



傳遞幸福與溫暖的守護者 兒癌病房裡的社工師身影

■ 文 / 劉鈺鎧 社工

社會工作以人的尊嚴與價值為核心

社會工作是一門助人的專業，協助個人、團體、社區增強或恢復社會功能，含身心靈關懷、經濟協助與資源連結、推動社會改變等。隨著社會變遷而在不同時空背景展現功能，醫務社會工作則是在醫療場所和機構中，關心病人的身體狀況並給予心理支持，因疾病而引起的家庭問題和壓力，透過醫務社工師能夠協助個人、家庭及相關重要他人，即使遭受疾病或障礙影響，仍能維持基本功能。

因此醫務社會工作者需要認識疾病，學習各種疾病知識，以及了解其對個人、家庭和個人間互動所帶來的影響，它需要



傳遞愛的關懷，是醫務社工師最溫暖的力量

應用社會工作的概念與技術、原則和計畫，從社會暨心理層面評估並處理案主的問題，配合醫院和臨床病人之需求，讓因疾病而產生之各種社會問題得以解決。

充滿挑戰性的醫務社工服務

身為一位在醫院工作的社工師，平常的業務分別有個案心理社會評估、擬定計畫、發展指導、出院計畫、社區資源連結、危機干預及諮商、支持團體、教育宣導等。在兒科這部分，社工師所要照顧的對象不僅有兒科病房孩子，也包含急診室、內科、外科、加護病房、復健病房，甚至在藥物濫用、公共衛生、精神醫療、社區及家庭健康照顧，都能看到醫務社工師忙碌的身影。

社工師主動到病房關懷孩子及家屬，透過與家屬會談，了解家庭背景、目前遭困難及需求評估，協助家屬釐清問題並連結相關資源，此外還需要處理行政事務等，社工師真的需要具備十八般武藝，才能在突發事件發生時應對。舉例來說，辦理情緒支持團體，就要事先撰寫



兒癌顧問社工師定期於兒童癌症基金會聚會，討論社會資源的運用

方案內容，同時尋找人力、財力、物力等資源；規劃期間如遇到家屬尋求協助或醫療團隊轉介服務時，需在有限的時間內，切換頻道與之會談，協助家屬找出合適方法，減緩家屬焦慮，給予心理支持，並轉介相關機構或單位來解決家庭所面臨的困難。

印象深刻之感動回憶

兒癌的孩子一經確診，家屬當下一定非常震驚與難受，對於孩子也會相當不捨，療程進行時，副作用讓孩子開始掉頭髮或是嘔吐胃口差，精神也變得不好，這時候需要家人及醫療團隊的照顧與關心，

才有更多能量對抗疾病與治療；經濟上如有困難，社工師也會盡全力轉介資源，等療程順利走完後，可以逐漸回歸原來生活軌道，計畫未來要做哪些事情並完成它。

「醫院不僅僅只有治療，也可以凝聚情感」，社工師在陪伴家庭治療過程，除心理層面照顧，更重要的是凝聚情感增加互動，透過定期辦理團體支持活動，舒緩家庭照顧者緊繃情緒，也連結孩子與家庭間的力量，很多孩子及家長在活動之後彼此聯繫，甚至在治療結束後成為朋友。

醫務社工師在實務工作上印象深刻的的事情非常多，透過對話了解到每位社工師對於記憶中印象深刻事情有不同方向；有



十八般武藝樣樣俱全的社工師，孩子的笑容就是我們最大的鼓勵

人曾遇過家屬在孩子療程結束後，休息一段時間調養身體，順利回歸校園生活，再次來院內拜訪，給予的回饋與感謝讓社工師相當感動，這小小的成就感同時也成為勸勵社工師繼續協助更多孩子與家屬的動力；另外也有人遇過因生病休學兩年的高中生，療程結束在家中學習，用同等學歷考上大學的故事，除了替這位孩子感到高興，同時，也看到兒癌的孩子面對生命所展現的毅力和勇氣，為社工師帶來更多力量。

實務工作上可能遇到的困難

當兒少生存、發展、受照顧等權利無法由照顧者或家庭提供時，國家則需藉由政策、立法的方式維護兒少的基本權利，社工師則為孩子最佳利益之維護與實踐者。

兒癌醫務社會工作人員運用社會工作的專業知識與方法，以團隊合作方式，從社會暨心理層面去評估，並處理病患及其家屬與疾病有關的社會心理問題。其服務之內容涵蓋之範圍廣泛，層面涵蓋台灣兒童癌症之現況，及目前現有的社會資源，並從兒癌病童的需求中，去反思社會資源的合理性。

醫療與治療對病童與家屬而言，往往因陌生、不便而不安，友善的就醫環境是需要重視與提升的。多年的經驗來說，碰到最多的狀況為家屬本身的不安全感，比較弱勢的家庭容易感到無助，且急需一些實質幫助，像是孩子需要龐大的醫療費進行治療，因此能獲得社會資源協助，對於照顧者來說減輕不少負擔。社工師除評估家庭狀況外，也需要了解目前案家擁有哪些資源，避免產生資源濫用之情形。

另外也有社工師提到醫務社工人力需求，因為人手不足壓縮到工作時間，想要為孩子及家屬多做些事情，卻因人力及工作負荷等阻礙，往往只能以問題解決模式來提供服務，可能讓服務深度、廣度即受到限縮，這對社工師而言是有遺憾的。因此很希望醫院或是機構可以多重視社工師

提供之專業，增加社工人力，讓服務可以更多元與細緻。

一段送給新進社工師之勉勵話語

社會工作具有預防、恢復、發展與提供資源的功能，在與服務對象（有權利與需求）建立的專業關係中，完成助人角色的工作，專業的角色與功能是為了服務對象而存在，不是為了專業而產生。

在服務的過程中，社工師就像是陪伴家屬在沙漠中旅行的人，相信在沙漠深處，必定有綠洲。在這具有挑戰力的旅途中，社工師需要在心裡湧出活泉，看到社會工作的價值，才能找到持續的動力。

加入醫務社工除了對於疾病及藥物有所認識及熟悉外，與個案接觸要做好同理，以熱誠及積極主動的心態來服務，遇到自己曾經遭遇過之悲傷經驗，從中產生

壓力要如何調適也需要尋找方法解決，要有紓解壓力的方式。

醫務社工不是一份想像中簡單的工作，在與家屬建立關係時，需要了解的部分不僅是孩子治療情形及家庭狀況，醫師、護理師、個管師等專業人員也是社工師必須合作的對象，在醫療團隊合作中透過大家互相溝通與討論，找出一套適合家屬的服務模式，擔任家庭與醫療團隊橋樑、情緒支持者及福利資訊提供者，另外，癌症兒童服務過程，除了關照與陪伴兒童父母經歷健康失落、醫療適應外，更多時候也處理著家屬的悲傷調適，兒童臨終關懷，是重要又無法避免的議題，鼓勵新進社工人員透過閱讀、參與服務及經驗討論，豐富自我身、心、靈內在能量，並練習消化與應付負向情緒，準備好、夠了解才能更貼近服務對象需求。

社會工作以專業服務個案，精進實務

技巧，連結資源讓每位孩子順利走完療程，出院後可以銜接社會，希望新進社工們先透過接觸不同個案加深處遇能力，多累積實務經驗，以增進專業技巧，確保對案主服務的品質，讓我們一起努力協助每位孩子及其家屬未來能自立生活回歸社會！



曠慧君社工師和社工師們分享自己多年來的兒癌臨床經驗