

「情緒通」求助若渴 已跟進4高危個案

開通39小時接獲841來電 專家：港人精神支援需求大

香港特區政府本周三（27日）推出「情緒通」熱線18111，至昨日開通短短39個小時已接獲841個來電，高峰時一個小時接獲67個來電，當中有長期受精神困擾人士，亦有致電為親人尋求支援，且來電人士涵蓋不同年齡層，由十多歲至長者不等，其中有4宗來電屬高危個案，須即時轉介提供輔導。有精神科醫生在接受香港文匯報訪問時指出，香港市民的情緒及精神健康支援需求大，尤其疫後經濟狀況未復常，相信受情緒困擾的市民增加。

◆香港文匯報記者 劉明

營運「情緒通」18111熱線的利民會，其總幹事馮祥添昨日上午在接受電台訪問時表示，熱線本周三下午4時運作，共有30條熱線接聽市民電話，至昨早7時即運作短短39個小時已處理841宗來電個案，其中開通後24小時接獲614個來電，平均每小時處理25.6宗個案，首日高峰期是晚上10時至午夜12時，平均每小時有62次來電，最多更在一小時內有67個來電。

平均每小時62次來電

他解釋，熱線提供24小時一站式服務，接線人員了解來電者情況後會轉介至合適機構提供支援，加上特區政府的宣傳，故來電及轉介數量較多，首日614宗來電中，有72宗接受簡單輔導，14宗轉介至其他機構，而來電數量是利民會以往開辦的精神健康熱線的4倍。來電人士包括不同年齡層，由十多歲到年長婆婆致電都有，認為熱線推出後反應理想。

他介紹，接線人員了解來電者情況後，要獲得對方同意才轉介到其他合適的機構提供支援，處理來電時間要視乎每宗個別個案情況，若只想了解簡單資料，或只須數分鐘至10分鐘，倘涉及個人情緒如自己或親人受困擾，則要用較多時間了解其情況，一般要20分鐘至30分鐘不等。

熱線人員同時會進行危機評估，倘發現危機愈高，恐會自毀便須盡快轉介，即尋求警方或消防處救護員協助，若有人有自我傷害想法，但未有即時自殺風險，則轉介至中長線的輔導機構，包括政府的社署或生命熱線等非政府機構，以接受長時間支援。他透露，熱線開通後暫有4宗高危個案，但未有即時生命危險，無須轉介警方處理。

馮祥添說，接聽熱線的義工和工作人員本身要接受30個小時訓練，包括精神健康和精神病類別認識、精神科藥物效果、如何溝通、心理狀況及高危險評估等範疇，不少義工也有專業背景，包括曾是受訓的輔導員或社工。接線中心並有兩名資深督導主任，及有兩名社工管理中心主任，若接線人員發現有高危個案，會轉交有關督導主任和中心主任跟進。

對「情緒通」18111熱線甫開通便有大量來電，本身是精神科專科醫生的心理衛生會執行委員黎守信對香港文匯報指出，由於熱線才剛推出，要較長時間如運作一個月的來電數字，才能確定是否有大量需求。不過，由於熱線轉介有需要個案到各機構提供支援服務，加上3年疫情市民情緒困擾會有增加，相信初步來電數字顯示香港對有關精神健康的支援需求頗大。

每7名港人1個經歷過精神疾病

他解釋，之前不少調查已顯示，疫情期間港人情緒困擾情況增加，精神健康檢討委員會更曾指平均每7名港人就有一個經歷過精神疾病，心理衛生會2021年公布的調查亦顯示港人抑鬱指數上升，「疫情歷時3年，疫後香港經濟狀況未復常，經濟壓力下自殺率亦會增多，部分青少年疫後未適宜重返校園的學習環境，近期自殺問題亦引起關注，故情緒及精神健康支援需求增加，乃是預期之內。」

昨日所見，涉案單位大門上鎖及氣窗被封，門外地上遺有少量血跡。香港文匯報記者劉友光攝

警方在案發現場檢獲懷疑涉案鐵錘及菜刀。



來電多曾「塞車」 高峰期將「增兵」

香港文匯報訊（記者 劉明）利民會總幹事馮祥添指出，特區政府推出「情緒通」18111熱線時，提出接線中心每更最少要有6人當值，事實上熱線開通至今，平均已有兩倍人手即十餘人當值，但曾因同一時間有太多來電，有3宗來電未能接聽，其中一宗因對方沒有來電顯示而不能回電跟進。他表示會研究哪個時段是來電的高峰期，安排足夠人手以應付需求。

馮祥添在接受電台訪問時表示，熱線首日開通期間曾同時有十多個來電，接線人員未能接聽全部來電，3個來電只能留言，中心人員半小時內回電當中2個來電者，餘下一人因沒有來電顯示而未能回覆。他強調這是偶發事件，未能即時接到來電的個案只佔極少數。

但他坦言，無論人手比例多高也會有極限，倘若同時段有很多來電，也有機會只能留言，故正密切留意哪個時段是高峰時間，以編配更多人手，「首天晚上10時後多來電，但翌日晚上則不多，高峰期變成下午4時至6時。」

由於剛開通熱線，目前時間未能作準，但強調中心人手編配彈性大，高峰時可增加倍計人手，若長期有如此大需求量，相信政府資源上會有編配，而該會暫已可用本身的人手彈性處理。

精神健康諮詢委員會前委員、社區組織協會社區組織幹事阮淑茵在電台節目上指出，以往有些人有情緒問題不知如何求助，「情緒通」熱線一站式服務是好事，最擔心亦是人手問題，利民會替政府營運該熱線，面向公眾的層面大很多，需要充裕人手，尤其晚上不少服務機構停止運作，故晚上要留意人手是否足夠。

她表示，有街坊試用熱線後反映，接線人員要對方提供姓氏和年齡才可繼續傾談，她表示明白政府想收集數據分析，但情緒支援應以人為本，要關顧來電者情緒需要，傾談後才查詢個人資料感覺會較好。此外，接線人員曾對來電者表示關於身體健康問題非處理範圍，故希望政府宣傳時講清楚服務定位，且加強接線人員應對技巧，不要刺激對方情緒，並增加更多轉介服務。

壓力爆煲未求助 單親母傷子後跳樓



倫敦命案發生後，警員趕至現場調查。

香港文匯報訊（記者 蕭景源）屯門湖景邨發生倫常命案。一名與兒子相依為命的單親媽媽，多年來對兒子寄予厚望、管教甚嚴，尤其緊張讀中學的兒子學業成績，精神長期繃緊致壓力不斷累積，又未有向外求助，前晚與兒子因學業問題發生爭吵，疑觸發壓力「爆煲」，情緒崩潰下持刀錘打傷兒子後，奪門跑出走廊墮樓身亡。有關注家庭

親子關係的社工在接受香港文匯報訪問時表示，家長與子女因管教和學業問題有紛爭，雙方都應該及早自我檢討，最重要是懂得向外尋求專業輔導及支援，一旦遇上爭執要及時抽離現場，避免情緒惡化釀成悲劇。

憂兒學業問題 最終精神崩潰

不幸身亡的家庭主婦陳（55歲），其17歲讀中四的兒子在案中頭部及頸部受傷，目前仍在留醫，情況嚴重。據了解，陳婦早年喪夫，一直獨力撫養兒子，兩母子獲安排住進湖景邨湖畔樓18樓一單位，並依靠綜援金生活。據悉，陳婦非常疼愛兒子，希望他讀書有成將來有好前途，故多年來對兒子管教甚嚴，尤其對其學業更是非常緊張，以致自添壓力，情緒大受困擾。據了解，陳婦未有向其他人尋求援助及宣洩壓力，以致負面情緒不斷累積，最終精神崩潰。

前晚深夜11時許，母子倆在家中又因學業問題發生激烈爭吵，其間疑母親情緒激動，手持

鐵錘及菜刀襲擊兒子，兒子受傷浴血跑出走廊大聲呼救，其母親則跑到樓上一層走廊，翻過圍欄躍下墮地昏迷，兒子返回家中報警，母子由救護車送院治理。警方在現場檢獲懷疑涉案鐵錘及約30厘米長菜刀，列作「傷人」及「有人從高處墮下」案處理，由屯門警區重案組跟進。

社會福利署昨日表示，涉事家庭並非社署社工跟進的個案，涉事少年現正留醫，社署社工已聯絡其家人，並會按有關家庭的福利需要提供適切援助。

專家：短暫抽離 避免情緒惡化

家庭及親子教育工作者司徒漢明在接受香港文匯報訪問時表示，身為子女，應該明白父母對自己學業的關注及苦心，建議為子女者若已經盡力但仍未如理想，應該開心見誠向父母反映，一同尋找處理方法，倘成績仍不理想，可考慮向其他有興趣方面發展，尋找人生的「閃光點」，如運動、演藝或專門技能等，「相信大部分父母在看到子女已盡了全力，也會支持子女的想法。」

他坦言，父母管教子女從來都不是一件簡單的事情，過程中一定會有衝突，他建議應採取「先緊後鬆」的推前管教工作，早在子女兩三歲時開始積極管教至升中學，同時要增加子女抗壓及面對問題的能力，否則從小放任放縱，令子女形成壞習慣，就會錯失管教的黃金時間，特別正在青春期的子女難免會反叛，令父母更加激心。因此，父母要有情緒管理和舒緩方法，如雙方發生激烈爭吵，父母要懂得適時抽離現場，「短暫離開，可以避免情緒不斷升溫，以致情緒失控傷害自己或傷害對方。」

◆香港文匯報記者 蕭景源