

「如何在醫院中成立

「社會工作部」座談會

■ 東海大學社工系 ■

主持人致辭：

(東海大學社工系主任
李增祿博士)

我們這次座談會的主題是「如何在醫院中成立社會工作部」，其中有三個子題：

(一) 爲什麼要在醫院中成立社會工作部？

(二) 如何在醫院中成立社會工作部？

(三) 大學社會工作系師生與醫院以建教合作的方式創設社會工作部的可行性。

此次的座談會是由臺中市社會工作研究服務中心與東海大學社會工作系聯合主辦的，這也是此二單位今年度重要的活動項目之一。我們知道東海大學在去年創立社會工作系，本著校長開放大學、服務社會的精神，我們就發起聯合臺中市政府、市黨部及救國團，在去年十二月成立臺中市社會工作研究服務中心，宗旨爲從事有關社會工作的研究、訓練及服務。

我們知道，現在的社會工作是隨時代變遷的產物，在農業社會是沒有社會工作的。有什麼社會問題，就有什麼社會工作。在醫療領域中，病患有問題，也就有了醫務社會工作，臺北的中興、臺大、仁愛等醫院，在一、二十年前就成立了社會工作部。我們希望中部地區的醫院也能成立社會工作部，是爲了在醫院除了給病人治病外，並能對於病人的心理、家庭等問題，透過醫務社會工作員提供多項的服務，以建立醫院社會工作專業制度，並提高醫院社會工作的素質，因此特別策畫此次座談會，希望大家在會中能踴躍發言，以期此次座談會圓滿成功，謝謝各位。

梅校長致辭：

(東海大學校長
梅可望博士)

社會工作本來就是行動的工作，我們一定要有行動，而行動是由知識而來的。今天討論的問題是很實際的問題，是很重要但不是新的，在醫院成立社會工作部已有一百年以上的歷史了，但並未普遍，不容易推行，因爲醫院有其傳統觀念的限制；今天能請到在醫院中從事社會工作的人，該感謝他們能够來參加，尤其特別感謝的是，將他們的經驗與知識告訴同學。

我總覺得，社會工作是現在的一個趨勢，社會工作是什麼？它是歐美基督教文化的延伸。社會工作英文是 Social Work，簡寫成 S.W.，而 S.W. 我把它變成另一個字 Small Welfare，現代是福利國家，而 Small Welfare 是包括所有生活情況的福利，這就是 Small Welfare 小福利。但是各位不要小看這小福利，小就是美的，小就是可愛的，積小成多，一點一滴的集合起來就可造成福利國家。福利國家是以社會工作爲基礎，這也是基礎愛心的延伸。福利的意思是增加快樂，減少痛苦。在醫療上這對醫院是很有貢獻的，因爲幫助病人增加快樂，減少痛苦，這也是某種的心理治療，使病人知道有社會工作員在關心他。因此今天的座談會特別的重要，希望在各醫院負責此工作的人員指導下，使今天的座談會能以圓滿結束，今天非常感謝在座的貴賓、同學參加，謝謝！

專題報告

一、東海大學社工系莫講師蔡藜 專題報告

講題：為什麼要在醫院成立社會工作部？

今天的題目是「為什麼要在醫院成立社會工作部」，為什麼？大家都已瞭解，所以我就簡明扼要地說。大家更關切的是將來如何在醫院成立社會工作部，所以許主任的這部分會比較重要些。剛剛很謝謝校長對社會工作積小成多的解釋，我們尤其是對不幸的人特別關切，所以以小福利來說醫院中的社會工作是很貼切的。

下面我們來談為什麼要在醫院中成立社會工作部，這裏我特別強調在醫院，今天來參加的都是醫院中有關此方面的人員，希望他們回去以後能傳達消息及知識，這也是我們今天辦座談會的主要意義。

我們以目前臺灣的狀況來講，有一個原因就是政府到臺灣三十年來，財力愈來愈穩固，政府開始很注意社會福利方面的事情，特別是對不幸及貧窮的社會福利。基於此，常發現報章雜誌出現社會工作的名詞，甚至中央黨部都有社會工作組，這是臺灣目前社會的一個趨勢，這表示在醫院裏必須成立社會工作部，這是時勢所趨。其次在省府政府社會處，有醫療方面的補助；省政府衛生處也有二十二家省立醫院成立社會服務室，可知政府衛生處也很注

意這項工作。

民國三十年開始便有社會工作部的設立，最早是在私立醫院，尤其是私立的教會醫院，基督教比較多，有些佛教、天主教醫院也有，他們是比較重視的，不過在發展趨勢上，社會服務是比較基礎的。而今天我們所要談的是比較專業化的社會工作，但醫院社會服務的工作我們也不能忽視，它是發展醫院社會工作的基礎，公私立醫院都有此趨勢。

其次重要的原因，我們會發現臺中市只有一個醫院有社會服務室及社會工作人員而已，我們臺中市不是小都市，有很多人，知識文化也不比人低，因此也需要專業的社會工作，所以我們才強調在醫院中成立社會工作部。

醫院發展的歷史請各位參考手上的講義，現在請大家一起來看醫務社會工作的功能，瞭解醫院成立社會工作部的必要性。

(一)對醫院本身的貢獻：

1 為醫院建立良好的公共關係，這很重要，待會兒再詳細說明。

2 為醫院開闢財源：病人接受了醫院良好社會工作的幫助，出去後便會替醫院宣傳，介紹病人來，病人一多，自然能為醫院開闢財源，還會有社會上的善心人士捐款。

3 溝通病人與醫護人員的隔閡。

4 將調查所得的資料提供醫師作診斷參考：有關病人的家庭、社會、心理的狀況提供給醫師做更好的診斷及治療的計畫。

5 對教學研究的貢獻：這是專業社會工作所強

調的。

(二)對病人的貢獻：

1 協助病人完成治療：病人拒絕合作或有治療障礙方面的，都可由社會工作人員來解決，協助病人完成治療。

2 提高醫療效果。

3 金錢物質方面的救助：特別對貧窮的人，這是不可忽略的工作。

4 病人出院或轉院的輔導：恢復健康、預防的工作安排、替病人找社會資源，重新適應社會上的工作……，這些都是社會工作人員能做的。

5 傳授衛生教育與醫學有關之知識，這不是社會工作人員要搶醫護人員的工作，而是在醫院中工作的人員都必需要做的工作，所以也把這項工作列入。

(三)對社會、國家的貢獻：

1 領導善良社會風氣。

2 促進公共衛生及社會福利。

3 提高病者一般生活水準。

4 培育人類互助合作的精神。

5 便利社會工作教學及社會問題研究。

6 安定社會，消弭亂源。

這些都是比較大、理想化的貢獻，我想在做醫療社會工作都會有此附帶的效果。

接下來，我要談的是醫院社會工作與醫院公共關係間的關係，這是很有意思的。在醫院剛開始時，慈善色彩很濃厚，未想到公共關係，有些社會工作的事不是由社會工作人員來處理，而是由公共衛

生護士或其他人員來做的，這是初期的，做了以後覺得必須有專門人員來做才會做得更好，所以開始有社會工作人員的設置。二十世紀開始後，發現凡事都要講究公共關係，所以才要談到醫院的社會工作與公共關係間一種微妙的相互協作用。醫院社會工作怎樣來協助醫院的公共關係呢？

1 社會工作者的服務主要是配合病人的需要，尤其是在社會、心理方面的需要。初次住院的病人情緒易趨緊張，而在工業社會裏，各人忙各人的事，尤其是綜合醫院裏，社會工作人員尤其要特別協助病人，配合醫護人員進行醫療計畫，如此才可使公共關係良好。

2 醫院社會工作的工作是使病人滿意的工作，讓病人在治療當中，體會到他從醫院得到最大的利益，使之滿意，以達成有高水平之醫療績效。

3 緩和病人的焦慮，因人在生病時比平常更容易焦慮。

4 促使病人與院方合作。有的病人不合作或抱怨醫院的服務態度，社會工作人員去了解並幫助病人，使之合作。

5 建立社區關係，如果治療及服務態度做得好，醫院就會有病人去看病，把醫院視之為我們的醫院。

6 若醫院對病人無法提供治療必須轉院或出院，社會工作人員也為他們解釋原因，協助其轉院或出院，這也可說是安定病人的心，使病人不再抱怨，促使病情早日康復。

7 恢復健康中病人的問題之解決，協助其重新

適應社會，這些都是社會工作人員可以幫助的，並可減輕醫院的負擔。

8 解釋醫院功能做宣傳活動，這都是社會工作人員可以做到，並幫助醫院的公共關係做得更好，這對病人、醫院、社區等都是有益處的。這便是我今日談為什麼要在醫院成立社會工作部的原因。

二、彰化基督教醫院社會工作部

許主任安和專題報告

講題：如何在醫院中成立社會工作部

要如何成立社會工作部呢？座談會本身就是社會工作了，學者的理論有如建築師之規劃，加上泥水匠的經驗，促成社會工作部的成立。成立醫療社會工作的目的，從經營醫院的角度來看，它有促進社會福利及醫療的效果。在醫院中醫生和社會工作人員都是天使，醫生從事生理上的治療，而社會工作人員則使病人能活得更好，並從事研究。因此，社會工作人員對醫院的貢獻提供了下列二項：

(一) 減少醫療糾紛，處理醫療上的一些疑難雜症。

(二) 提供更好的服務，因社會工作人員觀察力敏銳，了解病人的真正需要，並能主動服務。

成立社會工作部需有五項條件：(一) 人力，(二) 資金，(三) 資料，(四) 工具，(五) 管理。以下分別說明之。

(一) 人力

社會工作部在人員編制上有：社會工作人員、督導、主任、副主任、助理社會工作人員、書記。若經

費許可則有司機一名。實際上沒有一定的編制，社會工作人員愈多愈好，定可協助醫療效果的提高。醫院中的社會工作人員可分為三種：精神科社會工作人員、醫務社會工作人員及一般的社會服務。

就資格而言：主任需有工作經驗及相當的學識。而社會工作人員須大學畢業且具有專業知識。在美國這方面的規定比較嚴，大學畢業後須有二年工作經驗，且經考試及格，取得執照後始可擔任。

社工部主任的職責：

彰化基督教醫院社會工作部手冊上載有十八項，今只舉五項說明之。

1 協助各部門的協調與職前訓練

醫院有如舞臺，主角是病人，配角是醫生及其家屬。因為家屬常會影響醫療的程序與效果，例如：醫生欲做切片，但家人却不肯，以為切片會加速死亡而反對；或者抽脊髓液檢查時，老一輩的人認為脊髓乃生命之源，不可抽取，在這種情況下，為提高醫療效果，社會工作人員需勸其家人配合醫生的醫療程序。護士、營養師均站在同一陣線上，為病人服務，社會工作人員則在幕後，院長是導演，社會大眾及董事會的成員是觀眾，主任則居中協調之。此外，並安排對於新進工作人員之訓練，使熟悉工作內容。

2 注意醫院之制度、設備及病人與社區的需要

社會工作人員提供病人之文化、社會背景以為參考，因社會背景不同，所採用的方法也不同。例如：醫院要求高的醫藥費，但社會工作人員認為不妥，彰基的做法即是，視當地生活水準的需要而定。主

任須配合情況與醫院之經營提供意見。

3 各種醫療的諮詢

4 與社區健康部或公共衛生部合作

社區健康部與社會工作部並沒有重複之處。如果醫院中沒有社區健康部，則社會工作人員和公共衛生護士應互相配合，做好社會服務工作。

5 參加院務會議

每次院務會議均應參加，提供建議與意見。

社會工作人員的職責：

1 有關各科之疾病與心理及社會的研究。

2 負責各科所轉來之個案，迅速地予以口頭或書面的答覆。

3 主動觀察，發現病人的問題。

4 參加巡診。

醫生在巡診時，帶著新住院醫師、護理長與社會工作人員。醫生可以說是團隊裏的領導者，社會工作人員須提供病人的家庭背景資料，並向醫生報告處理的情形。例如：截肢病人日後的職業問題、復健問題，這不只是物理治療部的工作，社會工作人員還應提供資料給醫生參考。

5 與各科醫療人員協調、聯繫。

每科負責的社會工作人員，需隨時與醫療人員保持聯絡。例如：外科的社會工作人員，不單和外科醫生聯繫，還需與另外一些有關人員，如麻醉師、復健師、行政事務人員聯繫，共同來關心病人。

6 出席相關的會議，如醫師會、護理委員會等。

社會工作人員應了解醫院之制度、措施，開會時必須出席，與有關人員共同研究。

7 閱讀病歷

了解醫師、護士在治療過程中可能產生的問題，才能與之配合。如：由病歷中得知可能患有肝病者，則不能從事勞累的工作，因此在職業上的安排必須提早做準備。

8 提供醫生醫學研究的資料

醫生對於病人之家庭背景資料，不易獲得，須由社會工作人員來協助收集，以供醫療之參考，對醫療過程及效果而言是很重要的。

(一) 資金

1 基金制——從醫院總收入撥出百分之多少為醫院社會工作的基金。在一九七九年，彰基撥款為百分之五，每年有七百六十萬元。現在收入增加，因此，改成毛額之百分之三點五。

2 從純利中撥款——需要時，由社會工作人員簽章，到總務處領取。但這樣容易造成混亂，因為醫院社會工作主要是補助，乃補其不足，助其所能，而非減免，如果用這種方法可能形成一些特權階級，而失去意義。

3 委託性的指定捐款（外界捐款指定用途）——如指定給洗腎者、白血病患者、癩癩者，做醫療、人事、生活等方面之補助。

(二) 資料

社會工作是個大的工作，而社會工作人員並非萬能，須配合法律、教育、社會文化背景資料等綜合各項相關的專業，這對診斷是很重要的。

(三) 設備及工具

1 醫院社會工作需有會談室的設備；與病人個

別會談，須有個別會談室，病人才有安全感，願說出真心話；此外，還有團體會談，與病人之家屬共同決定醫療過程，因此亦需有團體會談室。

會談室的特別設計是很重要的，若為教學上之需要還需有單面鏡及錄音的設備。

2 交通工具：為了家庭訪問上的方便，工作人員應有一部車子，不但省時間，而且省下不少醫院之車馬補助費。家庭訪問可提供醫師更好的診斷，尤其是精神科方面，須常做家庭訪問。

(四) 管理

此為醫院社會工作之外的論題，暫且不談。只在此介紹彰基的資料記錄制度。

社會工作在醫療上的貢獻是非常大的，不只是協助病人能恢復身體上的健康，並助其能活得更好，因此我們應極力呼籲具規模的醫院成立社會工作之制度。

綜合討論：

◎ 中心醫院王副院長：

(一) 醫師需有社會服務觀念才不會唯利是圖，為民服務，奉獻自己，反而受益更多。

(二) 醫師還要有宗教修養，尊重病人的宗教觀念。如有位烏脚病患，醫師要為他動截肢手術，但病人基於宗教觀點堅決反對，醫師為尊重病人只好改以藥物控制。

(三) 病人的醫療糾紛、出院後的救助、營養、疾病的預防等問題，均須醫師與社會工作人員共

同合作。

(四)急診病人、慢性病人及老年病人愈來愈多，對這些人的照顧，社會工作人員無形中減輕了他們醫療費的付出，對人民，對國家都有大貢獻。

(五)個人極力贊成在醫院成立社會工作部。

◎仁愛醫院護理長：

(一)廖院長的兒子因自死裏逃生，故廣做善事，必可得善報，這種快樂是發自內心的，上天亦會助之。

(二)以護士而言，在醫院中，的確無法解決病人心理上的問題。因此，醫院社會工作的設立是必須的，這些工作宜由社會工作人員來負責。

(三)紅十字會目前正訓練大專學生，學習醫務社會工作，有志於此的同學可踴躍參與。

◎中國醫藥學院附設醫院公共關係組主任：

(一)本院雖未成立醫務社會工作，但在院內已推行這種工作了，例如多氣聯末的醫療活動及義診等。

(二)本院是中西合作之醫院，從七月到十一月中共，共有六十八個個案，優待已達三十萬元。經費來源較多困擾，可行的辦法有(1)向外勸募基金，(2)政府補助，但尚未撥款下來。

(三)目前本院尚無醫務社會工作，經本人爭取，已有此名稱，希望此部門可以早日成立並獨立。

(四)醫院工作忙，若由外行人來做社會工作，甚少顧及病人之背景及心理問題，因此，社會工作的專業知識及技巧是必要的。

◎省立彰化醫院社會服務室主任：

(一)彰化醫院的社會工作非專業，只做些行政上的雜事，希望日後能從事專業的醫務社會工作。

(二)請教四個問題：

1 開案是由醫生轉介，有無社會工作人員主動找的，開案限制為何？

2 往往公立醫院和私立醫院無法比較，對掛號處之人員是否實施訓練，改善其服務態度？

3 公立醫院無法招考到優秀的醫師，且服務態度差，為何私立醫院能做到，且服務態度較好？

◎許安和主任答：

1 不一定是醫師轉案的必須開案，有的個案，醫師與社會工作人員意見會有不同，社會工作人員應向醫師解釋及報告。社會工作人員亦應主動發掘個案，每週至少做一次巡迴。開案的條件則視目的與政策而定。

2 社會工作人員對人事管理上的協助有很大貢獻；在正式管理方面，有招募時之訓練；非正式輔導方面，作人際關係之協調。以彰基為例，目前院中有二十多個社團，以社會工作

的知識與方法，協助醫療上之人員建立關係及情感溝通。

3 醫療糾紛的發生，有的是醫療人員的錯誤，有的是病人家屬的個性或不了解情況所使然，社會工作人員應用個案工作及醫務社會工作的知識來協助解決。

4 醫院功能之一：代訓醫療社會工作人員。

◎社會學研究所一年級張維安同學問：在醫院從事社會工作之社會工作人員，是否須懂醫學知識，學校應否開這方面之課程？

◎許安和主任答：

1 醫學常識應該懂，與醫師、護士討論時才能方便溝通，但不期望懂太多，實習生多在醫院中實習時才學習。

2 平時多看書，溝通語言一定要具備。

3 可請醫師做演講及訓練。

4 可請教醫師。

◎中心醫院王副院長補充回答：

1 在學校中可補充醫學常識，但開課講授則有困難，因醫學範圍太廣。

2 社會工作人員經驗多，處事較有條理，以愛心對待病人，這是很重要的。

◎信安診所社會工作人員：

精神科的病人較難處理，一般人對這方面不太了解，而病人常會對社會工作人員吐露心聲，卻不告訴醫師，其主要原因何在？有的醫院認為社會工作人員可有可無，不知彰基社會工作之信

念爲何？

◎許安和主任答：

關於您的問題，我們另外找時間私下再談，至於後面一個問題，主要還是醫院的支持。

◎中山醫學院附設醫院人事室主任：

醫院之社會工作對於病人的經濟問題相當重視，目前本院中有位病人已積欠六萬多元，請問如何處理？

◎許安和主任答：

1 找家屬來談，做家庭訪視，但並非要債，態度需良好。實際了解他是沒錢，或有錢而不敢，再針對原因處理。

2 若沒錢則可轉案到市政府之社會工作員處，找資源，尋求社會大眾的力量協助解決之，但須注意不可傷到病人的自尊心。

◎弘光護專、沙鹿光田醫院負責人：

抱著學習態度而來，受益頗多。

◎順天醫院管理科：

1 學醫院管理方面，在課程中有醫療社會工作、基礎醫學及醫院管理。

2 在醫院中工作須有經驗及管理知識，醫院社會工作是管理技巧之一，協助醫院達到管理的目標及營利的目的。

3 本院院長對社會工作熱心，但有實無名，希望回去後向院長建議，使之有名有實。

◎臺中社區心理衛生中心王慶福主任：

1 彰莖是否可將社會工作對醫院的貢獻提出報告。

2 對醫師也要灌輸社會工作的觀念。

3 希望能常舉辦這類的座談會，可以促進彼此的溝通。

4 社會工作在醫院中有其獨特的功能，確是他人無法代替的工作。

◎臺中護校羅桂玉老師：

1 我也是抱學習態度來的，在醫院成立社會工作，其助益很大，但有很多醫院却做不好，是因心有餘而力不足、經費不足，以及主管無此觀念，所以對於主管觀念上之灌輸很重要。

2 社會工作與護理工作有很多類似之處今後兩者可密切合作。

3 公共衛生護士與社工人員的工作如何分配與合作？

4 家庭護理可以由護士深入家庭，解決其醫療問題；而社會方面的問題可以找那些人來解決？

5 出院後病人的管理追蹤治療可轉到衛生所去。

◎許安和主任答：

1 社會工作與公共衛生工作並無重複之處，因爲對問題關心的程度不同。

2 家庭訪視的內容也不同，因此社會方面的問題可以由醫療社會工作員來做。

3 出院後社會工作員仍須做追蹤治療的工作。

◎謝秀芬老師：

1 社會愈來愈工業化，人本身已不再是個體，

而是整體了，社會工作員負有協調之責。

2 公立醫院因人員編制，主管無此觀念，要看主管單位之毅力與溝通意願。

◎魏文雄老師：

1 今天的座談會給我很多感觸，不是理論，而是實際經驗的獲得。

2 此次討論的內容都是我們很想做的工作，同學們在暑假中已有這個構想了，也拜訪過臺北各大醫院，對當前的醫療社會工作有所了解。

3 去年有同學做醫療專線，但沒成功，今年時勢所趨，有更多需做的事，希望今天討論的觀念能對主管人員有所幫助，共同推動。

◎中心醫院人事室主任：

1 在醫院成立醫療社會工作，需要董事會的推動及宣傳工作，可促使主管有此觀念。

2 可基於宗教慈善的觀念來推行醫務社會工作。

3 病人在各方面都需要社會工作員的幫助。

4 專業知識、口才及醫學知識均需加強訓練。

結語：

今天的座談會最主要的特色是大家有很好的溝通，並獲積極的建議，對中部地區的醫院社會工作將有深遠之影響。今天只是一個開始而已，希望日後有更多相聚之機會，共同爲醫療社會工作而努力。