

陸、問題與討論

- 一、面對申請身心障礙托育養護補助身份入住護理之家，床位受社會制度及證明等繁雜程序所限制，案大哥表示之負面情緒，社工該如何去提供協助？
- 二、面對案主有住院照顧人力需求，案家無意願聘請看護照顧時，社工該如何處理？醫護團隊提出之照顧問題如何協助解決？

實習總檢討報告

壹、實習內容介紹

一、個案工作

1. 病房個案訪視會談
 - (1)經濟問題
 - (2)情緒問題
 - (3)疾病適應問題
 - (4)家庭問題
 - (5)兒童保護
 - (6)出院準備問題
 - (7)福利諮詢問題
2. 急診/外科加護病房主動關懷
3. 低收入戶病房主動關懷
4. 急診滯留 48 小時主動關懷
5. 急診自殺個案會談，施測 SAD PERSONS 量表，線上通報基隆市衛生局自殺防治中心
6. 急診家暴個案會談，施測 TIPVDA 量表，線上通報基隆市家庭暴力暨性侵害防治中心
7. 撰寫個案紀錄、個案追蹤單及個案總表

二、團體工作

1. 情人湖院區「癌症病友子女生命教育體驗營」
2. 基隆院區「糖尿病病友活動—美食大考驗」
3. 基隆院區「慢性傷口病友團體—慢性傷口護理」

三、社區工作

1. 慈雲寺社區義診—器官捐贈
2. 基隆院區器官捐贈宣導週
3. 林口院區口足畫家畫展場佈

四、志工見習

1. 林口院區醫學大樓大廳志工見習
2. 林口院區急診志工見習
3. 林口院區醫學大樓電梯志工見習
4. 基隆院區大專暑期志工教育訓練
5. 情人湖院區安寧療護志工進階訓練

五、實習生同儕團體

1. 繪本分享
2. 實習生自我揭露大會

六、參與研討會

1. 林口院區「保護研討會」
2. 林口院區「自殺研討會」
3. 基隆院區「器官捐贈暨安寧療護研討會」

七、其他

1. 林口院區 OSCE 前測及後測
2. 基隆院區讀書會「與自己合作」導讀
3. 基隆院區「跨領域重症討論會」
4. 林口院區「個案研討會」

貳、自我學習與成長

一、專業成長

1. 個案會談技巧及個案紀錄撰寫

個案會談及個案紀錄撰寫應該是這次的實習中收穫最多的地方，記得 OSCE 前測和第一次撰寫個案紀錄時，洋洋灑灑像在寫小說一般，透過與督導一次又一次的討論，一遍又一遍的修改，依循著格式來撰寫個案紀錄，開始了解個案紀錄是具有承先啟後的邏輯連貫性，因為什麼樣的狀況，評估什麼樣的問題，以什麼樣的計畫進行處遇，最後的結果有沒有改善，是否有持續進行追蹤等等，種種的狀況都需要有一致的邏輯連貫性。

2. 了解社會福利資源、新制 ICF 身心障礙鑑定流程

透過與個案會談以及醫療團隊的溝通討論過程中，對於社會福利資源以及身心障礙的鑑定流程都有更進一步的認識，也了解到其中規定之所以存在的原因，雖然有很多制度上造成的無奈，但是制度有它存在的原因，可惜的是不能十全十美，只能從最大利益跟最小權益損害之間做出取捨，所以勢必會影響到部分的人，沒辦法讓每個人都滿意。

3. 「邏輯思考」

因著不同的個案類型，需要從不同的角度來進行會談，雖然可能要問的問題有相異之處，但是它們都依循著相同的邏輯，為了達到同一個目的。就像社會上許多事情的處理流程，可能有上千上萬種不同的方法，但是都是朝著相同的目的在前進，所以整個實習的過程下來，所有的制度和流程都有一定的邏輯，因此都能夠讓我有很高的接受度。

4. 生命議題

醫院，一個生與死交替的地方，在這裡我看到許多生命脆弱的部份，疾病，對許多人來說是一個未知的恐懼，因為我們都不能明確知道下一步會怎麼走，醫院，雖然是短暫服務這些來來往來的案主，但卻也讓我更加珍惜自己的生命，更珍惜身邊家人、朋友的健康。除了上述部分，也感受到開發中國家和已開發國家之間醫療水準的落差，雖然台灣的全民健保有許多為人詬病的地方，也因為制度上的種種困難造成健保局年年虧損，但是從人民需求的角度來看，在有進行醫療需求時，能夠幫我們很大的一個忙，不會因為經濟問題造成無法就醫而危害生命，然而開發中國家的醫療水準以及無法負擔的龐大自費醫療費用，都讓我感到十分的無奈，但也知道該從何去協助，改善這整個結構面上的問題，最後似乎也只能盡自己最大的力量，能夠提供多少幫助就提供多少。

5. 專業與私人界線

和其他實習生不同的地方，應該是基隆院區地區醫院的特殊性，當生活範圍和醫院同一區域時，在下班後的私人場域與個案相遇的機會可以說是相當的大，就連我實習的短短兩個月接觸的個案數量都能夠與案主在大街上巧遇，但也因為這樣的狀況，讓我思考了專業工作和私人生活場域的那條界線，如何去做出自己希望及自己可接受的反應，也從這些反應中更加的了解自己，同時和督導討論後也從中發現，有很多事情並不像自己先入為主的觀念一般，不能以自己原先的私角度來臆測對方的想法，主動釋出善意，再依著對方的反應來決定自己的反應會是最好的選擇。

6. 同理心

同理心，感覺像是人與生俱來的一種態度，也是身為社工的我們所需具備的最基本的態度，但我卻在一開始的時候，似乎有一些些無法完全同理案主的心情，沒有能很細部的去感受案主所需的資源或是需要解決問題的嚴重性，很慶幸我擁有支持我的督導以及陪伴我的實習夥伴，給我相當多的建議和鼓勵，更在在讀完「與自己合作」這本書後，更加了解到同理心的運作，也讓我在實習中後期開始漸漸的能夠同理案主及案家心情，讓自己進入到案主的思緒中。

二、個人成長

1. 理解自我

從對個案的狀況及反應來更加理解自我，這個部分其實有點像是專業成長及個人成長相輔相成的一個部分，從工作中得到許多人生的經驗，我想，人對於自我的理解，是不斷不斷在持續進行的，很開心這兩個月自己能從工作中得到的專業成長來思考與自己個人有關的部分，讓自己在專業上有所成長外，也能更清楚自己的個性和價值觀，進而能夠更輕易的與他人溝通。

2. 「溝通」

在會談許多急診的家暴及自殺個案後，雖然每個個案的衝突情況都不盡相同，但是都因著相同的根本原因-溝通，因為沒有良好的溝通、有效的溝通，因此形成衝突，導致家暴及自殺等等的結果，雖然自己的生活狀況並沒有這麼劇烈的衝突，但是也因為這些個案讓我了解到溝通的重要性，良好的溝通能夠帶給我們更好人際之間的相處，進而去檢視自己平時的溝通方式，避免產生不必要的衝突。

3. 珍惜自己所擁有的幸福

從小自己生長在一個幸福的家庭，我們還是會有貪心或是不滿足的時候，在面對我們的案主的時候，常常會有很多迫於現實的無奈情緒，但是這就是人生，有許多不同的生活環境和社會階層，從我們的案主身上更能夠體會到自己的幸福多麼的珍貴，不應該將之視為理所當然不加珍惜還任意揮霍。

參、對機構的建議與回饋

1. 多元領域與健全體制

感謝長庚醫院提供我們一個實習的地方，各個科別所會遇到的問題各有不同，能夠看到多元的個案類型，了解不同的處遇方式，除了社工領域之外，更能夠接觸到一些行政體制上的運作，了解到大型醫院要達到將病人醫治好的目的，需要的是不同領域的工作人力，醫院就像是一個小型的社會，食衣住行育樂樣樣需要，除了醫護人員之外，許多的醫技人員及行政人員也是扮演相當重要的地位，如何管理好這麼一個龐大複雜的組織，就需透過清楚的規範來讓大家遵守，以達到一個有效率的工作模式。

2. 督導用心帶領

長庚的所有社工督導都有自己的專業能力，記得進來面試的那一天，看著一排的社工督導，幾乎都是年輕的大姊姊，讓我開始感受到，社工領域流動率很高的這個事實，但是這群年輕的督導們，也帶給我們許多專業的成長，從我們的學習中給予我們許多回饋，其中政仁大哥更是帶給我很多的學習機會、獨自思考的時間，也總是針對問題，給我正向的回饋以及更好的處遇方法，讓我下次有機會能夠自我改進。

3. OSCE 測驗

長庚與其他醫療機構最不同的地方我想應該就是 OSCE 測驗了，雖然在踏入實習之前就要比同學早一步開始會談而緊張，但是也明白比別人早一步開始接觸，學到的東西就是自己的，看著 OSCE 前測慘不忍睹的成績單，在後測前不停的擔心經過兩個月的實習過程，不斷的從個案會談中學習，自己進步的幅度，最後雖然沒有表現得很好，但能夠運用會談來檢視自己兩個月來學習的成果，並透過影片來觀察自己的優缺點，很感謝幾位督導給我的正向肯定，讓我有力量能夠繼續學習。

肆、心得和感想

1. 八週時間

永遠記得自己在實習第一周聽到文玲姐說的那句話”八週一下子就過了”，剛開始的幾天，因為早起，也曾經想過還有漫長的實習日子，但是每天每天除了例行的 ICU 訪視以及不同的個案狀況，都是不同的學習過程，八周，真的一眨眼就過了。這八週下來的學習，難以用語言來表達呈現，不論是專業上的成長或是個人的成長，都將內化為我自己的一部份，成為未來繼續前進時的一個印象和經驗，總結來說，我還滿意自己在這八周以來的表現，雖然有些錯誤，雖然有些挫折，但是從中體會到的感動，不論從個案身上或是從督導身上，都將會是我一輩子最珍貴的記憶，感謝第一次的實習，讓我對社工這份工作抱有相當大的期待。

2. 實習前後對社工的想法

記得在實習第一周，處長問我們為什麼選擇社工，雖然我是透過學測申請來到了社工系，但實際上是因為不喜歡其他的科系，同時對於社工所做的事情不排斥也覺得蠻有意義，透過三年的學習下來，對於社工有深刻的認識，但卻在實習之前擔心自己無法應付處理社工這份工作，很慶幸的，在實習的過程中，發現自己不討厭社工，同時有越來越喜歡這份工作的感覺，能夠從這份工作中獲得成就感。也許現在還不確定自己一定會朝向醫務社工這條路，但是我可以很明確的說，若有機會，我一定會想要再回到醫務領域來幫助更多的人。