



# 文匯報

WEN WEI PO  
www.wenweipo.com

政府指定刊登有關法律廣告之刊物  
獲特許可在全國各地發行

2023年12月 28日 星期四  
癸卯年十一月十六日 廿五小寒  
多雲微雨 間有陽光  
氣溫17-22°C 濕度60-85%  
港字第26933 今日出紙2疊6張半 港幣10元

文匯報 | 香港仔

爆料專線

(852) 60668769

60668769@wenweipo.com



# 18111 熱線開通 精神困擾幫到手

## 365天24小時支援 一站式服務

香港今年初走出新冠陰霾，但之前持續三年的疫情抑壓不少情緒，尤其是重返校園的學童、一身兼幾職的照顧者，疫後焦慮、低落情緒持續，僅今年以來就發生多宗與精神健康有關的不幸事件。香港特區政府即日起推出「情緒通18111」支援熱線，為市民的精神健康護航。該熱線服務由政府全資建立，統籌政府和非政府機構，年中無休全天候提供服務，不論年紀和背景，都可有一站式服務。有熱線接聽者表示，即時的傾聽能讓情緒受困者當刻的情緒得到舒緩，「短短十幾分鐘的傾聽，能感受他的聲音由哽咽變成平靜。」

◆香港文匯報記者 郭倩



◆醫務衛生局局長盧寵茂（中）、精神健康諮詢委員會主席林正財（左）和前主席黃仁龍（右）為精神健康支援熱線啟動禮主禮。

港人的精神健康問題不容忽視，因應政府在2022年施政報告中提出設立精神健康支援熱線，為有需要的市民提供即時支援及合適的轉介，醫衛局即日起推出「情緒通18111」熱線，並於昨日舉行啟動禮。

### 政府全資 統合20多條熱線

特區政府醫務衛生局局長盧寵茂致辭時表示，精神健康不但是醫療問題，更與家庭、社福等息息相關，政府一直高度重視。該情緒健康支援熱線與以往的熱線不同之處是，這是首個由政府全資的情緒支援熱線，並統合了過去20多條熱線，為不同年齡、背景人士提供一站式支援服務。

精神健康諮詢委員會主席林正財與該會前任主席黃仁龍對談時，解釋設立熱線的原因。黃仁龍指出，人們受情緒困擾時，最需要的是即時支援，「一個人情緒很差，想要打電話求助的時候，如果還需要花時間在網上搜索合適的支援熱線，會非常不方便，也會錯過最佳解決當刻負面情緒的時機。」林正財則表示，現時不少機構有營運精神健康支援服務，冀日後相關機構和學校均可加強推廣，令熱線更深入民心。

至於「情緒通18111」熱線能否有效讓學童的情緒得到舒緩，林正財指，年輕人較少選擇打電話的方式尋求幫助，故需要設立電子渠道，日後「18111」或擴展至WhatsApp等平台，但目前要先做好第一步，「未來也會收集熱線數據，研究和分析不同年齡層的困擾，以掌握痛點作出改進。」

### 接聽員：求助者壓力舒緩

除了學童群體外，林正財表示，長者及精神健康復元人士的照顧者亦是壓力易「爆煲」的群體，且該類群體較「隱形」，「他們不太懂怎麼把問題說出，而且壓力來源很廣，涉及家庭、工作、經濟等，支援服務設計難度很高，如何找到他們以及做到適切支援，挑戰很大，希望新一屆（精神健康諮詢）委員會可參照過去的研究成果，制定政策支援。」

為精神病患及社區提供精神健康服務的利民會熱線接聽員譚先生認為，即時的傾聽對情緒受困者至關重要。他分享不少來電者，剛撥通電話時聲音哽咽，甚至泣不成聲，但通過短促的交談，負面情緒得以釋

精神健康支援熱線 18111 簡介	
熱線號碼	18111(「18」是代表「全港18區」，「111」是指「一有需要、一站支援、一條熱線」)
服務時間	24小時真人接聽，全年服務
職員數量	每日確保至少6位人員當值(若因繁忙而未能接聽會轉入留言服務，並確保30分鐘內回電)
服務語言	廣東話、英語
以學校為本的學童自殺三層應急機制運作	
第一層	教師、校本社工負責盡快識別有較高自殺風險的學生以及早遏止危機
第二層	政府協助人手不足的學校配對適當資源，如社署轄下綜合家庭服務中心、精神健康綜合社區中心的註冊社工為學校增援
第三層	醫管局優先處理有嚴重精神健康的學童個案

資料來源：醫務衛生局 整理：香港文匯報記者 郭倩

放，「從接聽到收線的期間，我感覺到求助者的語調由哽咽變得平靜。」

### 學童解困機制 接7校長轉介

近期有學童深受情緒困擾，針對相關問題政府早前推出三層機制，盧寵茂指，第一層可在校內提供跨專業支援，第二層可轉介至校外機構，第三層由校長直接聯絡醫管局轉介個案，「現時掌握有7名校長已轉介個案，另有13名校長作出諮詢。」他期望需要第三層介入的個案越少越好，「如果個案太多，則意味相關預防措施出現漏洞。」

## 照顧者「屈到病」：有需要會試用

陳先生患有罕見的多發性硬化症，屬於一種免疫系統疾病，醫學上尚未有根治方法，只能一定程度

舒緩病徵，病情嚴重時，病人生活無法自理。自從陳先生患病後，照顧及養家的重任便落在陳太太身上，起初她尚能兼顧工作與家庭，但兩年後壓力爆煲，因情緒問題入院，部分藥物會導致注意力不集中副作用，漸漸她也無法工作，經濟和家庭雙重壓力加劇，病情一直未見好轉。對於政府推出24小時「情緒通」熱線，陳太太表示，未來如有需要，會嘗試使用。

採訪當天陳先生拄着拐杖，在太太的攙扶下到達。當下他處於病情穩定期，狀態尚好，能進行較緩慢的對話交流。兩人不時四目交投，生活縱有諸多不順，夫婦倆互相扶持熬過。他們結婚近10年，一直與公婆同住，起初丈夫並未患病，兩口子各有工作，生活融洽；直至2017年陳先生日漸出現病徵，無法再繼續手機維修工作，疾病不僅影響他行動能力，認知也有一定受損，沒有太太的協助，他是無法獨立外出。「這些不是他主觀上不想記得，細胞受損，他也無能為力。」陳太太解釋。

在銀行做文職工作多年的陳太太扛起經濟重擔，以及照顧丈夫重擔，漸漸也「屈到病」，患有焦慮、抑鬱、驚恐等多種精神問題，在公立醫院每隔一個多月就要覆診，屬於較為嚴重的精神科個案，已無法工作。她坦言，抑鬱發作最嚴重的時候，也曾想過自殺，「可是我要是死了，誰來照顧他（丈夫）呢？我

媽也會傷心的。」

### 新藥副作用嚴重 無處可問

過去幾年，夫婦倆均失業，丈夫雖然每月有2,000元傷殘津貼，但仍杯水車薪，只能依靠儲蓄過活，目前戶口幾乎乾塘，但因為公婆尚有一定儲蓄，整個家庭未合資格申請綜援。「老爺爺奶奶年紀都很大了，80多歲；老爺有長期腎病，只剩兩成腎功能；奶奶是圍村出身，不諳廣東話，外出也要人陪。他們都沒辦法帶先生（指他們的兒子）覆診，可以說家裏家外都要靠我。」

陳太太仍希望重返原來工作崗位，期望公院的覆診機制改善，有助改善病情，「例如醫生開一隻新藥給我，服用後出現嘔吐等嚴重副作用，不知是否應該換藥？但到下次覆診又要等一個月以上，精神科病人是不能擅自停藥的，遇到這種情況，我也只能捱下去。」

◆香港文匯報記者 唐文



◆陳先生及陳太太 香港文匯報記者唐文攝

## 16歲抑鬱少女盼增駐校社工聽傾訴

香港文匯報訊（記者 唐文）稚嫩的臉龐下，時下青年及學童負着多少枷鎖？16歲中學生李同學長期患有抑鬱症，需要服藥控制病情，透過她的片言隻語讓香港文匯報記者窺探，小小心靈在校園霸凌中一再受傷，加上新來港的生活巨



◆李同學(右)及其母親 香港文匯報記者涂穴攝

變，排山倒海的適應問題讓人喘不過氣。她目前會定期到公立醫院覆診，但覆診前若有輕生等激烈情緒變化，便求助無門，特區政府新設的情緒熱線，有助她度過病發高危機。長遠而言，她希望增加駐校社工數量。

香港文匯報記者日前專訪李同學及其母親。李同學表現得拘束，對大部分提問總是用簡單的語句含糊過去，大部分提問由母親代答。其間，母女倆還因中學選科的問題爭執不休，女兒說：「早前選擇歷史科是個錯誤，想改修經濟。」李母卻認為，女兒英文水平不具備修讀經濟科。兩人從現階段的學業問題吵到未來的規劃，李母希望女兒日後成為老師，女兒則充滿了創業的理想，兩人最後也未達成共識。

從訪問的小插曲，或多或少折射出作為單親母親的李母，對女兒充滿期望，疼愛方式卻未必是女兒所能領會。在李母眼中，女兒是一名單純爽直的女孩，與人交往全心全意付出，每當朋友背

叛便大受打擊。「她小學時，曾遭到同學的集體霸凌，號召班上所有同學不理她、孤立她的女同學，正是女兒的好朋友。」即使事過境遷，李母仍忿忿不平，更不滿學校的處理態度，「涉及霸凌的同學，有些是成績很好的優等生，學校重視成績，也不會怎麼處罰他們，最多停課幾天就算數，他們根本沒有學到教訓，為什麼不能開除他們？」

### 冀母愛化作信任

霸凌事件也許只是李同學患上抑鬱的誘因之一。李同學憶述，對生活中很多事都提不起興趣，一次上網查詢才知道其表徵和抑鬱症十分相似，後經社工等轉介，獲公立醫院證實確診。她喃喃說：「網上都說了，抑鬱症患者其實就是缺愛。」記者遂問：「那你覺得媽媽愛你嗎？」她沉默一會說：「（母親給的愛）不是我想要的那種愛，也不局限於家人，還有身邊其他人的愛。」她想要的或許是母親多給一些信任和自由，以及來自同學們的尊重和友愛。

雖然她會定期到公立醫院覆診，但覆診期前一

旦出現激烈情緒變動，便求助無門，要靠報警尋求協助，但每次報警不僅勞師動眾，還要面對新的醫生，重新講述心路歷程，一次又一次在傷口灑鹽，政府新設的情緒支援熱線便成為她的救命稻草。至於學校社工，她認為幫助大，但每個年級一般只設一男一女兩名社工，還要負責組織學生活動等，難以對有精神健康需要的學生貼身跟進。

香港情緒健康學會創會會長、精神科專科醫生林美玲指出，學童情緒問題並非香港獨有，世衛組織統計顯示全球15至29歲青年自殺率近年一直處於高位，疫後其他地區也出現學生返校後適應不良的現象。「很多人可能都有疑問，為什麼現在的青少年和以前不一樣，特別脆弱。我想一部分是因為資訊發達，年輕人接收到許多負面資訊，讓他們對未來產生懷疑。」

林醫生認為，家長和老師便成為重要的「解鈴人」，「首先家長不要逼小孩太緊，要認識到每名小孩都有不同的才華，老師與學生的聯繫也可以更密切，提升教師們對學生心理危機的意識，及時轉介社工或其他治療跟進。」