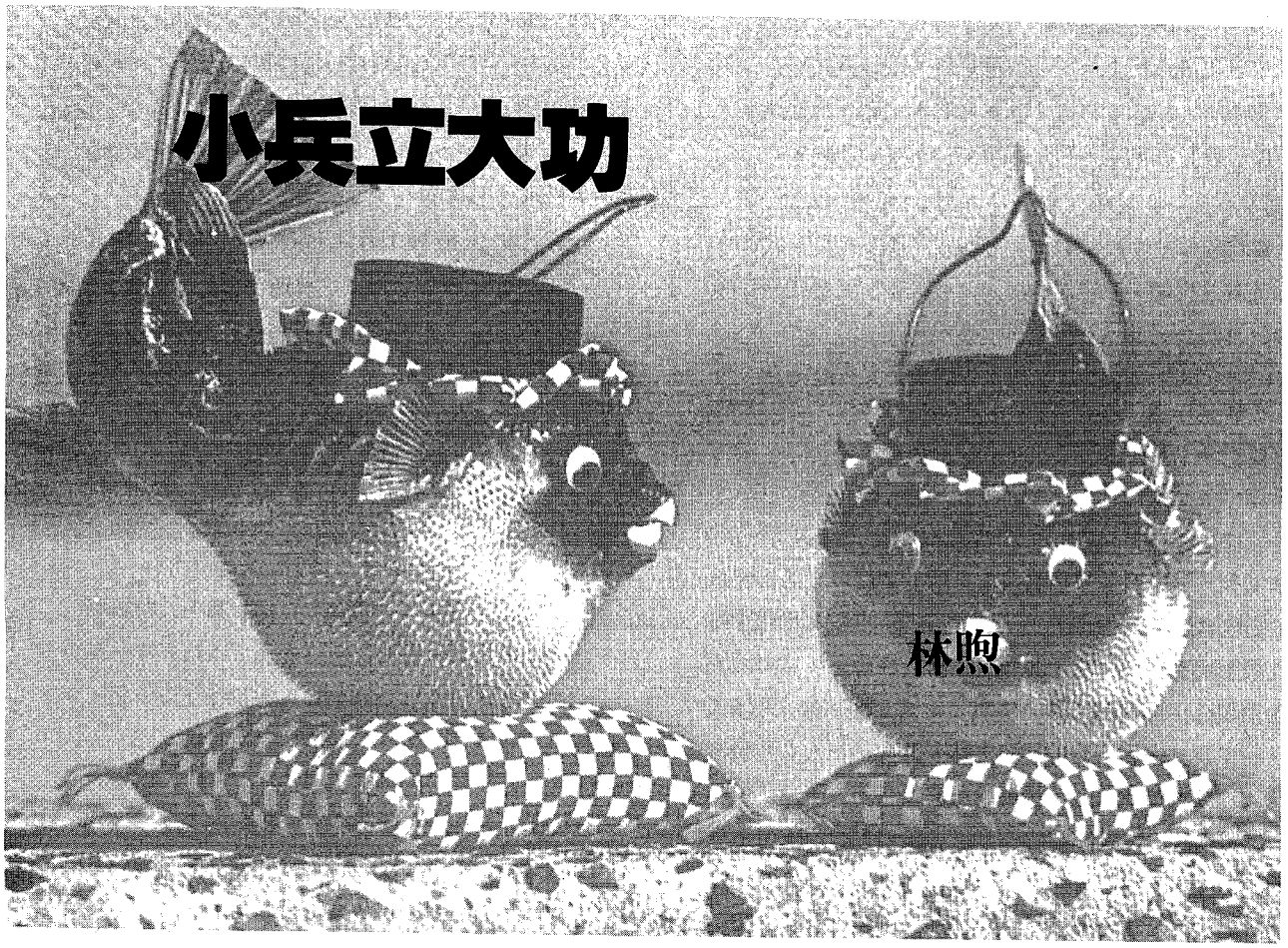


# 小兵立大功

林煦

一位老太太，做過成功的白內障手術，出院回家，卻因爲沒有人照顧，由樓梯上摔下，跌斷了大腿骨；未婚的少女，一再的懷孕，到醫院墮胎；一位青年人在操作機器之時，不愼軋斷手指，花了一番功夫做斷指縫合，隔不了多久，卻又有一名青年人軋斷手指；一位不知禍首是誰的車禍受害者，全身癱瘓，一家生活陷於絕境；看到這些新聞，你可能當做一則社會新聞視之，然而，這些情況，醫院當局是否要管呢？如果不管，則花費不貲的醫療效果完全浪費，尤其在今日重視整體醫療效果的理想下，如果病人走出醫院就失去保障，那麼整個醫療制度，仍停留在「減少痛苦」及「延長生命」的階段，無法與我們的社會組織攀上關係。

因此，醫院必須注重與其他社會或衞生機構間的連繫，多方面負起病人出院後的追踪及照料責任，醫院對病人因爲貧窮、無知及缺乏設備等帶來的疾病，也必須深入了解，將對病人的關懷，延續爲社會關懷，各大醫院成立的「社會工作部」，其前提卽在此。

## ◉醫務社會工作的起源◉

醫務社會工作起源於英國，最早當推至十六世紀各醫院中的「放賑者」，具體的改革則在十九世紀之後。筆者擬只介紹本國醫務社會工作之起源與發展。

民國十年北平的協和醫院，在美籍醫務社會工作專家蒲愛德女士（Miss Ida Pruit）領導下，首先創立社會服務部。一九三〇年，濟南齊魯大學醫院附設醫院，一九三一年南京鼓樓醫院，上海紅十字會醫院、仁濟醫院、及重慶仁濟醫院等，均先後成立社會服務部。

台灣在日據時代，根本沒有醫務社會工作。民國三十八年，省立台北醫院（五十八年起改爲台北市立中興醫院），由前北平協和醫院社會工作員劉良沼女士主持，首先成立社會服務部，是爲醫務社會工作在台灣的發軔。民國四十年二月，國立台灣大學醫學院附設醫院，成立社會服務部，並選派李美貞女士，前往美國西門斯社工學院進修。其後，馬階醫院、台北安息日會的台灣療養院、省立台

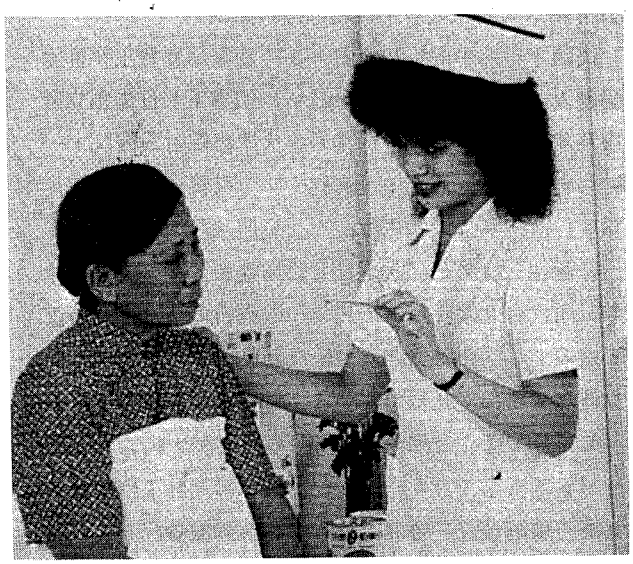
中醫院、高雄醫學院附設醫院、台北市立醫院，均先後各成立社會服務部。近年來社政當局對社工人員之專業訓練，已漸重視，各大學對社工人員之訓練亦在積極提供中，希望社工人員的素質，在最近將來，能有所改善。

### ◉ 社會工作組在做些什麼 ◉

醫院社會工作服務對象，可以分爲病人及其家屬、醫院和社區三大類，但總以直接、間接促使醫院提供良好的健康服務爲依歸。

㈠病人及其家屬：找出病人的需要是工作的起點，例如：重病兒童的父母，因爲內、外所受壓力都很大，情緒上需要社會工作人員去安撫和鼓勵。中風、失語症、癱瘓、失去肢體以及其他重大傷害或手術後，需要積極復健工作者，都需要社工人員的協助，確定病人的需要之後，將依其個人、家庭及其他醫院人員所有之能力及活動情形，決定社會服務之程度，社工人員可以協助病人及其家屬，克服因接受醫療而產生的緊張，同時協助安排，因病人住院而關係到的兒童照顧，理家及經濟上等事項。除了這些對病患及其家屬直接的關懷之外，社會工作人員並負責與病人協談或受病患諮詢的間接服務項目。

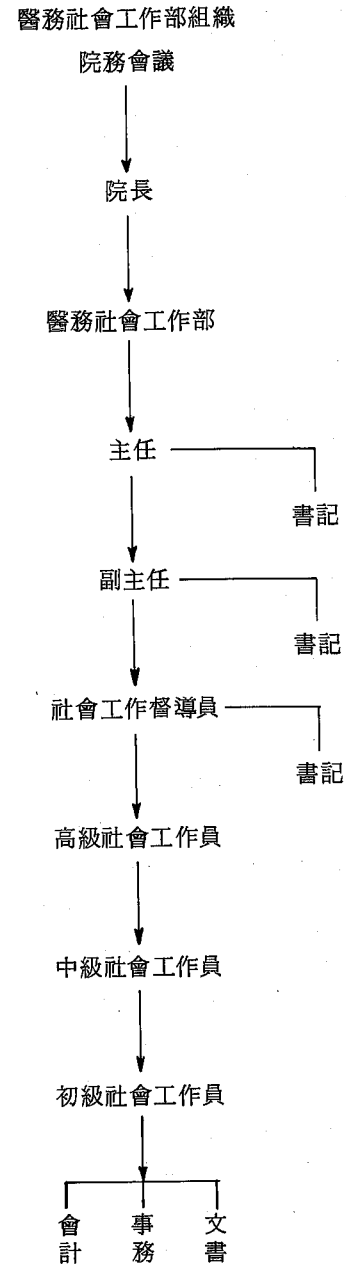
㈡對醫院：醫院社會工作不但會讓病人對醫院產生良好的印象，而且醫院行政人員也因爲社會工作之協助，注重到人的因素。使行政效果大爲增加，例如大家要求醫院應有更好的工作機會，人事制度，更好的門診、急診及心理衞生服務；要求有更便利病家的政策和步驟，由於社會工作人員都是受過與各種人士協調工作的專家，所以這些難題正是他們可以一展所長的機會。

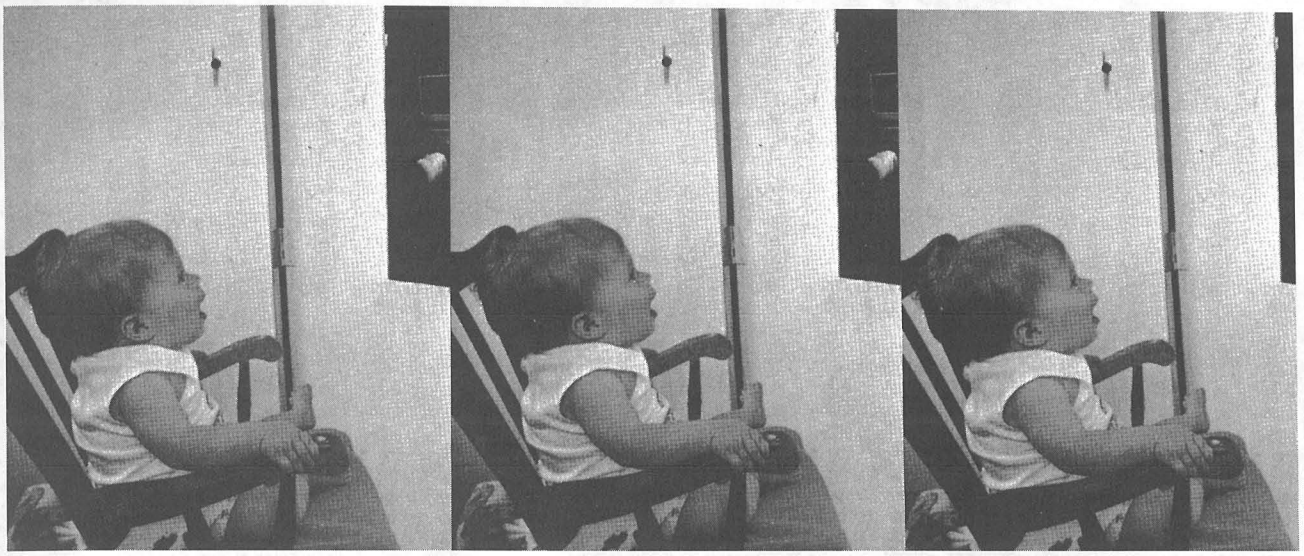


㈢對社區：社工人員可以透過與社區各機構的連繫，促使這些機構把事情作得更合乎社區民衆的希望和需要，促使社區民衆對健康照應和醫院問題的注重了解。社工人員也有責任讓醫院裡的人員了解社區民衆對本院之態度，以及其需要改變等情事。

### ◉ 社會工作之組織 ◉

「醫務社會工作部」組織之繁簡，當視其業務之需要及經費之多寡而定；但爲工作便利起見，醫務社會工作部之組織等流，應如下圖：





單位的大小應隨著各機構的大小而定，至人員的配備，也有一般的原則：凡有社會工作員三人以上，須設主任一人，五人以上的則增設副主任或社會工作督導員一人。十人以上的，須有主任、副主任各一人、社會工作督導員二人。至於工作員人數之多寡，須視「個案負荷」（Case Load）之多少來決定。所謂「個案負荷」，即每一工作員每月所擔任之個案數目。在英美等社會工作發達的國家，每一名工作員均有一名書記，協助她接電話、安排約會、繕寫、聯絡或追踪信件和整理個案記錄，他們認爲這些工作，高中畢業或曾受秘書專科訓練的畢業生，即能勝任愉快，若以有碩士學位的社會工作員來辦這些瑣碎的事情，是人力的浪費，非常不合經濟原則的。因此，工作員的時間是集中於會談、調查、訪視等，需要專業技巧的工作，每人每月負擔五十至六十個個案，仍能勝任愉快。在我國則每人每月僅能負擔三十至四十個案，而且還不能做的和他們那樣徹底。

醫務社會工作如發現案主有家庭問題，則介紹給家庭福利機構；因父母的健康問題，而影響到兒童的養育或管教等問題時，則分別介紹給兒童福利機構。當然，這些合作機構遇有與疾病有關的個案時，仍介紹回來給醫務社會工作員。

### ◉ 醫院社會工作展望 ◉

人人都擁有身心健康的權力，如何防治、傷害？如何支付昂貴的醫療費用？如何快速復健？如何使用新的知識？都是有待解決的問題。除科技之外，人的因素是主要關鍵。常常「成功」就在接受改變和試用新方法的彈性，社會工作就是要在這些「人」的因素上去下工夫。有很多困難要去克服，例如移開醫院和外界之牆，除去文化教育上的無形阻隔等等。社會工作人員知道在傳統健康服務系統下民衆的各種問題，他們的加入工作將使全國的死亡及疾病率再顯著的下降，可以預言，社會工作在未來的醫療立法及政策上，必將擴大其任務。

