

面對急難來臨 社工陪伴守護 —— 社工專業 No.1



文字撰寫 / 林怡慧

受訪對象 / 衛生福利部花蓮醫院主任 陳怡吟

家扶基金會花蓮分事務所主任 施政延

2021年4月2日，臺鐵408次列車在花蓮清水隧道撞上侵入路線的工程車，造成近半世紀以來最嚴重的鐵道事故。不論在事故現場、在醫院急診、在殯儀館，都可以看到一群人的身影，他們緊緊守護在病人及家屬身旁，照看受助者所有需求，承接受助者所有傷痛，他們是社會工作者，我們口中的社工。

最脆弱的時候 就有社工的陪伴

社會工作是從搖籃到墳墓的工作，一個人從出生到死亡，只要跟疾病、災難、弱勢有關，就有社工的陪伴。清明連假第一天早上，衛福部花蓮醫院社會工作室主任陳怡吟看到醫院工作群組發出臺鐵408次列車事故事件，當下還無法得知狀況多嚴重，直到同在列車上的表妹傳來現場照片，她決定先回衛福部花蓮醫院待命。當醫院

正式啟動大量病人機制，陳怡吟也已盡量召回沒到外縣市掃墓的社工同仁，並做好分組，在急診輕重傷區待命。

那一天，對所有人來說都非常漫長。陳怡吟試著回憶當天的情景，有位媽媽被送進急診室，驚恐的情緒讓她就算離開現場還是忍不住嚎啕大口中的社工。



家扶基金會社工們在花蓮殯儀館，給予臺鐵408次列車事故家屬即時的關懷。



在醫院設置緊急服務臺，提供社工駐點即時協助。

哭，陳怡吟立刻到她身邊，伸出雙手擁抱她、輕拍肩背安撫她，「一個人在受到極大驚嚇的狀況下，你很難用言語、用學習過的各種會談技巧安撫對方，只能靠肢體接觸的溫度、觸摸的撫慰以及信仰，協助他們度過當下的情緒。」除了情緒安撫，讓病人了解同行者的狀況，以及接下來的醫療處置，也是社工的重要任務之一。有位男性病人在事故現場親眼目睹孫女離世，到院時表情木然、沈默不語，只希望得知其他家人訊息。幾位醫務社工分別打電話到其他醫院詢問病人名單，然而電話早已滿線打不進去，所幸友院社工們平日有建立群組保持聯繫，當天透過這個管道交換尋人訊息，直到得知同行家屬明確的消息，這位男性病人的情緒才逐漸平穩。

陳怡吟說，只要有病人及家屬到院，社工就立即進行身分確認、關懷陪伴以及協助各種受助者

的需求。從一片混亂的事故現場被送往醫院，很多病人別說是行李，就連隨身物品、手機皮包都不在身邊。於是病人餓了，社工準備食物給大家吃；逃生時衣服沾滿油污，社工提供清潔用品與衣物讓他們沐浴更換；手機沒電，社工幫大家找各種品牌的充電器；趕來陪伴的家屬及輕傷病人，住宿需求也由社工連結飯店業者協助解決。在受助者最脆弱的時候，就有社工的陪伴，協助將受助者的身心傷害降到最低。

不只是關懷 還需要管理

在醫院現場，除了陸續送院的輕重傷病人，還會湧入大批的人潮，包括想確認病人狀況的家屬、想得知掌握入院名單的相關單位、想提供物資的善心團體等，陳怡吟說，管理以及滿足這些人的需求，也是醫務社工的任務。為因應這些需求，陳怡吟在現場佈置出一個空間做為臨時諮詢場所，集中處理各種相關資料作為資訊連結的窗口；想在現場提供物資及金錢作為慰問的團體，社工也做為窗口管理，避免造成現場混亂；當長官前來慰問或是媒體想要進行採訪，社工也擔任外界與病人之間的橋樑，先行瞭解病人意願，協助婉拒與溝通採訪進行過程與方式。

歷經重大災難事故的病人，需要治療的不僅是外在傷口，還有心靈的創傷。陳怡吟透過繪



社工協助病人出院返回北部交通接送安排。

畫創作，觀察孩子的內心情緒，當孩子心中仍存有美好的記憶，她就放心許多；一位半夜大叫驚醒、無法安穩睡覺的母親，除了照會身心科，陳怡吟透過會談及結合芳療按摩，紓解她爬出災難現場時所歷經的驚恐壓力。重大災難事故發生，從第一位病人到院，到最後一位病人出院，社工的任務都持續進行著。由於臺鐵408次列車事故的旅客，許多是來自全臺各地、非居住在花蓮的當地人，協助他們確認出院後的去處，交通移動的安排，轉院過程的確認，甚至回到家後的居家照護方式，都是社工協助的工作內容。

即使是前所未見的經歷 仍挺身相伴

當天從新聞中得知臺鐵408次列車發生事故，臺灣兒童暨家庭扶助基金會（簡稱家扶基金會）第一時間就致電衛福部，告知若有需要，家

扶中心的社工人力可以即時因應投入。花蓮家扶中心主任施政延說，「我們不會自行跑去現場提供協助，因為某種程度這種熱心可能是干擾，變成現場大家不知做什麼，或是搶著做什麼。」等待政府單位通知的同時，回鄉掃墓的施政延先以視訊召開社工督導會議，當下分配組別，各自有對外聯繫、支援人員盤點等不同任務，在下午3點之前，家扶中心已預備好一組包含督導、資深社工等8位具有經驗的社工人員，隨時準備出勤。

4月2日至4月5日期間，在花蓮殯儀館現場，家扶基金會有超過30位社工，以一天三班輪值，24小時不停歇的方式，加入花蓮縣府的災變支援小組團隊，採用「一案到底」的形式在現場陪同家屬進行遺體指認、製作筆錄、安撫照顧家屬情緒、協助家屬各種需求以及資料收集評估等工作。施政延不諱言，這次的任務真的很艱鉅，本該歡樂返鄉的日子發生重大撞擊事故，陪同家屬目睹嚴重缺損遺體的過程，現場白髮人送黑髮人的悲痛情緒，都是社工們前所未見。

重災之後 社工也需要療傷

重大災變之後，在第一時間承接事故當事人及家屬情緒的社工，同樣面臨巨大衝擊，也可能會出現替代性創傷。施政延表示，社工面對災難的應變訓練，很難有一套模式可以完全

因應，但心理素質的建立，向來是家扶基金會社工培訓制度裡重要的一環，訓練社工因應不同緊急事件的應變及處理能力，協助心理建設與自我覺察，進而在第一時間做初步判斷。臺鐵 408 次列車事故第一批進駐花蓮殯儀館的社工們，在任務分發下來之前完全不曉得會面臨何種狀況，資料收集回來，才知道現場社工要陪同家屬辨識大體，但不管是遺體瞻視或透過照片指認，並非每位社工都有辦法做到這件事。施政延說，當場督導立即進行協調，讓社工擁有選擇權決定是否往後退一步，若無法承受心理壓力，就由檢察官及犯罪被害人保護協會志工陪同遺體瞻視即可，以減緩社工的情緒衝擊。

身體的傷顯而易見，但心裡的傷卻不易自覺，不少救助者是帶著替代性創傷，一邊工作、一邊療傷。921 大地震災變之後，臺灣的災難心理衛生機制開始萌芽，家扶基金會也發展彩虹屋心理



召開社工督導會議，分配急難發生緊急任務。

創傷復元服務，除了服務平常的救助對象，也提供社區專案的民眾、員工、社工一起參與。臺鐵 408 次列車事故搜救工作告一段落，衛福部及各縣市相關單位，也舉辦許多災後創傷、團體心理諮商、安心講座等心理衛生相關課程，協助救助者心理重建。

持續進步與努力 提升社工的專業形象

陳怡吟與施政延不約而同認為，能堅持走在社會工作這條路上的社工，都是對人保持好奇心、心裡存有使命感的人。從事社會工作 19 年的陳怡吟曾問兒子如何看待她的工作，「雖然除了開刀跟開藥不能做之外，其他都要做，但社工的專業好像還不能讓社會很認同」，她苦笑說，這句話道盡社工的心酸。雖然國內已發展出專科社工師及建立社工師證照制度，但從就業環境、薪資待遇、勞動條件、升遷管道等制度性保障機制，尚無法突顯社工師專業的狀況下，如何強化社會大眾對社工專業的認知與形象，將是未來一大課題。施政延也認為，社會工作者的專業與形象一直都在進步，但也一直都還有一段路，未來還有很大進步的空間。MOHW

特別誌謝

衛生福利部花蓮醫院主任 陳怡吟
家扶基金會花蓮分事務所主任 施政延