夜晚有時打不通電話, 建議增加員工」

「建議更多follow-up: voice-mail, email」

3) 活動聚會

「建議定時有活動聚會, 增加互相信任」

4) 加強家屬支援服務

客觀結果評估 義工訓練成效

義工接受訓練課程後的精神健康知識及
自我效能感 (N=80)

訓練課程:

- 1) 認識精神病
- 2) 認識社區資源
- 3) 輔導技巧
- 4) 危機處理

評估量表

高可信度 (Alpha = 0.84) :

- 1) 精神健康及精神病知識 (KMHMI, Wolff et al., 1996)
例：你認為精神病最主要的病因是什麼？
- 2) 精神健康問卷 (MHQ, Yeap & Low, 2009)
例：一個精神康復者是不能重新投入工作的
- 3) 自我效能量表 (PSC, Williams & Deci, 1996)
例：我相信我可以幫助精神病康復者

義工訓練成效

量表	Time 0	Time 1	t
精神病知識 KMHMI	7.84	8.79	-4.39**
精神健康問卷 MHQ	7.08	7.65	-2.98*
自我效能感 PSC	24.08	27.63	-3.08*
Note: * $p < 0.01$, ** $p < 0.001$			

Time 0 : 接受訓練前

Time 1 : 接受訓練後

義工訓練成效

完成訓練後：

- 1) 義工對精神健康及精神病的認識顯著地增加
- 2) 義工協助復元人士的自我效能感顯著地提升，代表他們更有信心參與即時通義務工作

主觀結果評估

義工訓練滿意度

義工對訓練滿意度問卷 (可信度高Alpha = 0.73)

滿意度平均分 = 4.18 / 5.0

義工訓練課程	第4 - 6期平均分
整體評價 (N=23)	4.24/5.0

義工訓練課程	第7 - 8期平均分
A. 認識精神病 (N=50)	4.05/5.0
B. 認識社區資源 (N=45)	3.93/5.0
C. 輔導技巧 (N=40)	3.97/5.0
D. 危機處理 (N=35)	4.07/5.0

質性研究評估 義工聚焦小組訪談

訪問8位義工，分2次進行

訪談日期：

2013年12月20日

2014年3月4日

訪談主題：

參與即時通義工的原因

義工訓練的經驗

維持義工服務的原因

對服務的評價及意見

義工對即時通的印象

1) 長期義工服務

「呢度可以長期做義工，同埋時間較彈性，比其他義工返到好似返工咁舒服得多，而且唔係以探訪或類似既一次性活動，所以好啱我」

2) 主動問候會員

「有次我有機會打出，傾落先知其實佢地都有困擾同有需要，但佢地好似怕煩到我地所以唔敢打黎」

3) 一起成長

「感覺好似同即時通一齊成長，睇住佢進步同發展，而且又肯聽我地意見，好有歸屬感」

4) 有滿足感，猶如一家人

「有時會員既回應令我好有滿足感」

「可能因為係長期咁做，返黎個感覺好似一家人咁」

成為即時通義工後的改變

1) 溝通及輔導技巧提升

「體會到講出佢地既心情係幫到我同佢地建立關係」

2) 學習處理個案

「尤其係啲特別個案，好彩社工會同我地分享用咩介入或應對方法，唔係就老鼠拉龜，冇掙埋手」

3) 學會「放下」

「放工前15分鐘同社工分享好好，可以幫我唔好太被會員牽動到自己情緒」

4) 欣賞職員的支援

「社工同事既支援響我地頭個月好緊要，因為咩都唔識好無助」

對即時通服務的意見

1) 持續訓練

「希望有定期既訓練, 如3個月一次, 咩類型都得」

2) 漸進式訓練

「訓練可以分level。例如達20小時訓練後可以分Topic咁去深化訓練, 搞專題講座都得」

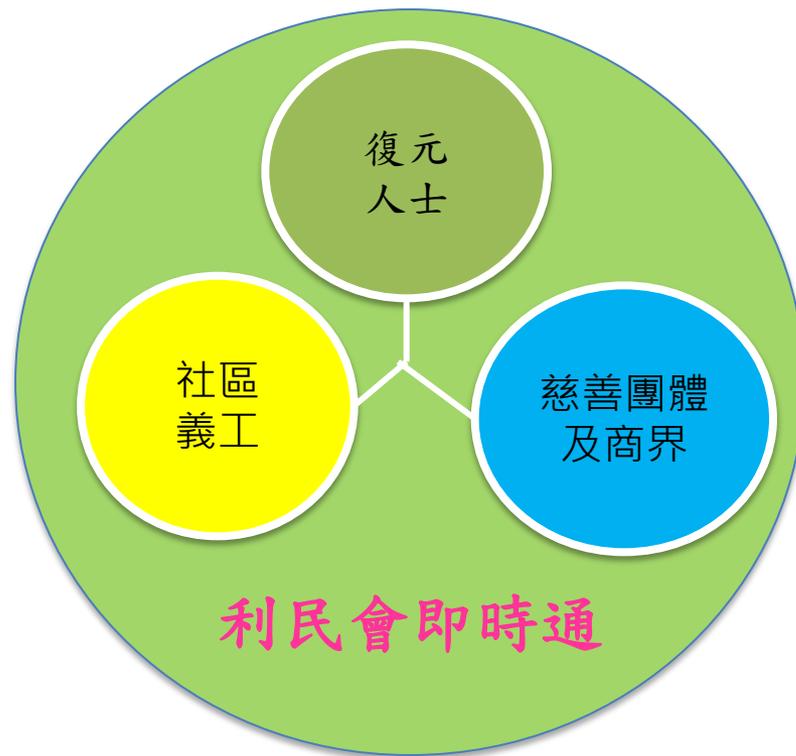
3) 義工當值安排

「建議搵退休人士返日頭至晏晝, 夜晚就搵返工人士」

總結

	復元人士	社會人士	即時通服務
個人層面	精神健康有顯著改善 對服務正面評價	精神病知識及情緒支援技巧有顯著改善 增強自信心 滿意訓練課程	提供精神健康支援及義工訓練
人際層面	在復元路上與社工及義工建立互信關係	與復元人士建立共融社區	連繫社會不同持份者的資源
社區層面	享受共融社區	參與關愛行動 建立支援網絡	建立和維繫社會資本

建立社會資本



Reference

- Goldberg D.P., & Williams, P. (1988). A user's guide to the General Health Questionnaire. NFER-Nelson, Basingstoke.
- Ng, H. Y., & Shek, D. T. L. (2007). An evaluation study of project RAGE: A mentoring programme in Hong Kong.
- Shek, D. T. L. (2010). Subjective outcome and objective outcome evaluation findings: Insights from a Chinese context. *Research on social work practice*, 20(3), 293
- Williams, G. and Deci, E. (1996). Internalization of biopsychosocial values by medical students: a test of self-determination theory. *J.Pers. Soc. Psychol*, 70:767-779
- Wolff, G. *et al* (1996). Community knowledge of mental illness and reaction to mentally ill people. *British Journal of Psychiatry*, 168, 191-198.
- Yeap, R., & Low, W.Y. (2009). Mental health knowledge, attitude and help-seeking tendency: a Malaysian context. *Singapore Medical Journal*, 50(12) , 1169.
- Ye, S. (2008). Factor structure of the General Health Questionnaire (GHQ-12): The role of wording effects. *Personality and Individual Differences*. 46, 197–201.

特別鳴謝

- 香港賽馬會慈善信託基金
- 葉志成慈善基金有限公司
- 擇善基金
- The Association of Round Tables
in Hong Kong Charitable
Foundation

- 攜手扶弱基金
- 地政署
- 其他工商團體



多謝!