

# 擅量 善良

撰文◎社工室辦事員 蕭旻鈺



堅持做好每件事，  
同理善待每個人。  
——行天宮平安心語

每個人心中都有一把尺，無論量人量己，拿捏分寸是最重要也頗為困難的事。助人工作除了客觀評估社福資源分配，同時也需主觀評估個案依賴性與自主能力，在綜合所有觀點後提供適切協助。對於助人者來說，面對不同情況的個案，內心評估標準除仰賴工作經驗外，善良亦是真正觸發助人行為的關鍵。

## 專人諮詢服務

賴先生因長年在國外工作的緣故，不得不

將年邁的父親安頓在長照機構照護。原先皆於他院就診，追蹤病況與診斷身心障礙，近幾年選擇轉至三峽區機構及本院就醫，日常委由機構人員陪同接送父親回診，而身心障礙鑑定評估則由賴先生親自諮詢瞭解流程，以利配合其回國時間安排父親就醫、陪同檢查等。

兩年前我與賴先生初次碰面，辦公室門鈴響後由同事接應，在手邊正審查著鑑定資料，右肩夾著話筒進行線上諮詢的同時，抬頭看見同事示意外找，待結束電話後走至會談區，眼前正是手中抱著一疊病歷資料的賴先生，邀請其坐下後也隨即啟動衡量。

在遇過各種狀況諮詢後，已能在短時間內

聚焦，掌握對方心中的期待，適性表達提供完整說明。諮詢會依據內容的廣度、深度不同而有所異，賴先生則為較少見的案例，在身障鑑定尚未到期之狀況下，提前先到辦公室諮詢、規劃，除娓娓道來父親過往病史外，也主動表達「身障福利身分」對其重要性，以致賴先生親力親為確認每項細節。說明完本院鑑定流程後，也連帶將各種風險評估與可能等待時差之影響提出討論，供其參考。

## 促成醫病溝通

兩年後某次公出，在執行活動外務的午後，回到辦公室看見桌上的待回電留言，熟悉名字勾起記憶，除了內心訝異時光飛逝，不知不覺到了先前與賴先生建議可辦理重新鑑定之時間點，也再次感受到其對於鑑定評估的重視。評估賴父為下肢靜脈血管嚴重狹窄患者，考量本院過往鮮少開立此鑑定項目，在賴先生請託之下，安排神經科與心臟內科門診，協同就診與醫師討論鑑定可能性。

候診時賴先生和我分享著近幾年父親的病情變化，交談之際也觀察到其父親有別於一般長者，精神狀態不錯，喜歡東張西望四周環境，還會因坐久輪椅不適，努力晃動身體且出聲反應，但因患有失智及加上鼻胃管置放影響，僅能簡短表達，重複說著「這裡、這裡，屁股痛！」賴先生見狀就連忙請路過的照服員協助，挪動父親坐姿才稍作緩解。後續討論多項檢查排程時，見到賴先生皆以父親感受為主要考量，寧願多次於機構與醫院間往返，而不願增加父親身體負擔，雖無長時間相伴，但依然能從舉手投足間感受到親情流露，讓人倍感

溫馨。

## 友善身障就醫

不料回診前，接到賴先生來電告知需延後，憂心地說父親因泌尿道感染送至地區醫院住院觀察，還因腹痛的影響，情緒較為躁動，除了安撫與陪伴外，還需留心用藥調劑、疫苗接種等問題。體恤賴先生分身乏術，討論後即協助更改本院檢查與門診時間，所幸最終順利回診，完成開立身心障礙證明。

身心障礙鑑定自醫師門診安排檢查起到診斷可開立證明，流程繁瑣且有一定等待時間，體恤身障者就醫不易，除穩定醫療鑑定評估順行外，本院實踐「友善身障」，提供專人諮詢、媒合服務，居中促成醫病溝通建立關係。



※本院身心障礙鑑定諮詢專線：

(02) 2672-3456分機1055

