



東華三院

Tung Wah Group of Hospitals



社會服務科安老服務部

新冠肺炎疫情期間的 喪親及殯葬支援

東華三院
圓滿人生服務
服務經理
周淑娟女士



東華三院
Tung Wah Group of Hospitals



流程

1. 東華三院的歷史

2. 圓滿人生服務及服務簡介

3. 喪親者支援成效評估研究發現及結果

4. 疫情下的喪親和殯葬現況

5. 服務的應變和挑戰



歷史

東華三院施棺代葬

- 義塚祭先友承傳慎終追遠中國傳統
- 短片(3分47秒)



「圓滿人生服務」成立背景

2009年東華三院正式成立全港性的「圓滿人生服務」

社會上較少關注長者晚年照顧及安排

缺乏提供一站式的個案、小組、講座、
工作坊及大型活動服務之生命教育中心



服務介紹

「活得自在」 無依長者後事規劃及執行服務

鼓勵沒有子女的獨居長者及兩老家庭為自己的身後事作出妥善安排，並於長者逝世後，按其生前意願辦理後事，讓他們可以「老而善終」

服務對象

- 年滿75歲或以上的獨居長者或兩老家庭；或晚期病患者(須提交醫生證明)；及
- 沒有子女及任何親屬提供後事支援

申請方法

- 透過社工轉介

服務費用

- 免費

「伴我同行」 喪親者支援服務

透過陪伴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

服務對象

- 剛面對親人身故的喪親者或家庭

申請方法

- 透過社工轉介
- 自行申請

服務費用

- 免費



介入手法

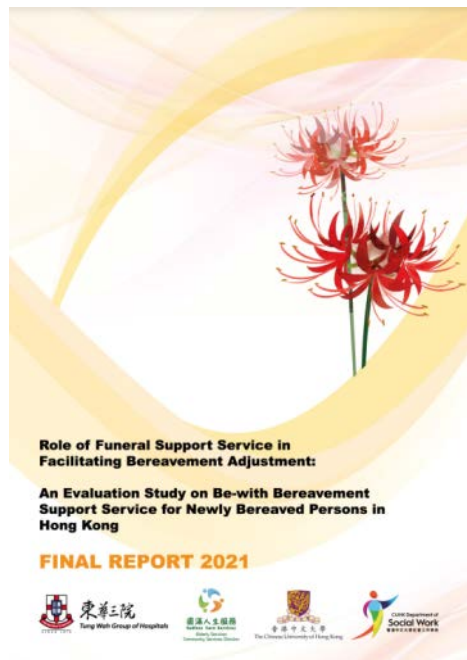
- ✓ 免費殯儀諮詢
- ✓ 陪伴辦理後事
- ✓ 落實殯儀計劃
- ✓ 情緒支援
- ✓ 協助適應新生活



喪親者支援成效評估研究

研究透過問卷調查和深度訪談進行

(參加者必須在過去3至30個月內曾經歷喪親)



問卷調查(2020年6-9月)：

- ❖ 研究隨機抽出64位，曾接受服務的使用者（實驗組）
- ❖ 招募66位，非服務使用者（對照組）

深度訪談(2019年9月)：

- ❖ 10位前服務使用者
- ❖ 了解他們對服務的評價和接受服務時的心路歷程



服務使用者背景：

- 基層市民及長者居多
- 平均年齡為59歲
- 待業或退休人士為主
- 失去伴侶為主
- 三成半服務使用者為獨居人士
- 近五成每月收入低於1萬元

非服務使用者背景：

- 在職人士為主
- 平均年齡為48歲
- 半成人士教育程度達大專以上
- 只有一成人獨居
- 六成半人士在職
- 超過九成半每月收入多於1萬元

反映獨居者在處理後事的同時，還要獨自面對和承受當中的壓力、悲傷及孤獨感，因而需要更多的社區支援。

研究發現...

喪親者的壓力：

- 繁複的後事程序
- 不熟悉手續和喪葬儀式
- 市場上林林總總的殯儀產品
- * 長者和行動不便人士尤其感到困難
- * 認為「白事不便對人說」，不願也不敢向外求助

服務成效：

大約六成（59.2%）喪親者在使用服務前感到孤獨，而在使用服務後，比例下降至不足半成（3.2%）；

不足兩成（18.8%）的喪親者在使用服務前，認為自己能夠得到所需資訊去處理家人的身後事，而在使用服務後，比例上升至超過九成（96.9%）；

與對照組（不曾接受同類服務的喪親者）相比，服務使用者在情緒健康、資訊獲取等指標在統計上有顯著改善

評估結果

孤單感 ▼

能力感 ▲

各項指標 ▲

干預組和對照組葬禮結束後的各項反應比較-共變異分析 (ANCOVA)

評估項目	測量指標	平均值 (標準差)		F ratio	p	Partial η^2
		干預組 (F1)	對照組 (F1)			
• 面對先人離世時的心理狀態	我感到無助	1.75 (1.18)	2.64 (1.42)	48.907	0.000***	0.302
	我的情緒受困擾	2.02 (1.23)	3.00 (1.43)	51.075	0.000***	0.311
	我感到擔心或憂慮	1.73 (1.07)	2.58 (1.39)	75.302	0.000***	0.400
• 處理殯儀程序所引起的心理狀態	我感到有壓力	1.77 (1.11)	2.71 (1.35)	63.256	0.000***	0.359
	我感到孤單	1.58 (0.87)	2.35 (1.32)	57.936	0.000***	0.339
• 處理殯儀程序期間的與家人的溝通 ^a	我能夠有效地和親人商討身後事及喪禮的安排	4.36 (0.92)	4.17 (1.01)	3.068	0.083	0.031
• 處理殯儀程序期間的情感支持	我感受到情感上的支持	4.48 (0.82)	3.65 (1.27)	14.640	0.000***	0.115
	我認為自己了解整個身後事流程	4.53 (0.64)	3.52 (1.19)	60.567	0.000***	0.349
	我認為自己了解整個喪禮流程	4.53 (0.67)	3.58 (1.19)	57.713	0.000***	0.338
• 關於殯儀程序的知識						
• 關於殯儀程序的資訊需要及幫助	我能夠得到我需要的資訊去處理身後事及喪禮	4.70 (0.58)	4.03 (1.02)	38.169	0.000***	0.252

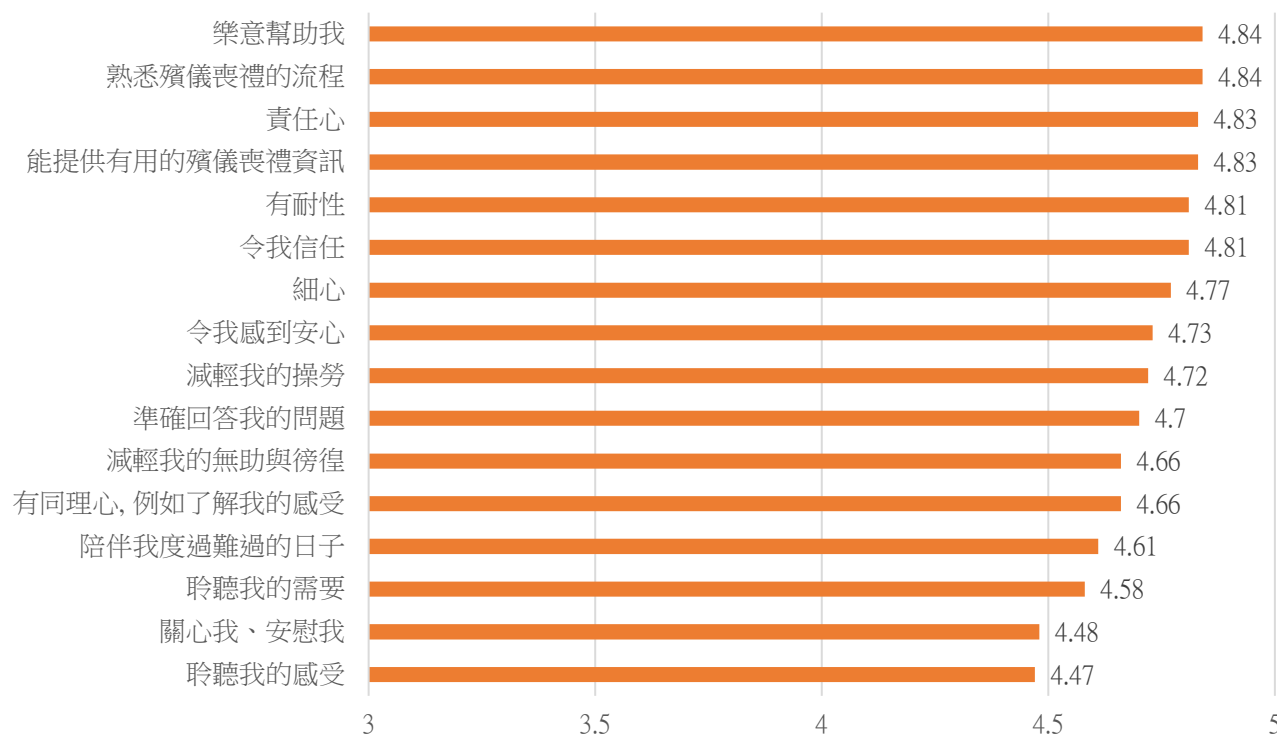
註：範圍 = 1-5，1 = 非常不同意，5 = 非常同意；F1 = 葬禮結束後；^a 人數 (干預組) = 50；* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$ ；由於兩組在年齡、就業情況、家庭月入等變量上存在顯著差異，因此ANCOVA是在調整了這些變量之後，檢驗兩組的均值差異是否有統計意義

服務使用者對各項服務評價甚高。受訪者認為服務如同「盲公竹」，以專業知識帶領他們辦理後事，過程中不僅一直陪伴，亦顧及他們在情緒上以至生活上的其他需要。

服務使用者 (人數 = 64)	人數 (百分比)	同意 % (≥4)
整體上，我對於東華三院服務感到滿意	4.86 (0.43)	96.9

整體評價

您有多同意東華三院服務的負責職員有以下的特質或者做到以下的項目？



註：範圍 = 1-5，1 = 非常不同意，5 = 非常同意

服務過程中的 重要元素



- ✓ 陪伴過程中提供輔導，容許喪親者表達思念，疏導悲傷
- ✓ 促進轉化與過渡，減少出現複雜性哀傷機會
- ✓ 客觀及專業評估，協助家屬作出最合心意的後事決定



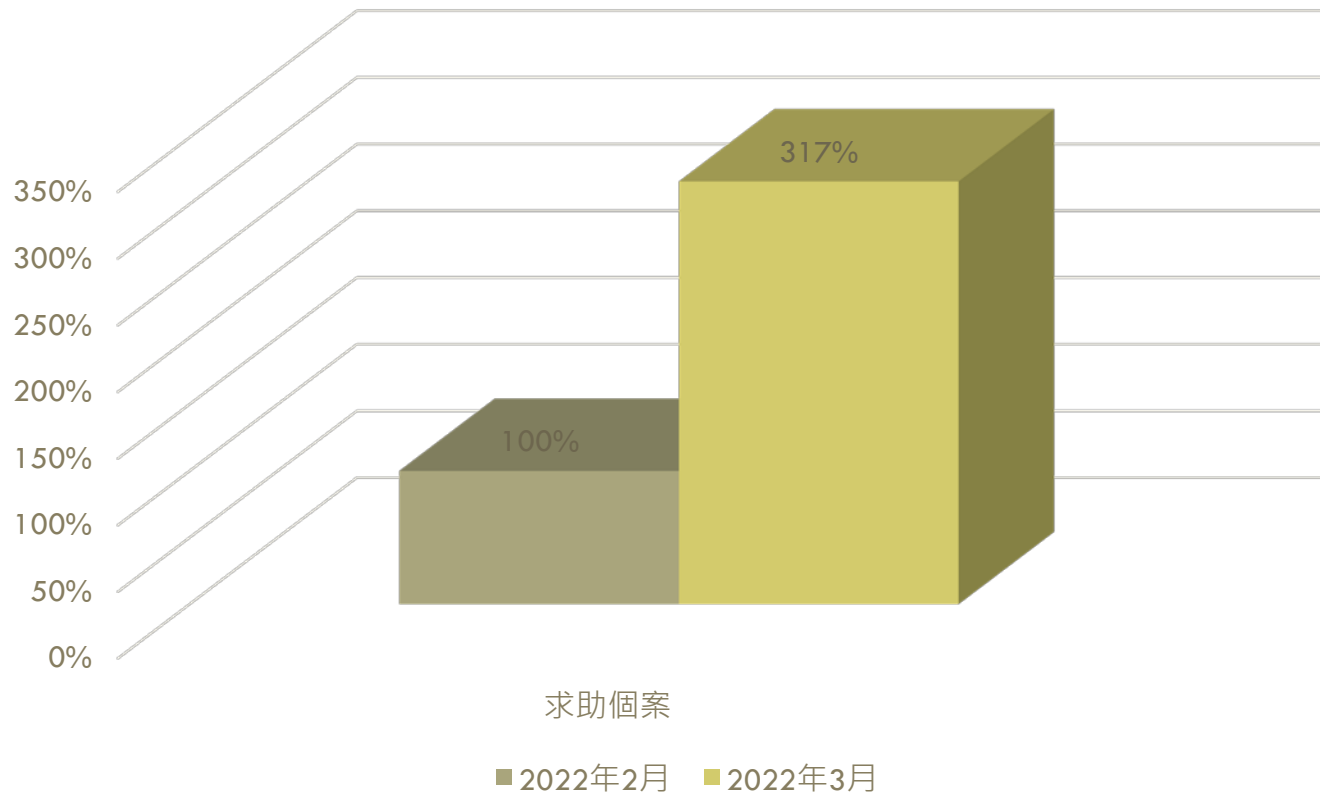
喪親及殯葬

於疫情期間有何轉變？

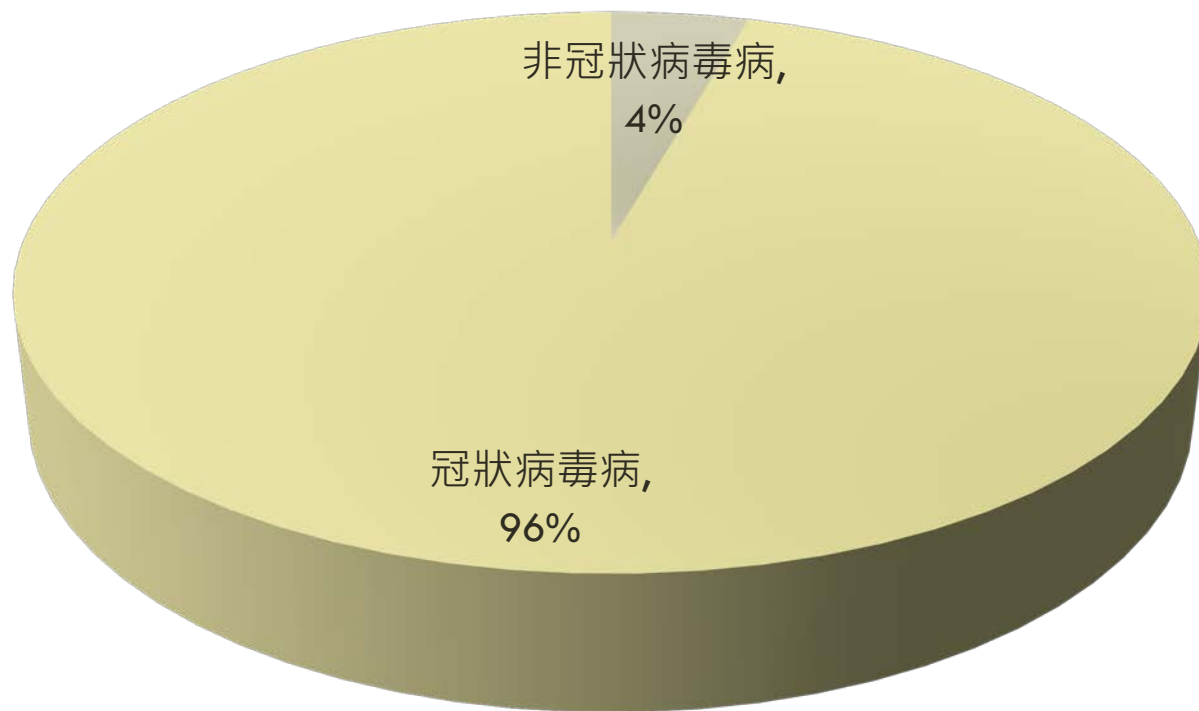
疫情下的求助情況

- ❖ 自疫情開始，接觸到的求助者均表示其居於國內或外地親人未能來港，令求助者支援減少，甚至需獨自處理後事及出席喪禮
- ❖ 求助者發出的疑問較以往複雜，而遇上的不確定性亦很多
- ❖ 求助數量急增（2022年3月最為明顯）
- ❖ 求助個案之中，逝者為突發性死亡或2019冠狀病毒病確診者的數量大增
- ❖ 求助者的負面情緒更強烈（包括：無助、徬徨），每個個案介入時間加長

求助個案量增長（2022年2、3月比較）

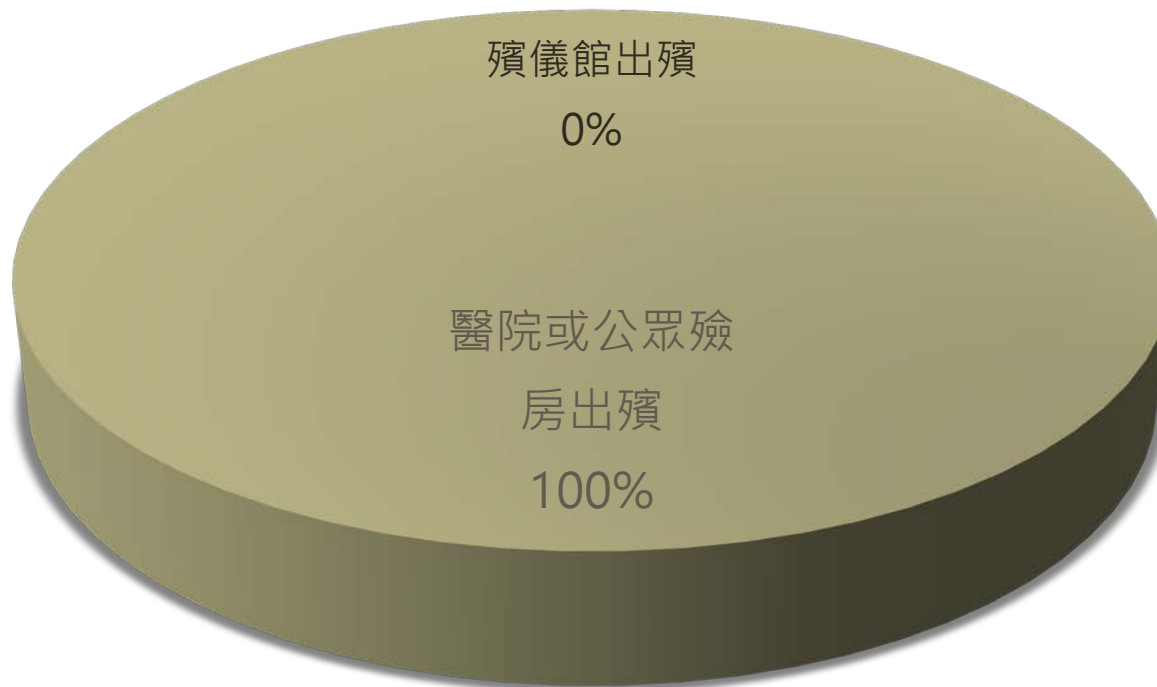


求助個案中 逝者為2019冠狀病毒病確診者的比例



■ 非冠狀病毒病 ■ 冠狀病毒病

家屬所安排的喪禮形式（3月）



■ 醫院或公眾殮房出殯 ■ 殯儀館出殯

疫情下的支援：

疫情初期

- 線上及外勤支援從未停止，同工外勤期間帶備防疫物資和設備
- 特別安排同工於執行外勤支援後，回家消毒及在家工作
- 初期外間物資短缺，本院為同工和服務使用者搜羅及提供各樣防疫物資及生活物品
- 增加對服務使用者的電話慰問和情緒支援
- 為喪親者提供實體紀念活動，當疫情變得嚴峻，亦因應變化，改為線上活動



東華三院
Tung Wah Group of Hospitals



清明思親活動

音樂治療網上工作坊

2/4/2022(六)



東華三院
Tung Wah Group of Hospitals



在疫情下為同工及受助者
安排的防疫措施

直至近期

- 所有外勤支援，均需要通過案主需要、防疫及風險評估
- 了解個案死因及屍體分類，類別2、3及新冠病毒陽性的個案，必須上報
- 配合殯儀館及限聚令措施，例如：外出辦理文件限2人等
- 外勤24小時前，以電話形式訪問家屬，完成健康問卷（假如家屬的回應反映有感染風險，將關注家屬的健康狀況，商議其他處理後事的方案，並按需要提供防疫資訊）
- 為外勤同工及服務使用者提供所需防疫物資，例如：口罩、面罩、手套、酒精搓手液、保護衣等
- 同工必須於每個上班或外勤日進行快速檢測(RAT)，獲得陰性結果才執行當日職務
- 將同工分小隊及分組，執行外勤和後勤職務同工當值時，需採取環境隔離措施

在疫情下為同工及受助者
安排的防疫措施



東華三院寰宇殯儀館
轉為新冠離世人士
指定瞻仰遺容殯儀館

東華三院屬下寰宇殯儀館繼早前借出地庫殮房予衛生署使用及開放地下3個靈堂供殯儀業界免費使用進行簡單「過境」儀式後，再與食物環境衛生署（食環署）協商，決定由2022年3月29日起將其轄下的寰宇殯儀館轉為專為2019冠狀病毒離世先人舉辦喪禮的指定瞻仰遺容殯儀館，並增加開放1樓及3樓共6間靈堂，容許本院屬下殯儀館直接處理的喪事及由持牌殮葬商處理的喪事在館內指定地方替先人進行化妝及於喪禮期間進行瞻仰遺容儀式，此項新安排預計每個月平均可新增逾400個喪禮時段，讓親屬可在靈堂內與先人告別，舒緩親屬的哀痛。有關安排將會按市民需要，逐步推廣至全館各樓層。

為了回應社
區人士需要

2022年3月25日
開設
特別熱線服務



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.tungwahcd.org



東華三院

Tung Wah Group of Hospitals



圓滿人生服務

Endless Care Services

社會服務科安老服務部

謝謝

Q&A