

元朗區議會
社會福利及勞工委員會會議
2024年6月24日
建議於中小學推行校園朋輩輔導大使先行先試計劃

問題：

4. 本辦事處欲查詢 18111 情緒通設立後的使用數字及成效。

答覆：

醫務衛生局在 2023 年 12 月 27 日推出「情緒通」18111 精神健康支援熱線（「情緒通」），每日二十四小時一站式支援受情緒困擾的人士（包括中小學學童），為來自任何背景、任何年齡的市民提供情緒及精神健康支援，並因應個別來電者的需要提供服務資訊或轉介到適切的服務機構。

截至 2024 年 4 月 21 日，「情緒通」共接聽約 41 000 宗來電（即平均每日約 360 宗來電），提供即時支援。來電原因主要為精神病患困擾、身體健康問題、家庭關係及工作壓力。

「情緒通」共轉介約 210 宗個案予社會福利署精神健康綜合社區中心、社會福利署照顧者支援專線、醫院管理局精神健康專線及非政府機構等作進一步跟進，當中兩宗屬較緊急個案而需即時轉介警方跟進。

政府一直密切監察「情緒通」的運作情況，並按和營運機構訂定的合約內訂明的檢討要求，定期與營運機構就服務、運作、人手安排及宣傳等方面檢視服務成效。另外，政府計劃在 2024 年第三季委託獨立機構開展一項服務評估研究。政府正準備研究框架，包括探討透過開展專題小組及進行問卷調查等不同方向，收集相關持份者（例如非政府機構）的意見，以全面評估服務。

醫務衛生局
2024 年 6 月