

志願服務：從疫情防控到後疫情生活

廣東省團校（廣東青年政治學院）譚建光教授

疫情期間服務狀況

- 疫情開始時，由於很多義工服務需要暫停，因而鼓勵義工把義務工作融入生活中，如多關心鄰里、參與捐助、正確地接收疫情訊息等
- 來自各地的社工、心理醫生、一般醫生透過網絡電話支援武漢義工，教授如何開展服務
- 推動農村的防疫義工服務

後疫情服務狀況

- 疫情緩和開放後，義工需要時間重新適應解封後的服務模式，同時需要明確的服務指引
- 以確保民眾生命及生活安全（因疫情帶來的經濟影響）為服務目標
- 鼓勵義工做好「一解三護」的防疫服務，即使解封，義工亦要鼓勵民眾做好個人防疫工作
- 鼓勵曾染疫的義工在幫助他人同時，也要保重自身健康
- 鼓勵鄰里守望，義工在生活中服務身邊人
- 目前醫院需要義工關心及慰問醫務人員及其小孩，但亦有義工害怕參與醫院的服務，需要進一步協調
- 由疫情期間對防疫義工有大量需求，到後疫情該等大型組織的服務減少，需關注如何調整義工人手分佈
- 嘉許義工於疫情期間的付出，同時讓義工瞭解後疫情的社會需求是甚麼
- 鼓勵義工自發進行服務，如春運回鄉期間，可攜帶藥品回鄉給予有需要人士、向農村居民提供政府補助訊息等

啟發

- 從以「戰勝疫情」為目標，調整為「理性應對」疫情，義工在確保自身安全前題下繼續提供服務
- 後疫情新服務，義工協助倡導民眾健康文明的慢生活，預防感染、減低重症及後遺症

服務學習 X 疫境中的螢火蟲

澳門科技大學講師 盧鳳蓮女士

疫情期間與後疫情的服務過渡

- 疫情期間調整服務學習形式，學生根據個人專業及技能，推行線上服務
- 如藝術學院學生運用他們的藝術觸角，製作童話故事影片、教授小朋友繪畫澳門特色建築
- 旅遊系餐飲部學生，拍攝影片教授製作甜品、湯水、家常菜
- 語言系學生，透過影片或Zoom，教授外語如葡萄牙文、西班牙文等
- 學生在疫情限制下持續提供服務外，亦為服務復常作資料搜集及準備，於疫情稍為緩和時隨即展開服務

疫情後的服務延續案例

以下案例為疫情期間，與同學共同發掘的服務需求

服務一：回收剩菜

- 疫情緩和後，回復服務次數，整理剩菜及給予有需要的基層家庭，尤其因疫情而失業的人士
- 同學於參與回收後，發現新的服務需求，就是維繫捐贈蔬菜的檔主。因而安排「剩菜筵席」向檔主致謝，同時安排檔主分享時段，以鼓勵他們持續參與

服務二：長者服務

- 疫情期間，創新工程學院學生為有需要長者提供線上數碼共融服務，教授長者操作不同應用程式，如預約求診、掃描場地碼等，在情況許可下亦進行實體接觸
- 同學前期先透過資料搜集瞭解長者需要，及籌備活動，於後疫情時段可立即推展實體服務，重新連繫長者
- 後疫情時期，與博彩企業合作，安排長者到酒店享受下午茶

服務三：流浪狗服務

- 疫情期間，有很多寵物被棄養
- 未能進行實體服務時，學生進行多個線上項目，包括為每隻流浪狗架設網站，介紹牠們以讓公眾領養
- 由藝術系學生設計吉祥物，協助相關機構宣傳呼籲領養
- 後疫情時段，組織親子義工，讓他們認識流浪狗狀況，體驗帶狗狗散步，或帶慈悲犬到院舍探訪

實踐線上線下支援 以守護後疫情時代情緒健康

浸信會愛羣社會服務處註冊社工 林禮康先生

Re:Fresh 線上精神健康自助平台簡介

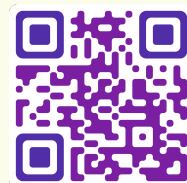
- 電子情緒支援服務，自2021年開始提供服務
- 目的是運用網上資源，進行早期介入，及預防復發
- 疫情促進線上平台普及化，疫情期間平台使用者數目、求助個案、線上心理諮詢需求亦有所增加
- 平台是一項研究為本服務，與香港教育大學進行「疫情下社區人士精神健康狀況及線上支援成效研究」，按該研究結果推展服務

服務對象

公眾人士、復元人士、照顧者

提供服務包括

- 由專家編寫自助課程，讓學員有系統地按個人進度及需要學習
- 互動工作坊，實時講座
- 分享有關精神健康的資訊及文章
- 設會員制度，可持續測量個人精神健康狀態
- 免費一對一線上心理諮詢，按需要轉介實體服務



Re:Fresh自助平台

義工的參與

- 培訓義工提供線上及線下技術支援諮詢，支援服務使用者使用線上平台
- 培訓復元人士成為朋輩義工，提供一對一技術諮詢服務，及心理支援

服務效益及發展

- 混合線上與線下服務模式，如線上精神健康評估後，提供線下實體面見諮詢，中途輔以線上支援
- 線上諮詢服務能配合部份在職人士的工作時間
- 透過網站分析，及實體服務期間接觸服務對象，持續了解變動不斷的服務需求，如起初以在職人士為服務對象，及後發現雙職媽媽這群新用家，持續重新定位服務對象
- 未來將推出個人化手機應用程式