

把握當下因緣 讓急診室也有溫情

文／張美茹 花蓮慈濟醫學中心社工師

「貧與病」，是身為醫院社工的我們最初也最經常需要面對的問題。「貧與病」更是進入慈濟醫院擔任社工以來每天要接觸面對與學習的課題。在急診的社工服務經驗裡，這些菩薩更以許多不同的形式，促使我增長智慧。

在急診室遇到一對身心障礙夫妻

某天，與醫院服務志工上課時分享了一個在急診遇到的個案。他，是一位低收入戶的個案，本身是一位四十餘歲患有小兒麻痺症的身心障礙者。因為聽說慈濟醫院跟別的醫院不一樣，兩天前他就帶著輕度智障還有些肢體障礙的妻子從台北來到花蓮，想讓慈濟的醫生檢查看看妻子的脊椎的老毛病。

來到急診，也看過神經外科醫生的會診之後，神經外科醫師建議他的妻子入院進一步地詳細檢查與治療。但是因為當時沒有多人的健保病房，如果住院的話，需要負擔額外的病房差額。他心

想：「既然我自己沒有辦法負擔這個費用，就不要造成醫院的困擾與麻煩。」於是，他請醫師開藥、批價後，就離開帶著妻子往火車站慢慢走去，準備搭車返回台北。在車站過了等車的一夜後，發現妻子因為用藥產生了一些過敏的反應，於是，他再度帶著妻子回到醫院急診室。

這一次再步入急診，也是我認識他們兩夫妻的開始。

拿手錶找社工換現金

那天，我在急診協談室裡盯著電腦、整理個案紀錄一如往常，因為覺得有點冷，就將門打開留一個縫。突然有個人把頭塞進微開的門縫中，問了我一句：「你是社工嗎？」回過頭，有點嚇了一跳的我說：「是的，我是急診的社工，有事嗎？怎麼了？」

他沒有走進來，只是伸出拿著SEIKO手錶的手，告訴我說：「我可以跟你換一

些錢嗎？」我真的有點傻住了！心想：「他發生什麼事了？爲什麼要拿手錶來換錢？」

早上來急診時，似乎有印象看到他在走廊上拄著柺杖走來走去，現在又突然跟我說要拿手錶換一些錢。腦袋裡已經浮現許多問號的我，趕緊請他進來坐下。我告訴他：「我沒辦法換錢給你，不知道有什麼事情，也許我可以跟你一起想想辦法。」他低頭猶豫了一會兒，才告訴我來醫院的經過。因爲現在身上的現金已經剩的不多了，待會兒出院回台北的車錢不夠了，所以才想拿手錶換一些現金。

當我知道醫師建議他的妻子住院檢查與治療的時候，其實，我真的很不放心就這樣子讓他們回家。於是，想試著再跟他討論有沒有考慮安排住院治療這件事。他很不好意思地告訴我，是因爲自己沒有辦法負擔費用，又不想造成醫院的困擾，所以想想還是不要住院好了。

我問了他：「如果先不要想到錢的問題，不知道你們有沒有想過要接受醫師的建議，考慮留下來住院檢查與治療？」他回答：「想是想呀！不然就不會來花蓮了。可是……就是因爲沒有能力，所以才想說要放棄、乾脆回家好了……。」

把握機緣，主動提供解決建議

瞭解也評估到他的需求之後，我並

不想放棄，又繼續再跟他討論。我告訴他，以前我遇過跟他們情形相似的人，醫院的部分也有幾個可以處理醫療費用的方法提供他們夫妻做參考，並且跟他說了我們醫院可能可以幫得上忙的地方。「很希望你能再考慮一下。如果你想過了，也和太太談過以後，真的還是想出院回家了，也請告訴我一聲，讓我們可以幫忙準備回台北的車錢跟簡單的午餐。」我說。

不過，看著他有點不好意思的表情，我又告訴他：「如果你還是想把手錶拿去換些錢，離醫院往南走一段路，好像是有一些當舖，不過有一點兒遠，走路要花上一些時間，可能至少二十分鐘需要吧！如果你們接受醫師的建議想住院了，醫院可以幫忙安排，請不要擔心，這不會造成我們的困擾的！希望你不要因爲擔心會造成我們的負擔而考慮不住院。我想，醫師會建議你的太太入院，一定有他專業上的考量，如果你的太太能入院再仔細檢查，我也會比較放心。」

轉請病房志工、社工關懷

他離開協談室之後，又過了大概半個小時左右，令我安心的答案傳回來了。他們最後選擇了住院檢查。他告訴我：「我想一想啊，還是住院治療我也比較安心一點啦，畢竟這麼遠一趟來到花蓮了，就是希望聽聽醫師的建議，看

看能不能讓她好過一點呀！」當時，真不知道他能不能從我的表情看出我的心情，我是真的很高興他們願意考慮住院檢查了！接著就趕緊請病房的志工、社工幫忙，請他們接著關心一下這對夫妻住院期間需要協助的地方。

看見單純的笑容，最美的回饋

幾天之後，我到病房區去碰巧遇到看到他們夫婦二人，他們很高興地過來打招呼，告訴我說：「我們要回台北了，很謝謝你的幫忙！」我問他的太太：「有比較舒服一些嗎？」她笑著說：「有啦！」先生說：「其實是以前舊有的問題，不過來治療一下是有比較好一些，很謝謝你們這裡的幫忙……。」簡單問候過後，他們就忙著辦出院、歡喜地準備回家了。當下這對夫妻單純的笑容回應，肯定了服務的價值，但如果沒有把握良善因緣、如果不夠用心，也許我沒有機會看見這樣的笑容。

在醫院遇到這類有經濟需求的個案機會並不算少，有了健保之後，也許就醫的經濟負擔比以往沒有健保的年代是輕了一些，但我們的服務經驗中，實際上有就醫經濟需求的個案仍不在少數。而這些經濟需求也隨著社會生活脈絡的變遷而以許多種不同的形式出現。過去所受的社工教育告訴我們的是：如何運用專業知識與技巧來評估個案的需求，並

協助他們找到適合的資源，充分發揮社會工作的良知與良能。但在社會資源數量、類型與分佈皆有限的東部地區，即使我們評估到了「需求」也得試著學習「創造」或「開發」出相對的資源，才能滿足這些不同形式的需求。

在慈院，我們很幸福的有志工菩薩們支持、陪伴著我們圓滿許多不可能的任務。「聞聲救苦」這四個大字一進社會服務室的門就能清楚看見，但從第一眼印象至漸漸地烙入心中、表現在服務過程裡，身為助人專業者的我們的確需要不斷地用心學習、反省與體會。

在慈院的服務學習經驗中，我喜歡師姑師伯們回饋給我的分享，師姑師伯會提醒我：「這些個案都是菩薩，都是來讓我們學習的。」每天的服務也許會遇到很多菩薩，但若稍不用心，即使菩薩就在身邊也無法幫助自己增長智慧。我想，除了助人專業的良知與良能外，我更學到了要及時把握當下的良善因緣，以感恩的心情發揮所學。

