

社工實習經驗談

賴宛瑜

高雄醫學大學行為科學研究所

社會工作學組碩士班研究生

當初選擇醫改會作為實習機構，一方面是因為自己一直以來都很關心醫院組織文化及醫病關係的議題，另外一方面是期待能夠透過實習的過程，能讓自己對於未來論文的方向有更清楚思考的雛型。當然，這兩個月的實習，我得到的收穫超出我的想像。

讓我印象深刻的是第一天的實習，主任希望我們分析醫改會會訊機構的行事曆記載，在瀏覽第一次時，覺得這些僅是一般行事的記載罷了，心裡想著：「究竟要怎麼從這些流水帳式的資料中分析呢？」在多閱讀幾次發現其實當中是暗藏玄機。一個成立不過近三年的機構，除了媒體曝光度與民眾形象的建立外，更重要的是醫改會的意見已不再只是單純一個機構的意見，而是代表民眾且受到政府單位、醫界重視的發言。這除了增加我對醫改會了解的深度外，更讓我發覺原來醫改會內部的所有運作、工作人員的職責、事情處理的策略等等，彼此都是環環相扣，都是影響機構發展的重要關鍵。

由於自己所學是社會工作，我想我的實習經驗應該跟其他同學比起來是特別的。或許在實習中沒有我們熟悉的個案工作、團體工作，但是不同的是這次的實習所學習的是在社會工作實務領域中較少被碰觸到的一倡導社會工作。特別是一向對醫務社會工作情有獨鍾的我，過去自己在醫院的實習經驗，讓我看到身為一個醫院裡的社會工作者面對醫病關係時，除了可能在醫院科層與病人權利間的兩難，即使看到有些令人捏把冷汗的作為，但也只能找找三五好友訴訴苦水，卻也不曾想過自己除了提供個別化的協助外，還可以再多做些什麼？但是在這裡卻讓我重新思考這個問題。

在這裡的實習是很多采多姿的，雖然從頭到尾都是必須要閱讀很多的資料，不論是剪報、論文或是相關的書籍，但都是在累積我們對機構、對醫療環境、對實習內容的知識。除了議題的規劃模擬，讓我熟悉一個倡導型機構要推動議題的情況，更參與了與現行總額制度、病例複製本收費原則、醫療糾紛處理法等等相關會議，讓自己有機會觀察到會議的運作過程，以及該如何在會議中突顯出機構的訴求與立場。另外，到電台觀察錄音，也讓自己知道一個機構與媒體關係的建立，以及如何把握機會對媒體或對民眾行銷自己的機構。參與醫糾之友的聚會以及輪值接聽醫糾電話更是讓自己有一些衝擊，從當事者的案例中，或許表面上只是一個問題的分類，ex：用藥、手術問題，但是更深層的去，這些案例卻有不同的背景與歷程，不論是病人或病家為了要一個合理的解釋、公正的公道，是必須要付出多少的社會成本，這

也讓自己更覺得醫改會的努力是全面性的，或許有時無法獲得認同，但無形中是在減低類似案件的重複發生。

整個實習過程常常有很多作業需要完成，身體雖然常常發出疲累的訊號，但是在心理層面卻覺得每天都很充實，機構工作人員在百忙之中的傾囊相授，幫助我們釐清了很多觀念與問題，更重要的是機構內樂於討論的氣氛，讓我們在輕鬆的氣氛也能學到很多東西，其他三個大學部的實習生常常的搞笑演出也讓自己紓解不少壓力。在實習過程中，我們看到醫改會因為對於機構定位的堅持，曾經在會務運作或募款時遇到了一些碰撞，或許這樣的狀況是會持續，但是，我想這樣的堅持終究會讓大家看到的，也期待因為有這樣的機構，醫病雙方才有更進步的醫療環境。

社工實習經驗談

陶利瑄

台北大學社工系

在醫改會實習很刺激。

這是一個很神奇的地方，小小的一層中，只有六個工作人員，但是工作量卻很大，來到這個地方，一定要把所有曾經「我認為」社會會做的事全部忘掉。這裡的社工和我們所認知的不一樣，看不到個案，看不到家訪，只看到一群一直在電腦前敲敲打打的人；我所能看到的在於募款、醫糾、媒體經營以及議題倡導…這些間接的社會工作，或者說，制度面的社會工作，我就分享一下在這個倡導性機構的看見吧。

募款是一件很神奇的事，要如何讓人心甘情願的從錢包裡拿出錢來，甚至要如何告訴別人說：「嘿，我們機構很不錯喔！願不願意做我們的捐款人？」都很不容易，可是若是當自己認同機構所做的事情，把募款當成給別人一個機會來加入我們，這樣就比較好開口了。對募款印象最深的一次，是跟雅晶一起去台廣錄音，在短短的一小時裡，就要到了一個通路和公益時段，看的我們真是一愣一愣地，心裡直想著「好強！」；不過募款也是要有來有往的，而且可以募的東西不單單只是錢，只要是對機構運作有幫助的東西，都在募款的範圍中。

在醫糾這塊，真的可以看見醫糾民眾的無奈和無助，礙於當今法令的限制，使得醫糾民眾往往沒有地方可以申訴正義，打電話到醫改會來的人，頂多也只能給予一些資訊和支持同理；在電話醫糾模擬時，真正感受的醫糾民眾的問題，自己也同樣的感受到無力，因為實在是沒有辦法為這些民眾提供有用的幫助，只能給予支持同理，在模擬完畢後，真的覺得若不從制度上來著力改變，則確實會一直陷在這種無力當中，這也是為什麼醫改會要致力於醫療品質的改革了，唯有從制度面著手，才能減少像是醫糾這樣的悲劇產生吧！

在媒體經營方面，是要付出很多心思的，不要把媒體當成使用的工具而已，而是也要為他們付出心思，要了解媒體的屬性、特性以及需要，思考媒體要的是什麼，而醫改會要的是什麼，如此互相配搭、合作，才能達到雙贏的局面。舉例來說：東萍跟我們分享經營媒體的經驗時，有說到開記者會的一些前置作業，其中在場地預備的部分，有一項是注意有沒有插頭，而這個的預備就是為了讓記者當天可以馬上利用網路發稿傳新聞，爭取時效性，如此一來，媒體既可以拿到新聞，醫改會也可以藉著媒體發布新聞，這就是一個雙贏局面了。

最後在議題倡導這部分，令人驚奇的是，醫改會中只有三名工作人員是負責議題組的，這就是為什麼有人說，醫改會最大的資產就是腦袋了。醫改會在議題倡導中，最強調的是實

際的證據，對於資料的正確性非常強調，多面性的思考是可以刺激出不一樣的看法，同時對於時事也要有一定的敏感度；在醫改會之中，剪報算是一件重要的事情，藉著報紙可以蒐集有關資訊，在記者會之後，也可以藉著剪報來看曝光率、版面…，並且蒐集起來的剪報，將來也許會成為醫改會發展議題的啟發，這些都是剪報可以看出來的。

總而言之，在醫改會之中，可以看到以前在社工所學中看不到的東西，這裡的每樣事情都會刺激你的想法，讓人嘗試用不一樣的方式去看事情，並且會讓自己再度定位社工。想要挑戰自己思維的人，就來醫改會實習吧！

社工實習經驗談

駱婷玉

台灣大學社工系

實習的最後兩天，就在颱風假中結束了，回想這四十多個日子，當初第一天踏進醫改會的害羞和緊張已不復見，取而代之的是四個實習生在小會議室裡的辛酸和歡笑。

一開始接觸台灣醫療改革基金會，是因為淑瓊老師在課堂上的大力推薦，老師三不五時就以醫改會舉例，聽著聽著，便在我心裡留下深刻的印象；來實習之前，只約略知道手術同意書、藥袋標示等議題是由醫改會推動，但是對醫改會真正的工作內容並不是非常瞭解，還一直很擔心自己沒修過醫療社會工作，在未來的日子裡會不會無法勝任工作，真正進了醫改會實習以後，才發現醫改會裡其實並沒有任何一個工作人員被定位為社工員，但是這並不代表他們所做的事就和社會工作沒有關連，經過八週的親身參與，我覺得醫改會從事的是一種「充權」的工作，只是對象從單一的案主變成全體民眾，醫改會提出一般民眾不熟悉或是未注意到的醫療相關議題，增進民眾的醫療相關知識，希望最後能使民眾有能力自己監督和自身息息相關的醫療品質。

今年的實習很可惜沒有遇到記者會的召開，無法實際參與整個記者會舉辦的流程，不過進行「醫院門診量觀察」則是在意料之外加入今年的實習，從和張老師討論、想法成形到實際進行前測，只花了一個星期的時間，我真的很佩服醫改會內工作人員的行動力；而實際到醫院進行觀察則是另一項大挑戰，如何不讓醫護人員發現我們的存在、怎麼在號碼不規則跳動下找出實際看診人數、面對醫護人員好心的詢問要如何回應…等，由於工作人員也沒有相關的經驗，所以一切都得靠我們自己的臨場應變；不過我真的從來沒想過觀察門診竟然是一件這麼辛苦的事，平常自己去看病只要在號碼快到的時候來到診間即可，就算號碼過了，頂多再等三到五個人就可以輪到自己看診，可是觀察門診卻是要從第一個病人等到最後一個病人有一次觀察夜診，到了晚上十點半竟然還有超過十位病患尚未看診，在診間做了四個半小時的感覺，的確非筆墨可以形容。

在醫療糾紛業務的部分，我們參與了接聽醫糾個案來電、醫糾之友聚會、醫糾線上諮詢回信。三次的經驗都給我深刻的印象，雖然大學部實習生接聽來電之案主都是由會內工作人員假扮，不過一直到現在我都還記得當初接電話時那種手足無措的感覺；在經過這次震撼教育後，我對醫糾處理流程、相關可用資源的確有了較多的認識和瞭解，除此之外，我還體會到協助個案釐清問題、疏導情緒、並找出真正的需求有多麼重要，對於案主的話要經由自己審慎思考、整理，發現並無不妥之處再相信，而不是全然接受案主給你的一切資訊。

最值得一提的，我想應該是我們的小研究了；在六個星期之內要完成一份關於醫改會募款現況，字數約一萬字的研究，對大家來說都是一個沈重的負荷，從一開始閱讀大量相關資料、不能聚焦、老師和主任的期待有些不同，歷經多位工作人員給予寶貴意見和無數次修改後，在實習的最後一天我們每個人終於完成屬於自己的一份研究，心裡的感覺我想是超越感動和開心這兩個形容詞許多，成果好壞不論，我想我們都證明了自己有能力獨力完成一個研究。

實習的過程壓力很大，在辦公室裡的生活很緊湊，而且幾乎每天回家都有作業要寫，不過工作人員們和其他實習生的鼓勵，是讓我能堅持到最後的重要原因。素芬曾經告訴過我們「來醫改會實習能學到的東西不一定都會和社會工作相關，有些人際相處的技巧、個人面對事情的處理態度等，對你們以後都會很有幫助。」在實習即將要結束的日子裡，我慢慢體會到這句話的真義。感謝醫改會所有的工作人員以及和我一起實習的宛瑜、曉婷、利瑄，因為你們，我才有一個雖累但豐富、充實、多樣化的實習。

社工實習經驗談

洪曉婷

台灣大學社工系

到醫改會實習，有幾件事要學會：1. 抗壓力要強；2. 思而學，學而思；3. 保持清醒的腦袋；4. 練就一身絕世武功。為什麼呢？且待我一一說明：

第一招 抗壓力要強

回想起一開始的網站分析作業，原本寫得又臭又長、毫無組織，因此被通知要重寫，內心有一種的挫折的感覺，但相對於婷玉與陶子所寫的，我實在是差太遠了，機構的工作人員在忙碌中抽空看各人的作業，如何有條理、簡潔地把自己的想法表達出來才是最重要的，將來在寫方案也是如此，必須要有組織、簡潔地表達出內容，這次的作業讓我上了一課，因此就算是熬夜，我也要將作業完成！

醫糾電話模擬給我的震撼很大，第一次接觸到這樣的事情，感謝「冷眼看人生」的素芬特別為對電話有恐懼症的我安排這樣的角色，使我體會到自己的不足，雖然只是角色模擬，但是接電話的同時卻因緊張、害怕使得腦袋一片空白的我，完完全全忘記了課堂上老師所強調的傾聽、同理，直到雅晶、素芬的分享，真的是給我一記棒喝，再回想當時的狀況，其實自己還有其他的回答方式。雖然這次的經驗讓我難過、無力很久，但是也給我很好的學習機會。

第二招 思而學，學而思

在醫改會裡，小事可以學習，大事也可以學習。記得一次搬運會訊事件，我在日誌上寫下自己的心得，沒想到引發主任給我更多的回饋與思考方向，這是當初在寫日誌時意料不到的，但是因為這樣讓我思考很久，如何從搬運會訊這件小事上，學習一個組織的主管要如何調度、取捨，才能使機構的工作有績效，以及身為實習生的我，職責是什麼，又如何評估自己的實習績效。這件事又讓我上了一課，是在課堂上學不到的。

第三招 保持清醒的腦袋

實習八週以來最令人傷腦筋的事莫過於實習小研究，幾乎每日都為它費盡心思，要從一堆文獻以及有限的捐款人資料去作分析，計畫書常是一改再改，改到最後腦袋都快打結了，小小的辦公室中常常布滿了烏雲。可是，在這樣不斷修改的過程中，也知道自己所欠缺的地方在哪裡，因為思考邏輯不足，常使自己的文獻與分析搭不上線，但是藉由參考他人論文的脈絡安排，開始有了概念，看著自己的小研究漸漸地生出來，那實在是莫大的歡喜呀！

第四招 練就一身絕世武功

在醫改會要時時小心，因為很有可能遭受素芬攻擊，要是接到要出去演講的悲慘命運，實習生就有可能要排隊出去接受挨打，這當然是開玩笑的啦！不過還是要練好武功，因為實習期間，剛好遇上機構之後要做合理門診量的議題，因此我們四個實習生先到醫院做前測，坐在候診區兩眼盯著門診間，行蹤實在是非常可疑，常擔心會被護士或警衛抓包，因此要練好金鐘罩、鐵布衫等好武功。

最後，仍不忘要日行一善。首先，感謝高貴典雅的貞云帶著我們八週的實習，忙碌之餘仍抽空看我們的日誌、週誌，並與我們討論實習小研究，給我們很多回饋；再來要感謝雅晶從網站分析作業到醫糾電話模擬的震撼教育，還有小研究資料分析的思考方向，都帶給我不同的學習；感謝使用可怕眼神時很可愛的素芬，雖然在我們為小研究愁雲慘霧的時候，卻覺得很開心，可是因為你的訓練，我現在比較敢看著別人說話囉！感謝最近剪可愛瀏海的「巧巧人」東萍，你真是個說學逗唱樣樣行的寶；另外，還有「小皮溜」堯啟、酷酷有氣質的珊珊總司令，感謝你們唷！

還有實習的好伙伴們 — 陪我打架的陶子、常迷路和掉東西的宛瑜、每天一同上下班的婷玉，我會記得這八週一同度過的日子。