

无锡市殡葬服务中心探索引入“殡葬社工”

从容有爱,让家属好好送亲人最后一程

亲人突然离世,各类手续如何办理,丧葬礼俗怎么安排,悲伤情绪走不出来怎么办?去年9月起,无锡市殡葬服务中心创新推出“殡葬社工”服务,聘请两名专业社工,以陪伴与专业为出发点,为逝者家属提供哀伤抚慰、政策宣导、治丧指导、暖心陪伴、心理疏导等全程陪伴式殡葬服务,让逝者家属能从容送好亲人“最后一程”,也能慢慢学会面对死亡和失去。

“殡葬社工”工作进展如何,是否有家属接受其服务,反馈如何?临近清明,现代快报记者采访了这两名殡葬社工:杨雨虹和王茜。据了解,两人均为社会工作专业研究生,分别毕业于南京理工大学和华东政法大

学。在癌症晚期病人的病房、无锡市殡葬服务中心守灵区域、告别大厅、火化现场等各个场所,他们都在努力地工作着——

现代快报/现代+记者 陈敏 文/摄



殡葬社工服务内容宣传板



无锡市殡葬服务中心守灵中心



布置温馨的守灵厅

现状 “主动找上门的很少,但其实他们很需要”

在无锡市殡葬服务中心守灵中心门口,有殡葬社工服务内容的宣传展板和联系方式。但当记者电话过去时,社工杨雨虹甚至有些意外:“主动打电话找我们的家属非常少,可能还是不了解、不知道吧。我自己也经历过家人逝世,而且在这大半年的客户服务中,我发现其实家属们是很需要的,不管是功能性的治丧指导,还是温暖的陪伴式服务。”

杨雨虹回忆,在一位癌症老人的病房里,就在他妹妹转身倒水时,老人突然走了,妹妹情绪崩溃大哭,自责自己不该那个时候去倒

水而没看护好哥哥,整个一层楼都能听到哭声。

“我以社工身份陪在妹妹身边用语言安抚她,感受到她哀伤悲痛的情绪,我耐心开导她‘哥哥的走跟你倒水没有关系,哥哥癌症晚期,能平静地走不遭罪反而是福德’。”杨雨虹说。

“其实逝者家属常常无从求助,很多情绪和压力都积在心里。”王茜直言,前不久,同样是在癌症病人的病房里,她看到一个青年在面对母亲离世时的完全呆滞。她上前耐心安抚,后来才得知青年的父亲早已离世,母亲的离去让他觉

得自己成了孤儿。“这个青年经常联系我,有时是咨询人去去世后相关手续的办理,有时也有生活上、情绪上的倾诉和求助。”

杨雨虹表示,国内“殡葬社工”仍属于新兴小众职业,不仅需要哀伤辅导、危机干预等过硬的社工知识,也需要对殡葬文化、殡葬政策有足够的了解,“除了情绪疏导,我们还可以给家属提供治丧全流程的指导和建议,引导家属回忆逝者生前点滴,为其免费定制纪念册、生肖玩偶、照片墙等‘爱的礼物’,让家属在缅怀逝者时能够找到情感的寄托”。

探索 用“专业服务+有爱陪伴”,架起生命的“最后桥梁”

为什么探索引入“殡葬社工”?无锡市殡葬服务中心相关负责人表示,一方面,社会殡葬“一条龙”出于逐利存在不少乱象,引入专业社工,就是希望他们以第三方身份,在服务过程中能够引导服务对象理性治丧;另一方面,通过专业服务+有爱陪伴,为逝者家属提供全流程陪伴式的治丧指导和温情服务,架起生命的“最后桥梁”,从而进一步凸显公益属性,践行“民政为民、民政爱民”的工作理念。

临近清明,无锡市殡葬服务中心向祭扫市民进行殡葬社工

相关服务宣传。“殡葬社工”还是第一次听说!市民黄女士表示,村里办丧事都是“一条龙”的人,他们年纪都比较大,推的全是传统那一套,如果能有殡葬社工这样有文化的专业人士免费提供指导,确实挺好的。另一名年轻人则表示,让逝者安息,让活着的人找到情感寄托,情绪疏导很重要。

作为专业社工,杨雨虹接触殡葬行业已有大半年时间。她也有自己的感受,虽然社会对殡葬社工的接受度有所提高,但部分人仍然对殡葬行业存在偏见,这在一定程

度上影响了殡葬行业的发展。同时,殡葬从业人员由于工作环境特殊,且长期接触丧亲家属负面情绪,“如果可以,我们将会给他们定期做情绪疏导和小组活动,殡葬职工情绪稳定才能给治丧群众提供更好的服务。”

现代快报记者注意到,杨雨虹的微信签名是“向死而生”。她直言,当下人们尤其是年轻人对死亡的认知也在转变,“我希望通过自己的努力,能让死亡这件冰冷的事情变得温暖,让送亲友‘最后一程’变得从容,让大众懂得向死而生,好好生活。”

无锡市殡葬服务中心推出一站式社会化殡仪服务

把“身后事”办成群众省心事、暖心事

作为无锡市民政局下属公益二类事业单位,无锡市殡葬服务中心(无锡市殡仪馆)主要承担无锡市区逝世居民基本殡仪服务职能。为满足治丧群众需求,在提供个性化、多样化选择和落实现有惠民殡葬政策的基础上,特推出社会化殡仪服务项目,简称“1503”项目:

“1”——实行一站式服务、一揽子服务和清单式服务,让治丧群众放心消费、透明消费;

“5”——推出五项服务组合清单,让治丧更省心、更便捷;

“0”——让低保、特困人群治丧“零”负担,进一步擦亮公办服务机构公益属性的底色,使殡葬服务更有温度;

“3”——力争通过三年时间,在努力发挥公办殡葬服务机构示范效应的同时,逐步完善政府兜底、群众亟需、市场需要的守灵保障设施,让锡城居民办丧更加理性、治

丧更加文明。

■郑重承诺:

明码标价,严禁分包转包。

自愿选择,严禁诱导消费。

规范管理,严禁吃拿卡要。

一视同仁,严禁区别对待。

免费对象及适用组合清单(基础保障型):无锡市市区户籍且不享受一次性丧葬费的低保对象和特困人员。

■申请程序及减免办法:

一、符合条件的免费对象逝世

后,经办人或经办方需携带本人身份证原件或单位有关证明原件,并提交以下材料:

(1)逝者的有效身份证件原件或公安机关出具的有关证明原件;

(2)医疗机构或相关单位出具的死亡证明原件;

(3)低保和特困对象,需提供享受无锡市居民最低保障生活和特困供养的相关纸质或电子证照的佐证材料。

二、经办人或经办方持有效证件(证明)和拟免费对象的相关证明原件,向市殡葬服务中心提出申请,经确认无误后,填写《“基础保障型”服务免费申请表》,结算费用时,由市殡葬服务中心直接免除其费用(注:遗体存放,仅限于普通冷藏柜,时限不超过3天)。服务项目消费超出“基础保障型”组合清单范围的部分由经办人或经办方自行支付。

(附:五项组合清单)

(一)基础保障型

序号	项目	价格(元)
1	市区接运	150
2	普通寿衣(中式男寿衣)	575
2	普通寿衣(中式女寿衣)	572
3	穿脱衣	70
4	冷藏(100元/天)注:以实际存放天数累计	
5	普通灵堂	700
6	殡仪服务	130
7	遗体整理	150
8	遗体美容	110
9	火化棺(品名:如意宫)	228
10	遗体下柩	100
11	火化棺焚烧(纸质)	50
12	礼厅租用(中大厅)	736
13	遗体火化(平板炉)	750
14	配套小件	100
15	花圈花篮处置	35
16	消毒单	40
17	骨灰袋	20
18	锦盒套	20
19	骨灰盒(品名:如意宫、平安富贵、一品富贵)	200
20	休息室租用	150
合计约4600元(以实际选择为准)		

(二)普惠经济型

序号	项目	价格(元)
1	市区接运	150
2	普通寿衣(中式男寿衣)	575
2	普通寿衣(中式女寿衣)	572
3	遗体沐浴	300
4	穿脱衣	70
5	冷藏(100元/天)注:以实际存放天数累计	
6	普通灵堂	700
7	殡仪服务	130
8	遗体整理	150
9	火化棺(品名:思亲馆)	678
10	遗体下柩	100
11	火化棺焚烧(木质)	100
12	礼厅租用(中大厅)	736
13	遗体火化(平板炉)	750
14	配套小件	100
15	花圈花篮处置	35
16	消毒单	40
17	骨灰袋	20
18	锦盒套	20
19	骨灰盒(品名:安居、樟木龙宫、万古长青、福泽后代、世纪花苑、安福)	586
20	休息室租用	150
合计约5600元(以实际选择为准)		

(三)文明简约型

序号	项目	价格(元)
1	市区接运	150
2	普通寿衣(中式男寿衣)	575
2	普通寿衣(中式女寿衣)	572
3	遗体沐浴	300
4	穿脱衣	70
5	冷藏(单间存放380元/天)注:以实际存放天数累计	
6	普通灵堂	700
7	殡仪服务	130
8	遗体整理	150
9	火化棺(品名:福满堂)	818
10	火化棺铺花	380
11	遗体下柩	100
12	火化棺焚烧(木质)	100
13	礼厅租用(中大厅)	736
14	遗体火化(平板炉)	750
15	配套小件	100
16	花圈花篮处置	35
17	消毒单	40
18	骨灰袋	20
19	锦盒套	20
20	铺金盖银	38
21	奠祭币	50
22	骨灰保护剂	30
23	吉祥如意	220
24	习俗钱币	258
25	骨灰盒(品名:富贵苑、落叶归根、福泽万代、山水、天堂美景、梅花)	976
26	休息室租用	150
合计约8000元(以实际选择为准)		

(四)文明礼葬型

序号	项目	价格(元)
1	市区接运	150
2	中档寿衣(中式男寿衣)	730
2	中档寿衣(中式女寿衣)	728
3	穿脱衣	70
4	冷藏(单间存放680元/天)注:以实际存放天数累计	
5	绢花灵堂	1000
6	殡仪服务	130
7	遗体整理	150
8	火化棺(品名:金福馆)	1038
9	遗体下柩	100
10	火化棺焚烧(木质)	100
11	礼厅租用(中大厅)	736
12	遗体火化(平板炉)	750
13	配套小件	100
14	花圈花篮处置	35
15	消毒单	40
16	火化棺铺花	580
17	骨灰袋	20
18	锦盒套	20
19	铺金盖银	38
20	奠祭币	50
21	骨灰保护剂	30
22	吉祥如意	220
23	骨灰盒(品名:清溪阁、梅兰竹菊、莲香阁)	1041
24	休息室租用	150
合计约9000元(以实际选择为准)		

(五)文明守灵型

序号	项目	价格(元)
1	市区接运	150
2	高档寿衣(中式男寿衣)	847
2	高档寿衣(中式女寿衣)	845
3	穿脱衣	70
4	守灵服务(即将开展)	
5	绢花灵堂	1000
6	殡仪服务	130
7	遗体整理	150
8	火化棺(品名:一路走好)	1378
9	遗体下柩	100
10	火化棺焚烧(木质)	100
11	礼厅租用(中大厅)	736
12	遗体火化(骨灰炉含石棉垫、观看火化、休息室)	1950
13	配套小件	100
14	花圈花篮处置	35
15	消毒单	40
16	火化棺铺花	580
17	骨灰袋	20
18	锦盒套	20
19	铺金盖银	38
20	奠祭币	50
21	骨灰保护剂	30
22	吉祥如意	220
23	骨灰盒(品名:永怀怀念、富贵千秋、祈福)	1951
合计约11000元(以实际选择为准)		