



行善助人 不分您我

撰文◎社工室辦事員 蕭旻鈺

某天上午，電話聲劃破了辦公室的寧靜，本以為是常態性門診鑑定諮詢，接通後卻是一個充滿照護壓力的人生故事……

用心聆聽 您所不知道的事

周先生原與妻子、父母一同居住於臺北市，但父母年事已高，疾病纏身，周先生考量病程演化，不得已將父親先送至三峽區長照機構入住，希望能獲得較為完善的照護；不料母親又因身體不適需急性住院治療，醫療費、看護費、機構費、通勤探視……種種支出造成家中經濟狀況吃緊難解，因緣際會下，周先生透過政府資訊輾轉得知「身心障礙」，故來電想瞭解更多相關內容。

那時工作剛滿半年的我，是第一次以第三人角度參透個案家庭背景進行諮詢，深知在面對需求不具體的情況下，唯有全面性評估各種可能性，才能為個案提供最適性





之協助。後續建議周先生申請到宅鑑定，由本院專科主治醫師與社工師外出至機構訪視，待取得身障身分後即可申請社福資源。在鑑定順利完成之後，也意外收到富含溫度的手寫感謝信，過程中雖多次電話聯繫卻未曾碰面，遺憾無法向周先生當面道謝他所給予的肯定，僅能以心中的祝福，為服務畫上句點。

多一分愛心 多一分關懷 多一分體恤

雖然同樣任職醫院社工室服務民眾，但行政人員職責與社工師有很大的不同，比如我們鮮少有機會直接接觸個案進行面談，多半是個案已有明確需求，經電話諮詢後等待完成鑑定，收到文書資料進行審查，將資料送出至各縣市政府衛生局的同時，亦是我與多數個案的服務終點；在這看似一成不變的日常之中，偶爾還是會出現令人印象深刻的案例，有如工作中的綠洲，滋養人心。

時隔半年，有次在醫院大廳值班進行體溫監測，讀取健保卡時偶然看見熟悉的姓名，抬頭望向一對推著輪椅的夫婦，確認是周先生一家，他們今天帶父親到院做胃鏡檢查，寒暄幾句得知周先生全家安好，也知他們因取得身障身分，而解決了當時的經濟困難後，我心中那

份工作熱忱再度加溫，所謂「施比受，更有福」，助人有時需要專業能力，但助人的心意，每個人時時刻刻皆能為之。

身心障礙到宅鑑定服務

恩主公醫院服務秉持「以人為本，視病猶親」、「將心比心」之核心精神，期望發展社區醫療照護，視病人需要將醫療服務與照顧攜入社區，減少行動不便之病人及家屬於往返醫院上所花費之時間與精力，減緩照護壓力之際，望能維持家庭原有功能及生活品質。

到宅鑑定需至戶籍地之鄉鎮區公所辦理申請，由公所收件後發函文分派到各區鑑定責任分屬之醫療機構，本院流程為行政人員先依電訪進行初步評估，符合資格確定收案後，再依病人狀況安排相對應之專科主治醫師偕同社工師外出，為無法自行到院之病人進行身心障礙評估。

身心障礙福利簡介

「身心障礙者權益保障白皮書」經行政院社會福利推動委員會核定，身心障礙者在福利服務、醫療、教育、就業、無障礙環境、經濟安全及綜合性議題等七大面向之需求，規劃近、中、長程之達成期程，作為政府推動身心障礙權益保障工作之願景及依據。

可申請之福利如針對家庭總收入及財產符合者核發每月生活補助費、按照身障者障礙等級予以保險費補助、提供身障者維生器材及必要生活輔具用電補助……以及生活照顧方面各式服務、輔具資源整合，以及個別化專業服務，如有相關需求，您可撥打衛福部社福專線 1957 諮詢。

