## 從情緒支援到安置新居 社署總動員展擔當

# 「一戶一社工」繼續協助宏福苑居民

**宏福苑善後**

**大埔宏福苑大火導致近2000戶居民失去家園，甚至痛失至親，特區政府於火災後翌日迅速推出「一戶一社工」特別措施，為每戶居民專屬配對一名社工，全程照顧及跟進他們的需要，全力支援政府的善後工作。近一年來，社工持續陪伴宏福苑居民，從初期提供緊急支援，協助對接申請各項援助基金、發放資訊，到陪伴居民辦理殯葬手續，再到陪伴居民回家執拾物品。**

**勞工及福利局局長孫玉菡昨日表示，「一戶一社工」服務不會退場，政府持續為居民提供幫助。**

大公報記者 黃佩琳



◀「一戶一社工」服務持續為居民提供幫助。 資料圖片

大火發生後，數千居民流落在外，深陷迷茫。在充滿不確定之際，社會福利署即時動員社工、臨床心理學家和支援人員，到各個臨時庇護中心和公立醫院的跨部門援助站，為受影響人士提供情緒輔導和緊急支援，安排膳食、禦寒衣物和生活用品等。

### 累計接觸逾1980住戶

有居民的親友在火災中不幸罹難，亟需精神上的承托及手續辦理上的支援。社工及臨床心理學家每日到場，協助家屬、親友辨認遺體照片及提供情緒支援，並到公眾殮房陪同死難者家屬認領遺體和辦理殯葬手續，聯繫相關部門和機構，按家屬意願提供免費殯葬服務。

行政長官李家超於大火發生第二天表示，已推出「一戶一社工」安排，為各個受影響家庭及有需要人士提供適切支援。「一戶一社工」陸續接觸居民，協助他們與不同政府部門和非政府機構對接申請援助，即時發放政府部門資訊，讓居民盡快獲得支援，亦為居民免卻四處奔波之苦。

社署就「一戶一社工」安排動員約2000名員工，勞工及福利局局長孫玉菡於今年3月接受傳媒訪問時表示，社署幾乎是全體動員，形容是史無前例。「一戶一社工」除了提供社福及心理支援，為免居民奔波，希望減輕他們的煩惱，社工還處理很多從未遇過的工作，例如居民安置，捐款申請等，他讚揚社工都很有擔當。

在「一戶一社工」特別支援措施下，社署社工已接觸超過1980個受影響單位住戶，涉及4900名居民，當中包括兒童及青少年。

原居住在宏生閣的長者楊女士，火災後遷入大埔過渡性房屋樂善村暫住，當時她和不少街坊都遇到獲取資訊的困難，彼此分享、比對各種援助信息。為申請不同機構的救助金，她到處排隊，曾因排不上號，翌日再度奔波。她說當時登記了「一戶一社工」安排後，配對的社工很快聯繫上她，幫忙確認是否已申請各項資助，幫助完成申請程序、辦妥手續。她感慨，社工的幫助不僅能確保信息更全面，還免除了她親自處理的辛苦。

今年1月起，「一戶一社工」安排向居民收集對長遠安置的意願；2月，政府敲定長遠安置安排方案。4月至5月，政府兩度安排居民返回宏福苑住所執拾物件。對於損毀嚴重的單位，社工向居民出示照片及講述狀況，幫助他們做好心理準備。

資料顯示，居民上樓期間，社署派出超過2000名社工及臨床心理學家到場支援，為每戶居民提供協助、陪同死者家屬及有需要的居民返回單位，以及聯同動員公務員組成專隊駐守相關樓層，為居民提供即時協助。

### 調整支援模式 陪伴不減

孫玉菡昨日接受傳媒訪問時表示，隨着不少住戶陸續遷至新居所，相信居民對社工服務的需求會逐漸減少，但對於有家人離世或嚴重受傷的住戶，精神支援需要可能「以年計，甚至數以十年計」，強調「一戶一社工」服務不會退場。

對於未來的支援服務方向，社署社會工作主任嚴慧玲表示，社工專業即陪伴與聆聽，與居民同行同在，強調每個家庭的需要在哪，社工的服務就在哪，社工會按宏福苑居民的步伐調整工作。

嚴慧玲表示，火災後初期，社工對居民的支援模式由初時的務實，到現時輔導工作的分量增加了。近日多了街坊表示，火災發生近一年，不好的回憶再度浮現，影響睡眠及胃口。對此，社工亦全程陪伴，為他們提供專業意見，讓他們學會給自己空間，調整思緒。但她仍強調，各個案情況不同，社工及管理層會根據需要進行協調。



▲社工鍾朗軒（左）於宏福苑火災後，支援宏福苑老住戶。 資料圖片

**宏福苑居民「一戶一社工」支援服務**

**服務及心理支援：**
- **大火後即時動員社工、臨床心理學家和支援人員到現場提供情緒輔導及緊急支援；推出「一戶一社工」為超1980戶居民提供即時援助；向住戶講解返回單位執拾安排及須知；「一戶一社工」現時仍密切跟進各住戶狀況等**

**援助基金：**
- **向宏福苑住戶發放「大埔宏福苑援助基金」下10個經濟援助項目**

**經濟援助及物資派發：**
- **協助居民申領由非政府機構和慈善團體提供的現金援助和各項物資，如八達通卡、餐飲券、家具等**

**動員非政府機構社工支援：**
- **配對及聯絡非政府機構支援社工，為個案提供服務及支援**

**應急住宿支援：**
- **協助評估居民住宿需要並聯繫相關機構，聯同其他政府部門安排「睇樓團」等**

**收集宏福苑業主意願以推展長遠安置工作：**
- **收集每戶業主對不同長遠安置安排的初步意願，就長遠安置安排徵求業主同意，再轉介政府「解說專隊」跟進**

**法律援助：**
- **協助居民及受影響人士填寫表格申請法律援助，以處理人身傷亡索償、財產損失追討等事宜**

**資料來源：社會福利署**

## 「在身邊聆聽 幫助她堅強走下去」

**新聞故事**

「一戶一社工」服務在大火發生後，迅速向居民提供即時援助，提供包括情緒支援、心理輔導、暫託服務等支援。社會福利署助理社會工作主任鍾朗軒上周接受大公報記者訪問，憶述初見配對住戶朱伯伯的情形。當時，年過七旬的朱伯伯被從火場救出後，在博愛醫院接受吸氧治療，朱太惜因吸入濃煙過多，不幸離世。朱伯伯向他表示，希望能送妻子最後一程，但因當時仍然留院，不確定能否參加喪禮。

### 實現伯伯參加妻子喪禮願望

鍾朗軒深知這場告別對伯伯意義重大，多次與醫院協調，安排伯伯臨時出院出席妻子喪禮。他則提前在醫院臨時學習操作輪椅。冬至當晚，他推着輪椅送伯伯參加妻子的喪禮。

社工對居民的援助事無巨細，既幫申請各類援助基金及經濟支援計劃、派發捐贈物資，又因應不同情況處理各項問題。最初，鍾朗軒幫助朱伯伯整理遺產處理、保險及政府支援等資訊。他既是可靠的資訊整理者，又是堅實的同行者。

在宏福苑居民回家執拾個人物品時，他陪朱伯伯一起上樓兩次。大廈內部環境十分惡劣，空氣污濁，雜物堆積，對長者頗具挑戰性，幸而，他能陪伯伯一起面對。朱伯伯喜歡收藏書籍，鍾朗軒便一手拿着電筒，一手把書一本一本地從書架上取下，一遍遍向伯伯確認「這本要不要」。在他的幫助下，伯伯帶回了許多珍貴物件。

現時，朱伯伯身體已基本恢復，還會參加一些活動。鍾朗軒和朱伯伯如朋友一般相處，兩人時不時聊起書籍、研究珍藏，他感覺伯伯的心情已大有改善。他表示過去近一年來，伯伯的家人亦提供了很多支援，希望未來能更好地銜接伯伯和其家人之間的溝通聯繫。

社會福利署助理社會工作主任褚愷瑩入職兩個月，便遇到宏福苑大火，她一邊熟習崗位，一邊學習如何跟進重大事故後的支援工作。最初她雖感到戰戰兢兢，卻決心全力支援居民。在聯絡居民前，上司開會幫他們模擬怎麼自我介紹，演練電話開場後，她才較為安心地聯繫居民。遇到不熟悉的情況，她亦會向上司或自身同事請教。

### 婆婆由淚流滿面到敞開心扉

褚愷瑩在「一戶一社工」配對的是一位70歲婆婆，初期每次見面，婆婆都淚流滿面。她決心努力陪伴婆婆。婆婆本身患有情緒病，需定期覆診，但火災後，她從居住幾十年的大埔區，搬到九龍區的過渡性房屋，人生地不熟，便向褚愷瑩求助。褚愷瑩主動提出陪她覆診，先到九龍接她，再一起去大埔看醫生。面對環境轉變，婆婆出現混亂、失眠、記憶衰退等問題，褚愷瑩貼心地建議她每天記錄自己的狀況，以便向醫生清楚描述病情。感受到她的貼心陪伴，婆婆對她說：「褚姑娘，好安心呀！」

婆婆早前上樓執拾物品前，觸景生情，情緒激動，甚至呼吸不暢，令褚愷瑩十分擔心。現場的資深同事跟主管察覺狀況，帶婆婆到休息室，用輕鬆的日常話題轉移她的注意力，幫助她平復情緒，再繼續後續流程。褚愷瑩說，體會到「一戶一社工」不是單打獨鬥。

在「一戶一社工」支援下，婆婆的精神日漸好轉，現已開始主動外出運動、約舊街坊飲茶，不時向褚愷瑩分享日常。上月，婆婆回宏福苑附近騎車，恰逢日落，她向褚愷瑩分享了照片，感慨在困境中仍能看到曙光。

褚愷瑩說：「在她身上，我見到人性的韌性，即使她面對巨大轉變和困境，只要有人在身邊聆聽她的需要，她就可以走下去。……也令我明白對居民而言，復原不代表要忘記，而是帶着這份感受繼續面對生活。」 **大公報記者 黃佩琳**




▲左起：社署助理社會工作主任褚愷瑩、社署社會工作主任嚴慧玲、社署臨床心理學家陳倩葶及社署助理社會工作主任鍾朗軒。 大公報記者黃佩琳攝

## 議員：「一戶一社工」有效統籌各類支援

**以民為本**

政府在宏福苑火災後推出「一戶一社工」，為居民提供貼身支援，多位立法會及區議會議員表示，「一戶一社工」作為單一聯絡點，有效統籌醫療、經濟及情緒支援，避免居民四處奔波。有區議員表示，曾目睹社工陪居民上樓收拾，搬完30幾樓物資後頭暈中暑，休息一會仍繼續協助，形容社工在心靈及體力上均是極大支援。

立法會議員梁文廣向大公報記者表示，「一戶一社工」措施十分關鍵。災後每戶面對的問題各不相同，即使即時困難獲處理，後續無論是有特別需要還是一般家庭，仍需了解可用支援，以免四處奔波。他認為，「一戶一社工」作為單一聯絡點，能統籌跟進醫療、經濟及情緒等問題，並提供情緒承托與輔導。他續指出，災民的某些情緒感受未必會即時浮現，正需要社工憑專業在後續階段慢慢跟進協助。他透露，身邊亦有朋友參與社署「一戶一社工」服務，親眼見到他們盡心盡力協助宏福苑居民。

### 直接解釋和跟進消除無助感

立法會議員黃浩明向大公報記者表示，在宏福苑短期及長遠居住安排方案實施過程中，政府透過「一戶一社工」直接向居民解釋和跟進，避免居民被不實消息影響而產生誤解，亦不用四處尋找對口部門而感到無助。他指出，政府甚至動員處長級公務員幫手，令居民在這艱難時刻得到貼心和適時的照顧，充分體現以民為本的精神。

大埔區議員梅少峰向大公報記者表示，過去一年「一戶一社工」長期協助居民，由最初政府透過計劃向每戶居民發放資訊，到協助申請政府資助及各機構援助，社工均擔當重要角色。不少長者不熟悉申請程序，十分依靠社工幫忙，對居民幫助很大。社工知道居民面對的壓力非常大，除協助申請外，心靈上的照顧亦不少。

梅少峰表示，在居民上樓執拾過程中，「一戶一社工」的支援亦非常重要。他在現場見到，每位社工均會陪同居民首次上樓，預早到場接應，部分更陪同居民及家屬前往新單位，一起行上樓。他說，社工幫助居民搬運物品落樓，有居民居住在30幾樓，社工搬完後要坐很長時間休息，甚至頭暈或中暑，但休息一會後仍繼續協助上樓搬運；有住戶需搬運超過100袋物資落樓，「一戶一社工」的社工逐袋逐袋協助搬運。他認為，社工的這些付出，值得表揚。

大公報記者 張騰

## 宗教團體舉辦悼念活動

**祈求平安**

宏福苑大火發生將近一年，本港多個宗教團體近日分別舉辦悼念、祈福及超度活動，為罹難者致哀、為受影響居民祈求平安。

嗇色園昨日表示，今日正值農曆十月十五，邀請廣大市民及善信走進黃大仙祠，參與晚間靜心抄經工作坊，透過一筆一畫凝聚善念，將抄經功德迴向宏福苑受災家庭及社區，祈願社會平安祥和、大眾身心安康。

「靜心抄經工作坊」於傍晚6時至晚上8時，在大仙寶殿前舉行。

香港佛教聯合會早前表示，本周四在荃灣西方寺，舉行宏福苑火災周年追思超度法會，旨在為罹難者超度、為生者祝禱，讓參與者在誦經聲中寄託哀思、祈求平安。

香港道教聯合會早前表示，本周四在粉嶺蓬瀛仙館，舉行宏福苑火災周年祈福追思道場，開放予公眾致祭，為市民祈福，撫平心靈創痛，祈願香港社會團結和諧，超度火災不幸罹難者。

大公報記者 張騰

責任編輯：邱家華 美術編輯：鍾偉署