

社福資源的盡善守護

社會工作室社工師 黃佳琦

陳伯伯 75 歲、是口腔癌患者，經濟身分從建築包商老闆轉落成低收入戶，獨居，接受院外基金會協助，對於社工師的協助有高度心理防衛，無論如何用心建立關係、運用會談技巧，他仍不甚願意透露過去的生活軌跡或家庭樣貌，這限縮了我對他的認識。然而，我選擇尊重他的保留，仍然依據低收入戶福利身分，提供陪伴、關心與必要協助。

著襯衫、牛仔褲、繫上皮帶前來看診，乾淨整潔是陳伯伯給人的外在印象；我利用每次回診時刻，關懷陳伯伯現況及提供管灌營養品讓其居家飲用，就這樣互動兩年多。與其追問他不願意談論的過去，我更看重當下他的困難與需要。很日常的提供管灌營養品，這是陳伯伯需要的；很日常的關心與追蹤

病情，這是我可以做的，人與人的信任是這樣逐漸積累的。

陳伯伯的疾病復發了，自知時日不長，我輕問他，緊急狀況下可以聯絡誰，他從牛仔褲的口袋裡拿出了一張久放斑駁的紙條，上面寫著表哥的電話，我嘗試聯繫對方，得到沒有意願介入及提供協助的回應。言語的平淡，如同那斑駁的紙條，些許滄桑。人情冷暖，陳伯伯心裡有底，也藉此與其討論醫療決策與後事喪葬事宜。

陳伯伯不喜歡待在醫院環境，每次住院都自拔管路、不告離院、急著返家。生命最後的兩個月裡，陳伯伯在可以自理的狀況下，決定居家休養就好，我持續按時去電關心追蹤，電



話鈴響從剛開始的兩聲就接應，慢慢延長到四、五

聲，再後來十聲，我知道陳伯伯的狀況正在惡化，固執的他不願意就醫、不願意長照系統介入，最後一次鈴響了十二聲，這回終於同意長照系統評估介入，但居家服務員在第一次訪視時就直接帶著陳伯伯來住院了。

住院期間陳伯伯因喉嚨不適，吵著要吃小美冰淇淋，寒冷的 12 月，跑遍東址、西址、兒醫便利商店就只能買到 2 個，跟陳伯伯說就先吃這兩個吧！下班後我在院外買到一整袋的冰淇淋，我惦記趕著提來上班了，陳伯伯卻在清晨離世…。心裡有難過，但沒有遺憾！

陳伯伯在後來的日子裡，偶爾願意拼湊一點過去的圖像給我，我知道那是信任；最後陳伯伯氣喘吁吁說著死期將至時，也不忘用僅存的力氣安慰我：「沒有關係，不要哭！」我想這就是社會工作的社會心理歷程影像——在可預期生命終點前的個體間心理拉扯、人與人互動的溫度、一個生命影響生命的過

程。

陳伯伯離世以後，透過社政、戶政與警政系統的共同努力協尋家屬與拼湊過去，才知陳伯伯離異、有三子一女，因棄養訴訟致關係惡劣不再往來，最後家屬委由愛心團體全權處理陳伯伯的後事。社會福利資源的可貴在於讓逝世的人好走、彌補人世間的不圓滿；而在工作的崗位上，我謹記安寧醫療之母 Dame Cicely Saunders 所言：「你是重要的，因為你是你。即使活到最後一刻，你仍然是那麼重要。我們會盡一切努力，幫助你安然逝去，但也會盡一切努力，讓你活到最後一刻。」抱持這樣的信仰，為活著理出存在價值，為將逝注入盡善守護，運用現有、有限的社福資源，看顧每一位患者到最後。

(本文部分內容經過改編，並採用化名。)