



電話 Tel 2294 3833

覆函請註明本處檔號 In reply please quote this ref
L/M(1) in Imm CR 26/7

香港特別行政區政府
入境事務處
Immigration Department
The Government of the Hong Kong
Special Administrative Region

香港中區
昃臣道 8 號立法會大樓
立法會
立法會秘書處
保安事務委員會秘書
林培生先生

林先生：

入境事務處聆心服務中心
中期服務檢討

於二零零八年十一月二十日保安事務委員會委員到訪入境事務處參觀期間，劉慧卿議員要求取得有關本處臨牀心理學家所提供服務的資料。

該臨牀心理學家是按非公務員合約條件聘用，由二零零八年三月十七日起在本處工作，負責入境處聆心服務中心的運作。爲了讓保安事務委員會委員清楚了解本處臨牀心理學家所提供的服務，現付上聆心服務中心中期服務檢討一份，以供各委員參閱。

入境事務處處長

(周康道代行)

二零零九年三月十七日

入境事務處聆心服務中心

中期服務檢討（二零零八年三月至二零零九年二月）

(I) 背景

在過去十年，由於工作量日益增加，而市民對服務水平的要求又不斷提高，入境事務處人員一直在壓力極大的環境下工作。部門內健康欠佳（特別是有情緒病症狀）的人員數目有持續增加的趨勢。截至二零零七年五月一日，本處 314 名健康欠佳的人員中，81 人（約 26%）患有心理問題。二零零七年五月的統計數字亦顯示，在本港所有紀律部隊中，本處人員被診斷患上精神病的比率最高。

(II) 成立入境處聆心服務中心

2. 本處自二零零八年三月十七日起聘用了一名臨牀心理學家，為員工提供專業輔導服務，並協助管方制訂及推行有關員工心理及精神健康的計劃。入境處聆心服務中心（下稱「中心」）亦於同日投入服務。由於資源所限，根據現行安排，該臨牀心理學家是按非公務員合約條件聘用。然而，這個安排應只屬臨時措施，因為我們必須制訂長遠計劃以維持一支心理健康的工作隊伍和推行應付壓力的預防措施，因此開設一個臨牀心理學家的常額職位至為重要。

(III) 服務模式及中期評估

3. 該臨牀心理學家的職責範疇有二：在個人層面提供單對單臨牀心理服務；而在部門層面則負責推行心理教育及輔導措

施，以配合部門各項健康計劃。

個人層面 — 服務模式

4. 在個人層面，該臨牀心理學家希望藉心理介入方式，把心理學應用於了解有關員工遇到的心理問題及提供心理治療。心理介入的主要目的，是爲了提升個人的心理健康和培養正面積極的態度；加強有關員工管理因未能適應生活上的改變而出現壓力、人際衝突及情緒低落的能力；以及紓緩因遇上個人生活方面的危機、社會危機、創傷及慢性疾病導致的困擾。

5. 該臨牀心理學家提供服務的模式包括採用標準心理工具進行心理評估、臨牀面談、個案深入分析，以識別心理問題的根源及制訂有效的治療計劃。此外，一旦有員工或其家人急需服務，臨牀心理學家會即日優先向他們提供服務。至於那些經評估爲有自殺風險或嚴重情緒不穩的人員，臨牀心理學家會建議他們接受精神科醫療服務，例如住院及接受精神檢查。臨牀心理學家會根據臨牀觀察、評估及個案背景制訂心理介入計劃及心理療法。

個人層面——調查結果與效益

6. 中心自二零零八年三月成立以來，共處理了 73 宗個案，有關分項數字見表 1a 及 1b。每宗新個案會進行 1.5 小時的評估和面談。受助人會於求助後的七個工作天內獲得接見。二零零八年三月至二零零九年二月期間，中心共提供了 291 節心理服務。個案中最常見的診斷爲抑鬱症和焦慮症。抑鬱症的徵狀包括情緒

低落、感到自己沒有價值、無助和絕望，並有自殺念頭。焦慮症的特徵則是過度憂慮，並有多種身體不適。值得注意的是，根據統計數字，67.12%的個案認為最基本的壓力源，來自職務繁重、工作困難、輪班職務、與顧客爭執和工作間的人際關係所引發的工作壓力。

7. 中心在二零零八年十一月至二零零九年一月期間曾進行“服務使用者滿意程度意見調查”，在發出的 57 份問卷中收回 41 份回應。調查結果載於表 2（數字為調查期間所錄得）。一般而言，中心在個人層面提供的心理健康服務均獲得好評。

部門層面——運作模式

8. 在部門層面而言，臨牀心理學家的工作是積訂策略，以加強入境處員工在管理壓力方面的能力和心理抗逆力，以長遠提升機構的生產力。自二零零八年三月成立以來，中心已推出多項心理健康教育服務，範圍涵蓋危機管理訓練和講座、通過舉辦焦點小組以提供專業諮詢服務，以及有關推動正向心理學的工作坊等。

部門層面——措施與效益

9. 臨牀心理學家收集的統計數字反映出工作壓力是求助者的主要壓力來源。這些數字及情況顯示有需要推動工作間內的互相支援及提升員工的心理健康，藉此把員工的心理困擾減至最少。

◆ 心理健康活動

10. 首先，為加強本處人員的領導能力，中心以管制站小組隊長為對象，在多個管制站舉辦了九個三小時工作坊，共有 85 名小組隊長參加。他們對工作坊的意見載於表 3a。

11. 第二，中心協助成立了一個朋輩支援網絡，以加強各組別之內員工之間的朋輩支援。本處共有 152 名人員獲組別主管提名參加該網絡。二零零八年六月，中心舉辦了有關基本輔導技巧和精神健康入門知識的訓練課程。

12. 第三，管制站的出入境管制人員不時須面對與旅客之間的衝突，臨床心理學家會定期到訪各管制站，並舉行心理支援分享小組，目的是促進管制站入境管制人員的身心健康。到現時為止，各管制站共舉辦了 51 次支援分享小組，共有 350 名人員參加。支援分享小組的活動包括討論如何辨識及正面處理壓力，以及如何增強心理抗逆能力。參加者對該支援分享小組的意見載於表 3b。

13. 第四，為提升員工的抗逆力及幫助他們培養積極的工作態度，中心舉辦了心理健康教育講座，內容除一般課題外，也涵蓋如何處理衝突及有情緒困擾的被羈留人士等專題。

14. 總括來說，各項心理健康活動均取得佳績，個別參加者均能夠提升本身的心理抗逆力，而部門也藉此推動積極的工作環境。

◆ 專業輔導

15. 除了上述心理健康活動外，中心亦向不同組別提供有關工作間心理健康的諮詢服務。中心的臨牀心理學家曾出席一個焦點小組會議，就一個落馬洲管制站高級入境事務助理員的建議新輪班工作模式參與討論，從心理健康及睡眠衛生的角度與參加者交流意見。此外，臨牀心理學家亦參與本處的職系架構檢討，與小組成員討論及探究入境處人員面對的主要壓力源及對心理的影響。

16. 臨牀心理學家亦為負責員工事宜的人員提供個案輔導服務。多個員工個案均已轉介至臨牀心理學家以接受臨牀心理服務。中心至今共接獲 49 宗有關查詢。

◆ 團隊建立課程

17. 臨牀心理學家與入境事務學院合作，參與制訂為管制站前線人員而設的團隊建立課程。該課程於二零零八年十一月推出，旨在加強管制站主要前線工作單位(團隊)成員之間的溝通，建立凝聚力及提高歸屬感。兩日一夜的課程主要內容包括團隊合作執行任務以解決問題、領導才能訓練、促進溝通和建立互信。這項課程備受入境處人員歡迎，而長遠來說，在資源許可的情況下把涵蓋範圍擴大至不同職級會對部門有所裨益。

◆ 危機管理

18. 近年，入境處人員間中或會被派往海外，為在海外遇上危急事故的香港居民提供緊急服務，協助辦理出入境證件和辨認遇害者。由於面對此等災難和危急事故可能令有關人員產生不同程度的心理反應和嚴重的精神壓力，部門遂開設特殊事故壓力管理課程，使入境處人員具備所需的心理支援技能及心理質素，在為受害人提供心理急救服務的同時，避免在處理事故後因壓力而出現嚴重不安的情況。二零零九年二月，30名入境處人員完成為期兩天的壓力管理課程，並獲國際特殊事故壓力基金會頒發證書，證明他們具備壓力管理的專業知識。與此同時，部門亦正擬備行動手冊，為啓動、管理和發展特殊事故壓力管理小組作出指引。因此，該小組的成員日後處理危急事故時將有更佳準備。

(IV) 總結

19. 中心致力促進部門人員的心理健康，向他們提供臨牀心理治療和心理健康教育，以及運用經廣泛研究已獲科學證實為有效的心理介入方式向員工提供即時支援。這是一項持續的工作，須由臨牀心理學家在個人及部門的層面持久進行。倘現有的心理健康服務會因資源緊絀而中止，便會嚴重影響現時的受助人及會令打算求助的員工感到洩氣。另一方面，持續培訓和推廣心理健康活動都是事半功倍的預防措施，因為預防永遠勝於治療。

20. 鑑於去年部門人員對中心提供的臨牀心理服務需求甚為殷切，我們有合理理由認為這項專業服務對部門至為重要，應繼續提供。此外，中心備受好評，其服務也廣受部門人員歡迎，這正好反映中心能夠改善員工的心理健康，並成功推動一個支援和關顧員工的管理文化。

(V) 未來路向

21. 爲了維持在現時運作模式下提供足夠心理健康服務的動力，以及達致部門的長遠目標，成爲一個關顧員工心理健康的服務機構，我們深信在部門內開設臨牀心理學家常額職位一事應獲得優先處理。

- 完 -

表 1a - 入境處聆心服務中心處理過的心理問題個案分項數字
(二零零八年三月至二零零九年二月) 按壓力源分類

壓力源	累計 (二零零八年三月起)
1. 工作壓力 - 事業發展	4 宗 (5.48%)
2. 工作壓力 - 工作的本質	23 宗 (31.51%)
3. 工作壓力 - 組織架構及氣氛	4 宗 (5.48%)
4. 工作壓力 - 家庭與工作的衝突	0 宗
5. 工作壓力 - 工作中的人際關係	18 宗 (24.66%)
6. 工作壓力 - 職責	0 宗
7. 一般家庭壓力	7 宗 (9.59%)
8. 婚姻問題	4 宗 (5.48%)
9. 人際關係問題 (工作環境以外)	2 宗 (2.74%)
10. 賭博	0 宗
11. 經濟壓力	1 宗 (1.37%)
12. 對自我情緒健康的擔心	6 宗 (8.22%)
13. 對自我身體健康的擔心	4 宗 (5.48%)

表 1b – 入境處聆心服務中心處理過的心理問題個案分項數字
 (二零零八年三月至二零零九年二月) 按性別及職系分類

性別	百分率
男	56.16%
女	43.84%

職系	百分率
入境事務主任	19.18%
入境事務助理員	58.9%
文職人員	19.18%

表 2- 二零零八年十一月至二零零九年一月 “服務使用者滿意程度意見調查”

服務使用者滿意程度意見調查

(一) 你對中心的接待服務是否滿意？

	極之滿意	十分滿意	滿意	不滿意	十分不滿意	極之不滿意
預約手續	68.29%	26.83%	4.88%	0%	0%	0%
輪候預約時間	46.34%	39.02%	12.20%	2.44%	0%	0%
工作人員的態度	85.37%	12.20%	2.44%	0%	0%	0%

(二) 你對中心的臨床心理學服務在下列各方面是否滿意？

	極之滿意	十分滿意	滿意	不滿意	十分不滿意	極之不滿意
服務態度	80.49%	17.07%	2.44%	0%	0%	0%
專業知識和技巧	57.50%	35%	5.00%	2.50%	0%	0%
保密工作	58.97%	33.33%	7.69%	0%	0%	0%

(三) 你對中心的環境及設施是否滿意？

	極之滿意	十分滿意	滿意	不滿意	十分不滿意	極之不滿意
舒適程度	36.59%	31.71%	21.95%	9.76%	0%	0%
整潔程度	53.66%	36.59%	7.32%	2.44%	0%	0%

	極之滿意	十分滿意	滿意	不滿意	十分不滿意	極之不滿意
(四) 整體而言，你對中心服務的滿意程度	51.22%	43.90%	2.44%	2.44%	0%	0%

表 3a – 對聆心計劃工作坊的意見

項目#1：你是否同意工作坊能夠提高你對領導能力的認識及興趣？					
極之同意	十分同意	有點同意	有點不同意	十分不同意	極之不同意
19.23%	57.69%	23.08%	0%	0%	0%
項目#2：你是否同意工作坊有啓發性及切合實際需要？					
極之同意	十分同意	有點同意	有點不同意	十分不同意	極之不同意
15.38%	50%	30.77%	3.85%	0%	0%

表 3b – 對心理支援分享小組的意見

項目#1：你是否同意支援小組能夠提高你對積極應付壓力及增強心理抗逆力的認識及興趣？					
極之同意	十分同意	有點同意	有點不同意	十分不同意	極之不同意
45.72%	42.86%	8.57%	2.86%	0%	0%
項目#2：你是否同意支援小組有啓發性及切合實際需要？					
極之同意	十分同意	有點同意	有點不同意	十分不同意	極之不同意
25.71%	42.86%	22.86%	8.57%	0%	0%