



急難救助體系，幫助紓解肩頭重擔

1957 福利諮詢專線 量身給予專業建議

文 / 梁君邁

世事無常，明天會發生甚麼事，沒有人能事先預知！有些家庭收入本來就不多，勉強維持收支平衡，只要一有意外，家中經濟便陷入危機，所幸有衛生福利部「強化社會安全網—急難紓困專案」與 1957 福利諮詢專線的援手，才讓這些家庭不至於走投無路，多了一點喘息空間。

我想，打這支電話，是他們最後的希望，那位老先生透露，他完全無路可走，這是最後一個機會，如果這條路也沒用，可能會全家走上絕路…」1957福利諮詢專線社工蕭煥龍曾接過不少民眾求助電話，這位老先生讓他印象非常深刻。

這位老先生說，他與妻子、7歲外孫一起生活，兒、女都已失聯，老太太曾出過意外，不良於

行，需要人照顧，原本是老先生在照顧太太、外孫。結果他突然發現自己得了癌症，夫妻倆也不知能不能看著外孫長大，不只沒有任何經濟援助，感覺未來也是一片黑暗，蕭煥龍從電話一頭，聽到了老先生的絕望與無助。

蕭煥龍感受到事情的嚴重性，便趕快啟動危機應變程序，聯絡縣市政府社工單位、自殺防治中心、家扶基金會、張榮發基金會等4個公民營組織，經過迅速評估、協調，所有單位同心協力，努力阻止悲劇發生，不只社工登門訪視、直接給予關懷，這一家人也獲得救助金、食物援助，暫時有了生存下去的勇氣。

1957福利諮詢專線 提供免付費諮詢服務

爲了讓社會安全網中每一族群都獲得所需福利相關資訊，衛生福利部設立了1957福利諮詢專線，全年365天，自早上8點至晚上10點，提供免付費諮詢服務。1957福利諮詢專線一年大約接6-7萬通求助電話，共有約29名社工輪班、提供服務，1957福利諮詢專線主任吳瑞華表示，根據觀察，求助者多半是家中戶長，大多是詢問社會福利補助、福利措施等相關資格、門檻；此外，也有部分求助者是爲了尋求情緒的支持、紓解壓力。社工面對每位求助民眾，都是秉持同理心，期望與求助者一起努力，找到解套方法，讓求助者可以獲得所需幫助。

由於每位求助者各自面臨不同的難關、挑戰，1957福利諮詢專線社工所提供的建議，往往很難一體適用。蕭煥龍就曾接到青少年打電話詢問「家裡中低收入戶資格已經取消，學貸減免部

份是否也會受影響？」等問題，1957福利諮詢電話主要是爲求助者「量身規劃可使用資源」，視個別需求，建議、轉介適合資源。像短期需求，就以急難救助爲主，長期需求是依據單親、中低收入戶、身心障礙等不同族群，而有不一樣的補助條件與社會福利。

社工謹慎評估 讓每筆錢發揮最大效用

假設有位中年婦女打電話說她先生突然車禍、出意外，無法工作，有哪些補助可申請？該怎麼辦？1957福利諮詢專線社工會先了解他們家的狀況，可能評估「他們家有沒有其他收入？是否需要照顧嬰幼兒或年長長輩？小孩有沒有上學？有沒有三餐不繼？生活基本需求是否足夠？」等面向，若有小孩等族群，也會評估是否有兒虐等高風險因子，再根據他們的情況提出個別化建議。如果認爲這家庭危機程度很高，就可能進行通報，請社工訪視、關心。



社工對於求助者，會根據不同條件、需求，給予適合建議。

蕭煥龍表示，在服務的過程中，有時也會遇到「社福黃牛」的情況，這時，社工就會要求親自與求助者本人會談，透過抽絲剝繭，詢問細節，以辨識對方是否為社福黃牛。並呼籲民眾可自行打電話求助，提供清楚資訊，也不會讓社福黃牛有可趁之機。

民眾突然遇到重大意外、生活或經濟出現困難，也可以先找鄉公所、區公所人員、鄰長、里長、里幹事等，除了公部門人員，家扶基金會與各民間團體也會共同協助、伸出援手，讓民眾暫時有資源可以生存下去，不至於一蹶不振。

老父親出車禍 一家8口陷危機

事實上，1957福利諮詢專線是整體急難救助體系一環，當民眾家中遭逢急難、意外，經濟突然陷入危機，可以善用這樣的資源，南投縣國姓鄉有一戶人家，便深深了解這項資源有多珍貴。

在南投縣國姓鄉一棟老舊透天厝中，住著三代同堂8口人，老夫妻兩人同時病痛纏身，領有身心障礙手冊，老先生患有心臟病，老太太則是過去中風，行走不便，他們有3名子女，長子已婚，不只要奉養父母、養老婆，還有個牙牙學語的孩子嗷嗷待哺，次子最近剛失業，長女也育有一子，正就讀幼兒園。

長子的太太原本在釣蝦場從事清潔工作，為了全心照顧婆婆、稚子而辭去工作，老先生雖有心臟病，還是繼續工作，貼補家用，全家經濟重擔就靠老先生、長子支撐。他們在山上採收枇杷、販售，雖是中低收入戶，收入勉強餬口。長女也擔任清潔工，以微薄薪水維持自身、孩子開銷。

不料去年2017年10月中，老先生發生嚴重車禍，不只頭部外傷，還合併腦出血，癱瘓臥床，在醫護人員救治下，救回一命，但需要長期復健、治療，這家庭原本就經濟困難，這場意外，讓生活更陷入危機，長子望著受重傷的爸爸、曾中風的媽媽，還要照顧妻小生活，他雖然一心希望父親早日康復，但對於未來計畫，完全沒有頭緒，不知該如何是好。

幫助急難家庭 訪查小組緊急出動！

這家人的遭遇經鄰里口耳相傳，傳到親友耳中，親友趕緊為他們找尋資源、通報相關單位，所在地公所一接到訊息，迅速啟動急難救助機制，由公所承辦人員、當地村幹事與社福機構人員組成訪查小組，前往訪視評估。

在訪查小組與家人們充分討論後，認為老夫妻情況符合「強化社會安全網—急難紓困專案」急難救助規定，一致同意核發救助金2萬7000元整，同時幫他們申請食（實）物銀行援助，終於暫時紓解一家燃眉之急。之後，相關單位也為他們申請南投縣政府、衛生福利部急難救助金等，共計3萬6500元整，國姓鄉公所也主動協助、轉介申請臺北市行天宮急難救助，又獲得新臺幣1萬元援助。



急難紓困專案讓急難家庭即時獲得必要的幫助，度過眼下的難關。



蕭煥龍表示，民眾若有社會福利、申請補助等問題，可撥打 1957 福利諮詢專線，做進一步了解。

當獲得急難紓困救助金時，原本煩惱生計的長子，臉上出現久違不見的笑容。國姓鄉公所人員也鼓勵他保持樂觀、天助自助，期待他們一家早日撥雲見日，柳暗花明又一村。

團隊同心協力 讓急難家庭喘口氣！

在衛生福利部「強化社會安全網－急難紓困專案」中，無論是像這家人一樣，家中經濟支柱突然出重大意外，或罹患重病、曾逢變故、死亡或失蹤，導致家庭收入斷炊、陷入危機，都可在事情發生3個月內提出救助申請。這項專案也運用村里在地化通報系統，及早發現待助對象，訪視小組若確認民眾符合急難救助條件，如有必要，可在當下，立即發予5000元救助金，核定機關也會盡速在當日審核，視情況再提供1至3萬補助金，讓遭逢變故的民眾可以先有一筆錢應急。

這項救助金發放的金額，會視案家情況，如家中又有6歲以下兒童、嬰幼兒、在學學生、懷孕6個月至生產後2個月的婦女、經醫師診斷不宜工作

的女性，或有家人也罹患重病、遭遇重大傷害、屬於身心障礙者，每人救助金予以加發。

不過各個家庭各有不同難處，有的家庭，可能有人有賭博習慣，或可能拿了錢就買酒、喝酒。訪視小組評估戶長可能賭博或有其他不當理財行為，也可以採取分月、分次方式發放關懷救助金。在救助方面，也會視案家缺少哪些物資，盡量照顧基本需求，並以案家整體去評估需求，轉介適當的資源。公所人員、社工也會多了解求助者財務規劃，希望每筆經費都能妥善獲得運用。

急難救助作後盾 更有力量向前行

對於家逢劇變，或家中經濟支柱突然倒下的民眾，1957福利諮詢專線與急難救助體系所提供的幫助，可暫時紓解燃眉之急，有了這些資源作後盾，民眾將有更多力量可以克服挑戰、突破困境！MOHW

救助一把罩

衛生福利部
衛生福利e寶箱
急難救助



衛生福利部
1957福利諮詢專線
官網



特別誌謝

1957福利諮詢專線主任 吳瑞華
1957福利諮詢專線社工 蕭煥龍