

醫師、病人

與

社會工作員

角色關係之研究

王世傑

韓愈師說：「巫、醫、樂師、百工之人，君子不齒。」俗語也云：「上醫醫國、中醫醫人、下醫醫病。」以着一身超俗的白袍的神聖醫師，竟也會受到君子不齒，豈不令人感到驚訝？

傳統的觀念中，生病是病人個人的事，與社會無關，而身為一位醫師的，只是客觀而科學的應用生理學、解剖學等觀點，來醫治一個病人的病，完全漠視了疾病背後的社會、文化、病人心理的因素與問題。這類的「下醫」往往易流於職業性之冷漠，缺乏愛心的投注，因而受到「君子不齒」也是「其來有自」。

經過醫療社會學家對人類生病行為所做之研究之後，證實生病行為與社會、心理、文化三種因素均有很大的關係，而且所有疾病都會帶來許多社會問題，於是醫療社會工作也應運而發展。

為了了解社會工作者與醫院的關係，我們選擇了榮民總醫院之社會工作組進行訪問，茲將其結論報告於下：

(一)首先我們對醫療社會工作做一粗略的定義：所謂醫療社會工作係由受過專業訓練之社會工作員參與醫師、治療師、護士等組成一個醫療團隊，運用其專業知識，協助患者解決與疾病相關之心理、社會、經濟、家庭、職業等問題，以提高醫療效果，使疾病早日康復，同時還要協助且預防疾病的蔓延與復發，使病人能自力更生並重新適應社會。

(二)其次讓我們對社會工作員在醫院中所扮演的角色做一簡要的概述：社會工作員所扮演的是協調者之角色，以幫助與協調病人與醫護人員之間的治療關係。其主要工作約有下列四項：

- (1)幫助病患了解醫療程序及病情之瞭解。
- (2)以社會工作者之敏感，幫助病患提出問題。
- (3)幫助病人對疾病之適應，凡是任何干擾治療效果的困難，都是社會工作者的主題。例如全民保險實行之前，醫療費用成為病人之一大負擔，於是社會工作者常出面處理經濟問題。
- (4)幫助病人生理復健、心理復健、社會復健。

(三)再次我們對榮民總醫院社會工作組做一個概略的介紹，其成員一般以大學社會系畢業，且主修社會工作者任之。其中有主任一人，編組中有組員六人。其工作方式為每個組員先尋找一個重點科，學習一般醫學常識，對病人介紹社會工作宗旨，並配合醫生查訪，進行「科總查訪」，並由此重點科旁及其他副科，觀察並發現問題，於是安排與病人會面之時間，瞭解問題癥結，將所呈現的問題及其可能之解決程序，透過轉介尋求社區支援。

瞭解了社會工作及社會工作者之意義及工作狀況之後，我們將社會工作者所接之個案之來案原因做個整理，歸納如下：

(1)有醫護人員發現而報備社會工作者。

(2)有病患家屬主動來案者。

(3)有病患本身主動來案者。

(4)有社會工作者自己訪查而得者。

據統計資料顯示，目前榮總社會工作組所處理之個案中，百分之七十五為經濟問題，因此於此特別為榮總之會業醫療基金會做一介紹。該基金會乃院長協調社會之知名人士，成立董事會，於公家方面則端視行政院退除役官兵輔導委員會是否撥款，將兩者之利息，用來解決患者之經濟問題，以謀病人之福利。最後我們提出幾點自己的看法，做為我們這次訪問的心得報告，其中有些是訪問某些病人之後所得者，故亦可視之為病人意見之反應。

目前社會工作組所處理的個案中，以醫師所轉介者佔大部份，而現在所從事服務的門診，又以小兒科及神經外科最為頻繁，其中大部份之服務對象為手術癒後不良之病患。一般而言，重點科之醫師均瞭解有社會工作者加入醫療團隊的重要，並能給予病患最佳幫助，而病人除了少部份對社會工作者抱著懷疑態度之外，大都能配合社會工作之推展。在此我們想特別提出強調的是一些知識程度較低，不明白社會工作之重要的人，往往是最須要社會工作者幫忙的。因此，社會工作者應對其特別加以安慰、關照，以拉近彼此的距離。

現在對病患經濟困難之解決，大部份仍是靠著患者家屬本身之力量以求解決，我們認為應儘量與相關之社會機構及縣、市政府聯絡，以申請轉介資金。此外，亦可透過大眾傳播工具，以籌募工作基金。

各種年齡層的人，其所可能遭遇的問題亦不相同，而其心態亦不相同，而要有彈性地調整。於此點，我們特別關懷兒童住院時所伴來的恐懼與孤獨感，因而以其為例。我們以為在這方面的社會工作至少應做到以下三方面的服務：(1)鼓勵患病兒童之家屬及親戚前往探望。(2)應特別設立兒童醫療處，同時於該處設置遊戲之公共設施。(3)社會工作者應對患者投入最大的愛心，親切的詢問與關懷。而這些方法對某些另外年齡層之患者，有的尚可適用，有的則根本不適宜，故適當的彈性是必要的。

就目前於大專院校普遍存在的醫療服務性質之社團，對其活動之方式與重

點，我們之看法如下：一個問題之發生，其因素乃是多重的，所以，最重要的並不是本身「親自」去解決某個特定問題，而應將重點放在問題之提示及協調。應將問題提供予有關機構。故對一問題之處理，每一服務性社團應召開討論會，協調衛生所、學校、社會，給予適當的關懷，做一比較週全而廣泛的服務。同時要配合其他社會工作人員，並鼓舞當地人民積極從事該項問題之解決，如此才可以徹底解決該項問題。

在「下醫」充斥的今日，我們有幸成為一個在學的醫學生，我們又能幸運地於社會學的課程中，明瞭社會工作人員的辛勤及其重要性，希望日後我們正式步入杏林之後，能體恤病人，密切配合社會工作人員，做一個富職業性熱忱醫師。希望我陽明醫學院的同學所醫治的不是一個人的病，而是一個病的人，更願陽明人個個都是「杏林的社會工作者」，將最大的愛與關懷付與無辜的病患，如此才不枉一學期來修習社會學所花費之寶貴時間。最後，我們於此處對社會上無數獻身於社會工作者，致以無限的敬意與感激。

本刊啟事

本刊自去年九月第十五期起，因受物價波動，印刷費高漲，苦于經費有限，迫不得已，乃請讀者支持，函請訂閱，俾以按期出刊，提供服務。荷蒙讀者推愛，紛紛訂閱，深為感動。

現因本刊經費籌措已勉可維持，即期起不再接受訂閱。今後仍恢復原發行方式。而訂戶於訂閱期滿後，本刊當繼續贈閱，不再收取訂費。承訂戶愛護支持，協助本刊度過經費難關，至為感謝。