

# 照見急診 百態人生

文 / 林岳玫 大林慈濟醫院社工師

救護車鳴笛聲劃破寧靜的清晨，急駛而來的聲響由遠而近，驅趕了微微的睡意。在確認值勤手機沒有緊急呼叫後，仍決定提早起床整裝準備上班，到達醫院後為急診駐點做準備，照例巡視有無病人需協助的同時，看見急診醫護不斷穿梭忙碌的身影。

## 為不幸的人找到安定的力量

一位護理師叫住我，「妳來得正好，有一位車禍病患，需要妳協助聯絡家屬喔！」一位病人在上班途中發生車禍，我著手準備聯繫的同時，另一位護理師朝我走來，「有一床疑似家庭暴力的病人剛送來，正在做檢查，需要妳的協助。」他說話的同時，快速地遞給我一張姓名貼紙，我看了一眼，似乎是外籍配偶。所以我一邊聯繫車禍患者的家屬，一邊準備著待會要與病人會談的資料。

聯繫工作完畢後，我走向治療區，「妳好，我是醫院的社工師，頭還疼嗎？可以和我說說今早發生什麼事情



社工師在服務他人之前必須先照顧自己，才能成為點亮幽暗心靈的一盞燈。攝影／李崇安

嗎？」「可以。」她勉強擠出一抹苦笑，我帶著她到會談室，一個隱密且不受干擾的空間，讓她臉上緊張的線條趨於緩和。她向我訴說著來臺婚後的家庭生活，斗大的淚滴不斷滾落，我聆聽著並給予情緒疏導及支持，陪伴在側的是跟她一樣、嫁過來的同鄉大姊。大姊表示完成驗傷程序後，會帶她到北部住幾天。我對他們說明後續通報社會處的流程，提供相關資訊及衛教叮嚀後，與即將到派出所申請保護令的異鄉姊妹倆道別。

### 幫別人的家務事傷腦筋

方才步出會談室，耳邊傳來一陣大聲咆哮，是一位酒後路倒而滯留急診的酒癮病人；鄰床則是不願入住安養機構，兩三天就會自行撥打一一九、頻繁進出急診的榮民伯伯，痛苦地呻吟著並要求我快點打電話給正在鄰近中學教書的女兒來帶他回家。我試圖安撫病人的情緒，並聯繫警政與民政單位，協助查證路倒病人之身分、聯繫家屬及處理相關出院與安置工作。

等待家屬來院的同時，一旁有一位以焦慮不安眼神無助望向我的年邁母親。我走近後，她對我訴說擔憂肢障且罹癌兒子的醫療、看護及生活費用，而猶豫著是否該辦理住院。在與主治醫師討論、了解病況及評估家庭與經濟情況後，我告知這位母親，請她先

幫兒子辦住院，讓兒子接受醫療照護，後續的醫療費用問題我們一起來想辦法解決。我對她說明她兒子有就醫免部分負擔，也會連結相關政府及民間資源來幫忙，這才讓她緊皺的眉頭稍微舒展，同意為兒子辦理住院手續。

而另一頭，病人的子女互相推託簽署手術同意書，爭吵聲此起彼落，對於家屬質疑的眼神與語氣，我以溫和但堅定的語氣介入，並協調其家庭問題，讓躺在病床上因骨折需手術、且已禁食的他們的爸爸，能盡早進開刀房接受治療。

### 爭取資源化解風險 樂觀圓融的社工師

每日在急診室裡上演的人生故事，猶如殘酷的社會縮影，讓人得以看盡人生百態。急診社工師需經常接觸弱勢族群及高風險的個人或家庭，服務對象多元化，包含家庭暴力及性侵害案件、兒童及少年保護案件、老人虐待、自殺防治、酒癮、毒藥癮及精神疾病患者、獨居長者、路倒及遊民個案、身心障礙者、外籍配偶、重大災害意外與大量傷患事件等。

而因疾病衍生的問題通常是多重性且複雜化，舉凡家庭、經濟、情緒、適應、入院及出院安置問題等多重因素之影響，急診社工師往往成為他們獲得協助與保護的第一線。針對病人



林岳玫社工師（右一）在大林慈濟醫院大廳宣導推廣家庭暴力防治。攝影／何栩藝

與家屬的問題與需求，我們協助相關社會及心理問題評估，整合與連結相關社會資源，以提供諮詢及適切性服務。

急診社工師為醫院、病人及家屬、與社區三者間的溝通橋梁，應具備面對人事物的危機處理能力，協調與聯繫內外單位的能力；對內與醫療團隊溝通協調，對外適時尋求相關資源協助及轉介。

然而，做為一名助人工作者，社工在高壓的工作環境下仍需擁有一顆堅

毅且柔軟的心，培養自己具備樂觀、抗壓性強的人格特質，擁有願意接受挑戰的耐力、積極且細心負責，處事圓融且富彈性。

在服務他人之前，社工師需學會自我照顧，才能在面對病人及家屬的負面情緒時，保持冷靜、理性且客觀的態度，傾聽到他們的痛苦或無助，進而以真誠的態度提供情緒支持、溫暖的關懷與資源協助，成為急診室裡照亮陰暗角落、帶來希望的一盞明燈。

