

從醫務社會工作的專業看風險管理

社區醫學部社服課

起（風險起、任誰不能置身事外…）

科技日新月異改變人類生活模式，促使社會網絡與經濟網絡聯結更加緊密，都市化和人口集中的趨勢導致彼此依存度及衝突的升高。近幾年來，社會急遽變遷，衍生新的社會問題，問題呈現多元化與複雜化，新興社會問題如家庭暴力、性侵害、自殺、愛滋病、兒童保護、快速及重大災變（如 921 地震、SARS）等。在開發中國家，越重視人身安全與財產，其人民所遭受的傷害與損失越會引起公眾的注意。如果造成的損害異常嚴重，或是不尋常的事故，媒體便會以顯著的新聞加以大幅報導；這證明在現今社會中、一種新的危機與風險正在隱然形成與隨時引爆。

每當媒體大肆報導某一樁事故或災害，對民眾而言，其嚴重性似乎便超過前一樁。針對此一現象，許多組織與團體的決策者逐漸意識到，他們必須隨時準備面對危機的來臨。不論是天然災害，如水災、旱災、風災等，或是衛生食品問題，如登革熱疫情、豬隻口蹄疫等，各種突發的事件均對社會整體造成嚴重的影響，甚至可能損及民眾對政府的信任，甚至這些危機所造成的影響是跨國際的。所謂「防災於未然，災後更應有妥善的處理」，英美等國從一九八〇年代以後，即有專設的政府危機管理機關，負責預防與處理緊急的危機事件。針對危機產生的不確定性，企業不僅需具備妥善處理的能力，更需具備對危機管理的能力。

承（解危機、承大任、社工捨我其誰…）

危機管理是一些如何處理危機並減少危機傷害的原則要素，從另一個角度來說，危機管理是為了避免或減少危機的負面後果，並保護組織、相關人士、或產業等免於傷害。危機管理有四個基本的要素，即：「預防、準備、實施以及學習」。以上四個階段構成一個完整的循環，如果預防階段失敗了，則準備階段就變得非常必要。學習是從實施中得來的，並且顯示預防和準備階段的成效。危機管理是預防、準備、實施以及學習的過程。在講求以病人為中心的現代醫療環境中，「危機」是指在醫療過程引發出來的風險，也是任何醫療過程中的一部份，風險管理在醫療範疇內的最主要目的，是透過安全的工作程序、工作制度、工作環境，加強個人對風險

及責任的意識，從而保障病人安全及提高醫學診察與治療的品質。國外學者曾指出，阻止危機的發生必須具備三個條件：1. 管理階層已經感受到威脅的存在，並意識到它會阻礙組織達成其優先目標。2. 管理階層瞭解到，如果不採取行動，情況將會惡化，終致無法挽回。3. 管理階層面對的是突發狀況。良好的溝通與事前的預防是避免風險產生的主要方法。

醫務社會工作是社會工作的一環，其目的在協助病人解決其與疾病相關聯的社會、經濟、家庭、職業及心理問題，以提高醫療效果；不但能幫助疾病早日痊癒，同時能協助病人預防疾病的蔓延和復發，促使病人自力更生，重新適應於社會。尤其二十世紀以來，醫學領域中新觀念的發展，包括整體性健康照顧、復健醫學、預防醫學以及社區保健等，因而迫切需要社會工作專業者一齊投入醫療衛生保健的行列，與醫師、護士、以及其他醫護人員共同組成「醫療工作小組」，以達成現代醫療衛生保健工作的理想和目標。在社會工作裡所接觸到的，面對的多半是生活條件貧乏，社會關係孤立或負擔沈重的個人或家庭，當有健康問題發生時，不但影響病患本身，更直接波及家庭，擾亂周遭的生活。此刻、醫院社工師即需專業的知識與方法協助病患，運用社會資源，解決其切身問題，並激發其潛能、調整社會關係，以改善個人社會生活與社會環境。

社會工作的方法中，醫務社會工作主要運用個案工作、團體工作及社區工作三種方法提供病患和家屬之直接服務。近幾年來，由於社會型態的改變，工業社會的特徵愈明顯，導致的社會問題愈複雜。個人及家庭資源不若以往充足，人際關係疏離，家庭壓力不易紓解，因此在醫院裡特殊個案隨著社會變遷有日漸增多趨勢。這些特殊個案包括：兒童虐待、自殺、青年未婚懷孕、藥癮、離島病患、滯留、遊民、受暴外勞等。由此可見醫務社會工作的個案是隨著社會變遷而有所改變，若以問題導向觀點而言，個案工作以往大多是採直接救助方式；近年來是以心理暨社會問題的評估，應用專業技巧，讓病患社會功能增進，以徹底解決病患多元與多面向的問題。

轉（心轉、意轉、行轉；行變、事變、人也變…）

醫務社會工作者也是醫療環境中第一線工作人員，醫務社會工作面臨的是一個更大的專業挑戰。從傳統的消極被動轉為必需具備提供可行性、有效性、安全性的服務，更需要不斷充實新知識與技能，因此醫務社會工作者的角色與地位便也成為

醫療團隊中不可或缺的一角。當危機來臨時，醫務社會工作者除了本身的個人壓力要面對外，更須及早檢視並關懷病人及家屬的社會心理需求及問題。在醫療團隊中配合政策與處置流程，謹慎的累積實務經驗，建立專業的自信與效能；對於同為醫療團隊的同仁身心狀態、安全防護及相關福利措施，醫務社會工作者也應給予適時的關心，並代為爭取應有的保障。對於社區而言，將正確的資訊帶回家庭與社區，減少社區民眾對醫療誤解與不必要的恐懼。

在面對醫療風險快速傳播，造成個人生命與安全的威脅情境的不確定性與恐懼感，也容易造成第一線的醫務社會工作者，情緒的失控，甚至違反法律和倫理的規範，導致專業的完全失能。因此、要身處在特殊的情境下進行專業的任務，且避免專業的失能，醫務社會工作者最優先的學習與做法：

- 一、充實與吸收對醫療事故的瞭解，做好個人必要的安全防護措施。
- 二、逐步建立起個人在不同危機發展階段的角色扮演。
- 三、配合機構做好危機應變的計劃。
- 四、提供社會保險制度有關的諮詢服務。
- 五、積極協助患者出院準備服務。
- 六、成為醫病溝通的橋樑，處理醫病爭議，促進醫療團隊實踐專業並保障患者權益。
- 七、發展病人互助團體，減少患者的不適感及加強自信心及提升患者家屬生活品質。
- 八、發展與建立醫療機構合作網絡，拓展醫療資源的可適性。

以本人之經驗為例：醫務社會工作者面對危機處理的案件，較令人印象深刻為 SARS 疫情。SARS 疫情持續擴散之際，人性價值和社會發展受到嚴厲考驗，但由於以往所經歷九二一大地震的積極參與及各類重大意外事故大量傷患的處理經驗，有十足的信心接受這一波的挑戰。當時依不同的疫情發展階段所採行的防疫措施，設定不同的目標，由醫務社會工作者本身及其家庭和社區、醫療機構及相關社福團體中開始思索與展開防疫工作，且形成 SARS 社工防疫行動與資訊交流網絡。此階段也就是考量醫務社會工作者在不同的情境、位置與角色，機動與彈性的著手展開具體的防疫行動。當時由醫院最高指揮成立防疫小組、每日有專人上網監看疫情演變、醫

務社會工作者亦主動做到：充實與吸收對醫療事故或災情的了解；對於隔離中的醫療機構第一線醫療照護團隊人員，我們給予最大的支持與肯定；逐步建立起個人在不同危機發展階段的心理調適；配合機構做好危機應變的計劃並提供有關的諮詢服務。

合（合則實、實則強、強則化變解危…）

現代危機發生的機率不斷增加，其所造成的災難也日益嚴重，這是任何團體無法避免且必須被迫面對的現實，尤其是醫療團隊人員完善的危機管理可以降低未來再度發生危機的機率，並強化組織處理危機的能力，也可增進危機溝通技巧。危機對組織來說通常也是一個轉機，可提供重建、改進，甚至轉型的刺激與動力。危機造成的損害使得人員對改變做好心理準備，此時阻力已大為減少，更應以危機管理者自勉，因為他們最有可能直接面對危機，而其表現及應對如何、將決定其自己與組織的未來。在危機發生後，大家齊心共同運用專業的能力來應對，唯有如此具有向心力的團隊才能將危機化為轉機。醫務社會工作所扮演的角色與功能需要醫療團隊共同合作，而杜絕醫療風險更需要透過完善的溝通管道，及完整的在職訓練與營造病人安全的文化，如此一來，醫務社會工作助人的特質得以發揮在適切的地方。