

## 專訪 2019 社工表揚特殊貢獻獎得主系列報導（二）

# 田麗珠走入社區

## 創新延伸關懷觸角

文 / 蘇湘雲

問題解決誠然重要，  
但每個人都有他 / 她的特質、背景與解決事情的能力，  
社工提供協助，需要以人為中心，  
尊重每個人的差異。

—田麗珠



衛生福利部2019年「魅力是社·功不可沒—全國社會工作專業人員表揚」特殊貢獻獎得主田麗珠在醫務社工領域耕耘近40年，在臺北市立聯合醫院擔任社工室主任期間，帶領社工同仁從醫院走入社區，讓服務的觸角延伸至居家病患，患者無論在醫院或在家裡，都能得到醫療上的協助。

改變與創新，不一定得硬碰硬，有時，柔軟的力量反而更有影響力，在田麗珠身上，創新思維與溫暖、溫柔特質，毫不衝突地並存著，兩者相加，發揮了更強大的改變力量。

因為田麗珠對「人」很感興趣，也很願意關懷別人、幫助別人，當年考大學聯考進入社工系，她便對社工充滿興趣，感覺自己個性與這領域相當

契合。本身很喜歡接受挑戰的她，後來選擇在醫務社工與心理衛生社工領域持續精進，除了獲得臺灣大學社會學研究所碩士學位，也到美國賓州大學社會工作學院社會福利博士班進修，為往後創新、社工服務之路，扎下深厚的基礎。

進入臺北市立聯合醫院社會工作室工作後，田麗珠在實務工作上關懷的對象不只侷限於醫院患者，有更多機會關照到社會的弱勢族群，諸如街友、身心障礙者、性侵害被害人、獨居長輩等，分別發展不同的服務方案，落實社會工作者關懷弱勢族群的使命。

### 細心觀察 終於發現問題所在

在臺北市立聯合醫院，曾有一名長輩反覆住院，醫療人員發現，這名長輩疑似因營養不良導致

重複感染疾病、頻頻住院。田麗珠疑惑著：「為什麼這位長輩總是營養不良？」當田麗珠前往拜訪長輩，才終於真相大白。

這位長輩獨居於傳統公寓，身體狀況不佳，出門需要上下多層樓梯，為了避免麻煩，每次添購食物都一次購買10顆饅頭與一些罐頭，幾乎餐餐饅頭配罐頭，這些食物雖然不易腐壞，但長此以往，很容易營養不良，生病頻率自然增加。

田麗珠曾與團隊發展送餐服務方案，結合醫院與當地老人福利服務中心力量，提供獨居、行動不便長輩送餐服務，將關懷與健康飲食送到長輩家中，為了顧及長輩自尊，每個便當都酌收象徵性費用。田麗珠便邀請上述長輩接受送餐服務，長輩欣然接受後，每餐改吃由醫院營養師所製作的餐盒，營養狀況好轉，也不再頻繁進出醫院。

此外，送餐服務也會配合各種節慶活動提供不同平日的餐點，讓獨居長輩感受過節氣氛。田麗珠提到，社會工作者規劃的服務方案需要關照到被服務對象的生理、心理與社會需求，同時結合社區相關機構團體力量，才能共同完成任務。

## 思考病患權益 讓服務更貼心

上述只是田麗珠參與的眾多創新服務之一，她說，在臺北市立聯合醫院總院長黃勝堅的引導下，醫院社工團隊展開居家安寧照護服務，跳脫過去「患者必須到醫院就醫」思維，轉變為進入社區提供「以病人為中心」的照護，這與她的想法不謀而合，而這項服務推展以來，確實讓許多社區內行動不便、身體虛弱且不方便就醫的患者得到更好的醫療照顧，同時也獲得許多正面迴響。

此外，為了爭取患者「善終」的權益，讓患者臨終不再飽受無效醫療折磨，田麗珠也積極爭取參與病人自主權利法「預立醫療照護諮商」（ACP）臨床服務模式相關研究計畫，自2016年



民眾對於預立醫療照護的疑惑，田麗珠（右）都會用心聆聽並給予詳盡的說明。

開始發展服務模式，從無到有，乃至服務模式日趨成熟，今（2019）年《病人自主權利法》上路後，這套服務模式施行於全國，可說是ACP諮商服務的領航先驅。

在接觸形形色色病患、弱勢族群的過程中，田麗珠總是專注傾聽對方的心聲，且敏銳觀察到每個家庭所面臨的難處與個別需求，即使思考解決方案，她也尊重著對方的自尊與想法，像過去曾面臨病患與病患家屬嚴重誤解，她花了四個多小時與對方溝通，終於讓對方感受到她的真摯與解決事情的誠意，化解了可能的爭議，也呈現出社工人員在促進醫病溝通上的能力與角色。

## 照顧別人 也要記得照顧自己

細心的田麗珠叮嚀著所有社工人，在服務過程，難免遇到挫折，或產生一些負面情緒，也因此，社工人的自我身心照顧顯得格外重要，社工必須擁有健康的身心靈，工作續航力才會持久。此外，社工是一項「以人為中心」的工作，她也期許社工人都能觀察到服務對象的個別差異，所有解決方案也都能真正協助民眾度過難關，突破層層挑戰。MOHW



特別誌謝

臺北市立聯合醫院社工室主任 田麗珠