

# 守護社區傳遞愛

## 慈院二十週年慶

## 社會工作實務研討會紀實

文 / 吳宛育、林怡嘉 花蓮慈濟醫學中心社工師

許多在慈濟系統工作的社會工作者最常被同業問到的問題是：「慈濟志工到底是如何招募與管理？」其次則為「慈濟志工那麼強，那慈濟社會工作者還能做些什麼？」為了回答這類問題，對花蓮慈濟醫院社會服務室而言，二十週年慶重頭戲不僅是八月底的醫療志工研討會，也包括九月中的醫療社會工作研討會。

在這個一天半的研討會中，我們將慈濟醫院社會工作者的工作內容依據「守護健康、守護生命、守護愛」區分成「慈濟社區工作」、「多元捐贈與安寧療護」及「出院準備服務及志工運作」三個區塊，共計有將近一百位全國各醫院醫務社工、社會工作相關系所學生、醫院志工等熱鬧與會。

### 跨院合作 跨志業體研討

特別值得一提的，本次研討會不僅僅是花蓮總院社會服務室的實務經驗整

理，而是結合台北、大林兩分院社會服務室做一個整合性呈現，並且邀請慈濟大學社會工作學系的教授學者擔任座長，針對慈濟各院社工運作給予指導及回饋。這種跨院合作、跨志業體研討，也是種「合心、和氣、互愛、協力」的慈濟精神展現。

在「守護健康」的「慈濟社區工作」專題中，首先邀請到國立陽明大學衛生福利研究所周月清副教授就「我國社區照護之現況與未來」議題做專題演講。周月清副教授提醒全體與會者：長期照護是一條需要長期耕耘的道路，或許政策名目不斷改變，但身為實務工作者的我們應該要把這觀念掛在心上，才能在服務過程中實際落實。

### 花蓮落實往診 大林著重族群

緊接著則由花蓮慈濟醫院社會服務室林怡嘉社工師、慈濟醫院大林分院社區醫學部賴怡伶高專，分別就花蓮以及大



慈濟醫院各院社工同聚一堂，分享各自的社區工作經驗。

林兩院的社區工作做經驗分享與檢視。從他們兩位的報告中可以發現，由於兩地地區屬性、人口特性、醫院組織架構、社工被賦予的角色期待等差異，造成兩院推動的社區工作也有很大差異。以花蓮為例，在重視整合性醫療服務的許文林副院長兼任社會服務室主任之情況下，居家往診成為社會服務室社區工作的主力，為了讓往診落實「全人、全家的慈濟人文關懷」，社會服務室花費許多精力在「先讓醫院本身這個社區內的成員」培養對往診服務的共識，此外如何結合慈善、教育、人文等慈濟其他志業進行社區工作，也成為花蓮社會服務室在守護生命時的思考內涵。

相對來說，大林分院則因為社區工作是由直屬於林俊龍院長的社區醫學部獨立負責，因此跨部門整合、與外界公

私部門的方案委託及申請，就成為其特色。整體而言大林分院社區工作相對於花蓮總院顯得更活潑、更多元，領域跨及老人、弱勢兒童、外籍配偶等；花蓮總院則是針對醫院同仁對往診的共識凝聚、不同志業體間的結合等項目投注較深度的心力。在兩院報告之後，周月清副教授給予很大的鼓勵與支持，並提醒眾人「評估」的重要性，她提到：「在背負著全體慈濟人的祝福、所有捐款人的信賴下，無論是花蓮總院或大林分院都應該慎重思考社區工作成效評估指標」。

### 花蓮慈院器捐與安寧療護 守護生命

第二天上午「守護生命」議題，是由慈濟大學社會工作學系劉曉春講師、釋



花蓮慈院心蓮病房社工謝侑書經驗分享。

純寬助理教授擔任座長。「心蓮病房」是許多人聽到慈濟醫院立刻聯想到的四個字，因此首先登場的是花蓮總院家庭醫學科王英偉醫師分享心蓮病房設立的緣起與運作，謝侑書社工員則接續分享了這兩年多來在安寧療護工作點滴，藉由個案報告方式，她讓與會者看到了一位社工員，在一個特別強調「全人、全隊、全家、全程」及「靈性照顧」的工作場域，相對於其他專業人員更複雜、龐大的工作量下，戰戰兢兢地用心成長與學習。

緊接著是「慈濟多元捐贈」，花蓮總院一般外科李明哲主任親自蒞臨，向全體與會者介紹慈濟器官捐贈團隊，隨後負責花蓮器捐業務的張美茹社工員則緊接著透過一部充滿意義的卡通短片，說明器官捐贈、骨髓捐贈、臍帶血捐贈

對於捐贈者本身、捐贈者家庭、受贈者、社會大眾的意義。針對有不少人質疑「為什麼那麼多人堅持只想捐給慈濟醫院」一事，張美茹社工員趁機做了澄清與說明：「其實慈濟長期傳遞『生命只有使用權，沒有所有權』的生命價值，器官捐贈只是其中一項行動展現，當一個病患表達出想要捐贈器官的意願，無論最後是否能夠順利成功，醫院或社區中的慈濟志工均在整個過程中有始有終、密集陪伴與膚慰。就是這樣的安全感與受重視，使得許多器官捐贈者將慈濟醫院視為第一選擇，但對於慈濟醫療團隊而言，我們只是想幫忙這些人讓他們能夠圓滿『生命以另一種方式延續』的願望，無論是否真的是在慈濟醫院。」

## 面對過度期待 社工與志工、醫護協力圓滿

最後半天則進入研討會的高潮，由慈濟大學社會工作學系萬育維副教授、郭登聰所長擔任引言與回應，花蓮總院潘國揚組長、台北分院吳芳茜主任、大林分院張建中組長等三地的社會服務室社工組主管，針對「慈濟醫院出院準備服務優勢與困境」做報告。

在他們的分享中可以發現：當醫院掛上慈濟這兩個字時的確常常有著更大的壓力，這使得社工員在服務長期滯院病患及其家屬時，需要面對不少其他醫院社工不會遇到的事情。例如就有一些貧窮、孤老、重症、需長期照護的病患，從入院起就抱持著「慈濟醫院是做善事的，他必須無條件把我照顧到康復。」

「慈濟志工那麼多，我生病的家人給他們照顧就好，我不用來醫院」、「慈濟

那麼有錢，不應該跟我收自費的醫材費用」等等不適當的期待與要求，當這樣不當期待沒有機會被釐清，不被滿足的負面情緒容易導致醫療抱怨。

社工如何與志工合作、結合醫療團隊，共同協助病患及其家屬調整對慈濟醫院的合理期待，並且協助病患及家屬安心地在慈濟醫院治療，是每個院區社工們的期待與使命，畢竟「守護愛」是慈濟醫院的重大任務。在研討會的最後，花蓮總院常住志工張紀雪師姊也分享了醫院志工的工作內容與運作方式，潘國揚組長則以「醫院社會工作與慈濟社區志工的連結」為題代表三院做分享，「以愛來管理、以戒為制度」是貫穿全部的主軸。正因為慈濟志工的存在，在慈濟醫院的社會工作者有更大能量與豐沛資源能夠發揮所長。

這次研討會能夠順利圓滿要感恩很多人，除了台北分院、大林分院社工

夥伴們之外，還有慈濟大學社會工作學系的老師們。研討會結束了！在這樣的交流溝通過程中，收穫最多的不只是學員，如何將會中各方的指導與建議拿回到工作崗位落實，將是接下來所有慈濟醫院社工們的任務。



圖為花蓮慈院社工潘國揚組長分享。