

醫院社會服務部資源的開拓

周 玲 玲

所謂社會資源可以分為社會福利資源和一般資源。社會資源，是指對社會環境不能適應的那些人，提供人力、物力社會制度或福利設施；如各級政府的社會行政機構，公私立設施及專業人員提供之服務。一般資源，是指擴充或發生一般人在生活上所需求，或對人類有益的物质，精神方面之各種設施，以及提供人力、物力、財力等以滿足一般國民生活上的慾望，我國從醫院社會服務部發展的歷史看來，醫院社會服務部所有的資源，應包括人力、財力、物力，較接近社會福利資源的定義，從民國三十八年台北市立中興醫院，率先成立社會服務部，至今四十多年，各教學醫院、區域醫院、地區醫院、基層醫院，相繼成立社會服務部，該部門之成立及功能並被衛生署列為評鑑項目之一。從社會服務部成立的第一天，社會資源的開拓，即成為每家醫院的重要課題。由於我國近四十年來，一直未能實施全民健保，有一半以上的人口都是自費病患，因此，醫療費用的補助，就成為社會服務部的首項要務，而財源方面的籌募，也成為各級醫院社會服務部的功能之一。一般而言，許多公立醫院，都依法律規定，從每年醫院盈餘中提撥相當比例，作為補助病患的醫療救助金，如台北市立醫院，按衛生局規定，每年從純盈餘中，提撥百分之一·五，作為社會服務室的基金，依目前各省市立醫院的營運狀況之差異，每年有從數十萬至數百萬不等的經費，雖然政府近幾年來，相當重視醫療福利，在編列預算及適用對象，都大為放寬，如民國七十九年，全國實施的嚴重傷病、老人、殘障、兒童、青少年醫療補助，讓社會服務部及病患減輕不少醫療費的壓力。但是只靠政府福利、機構資源還是不夠，民間資源的籌募，必須三者同時並進，一起開拓，才能追上日益高漲的醫療費用。社會服務部所需的資源，除了財力、物力之外，因社會的變遷，人力資源，也愈來愈重要。最近十年來，各中大型公立醫院相繼成立，醫院的經營策略，也邁向企業化管理的方式，重視病患的需求與權利，提倡服務第一，視病猶親的理念，以提高競爭力。社會服務部面臨此醫院轉型的時期，在資源的開拓上，又增加一項重要工作——義工的招募。近年來，由於積極參與社會服務觀念的普及，醫院講求服務品質的需要，義工的人力資源，也由以往疊紗布の間接服務，轉變為面對人群的直接服務，如服

務台、門診、急診等直接面對病患的義工，愈來愈多。在歐美先進國家，醫院義工的服務觀念相當普遍，有的醫院，義工人數，甚至比醫院正式員工還多，因此，社會服務部資源的開拓，應包括人力、財力、物力等社會資源的開發。茲將社會服務部分人力、財力、物力資源的開拓，分為政府福利資源、機構資源、民間資源、人力資源四部分來探討，並分述於後。

一、政府福利資源的開拓

1. 對現有醫療福利體制的認知及建議：從目前政府現有醫療福利加以探討，在醫療社會福利的實務工作中，需具有專業敏感度去體察現有資源的不足，促成政府在政策上加以改進，但是開拓政府福利資源的另一種方式，如目前醫療院所的社會服務部可以分為一般綜合醫院和精神科兩大類型。迄今，在一般綜合醫院的政府福利資源，不足的部份，如先天畸形兒的醫療補助，六十五歲至七十歲的老人醫療補助，醫療費用補助標準，跟不上醫療費用上漲的比例；機構設施方面，如後天肢障病患的職業復健機構及中途之家，慢性病療養，收容機構的不足。在精神科方面，精神病患免費醫療只有部份縣市，應擴大全國實施。精神病患若罹患精神病以外的疾病，其醫療費用需自付，未獲政府補助。在機構設施方面，如兒童心理衛生機構、中途之家，療養機構之不足；精神病患就業困難，職業復健機構之不足。以上這些在醫療福利資源之不足，機構設施得加強之部分，可以透過大眾媒體，醫務社會工作協會等途徑，來影響政策的制定，增進政府醫療社會福利資源。

2. 定期舉辦機構與政府間衛生福利協調會：積極參與政府與醫療院所舉辦的衛生福利協調會，醫療院所社會服務部也可以主動聯合區域相關單位，定期與政府機構辦理社會福利協調會，增進對政府社會資源的瞭解，及表達醫療院所對社會福利資源的需求，雙向溝通，是拓展政府福利資源的另一種方式。

3. 成立政府醫療福利資訊專欄，讓病患廣為運用。如在醫院或社會服務室設置佈告欄，或利用院訊等刊物，刊登現有的政府醫療福利資訊，讓病患及家屬亦為瞭解政府福利資源，並加以運用。社會工作人員應可以輔導病患，取得政

府醫療資源的協助。

4. 聯合相同性質之醫院，修訂切合時代需求的醫療救助金條例。各教學醫院，區域醫院，公私立醫院對於社會服務部的基金，都有其特殊的規定。如台北市立醫院社會服務室，因為醫療救助金適用對象僅限台北市民，使得社會服務室龐大的基金無法運用，而台灣省窮困的病患，卻無法接受補助，致醫療救助金績效不彰。因此，台北市立醫院社會服務室，在業務檢討會時，各醫院聯合提出放寬救助對象及適用範圍（如僱工費，團體工作等的補助），希望影響衛生局，能修訂此管理辦法，以利社會工作業務的推行。

二、機構資源的籌募

所謂機構資源係指社會服務部本身的社會資源，一般社會服務部的基金來源，大致可以分為醫院每年固定提撥救助金，外界善心人士捐款，定期存款孳息，醫院特殊方案基金。應如何增進機構的社會資源，分述如下。

1. 宣傳社會服務部的功能。加強社會服務部的宣傳，讓病患及家屬，醫護人員都能瞭解某功能。如製作社會服務部簡介小單張，分發給門診及病房病患，加強病房訪視工作，增進醫病關係；舉辦團體工作，社區方案，讓社會服務部能深入社區。當病患、家屬、社區人對社會服務部有普遍的認識，懂得來此尋求諮詢、協助，並捐款。讓醫院與病患、社區人士，建立對社會福利資源認知、需求、運用、回饋的良性循環的關係。

2. 科室全體成員建立對資源籌募的使命感；科室社會資源的開拓，與整個組織的運作有關。社會工作人員需具有使命感，並定期討論交換工作心得。

3. 社會工作人員與捐款人建立信賴的關係；社會工作人員必須對自己負責的案主有深入而客觀的瞭解，以專業負責的態度，獲致捐款人的信賴，並尊重捐款人對於受贈對象的選擇。至於無法與捐款人當面討論案主的狀況，需將個案詳細的家庭、個人資料寄給捐款人。

4. 運用醫療團隊間社會網絡，增進機構資源的開發，至醫院看病是每個人都會有的經驗，有許多病患因感謝院方治療其病痛，而至社會服務部捐款。在

本人的工作經驗中，有些企業界人士，基金會，都是因看病時，透露其捐款意願，而由醫師介紹前來捐款。還有醫院其他同仁、護士、行政人員，也會轉介捐款人，因此，社會服務部對捐款的需求及運用狀況，並應讓醫院的同仁瞭解，利用其社會網絡，拓展機構資源。

5. 灌輸病患家屬回饋社會的觀念：對於曾經接受過社會服務部補助過的個案，社會工作人員可以灌輸他們「取之社會，回饋社會」的理念，日後這些受贈者一旦經濟環境改善，可以回來捐款，使受贈者改變為捐贈者的角色，增進捐款的循環。對於具有經濟潛力的案主，可以用借款方式，分期攤還，以促進借款使用的頻率。

6. 專人負責捐款報銷徵信工作：社會服務部的捐款報銷，最好由科室中的行政人員負責，依捐款人的意願，專款專用，定期（每月、半年、一年）結報一次，會計報表，受助者名冊，個案資料，都應備齊。大部份的捐款人，收到結報表，立刻會再回來捐款。社會服務部的捐款，最好能按月刊登在公開的新聞紙上，如院訊公報，期刊，並寄給捐款人參考，以達徵信效果。

7. 與捐款人建立良好的公共關係：醫院是具有醫療資源、資訊最豐富的場所，依捐款人之需求，提供其健康照顧，生病求診的服務；當捐款人來訪視個案時，社會工作人員一定要在旁引導解說，以示尊重；還有，不論捐款多寡，都應珍視之。

8. 檢視捐款流程：對於新成立的社會服務部，應該要妥善規劃其捐款流程；而已有相當歷史的部門，也應重新檢視目前捐款流程，是否能迎合時代的變遷。如目前大多數捐款人都開車來捐款，其停車問題，是否被妥善處理。收受捐款流程，捐款人等條收據的時間是否過久？院方對社會工作人員使用捐款的授權程度，補助款簽報、核准的時效……等等，都會影響捐款人的意願，捐款量的多寡，社會工作人員運用捐款的績效，這些流程的檢視，值得我們隨時去思考及改進。

三、民間資源的發動

社會服務部的民間資源，其來源可以分為宗教界寺廟、企業界人士、基金會、個人慈善性大宗捐款、慈善人士零散的捐款、特殊病患或方案的基金……等等，如何開拓，整合這些民間資源分述如下。

1. 穩定性民間資源的開拓：由於各家醫院的性質不同，有的是公立醫院、私人企業醫院、宗教醫院，但救助病患的主旨是一致的。因此，社會服務部應搜集有固定捐款的民間資源，如宗教寺廟、企業界人士、基金會、民間公益團體（獅子會、青商會……），並拜訪負責人，以爭取固定的捐款經費，俾推廣醫療救助業務。

2. 利用地緣關係，整合社區資源：每家醫院所處的社區性質各異，有的在都會區，有的在工商業區，有的在農業區。許多工商機構員工的健康，需靠院方來照顧，因此形成互惠關係，也是籌募社會資源的方式之一。有些具有濃厚社區意識的地方人士，熱心公益，對於捐助社區內的醫療機構，貧困病患，不遺餘力，應是我們開發資源的對象。

3. 特殊方案或基金的勸募：醫院經常需對某些病患勸募基金，如癌症、早產兒、燙傷等基金。為配合醫院發展之目標、時代之需求，基金勸募應事先有周詳的計畫。訂定勸募時間表，預定的經費目標。動員醫院內醫護人員、病患及家屬，企業界人士的支持進行勸募時，文宣及大眾傳播媒體，如電視、報紙都相當重要。醫院內部亦需製作勸募宣傳海報，讓每天數千位的門診及病患家屬獲知此訊息，同時社會服務部應製作容易攜帶的宣傳小單張，在醫院內發給病患。對於曾來社會服務部捐款過的捐款人，可以再分別去函通知此特殊基金的勸募活動。從電話號碼簿查詢企業界負責人，以電話或去函勸募捐款。製作電視短劇、或在報紙上亦為宣傳，讓社會大眾都能獲知此資訊，並設立電話諮詢專線，郵政劃撥專戶，方便全國大眾匯款。當特殊專案與分款的目標已達成，需成立委員會或董事會，專任社會工作人員來進行監督管理。

4. 社會資源的開拓，要能配合整體的醫療環境：隨著每年物價指數的上升，醫療費用因政策性的配合，也隨著高漲，因此，每年進行民間資源的勸募，也要切合醫療費上漲的幅度，製作適當的預算。

5. 社會服務部同仁要具有開發民間資源的意識，並隨時留意報章雜誌上可運用的新資訊。

四、人力資源的開拓

在各醫院中常運用到的人力資源，較具代表性的為義工。義工的來源應包括社區人口、機構退休人士、大專在學、其他社會人士，以及疾病較穩定的病患、家屬，最近幾年，各大公私立醫院相繼成立，競爭相當激烈，醫療品質的提昇外，服務品質也相當被重視。義工正好面臨時代的需求，從事資源服務，可以擴展生活領域及滿足自我實現的需求外，同時協助醫院服務品質，但是，如何招募義工，督導管理，重視福利，穩定其流動性，建立良好的義工制度，這些都是值得我們研究的。

1. 義工的招募：可以因醫院所處的地緣、醫院的特殊性質關係，尋求人力資源。例如台中榮總對面為東海大學，可以就近招募大學在學生、花蓮慈濟醫院係宗教醫院、慈濟功德會的會員，即成為其當然義工、台北市立仁愛醫院，附近為商業兼住宅區，義工則以社區家庭主婦為主要成員。在精神科的醫院，常運用其精神狀態較穩定的病患為義工，讓他們有回歸社會的機會，有些醫院則對院內即將退休的員工，事先進行調查，網羅他們加入義工行列，一方面利用這些退休義工對醫院的認同感，以及對醫院行政、醫療資訊的熟悉度，退休後在醫院當義工，可以駕輕就熟。義工的招募，可以利用新聞媒體，廣為宣傳；或製作海報，分發至各大專院校，社區或在醫院張貼，以招募義工，至於已有義工的醫院，也可以透過舊義工的介紹，吸收新的義工，加入醫療服務的行列。

2. 義工制度的建立：義工是醫院重要的人力資源，如何招募固然重要，但最重要的是義工的穩定性，如何擴展義工方案，並預防其人力的流失。所以義工的督導管理，福利制度應相當重要。在義工進入醫院服務的初期，採任務編組，並由專業社會工作人員負責督導，俟整個組織進入軌道後，可改由義工中的領導者自行管理，以台北市立仁愛醫院為例，目前義工服務的方案計有服務、

病房、急診、老人健檢、門診、就診指引……等十項，每個月工作人次達五百人次左右。這些直接服務的義工，共有一百二十名，由隊長負責，並分五組，定期業務檢討，在職教育、福利制度方面，慶生會、傷病慰問、住院醫療費優待、餐費等，由於義工在醫院裡，受到重視並肯定，工作士氣高昂，流動率低，並相當配合醫院政策的推行。

總之，在我國邁入福利國家之際，醫療社會福利是相當重要的指標之一，醫院社會服務部是政府單位與民眾之間的重要橋樑，推展基層醫療福利的重要部門。如何落實政府醫療福利政策，讓民眾真正受惠，社會服務部門的功能是否能發揮，將是重要關鍵。而醫院社會服務部資源的開拓，包括政府福利資源、機構資源、民間資源、人力資源的開發與整合，也將是影響社會服務部功能的良窳之重要因素，值得每位從事基層醫療福利的社會工作者去省思。

參考文獻

- 1、社會工作辭典。中華民國社區發展研究訓練中心印行。民國七十九年五月。p.276
- 2、淺談社會資源之整合籌募，郭照美。八十一年醫務社會工作人員在職訓練基礎班專輯。民國八十年十二月。
- 3、方案設計與評估。林萬億。八十年度醫務社工人員在職訓練基礎班專輯。民國八十年。
- 4、台中榮總分院志願服務工作之評估研究。秦燕。中華民國醫務社會服務協會，七十七年年刊。民國七十七年十二月十五日。
- 5、台灣醫療社會工作現況與展望。周玲玲。八十一年醫務社工人員在職訓練——基礎班專輯。民國八十年十二月。

（本文作者為台北市立仁愛醫院 社會服務室主任）