

淡水臨床社工課一個案工作

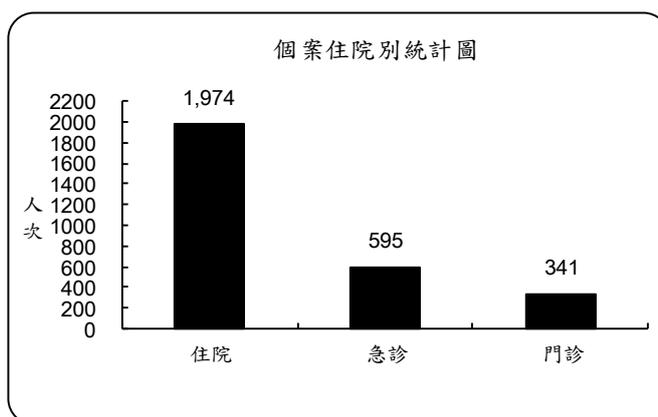
一、前言

本課負責臨床社會工作師(員)共 11 名，分工如下：組長 1 名、內科 2 名、外科 2 名、婦/兒科暨早期療育 1 名、急診 1 名、護理之家 1 名及安寧療護中心 3 名；另，癌症資源中心社會工作師 1 名接受本課督導。

二、個案工作統計與分析

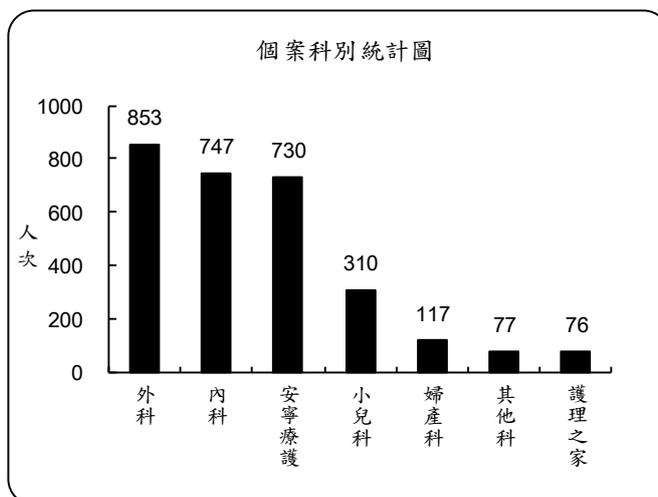
(一) 個案工作服務量分析

臨床個案總開案量共 2,910 人次。其中住院病人開案量 1,974 人次，佔 67.8%居首位；其次為急診病人開案量 595 人次，佔 20.5%；再次為門診病人開案量 341 人次，佔 11.7%。



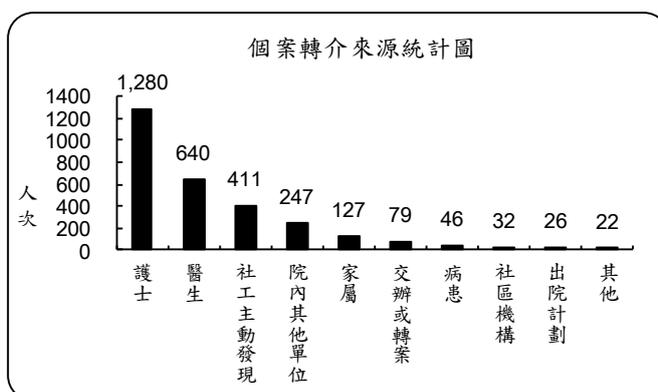
(二) 個案科別統計分析

個案科別統計圖顯示，淡水院區病人以外科系共 853 人次最多，其次為內科 747 人次，再次為安寧療護個案 730 人次。



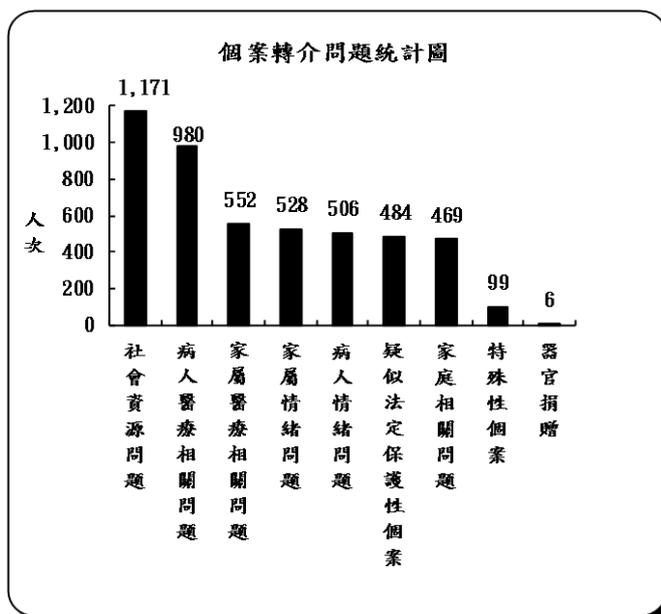
(三) 個案轉介來源統計分析

個案轉介來源統計圖顯示，護理師轉介 1,280 人次居首位，其次為醫師轉介 640 人次，再次為社會工作師(員)主動發現 411 人次。



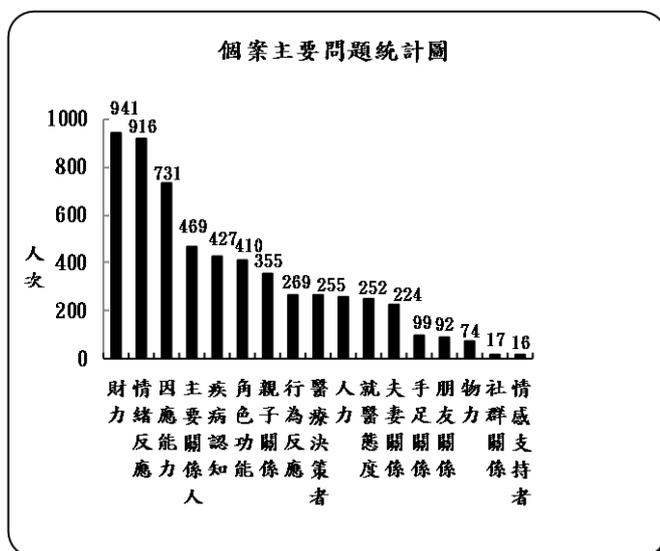
(四) 個案轉介問題統計分析

個案轉介問題統計圖顯示，社會資源問題 1,171 人次居首位，其次為病人醫療相關問題 980 人次，再次為家屬醫療相關問題 552 人次。



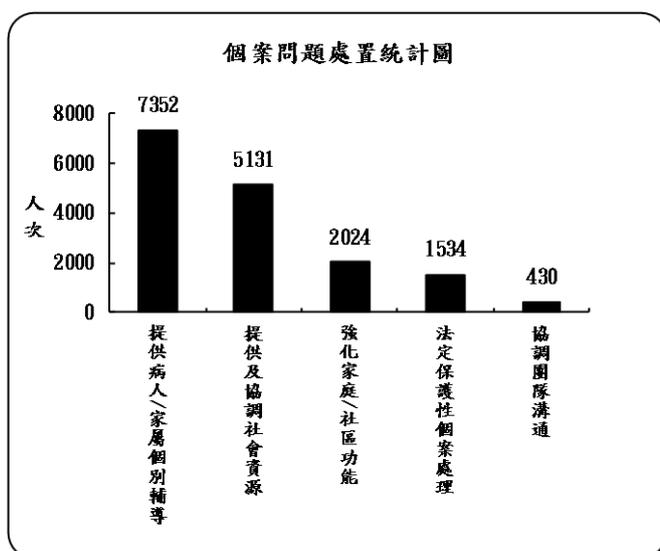
(五) 個案主要問題統計分析

個案的主要問題分析以財力 941 人次居首，其次為情緒反應 916 人次，再次為因應能力 731 人次。



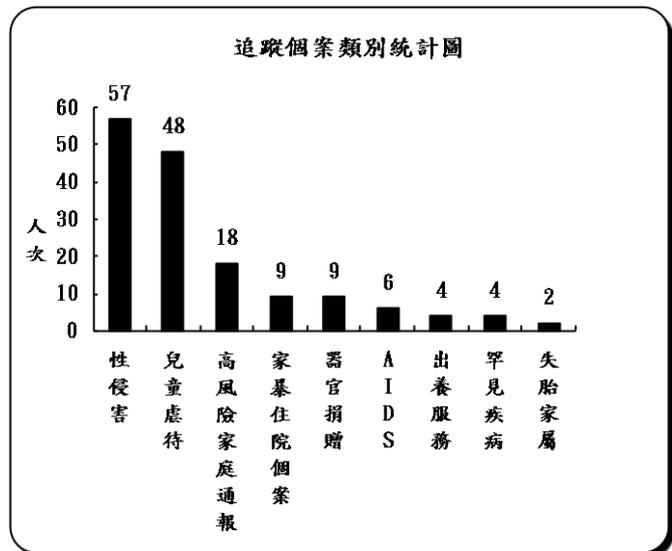
(六) 個案問題處置統計分析

個案問題處置方面，以提供病人及家屬個別輔導 7,352 人次居首位，其次為提供及協調社會資源 5,131 人次，再次為強化家庭社區功能 2,024 人次。社會工作師(員)處置著重病人及家屬的社會心理調適外，也積極連結、激發案家內外資源，進而強化個案及其家庭面臨危機事件之能力。



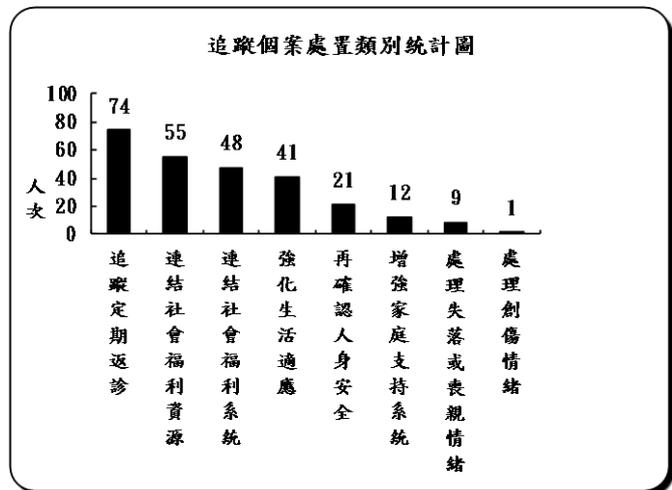
(七) 追蹤個案類別統計分析

為提供更完善服務，主動針對9類特殊個案訂有出院後兩週內至少追蹤一次的機制，其中性侵害個案追蹤 57 人次居首位，其次為兒虐個案 48 人次。



(八) 追蹤個案處置類別

在特殊個案追蹤處置類別中，以追蹤定期返診居多共 74 人次，其次為連結社會福利資源 55 人次，再次為連結社會福利系統 48 人次。

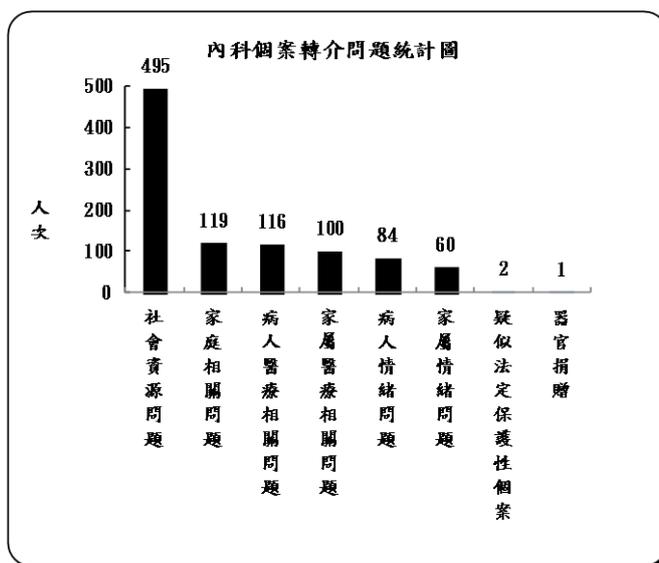


三、內科個案統計與分析

(一) 個案轉介問題統計分析

內科轉介問題統計顯示，以「社會資源問題」495 人次居首位；其次是「家庭相關問題」與「病人醫療相關問題」各為 119 及 116 人次。

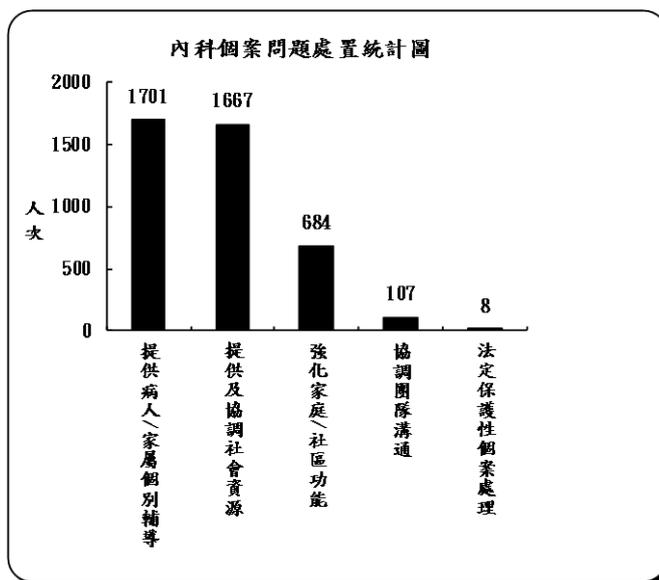
臨床經驗中，內科病人多為慢性疾病及後續長期照顧問題，因此對於社會資源有較高需求。而社會結構改變家庭功能式微，故家庭內部協調及討論病人醫療問題亦為常見轉介問題。



(二) 個案問題處置統計分析

內科個案處置以「提供病人及家屬個別輔導」1,701 人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」1,667 人次；再次為「強化家庭及社區功能」684 人次。

傾聽與同理為社會工作師(員)常運用之技巧，出院後之照顧問題，因家庭功能式微或是失功能家庭逐年增加，轉介與媒合相關資源，協助家庭渡過生活危機甚為重要。而家庭結構改變，社會工作師(員)更需投注大量心力於強化家庭及社區功能，注意病人返家後之生活照顧問題，亦為重要服務之一。

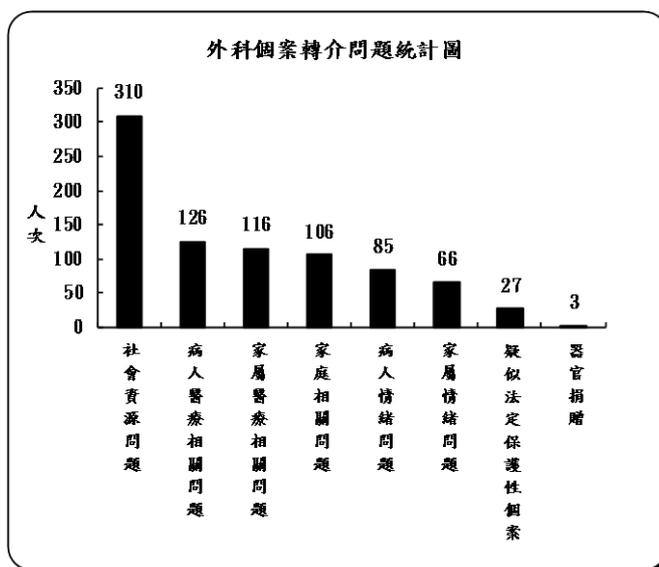


四、外科個案統計與分析

(一) 個案轉介問題統計分析

根據外科轉介問題統計顯示，以「社會資源問題」310 人次居首位；其次是「病人醫療相關問題」126 人次；再次為「家屬醫療相關問題」116 人次。

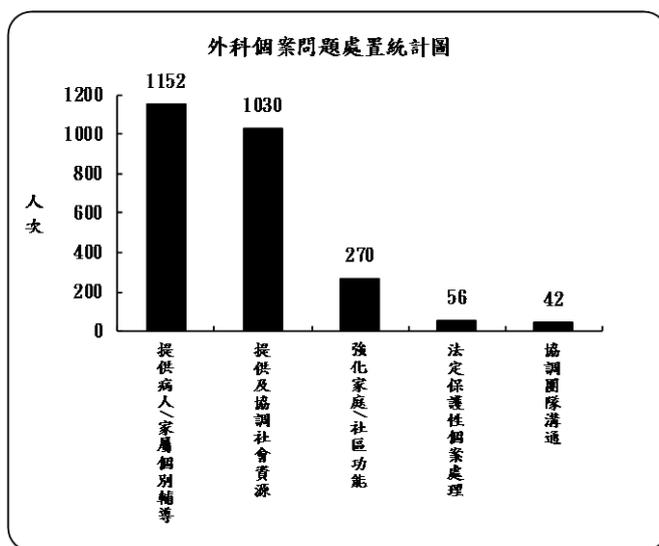
外科病人大多為突發疾病與意外事件，由於疾病影響了病人原有的生活自理功能以及工作能力，造成病人及家庭成員原有的生活失序，加上部分病人有中、長期照顧需要，於是在面臨疾病醫療、情緒和經濟負擔等問題，成為臨床外科病人轉介問題重點。



(二) 個案問題處置統計分析

外科個案問題處置以「提供病人/家屬個別輔導」1,152 人次居首位；其次是「提供及協調社會資源」1,030 人次；再次為「強化家庭/社區功能」270 人次。

病人及其家屬面對疾病適應與生活照顧上帶來新的衝擊，加上近年來家庭功能逐漸式微崩解，因此提供及協調病人/家屬個別輔導、社會資源等項目，為社會工作師(員)臨床工作的處置重點。

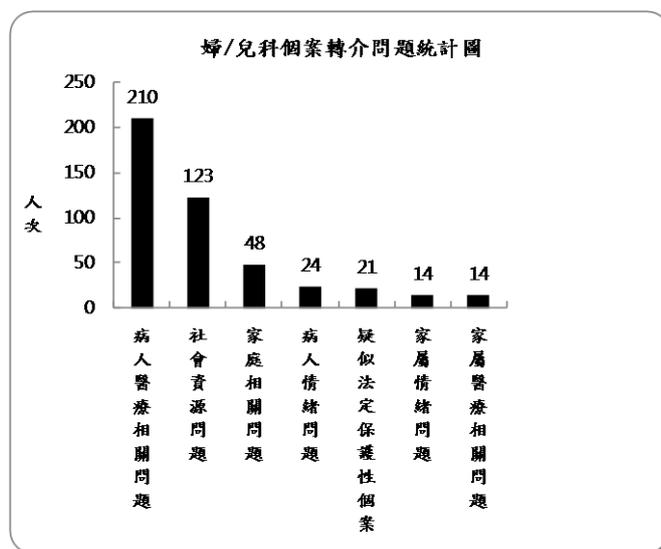


五、婦兒科暨早期療育個案統計與分析

(一) 個案轉介問題統計分析

婦兒科暨早期療育個案轉介問題統計顯示，以「病人醫療相關問題」210人次，居首位；其次是「社會資源問題」123人次；再次為「家庭相關問題」48人次。

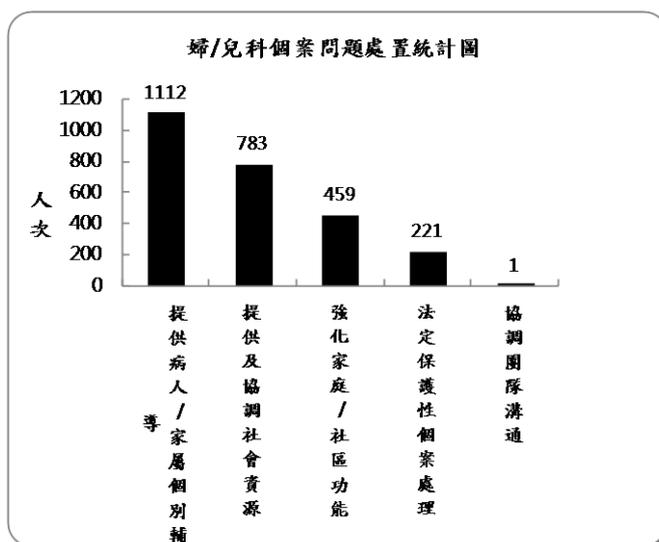
家庭因著新生命的加入或特殊事件如疾病、發展遲緩等，導致家庭結構面的改變或功能面的失調，故有關社會資源、醫療、家庭相關問題均為轉介的主要原因。



(二) 個案問題處置統計分析

婦兒科個案處置以「提供病人及家屬個別輔導」1,112人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」783人次；再次為「強化家庭及社區功能」459人次。

社會工作師(員)在個案處置過程中，透過社會資源的轉介與整合，協助病人及其家庭渡過階段性的生活危機；運用個別輔導技巧使其於情緒、醫療認知及就醫態度上有較良好的適應；並藉由協助家庭成員面對新角色的調適、增進親職功能、協助家庭溝通、情感表達及連結社區照顧資源，以強化家庭及社區之功能。



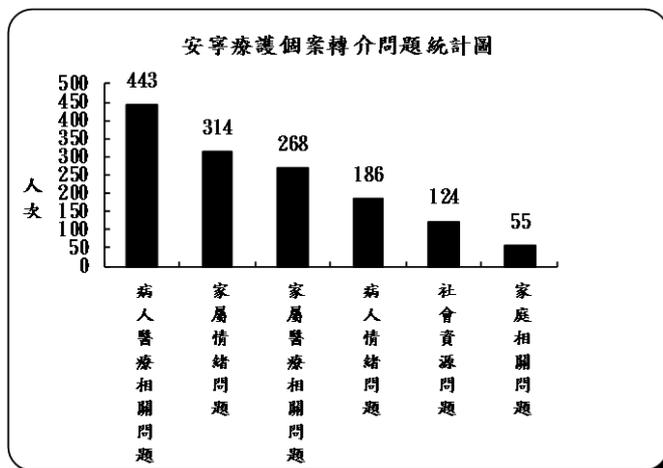
六、安寧療護個案統計與分析

106年1至12月安寧療護社會工作服務總人數為730人次，以下是轉介和處置統計的次數分析說明。

(一) 個案轉介問題統計分析

從統計資料得知，安寧療護個案轉介問題以「病人醫療相關問題」443人次居首位，其次是「家屬情緒問題」314人次與「家屬醫療相關問題」268人次，再其次為「病人情緒問題」186人次。

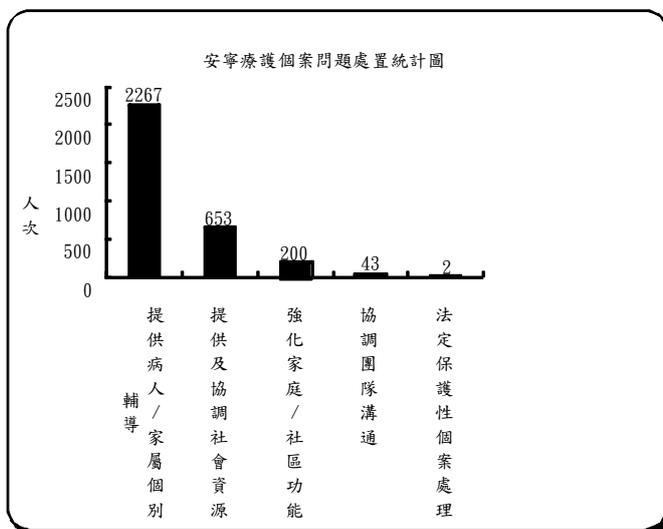
末期病人及其家屬面對病況變化與死亡之衝擊，需要適時協助疾病適應與情緒支持，並評估預期性哀傷與提供遺族關懷。因此情緒問題和醫療相關問題等為轉介問題的重點。



(二) 個案問題處置統計分析

安寧療護個案處置以「提供病人及家屬個別輔導」2,267人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」653人次；再次為「強化家庭及社區功能」200人次。

社會工作師(員)最主要的工作內容為提供病人及家屬個別輔導，並評估遺族高風險個案；其次是提供及協調社會資源，整合與聯繫內外資源，再其次是強化家庭與社區功能，這些均是安寧療護社會工作個案處置之重要項目。



七、護理之家個案統計與分析

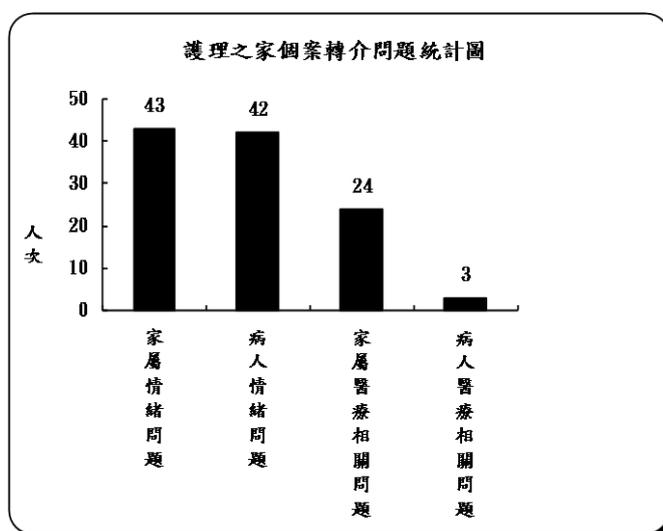
護理之家於民國 88 年成立，迄今 18 年，多年來用心致力於照顧長者及失能者，以全人、全家、全團隊的方式，提供優質的服務，使長者得到妥善的照顧，讓家屬安心的將家人托付於護理之家。

為了提升品質，提供更優質、安全的環境及服務，護理之家於 106 年 12 月 29 日歇業，自 105 年 9 月開始規劃、準備，團隊成員共同協助住民遷移計畫。社會工作師(員)運用個案工作、團體工作、社會資源轉介及連結等工作技巧，協助住民、家屬因應護理之家歇業及遷移計畫等相關問題。護理之家 106 度服務個案量計 76 人，以下就轉介類別、社會心理評估及處置來分述：

(一) 個案轉介問題統計分析

護理之家轉介問題統計顯示，以「家屬情緒問題」43 人次，居首位；其次是「病人情緒問題」42 人次；再次為「家屬醫療相關問題」24 人次。

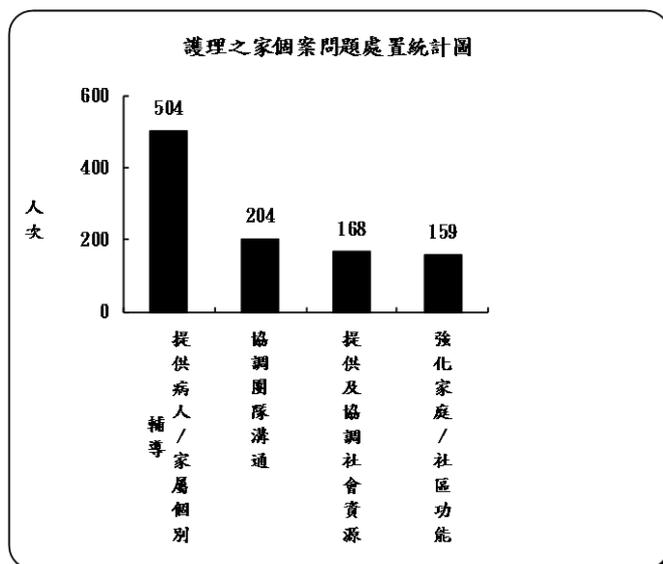
為因應護理之家之歇業，社會工作師(員)針對個案、家屬因遷移計畫而面臨的情緒、機構品質、醫療復健、地域交通、照顧人力等問題，積極關懷與介入處遇。



(二) 個案問題處置統計分析

護理之家個案處置以「提供病人及家屬個別輔導」504 人次，居首位；其次是「協調團隊溝通」204 人次；再次為「提供及協調社會資源」168 人次。

個案遷移計畫中社會工作師(員)扮演輔導、溝通協調、資源連結、轉介等多重角色。依個別化的評估，了解住民及家屬之需求，與團隊共同依計劃討論並協助個案完成遷移。



淡水臨床社工課－急診社會工作

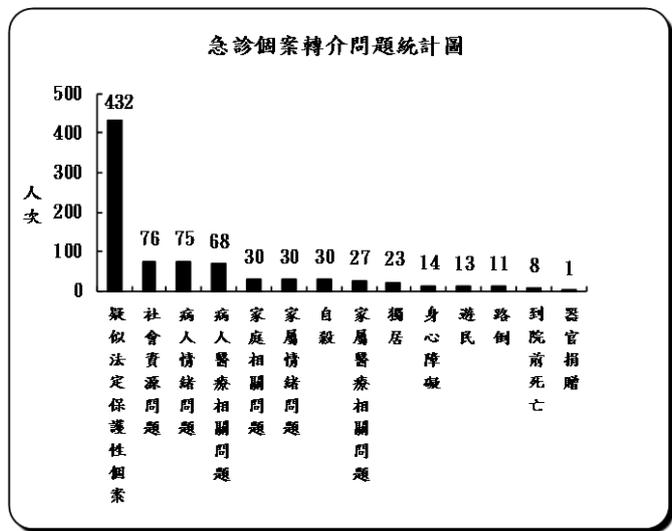
一、前言

淡水急診社會工作師(員)開案服務量共 595 人次，主要工作對象包括：法定保護性個案、無家屬個案、意外或重大災難事件等；工作內容主要為危機調適，提供或協調社會資源、病人權益倡導與醫病溝通等服務。以下根據本年度急診總個案量分別就個案問題類別、社會工作處置，以及特殊個案統計分析做說明。

二、個案問題類別統計

急診轉介問題統計顯示，以「疑似法定保護性個案」432 人次，居首位；其次是「社會資源問題」76 人次；再次為「病人情緒問題」75 人次。

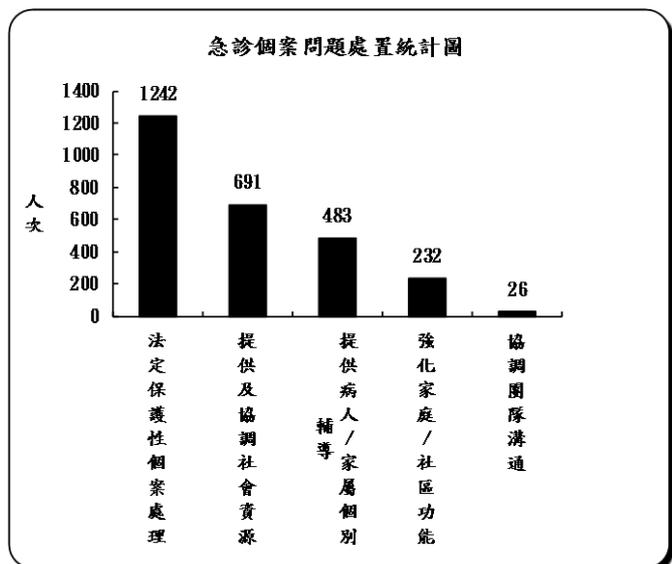
顯示在急診醫療團隊中，社會工作師(員)的角色仍然是以保護性個案（含家庭暴力、性侵害、兒虐）的處置為主軸。另外，隨著社會環境的變遷，臨床上強制就醫的病人數也有增加的趨勢，因此病人情緒問題的轉介比例也逐漸攀升。



三、急診社會工作處置統計

急診個案處置以「法定保護性個案處理」1,242 人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」691 人次；再次為「提供病人/家屬個別輔導」483 人次。

從危機干預的角度來看，急診社會工作師(員)的處置除了法定保護責任之外，由於多數病人是因突發事件或特殊狀況而前來就診，因此運用相關社會福利資源，增強病人/家屬的因應能力，也是急診社會工作主要的處置方向。

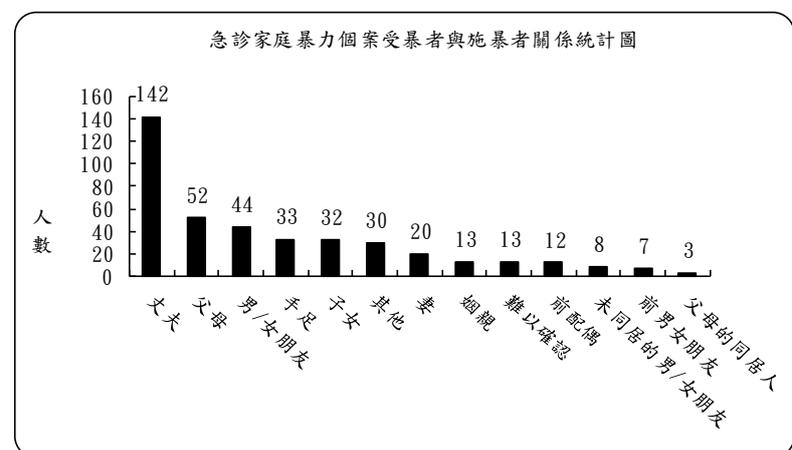
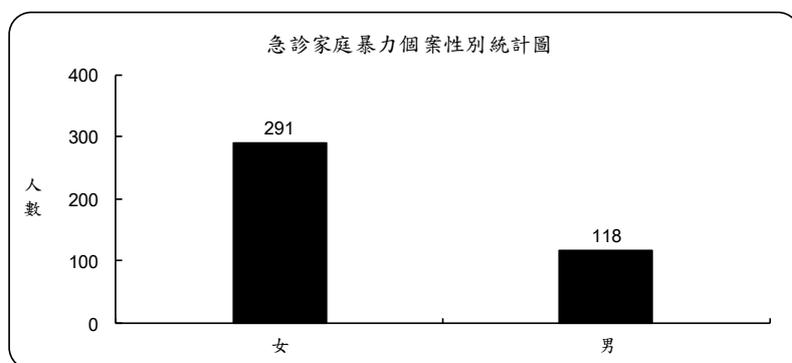
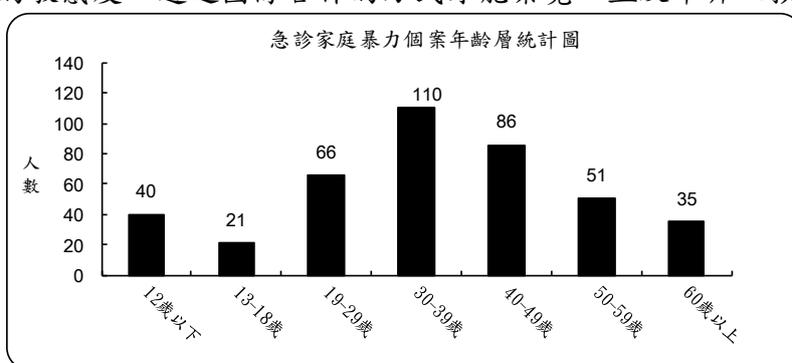


四、特殊個案統計

急診特殊個案係指根據目前法律規定，相關醫事人員具有通報責任及義務的保護性個案，包含有：兒童及少年保護案件、家庭暴力事件、性侵害事件等。以下將針對 106 年度淡水院區所受理家庭暴力與性侵害個案分別做統計分析。

(一) 家庭暴力個案分析

106 年度急診社會工作師(員)處理家暴個案量共 409 名；在年齡分佈上以 30-39 歲之間為最多，佔 26%。性別方面，仍以女性受暴者為主，佔 71%。在家暴個案與加害人關係上分析，仍以親密關係暴力最多，共 233 人，約佔 57%；其次是直系血親(相對人是父母或子女)之間的暴力，佔 20%。與往年的比較發現，12 歲以下被通報的人數有增加的趨勢，其中除了身體有明顯外傷者之外，約 4 成左右是屬於疏忽照顧類型的案件，此部分個案需仰賴第一線工作人員的敏感度，透過團隊合作的方式才能察覺，並及早介入預防與處置。



(二) 性侵害個案分析

106 年度急診社會工作師(員)處理性侵害個案計有 58 件；年齡分佈較集中於 13-18 歲，佔 67%。性別方面，仍以女性個案居多，佔 96%。在性侵個案與相對人關係上分析，主要以男女朋友間的關係居多，約佔 44%；其次則是網友的關係，約佔 12%。此外，在本年度的通報案件中，有 18 位是未成年懷孕個案，約佔 31%；顯示青少年網路交友的安全問題、身體界線與自我保護議題，仍然是未來性別教育宣導的首要主題。

