

醫療團隊中的明珠 社會工作師

文 / 潘國揚 花蓮慈濟醫學中心社工師

當您走入慈濟醫院內尋求診治時，可以發現在醫療團隊成員之中有醫師、護理人員、檢驗師及各種醫療技術人員與行政人員；而在社會服務室的範圍下，除了如太陽光大的志工人員外，尚有些工作同仁如星光明亮的珍珠般，常被民眾所忽略，他們的名字是——社會工作師。



什麼事可以找社工師幫忙？

經常，民眾常會問的問題是「社工人員可以幫助病患與家屬些什麼事呢？可以協助到什麼程度呢？」當一位病患被送進或走進醫療院所，延伸出來的問題有：沒錢掛號看病、對於生病原因與治療過程的不瞭解、疼痛的原因說不出，也講不清楚，或他是需要被保護的受虐老人、小孩或青少年、或是婚姻或家庭暴力的受害者；遭受意外災害的病患與家屬所需要的協助、因疾病而造成家庭生活的困境者所需要的協助……等等；甚至連病患出院後遇到的問題如：家人不願意帶回、沒錢付醫療費用、當病患需要特殊器材而又無法支付費用、身心有障礙時的協助與福利諮詢、或喪葬事宜無力處理……等等，都是我們社工師的協助範圍。

幫助邊緣者爭取社會資源，協助生存

而社工師的專長即是擁有相當好的溝通能力，及開拓與連結資源的能力，可以幫助醫院與病患及家人。例如：一位因為車禍後脊髓損傷的卅五歲病患，他是家庭的唯一支柱。他在醫護人員的用心治療後，仍留下有中度障礙及不良於行，需要輪椅代步與氣墊床的協助。案主雖然打零工為生，但是平時未有積蓄以應付危機。而與卅二歲的妻子育有七歲、五歲及三歲的幼年子女。目前除了需要支付入院治療的醫療費用外，更

需要面對日常生活的困境及後續的醫療壓力。而社工人員可以做的是：指導及協助處理因為車禍而申請第三責任險中「車禍損害賠償基金」，用來給付廿萬以內的醫療費用，其殘廢時更可以申請到三萬至一百二十萬元之傷殘補助。若因殘廢之故，亦可以申請相關勞工保險或農民保險的殘廢給付，可以申請政府對於身心障礙者的生活補助費用(每月三千元至四千元不等)，及相關身心障礙的輔具申請與補助。對於整個家庭而言，向村里幹事申請低收入戶的列冊與救助，鄉鎮公所的急難救助、各民間基金會或愛心團體的濟助與支持人力、物力與財力的協助。出院時的救命與復健器材的租借。轉介個案給家庭扶助中心或民間社會福利機構，以協助子女的就醫、就學與就養的問題協助。

專業性逐漸提高

社工師的專業地位，於民國八十六年社會工作師法通過之後，才逐漸的受到重視。與醫師、律師們相同，皆需通過國家舉辦的專業證照考試，但是其專業地位目前仍然比不上醫師、護理師、會計師與律師。因此需要讓民眾能多加瞭解，及社工師本身更加努力的推廣與行銷。

國家訂定四月二日為社會工作師日，以彰顯社工師的專業服務，希望透過這群專業的助人工作者，能夠在鄉親您遭受苦難與問題的同時伸出援手，運用其專業、愛心及社會的資源來協助您共度



在醫院的每個角落都可以發現社工師正協助著患者及家屬，社工師的協助是長期且持續的。

難關。以花蓮慈濟醫學中心而言，目前已經晉用有十一位合格的社工人員為鄉親服務，已超過醫學中心每百床編配一人的配置。由此可知花蓮慈院對於醫療品質及「以人為本，尊重生命」的人文精神的重視。

只要民衆需要，就該做

花蓮慈院成立十九年來，對於社工師的支持，一向都是「不管金額大小，只問民眾是否真正需要」的協助，只要經過社工師的評估後，院方一直都是無條件的支持。服務的領域，由醫院內的個案關懷、院外的居家關懷、及醫療團隊的往診服務等，皆是社會工作者的服務精神具體實踐。

感恩上人創造慈濟世界，也感恩全

球的慈濟人護持慈濟醫院，更感恩全球志工的投入才能成就醫院社會服務室的今日成果。個人深深覺得十分感恩「能與志工共識學習、成長與奉獻來服務鄉親」、「何其有幸能與一群具有使命感的社工夥伴服務於社會服務室」。醫院能夠聘用充足的社工人員來服務民眾，可使得病患與家屬的期待得到更好的服務與透徹、貼心的照顧。社工人員是一顆明珠，也是醫院尊重人性的具體表現，更是呈現慈濟醫療人文的指標。期待與所有的社工好夥伴們，能夠讓此顆明珠更加光亮，與醫療團隊及來自全球的志工菩薩隊伍，共同為鄉親服務，攜手走上「聞聲救苦，愛灑人間」的人間菩薩道。

