

無情疫禍留餘悸 有愛熱線暖心窩

抗擊新冠肺炎

兩年多以來，涉及新冠肺炎的死亡個案逾9,000個。在冷冰冰的數字背後，代表了數以千計家庭的不幸與眼淚。在疫情最高峰的2、3月份，每天確診個案數以萬計，病房爆滿，人人自危，就算有親友染疫甚至離世，亦無法到醫院探視甚至好好道別，加上傳媒及社交媒體廣泛流傳的「屍疊屍」、「人屍共處一室」的照片，更令人焦慮不安。當時，「爆煲」的不僅是醫療系統，還有人心。雖然疫情近日已見緩和，但很多哀傷的心靈仍需要關顧。為了協助新冠離世病人的家屬，本港有多個機構推出不同電話支援服務，為市民提供情緒輔導、實務支援，希望助市民跨過難關。

◆香港文匯記者
詹漢基

多機構提供疫境支援 助喪親者走出哀傷

香港紅十字會與非牟利機構「毋忘愛」合作，於今年3月中旬開始推出「聯繫愛」計劃，讓有需要人士隨時致電熱線，抒發內心的悲痛。「毋忘愛」主席范寧近日在接受香港文匯報訪問時表示，疫情大爆發時，很多人都承受着巨大的心理壓力，甚至是家人離世而產生的遺憾；有不少人糾結是否要將確診長者送進醫院，「送家人入院，差不多等於見最後一面……」

代聯絡有關部門 不怕網訊添亂

網上針對公殮殯房混亂的情況、身後事安排等資訊氾濫，難辨真偽，心煩意亂的家屬更是求助無門。「政府建議新冠死者火葬，但早前多人死亡，不僅要經過法醫判斷死因，還要經過入境處、衛生署及食環署等處理不同程序。雖然過程有殯葬商幫忙，但他們不僅要處理一個家庭的個案。當時家屬心情已經跌到谷底，還要處理行政上的工作，如果他們認領不到遺體，又該向誰詢問呢？」

由於華人社會對死亡多有避忌，很多人不願意談及心中的哀傷，因此「毋忘愛」決定與香港紅十字會合作成立求助熱線，結合兩個機構所長，既向求助者提供初步的心理輔導、殯葬諮詢，亦為有需要的家庭送上必要物資，甚至為他們聯繫有關的政府部門。

「聯繫愛」計劃不僅提供電話輔導及查詢服務，還會提供舉行儀式、出殯

等實務建議，至今已逾60多個家庭查詢殯葬服務資訊。香港紅十字會臨床心理學家張依勵表示，家人因病離世，喪親者往往會反問自己是否做得不夠。他們會給予求助者適切建議，好讓他們填補心中的遺憾。

殯葬更繁複 馬拉松式講解安撫

東華三院「圓滿人生服務」則於2012年設立「伴我同行」喪親者支援服務，每年為近300宗個案提供免費殯儀諮詢、陪伴辦理後事、落實殯儀計劃及情緒支援等服務。因應疫情，「圓滿人生服務」特別推出「後事程序及喪親情緒支援熱線」。東華三院準提閣佛學會生命同行坊主任林智強表示，由3月初至4月底收到逾250宗與新冠個案有關的查詢，「很多家屬打來查詢後事程序、開支，例如能否瞻仰遺容、過程要花多少錢等。」

東華三院準提閣佛學會生命同行坊副主任易代恩表示，過往的後事程序較為簡單，10分鐘到15分鐘已經可以講解完畢，同時疏導家屬的情緒，「但在新冠疫情下，很多人會問：因新冠去世，是否很多程序都不能做？是否要即刻火化？預約火化爐要多久？甚至有人每一個程序都想知道，我們同事需要花幾天、每次兩個小時向求助者解釋。」易代恩表示，負責接聽電話的同事全是經過訓練的社工，「會辨別求助者的需要，在他們有能力處理實務問題時，我們會了解他們的心情，提供適當的安慰，讓他們從情緒裏面走出來。」雖然「後事程序及喪親情緒支援熱線」服務剛在5月底完結，惟市民仍可透過「伴我同行」計劃尋求協助。

◆張依勵
受訪者供圖

「有選擇」最能安撫 節哀加油屬「禁忌」

面對至親離世，喪親者的傷痛不言而喻，旁人若不懂得安撫技巧，隨時弄巧反拙。電視情節經常出現的「節哀順變」、「加油」等，原來都屬於安慰時的「禁忌」。其實，親友只需用簡單保守的語句、用心聆聽、認同感受，就可以達至一定的安慰效果。東華三院準提閣佛學會生命同行坊副主任易代恩表示，人在親人離世時感到傷心實屬「正常」，親友可以說：「傷心是人之常情，若我是你，我也會流眼淚。」「人人心肉做，有情感是正常的。」同時，應給予喪親者同理心、安靜聆聽，讓他們抒發心中的情感。

保持開放傾聽 切忌催迫加壓

易代恩坦言，若遇上特殊的節日、紀念日、生忌、死忌等，更容易勾起喪親者的思念之情，「這些日子沒辦法避

開，親友可以勇敢一點，主動邀請喪親者行山、行公園，甚至可以問：『您不想和我出去走走？』讓喪親者有選擇的權利。」至於有哪些話是不能說的呢？原來「節哀順變」無異於強迫喪親者接受噩耗，「親人離世的消息來得太突然，喪親者的情緒需要沉澱、釋放。」「加油」、「努力」的字眼同樣會加重喪親者的心理負擔，「他們會覺得，我每天已經很努力撐過來，你是否指責我不夠努力？」因此，只要簡單的「照顧自己身體」，已經可以表達足夠的關心與鼓勵。

東華三院準提閣佛學會生命同行坊主任林智強建議，親友與其說「有咩就搵我幫手啦」，倒不如說「如果想飲嘢，可以搵我呀」，不要輕易許下難以兌現的承諾。

◆香港文匯報記者 詹漢基

「難捨」滋生內疚憤怒 情緒需善別輔導

為協助改善社區晚期護理服務的質素，香港賽馬會慈善信託基金撥款近5.2億元，於2016年開展為期十年的「賽馬會安寧頌」計劃，合作夥伴包括香港大學社會科學學院、香港中文大學賽馬會老年學研究所、聖雅各福群會、東華三院等，以連結社區及安老院舍等。賽馬會安寧頌項目總監、港大社會工作及社會行政學系系主任周燕雯近日接受香港文匯報訪問，剖析喪親者的心路歷程及善別輔導應如何在港推行。

「我們做研究發現，因親人離世而引起最強烈的感覺是『捨不得』，而非傷心。」有親友為了避免喪親者「睹物思人」，將逝者的照片、物件等扔掉，「但這就連最親密的東西都沒有了。」「如果我早點做些什麼，情況會不會不一樣？如果我早點回家，結局會不會不同？」周燕雯指出，除了內疚以外，憤怒的情緒會隨之而來，「當喪親者內疚、自責太久，情緒會向外發洩，可能是對兄弟、醫院、政府。當結果不如意的時候，他們就想找出責任誰屬，這些都是些情緒，不一定理性。」

周燕雯說，新冠病人的離世往往十分突然，對家人而言是難以接受的，喪親者會不期然代入死者的角色。例如早前殮屍房體堆疊、醫院病房人屍共處一室，「喪親者就會覺得死者好冷、孤單、不被尊重。」這些想法只會令喪親者更加難以接受。因此，社會上需要「善別輔導」，為喪親者進行情緒疏導，讓他們好好與親人告別，「外國會將之翻譯為『哀傷輔導』、『悲傷輔導』，我們不希望讓人誤以為悲傷是錯的，其實悲傷是正常反應。」

15%人易走極端 需專業協助

善別輔導可分為幾個層次，好讓輔導人員盡快找出高危個案。「有一些人並不是需要特別的支援，只是他們提到自己不開心時，親友很快就轉移話題，以致他們沒有空間宣洩情緒，只要有義工探訪一下，其實已經無需跟進。」部分中度危機的喪親者則需要有人幫忙梳理情緒、想法及分析問題。至於高危者約佔15%，「他們的日常生活受到嚴重影響，一點開心事都想不起來，覺得自己不值得享受快樂，甚至想自殺」，這時候就需要將其轉介至專業服務。

不過，善別輔導的服務始終有限，周燕雯認為，新冠疫情是一個契機，可讓大家在香港推動社區教育。「以前的人可能不想聽、不想知道（死亡），但我覺得香港人對於『死亡』的態度比以前開放、沒那麼避忌。其實大家可以像偵探一樣，看到鄰居不吃東西、不關門，或者老是說這裏疼那裏痛的，我們可以協助將其轉介予社福機構。」

為前線人員提供專業培訓同樣重要，包括學校的教師，「除了父母外，老師是學生見得最多的人，如果見到學生出現警告訊號，教師可以進行初步的處理。」

◆香港文匯報記者 詹漢基

失業漢無力葬父 榕光社施以援手

本身任職貨車司機的陳先生，一年前不慎跌倒，體關節受傷，術後至今仍未能復工，只能依靠些許積蓄度日。正所謂禍不單行，陳先生那80多歲的父母在今年3月確診新冠肺炎，「父親感染初期聲音沙啞、咳嗽，沒想到只是兩三天的時間，病情就急轉直下……」

「3月12日凌晨，他們按了平安鐘，我在半夜兩點趕去醫院。」陳生無力地憶述道，「爸爸在當天過世，消息很突然，就像晴天霹靂……」面對父親離世、失業所帶來的雙重打擊，傷心、苦悶、無助及彷徨等百般滋味湧上心頭。

一天，陳先生在電視上看見榕光社的資訊。雖然得知榕光社專為獨居長者提供服務，惟生活所逼，他只好向榕光社求助。由於陳生的個案特殊，經過義工審核、榕光社主席聶揚聲主動了解，最終決定為陳父提供一副環保棺，以及資助殯葬費。

香港文匯報記者在陳父火化當天，前往富山公眾殮房一同參與簡單的出殯儀式。雖然當天烈日當空，但殮房外的氣氛異常冷清。作工將裝着陳父的白色棺材抬到殮房外，拉開屍袋的拉鏈讓家屬認屍，坐在輪椅上的陳母早已泣不成聲。在靈堂，棺木早已穿過火化場的簾幕，陳母在離開靈堂時，還不禁回頭看着遺照，揮手說「拜拜」，令人心傷。

提供棺木個案 三分一染疫亡

由於新冠疫情的限制，本來讓死者家人「守夜」的環節取消，全部遺體在殮房外舉行簡單的儀式後，隨即送往火化。「以往守夜到翌日早上9點多，然後再等7天才能火化，如今這些程序一天就完成。」聶揚聲說，由於程序上的簡化，榕光社義工在處理個案時，所需的時間也相應減少。現時榕光社有20多個義工，每兩人一隊，分別負責三四個善終個案。

自從電視播出了榕光社的廣告，聶揚聲表示，該會隨即收到了很多電話，「光是4月份，就多了30多個、40個求助個案，有的要求環保棺，有的希望資助

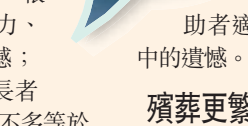
殮葬費。」殯葬慈善機構「毋忘愛」向榕光社提供了60副環保棺，還有50副環保棺由榕光社自費購置。在訪問之時，榕光社已送出30多副棺木，其中因新冠死亡的個案佔10多宗。

聶揚聲透露，自疫情以來，榕光社多了善長仁翁的捐助，在物資、捐款方面都比疫情前更多，「現在新冠的情況已經比3月、4月時好了許多，但新冠病毒變得太快，我們還在積極籌款中，希望未來能及時幫助有需要的人。」他又呼籲長者盡快接種疫苗，「我們的義工很想去支援長者，但還有一些人沒打針，義工怕不小心感染了他們。」

◆香港文匯報記者 詹漢基



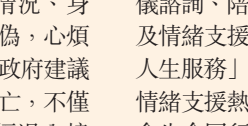
◆范寧
受訪者供圖



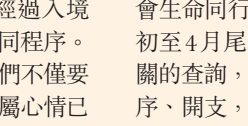
◆易代恩(左)及林智強(右)
受訪者供圖



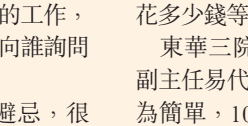
◆張依勵
受訪者供圖



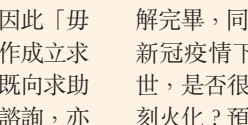
◆周燕雯
安寧頌
網站圖片



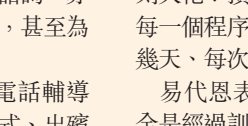
◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝



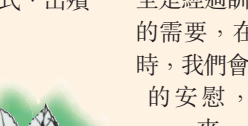
◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝



◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝



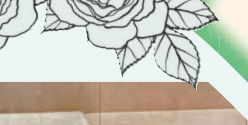
◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝



◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝



◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝



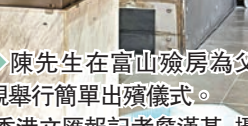
◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝



◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝



◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝



◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝



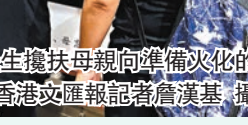
◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝



◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝



◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝



◆陳先生在富山殮房為父親舉行簡單出殯儀式。
香港文匯報記者詹漢基攝