團結前行

宏福苑火災帶來物業損失，亦留下心理創傷。災後特區政府聯同醫管局、地區康健中心、社福機構建立醫療與心理支援網絡，推行「一戶一社工」貼身跟進機制；全港十八區關愛隊、義工、民安隊、警隊等各方力量守望相助，在安置、物資派發、情緒陪伴等環節送上溫暖，陪伴居民逐步走出陰霾。

大公報記者　張騰　苑向芹　鄭文迪



▶有宏福苑居民遷入船灣過渡屋後與鄰居重逢，一句「沒事就好」。
大公報記者　蔡文豪攝

「一戶一社工」長期支援　關愛隊團體傾力相助

全城送暖與宏福苑居民攜手向前

回想當時，火災消息一傳出，全港十八區逾1900名關愛隊隊員及義工迅速響應，第一時間投入前線救災和善後工作。隊員協助居民登記資料、派發熱飯、衣物、被鋪，整理各界捐贈物資，一件件看似瑣碎的工作，為徬徨的居民送上及時支援。不少關愛隊員本身並非大埔區居民，接獲召集之後自願跨區支援，輪班到庇護中心、臨時住宿點當值，日夜輪流服務，照顧不同時段有需要的居民。

人文關懷　從物資馳援到陪伴執拾

除了實物支援，隊員很多時候充當居民與各部門之間的橋樑：居民有查詢、訴求，不知道應該找哪一個政府部門，關愛隊員會協助轉介、跟進進度，減少居民四處求助的無力感。很多居民事後說，在一連串混亂資訊之中，關愛隊是他們最容易找到、最貼近身邊的支援點。

心理及醫療支援方面，當局為每個受影響家庭配對專屬社工，持續跟進家庭狀況、情緒變化及各項需要；醫管局、地區康健中心配合提供醫療跟進、臨床心理輔導，讓有需要居民可以持續獲得專業情緒支援。

「一戶一社工」並非一次性的訪問，而是長期跟進的關係：社工會按家庭情況制訂個別支援計劃，部分家庭需要定期心理輔導，部分有長期病患要跟進覆診安排，亦有有學童的家庭需要協助轉校、安排學費津貼，社工會統籌連接不同服務。對經歷親人離世的家庭，社工會配合心理專家，按家屬的節奏陪伴，不強迫談及傷痛，容許他們按自己步伐處理哀傷。保險業界亦開設快速理賠及查詢通道，居民處理索償事宜時有路可尋，不用獨自面對繁瑣流程。

災後重建從來不是單靠政府，而是官民同心的合力。由災後第一日的物資馳援，到後續陪伴居民返回單位執拾、協助搬運，關愛隊連同民安隊、警務人員、社工組成支援隊伍，無分你我，不計分工，在細節處注入人文關懷。

放眼未來　協助居民適應新生活

不少居民表示，在最艱難的日子，這些身邊人的陪伴，讓他們感受到社會的暖意，有勇氣重新規劃未來。隨着愈來愈多居民落實長遠居住安排，社工和支援團隊的工作重心亦慢慢調整：由應急紓困，轉向協助居民適應新社區生活，包括認識新社區設施、地區服務網絡，幫助他們在新環境建立生活節奏。不少居民搬入新居之後，仍然會主動向跟進社工分享近況，反映這段支援關係，已經超越災後短期救急，成為他們重建新生活的一份依靠。



▲宏福苑居民分批回家收拾，警員及關愛隊成員合力協助搬運重物。　資料圖片

宏福苑援助基金支援項目（摘錄）

特定有需要群體

- 罹難者家屬：20萬慰問金、5萬殮葬金；另20萬新生活支援補助
- 傷者：按情況發放10萬或5萬受傷補助
- 宏福苑學生、園區建造業工人、清潔工、保安、外傭：各2萬特別補助
- 北京韓紅愛心慈善基金會：168名遇難者家屬各10萬慰問金；八座每戶5000元春節心意金



大公報AI製圖

即時生活需要

- 每戶受影響住戶：10萬元生活津貼
- 全部業主：一次性10萬元補助



中期生活需要

- 全部業主：兩年每年15萬租金補助（符合條件可延至新居入伙）
- 業主、合資格租戶：一次性5萬搬遷補助



新生活支援補助

- 全部業主分兩期合共30萬新生活補助（第一期於今年12月底發放）



資料來源：民政及青年事務局



▲宏福苑火災後，各區的關愛隊都來到大埔，在平台上整理及派發物資，助居民渡過難關。　資料圖片



▶富善社區會堂在火災發生後變成臨時庇護中心，市民紛紛送來大批物資。　資料圖片

近2000人幫居民回家執拾

義不容辭

讓居民重返舊居取回個人物品、紀念物件，是善後工作極具人情味的一環。政府採取人性化及彈性安排，先後於今年4月、5月安排兩輪大規模上樓執拾；6月至今，再按住戶個別情況、新居入伙時間，陸續安排約80個住戶分批返回單位執拾，相關服務持續進行。

立法會議員梁美芬指出，民政及青年事務局聯同關愛隊在整個善後過程，充分展現應急能力與人文關懷。一千九百多名跨區關愛隊員和義工由物資派發到陪同上樓執拾，一路陪伴居民渡過難關。

大埔區議員羅曉楓憶述當日畫面，歷歷在目：多個執拾時段遇上雨天，關愛隊、民安隊、警員、社工齊心協力幫居民搬運重物。「有老人家住十幾層，警員一步一步扶佢落樓，落到底下大包細包，義工淋雨幫手搬去臨時存倉。」他曾和警員合力搬運洗衣機，眾人無私協助的場面難以忘懷。

宏新閣住戶鍾先生表示執拾安排妥帖，工作人員熱心幫忙；同座9樓梁先生讚流程暢順，現場職員主動撐傘、派發雨衣，照顧周到。



◀特區政府推行「一戶一社工」機制，確保居民的需要得到照料。
大公報記者　黃洋港攝

援助基金顧及長期需要

覆蓋面廣

「大埔宏福苑援助基金」針對不同群體、不同階段需要設立多項補助，由罹難者家屬慰問、傷者補助、學生及前線員工津貼，到住戶生活津貼、租金補助、新生活開展補助，層層覆蓋，照顧不同家庭的獨特處境。

基金向每名罹難者家屬提供20萬元慰問金、5萬元殮葬金以及20萬元新生活支援補助；傷者按受傷情況獲發10萬或5萬元補助。宏福苑就讀學生、園區內建造業工人、清潔工、保安、受僱外傭，均可獲2萬元特別補助。北京韓紅愛心慈善基金會亦額外伸出援手，向168名遇難者家屬各發10萬慰問金，八座樓宇每戶獲5000元春節心意金。

即時生活層面，每戶受影響住戶可獲10萬元生活津貼，全部業主獲一次性10萬元補助；中期方面，業主享有為期兩年每年15萬元租金補助，業主和合資格租戶另獲一次5萬元搬遷補助。為協助居民開展新生活，全部業主可分兩期領取合共30萬元新生活支援補助，第一期於今年12月底發放。

責任編輯：嚴偉豪　美術編輯：莫家威