

# 香港婦女中心協會 「婦女求助熱線」 服務統計數字發佈會

2024.06.06



# 婦女求助熱線

1981年5月 開展服務

全港**第一條**專為婦女而設的求助熱線  
服務至今已逾**40年**

11,054 求助來電(2017/4-2024/3)

我們與一群均受過嚴格訓練的婦女熱線義工輔導員攜手，每年處理超過5000個來電、網上查詢、收聽資訊系統及案主留言。輔導員以同路人身份作聆聽者，以其作為婦女的自身經歷及經培訓後的專業知識，為面臨生活中種種婚姻困擾和危機，甚至有自殺傾向的婦女提供情緒支緩及輔導、婚姻問題解答、社會資源轉介及危機處理（包括家庭暴力）等等，以助她們走出陰霾與絕望，重過新生，亦讓婦女在面對婚姻問題時不再感到孤單及無助。婦女輔導員整年不間斷地提供服務，標誌著婦女之間的互助情誼。

# 婦女求助熱線

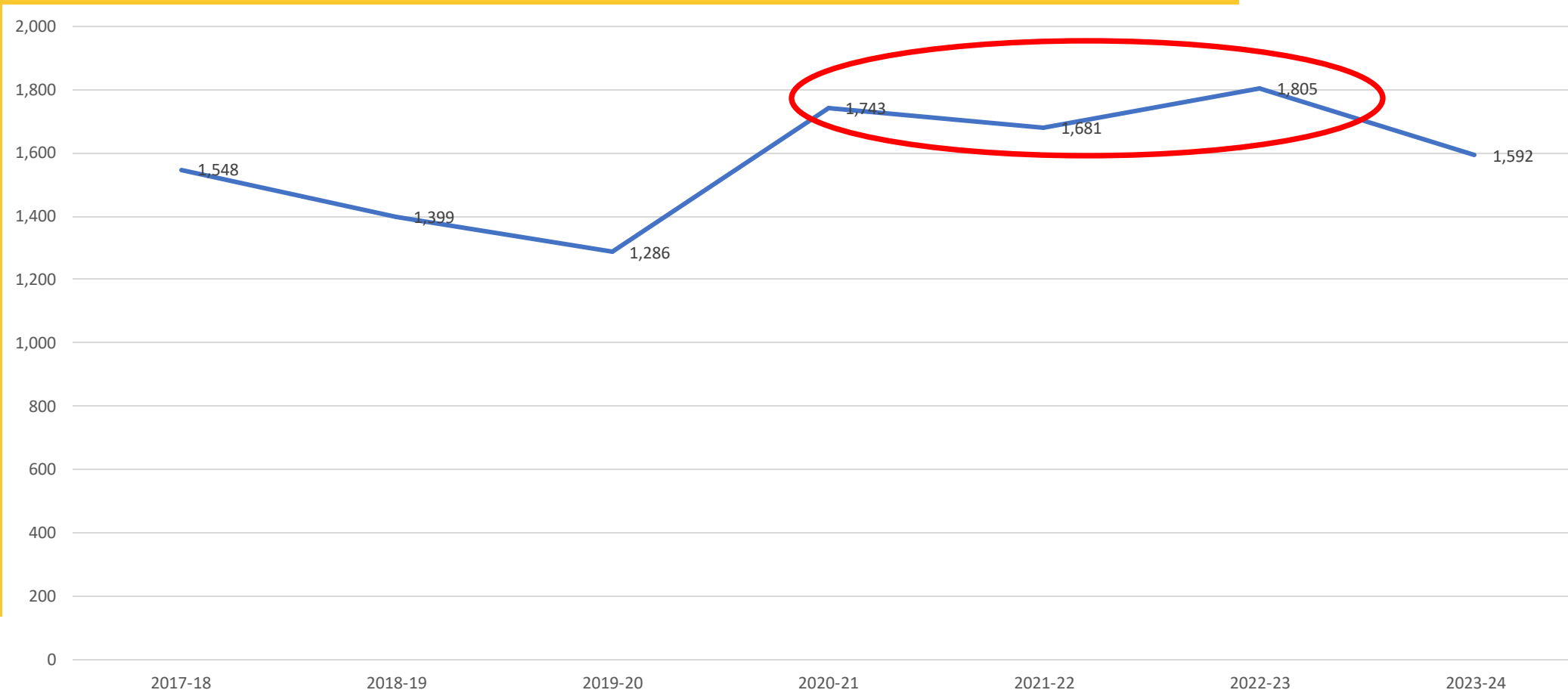
## 93 婦女輔導員

### 熱線輔導員培訓計劃

為讓「婦女求助熱線」能持續的為有需要的婦女提供支援，需要不斷招募更多熱心人士加入及培訓成專業的熱線輔導員。完成課程後，各輔導員會進行實習，在社工的指導下通過旁聽及試聽，學習掌握求助熱線服務技巧，運用所學服務有需要的婦女。熱線輔導員在職期間，我們亦會定時提供在職培訓及分享會，讓各熱線輔導員更加掌握社會資源的資料、最新的法律知識、個案分享及研習，以提升輔導水平，及有助熱線輔導員更容易處理和面對有不同需要的求助來電。

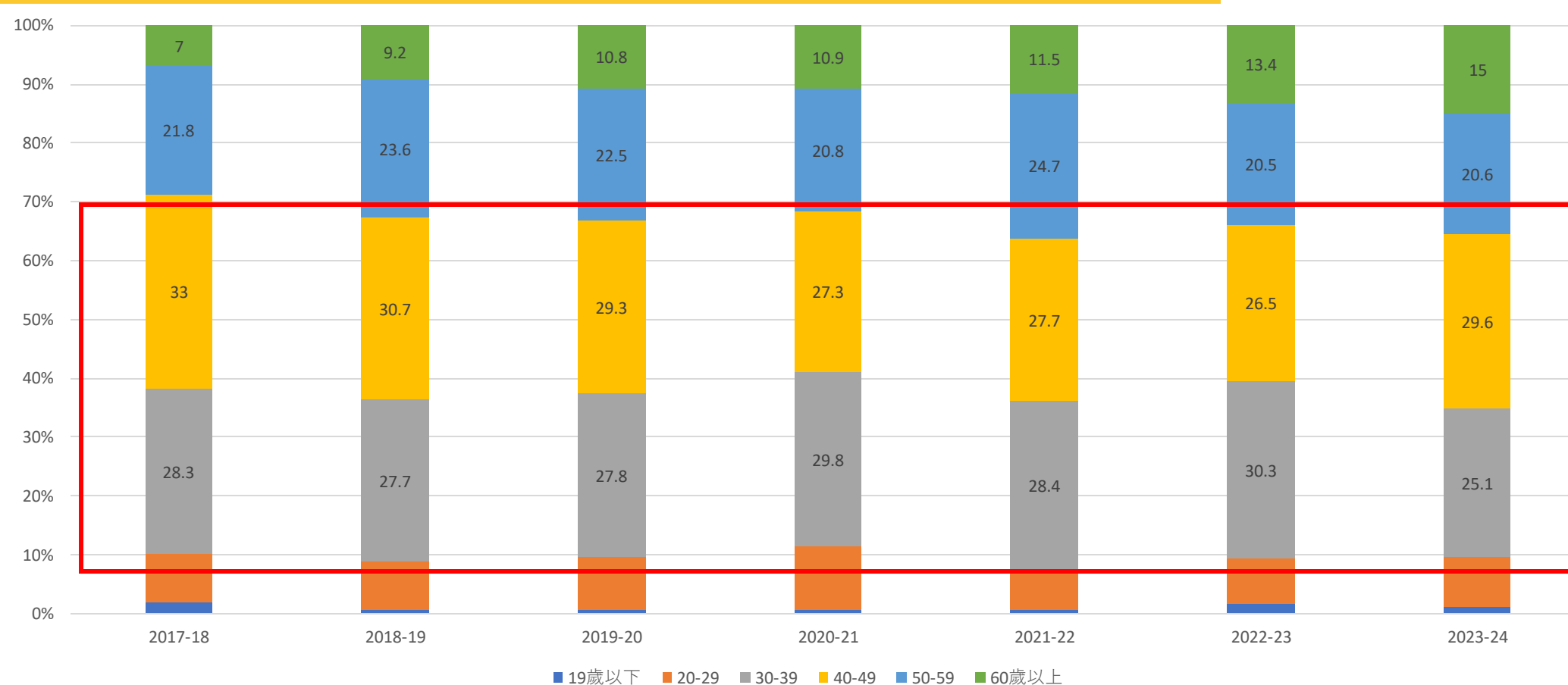
# 七年服務數據分析 – 來電求助者數量

2020-23年度，疫情期間為最多求助者使用「婦女求助熱線」服務



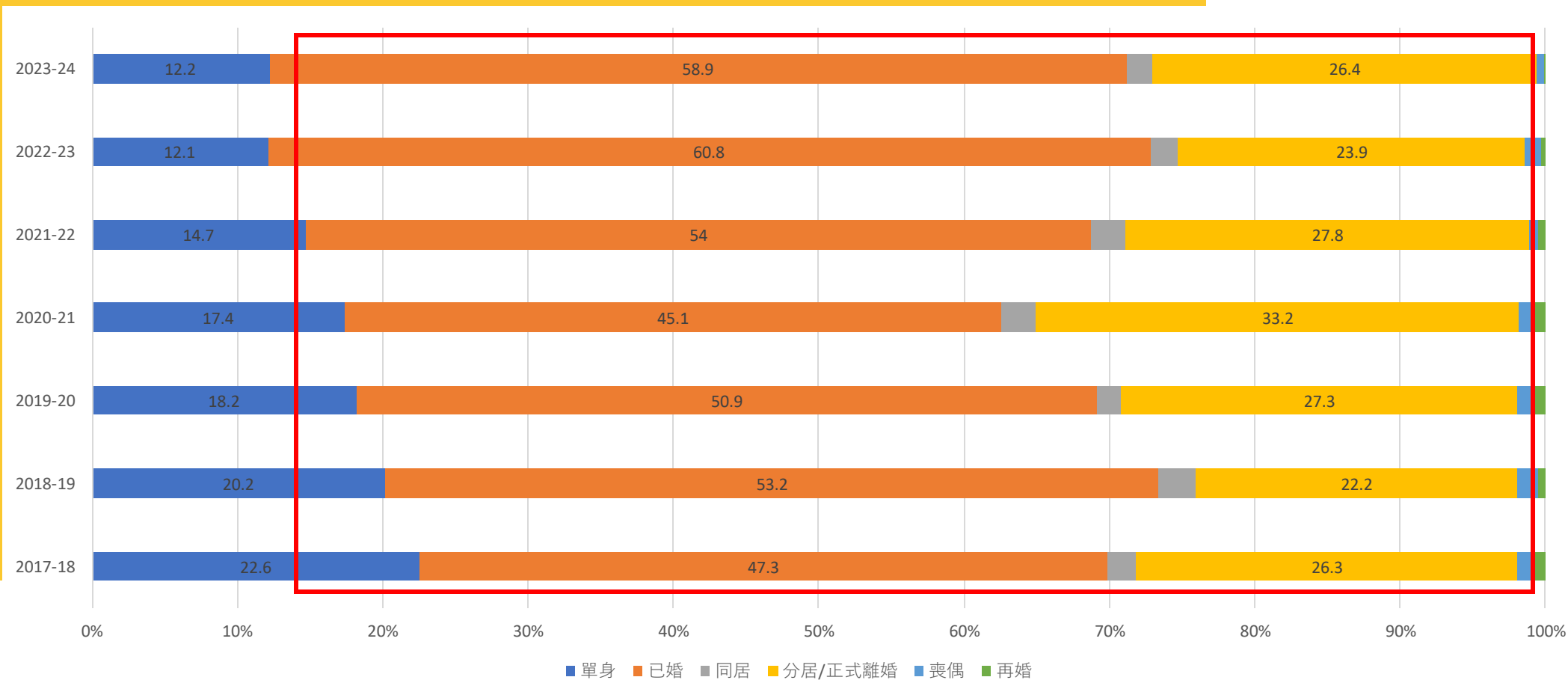
# 七年服務數據分析 – 年齡

30-49歲 ( 57.4% ) 的年齡層佔大多數



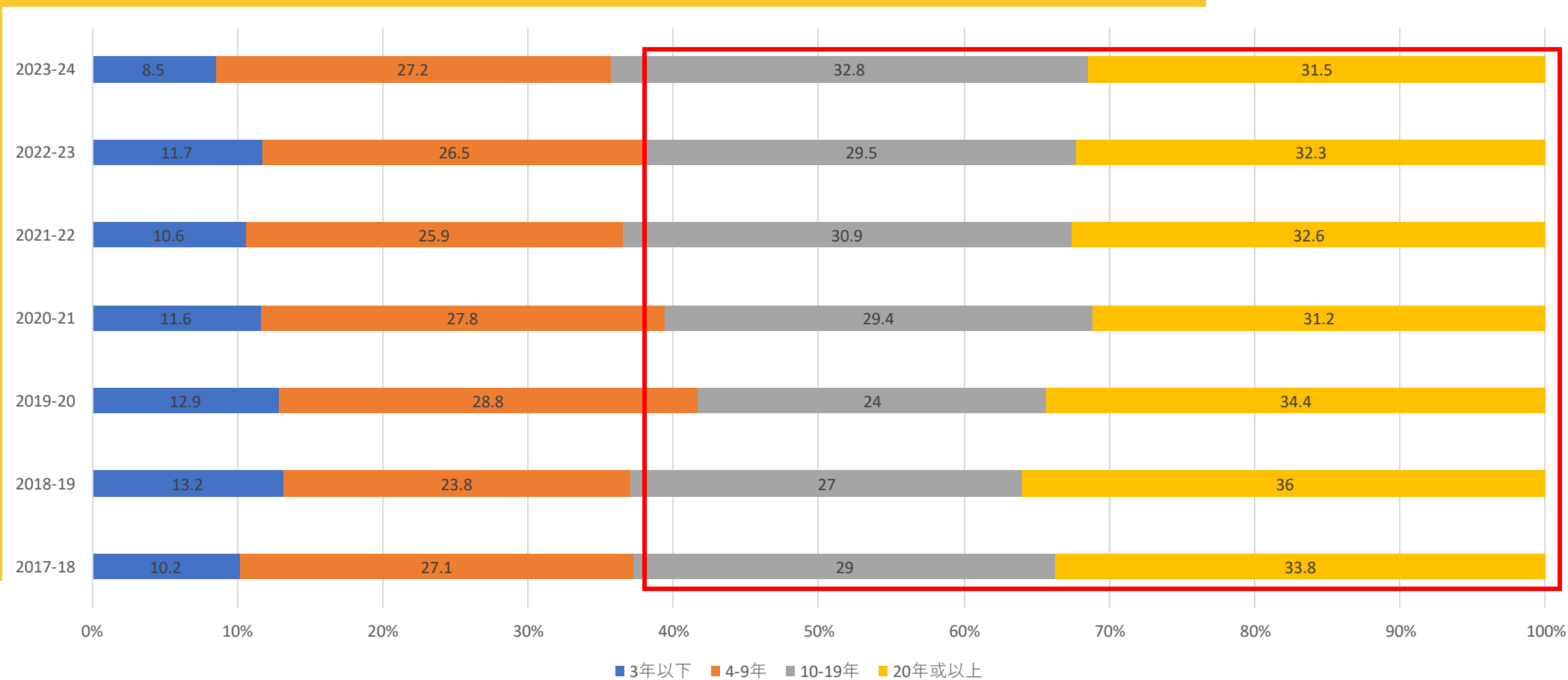
# 七年服務數據分析 – 婚姻狀況

已婚 ( 53.1% ) 佔大多數，其次為分居/正式離婚 ( 26.8% )



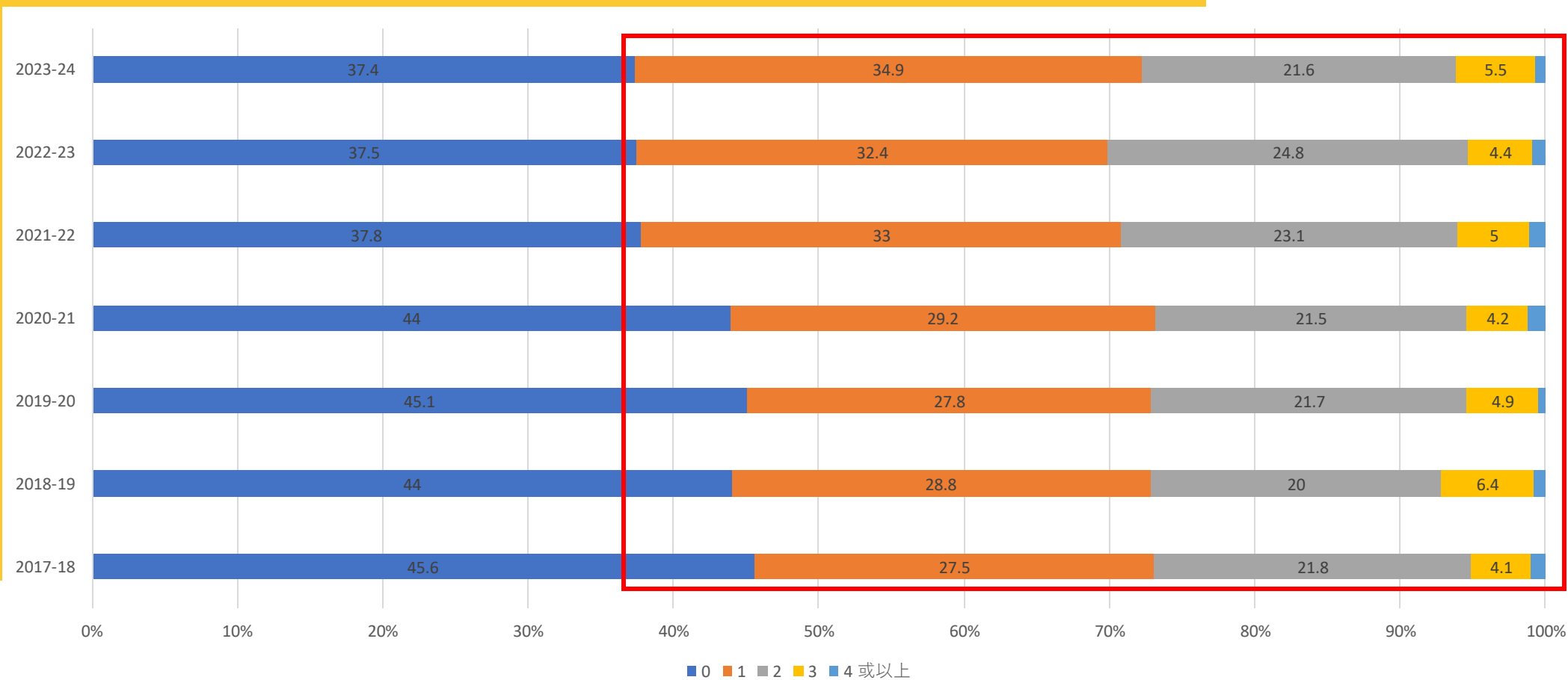
# 七年服務數據分析 – 婚姻年期

婚姻年期超過10年或以上 ( 62.1% ) 佔大多數



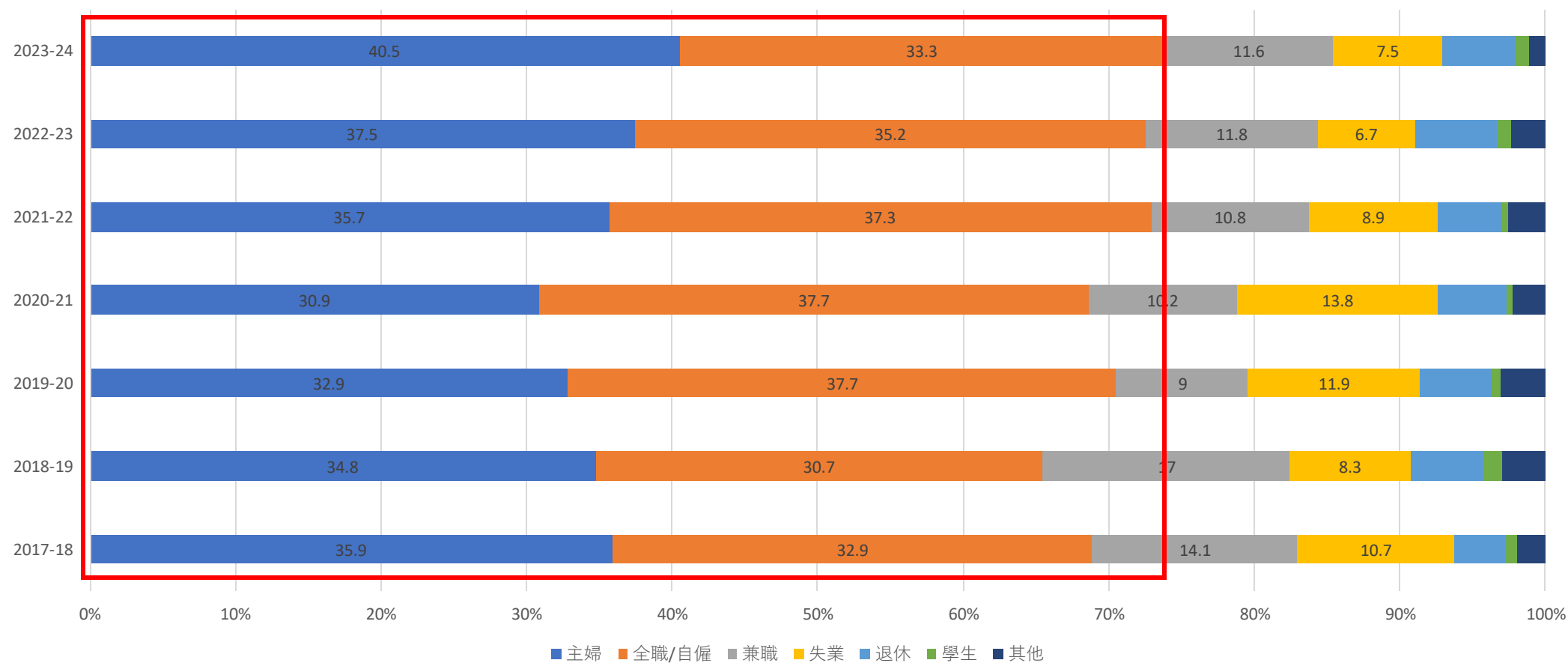
# 七年服務數據分析 – 子女數目

有1名或以上的子女 ( 58.7% ) 佔大多數



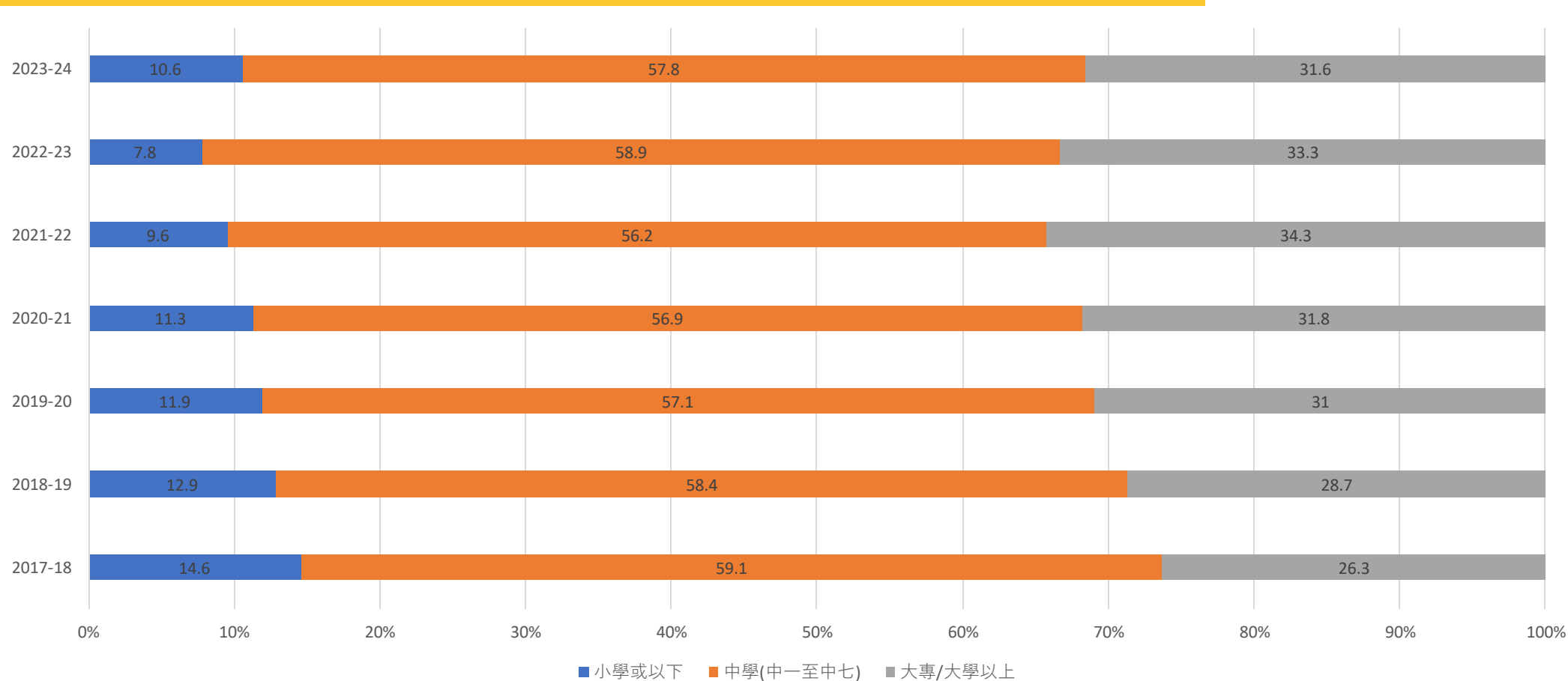
# 七年服務數據分析 – 就業狀況

家庭主婦 ( 35.5% ) 及全職工作/自僱人士 ( 35% ) 的個案佔大多數



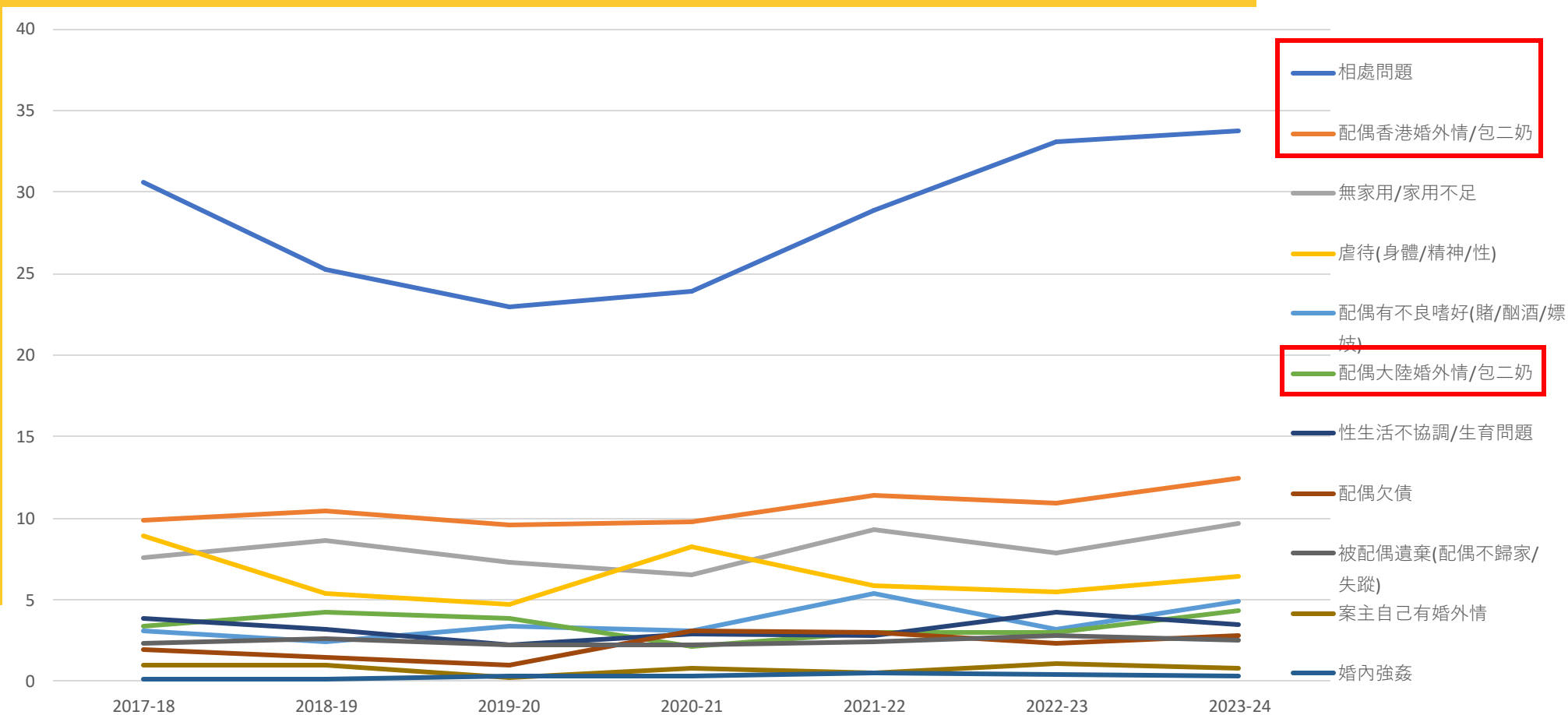
# 七年服務數據分析 – 教育水平

主要為中學程度 ( 57.9% ) ，其次為大專或以上 ( 30.9% )



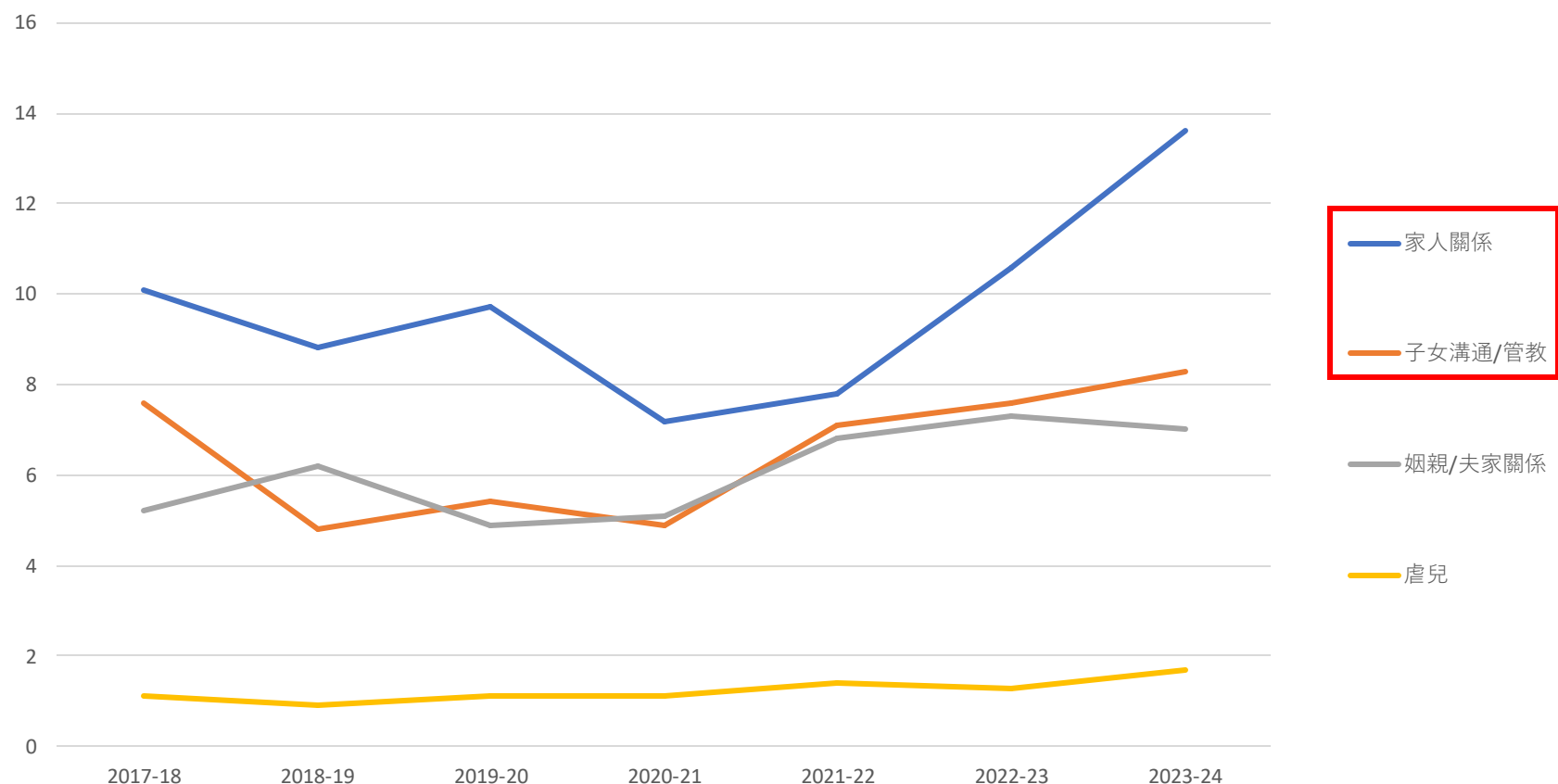
# 七年服務數據分析 – 婚姻及同居關係

相處問題 ( 28.6% ) 及 配偶香港婚外情(香港及內地) ( 14% ) 為最常見的婚姻問題



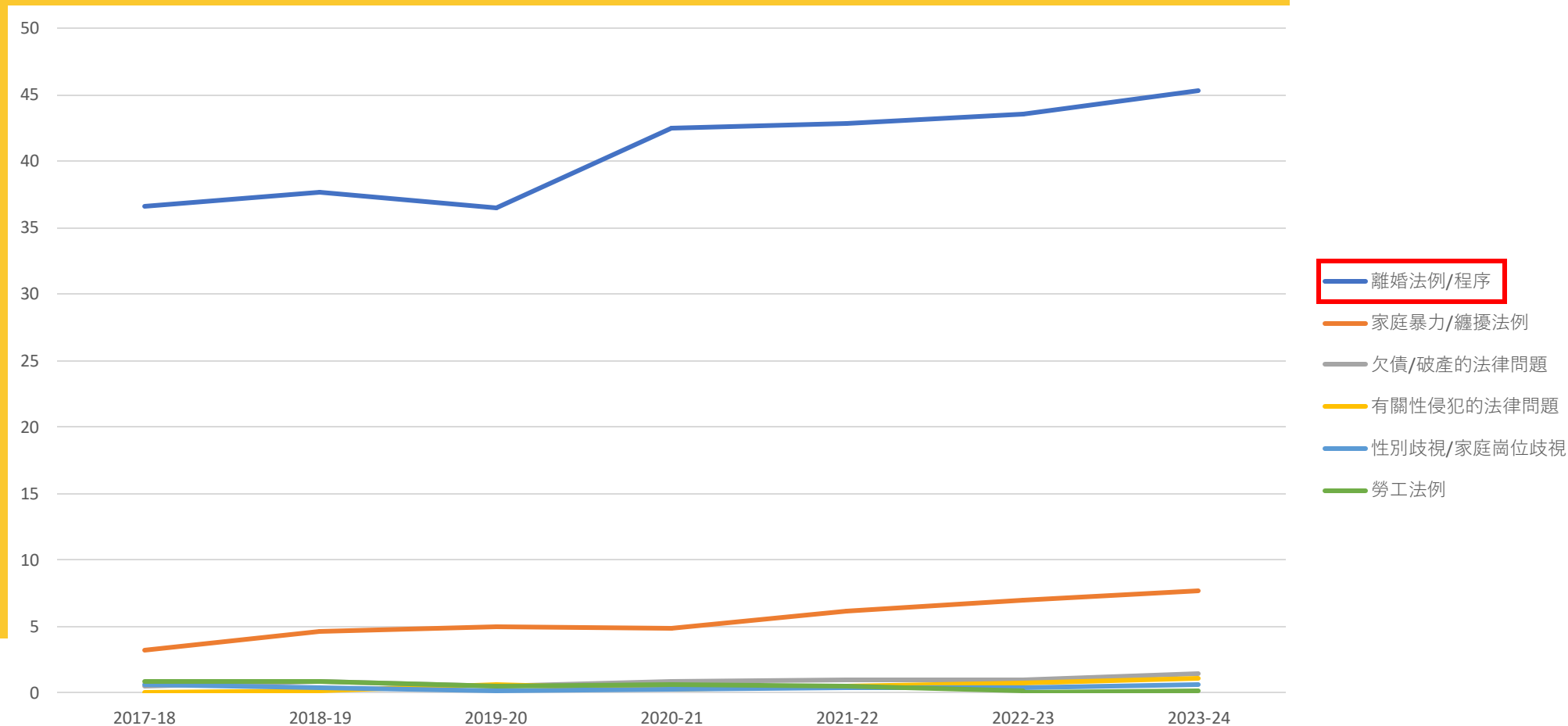
# 七年服務數據分析 – 家庭關係

家人關係 ( 9.7% ) 及 子女溝通/管教 ( 6.6% ) 為最常見的問題



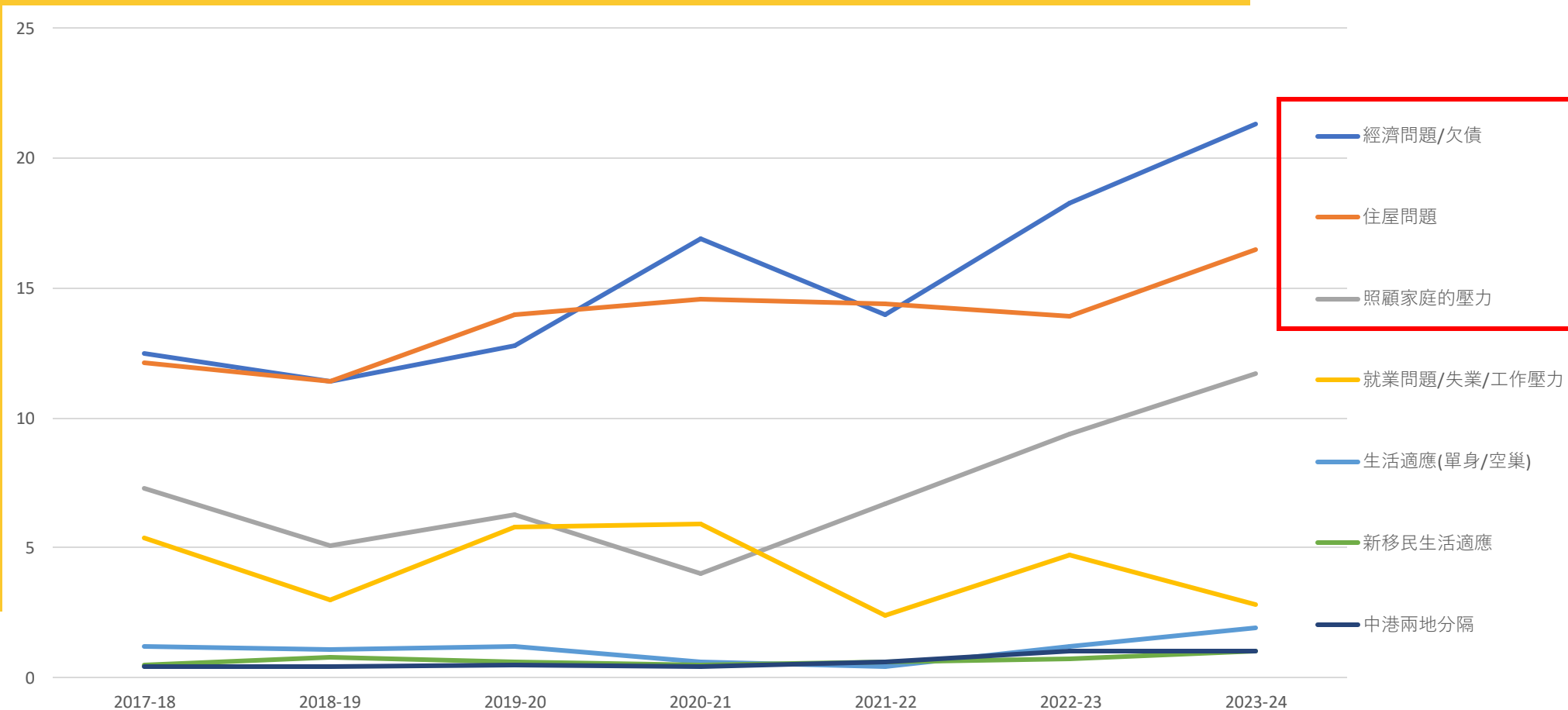
# 七年服務數據分析 – 法律問題

離婚法例/程序 ( 41% ) 的個案最多



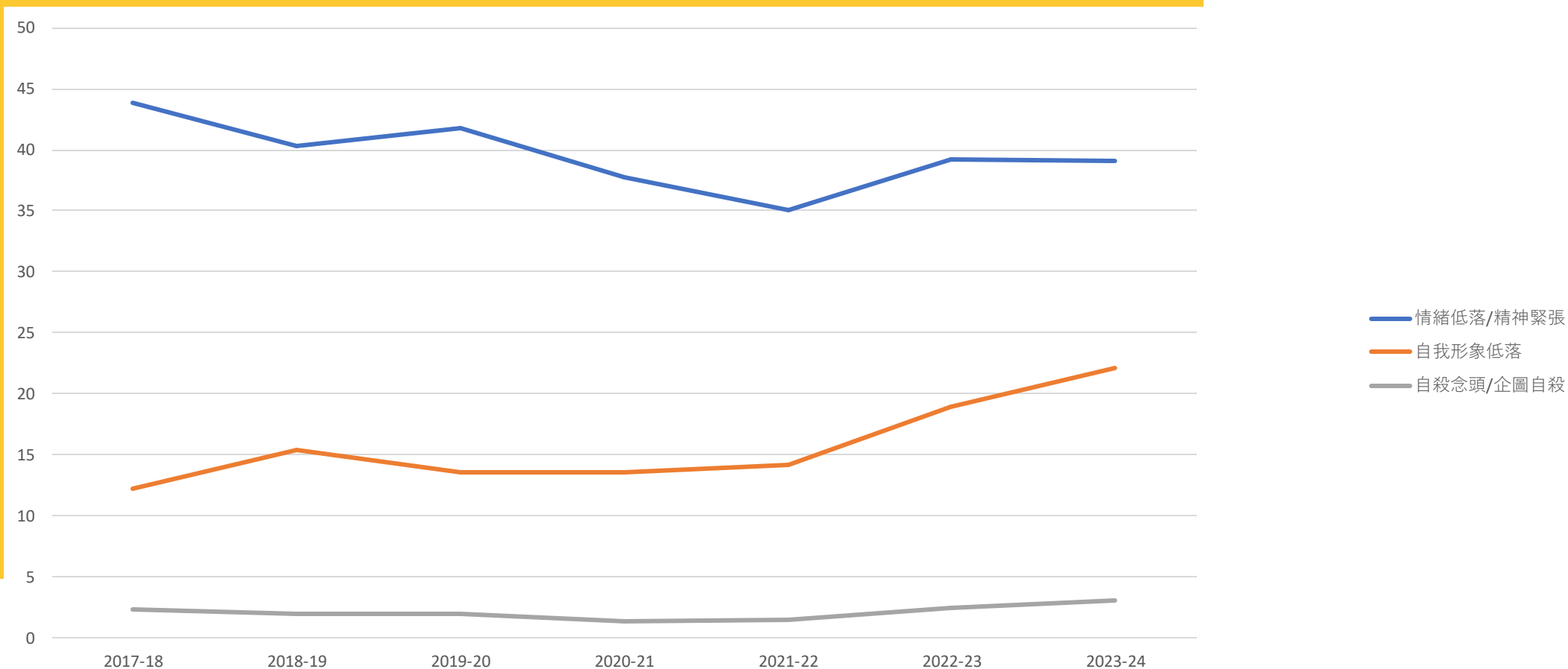
# 七年服務數據分析 – 生活問題

經濟問題/欠債 ( 15.5% ) 及 住屋問題 ( 14.1% ) 為個案為最常見的問題  
而照顧家庭壓力有上升趨勢，由2017-18年度7.3%升至2023-24年度11.7%



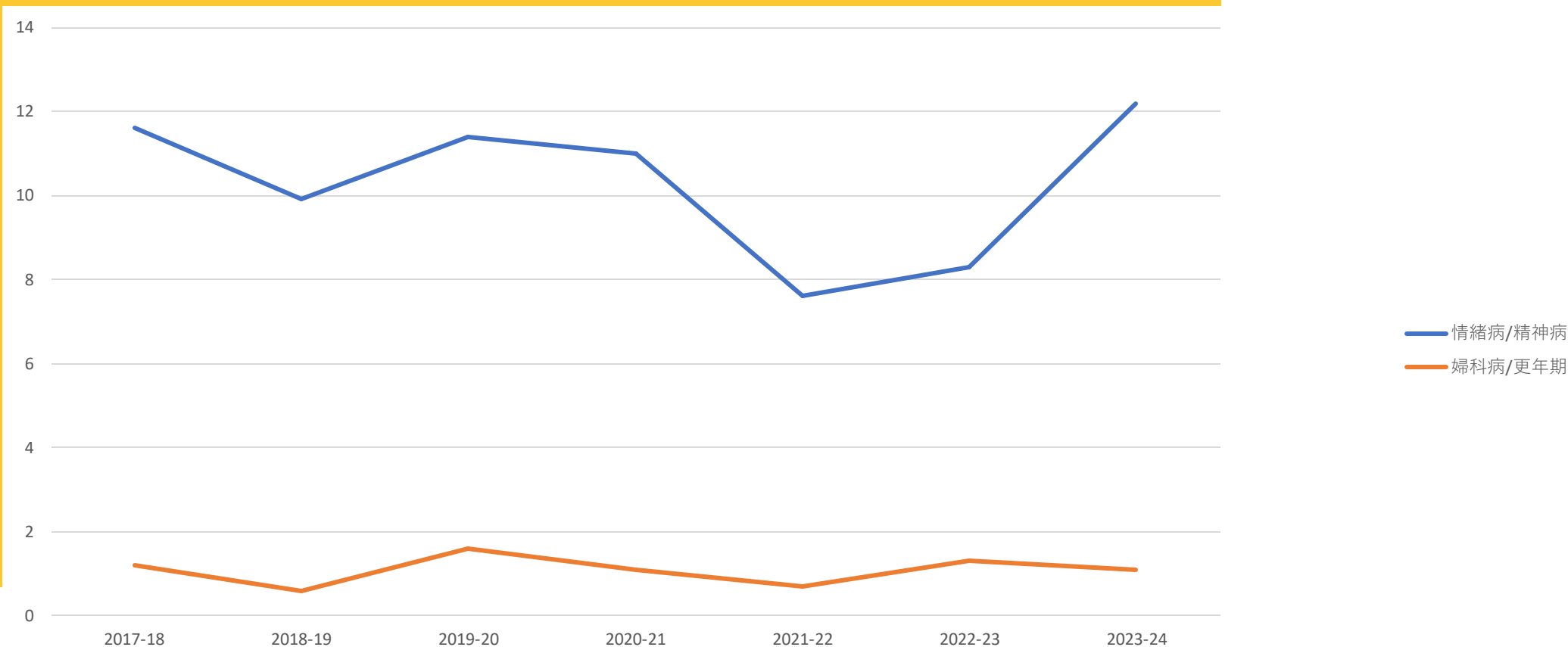
# 七年服務數據分析 – 精神困擾

情緒低落/精神緊張 ( 39.4% ) 的為個案為最常見的精神困擾



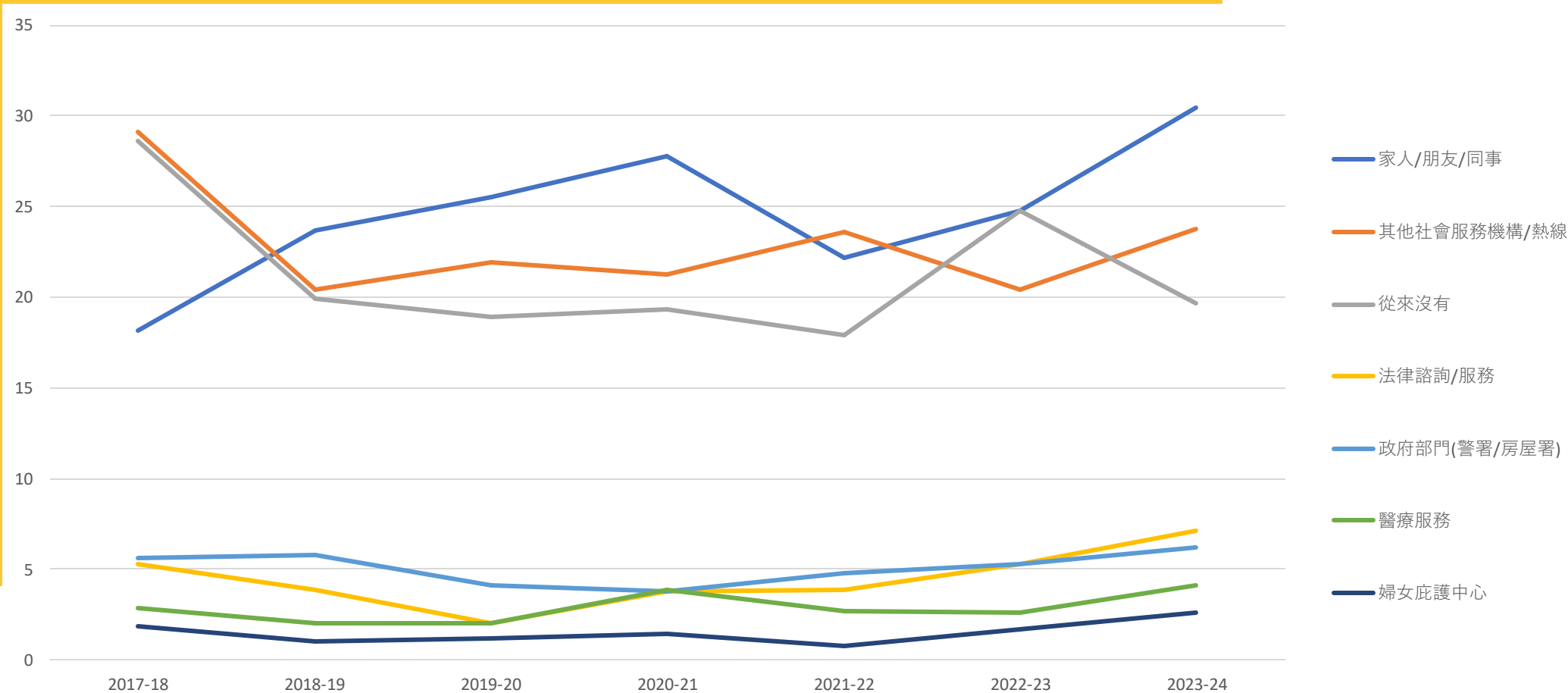
# 七年服務數據分析 – 健康及醫療問題

情緒病/精神病佔10.2%



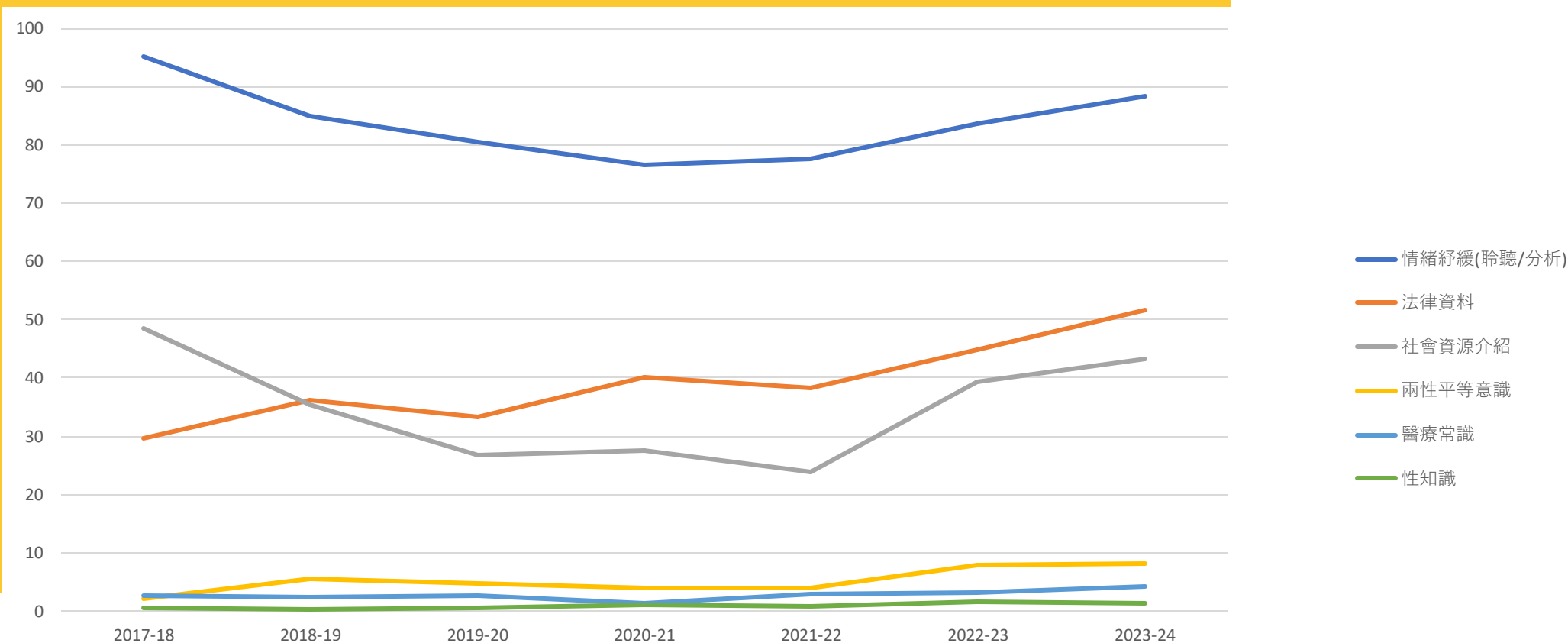
# 七年服務數據分析 – 曾經尋求什麼協助

家人/朋友/同事 ( 24.7% ) 及其他社會服務機構/熱線 ( 22.9% )



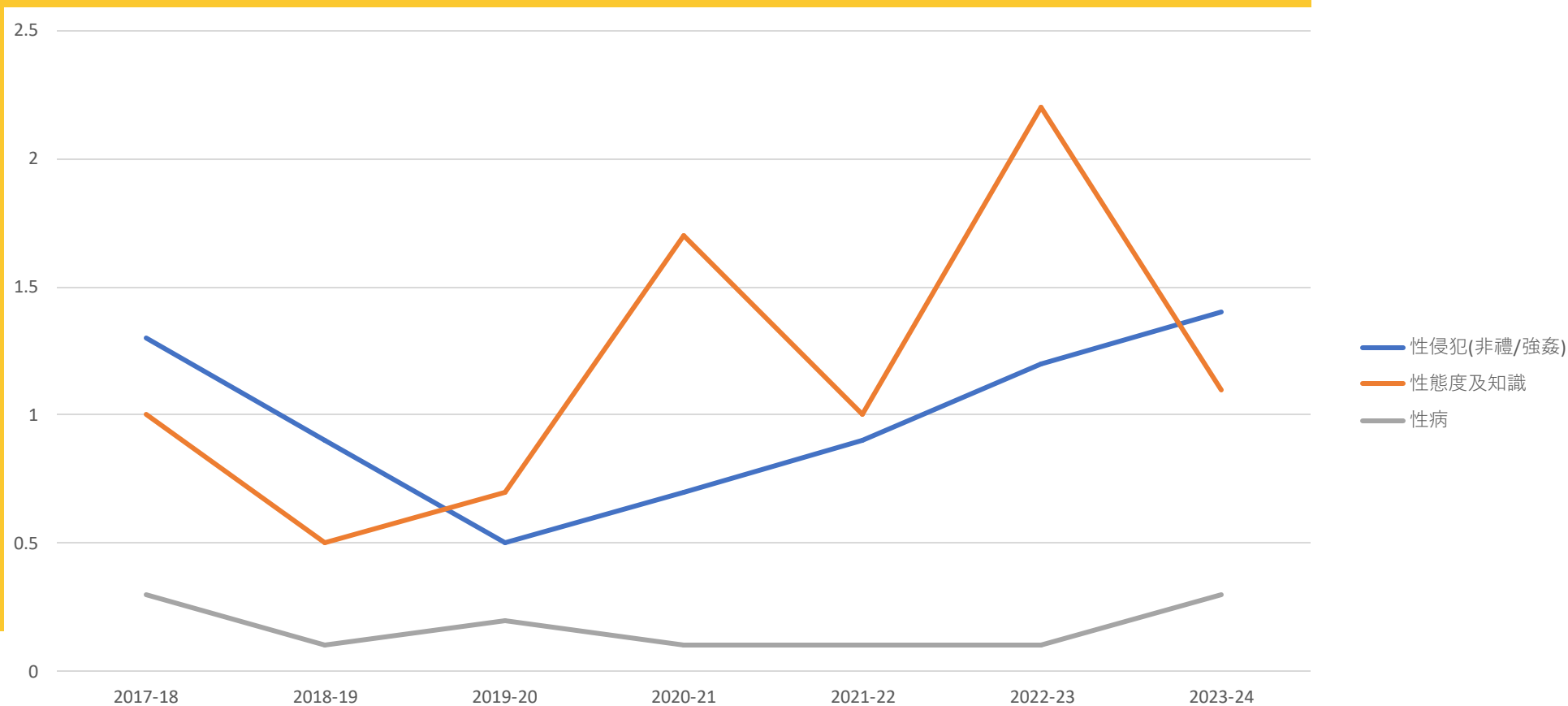
# 七年服務數據分析 – 輔導員提供的服務

情緒舒緩(聆聽/分析) ( 83.7% ) 及 法律資料 ( 39.5% )



# 七年服務數據分析 – 性問題

性態度及知識 ( 1.2% ) 及 性侵犯(非禮/強姦) ( 1% )



# 與精神健康有關連的因素

|                          | Exp(B) |
|--------------------------|--------|
| 自我形象低落                   |        |
| 性別歧視/家庭崗位歧視              | 2.883  |
| 感情問題/異性相處/自己是第三者         | 2.653  |
| 生活適應(單身/空巢)              | 2.291  |
| 朋友/同事關係                  | 2.031  |
| 照顧家庭的壓力                  | 1.841  |
| 經濟問題/欠債                  | 1.833  |
| 性侵犯(非禮/強姦)               | 1.823  |
| 性生活不協調/生育問題              | 1.658  |
| 性態度及知識                   | 1.64   |
| 伴侶相處問題<br>(不和/性格不合/溝通問題) | 1.624  |
| 家庭暴力/纏擾法例                | 1.501  |

- 個案的精神健康與家庭關係、婚姻及同居關係、家庭暴力/纏擾、各種虐待和歧視有顯著的關係
- 有家庭暴力/纏擾及性別歧視/家庭崗位歧視法律問題的個案，出現自我形象低落的情況可能性較其他個案高1.5至2.88倍
- 此外，遇到與性相關的問題，如：性侵犯(非禮/強姦)、性態度及知識的個案，較容易出現自我形象低落的情況

# 與影響精神健康有關連的因素

|                  | Exp(B) |
|------------------|--------|
| 情緒低落/精神緊張        |        |
| 勞工法例             | 2.515  |
| 感情問題/異性相處/自己是第三者 | 2.459  |
| 有關性侵犯的法律問題       | 2.427  |
| 照顧家庭的壓力          | 2.337  |
| 情緒病/精神病          |        |
| 性病相關問題           | 4.148  |
| 失業               | 2.167  |
| 姻親/夫家關係          | 1.921  |
| 虐待(身體/精神/性)      | 1.885  |
| 配偶有不良嗜好(賭/酗酒/嫖妓) | 1.55   |
| 照顧家庭的壓力          | 1.539  |

- 有勞工法例問題和感情問題/異性相處/自己是第三者問題的個案與情緒低落/精神緊張有明顯的關係
- 而有性病相關問題的個案同時有情緒病/精神病問題的可能性高出4倍

# 與離婚法例或程序和遭受家庭暴力或纏擾 法律問題有關連的因素

|                          | Exp(B) |
|--------------------------|--------|
| 配偶在香港婚外情                 | 4.585  |
| 配偶在內地婚外情                 | 3.203  |
| 伴侶相處問題<br>(不和/性格不合/溝通問題) | 3.04   |
| 被配偶遺棄(配偶不歸家/失蹤)          | 2.94   |
| 配偶欠債                     | 2.697  |
| 住屋問題                     | 2.123  |
| 虐待(身體/精神/性)              | 1.901  |

- 當個案配偶有本地或內地婚外情問題時，個案查詢離婚法例/程序的可能性分別高出4.5倍和3.2倍
- 與伴侶有相處問題或被配偶遺棄的個案查詢離婚法例/程序亦高出約3倍

服務使用者涉及離婚法例或程序的邏輯回歸(Logistic regression)

# 與住屋有關連的因素

|                          | Exp(B) |
|--------------------------|--------|
| 住屋問題                     |        |
| 經濟問題/欠債                  | 3.354  |
| 性別歧視/家庭崗位歧視              | 2.509  |
| 離婚法例/程序                  | 2.146  |
| 新移民生活適應                  | 1.89   |
| 伴侶相處問題<br>(不和/性格不合/溝通問題) | 1.755  |
| 家人關係                     | 1.562  |
| 家庭暴力/纏擾法例                | 1.446  |
| 無家用/家用不足                 | 1.358  |
| 虐待(身體/精神/性)              | 1.277  |

- 個案有住屋問題由2017-18年度由12.1%上升至2023-24年度的16.5%，照顧家庭壓力由7.3%上升至11.7%
- 有經濟相關問題（欠債、無家用/家用不足）和關係問題（家庭暴力、虐待）等問題時，較高機會同時面對住屋問題

# 與照顧家庭壓力問題有關連的因素

|             | Exp(B) |
|-------------|--------|
| 照顧家庭的壓力     |        |
| 家人關係        | 3.83   |
| 中港兩地分隔      | 3.138  |
| 子女溝通/管教     | 3.106  |
| 有關性侵犯的法律問題  | 2.963  |
| 性別歧視/家庭崗位歧視 | 2.595  |

- 如有家人關係問題、中港兩地分隔、子女溝通/管教等問題的個案承受照顧家庭的壓力的機會較高

# 離婚加上不同問題與精神健康的關連

|                  | Exp(B) |
|------------------|--------|
| 自我形象低落           |        |
| 感情問題/異性相處/自己是第三者 | 4.007  |
| 婦科病/更年期          | 3.798  |
| 經濟問題/欠債          | 2.091  |
| 虐兒               | 1.89   |
| 照顧家庭的壓力          | 1.888  |
| 家庭暴力/纏擾法例        | 1.784  |
| 情緒低落/精神緊張        |        |
| 感情問題/異性相處/自己是第三者 | 3.041  |
| 照顧家庭的壓力          | 2.964  |
| 虐待(身體/精神/性)      | 2.469  |
| 家庭暴力/纏擾法例        | 2.21   |
| 經濟問題/欠債          | 1.772  |
| 配偶在內地婚外情         | 1.718  |
| 家人關係             | 1.713  |

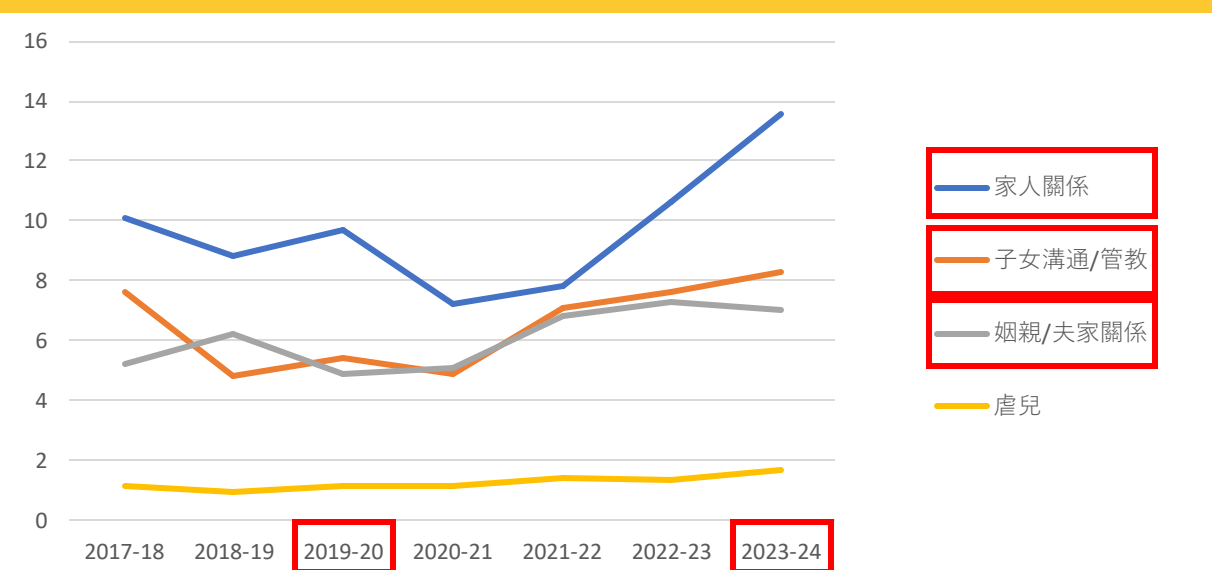
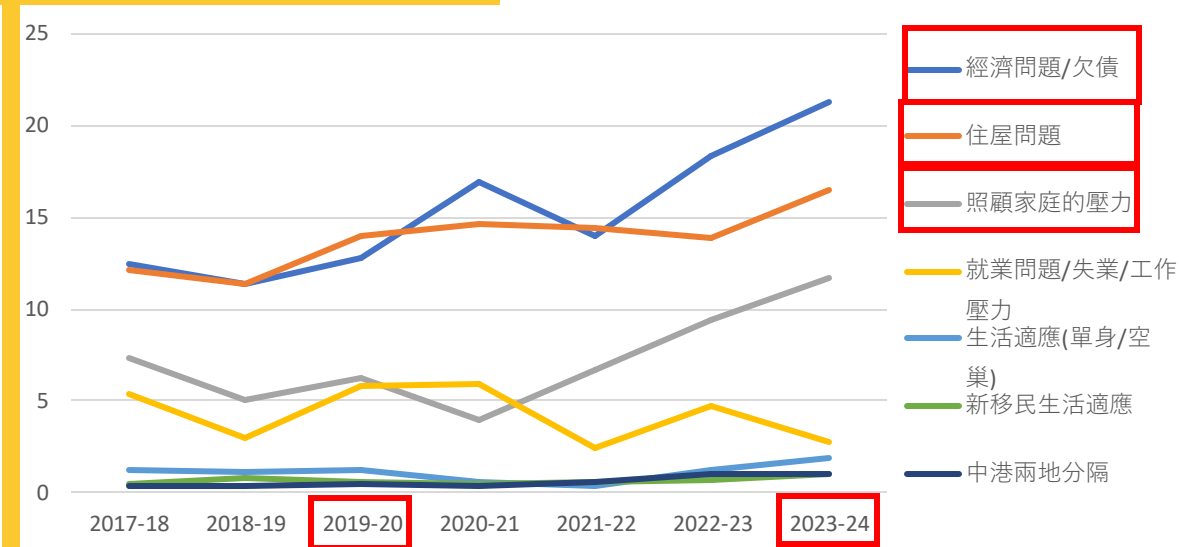
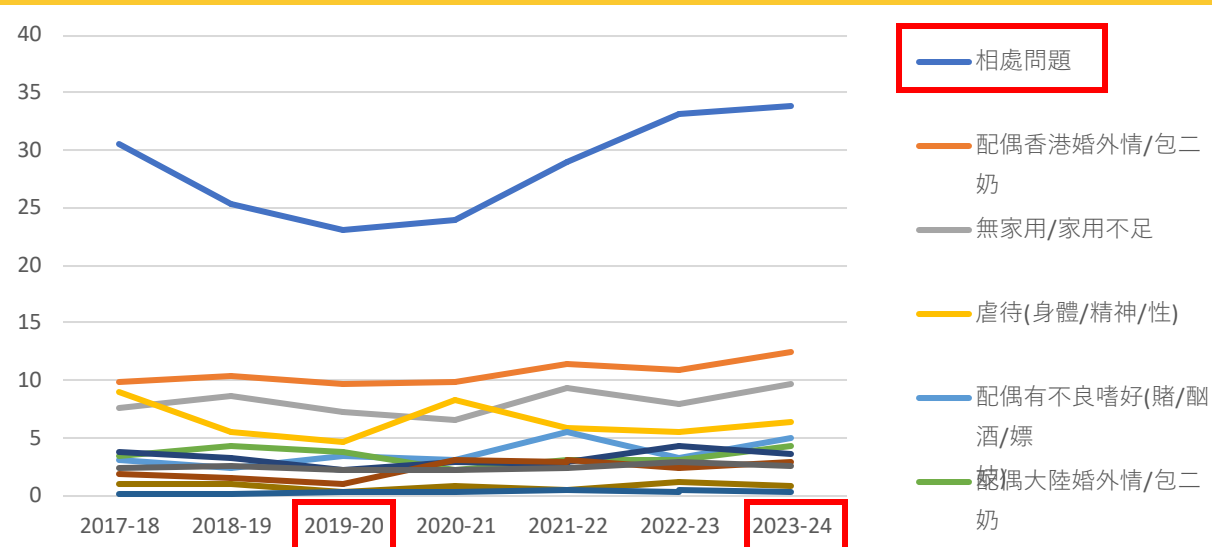
在有離婚法例/程序問題的個案中，應對感情問題、照顧家庭的壓力、婦科病/更年期、經濟問題、虐待時，個案面臨的精神健康問題明顯較高

# 離婚加上不同問題與精神健康的關連

|             | Exp(B) |
|-------------|--------|
| 自殺念頭/企圖自殺   |        |
| 勞工法例        | 30.567 |
| 家人關係        | 3.298  |
| 性生活不協調/生育問題 | 3.16   |

此外，在有離婚法例/程序問題的個案中，同時面對勞工法例問題的個案，有自殺念頭/企圖自殺情況的風險高出30.5倍

# 疫情後改變



• 七年的數據反映疫情明顯影響了個案的人際關係及經濟狀況

# 服務使用者的求助取向

|                          | Exp(B) |
|--------------------------|--------|
| 向其他社會服務機構/熱線求助           |        |
| 性病                       | 7.381  |
| 家庭暴力/纏擾法例                | 1.671  |
| 虐待(身體/精神/性)              | 1.647  |
| 婦科病/更年期                  | 1.639  |
| 經濟問題/欠債                  | 1.471  |
| 伴侶相處問題<br>(不和/性格不合/溝通問題) | 1.304  |
| 朋友/同事關係                  | 0.74   |
| 性生活不協調/生育問題              | 0.673  |
| 性態度及知識                   | 0.464  |
| 已婚                       | 0.413  |

- 婦女求助熱線服務最常提供情緒紓緩，報告期間內法律資訊服務的提供量呈上升趨勢
- 整體而言，服務使用者對婦女求助熱線感到滿意
- 面對性病、家庭暴力/纏繞、虐待、婦科病/更年期或經濟問題/欠債的求助個案較傾向先向其他社會服務機構/熱線尋求協助。而已婚個案，傾向直接向「婦女求助熱線」求助

# 個案的婚姻及人際關係、法律及生活問題及精神健康問題趨勢

- 個案最常面對配偶有婚外情(14%)及與伴侶的相處問題(28.6%)
- 由2020-21年度起，與伴侶相處問題有明顯的上升趨勢，由2019-20年度的23%上升至2023-24年度的33.8%。
- 法律問題方面，離婚法例/程序的查詢是個案求助者中最为常見的問題，佔41%。
- 生活問題方面，經濟問題/欠債(15.5%)、住屋問題(14.1%)及照顧家庭的壓力(7.3%)是個案最常反映的問題。
- 個案的精神健康方面，超過三分之一的個案反映感到情緒低落/精神緊張。
- 在2023-24年度，表示有情緒病/精神病的個案有輕微上升的趨勢，達至12.2%的水平。

# 建議

- 法律充權
- 經濟充權
- 照顧者就業友善措施
- 加強性別教育
- 精神健康支援