「一戶一社工」續全方位支援宏福居民

社工：每個人復原步伐不一樣「我們隨時都在」

大埔宏福苑火災後，香港特區政府迅速啟動「一戶一社工」機制，為受影響家庭提供針對性的情緒支援、心理輔導、經濟援助及住屋安置等全方位協助。特區政府勞工及福利局局長孫玉菡昨日在電台節目表示，預計隨着居民陸續上樓，對「一戶一社工」的服務需求下跌，但部分家庭的創傷後遺協助是以年甚至數十年計，因此「一戶一社工」安排亦會持續下去，不會退場。有社署社工日前在接受香港文匯報訪問時形容，「一戶一社工」猶如一個雙向窗口，既能緊貼個案實況，亦能同步傳遞外界支援資訊；同時亦盡力協助個案完成心願。

●香港文匯報記者 崔瀅



●左起：褚愷瑩、嚴慧玲、陳倩葶、鍾朗軒 香港文匯報記者涂穴 攝

孫玉菡表示，「一戶一社工」的服務內容一直在改變，例如初期會較多涉及創傷後遺、支援殮葬、長者及兒童照顧等，後來則涉及遺產繼承、業權手續等，認為對居民有幫助。大部分宏福苑居民陸續遷入新居所後，對社福服務的需要亦將減少，但「一戶一社工」機制會持續下去。

在過去一年間，社署前線社工與臨床心理學家透過實務解難、醫療轉介、陪同上樓執拾及連結社區網絡等細膩方式，按每戶居民的獨特步伐同行，陪伴不少長者及家庭從創傷與無助中逐步走出來，重拾生活秩序並融入社區。

社工如雙向窗口 緊貼個案兼傳資訊

社署社會工作主任嚴慧玲日前在接受香港文匯報訪問時表示，她跟進了一戶三代同堂的家庭，該家庭雖無人傷亡，但初期仍面對迫切的住屋問題，故其首要任務是協助他們尋找臨時居所及申請各類緊急援助基金。針對家中長者在逃生時肌肉拉傷，嚴慧玲亦主動為他們轉介免費中醫針灸及水療服務，透過紓緩身體痛楚減輕相關的創傷記憶，助長者早日回復日常活動能力。

嚴慧玲形容，「一戶一社工」猶如一個雙向窗口，既能緊貼個案實況，亦能同步傳遞外界支援資訊，「每個人的復原步伐都不一樣，初期我們不強求對方傾訴，但會讓他們知道『當你準備好時，我們隨時都在』。」

助七旬翁出院赴妻喪禮

社署助理社會工作主任鍾朗軒跟進的個案，是一位在火災中痛失愛妻的七旬獨居伯伯。他憶述，與伯伯初次在醫院見面時，對方臥床吸氧、狀況令人憂慮，伯伯當時最迫切的心願是出院出席太太喪禮，「若無法送別至親，將會是一輩子的遺憾。」經社工多方協調醫院後，伯伯終獲准在喪禮及出殯兩天前臨時出院，但由於他當時須坐輪椅且身邊缺乏親友照料，鍾朗軒連續兩天全程貼身陪同照顧，助伯伯圓滿完成心願。

鍾朗軒表示，伯伯康復出院後由老人院過渡至現時獨居生活。他憶述，曾兩度陪同伯伯返單位執拾物品，在悶熱、空氣混濁且缺乏照明的環境下，一手持電筒、一手從高處書架逐本取下伯伯珍藏的書籍及舊照片，歷時數小時細心篩選，在整理舊物的同時給予深層情緒安撫。為免伯伯獨居孤單，他亦定期向伯伯轉介「睇樓團」等非政府組織的社區活動，助其擴闊社交圈並加強與家人的溝通聯繫。

入職僅兩個月便參與「一戶一社工」任務的社署助理社會工作主任褚愷瑩，服務一名本身患有情緒病、需定期到神經科覆診的七旬婆婆。該名婆婆於火災後暫居於過渡性房屋，環境劇變令她情緒混亂、失眠及記憶力衰退，每次見面均淚流滿面。她遂從建立生活秩序入手，陪婆婆覆診、申請新家電，並教導對方每日記錄身體狀況、情緒及睡眠質素，以便就醫時準確地向醫生反映。

在耐心聆聽與陪伴下，婆婆逐漸重拾生活節奏，更主動外出運動及與昔日宏福苑街坊建立聯絡群組、互相扶持。上月婆婆踏單車經過宏福苑附近時，拍下美麗的日落照片與褚愷瑩分享，寓意在困境之地重見曙光，並向她道出「褚姑娘，好安心！」褚愷瑩深感鼓舞，認為復原並非忘記傷痛，而是帶着這份感受繼續前行。

社工團隊非單打獨鬥 互相承托展專業擔當

特稿

「一戶一社工」成為陪伴宏福苑居民走出陰霾的堅實力量，社署團隊亦透過緊密協作與暖心互助，成為前線社工最穩固的後盾。無論是中心主管每日清晨梳理「資訊包」及為前線同事準備「能量包」、資深上司及時為新入職同事補位解圍，抑或臨床心理學家現場陪同執拾時兼顧在場人士和社工的情緒波動，均展現出跨崗位團隊「上下一心、互相承托」的專業精神。社署的社工團隊一致認為，社工憑藉專業技巧處理繁瑣文件及細微事務，成為不離不棄的同行者，見證居民重展笑顏便是工作最大的回報。

身兼一間綜合家庭服務中心主管及「一戶一社工」的社署社會工作主任嚴慧玲日前在接受香港文匯報訪問時坦言，宏福苑火災後初期，社工同事既要兼顧原有個案，又要即時應對危急支援，包括遺體相片辨認等，壓力十分大。為免前線人員在海量資訊中迷失，她每天堅持召開早會，按緩急先後梳理各類基金申請時限及跨部門協調事項，整理成清晰「資訊包」供外勤同事參考，並在出發前進行路線預演與心理建設。

「社工也是血肉之軀，同樣會承受巨大壓力與情緒衝擊。」嚴慧玲作為主管最重要的是讓同事知道他們並非孤軍作戰，背後有整個團隊全力承托。每次同事緊急出隊前，她都會細心準備好葡萄糖、巧克力及三色筆等，讓大家隨時補充體力之餘，更感受到被惦記的溫暖。每次外勤結束後，團隊亦會透過解說協助同事安頓情緒、自我保護。

支援工作中，臨床心理學家不僅服務居民，更為整個前線團隊構築起一道「心理安全網」。社署臨床心理學家陳倩葶憶述，曾多次陪同居民及跨部門人員返回大廈單位執拾物品，現場濃烈的氣味與破敗環境對所有人均造成極大衝擊。

陪居民返單位 用技巧助平復情緒

其中一次上樓過程中，居民因情緒激動一度呼吸困難，陳倩葶即時運用心理學技巧協助平復情緒。她亦敏銳地察覺到在場協助的公務員團隊亦因目睹情況而深感無力，甚至眼眶泛紅，因此在安頓好居民後，立即轉身安慰同行的公務員，「單是陪伴在側，已為居民提供了巨大力量」，成功穩住整個團隊的軍心，讓工作得以順利完成。

入職僅兩個月便需負責宏福苑支援任務的社署助理社會工作主任褚愷瑩憶述，首次陪同七旬婆婆上樓取物前，婆婆甫踏入昔日經常打羽毛球的社區會堂便觸景生情、呼吸急促，「當時經驗尚淺的我一度手足無措，幸好在旁的資深同事與上司察覺異樣主動接手，以溫柔輕鬆的語氣帶婆婆到休息室閒聊日常話題，成功分散其注意力平復呼吸，隨後才順利完成上樓取物。」

這次經歷令褚愷瑩深刻體會到，「一戶一社工」絕非單打獨鬥，其背後是由整個社區服務團隊共同支撐；上司與前輩及時而無聲的支援，正是前線工作者在逆境中持續前行的最大底氣。

●香港文匯報記者 崔瀅

「小小設計師」共創校園心靈空間



●65名學生擔任「校園設計師」，主導構思、共同打造校園內的心靈角落。 學校供圖

香港文匯報訊（記者 鍾靜雯）為協助受宏福苑火災影響的學童、校園社群走出陰霾，國際培幼會（香港）今年9月推出「兒童留聲台－大埔校園心靈空間共創計劃」，由區內3間小學合共65名學生擔任「校園設計師」，他們主導構思、共同打造校園內的心靈角落，透過兒童參與重建安全感、歸屬感與心理韌性。

參與計劃的學校包括鄰近宏福苑的聖公會阮鄭夢芹小學，其校長鄧依萍日前在接受香港文匯報訪問時直言，校內有逾50名學生於事件中失去家園，學校亦曾一度停課轉為網課，事後學生的情緒復原、校園歸屬感建立十分重要。她指出，計劃讓學生由「受助者」變成校園環境的「共建者」，透過親身發聲並落實構思，見證想法化成現實，讓他們體會到自己的聲音有價值、有能力為學校及社區帶來改變。

讓孩子找到安心的角落

是次計劃由AaaM建築設計工作室擔任設計及教育策劃夥伴、香港聖公會麥理浩夫人中心為教育協作夥伴，參與學校還包括大埔浸信會公立學校及大埔舊墟公立學校（寶湖道），首階段先透過「視覺、聽覺、嗅覺、觸覺」四感體驗收集參與學校的學生意見，再透過多場工作坊培育「校園設計師」。65名「校園設計師」當中，6人是受火災影響的學童，亦有居於廣福邨的學生。

項目現正陸續推進各階段工作坊，下月至明年4月整理可製作的定案，預計於明年4月至8月間完成、9月至10月陸續啟用由孩子共同設計的校園空間。



●鄧依萍（左）及蕭美娟（右） 香港文匯報記者黃艾力 攝

國際培幼會（香港）總幹事蕭美娟指出，後續支援不應只停留在緊急階段，除物資及現金援助外，更需要在校園建立可持續、讓孩子安心的日常空間。是次計劃以「共創希望感」為核心，重視兒童參與權，把孩子對安心空間的想像轉化為實際設計，讓空間真正切合學童需要。她強調，計劃不單惠及直接受影響學童，亦照顧整個校園社群的情緒需要，讓學生即使未能返回舊居，也能在校園內找到安穩、像家一樣的角落。

國際培幼會於火災後向約350名受影響學童發放每人2,000元現金援助，協助他們添置校服、課本及學習用品。機構亦專為有特殊學習需要（SEN）的受影響學童設立「特別教育現金援助」，截至今年7月共批核45宗個案，支援他們的補習、託管、復康訓練及交通等開支。

師生撫平傷痛 家校同行重新出發

香港文匯報訊（記者 鍾靜雯）聖公會阮鄭夢芹小學逾50名學生是宏福苑居民，過去一年間，在校方、教職員、家長及整個社區彼此相伴下，透過穩定校園常規生活、多元情緒心理支援、聯結家庭、展望新學年等一連串舉措，讓全校師生逐步共同撫平傷痛、重新出發。

聖公會阮鄭夢芹小學校長鄧依萍憶述，校方於去年12月2日恢復面授課堂初期，全體老師集中力量為學生進行情緒篩查並展開一對一輔導跟進，現時大部分學生的情緒狀態已回復平穩，僅個別學生需要繼續交由專業團隊持續跟進，「亦有學生向我說，對於能夠回到熟悉的校園、見到老師與同學，感到安心和有依靠。」

鄧依萍指出，火災發生時她剛調任該校校長，團隊尚在磨合，加上她本人遭逢父親離世，但仍然第一時間扛下統籌火災後各項工作的重責。她說：「一眾老師當時同樣飽受事件衝擊，部分要面對校友、家長遇難等帶來的悲慟，即使自身情緒承受重壓，仍要壓下個人傷痛，把照顧學生放在第一位。不少老師更自願加班，留守校園派發物資，主動致電各個家庭掌握每戶的實際處境，針對有特殊需要的家庭提供個別化關懷。」

面對部分學生的學習需要，鄧依萍指學校彈性處理功課安排，容許他們留校做功課、延交作業等。據其觀察，小學生初期多惶恐被動，現時大多已回復童真，熱衷參加校園活動，甚少再主動提起事件，討論「兒童留聲台－大埔校園心靈空間共創計劃」中改造校園空間（展藝區）的各種有趣構想。

她續指，學生家長要面對的創傷，亦是校方後續支援工作的重點，「我們初期曾推出心理輔導服務，但家長的參與情況不太理想，我們遂調整策略，改辦製作潤唇膏等手工體驗活動吸引家長參與，活動後再由社工跟進傾聽家長的心聲，提供政策資訊，紓解不安。」

鄧依萍表示，縱然大埔區整體適齡學童人數呈下跌趨勢，其校自行分配學位的報名人數仍算理想，反映家長對學校仍有信心。

兒童留聲台便簽

學生在展板貼上寫有想像「心靈空間」的紙張（摘要）

- 有寶可夢競技場
- 有A5和牛
- 校內有麥當勞
- 有一些植物讓心情變好（有壓力的人可以來）
- 有機器人
- 空間闊（寬敞）
- 有滾輪、安全、牢固的桌子
- 有床
- 有玩具
- 有餐廳
- 有學生專用電梯
- 有動物
- 有零食專區，如汽水、杯麵、小食、雪糕等
- 有儲物櫃
- 有電視、空調、風扇、有ipad、遊戲機

整理：香港文匯報記者 鍾靜雯

資料來源：聖公會阮鄭夢芹小學展板



香港文匯報記者黃艾力 攝