

宏福苑暖心故事

大埔宏福苑七座受火災波及大廈居民的首輪上樓安排今日(4日)將踏入尾聲。香港特區政府過去約兩星期每日動員超過1,000名來自警務處、房屋署、民政事務總署、社會福利署、民安隊等部門的人員及各部門公務員同心支援居民上樓。有受助居民近日接受香港文匯報訪問時指，從登記上樓起社工的一站式支援，到實際上樓

時現場政府人員的傾力護送及協助搬運，讓她們一家不但順利取回貴重物品，更重拾眾多珍貴舊照片，深深感謝政府人員和各界人士在這期間細心周到的支持。特區政府政務司副司長卓永興昨日視察上樓安排期間，亦感謝所有參與上樓安排的人員，形容他們熱心投入，以同理心支援居民上樓，工作到位，令上樓安排得以順利進行。

●香港文匯報記者 崔濠

家住宏建閣高層的胡太獲安排於上周五(1日)上樓執拾，全程獲警方、民安隊及義工協助，過程順利。

胡太向香港文匯報記者分享火災當天形勢所急，當時只帶上手機和身份證後，便攜同母親和年幼兒逃生，其餘物品都留在家中。因此當政府於3月底公布上樓安排，她與家人都相當期待「回家」，隨即聯絡社工協助申請，整個過程簡易順利。

居民：搬走物品比當初預期多

上樓當天，胡太獲警員及民安隊成員共6人全程陪同。「警察和民安隊人員都非常盡責，上樓前細心教我們佩戴頭盔和手套，過程中還不斷提醒『要量力而為，唔好頂硬上』，很是細心。」更令胡太感動的是，當她面對滿屋家當猶豫不決、看着個別重物苦惱不已之際，隨行人員尚未待她開口請求，就已主動提出幫忙搬運，「我們當時還在考慮，他們(民安隊、警察)一口就說『唔使擔心』、『全部pack(打包)到就pack』、『我們有人幫你搬下去的』。他們還一直叫我們慢慢來，不要着急。」

胡太表示，這些言語和行動給予信心，讓她能靜下心來逐一挑選雜物，最終搬走的物品遠比她當初預期的多。

完成執拾後，胡太獲的士司機義載，將一車車貨物順利帶回目前暫住的村屋單位。司機到步後更主動幫忙把物品逐一搬入村屋內，令她十分感動。其後胡太向記者介紹，此行主要取回貴重物品，包括金器、現金，以及女兒出生時的手模和腳模等珍貴紀念品。

她還意外找到自己二三十年前讀書時，甚至幼稚園時期的舊照片，全都完好無損。



●卓永興與工程團隊做了大量專業工作，確保樓宇的安全，令居民上樓在安全的內外環境中進行。

「希望有第二次上樓機會」

不過她亦提到，由於要執拾的物品實在太多，諸如親朋好友送給孩子的玩具、嬰兒用品，以及預先為孩子購買的衣服等，於今輪上樓時都無法搬離，「所以在這次離開時，我並沒有跟這個家作最後告別，只因我希望再有第二次上樓的機會。」

負責此次義載的鄭師傅則表示，截至當日，公司已為他安排三個義載訂單。他希望盡自己一分力，幫助受災居民渡過難關。

卓永興昨日視察大埔宏福苑居民上樓安排，與社會福利署的「一戶一社工」和駐樓層專隊的社工和臨床心理學家會面，聽取他們的經驗分享及工作點滴。卓永興詳細了解他們由大火發生至上樓期間，如何向居民提供切實支援，和聽取他們分享工作上的感動時刻。

卓永興感謝社署各同事以熱誠和專業為受影響的居民提供支援和輔導，並勉勵他們繼續以共情給居民最好的支援。

其後卓永興與房屋局及房屋署工程團隊交流，感謝工程團隊做了大量專業工作，確保樓宇的安全，令居民上樓在安全的內外環境中進行。

他亦到聯合指揮中心了解最新情況及向前線人員致謝，勉勵消防處、民眾安全服務隊等人員繼續努力，全力協助上樓居民。

唔好頂硬上，我哋幫你搬

公務員助宏福苑居民「回家」 卓永興讚同理心支援上樓

公務員用雙手「搬」回居民音樂夢

香港文匯報訊(記者 崔濠) 特區政府公務員事務局指出，上月底啟動的「全政府動員」機制，統籌9個部門逾千名公務員每日派員協助居民上樓，如提供紅白藍膠袋和口罩等物資、住戶執拾時以電筒在旁照明、協助搬運物品及協助警隊和民安隊應付突發事件，不僅體力上有高的要求，更需要高的機動性和臨場應變能力。

調派前做好「職務」與「心態」準備

參與行動的地政總署高級測量主任趙文龍表示，調派前要做好「職務」與「心態」準備，熟悉流程並保持高度同理心和專業態度。

他表示，在現場角色靈活，除協調溝通外，亦幫助居民搬運物品，提供體力支援。他憶述有居民收藏大量珍貴樂器，從高樓層小心翼翼地搬下，這些樂器不僅是財富與心愛之物，更是文化承傳，看到它們完好無損地重見天日，成就感難以言喻。

趙文龍指，最大挑戰是心理與生理雙重壓力，樓層因腐爛散發異味，需佩戴口罩，同時看到有居民望着被毀家園時的無奈與哀傷，在場人員要收起個人情緒，以積極態度提供有效幫助。

他強調，此次行動打破職系隔閡，在災害面前，靈活變通與同理心更能解決燃眉之急。

漁護署高級動物護理主任石仲堂表示，該署公務員主要支援社署，負責記錄居民進出、確保流程有序及運作暢順，並視實際情況為其他部門同事提供支援，個別情況下亦協助居民搬運物品到地面。行動中最深刻的是有個別居民情緒激動，他們馬上通知相關部門人員提供協助，居民最終平復情緒並順利完成執拾，最大挑戰是在受損環境下執行任務，同時應對居民突然出現的情緒波動。

他指此次行動亦加深同事對公共服務責任的體會，提升跨部門協作實務經驗。



●「全政府動員」機制統籌9個部門逾千名公務員每日派員協助居民上樓。

心理學家陪伴居民走出陰霾

香港文匯報訊(記者 李芷珊) 在災後復原的漫長路上，每個重要時間節點都有社會福利署臨床心理學家陪伴。社會福利署高級臨床心理學家林皓明表示，署方為居民提供全方位支援，除初期於庇護中心及富山殮房陪伴親屬認領遺體外，亦會跟進「一戶一社工」轉介的個案。大火後署方推出刊物助居民走出陰霾，例如協助他們認識到哀傷是難以避免的情緒過程，每人面對哀傷的反應各有不同，向他們傳遞「恢復正軌並無標準答案」的理念，鼓勵他們以自在的方式，或與親人過往的相處模式，延續對親人的愛，明白哀傷其實是愛的另一種延續，即便無法再與親人物理互動，但心中的愛在日常生活中的連結仍可由自己決定。

製單張短片助衡量情緒反應

在協助居民上樓的過程中，心理學家製作

單張及短片，幫助居民衡量情緒反應、評估自身承受能力。同時提供清單，指導居民在有限時間內尋回對自己意義重大的物品。這些物品未必有金錢價值，可能是相簿、逝去親人用過的物件等，它們承載着回憶與情感，對居民的情緒調適至關重要。

除支援居民外，臨床心理學家亦關注參與支援工作的公務員團隊，尤其是平日較少處理大型災難經驗的公務員，他們會製作單張讓人員有心理準備，更在部分部門開展培訓。

林皓明表示，此次行動亦累積了寶貴經驗。鑑於災後單位內缺乏正面的視覺及嗅覺記憶，團隊主要從兩方面協助居民平復心情：一是引導居民掌控自身反應，當情緒激動導致呼吸急促時透過調整呼吸避免出現頭暈、作嘔等不適；或是透過放鬆與收緊肌肉

練習，幫助其從創傷回憶及屋內慘狀中抽離，聚焦當下。

此外，與居民對話確認上樓取回物件清單，透過檢視目標與尋找位置，協助他們專注尋回愛惜物品。

林皓明向居民提出幾點建議：第一，愈強的情緒回憶愈難抹走，甚至引發創傷後壓力反應，如有需要可聯絡「一戶一社工」或臨床心理學家，同時每天留一些時間緬懷過去在家中的美好生活與回憶；第二，重返單位對居民而言可能是尋找珍貴物品的過程，也可能是與舊居的告別，有助復原和情緒調節，從而建立當下的新生活；第三，上樓後多留意自己的情緒與身體反應，如影響睡眠、胃口反應在短期內出現均屬正常；但如持續影響日常生活，建議盡快告知「一戶一社工」，以評估是否需要臨床心理學的進一步心理支援。



●義載司機鄭師傅幫忙將物品搬下車。

受訪者供圖

社工「照亮」上樓路 難忘居民尋回失物露笑容

香港文匯報訊(記者 李芷珊) 大火燒不盡人間溫暖。自宏福苑大火發生以來，特區政府社會福利署「一戶一社工」人員一直默默守護在居民身邊。從提供心理支援、安置臨時住所，到陪伴他們上樓，尋回心中珍貴事物。「一戶一社工」一直以行動證明，真正的支援從來不只是公式化地完成工作，而是以心待人，通過守望逐漸與居民建立互信，提供支撐。

鯽魚涌綜合家庭服務中心單位統籌主任吳詠雯負責的個案，包括一位89歲婆婆及其95歲丈夫。事發初期，吳詠雯幫助他們覓得合適的過渡性房屋，過程中與機構反覆溝通，確保單位便於長者進出，逐漸與兩老建立信任。

婆婆堅持一步步走上高層覓瑰寶

最令吳詠雯難忘的是，婆婆在上樓期間始終堅持一步步親身走上高層舊居，只為找回無法用金錢衡量的瑰寶，包括一張張黑白照片，以及她親手晾曬的果皮。婆婆下樓後主動感謝政府的安排，只因這些都是她的珍貴回憶，看見它們安好，婆婆也從徬徨變得安心。吳詠雯感觸說，居民的一聲感謝，正是對整個團隊的最大肯定。

保護家庭及兒童服務課(元朗)社會工作主任徐子樂曾跟進一位40多歲任職穩定工作的女居民，對方母親不幸在大火中罹難。與女事主接觸初期，她極度疲憊、情緒壓抑，為此她致力提供各種實際支援，也逐步引導釋放情感，助其摸索出適合自己的紓壓方式，例如遛狗散步、聽音樂睡覺或旅行，逐漸走出陰霾。

徐子樂陪伴女事主上樓收拾物品，事前他將政府準備的資料傳給她看，詳細講解重點，討論需找回哪些物品，同時助她做好心理建設。上樓當天，女事主帶同親友返回單位，徐子樂負責照明，但見屋內燒毀痕跡明顯。

他全程留意對方的情緒變化，慶幸她相當堅強，最後眾人順利尋回屋契，更找出多本相簿，對事主而言是無價之寶。「與她接觸數個月裏，她有過哭泣也有過笑容，但那天找到相簿時的笑容，純真得像個孩子，彷彿突然找到了至寶，讓我相當難忘。」

九龍醫院醫務社工彭軍皓曾跟進一位70多歲、行動不便的婆婆。她膝蓋有傷患，平日以雨傘當拐杖。上樓執拾當天，婆婆走得氣喘吁吁，卻歸心似箭，左手扶欄杆、右手撐傘，執意親自返回單位，讓他深深感受到對方的堅強。

彭軍皓指出，除了「一戶一社工」的貼心陪伴，社署還安排樓層專隊，每十層配備4支專隊，每隊由兩名社工或臨床心理學家帶領公務員，主力應對突發狀況及情緒支援。若遇長者不適等情況，專隊成員會迅速協調，及時為長者提供食水、找座椅恢復體力等支援，亦會聯同警務處、民安隊為長者檢查生命體徵，確保安全下樓。彭軍皓感言，沒有「靈丹妙藥」能瞬間撫平創傷，但他們會一路陪伴居民，默默守護。



●特區政府社會福利署「一戶一社工」人員一直默默守護在居民身邊。香港文匯報記者郭木又 攝



●社會福利署推出多個刊物支援居民。香港文匯報記者郭木又 攝