

書面質詢

李居仁議員

優化線上心理健康防護網及加強前線人員支援機制

隨著本澳社會節奏加快及生活壓力轉變，市民對心理健康與情緒支援的剛性需求日益增加。如何打造一個全方位的心理健康防護網，直接關係到本地家庭的幸福感，更是推動社會和諧穩定的關鍵。特區政府近年積極推動數字化施政，在拓展線上支援渠道方面作出了顯著努力。例如衛生局在“一戶通”推出了線上心理健康評估服務，同時當局亦支援民間機構開辦了多條24小時輔導熱線與線上文字支援服務，為處於情緒困擾的市民提供了便利的求助途徑。這系列“線上＋線下”的聯動措施，對推動社區精神健康建設發揮了積極的鋪墊作用。

然而，據不少前線輔導人員及民間機構反映，目前現有的網上心理平台多屬於“被動求助”性質，往往需要市民自發點擊或主動致電，在實際發掘深層隱蔽個案時仍存在優化空間。與此同時，隨著網上求助個案的複雜性與棘手程度不斷增加，前線輔導員及社工長期承接龐大的情緒壓力和社會負能量，其自身的職業倦怠與精神健康保障問題已引發各界高度關注。尤其近期鄰近地區發生了涉及前線社工及其家屬的情緒倫常悲劇，敲響了整個社福體系的警鐘。這反映出前線人員的心理崩潰往往具有隱蔽性，本澳更應未雨綢繆，及早將一線團隊的心理防護網絡升級。如何善用智能科技將數字化工具由“被動防禦”轉化為“主動預警”，並切實做好一線專業人員的後盾保障，是廣大基層家庭與業界最迫切的現實期盼。

有見及此，本人提出以下書面質詢：

一、鑑於目前“一戶通”網上心理自測等平台多屬被動性質，請問政府未來會否引導相關部門在保障個人隱私的前提下，為現有數字平台注入“大數據預警與主動外展機制”？例如針對在自測中反覆顯示為高風險的隱蔽個案，建立一套綠色轉介通道，化被動等待為主動發掘。

二、考量到政府在要求前線團隊提升社區外展與風險識別能力的同時，一線社工與輔導員所承接的精神壓力和社會負能量勢必大幅增加，請問政府會否對接《二〇二六至二〇三五年康復服務十年行動計劃》的長遠規劃，未來在各區規劃社區公共設施、新型社區大樓或社福空間時，常態化地為前線專業人員開闢專門的“身心舒壓與常態化休整站點”，並由官方引導提供定期的臨床心理疏導支持，從硬體與機制上切實做好這批社區“守門人”的後盾保障？