



IAS017120000085



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

澳門特別行政區政府
社區服務諮詢委員會
戴祖義召集人台啟

來函編號
Sua referência

來函日期
Sua comunicação de

發函編號
Nossa referência

澳門西墳馬路六號
Estrada do Cemitério, 6 - Macau

027/CCSCZN/2020

11/03/2020

013/DEP-DDPP/2020

31/03/2020

事由：
Assunto 回覆：北區社區服務諮詢委員會反映個案

戴祖義召集人：

檢視 貴委員會之來函，附件一(個案編號：001/E-ZN/2020)之個案內容非本局之職能範疇，現就附件二(個案編號：002/E-ZN/2020)作出回覆，有關內容請參閱附件。

肅此，順頌
台祺

社區服務諮詢委員會	
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários	
收件編號：	228/CCSC/2020
Entrada nº	
簽收：	<i>[Signature]</i>
Recibido	31/4/2020

代局長

韓 衛



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

回覆北區社區服務諮詢委員會反映個案 (02/E-ZN/2020)

社會工作局關心市民在疫情影響下可能會出現擔心、恐懼、焦慮等壓力情緒，於 2020 年 1 月 26 日設立 24 小時心理輔導熱線 (2826 1126)，由社工及心理輔導員為情緒困擾的市民提供即時心理輔導、資訊查詢、服務轉介等服務，以降低其心理壓力及提供正確資訊。

另一方面，為了向被隔離人士提供貼合的心理支援，同時亦能配合防疫措施盡量減少危機接觸，社會工作局特此制定多種形式的輔導項目。當中包括本局與澳門大學心理輔導專業團隊合作，為相關隔離人士提供視像輔導、電話輔導、訊息及語音輔導等，舒緩隔離人士的壓力情緒，並將其困難及需要轉達各個相關公共部門提供進一步支援。

自 2020 年 1 月 26 日下午 3 時至 3 月 25 日下午 3 時期間，社會工作局 24 小時心理輔導熱線 (2826 1126) 累計共處理 240 通來電，當中 52 通涉及情緒支援，其他接收來電主要對本澳防疫措施提出意見 (73 通) 及詢問情況 (62 通)。

此外，社會工作局非常重視開展創新性服務，亦充份利用網絡多媒體智慧平台，例如因應特區政府安排從武漢包機回澳的澳門居民入



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社會工作局
Instituto de Acção Social

住高頂公共衛生臨床中心，社會工作局開設專門微信帳號及熱線，並在特定的輔導室架設相關科技設備，在保障私隱的情況下為相關人士提供視像輔導、電話輔導及語音訊息輔導，並專門製作心理健康教育小冊子，關顧隔離人士的心理及情緒需要。

最後，社會工作局會持續關注及支援受疫情影響的個人及家庭，並感謝北區社區服務諮詢委員會對有關事宜的關注和建議。