梅嶺1

類型－醫院社工協助親屬認屍與喪葬服務2020/12/25

災難類型－台南梅嶺大車禍

服務對象及其問題－往生者親屬及其喪葬諮詢問題

服務地點：車禍收治傷者的台南區醫院

模擬情境說明：

「事件發生時，台南C醫學中心緊急醫療系統送院後，已無生命徵兆的12位傷亡者，在急診醫師仔細檢視確認無誤後，其遺體被院方集中安置在一處，此時醫院社工師，被指示需協助陸續趕來的親屬協尋其家人，和提供後續必要喪葬服務及諮詢任務……」

梅嶺2

類型－跨局處合作議題2021/03/25

災難類型－台南梅嶺大車禍

服務對象及其問題－跨局處與跨縣市橫向資訊溝通的及時性（0912：206-211）

服務地點：車禍收治傷者的台南區醫院

模擬情境說明：

「梅嶺大車禍發生時，醫院第一時間收治傷患，進行搶救工作。由於受災者是高雄縣的學齡兒童，彼時臺南市及高雄縣政府教育局（處）、社會局（處）都致電到院關心，成爲醫務社工主管的情緒負擔。如何讓跨局處與跨縣市之間的資訊能夠在第一時間有效傳遞，避免關心增加醫院社工在災難應變期的壓力，是此階段的重要議題。」

在梅嶺的時候媒體是我擋的，梅嶺的時候其實醫院也在進步，那時候還沒有建立發言人，所以梅嶺的時候我真的很亂，因為教育局也要來問、社會局都來問，衛生局比較不會來問我，台南市的也來問、高雄縣的也來問，真的是積了一個字煩透了，真的煩透了，所以我說大家這次在進步，不會一直問，我也主動提供資料。

\*\*\*

01

類型－跨縣市社工支援整理物資2021/1/19

災難類型－台南地震

服務對象及其問題－緊急應變社會大眾隨性物資捐贈的善後與社工人力有效運用問題

服務地點：物資集中堆放的校園廣場

模擬情境說明：

「事件發生後，屏東縣政府社會處第一時間就派社工前去支援，除到臨時收容中心區關懷受災民眾，也負責去學校整理堆積如山的社會大眾捐贈的各類型物資如衣物、日常用品、及電池等等，花費不少時間，面對災害應變期間民眾熱心的捐贈物資值得肯定，但以社工有限人力和時間，去處理大量受災戶難以用上的物資，內心很糾結」

02

類型－媒體關係經營與服務對象隱私倫理議題 2021/3/24

災難類型－台南地震

服務對象及其問題－公部門社工第一次面對媒體與服務對象的兩難（1017：149-158）

服務地點：醫院急診室

模擬情境說明：

「身為公部門的社工，在臺南地震發生當下被主管委派到醫院急診室門口，進行傷患的個人基本資料之登記與回報，同時間醫院湧入大量的媒體記者以及SNG車，要求採訪拍攝，考量到傷患的隱私倫理議題，又擔心破壞公部門與媒體的關係，不知如何回應較爲適當。」

第二個部分是除了民眾來之外，也有媒體過來，可是那時候我真的太菜了，我也不知道要怎麼應對這些媒體，我就說我不是窗口，不能夠直接找我，因為我這邊在處理個案的部分也不方便拍，可能找我們的長官，可是媒體的部分就是公部門不能得罪媒體，我其實也不知道怎麼應對，然後大家也都在睡覺，然後主管他們也都沒有在回你的line，可是媒體就是要拍，因為他們就是要24小時，SNG車在那邊拍，民眾來問我在問，他就會在旁邊偷拍，可是我也沒有辦法就會想說好吧隨便他，這個是在醫院蠻印象深刻，然後那天一直到隔天都沒有人來交班，就是好像被遺忘了，我就不知道我的督導發生什麼事了，好像被遺忘了

03

類型－一案一社工2021/3/24

災難類型－台南地震

服務對象及其問題－高齡者痛失親人的調適與社會心理重建（1017：232-240）

服務地點：殯儀館

模擬情境說明：

「地震發生後，臺南市政府社會局對受災戶提供「一案一社工」的服務模式，身爲公部門社工，您服務的案家在本次災難中失去兒子、兒媳與兩位孫子，除了協助家屬完成行政相關程序外，白髮人送黑髮人，親屬的往生帶給老人家難以承受的社會心理衝擊，如何給予案家情緒支持，幫助他們完成後續的心理重建，成為本案的重點工作。」

那兩個孫子和媽媽都找到了，我就說確定是嗎，因為已經埋很多天了，他說確定是，因為他媽媽有去看，不過還沒走行政相關程序，但是媽媽看到小朋友的衣服就崩潰，因為那個就是前一天晚上他幫小朋友洗澡換的衣服，阿嬤就是完全崩潰，我就說好我現在馬上到殯儀館和你們見面，就是頭七法會那天雨下超大，我就到現場看到阿公阿嬤，還有弟弟三個人站在那邊，我們就約在景行廳門口，我看到他們我什麼話都講不出來，我看著阿公的臉我就哭了，阿公也哭了，我就轉過去想說不要讓他看見，最後他就拿衛生紙給我還拍拍我的肩膀，我那時候就不小心投入太多，我就想說好，我要冷靜不能哭

04

類型－公私部門在災難復原期與災難重建期之個案銜接問題 2021/3/24

災難類型－台南地震

服務對象及其問題－受災民衆對公私部門業務轉銜期的適應問題（1017：368-381）

服務地點：民間社福組織

模擬情境說明：

「在災難復原階段，社會局將後續的重建計畫委託給你所在的民間單位進行，受災民衆認爲當初政府承諾的賠償金及權益爭取尚未結束，認爲民間社工缺乏公信力，且擔心政府卸責，故在轉案的過程中引起受災民衆的反彈，不願對你敞開心扉，提升了服務難度。身為民間單位的社工，你該如何建立受災民衆對你的信任，發展專業關係，進行後續的重建計畫？」

其實在做個案交接的過程有一個比較大的狀態是有些個案不願意轉到民間單位，因為他的觀念是政府不理我們了，因為他覺得真的有權力去push的是公部門的工作者，可是現在轉給民間單位是不是意思是要把我踢走了，然後有另外一大部分的原因是剛才提到的賠償金，我還沒有拿到或是我覺得我還要爭取什麼，怎麼可以把我轉給民間單位…….所以我發現有這種狀況，雖然有這樣的狀況，可是服務不見得真的好服務，因為他同樣的會和你有距離，他會覺得你幫不了我太多，我也不想講太多

05

類型－善款與物資管理原則2021/3/24

災難類型－台南地震

服務對象及其問題－社工專業評估與主管裁示之間的衝突（1017：570-596）

服務地點：社會局

模擬情境說明：

「一對租屋的情侶在地震中失去了租屋的地點，男生30歲，白天工作晚上念夜間部，災害發生後要求你為他申請就學補助，但經過你的專業評估後，認為本案不需申請補助，後此案家在記者媒體面前要求局長給予補助，局長也當面給予承諾，身為公部門社工，你該如何將資源進行有效的分配與回應上位者的壓力?」

一個媽媽帶兩個小朋友，那時候有一個同居男友，他們那時候租房子在維冠，其實在地震的時侯他們家很幸運，他們家沒有任何傷亡和受傷，就是房子不見的財損而已，就搬出來，我那時候接的時候前一個社工和我們說這個媽媽對福利要求很多，他有很高的福利需求請我注意，結果那個男生在家防那邊他就和家防社工說他三十歲，白天工作晚上要念夜間部，現在維冠有針對就學補助，我三十歲我念夜間部也要就學補助，然後我就想說你好手好腳有在工作賺錢，為什麼要就學補助，……，併給我們之後這對男女朋友就在媒體在局長也在的時候，跑去局長面前，用媒體拍攝的時候和局長說我們家男朋友要讀書，就是要就學補助，你們社工不幫忙申請，局長就在現場說好補助你們家一萬五，他就現場開了這個價錢，回來就和我們督導講，叫我們督導和我寫一個評估報告，幫他申請一萬五，我就說我沒有評估要給他一萬五為什麼要給他一萬五，而且之前家防已經寫就被局長退了，為什麼現在又要一萬五，然後說局長在媒體面前承認這件事情，我說那叫局長自己寫，他就說怎麼可能，我就說他們家就不需要，就過得去為什麼一定要給，而且他們家不是只有就學還有其他的補助，他們家真的很好，補助也很高為什麼一定要給一萬五的就學補助

06

類型－2021/3/26

災難類型－台南地震

服務對象及其問題－災難初期受災民衆身份確立與新進社工災難應變任務適應問題（1017：113）

服務地點：地震發生當下收治傷患的台南區醫院

模擬情境說明：

「臺南地震發生隔日，你是一位剛到職的130天的小社工，接到督導的電話，要求即刻待命，但直到晚上才收到新的指示，知道自己即將被分派到收治傷患的台南區某醫院值班，可是卻未被告知值班時段及值班任務……到達醫院急診室，你發現電動門旁的值班位置，那是一個桌子，上面寫著『社會局服務站』，桌上還擺了一些災民名單。你與現場的學姐交接完，就開始進行值班工作，遇到救護車把災民送院，就要拿著小本子，追問災民的名字，遇到意識不清的，就將身體外徵筆記下來。這個小年夜非常冷，在寒夜裏你第一次看到人類的斷肢、血流滿面的傷者，你非常害怕，拿著小本子登記的手不停的抖……」

……就說我先standby，就是隨時會被叫出去，後來叫出去的時間是晚上10點直接去奇美醫院值班，我問說大概要值到幾點，他說不知道，就是去然後等人來接你，然後我自己一個人，那時候很菜，第130天，很冷穿得很厚，就晚上九點多跑去醫院，和學姊交接完，就一個桌子，醫院的急診室門口，電動門旁邊放一個桌子給你，就坐在那邊，那時候就寫一個牌子，社會局服務站，要幹嘛也不知道，桌上就是有一些名單，已經找到的人的名單，就你的手機然後名單，那個名單是已經找到的，可是人還很少，因為第一天還沒到晚上，我那時候去是第一個晚上，所以第一天的時候我在急診室，我記得很冷，那時候救護車一進來就要趕快站起來，就要拿著小本子去旁邊，那個人的意識狀態可能就是不清楚，然後斷手、腳，整個臉都是血，然後我很怕看到血，我就會很緊張，因為警衛就會推病床，我就在那邊看還醒著嗎，可以問到名字就問，沒有問到名字我就會看長頭髮、女生、有染色，現在身體健康狀況怎麼樣、手，現在意識不清楚，身高大概幾公分，因為救護車的人大概會有初步的紀錄，我這邊也會有紀錄，因為我真的很怕血，所以我每次都很抖，就是邊抄邊抖……

07

類型－醫院受災就醫名單彙整與輸送2021/3/26

災難類型－台南地震

服務對象及其問題－駐院社會局社工資訊交流協尋家屬問題（1017：113）

服務地點：地震發生當下收治傷患的台南區醫院

模擬情境說明：

「臺南地震發生後，市政府社會局在各大收治地震傷患的醫院提供駐點服務，今天你被緊急派到服務台輪值大夜班，同時你也被加入許多地震相關的Line群組。來到急診室，你的主要任務是登記入院傷患的名字，意識模糊無法對話的，就將其主要的身體及外觀體徵記錄下來，並將訊息傳到各院駐點窗口共用的Line群組，並署名所在醫院。深夜，一位家屬衝到你面前，壓著你，緊張的詢問他的家屬的下落，你請對方提供名字及特徵，協尋無果。於是，你善用各醫院窗口的Line群組告知此訊息，請求其他醫院的駐點社工協助。災難發生初期是混亂的，如何整理出災民名單，並利用現有資訊系統，協助家屬找到親人，是社會局駐院社工的主要任務之一。」

那時候群組其實很亂，就會加入各種群組，加入之後我來交班的時侯學姊就說如果有個案的話在上面說我們又找到一個是什麼狀況，然後大家就會在上面說哪個醫院有哪些人，那個晚上就找了很多，就是有很多個案，進來之後就先幫他們記基本資料，有名字就記名字，沒名字就記特徵，然後晚上還很印象深刻的是有家屬跑過來服務台這樣壓著你說，你有沒有看到我的家屬，他是什麼人，有沒有看到他，我就說他是誰，然後名字，我就說沒有名字，他就說不然有沒有什麼特徵，我就說這邊醫院沒有，我就要用line的群組說我們這邊服務台有一個民眾來問家屬，特徵是什麼，有沒有刺青、身高體重什麼的，就會請各個醫院的窗口，我們那時候每個醫院當有一個點在那邊，回報的時候要先說我這邊是奇美醫院值班台，然後我這邊的個案是什麼狀況，我就會在這邊寫說奇美醫院值班台有民眾來問，他要問什麼特徵，看其他醫院有沒有回……

08

類型－基本資料建立與需求調查2021/3/26

災難類型－台南地震

服務對象及其問題－受災民衆的基本資料與需求調查的表格化（1017：46）

服務地點：市政府社會局辦公處

模擬情境說明：

「臺南地震當下，社會局社工依照過去的專業訓練，進行受災民衆的資本資料及需求調查。身爲局處主管，你閲覽同仁回傳的訊息，發現有幾個共同的指標逐漸浮現，於是你與其他督導共同研發一個符合災民需求的表單，讓同仁以勾選代替質性書寫，減少同仁在一線的記錄作業時間。」

剛開始第一天應該是沒有，後來是我們就研發一個表單然後請同仁去填寫，應該是剛開始用書寫的，後來因為有幾個指標可能比較確定就請他們可以用勾選的方式，有幾個欄位是有勾的。

\*\*\*

臺南地震 09

類型－醫療體系大量傷患湧入2021/3/25

災難類型－台南地震

服務對象及其問題－災難初期受災民衆情緒安撫與受災名單建立問題（\***改寫角色**）

服務地點：地震發生當下收治傷患的台南區醫院

模擬情境說明：

「你是醫務社工，臺南地震發生後，大批清醒的受災民衆進入醫院，焦慮的要求你幫忙協尋家屬，表達家人尚困在災區現場，面對衆多情緒激昂的受災民衆，你一方面要安撫他們，一方面也缺乏受災民衆基本資料的困境，你要如何回應受災民衆的需求？」

因為很亂，民眾一來都在，如果他還清醒就會說幫忙找他的家屬，還有誰在裡面，幫我聯絡誰，一方面要安撫他，一方面那些資訊其實我們也沒有。所以我記得那時候我和社會局直接反應說你們能不能來設點，是我要求社會局來設點，然後他說他會協調，後來有一個督導就是他和上級報告，我就開始找地點和急診協商一個明顯的地方，讓社會局設點，我幫他做海報，讓民眾看得到，不然他一個桌子也沒有人知道要做什麼。(GE3-189)

10

類型－醫療體系大量傷患湧入與社政協力問題2021/3/25

災難類型－台南地震

服務對象及其問題－災難初期受災民衆情緒與受災名單建立問題（0912：189-194）

服務地點：地震發生當下收治傷患的台南區醫院

模擬情境說明：

「你是醫務社工主任，臺南地震發生後，大批清醒的受災民衆進入醫院，焦慮的要求你幫忙協尋家屬，表達家人尚困在災區現場，面對衆多情緒激昂的受災民衆，你一方面要安撫他們，一方面也缺乏受災民衆基本資料的困境，無法及時回應之。在過去災難應變的經驗累積下，你主動要求臺南社會局到院設點，同時協調院内急診室，商議明顯的地點讓社會局社工入駐，並請同仁製作海報昭示民衆。災難初期，大量傷患與受災家屬湧入，會占據院内專業人員如護理人員的負擔，因此串聯社會局資源，協助受災民衆瞭解其家屬目前的狀況，是醫院社工主管的重要任務。」

因為很亂，民眾一來都在，如果他還清醒就會說幫忙找他的家屬，還有誰在裡面，幫我聯絡誰，一方面要安撫他，一方面那些資訊其實我們也沒有。所以我記得那時候我和社會局直接反應說你們能不能來設點，是我要求社會局來設點，然後他說他會協調，後來有一個督導就是他和上級報告，我就開始找地點和急診協商一個明顯的地方，讓社會局設點，我幫他做海報，讓民眾看得到，不然他一個桌子也沒有人知道要做什麼。

11

類型－醫院受災就醫名單彙整與輸送2021/03/25

災難類型－台南地震

服務對象及其問題－提供市政府各相關局處即時資訊提供問題（0912：206-211）

服務地點：地震發生當下收治傷患的台南區醫院

模擬情境說明：

「地震發生初期，身爲醫務社工主管，你主動向上提供院内資料給衛生局，讓跨局處溝通能夠有效傳遞，促進市政府各局處與醫院的資訊共享，讓主管單位能夠及時研擬災變策略。跨局處橫向資訊溝通的及時性，可避免外部過多關心消耗院内專業人員的能量，是此階段的重要議題。」

在梅嶺的時候媒體是我擋的，梅嶺的時候其實醫院也在進步，那時候還沒有建立發言人，所以梅嶺的時候我真的很亂，因為教育局也要來問、社會局都來問，衛生局比較不會來問我，台南市的也來問、高雄縣的也來問，真的是積了一個字煩透了，真的煩透了，所以我說大家這次在進步，不會一直問，我也主動提供資料。

12

類型－民間團體關係經營與服務對象權益2021/03/25

災難類型－台南地震

服務對象及其問題－慰問金發放與病人隱私問題（0912：230-293）

服務地點：地震發生當下收治傷患的台南區醫院

模擬情境說明：

「地震發生後，許多善心人士及民間團體代表來到收治傷患的醫院，想要發放慰問金，表示對受災傷患的關心，前提是要與民衆合照發佈在所屬單位的刊物裏。身爲醫務社工，你被醫院指派處理這個任務，考量到受災傷患需要安心修養，以及其隱私問題，你嘗試與善心人士及民間團體溝通，在一番游説下，有的願意將善款留下，你則按照其標準發放慰問金；有的堅持要親自送到受災傷患面前並留下照片……災難發生後，善心人士發放慰問金，顯示了社會的友愛，如何在兼顧傷患與災民雙重身份的權益同時，又能維繫醫院與民間團體、善心人士的關係，是醫務社工的挑戰。」

我不知道那是好還是不好，說實在外界的關心而且他一定要和病人拍照，不知道他的出發點是什麼，反而這種醫院都會叫我們去，就媒體公關，只要他不是記者，他們會發在他們的文刊廣告等等，……，有一些要發慰問金，有一些要發慰問金我就和他溝通，條件告訴我幫你代轉，這樣可不可行，有的可以接受，像是紅十字會就接受就回去，那個很有名的律師，有選副總統的那個，我不知道他哪裡人有些人就很好，和他溝通就尊重你把善款留下來，那我們按照他的標準去發，有一些就不是，他就一定要拿到你面前而且還要拍照……

13

類型－媒體關係經營與互惠2021/03/25

災難類型－台南地震

服務對象及其問題－醫院提供媒體其所需資訊，醫務社工利用媒體協尋家屬（0912：277-287）

服務地點：地震發生當下收治傷患的台南區醫院

模擬情境說明：

「臺南地震發生時，你在收治傷患的台南區醫院擔任醫務社工，發現被救護車送到院内的傷患中，有與父母失聯且正在嚎啕大哭的兒少，你用盡方法也安撫不了，更別説要從兒少口中問出父母的資訊。這時，剛好有媒體記者前來采訪，你與醫院公關部門協調，此案得以獲得媒體報導的機會，最後也成功為兒少尋回父母。災難發生時，如何滿足媒體的資訊要求、利用媒體傳遞資訊，協助服務的推進，也是醫務社工在災變時的應對課題。」

比如說我們還有在現場的時候小孩先被救進來，然後小孩不會講話只會哭，然後送進來的同時沒有人知道他的家長是誰，因為是救護車送進來的，反正那時候就是現場送的不是往成大就是往我們這邊，可能現場有人會做這樣的分流，我們收到的是小孩，然後好不容易安撫，他就哭，就半天都安撫不下來，剛好有記者來採訪我們的急診的主管，……我們媒體部門和記者有共識，就是準點的時候發言人就出來講一下，比如說目前，九點的時候送來五個，現在還維持五個一個，其中在加護病房一個在開刀房，如果有新增的再講一下，剛好採訪完我看到記者還在問問題，我就說可不可以透過媒體協尋一下這個家屬。