

我是醫院社工

文 / 尹寸欣 慈濟醫院台北分院社會服務室社工師 攝影 / 許毓麒

回到辦公室，桌上放置著一張同事遞來妳說感謝的紙條，然而我的心情，仍沒有感覺到一絲一毫的輕鬆。

理智上，我可以理解妳做出的決定，我看到，妳為了照顧婆婆而心力交瘁，所以我理解妳為何選擇帶著婆婆辦理自動離院。

但是情緒上，我不斷地問自己：是不是我給妳的支持不夠多？是不是我提供的福利資訊不夠充足？要不然，結局應該不至於是辦理自動離院啊！

尤其是，婆婆的生命應該還不到盡頭，尤其是，我得知，婆婆在離院的隔天去世的消息……

九十歲的婆婆，心裡在想著些什麼？

六十五歲的妳，心頭盤旋著什麼念頭？

而直視死亡，又是多麼困難的一件事情。

我尊重妳的決定，但我遺憾的是，我從來沒有親口問過婆婆的決定，

甚至連嘗試這麼做的意圖都沒有，會不會婆婆其實想要撐下去？

我不知道，從此也無從知道起……

轉換醫院工作，生命的流轉並未因此停止。

在生命的河流裡，人們相遇、分離，

生與死，哪裡是終點、哪裡又是起點？

很多時候以為自己已經從積累的經驗中學會看透生死，事實卻是，生命是永遠學習不完的功課。



醫院如同小型社會的縮影，社工為病人與家屬解決疾病以外的問題。圖為社工尹寸欣於辦公室聯絡家屬。

翻開隨手寫下的心情筆記，對象是一位將近九十歲的婆婆，以及她那六十五歲罹患乳癌且身形瘦弱的女兒。這位一直認命地盡責照顧的女兒，在某一天下午毅然決然地帶著罹患多重疾病的老母親辦理自動離院，讓身為醫院社工的我，不斷地反省，在我和婆婆及她女兒短短數天相處與討論的過程中，究竟有沒有思考不清，抑或做得不夠周詳的地方？如果有一天，當這位女兒回想起這個決定，到底是鬆了口氣還是後悔不已呢？對我來說，社工處遇向來很難兩全其美，我也不斷地在似曾相識的故事結構中，看到自己作為一位社工的徘徊

與徬徨。

社工有如變形蟲 努力為人找出口

如果說，醫院中形形色色的人事物就像是一個小型社會的縮影，那麼，醫院這個機構的特質就是運用冷靜與理性判斷，來從事各種專業而複雜的診斷及醫療措施。只不過，醫療上的問題可以使用內科或外科的手段得到解決或舒緩，但跟「人」有關的問題卻總是千變萬化，而社會工作人員就像是小小的變形蟲一般，努力的為病患及家屬在疾病過程中所發生的各種不適應努力找到出口。

當然，社工並非事事萬能，我們也有許多無力解決的問題，並不是每一次的介入或協助都能圓滿達成大家的預期。

而另一方面，外在現實的環境問題，尤其是當醫院社工的價值與「健保給付」、「增加自費項目」等醫院營收問題被放在同一個水平上做評價時，我也曾經爲了個案數目或是工作時數的長短而斤斤計較著，甚至，爲因應醫院大環境對於量化及效率的要求，想把服務形式「電腦化」，將服務情境及問題轉換成類似電腦程式一般，輸入什麼指令，就可以直接跑出一個標準化的處理程序。但這樣的結果卻變成單一而冷漠的

服務模式，還忽略了貼近病患與家屬的心情。

因此，我反省到，如果連社工的服務都在現實的給付制度下屈服，那麼，我們又如何爲權益被制度剝削的服務對象盡心盡力呢？還好，在我身邊總是會有一些頭腦清楚、不隨波逐流的的伙伴，不斷提醒著彼此要在這滾滾洪流中，繼續往前走。

病人的故事 寫進社工生命的故事

我是一位醫院社工。生命的光采與人性的晦暗，把醫院交織成一個充滿離合悲歡的場域，而我在這樣的場域裡做著



在聽病人說出他的故事的同時，這段故事也寫進了社工的生命之中。

與「生命」息息相關的工作，縱使我無法像心臟外科醫師一般在手起刀落間掌握病人的心跳，但我瞭解如果沒有適時的社會資源或心理處遇的介入，就算手術再成功，對某些病人而言仍舊無法恢復正常的社會功能。

上人時常提醒我們，不只要視病如親，還要視病如師。在從事醫務社工的經驗裡，我深深地體會到，病人或家屬所帶給我的一切，遠遠超過我所給予他們的協助，因為病人是用他們的生命在告訴我，生命的道理，我在病床旁邊、在會談室裡，聽著他們述說著他們的故事，身為社工的我的故事也同時進行著。我面對他們，也同時面對自己。

腦海裡，想起那個加護病房外男孩的身影。

不傷心的兒子 背後的真相

「病人的情況很糟糕，可能馬上就要往生了，病人唯一的家屬就是她的兒子，可是她兒子好奇怪，表現出一副好像什麼都不關他的事的模樣，問他什麼他不是說不知道就是只說都可以，吞吞吐吐才說經濟有困難，妳能不能趕快上來看看有沒有什麼可以幫忙的地方？」加護病房的護士來電，急急忙忙地告訴我病人的病況以及現場唯一一位家屬的反應。還來不及思考事情的來龍去脈旋即趕到加護病房，面對到第一個情況的確就是醫護人員在電話中告訴我的情景——昏迷且血壓不斷往下掉的病人，以及似乎搞不清楚到底發生了什麼事的兒

子。

我們常常帶著框架去看別人。生離死別，每天都在醫院這個場域發生。於是我被制約成「家屬聽到病人即將往生的時候，不是都應該要表現得很難過很悲傷嗎？」就算反應很冷靜，不是也該有著一副「強忍著淚水」的模樣嗎？尤其是這種突然意外死亡的病人，唯一的親人怎麼可以表現地這樣淡漠？我甚至惡劣到懷疑著這個二十一歲男孩是不是有其他心智方面的問題，否則，我沒法解釋這位為人子的淡漠。我帶著責備且不信任的眼神，詢問著兒子與母親在家裡的情況。

後來我才懂，在陪伴他等待遺體接運的時間裡，我才懂了在這個男孩的眼中，母親是怎麼樣的一個模樣。從他懂事以來，母親關照的從來不是這個家庭，是賭博、是六合彩，從不管家裡還有沒有錢，生活中就只有賭博與六合彩。

男孩高中沒有畢業，就是因為被迫輟學工作負擔家計，打工賺得的費用，除了付房租以外就是交給母親，而交給母親後呢，他想都不敢再想。男孩說，兩三年前父親過世的時候，他躲在被子裡痛哭了好幾個夜晚，可是這一次「當你們跟我說媽媽要離開了，我真的……真的沒有難過。我知道你們覺得很奇怪，難過的只有在爸爸因為車禍死掉的那時候。」當男孩談到父親往生時，他悲傷的情緒再次湧現。

原來，作為一位社工，我還是這樣地狹隘。

生命的感動 醫院社工之樂

明白了這個家庭這些年來發生的事，我對於自己之前的態度感到慚愧。男孩的故事，讓我看到自己的自以為是，我用負面與否定的角度來解讀男孩的反應，只因他沒有表現出「預期」的悲傷與難過。原來，生命裡有很多議題都超越了是非對錯的解釋。

生命的了解，在於心與心的彼此貼近，我知道，不只是我陪著病人與家屬走過一段路，這同時，他們也是我生命中的陪伴者。所以，我可以很自然地稱呼他們的名字，而不只是「X先生」、「Y小姐」，他們相信我，與我分享最

真實、或許難以啓齒的一面，我也願意用最真誠的態度，陪著他們經歷住院過程中所必須面對的喜怒哀樂。

漸漸地，我清楚我在意的是什麼，我不需再去藉由別人對我所謂專業的評價來肯定自己，彼此之間最真誠地相待，帶給我對於生命的感動，豐富了我的生活，也讓我開始喜歡起自己的工作。

在挫折的經驗中，看到自己的侷限與未來進步的可能；在人與人的相處與互動中，體會到付出與收穫所帶來的美麗驚喜。我很開心地告訴大家，「我是一位醫院社工」。

