

HEARTLINE
HONG KONG



ANNUAL REPORT 2024

2024 年度報告

精神健康 | 朋輩支援 | 學生主導

TABLE OF CONTENTS

目錄

創辦人的話	1
熱線及聊天室服務	2
義工招募及訓練	3
義工福利和發展	5
公共宣傳	7
社區活動	8
與外間團體合作	10
獎項及成就	11
未來動向	12
機構架構	13
幹事會成員	14
鳴謝	15

創辦人的話

MESSAGE FROM THE CO-FOUNDER



「你堅持到今天的理由是甚麼？」，這是我最近最常被問的問題。

Heartline Hong Kong 踏入第四個年頭，儘管我們每年也有新義工加入，但不少面孔已陪伴我們度過了一個又一個炎夏。這四年間我們不斷作出新嘗試，經歷了一個又一個難關，回頭看早已經看不見原來的起點。

HeartlineHK 至今已經進行了七輪義工招募和培訓，共有超過 200 名義工，當中有不少同學的背景和精神健康毫不扯上關係。也許你們在參加時並沒期待甚麼，也許你和我當初一樣只是閒著想找事做，又或許你最後沒有很喜歡這裡的義工工作。不論如何，我也想致上最衷心的感謝，感謝你願意成為了年輕人的同行者，感謝你把時間和心力奉獻給聊天室的另一方，感謝你在你寶貴的青春歲月中，在 HeartlineHK 留下了一席位。

就是因著這份感恩，本年我們一眾幹事會成員絞盡腦汁，共同努力希望改善 HeartlineHK 的義工體驗，希望透過各種持續進修和福利活動，回饋各位默默耕耘的義工。儘管我深知每月一次的活動和你們的付出相比可謂微不足道，但我仍然盼望，於大家心底裡，HeartlineHK 不僅是一個讓你每月工作十數小時「例行公事」的地方，而是一個讓你認識志同道合的朋友，一個讓你學習、成長，一個讓你感到快樂和有意義的地方。

我謹代表 Heartline Hong Kong，感謝各界和義工付出的努力和時間，感謝你們願意成為服務使用者的同行者。我知道自己其實不是甚麼重要的人，沒有你們每一位，HeartlineHK 沒法能走到今天。

我想，你們就是我堅持下來的原因。

願我們能度過一個又一個年頭。

—— Melody 葉皓晴
2024 年 8 月

熱線及 聊天室服務

CHATROOM AND HOTLINE SERVICES

Heartline Hong Kong 成立於 2021 年，由一群大學生發起，希望為受情緒困擾的香港青少年提供一個傾訴的空間。

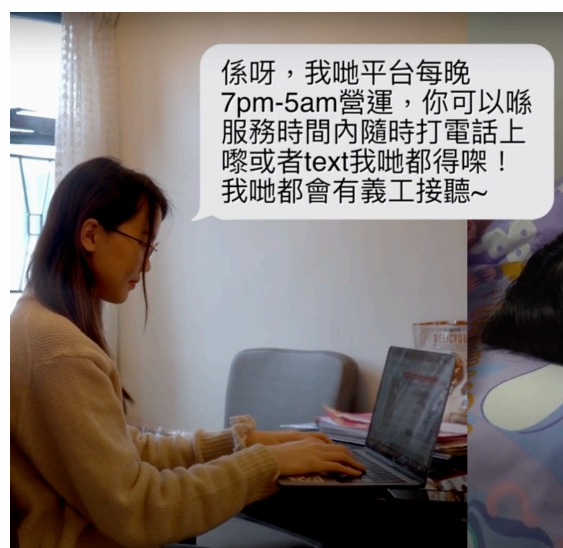
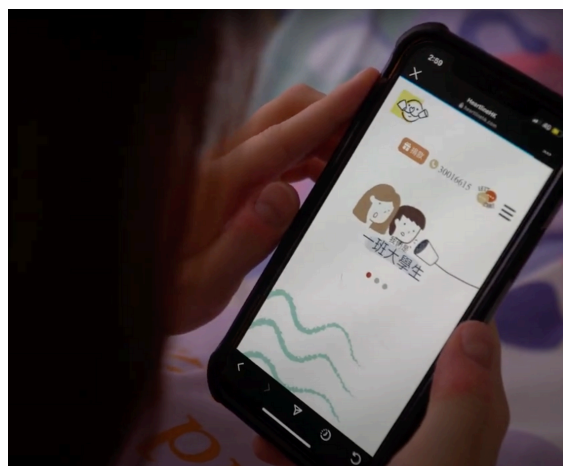
每位服務使用者都帶著難以宣洩的問題及情緒，期待有人願意耐心細聽他們的故事。雖然心結的形成往往牽涉生活上多方面的因素，難以在一朝一夕間被一一解開，但情緒支援不但能夠幫助他們整理思緒，更能令他們知道自己並非孤身一人，而是有一班有心人願意陪伴他們，聆聽他們的心聲。

Heartline Hong Kong 至今總共培訓了 **200 位**義工，並進行了**超過 4000 次**對話。於 2022 年 3 月，我們增設了電話熱線服務，累積通話時長已達 **300 小時以上**。

~80% 服務使用者認為服務能夠提供他們需要的情緒支援

85% 服務使用者在對話過程感到被聆聽，能安心傾訴自己的想法和情緒

4.5/5 服務使用者給予整體服務評分為 4.5/5 分



義工招募及訓練

VOLUNTEER RECRUITMENT AND TRAINING

本會每年舉行兩輪義工招募及培訓，訓練內容涵蓋積極聆聽技巧 (Active Listening)、機構服務四大原則、精神健康疾病知識、和嚴重個案的處理方法。義工透過角色扮演，模擬當值情況等練習聆聽技巧。本會亦會邀請不同講者分享其專業經驗，讓義工更深入學習如何應對不同類型的服務使用者。所有義工培訓教材均經專業人士，如臨床心理學家、社工的覆核及認可。訓練中理論和實戰兼備，確保義工擁有充分準備應對各種情況。我們至今於七輪義工招募中，培訓了超過 200 位義工。



本會希望培育一群對精神健康有熱忱的年輕人，令他們發掘自身的專長和志向，將來發展成為社工、教育心理學家和輔導心理學家等，為香港的精神健康作出貢獻。

本會深信在經過培訓後，儘管並不具備臨床經驗和知識，任何人都可以成為一位好的聆聽者。在成為義工後，本會亦持續義工提供進修的機會，例如不定期舉辦分享及訓練。本會過往曾邀請臨床心理學家及撒瑪利亞會的義工分享，讓義工可以有所得益。



在第七輪義工招募前，本會舉辦了組長訓練，讓組長學習帶組技巧及培養團隊默契與溝通。組長於訓練後不但能夠為不同新晉義工提供個別意見，更能使他們反思自身表現和吸收所學。



本會在過去一年舉辦了第六輪及第七輪的義工招募和培訓。在第六輪義工訓練中，我們邀請了資深社工 Horace 及小童群益會夜貓 Online 項目主任擔任講者，分享當值時如何自我覺察、面對自殺服務使用者時的心態，以及如何保持義工的界線。

本會亦邀請了歷屆義工分享自己於 HeartlineHK 當值的經驗。透過即場發問和討論，新晉義工能了解到更多關於當值時的狀況，學習到如何調適當值時產生的情緒。是次培訓亦有香港中文大學心理學系專業顧問陳凱琪博士與義工分享如何成為一個更好的助人者，引起義工反思。



義工福利和發展

VOLUNTEER
WELFARE

專業發展系列

動機式訪談法體驗工作坊

本會非常榮幸能邀請港專學院應用社會科學系助理教授謝家和博士，和義工分享如何於服務之中應用動機式訪談法 (Motivational Interviewing)。參加者在活動中了解到動機式訪談法的理論框架和實戰技巧，並嘗試藉此幫助服務使用者提高其行動動機。

自我關顧及反思工作坊

本會邀請了註冊臨床心理學家 (RCP, HKPS; RCP, HKICP) 梁善如女士於本年六月一同合辦有關自我關顧的工作坊。本會義工於活動中分享了自己在當值時遇到的困難和感受，並學習如何聆聽自己的需要和回應自己的情緒。





劇本殺工作坊

爲了讓義工們互相聯誼和放鬆，本會於今年 5 月舉行了劇本殺工作坊，邀請義工扮演各類劇情角色，共同解謎和推理。

空中瑜珈工作坊

本會亦在今年 5 月舉辦了三場空中瑜珈工作坊，讓義工嘗試不同放鬆身心靈的媒介，改善身體的柔軟度，亦爲義工提供一個互相交流的機會。

義工服務派對

爲感謝一衆義工完成六個月的當值，我們在 8 月中旬舉行了義工服務派對，設有遊戲和抽獎環節，讓義工們聚首一堂，回顧義工體驗。

義工聯誼系列

公共宣傳

PUBLIC COMMUNICATIONS

社交媒體宣傳

本會致力於社交媒體上宣揚精神健康知識，一方面希望提升大眾對精神健康的關注，亦希望達致宣傳目的。

HeartlineHK 會於 Instagram 上撰寫各類型的文章，內容主要圍繞心理學知識和精神健康。當中包括將心理學議題融入生活的「今期流行」系列、個人分享的「心心唸唸」系列、以及介紹精神健康小貼士的「唔講唔知」系列。

除此之外，本會亦響應 2024 年 5 月的精神健康關注週。為貼合主題「Movement」，本會在關注週期間每天推出不同的短片（Reels）與追蹤者互動，除了發出「每日挑戰」，亦會抽獎送出不同獎品，希望鼓勵大眾多走動，照顧自己的身心靈健康。



社區活動

COMMUNITY OUTREACH

HeartlineHK本年度繼續舉辦及參與各類型社區活動，以推廣本會服務以及精神健康相關資訊。

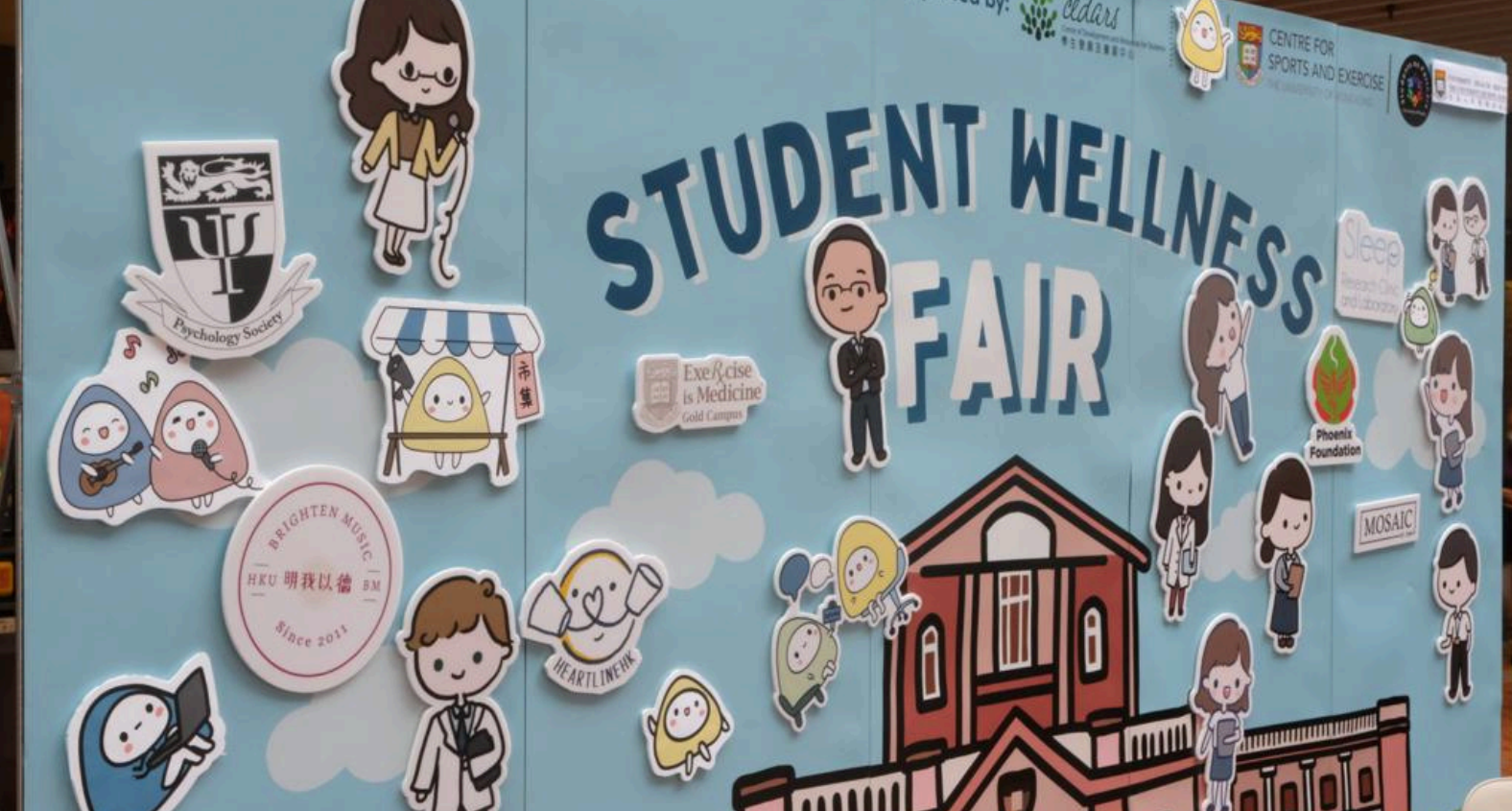
給你一個撐下去的理由：身心靈市集

本年7月，本會參與了由 Expivotal Consultancy 舉辦的身心靈市集，以提升大眾對精神健康的關注。是次市集設有真人圖書館，本會聯合創辦人 Melody 以嘉賓身份，與大眾分享了對青年精神健康的見解。



解憂電話亭

香港科技大學於本年4月舉辦“Check-in Day: Prioritize Your Mental Well-being. Stay Healthy and Have Fun!”本會在活動中通過「解憂電話亭」，讓科大學生即時於現場體驗本會的聊天室服務，藉以鼓勵年輕人多訴說、抒發所面對的壓力，並關注精神健康。



Student Wellness Fair

於去年 10 月，本會參與了由香港大學主辦的 Student Wellness Fair，聯同其他關注精神健康的機構，透過市集向大學師生宣傳本會的服務，並讓更多人關注香港年輕人的精神健康。



與外交團體合作

COLLABORATION WITH EXTERNAL PARTIES

預防自殺守門員培訓計劃

本會於去年 11 月與香港大學社會工作及社會行政學系副教授黃蔚澄博士合作，為香港大學舍堂的學生和導師設立預防自殺守門員的培訓計劃。本會聯合創辦人 Melody 與黃博士一同教授基本的聆聽技巧和心理健康知識，令參加者能為有自殺傾向的人士提供基本協助。

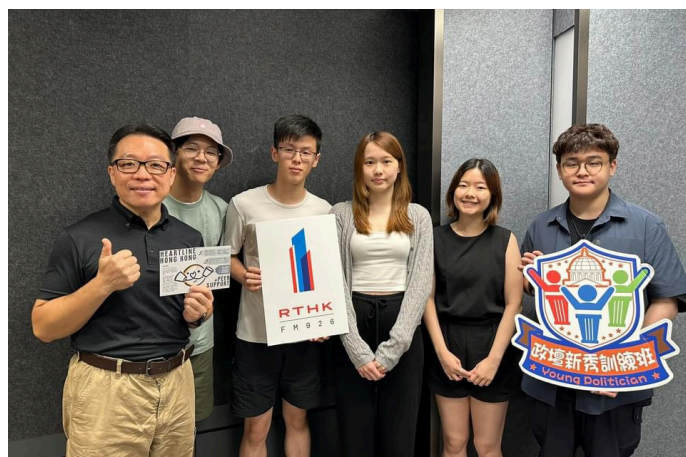
屯門樹窿

本會於本年7月與香港基督教女青年會（YWCA）賽馬會屯門綜合社會服務處合作，一連五日在屯門的愛定商場擺放攤位，為即將放榜的應屆文憑試考生打氣。本會亦拍攝了社交平台短片，並派發寫有鼓勵字句的明信片，希望支持考生。



香港電台訪談節目

本年7月，本會的聯合創辦人 Melody 和服務營運總監 Dipsy 參與了香港電台（RTHK）政壇新秀訓練班的電台訪談節目錄製，向聽眾介紹了本會服務，透過大氣電波鼓勵大眾關注年輕人的心理健康。



獎項與成就

AWARDS AND ACHIEVEMENTS

獎項

入選香港中文大學和聲書院 DARE 計劃資助

入選香港中文大學 2023-24 博群社會服務計劃

成就

獲邀成為 Expivotal Consultancy 主辦之「年輕人的心聲，你真的在聽嗎？青年談青年精神健康」活動嘉賓

獲邀成為香港電台（RTHK）「政壇新秀訓練班」電台訪談節目中「第 267 集——青少年傾訴空間」嘉賓

與香港大學社會工作及社會行政學系合辦預防自殺守門員培訓計劃

參與香港大學精神健康市集攤位「Student Wellness Fair」

參與香港科技大學精神健康市集攤位「Check-in Day- Prioritize Your Mental Well-being, Stay Healthy and Have Fun!」



未來動向

STRATEGIC GOALS

持續增取更多恆常資助，用以擴充機構的規模，並持續完善營運模式。

2025 至
2027 年

舉辦大專院校巡禮，並與外間團體維持緊密的合作。

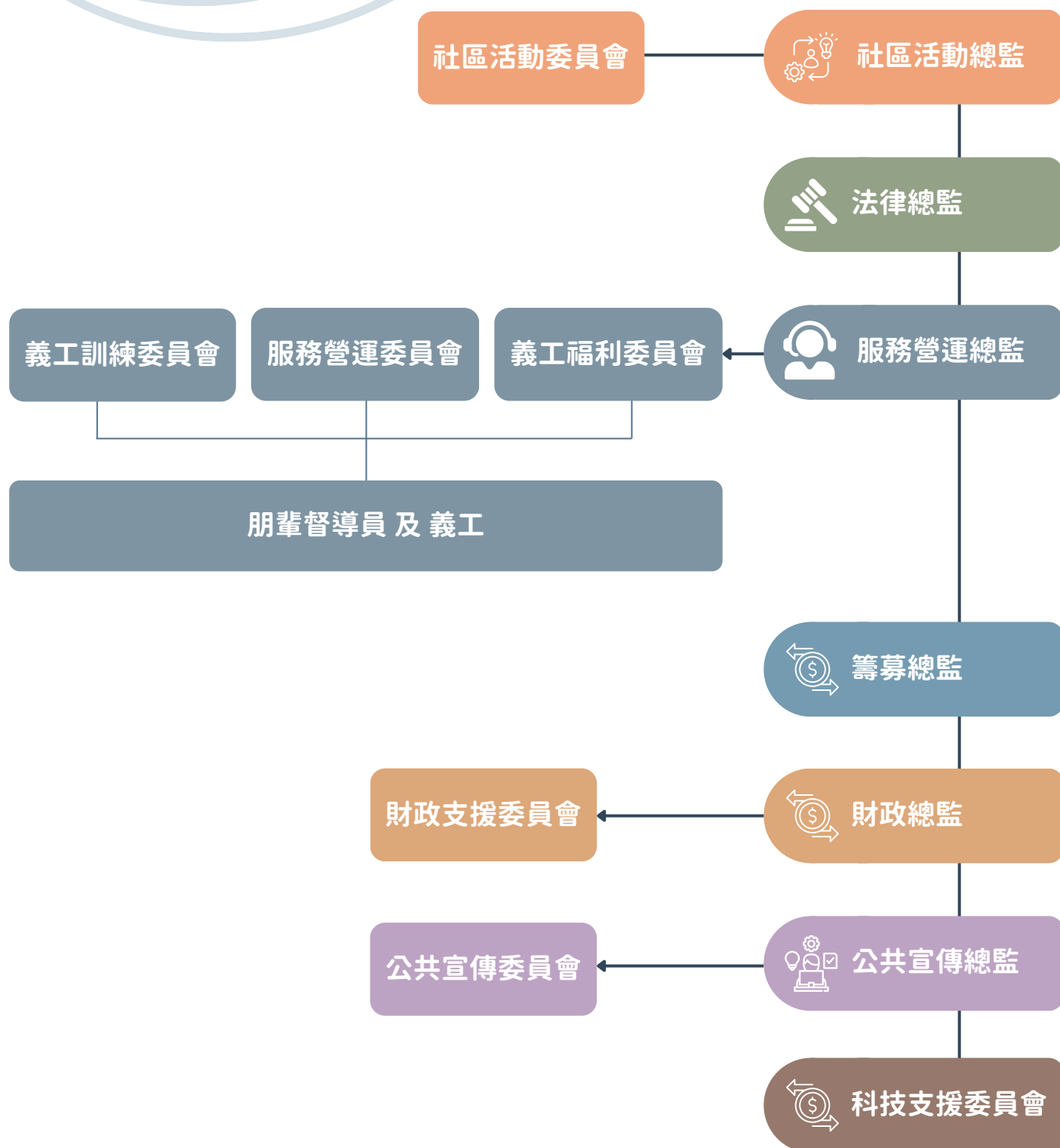
2025 年

2024 年末

成功申請免慈善團體牌照，正式成為本港註冊慈善機構。

機構架構

ORGANIZATIONAL STRUCTURE



幹事會成員

COMMITTEE MEMBERS

聯合創辦人 Christine Lin Wing Yan
Ellen Fung Kwan Wai
Holly Cheung Oi Lam
Macy Chung Ka Lam
Melody Ip Ho Ching
Sandy Ng Sze Nga

服務營運總監 Dipsy Wong Ho Sum
財政總監 Bobbie Ho Sze Wing
公共宣傳總監 Denise Cheung Tsz Yu
法律總監 Macy Chung Ka Lam
社區活動總監 Melody Ip Ho Ching
籌募總監 Isaac Mak

義工訓練委員會成員
Amy Yan Lai Ling
Angus Chung
Crystal Chen Yi Ting
Eddy Tam Chung Hin
Elyse Wong Wai Man
Heywood Ye
Isaac Mak
Kiki Kan Wai Ki
Leo Wong Chak Hei
Leung Wing Ki
Lisa Lui Ka Yam
Melody Ip Ho Ching
Sophie Lee Yuet Yi
Trinity Wong Jing Xi
Yoyo Kwan Lok Yiu

公共宣傳委員會成員
Anson Yip King Shing
Colette Tung Cheuk Tung

朋輩督導委員會成員
Amy Yan Lai Ling
Angus Chung
Bryan Chung Wai Jit
Dennis Wu Chun Kit
Eddy Tam Chung Hin
Elyse Wong Wai Man
Hermes Shu Sum Lum
Joyce Chan Yick Huen
Leo Wong Chak Hei
Peony Or Ka Ching
Ricko Fung Hon Ping
Stephanie Lau
Tracy Yip Pui Yan

科技支援委員會成員
Alex Hong Kai Yin

財政支援委員會成員
Angela Leung On Ki

社區活動委員會成員
Elyse Wong Wai Man
Heidi Helen Chan
Henry Tam Sheung Wai
Hermes Lam Shu Sum
Melody Ip Ho Ching
Peony Or Ka Ching
Ricko Fung Hon Ping
Sophie Lee Yuet Yi
Stephanie Lau

鳴謝

ACKNOWLEDGEMENTS



HeartlineHK 衷心感謝以下機構的捐助和支持
(排名不分先後)

HeartlineHK would like to show our gratitude to the following organizations for their support



香港小童群益會 夜貓Online
BGCA Nite Cat Online



培新集團
Peterson Group



香港寬頻人才基金
HKBN Talent Fund



香港中文大學 學生事務處學生經驗及發展組
CUHK Student Experience and Development Section
Office of Student Affairs

香港中文大學 博群計畫
The Chinese University of Hong Kong
I-CARE Programme

International Chamber of Sustainable Development
國際可持續發展協進會

國際可持續發展協進會
International Chamber of Sustainable Development



香港中文大學 和聲書院
The Chinese University of Hong Kong
Lee Woo Sing College

Proskauer Rose
Hogan Lovells

國際可持續發展協進會創會主席 葉榮鏗博士
國際可持續發展協進會創會副主席 許順福博士
註冊臨床心理學家梁善如女士

港專學院應用社會科學系助理教授謝家和博士
香港中文大學心理學系專業顧問陳凱琪博士
香港中文大學精神科學系臨床教授陳秀雯教授
香港大學學生事務長 謝樹基教授

香港大學社會工作及社會行政學系 葉兆輝教授
香港大學社會工作及社會行政學系副教授 黃蔚澄博士
香港大學社會工作及社會行政學系 助理研究教授 王名彥博士
資深社工 張斯皓 Horace

撒瑪利亞會



撒瑪利亞會
The Samaritans Hong Kong



香港大學
The University of Hong Kong
Common Core Curriculum



HEARTLINEHK

朋輩情緒支援熱線號碼 | 3001 6615

網站/網上聊天室 | www.heartlinehk.com

電郵 | info@heartlinehk.com

Instagram | [@heartlinehk](https://www.instagram.com/heartlinehk)