

生命線服務方案設計與評估之反思

壹、從隱身到現身

一、從電話協談室到社區福利服務輸送

1933年英國聖公會撒瑪利亞會（Samaritans），創辦了提供全年無休的支援電話熱線，由經過訓練的義工負責，藉著全日24小時的電話守候，致力於自殺防治。1968年澳洲雪梨亞蘭澳可牧師（Rev. Alan Walker）創設了世界第一個生命線服務中心。目前全世界已有二百多個生命線中心，數十年來幫助過數百萬求助者。

台灣生命線的緣起沿革

1969年馬偕醫院設立『自殺防治中心』，以輔導自殺急診之病患，1969年7月1日擴充為『生命線』，正式對外開線輔導協談，肇始我國電話輔導及自殺防治的服務工作。

目前台灣23個縣市都有生命線協會為民眾提供服務。

過去服務方式~以傳統「電話輔導」為主。

- 一、電話輔導
- 二、晤談服務
- 三、信件輔導
- 四、社會資源轉介
- 五、舉辦社會教育活動
- 六、推動志願服務工作
- 七、專業教育及學術研究

現在服務方式~從隱身的電話協談室中走出更多可能

從被動的服務到主動積極的危機預防

從自殺防治協談到綜融性的社會福利

從心理諮商輔導到社會工作專業結合

從個人危機處遇到家庭、社區、企業

從單一民間組織運作到政府契約合作

二、生命線方案服務型態-國外經驗

美國全國預防自殺生命線（National Suicide Prevention Lifeline）提供24小時危機服務和預防自殺電話輔導。

特別是聾人/聽力障礙服務（Help for Deaf），透過「生命線危機聊天室」（LIFELINE CRISIS CHAT）以網路聊天方式提供支持（Options For Deaf & Hard Of Hearing）。

三、生命線方案服務型態-台灣現況

自殺防治、危機/電話協談：全國各生命線

志願服務工作推動進行：全國各生命線

線上電子郵件協談/輔導服務：桃園縣、台北市、台中市等。

心理諮詢面談：桃園縣、新竹市、屏東縣、台中市等。

校園自殺防治宣導講座：高雄市等。

社區自殺防治宣導講座：全國各生命線等。

矯治機構自殺防治宣導：屏東縣等

社會教育與研究報告：高雄市等。

企業員工協助方案 (EAPs)：新竹市、高雄市生命線等

民間補助自辦服務方案：花蓮縣等。

(資料蒐集：各生命線官方網站)

政府委託社會福利方案：新竹市、山海屯、彰化縣、南投縣、嘉義市、嘉義縣、台南市、大高雄、高雄市等。

方案承辦服務內容特性

一、高關懷或高風險家庭關懷與陪伴

二、強調個案管理與外展服務

三、擴大服務據點

貳、從夥計到夥伴

一、選擇與政府合作的趨勢與模式

福利國家的危機、政府財政負擔、福利多元主以及民間非營利組織興起福利服務委外成為社會福利服務輸送的重要管道。

民營化兩個最重要的立論基礎為效率與效果；

效率層面所指的是成本減少，亦即民間部門的供給較公共部門為便宜；

效果層面所指的是目標達成程度，特別是服務品質的提昇（孫健忠，1991）。

民間福利機構與政府合作委託考量（何凱維，2003：23）

1.機構資源依賴：藉此獲得政府資源挹注

2.機構條件方面：擴張業務、增加服務項目與專業人力、捐助者或理監事支持、提升開發社會資源等

3.福利服務輸送：擴大服務對象數量、提升服務品質、嘗試新工作方法與模式

4.機構自主性：增加方案設計、服務項目、對象、區域和工作方法的自主性

5.與政府互動：提升對政府行政事務成育的適應性、了解政府徵選條件與過程、建立行政責任與專業過失的規範等。

政府委託民營類型

1.公設民營（包括政府提供土地、建物及設施設備等，委託民間經營管理，提供服務）

例如：彰化縣生命線承辦「外籍配偶家庭服務中心」、「單親家庭福利服務中心」

2.委託服務（政府不提供土地建物，僅委託民間提供服務，包括個案委託、方案委託）

例如：南投縣生命線承辦「內政部兒童局弱勢家庭服務方案(南投.名間區)」

衛生局自殺防治方案人員

嘉義市生命線承辦「中途輟學、失蹤逃家兒童少年外展服務」

二、承辦政府業務對非營利組織正面的效益影響

獲得免費的場地及設備

符合社會訴求與機構的既定政策

調整組織專業分工

獲得政府較多補助經費

擴展服務對象與範圍

提昇員工士氣和機構專業形象（沈明彥，2005）

三、承辦政府業務對非營利組織可能的衝擊

非營利組織面臨之影響：（劉淑瓊，1997；黃源協，1999、2001a）

第一、契約與慈善使命之間的困境

為滿足契約條件，出現在契約的規定限制與原服務對象下產生兩難，甚至喪失其原有性格。

第二、契約與自主性之兩難，政府取得契約關係中的主控地位，非營利組織容易在經費和專業的自主性中趨弱。

第三、走向市場化趨勢，在一種強制性競標的環境裡，由於必須隨時關心組織應建立何種角色，

第四是財源之不確定性，民營化政策提供給非營利志願部門更多財源機會，但可能造成捐款的排擠效應。

第五是造成另類的無效率，當非營利部門因契約的取得而擴大其組織時，也許會仿效政府部門的結構和組織，在直接個案服務和行政工作上聘僱更多員工，造成組織的無效率

組織及人事上的影響：

承接初期員工壓力大、人力負荷增加，影響服務品質、員工心理的不平衡與傳統文化的改變、義工對服務對象的疑慮、面對未來的不確定性

對財務及行政上的影響：

營運成本的增加、核銷及行政事務繁瑣、造成行銷/保密上的兩難（沈明彥，2005）

叁、非外人是外展

一、方案/外展社工的角色與定位

方案是組織擴大服務的觸角，組織宗旨與定位仍是中堅

社工是生命線的一份子，外展必須由內而外的發散

二、社工與心理諮商的專業合作

積極危機處遇是國際趨勢，需要更多社會資源網絡的合作

社工方案規劃與評估能力，利於調整心理諮商的工作方法

三、挑戰與展望~組織內部的調整與相關措施

建構人力教育訓練，強化組織宗旨認同

財源多元落實徵信，有助資源挹注信賴
做好服務品質績效，契約雙方平等基石
內部橫向溝通合作，落實案主服務至上

參考文獻

- 何凱維。2002。《非行少年司法轉向安置輔導報戶處分司法單位與社福機構之契約關係-以南投地方法院與南投家扶中心為例》。靜宜大學青少年兒童福利研究所碩士論文。
- 沈明彥。2003。《福利服務公設民營之研究-以嘉義市政府委託CCF嘉義家庭扶助中心為例》。國立中正大學法律研究所碩士論文。
- 黃源協。2008。《社會工作管理》，臺北：揚智。
- 黃源協、蕭文高。2012。《社會政策與社會立法》，社會工作師講義。
- 黃源協。2001b。《社會福利民營化－發展脈絡、實踐省思與出路》南投：內政部社會福利工作人員研習中心。
- 劉淑瓊。1997。〈依賴與對抗－論福利服務契約委託下政府與民間受託單位間的關係〉《社區發展季刊》，80，113－129。
- 孫健忠。1991。〈私有化與社會服務：執行面的理念探討〉《人文及社會科學集刊》。