

即時的關懷 溫暖的依靠

## 城中城大火災事件 南山關懷總動員



2021年10月14日凌晨，高雄市鹽埕區「城中城」大樓發生火災。大火造成46人死亡、43人受傷，南山人壽在第一時間即啟動關懷措施，並結合高雄地區在基金會合作醫院長期服務的通訊處義工夥伴，關懷探視傷患及身故者家屬。

### 傷患關懷

此次收治受傷民眾的醫院包括：阮綜合醫院、高雄醫學大學附設中和紀念醫院、高雄市立聯合醫院、國軍高雄總醫院、高雄榮民總醫院、高雄市立大同醫院、高雄市立小港醫院、義大醫院、高雄長庚紀念醫院等，皆為基金會長期合作的醫院。配合南山啟動關懷措施，基金會即時向各合作醫院社工主管了解傷患收治狀況、醫院及受災民眾在救援物資或費用的需求，並討論醫院與南山關懷行動的合作方式。

醫院第一時間以傷患醫療救治為優先。醫務社工協助確認傷患身份、聯繫家屬，安撫傷者與家屬的情緒，並連結社政單位及社會資源，協助受災家庭早日恢復正常生活。

配合醫院防疫及病房探視的規範與安排，並以照顧到受災民眾的心情與需求為前提，基金會與南山人壽南部地區協力，協調在合作醫院長期服務的通訊處夥伴，由九如、前一、前豐、博愛、前廣、永昌通訊處45位義工夥伴，致上南山溫暖的關懷與急難救助資源，在受災家庭最困難的時刻，給予他們及時的支持與實際的幫助。



前一通訊處夥伴長期在高雄市立聯合醫院擔任義工，提供醫院病患就診協助服務。此次透過社工室江淑芬主任的安排，在不打擾到傷患休養並顧及防疫感控的情況下，轉達南山醫療慰問金予傷患，前一通訊處夥伴則透過視訊通話，向傷患表達關懷慰問。

前一通訊處李淑雲處經理表示，這些傷患在火災中死裡逃生，倉皇之中，身上也都沒有現金，我們致贈的關懷金可以紓解他們經濟上的困境，也透過視訊親口幫他們加油打氣，能給他們一點安慰。

城中城大樓居民許多是獨居老人及弱勢民眾，此次意外死傷慘重，讓這些民眾更加陷入困境。有位周先生的妻子在大火中不幸罹難，周先生則因為傷重在加護病房，沒有其他家屬可以協助，醫院社工主動通報此個案救助需求，待傷患病況穩定轉入一般病房後，南山夥伴隨即到醫院將關懷送到，帶給周先生及時的溫暖與實質的幫助。

## 罹難者家屬慰問

由於城中城大樓為40年老舊住商混合大樓，且使用複雜、產權紛亂，救災難度高，不少罹難者遺體亦難以辨識，高雄市政府社會局及民政局積極提供家屬指認及治喪協助。南山人壽九如通訊處義工夥伴與各民間慈善單位一



起在市立殯儀館待命，配合高雄市政府的喪葬關懷措施，協助罹難者家屬關懷服務。

九如通訊處許俶瑛處經理表示，考慮到罹難者家屬悲痛與疲憊的身心狀況，九如夥伴讓家屬在休息室坐椅上休息，以蹲姿方式陪伴傾聽，希望以最貼近家屬方式進行訪視慰問。

九如通訊處黃珍雁襄理在協助發放身故慰問金的過程中服務到一位南山的保戶，保戶的父親多年前離家後便音訊全無，直到他在火災中罹難，透過警方的通知，才了解到父親這些年顛沛流離的生活。

「那個地方的房租一個月才1千多元，租戶多半是社會底層，我爸應該也是過得很不好才會住到那個地方，可能也是因為這樣，他才一直沒跟家人聯繫。」保戶說。

父親離家後，罹癌的母親獨自撫養四個小孩，其中還有一位有智能障礙，領取到南山的慰問金後，保戶感慨地表示，這一筆錢，讓他們感受到父親對家人最後的照顧。

南山人壽慈善基金會尹崇堯董事長專程南下高雄，一起加入罹難者家屬關懷服務。一位罹難者家屬對尹董事長說：「我這一生沒錢買任何保險，沒想到在這種困難的時刻，居然收到保險公司的關懷金，真是非常感恩！」

## 安家關懷

經大火摧殘後的住家已無法居住，且財物付之一炬。為協助受災家庭重新找到棲身之所，南山人壽提供受災家庭安家費協助，只是災後，要如何找到這些受災家庭呢？

前往受災戶緊急安置旅館的高雄分公司產品運用及推廣處張家展經理表示，受災戶歷經大劫，驚魂甫定，不宜打擾，同時某些依親的受災戶並不在旅館內，為妥善掌握居家的狀況，尋求里長的協助收災戶訪視與辦理安家費的發放，並在高雄分公司設置專門櫃台，協助受災戶到公司領取。

參與到府關懷服務的九如通訊處張幃閱襄理表示，有些受災戶暫時棲身在親戚家，而親戚住家經濟狀況也很不好，可以深刻感受到這場大火燒出許多家庭的無奈與困難，希望南山這一筆安家慰問金，可以幫忙受災民眾她度過眼前的難關。

本次城中城大火的關懷行動，南山夥伴歷經2周的努力，計慰問傷患39人、死亡45人、安家34戶，捐贈648萬元。南部地區蔡政男副總經理表示，感謝南部地區的內外勤夥伴們發揮在地關懷的力量，全力投入救災行列，照顧真正需要幫忙的人，並祝福受災家庭能盡早走出傷痛、重建生活。



南山夥伴在里長協助下進行受災戶的安家關懷