

# 臨床社工課一個案工作

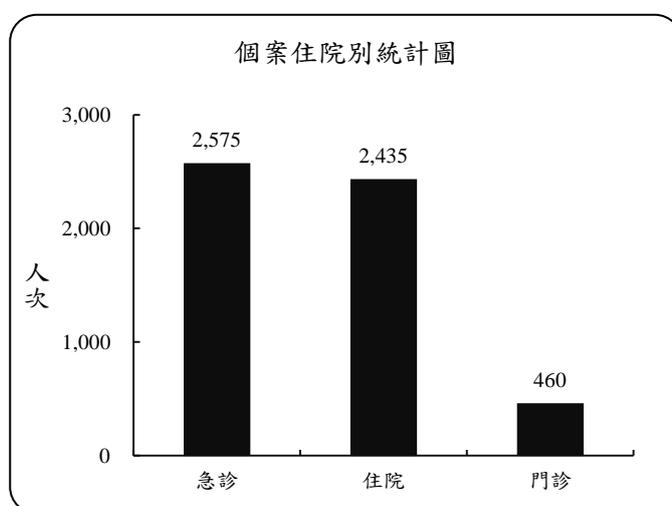
## 一、前言

馬偕紀念醫院社會服務室為國內醫務社會工作領域中，最早實行專科社會工作制度的醫院。本課內、外、婦、兒與其他科之臨床社會工作師分工如下：內科 2 名；外科 2 名；兒科（含新生兒科、早期療育、兒童癌症、小兒外科）3 名；婦產科 1 名；急診 3 名，合計共 11 名社會工作師負責醫務社會工作。

## 二、個案工作統計與分析

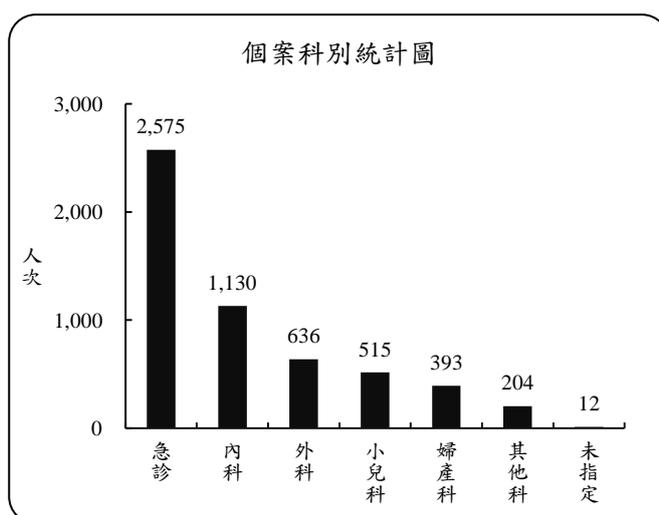
### （一）個案工作服務量分析

2020年臨床個案總開案量共5,470人次。其中「急診」開案量2,575人次，占47.07%居首位；其次為「住院」開案量2,435人次，占44.52%；再者為「門診」開案量460人次，占8.41%。



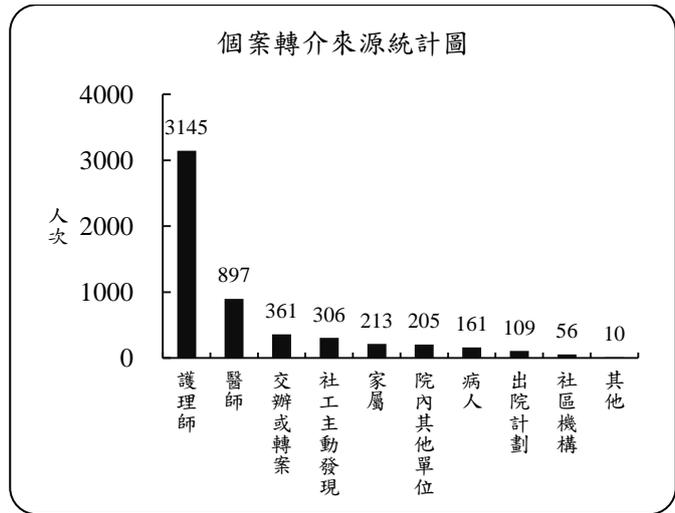
### （二）個案科別統計分析

個案科別統計圖顯示，以「急診」2,575人次居首位；其次為「內科」1,130人次；再者為「外科」病人開案量636人次。



### (三) 個案轉介來源統計分析

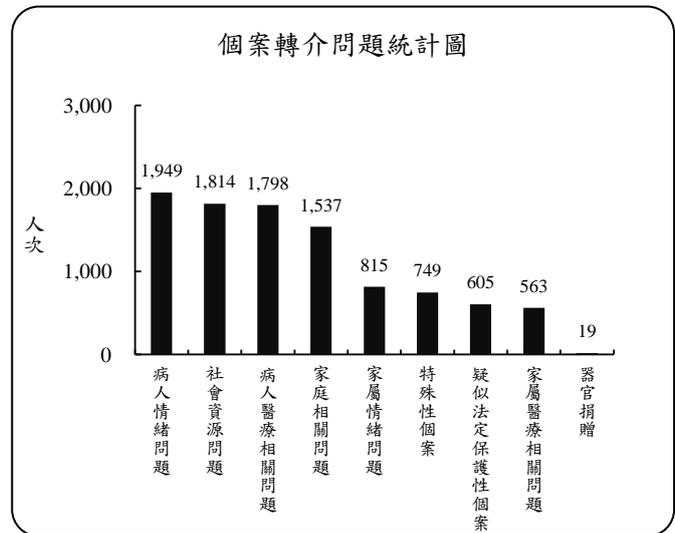
個案轉介來源統計圖顯示，以「護理師」居首位計3,145人次；其次為「醫師」897人次；再者為「交辦或轉案」361人次。



### (四) 個案轉介問題統計分析

個案轉介問題統計顯示，以「病人情緒問題」1,949 人次，居首位；其次是「社會資源問題」1,814 人次；再者為「病人醫療相關問題」1,798 人次。

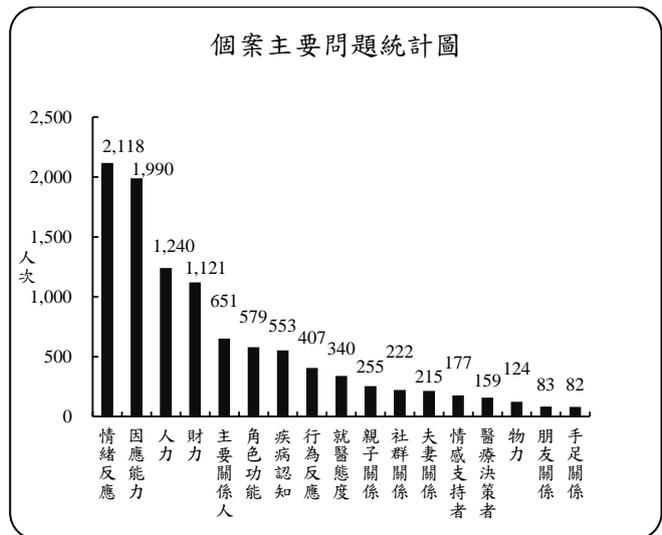
本院全面對住院病人進行情緒評估，高情緒困擾者即轉介社會工作師提供支持服務；當疾病變成長期照顧，社會資源的需求成為轉介的重點。此外，病人自主的意識抬頭，病人對醫療計畫及流程認知程度，成為病房第三順位轉介的問題。



### (五) 個案主要問題統計分析

社會工作師了解病人的主要問題分析以「情緒反應」2,118 人次居首位，其次是「因應能力」1,990 人次，再者為「人力」1,240 人次。

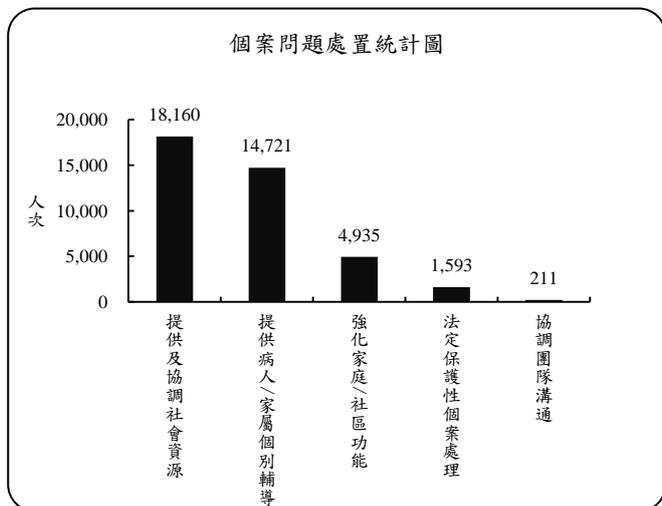
病人面對疾病產生的焦慮或失落情緒，其調適的能力常受限於病人本身慣常的因應能力。此外，家庭功能式微與結構改變，家屬互助或是照顧人力缺乏，成為現代家庭普遍的問題。



### (六) 個案問題處置統計分析

個案問題處置方面，以「提供及協調社會資源」18,160 人次，居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」14,721 人次；再者為「強化家庭/社區功能」4,935 人次。

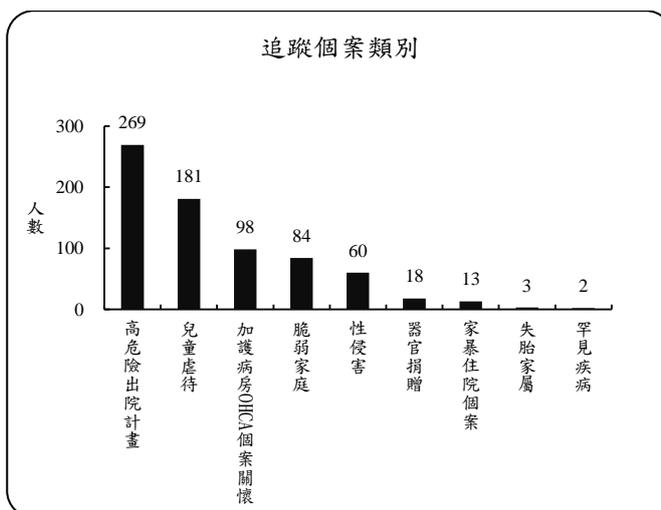
社會工作師透過社會資源連結以協助病人面對疾病適應及增加因應問題的能力，並發掘及引導家屬看見自我優勢及功能，以增強病人疾病適應歷程的動機、能力與意願。



### (七) 追蹤個案類別

為了解特殊個案出院後的生活情形，設置出院後兩週內至少追蹤一次的機制。追蹤個案類別中以「高危險出院計畫」269人次居首位；其次是「兒童虐待」181人次；再者為「加護病房OHCA個案關懷」98人次。

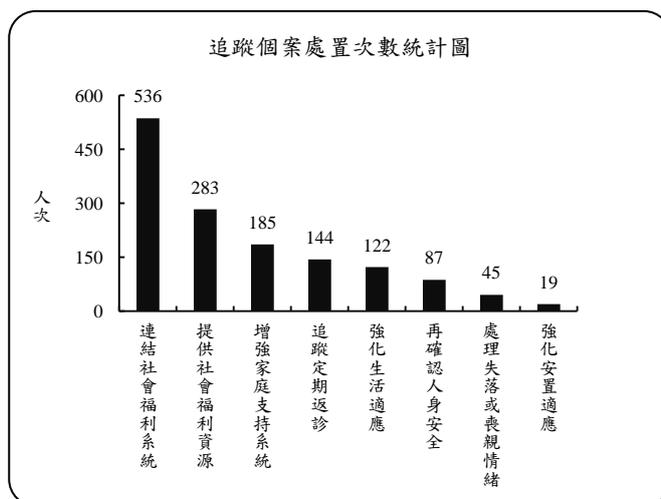
為確保高危出院病人回歸社區獲得良好的照顧，所以個案皆進行追蹤。保護性個案中兒虐個案除了依法通報之外，強化家庭功能的支持性及補充性服務是否到位，以減少親子關係緊張。另外，針對加護病房OHCA死亡病人家屬追蹤關懷，提供悲傷輔導或協助生活重建為主要追蹤服務。



### (八) 追蹤個案處置類別

追蹤個案處置類別以「連結社會福利系統」536人次居首位；其次是「提供社會福利資源」283人次；再者為「增強家庭支持系統」185人次。

不論高危出院計畫病人或是兒虐個案，社會工作師大多與社區社會福利體系合作，追蹤社區體系已接案是首要處遇重點。再者，出院後未連結上的資源再次協助與溝通，讓社區一起照顧病人，鼓勵家庭一起面對問題，降低家庭再度發生危機。

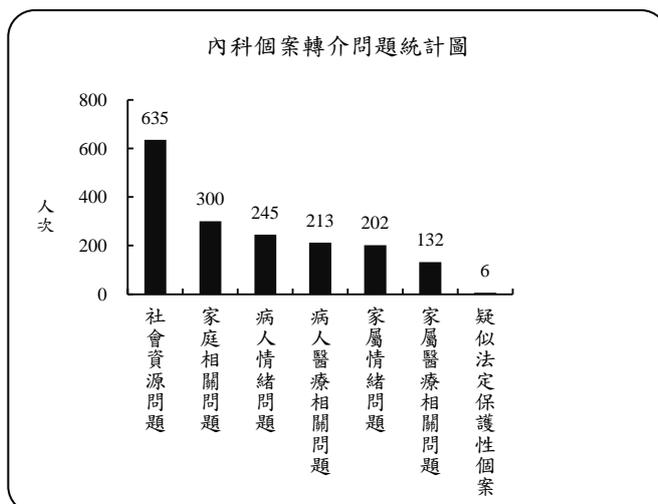


### 三、內科個案統計與分析

#### (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」635 人次居首位；其次是「家庭相關問題」300 人次；「病人情緒問題」245 人次排行第三。

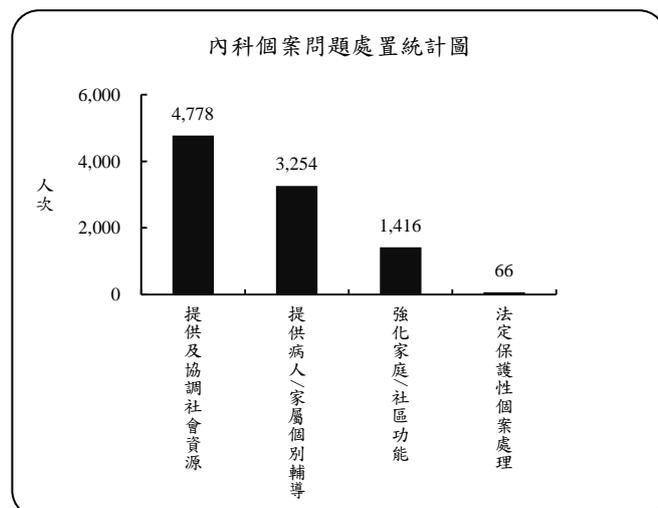
內科病人多以長期慢性疾病為主，除定期門診追蹤外，短期內再入院機率較高，因此對於反覆入院及面對慢性疾病之內科病人而言，社會福利資源連結為首要問題；此外，因病人住院致使家庭無法因應而產生壓力事件，進而使家庭相關問題位居轉介問題次位；病人面對長期性疾病產生之情緒議題，為轉介的主要問題之一。



#### (二) 個案問題處置統計分析

內科個案問題處置以「提供及協調社會資源」4,778 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」3,254 人次；「強化家庭/社區功能」1,416 人次位居第三。

內科病人疾病病程及住院歷程相對較長，除病人有相關資源問題外，家屬亦容易處在長時間照顧壓力之下，造成家庭成員之間關係改變；因此社會工作師連結社會資源介入、提供病人與家屬情緒性支持，及強化與社區單位之合作，與醫療團隊共同協助下，增強病人及家屬面對疾病適應之動機及能力。

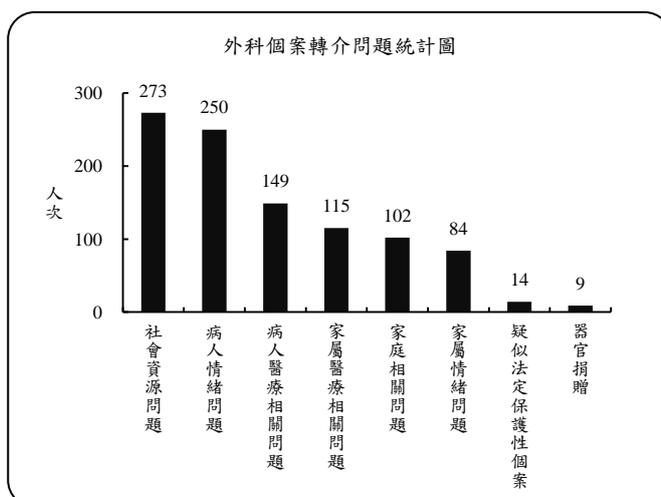


## 四、外科個案統計與分析

### (一) 個案轉介問題統計分析

外科轉介問題統計顯示，以「社會資源問題」273 人次，居首位；其次是「病人情緒問題」250 人次；再者為「病人醫療相關問題」149 人次。

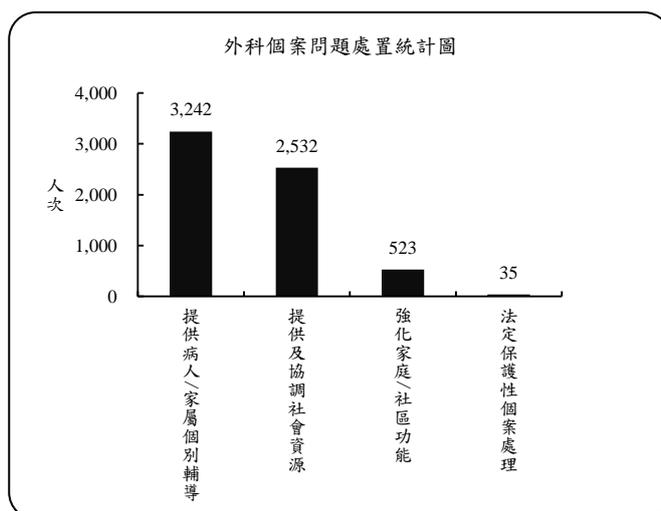
外科病人多為突發狀況，社會工作者提供病人及家屬社會資源問題為主的資訊，伴隨疾病狀況產生的情緒，適時陪伴與關懷，促進病人與家屬能有更好的因應能力及預後狀況。



### (二) 個案問題處置統計分析

外科個案處置以「提供病人/家屬個別輔導」3,242 人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」2,532 人次；再者為「強化家庭/社區功能」523 人次。

根據統計結果，提供病人/家屬個別輔導為主要處置，因家庭型態轉變更為多元，需個別化輔導，隨之提供及協調適切性社會資源，進而強化家庭/社區功能，與醫療團隊共同面對病人急重症期間，能穩定進步到恢復期，返回社區生活型態。

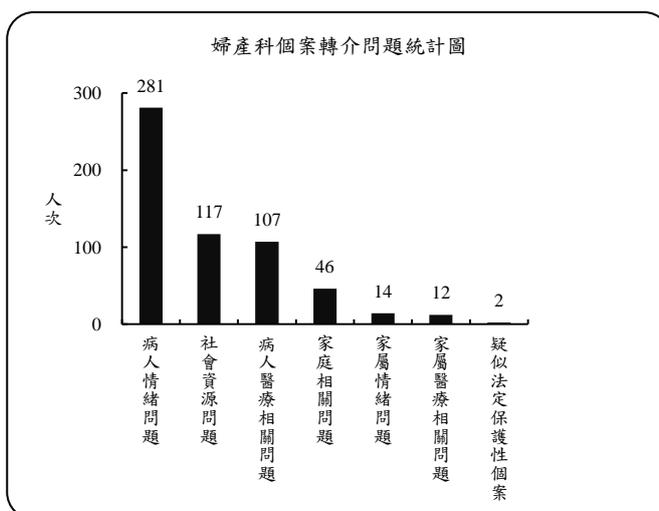


## 五、婦產科個案統計與分析

### (一) 個案轉介問題統計分析

婦產科轉介問題統計，以「病人情緒問題」281 人次居首位；其次是「社會資源問題」117 人次；再者為「病人醫療相關問題」107 人次。

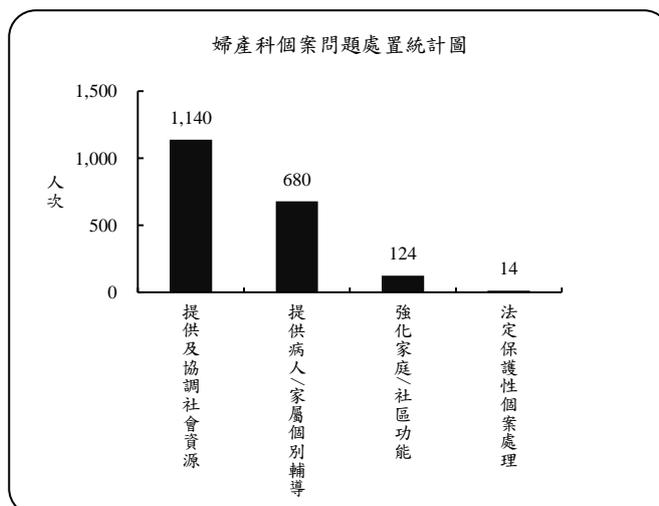
婦產科轉介社會工作師的基準是：產科以愛丁堡憂鬱自我量表問卷分數達13分以上之產婦、安胎者；婦癌病人以DT量表達5分以上；還有未婚懷孕社會心理議題，因此病人情緒問題為主要轉介原因。這些議題也需要連結社會資源的協助，故為轉介的第二位；病人醫療相關問題，如醫療的溝通、計畫的討論等為轉介原因的第三位。



### (二) 個案問題處置統計分析

婦產科病人問題的處置以「提供及協調社會資源」1,140 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」680 人次；再者為「強化家庭/社區功能」124 人次。

病人治療的過程依其需要，提供及連結相關的社會資源，含院內、外資源，以強化支持系統，協助醫療過程中的困境。治療過程中病人及家屬對醫療的不了解、對治療及預後感到害怕、焦慮，社會工作師透過個別輔導幫助其了解疾病和治療計畫，以適應疾病。



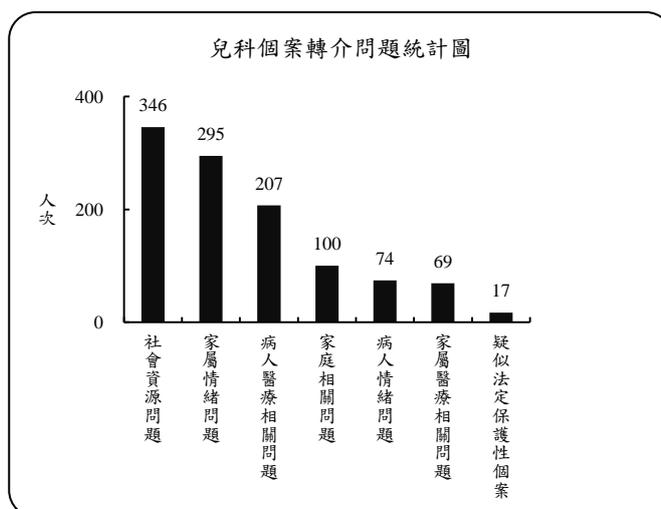
## 六、兒科個案統計與分析

### (一) 個案轉介問題統計分析

轉介問題統計顯示，以「社會資源問題」346人次，居首位；其次是「家屬情緒問題」295人次；再者為「病人醫療相關問題」207人次。

兒科病人就醫住院，家屬或主要照顧者面對照顧及龐大的自費醫療費用等相關問題，常為醫療團隊轉介社會工作者主要原因。

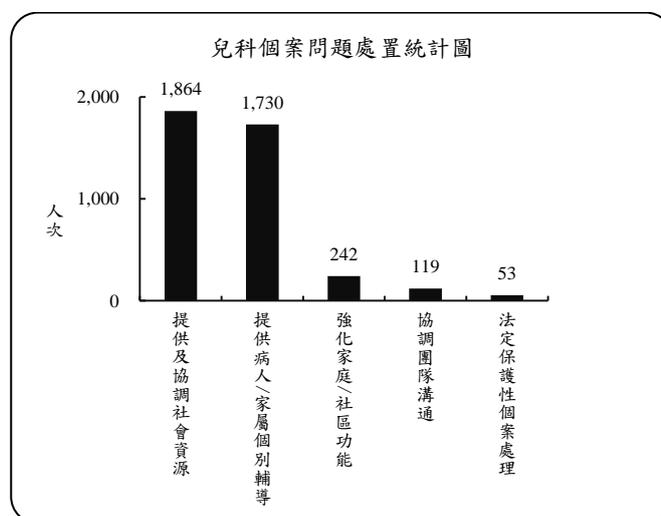
病人需要長期治療，家人須取捨工作來照顧，原本雙薪家庭收入可支應日常生活，額外的醫療費用讓家庭基本生活開銷增加，加上病人治療順利與否均讓家人產生無形壓力，均是社會工作者所關心的重點。



### (二) 個案問題處置統計分析

個案處置以「提供及協調社會資源」1,864人次，居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」1,730人次；再者為「強化家庭/社區功能」242人次。

社會變遷快速，加上家庭結構式微當面臨突發、立即性疾病或需要長期照顧之病人，會使家屬與主要照顧者頓時失去方向，社會工作者的處遇著重為陪伴、傾聽、同理，協助家屬面對病人疾病適應歷程，並建構家庭社會支持網絡，連結社會資源，來減低家庭成員身、心的負擔。

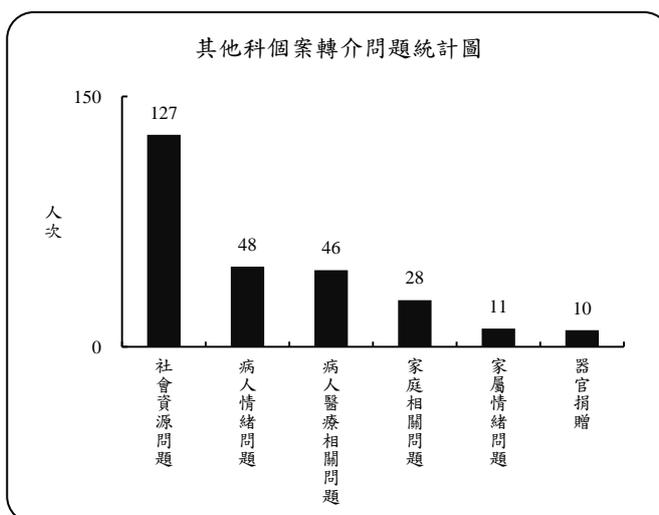


## 七、其他科個案統計與分析

### (一) 個案轉介問題統計分析

其他科包含牙科、耳鼻喉科、皮膚科、眼科、復健科等。依據其他科轉介問題統計，以「社會資源問題」127人次居首位；其次為「病人情緒問題」48人次；再者為「病人醫療相關問題」46人次。

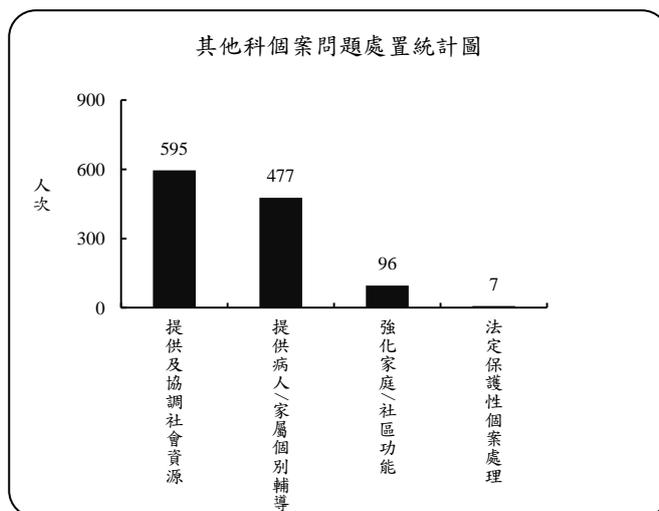
轉介主因「社會資源問題」，多因疾病治療帶來的經濟困難、物力需求；「病人情緒問題」，因病人對病情治療的擔心尋求協助；病人對疾病、治療的不了解或部分自費治療的選擇，而有醫療相關的問題。



### (二) 個案問題處置統計分析

其他科個案處置以「提供及協調社會資源」595人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」477人次；再者為「強化家庭/社區功能」96人次。

社會工作師依病人的需求協調、連結院內外社會資源網絡；病人、家屬對治療過程或預後情況產生的不安情緒，提供個別輔導以協助疾病適應，並強化病人家庭及社區功能，以健全就醫的需求。



# 臨床社工課－急診社會工作

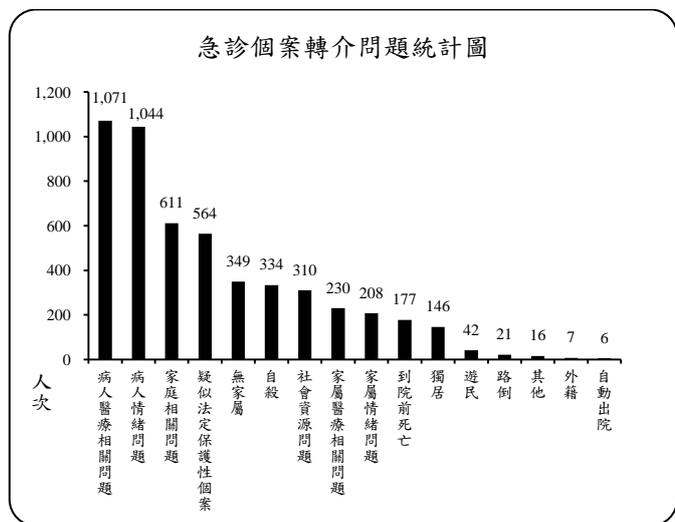
## 一、前言

台北院區急診社會工作師(員)今年度總計服務開案數共計 2,575 案，急診社會工作師(員)服務對象包括：法定保護性個案、自殺病人、到院前死亡個案、路倒或無家屬、意外或重大災難事件、貧困病人等；工作內容則多以危機調適，提供情緒支持、社會心理諮商、經濟協助、病人權益倡導與醫病溝通等服務為主。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

依統計資料顯示，急診轉介問題，以「病人醫療相關問題」1,071 人次居首位；其次是「病人情緒問題」1,044 人次；再次為「家庭相關問題」611 人次。

情緒問題影響醫療的配合及成效，因此醫療團隊人員會主動轉介社會工作師協助病人之情緒安撫與調適，並協助醫病間的溝通，以提升就醫品質。獨居、無家屬、家屬拒絕出面等是本院急診室常見的個案狀況，轉介社會工作師協尋家屬、協調家庭關係，可強化病人支持系統，以利後續醫療、照顧之進行。而保護性個案通報在本院由社會工作師執行，急診室之醫師、護理師都積極配合此法令之執行，遇此類病人必會轉介社會工作師，因此也成為轉介主因之一。



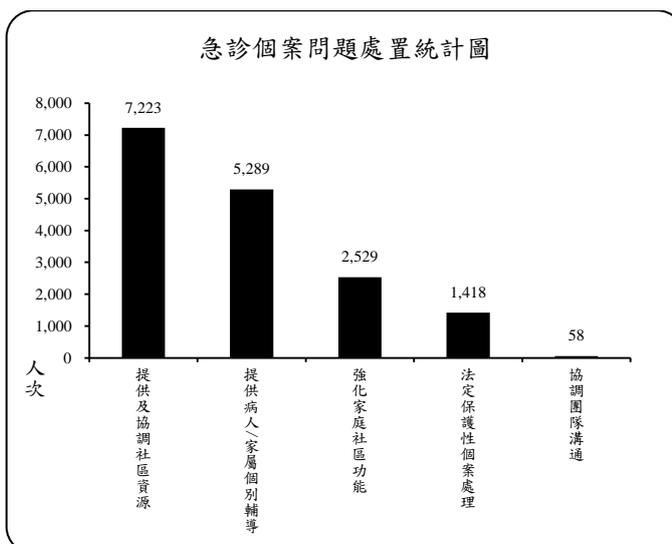
### 三、急診社會工作處置統計

急診個案處置以「提供及協調社區資源」7,223 人次居首位；其次是「提供病人家屬個別輔導」5,289 人次；再者為「強化家庭社區功能」2,529 人次。

急診社會工作中，時常面對緊急且資源匱乏的病人，在需求評估後，協調並連結相關資源是不可或缺的。

病人的急重症狀況會造成病人、家屬的焦慮、不安，或對病情不瞭解，因此社會工作師針對病人、家屬做個別需求評估，協助情緒調適及醫療了解，提供或協調相關資源。

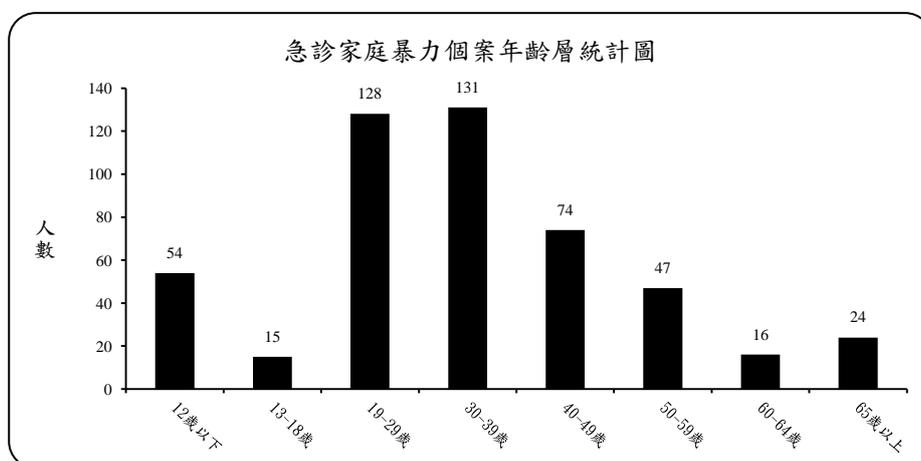
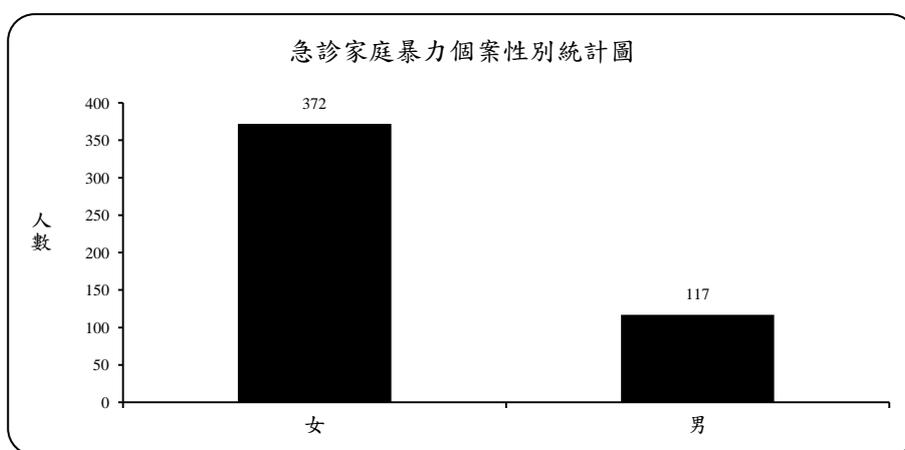
針對家庭暴力、性侵害及兒少保護等，社會工作師以危機干預模式介入處遇，給予情緒安撫、支持，瞭解此次診療驗傷的期待及安全性評估，提供改善之策略引導，並透過通報連結政府資源做提供後續之服務。

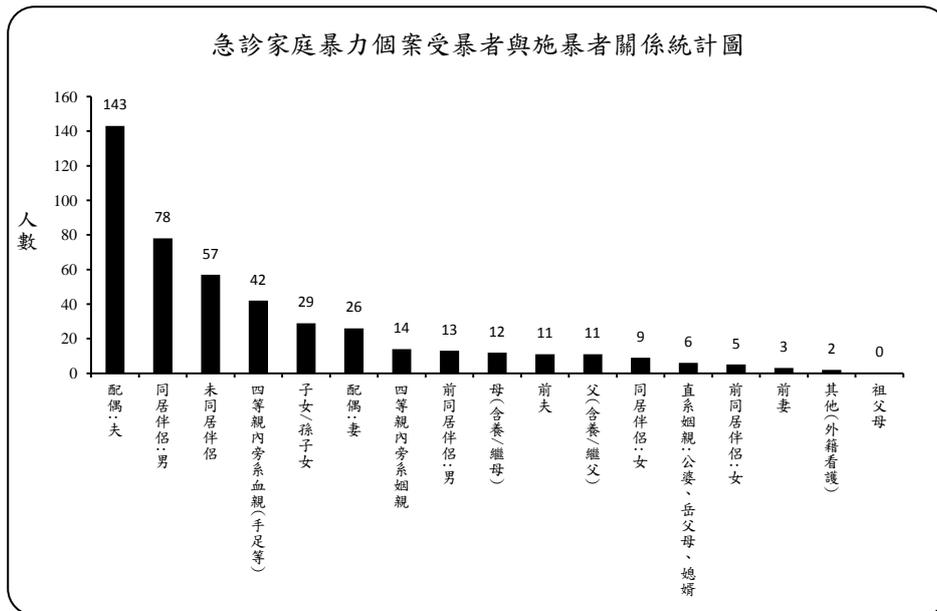


## 四、特殊個案統計

### (一) 家庭暴力個案

本年度急診接獲家暴個案量共計 489 名，在性別方面，女性受暴者為 372 名，占 76.07%，顯示家暴個案中女性受暴者仍是多數。在年齡分佈上，以 30-39 歲之間為最多計 131 人，占 26.78%；其次是 19-29 歲計 128 人，占 26.17%；再者為 40-49 歲計 74 人，占 15.13%。在受暴者與施暴者關係上分析，施暴者以「配偶:丈夫」為最多，占 29.24%，其次是「男性同居伴侶」，占 15.95%，再次為「未同居伴侶」占 11.65%。若總計施暴者配偶、前配偶，同居伴侶、前同居伴侶、未同居伴侶共計 278 人，占 56.8%，顯示家暴個案仍以親密關係暴力為主要型態。親密關係中的權力控制與溝通技巧等議題，更須被重視並妥善處理。





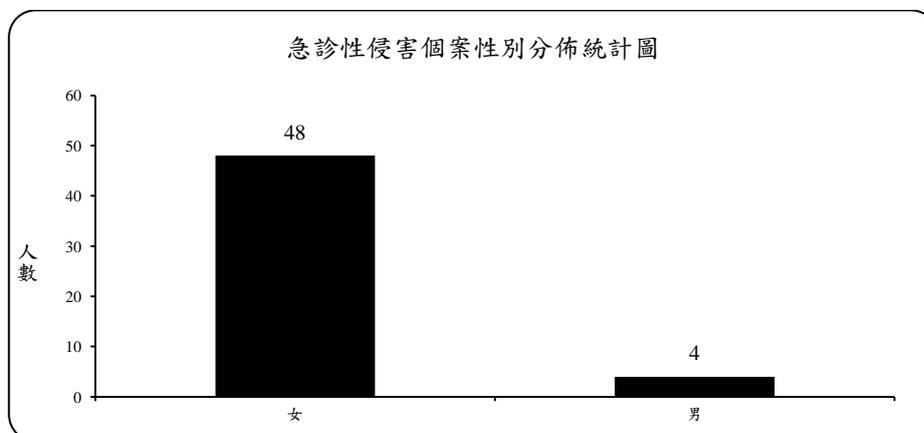
註:此表統計成人保護個案

## (二) 性侵害個案分析

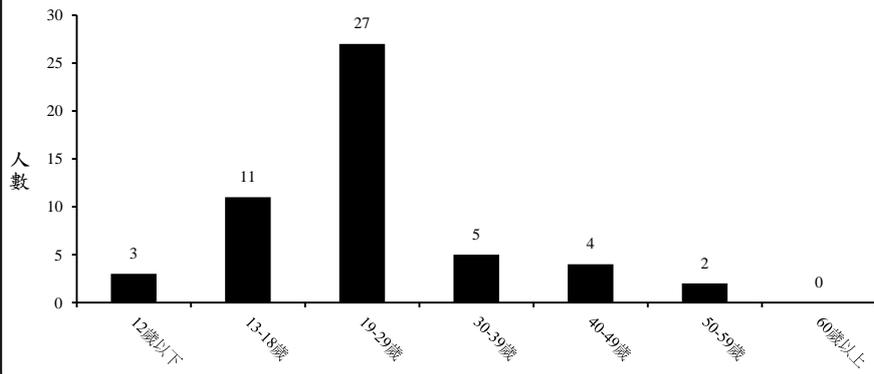
本年度急診社會工作師(員)處理疑似性侵害個案共計 52 件，在性別方面，受害人以女性居多，占 92%；年齡分佈則集中於 19-29 歲，占 51.9%；兩造間的關係分析，以「職場關係(上下屬/客戶/同事)」居多，占 25%，其次為「朋友關係」占 21.15%，再者為「網友」，占 15.38%。

因應台北市一站式服務之提升，本院 2017 年起積極配合台北市衛生局政策，盡量提供說明、輔導性侵害個案前往一站式醫院接受採證，減少被害人舟車勞頓、無所適從的困擾，亦減少性侵害被害人重複陳述，提供整體保護，以降低對被害人的傷害及提升性侵害案件偵辦的時效與品質。

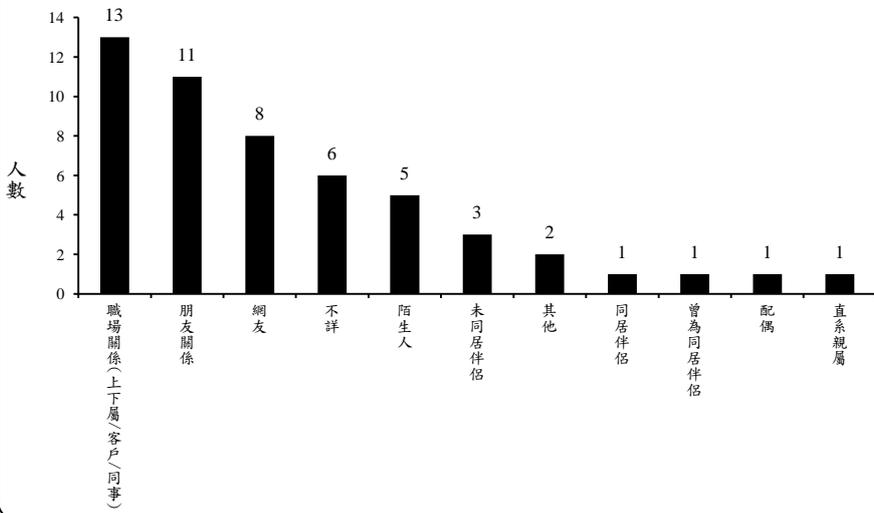
2020 年疑似性侵害案件較去年高出 1.4 倍，分析可能原因係受新冠肺炎疫情影響，台北市一站式篩檢醫院自 1 月至 5 月底止暫停服務。



急診性侵害個案年齡層分佈統計圖



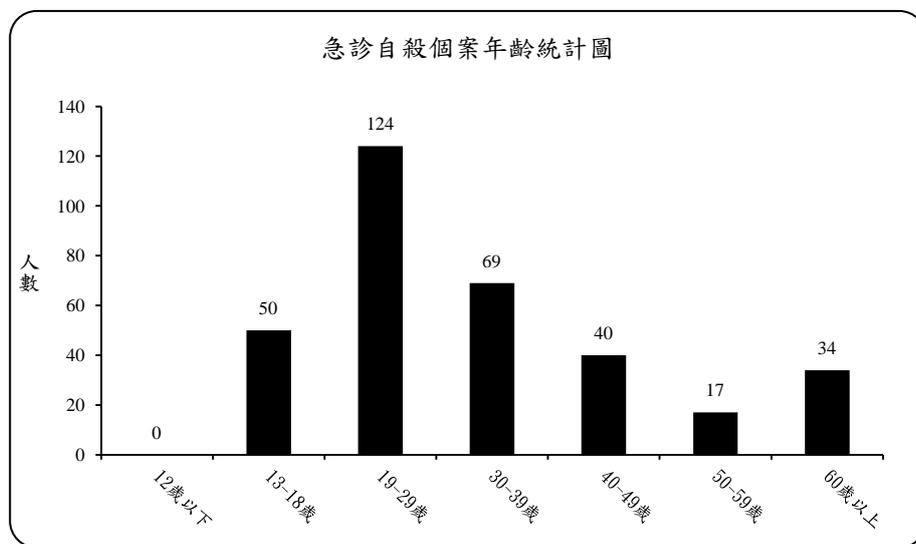
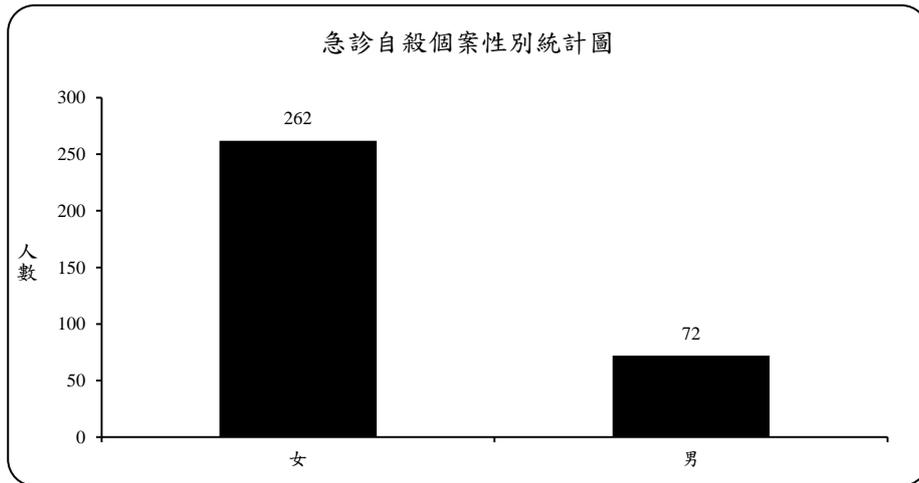
急診疑似性侵害個案與加害人關係統計圖



### (三) 自殺個案分析

2020 年本院接獲急診自殺個案量共 334 位。本年度自殺個案年齡分層中以 19 到 29 歲自殺人口最多，占 37.1%，其次為 30 到 39 歲，占 20.6%，第三則為 13-18 歲，占 14.9%。

在性別方面分析，女性自殺者占 78.44%，此與大多數自殺議題之文獻及統計結果相似。近年來為了因應「自殺」之全球性公共衛生問題，急診社會工作師針對具有自殺企圖及行為的個案，於第一時間提供病人及家屬情緒支持與資源連結的服務，並即時轉介本院自殺防治中心進行後續追蹤輔導，增加自殺防治網絡後續輔導與處遇之成效。



# 早期療育個案工作

## 一、前言

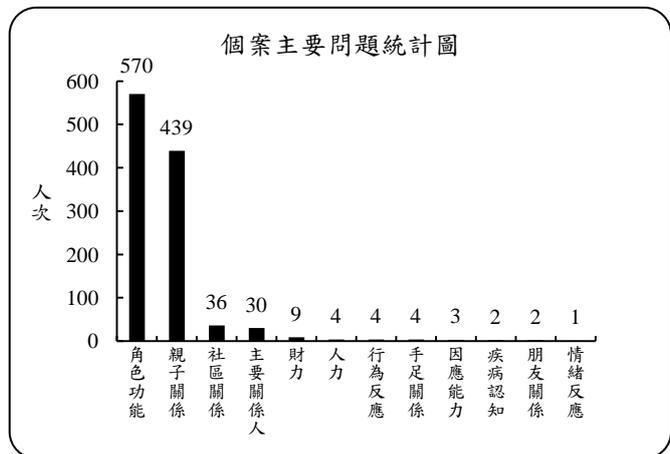
本院於 2014 年 12 月 29 日成立兒童醫院，整合各專科、專責醫護人力，提供兒童全科診療及身、心、靈全人醫療照護。兒童早期療育應當是醫療、社會、家庭及教育全面性的支持性服務，本院於家庭關懷層面也投入專責早療社會工作師 1 人，藉由家庭評估，及時了解家庭及病人問題給予最適切的社會工作處遇。2020 年共評估處遇 700 案。

## 二、個案工作統計與分析

### (一) 個案主要問題統計分析

社會工作師評估病人主要問題，以「角色功能」570 人次居首位，其次是「親子關係」439 人次，再者為「社區關係」36 人次。

兒童因疑似發展遲緩進入早療評估，因此主要問題以角色功能為主，親子關係次之，第三為社區關係多指學校體系，也顯示個案、家庭、學校為早期療育重要的問題核心。



### (二) 個案問題處置統計分析

早療個案處置以「提供病人/家屬個別輔導」767 人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」733 人次；再者為「強化家庭/社區功能」710 人次。

早療社會工作師對於個案的處置著重於增進家長對於疾病認知、鼓勵正向就醫並提供醫療相關資訊，協助案家連結院內、外資源，強化家庭成員角色功能及因應能力，以提昇個案療育效果。

