

最後更新：2020 年 3 月 24 日



《新冠狀病毒疫情服務使用者需求評估》

背景

2020 年 2 月上旬起，因應新型冠狀病毒疫情影響，西貢區社區中心(下稱：本會)跟隨社會福利署建議暫停對公眾開放西貢區社區中心賽馬會綜合服務處，改以其他模式維持有限度服務，減低服務使用者以及職員感染風險。有見及此，本會於 2 月 4 日開展防疫相關的服務，由 2 月 4 日至 3 月 10 日，本會職員成功聯繫 1,239 名服務使用者，向他們了解因疫情而引致的生活需求，並跟進個別有需要的服務使用使。本評估將探索服務使用者類別、聯絡方式與需求間的關係，以了解西貢區(鄉郊)居民的狀況及本會服務縫隙。

數據撮要

本會於 2 月 4 日至 3 月 10 日透過現存服務使用者資料成功透過面見、電話以及即時傳訊軟件聯繫 1,239 名服務使用者，了解他們因疫情而產生的影響，不論情緒以及資源所需。以下表格列明聯繫服務使用者時間分佈：

表(一) 每週服務使用者聯繫數目表格

時間(每週)	聯繫數目
第 1 週 - 2 月 4 日至 2 月 8 日	342 名服務使用者
第 2 週 - 2 月 9 日至 2 月 15 日	186 名服務使用者
第 3 週 - 2 月 16 日至 2 月 22 日	229 名服務使用者
第 4 週 - 2 月 23 日至 2 月 29 日	264 名服務使用者
第 5 週 - 3 月 1 日至 3 月 7 日	203 名服務使用者
第 6 週 - 3 月 8 日至 3 月 10 日	15 名服務使用者

總括而言，1,239 名服務使用當中，**1) 各服務使用者所屬社群分佈如下**：幼兒服務共 109 名(8.9%)；兒童服務共 222 名(18.0%)；青少年服務共 330 名(26.6%)；兒童發展基金共 68 名(5.5%)；長者服務共 477 名(38.5%)；基層家庭支援服務共 25 名(2.0%)及電話查詢或中心當值電話共 8 名(0.7%)。

2) 與各服務使用者聯絡方式分佈如下：透過電話與服務使用者聯繫 746 名(60.2%)；透過即時傳訊軟件(微信及 Whatsapp)與服務使用者聯繫 447 名(36.3%)；面見服務使用者 11 名(0.9%)；透過即時傳訊軟件及電話與服務使用者聯繫 22 名 (1.8%)及 13 名服務使用者資料不詳(1.1%)。以下表格列明服務使用者所屬團隊分佈及聯絡方式：

最後更新：2020年3月24日

表(二) 服務使用者所屬團隊分佈及聯繫方式表格

	幼兒	兒童	青少年	兒童發展基金	長者	基層家庭支援	電話查詢或中心當值電話
電話	17(16%)	83(37%)	237(72%)	6(9%)	385(80%)	10(40%)	8(100%)
即時傳訊軟件	75(69%)	135(61%)	90(27%)	49(72%)	83(18%)	15(60%)	-
面見	8(7%)	-	1(0.3%)	-	2(0.4%)	-	-
即時傳訊軟件及電話	9(8%)	-	-	13(19%)	-	-	-
資料不詳	-	4(2%)	2(0.6%)	-	7(1.5%)	-	-
合共	109	222	330	68	477	25	8

另外，於會員情緒評估中，60名(5%)服務使用者表達因疫情情緒受不同程度的負面影響如，焦慮/情緒緊張、難以入睡、食慾不振等等。當中3名屬幼兒服務個案；13名屬兒童服務個案；11名青少年服務個案；1名屬兒童發展基金個案；27名屬長者服務個案及5名屬基層家庭支援服務個案。另一方面，316名(26%)服務使用者需要不同類型的服務如，情緒支援、醫療支援、家庭支援或物資需要(超過九成為口罩補給)等。需要跟進的316名服務使用者中，192名透過電話聯繫、103名透過即時傳訊軟件聯繫、5名透過面見聯繫、13名透過即時傳訊軟件及電話聯繫、3名資料不詳。

數據分析

表(三) 服務使用者需要(需要跟進個案)一覽

	幼兒	兒童	青少年	兒童發展基金	長者	基層家庭支援	電話查詢或中心當值電話
物資需要 - 口罩補給	12	73	26	23	111	9	-
情緒支援	1	5	8	-	12	3	-
家庭支援	-	2	-	-	6	-	-
醫療支援	-	-	1	-	9	-	-
經濟支援	-	1	-	-	-	1	1
其他	-	-	4	-	7	-	1
總跟進個案	13	81	39	23	145	13	2
服務使用者聯繫	109	222	330	68	477	25	8
跟進個案比率	11.9%	26.4%	11.8%	33.8%	30.4%	52.0%	25%

根據平均跟進個案比率26%為基準，凡社群跟進個案比率高於26%均是較傾向於疫情期間需要社會資源援助，比率越高則顯示越傾向需要社會資源的援助。從此可見，兒童(包括兒童發展基金個案)、長者及基層家庭於疫情期間均受到較明顯的衝擊，特別他們較困難於私人市場上購罩防疫產品。值

最後更新：2020年3月24日

得一提，雖然我們的求熱線於過去六星期一直開放，但卻甚少求助電話接觸我們。可見，西貢居民不習慣主動求助，因此我們需要更積極去發掘隱蔽個案。動員社區互助精神，亦是可行方法之一。

最後，長者於疫情期間的需求較為多樣化，亦相對複雜，雖然部分種類個案數量較少如：情緒支援、家庭支援及醫療支援，但均能反映疫情時期社會服務的不足如：陪診服務、老伴疫情期間住院引發的情緒不安等。

建議

總括而言，基層家庭(兒童)以及長者均是於疫情期間需要抗疫支援的服務，他們於跟進個案比率為52.0% (基層家庭支援)、33.8%(兒童發展基金)及 30.4%(長者)，不論抗疫物資派發或緊急援助基金對他們而言也是非常重要。另外，他們所需的支援較為多元化如：情緒支援、家庭支援及醫療支援。

另一方面，雖然本會提供即時及直接針對疫情的社福服務有助舒緩他們的狀況，但是上述服務方式的未能加強居民間結連社會資本，及未能充份發揮互助及充權的精神，使居民未能脫離鬆散的狀況。長期而言，本會應該增強西貢鄉郊區內的結連及橋樑社會資本為目標，並加強睦鄰的關係，減少社會對弱勢社群的社會排斥，促使不同群族較輕易透過社區網絡應對不同的社會狀況。再者，社區內亦有不少家庭從不接觸社區資源，導致無法尋找合適的社區支援，透過社區營造便可憑藉更多不同持份者的社網絡尋找該類有需要的家庭，提供適切服務給予他們。

故此，本中心將以四面向支援西貢區內鄉郊居民的需要：1)援助貧困工作，包括：派食物、派抗炎物資、派援助基金；2)支持弱勢家庭，包括：支援長期病患照顧者、支援有特殊學習需要幼兒及兒童家長；3)促進本土就業：社區陪診員訓練、生態導賞員訓練及西貢區墟市/農墟；及4)促進本土青年人及家庭擔任義工，扶助弱勢社群或提昇社區正能量。

-完-