

本署檔號：() in FEHD C&C HQ 31-50/5/1

致各持牌殮葬商／殯儀館持牌人

先生／女士：

**食環署為殯儀業界舉辦的網上研討會：
就業界提出的意見，醫院管理局及政府部門作出的回應**

繼本署2022年3月18日及21日的信件，現再致函給你告知最新情況。

2022年3月21日的信件告知，衛生署長者健康服務會設立疫時哀傷情緒支援熱線(98141325)，由其臨床心理學家為喪親家屬提供短期的情緒支援服務，並夾附相關單張。

今次信件告知，東華三院的「圓滿人生服務」特別推出「後事程序及喪親情緒支援熱線」，為喪親人士提供線上及線下的後事諮詢及情緒支援服務。其服務時段為2022年3月25日至5月31日，而服務時間則為星期一至六 09:00-18:00，市民可透過電話（2884 2033）或Whatsapp（wa.link/z2s1io）聯絡。詳情載列於附件的相關新聞稿及單張。

政府強烈呼籲逝者親屬善用有關資源及服務，盡快領回先人遺體以辦理身後事。我們冀能與業界攜手合作，共同應對疫情所帶來的挑戰。

食物環境衛生署署長

(黃淑嫻  代行)

2022年3月24日

新聞稿

應對疫情後事查詢倍增 東華三院「伴我同行」喪親者支援服務推出 「後事程序及喪親情緒支援熱線」

香港近日疫情嚴峻，醫療及殯儀業界面對史無前例的壓力，後事辦理程序亦受影響。市民在面對突如其來的變故，特別是因新型冠狀病毒而喪親的家庭，不僅出現哀傷、震驚、否認及混亂等情緒衝擊，更因要處理繁瑣的喪葬事宜卻不清楚疫情下的最新安排，而倍感壓力和焦慮。

東華三院「圓滿人生服務」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，以緩減親人離世所帶來的悲傷情緒和壓力，並協助喪親者適應新生活。自年初第五波疫情以來，「伴我同行」接獲後事相關查詢增加了三倍，應對來電諮詢的時間亦較以往長，當中九成半查詢個案與疫情相關——逝世親人為確診者，喪親者悲傷之餘，對摯親後事之執行亦感到疑慮，或查詢者本人因隔離未能親自處理親人後事而感到徬徨無助和歉疚，欲尋求第三方協助；也有非確診的臨終人士及其家人致電查詢疫情下的後事計劃，查詢者之中亦不乏社福界同工，例如院舍職員，反映出普羅大眾對刻下特殊情況卻未能掌握最新資訊而深受困擾。

針對近日受疫情影響的臨終人士、其家人及喪親家庭的需要，並加強對這些喪親家庭的支援，「圓滿人生服務」特別推出「後事程序及喪親情緒支援熱線」，為喪親人士提供線上及線下的後事諮詢及情緒支援服務。熱線糅合輔導技巧、殯儀諮詢及介入支援服務，除了為喪親家屬提供專業的後事知識之外，亦照顧其情緒及生活需要，為社區上有需要的人士提供及時協助。

東華三院「後事程序及喪親情緒支援熱線」服務特色有：

1. 由具備喪親情緒支援及後事知識的註冊社工及資深職員於服務時段解答後事相關查詢，包括解釋殯儀流程、簡介後事手續及提示注意事項；
2. 傾聽新近喪親人士的感受，提供即時情緒支援；
3. 跟進個案，提供電話支援，關心家屬情緒、後事辦理進度及解答個別疑問；
4. 為有需要的喪親者進行評估、介入及轉介：
 - 介入：為有哀傷情緒輔導需要及複雜個案，提供視像哀傷支援及工作坊；
 - 轉介：為個案轉介至殯葬經濟援助及社區支援服務等；
5. 設有全天候 Whatsapp 線上支援，提供最新後事資訊及基本喪親支援資源，回應社區人士查詢。

東華三院「後事程序及喪親情緒支援熱線」服務時間為星期一至六早上九時至傍晚六時，市民亦可隨時透過 Whatsapp 獲取資訊，或留言由職員跟進回覆。熱線服務推行時段為 2022 年 3 月 25 日至 5 月 31 日。「圓滿人生服務」期望透過為喪親家庭提供全面及專業的喪親支援服務，協助喪親者落實殯儀計劃及提供情緒支援，紓緩喪親者處理逝者後事所帶來的情緒及壓力，達至逝者善終，生者善別。

東華三院「後事程序及喪親情緒支援熱線」

電話號碼：2884 2033

服務時間：星期一至六 09:00-18:00

Whatsapp 線上支援：wa.link/z2s1io

* 完 *

有關東華三院

東華三院自 1870 年成立以來，一直秉承「救病拯危、安老復康、興學育才、扶幼導青」的使命和承諾，時至今日，已發展成為全港歷史最悠久及規模最大的慈善服務機構。在過去百五年，東華三院在醫療、教育及社會服務方面均有長足發展，迎合社會需求，為市民提供收費低廉或免費的優質服務。現時東華三院共有 350 個服務單位，包括 5 間醫院、36 個中西醫療衛生服務單位、58 個教育服務單位、227 個安老、青少年及家庭、復康及社會企業/創新的社會服務單位，兩個肩負守護和保育本地歷史文化重任的服務單位，分別為東華三院文物館和東華三院何超蕙檔案及文物中心，以及 22 個提供殯葬及廟祀服務的公共服務單位。

有關東華三院「圓滿人生服務」

東華三院於 2009 年成立「圓滿人生服務」，提供一站式的生死教育、殯儀諮詢及善別輔導，鼓勵長者享受生命旅程的各個階段，以正向態度面對人生的終結，達致圓滿人生；同時亦教育大眾未雨綢繆，預早安排終老計劃，在步向生命終站時可以少一份憂慮和恐懼。

「圓滿人生服務」提供全港性的服務，包括「活得自在」後事策劃及執行服務、「伴我同行」喪親者支援服務、「生命部落」生死教育服務、「生之願」長者心聲錄像計劃、「生命同行大使」義工計劃、華人長者靈性社區教育以及獨創的殯儀用品銷售。

網址：<http://ecs.tungwahcsd.org/>

Facebook：[@東華三院圓滿人生服務](#)

Youtube 頻道：[@Endless Care Services TWGHs](#)

「伴我同行」服務介紹影片：<https://bit.ly/3wM1YIq>

傳媒查詢：歡迎致電 2884 2033 東華三院「圓滿人生服務」聯絡



東華三院
Tung Wah Group of Hospitals



後事程序及喪親 情緒支援熱線

☎ 熱線：2884 2033

📞 WhatsApp: wa.link/z2s1io

疫情嚴峻，東華三院「圓滿人生服務」特別推出「後事程序及喪親情緒支援熱線」，為喪親人士提供線上及線下的後事諮詢及情緒支援服務。熱線糅合輔導技巧、殯儀諮詢及介入支援服務，除了為喪親家屬提供專業的後事知識之外，亦照顧其情緒及生活需要，期望為有需要人士提供及時協助，達至逝者善終，生者善別。

支援熱線服務特色

1. 由註冊社工及資深職員解答後事相關查詢，包括殯儀流程、後事手續及注意事項；

2. 傾聽喪親者感受，提供即時情緒支援；

3. 提供電話支援，家屬情緒及後事辦理進度跟進；

4. 為有需要的喪親者進行評估、介入及轉介；

5. Whatsapp 全天候線上支援，提供後事資訊及基本喪親支援資源。

熱線服務時間：
星期一至六 09:00-18:00

WhatsApp線上支援



東華三院圓滿人生服務



ecs.tungwahcsd.org