

淡水臨床社工課一個案工作

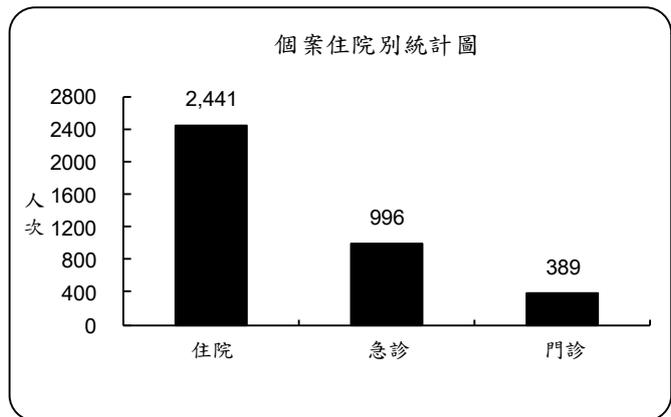
一、前言

本課社會工作師(員)共 14 名 (含課長)，分工如下：內科暨醫病關係專線 3 名、外科 2 名、婦/兒科 1 名、早期療育 1 名、急診 2 名、志工管理 1 名、安寧療護中心 3 名。本年度因新冠肺炎疫情，調整急診及志工管理業務人力。

二、個案工作統計與分析

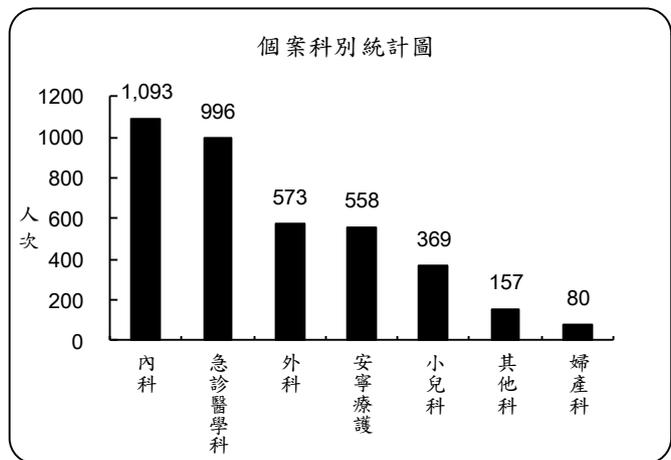
(一) 個案工作服務量分析

臨床個案總開案量共 3,826 人次。其中住院病人開案量 2,441 人次，占 63.8% 居首位；其次為急診病人開案量 996 人次，占 26.03%；再者為門診病人開案量 389 人次，占 10.17%。



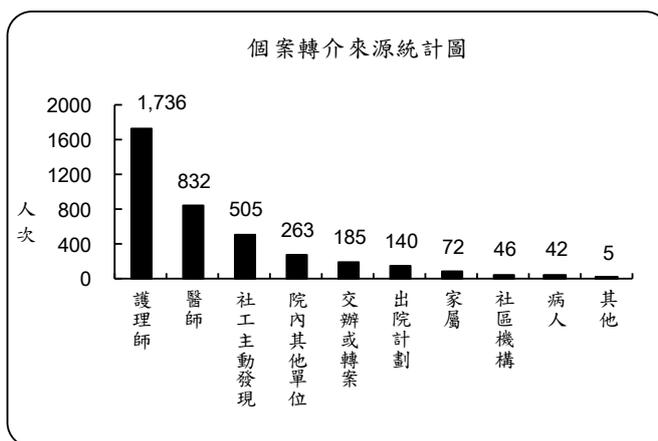
(二) 個案科別統計分析

個案科別統計圖顯示，淡水院區病人以內科 1,093 人次最多；其次為急診醫學科 996 人次，再者為外科 573 人次。



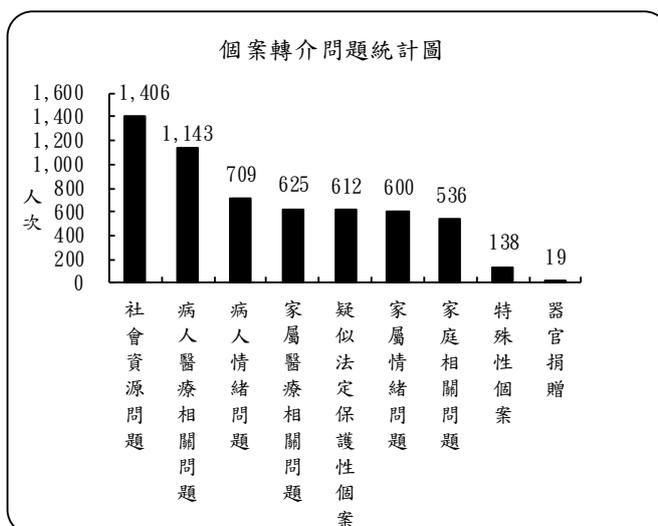
(三) 個案轉介來源統計分析

個案轉介來源統計圖顯示，護理師轉介 1,736 人次居首位；其次為醫師轉介 832 人次；再者為社會工作師(員)主動發現 505 人次。



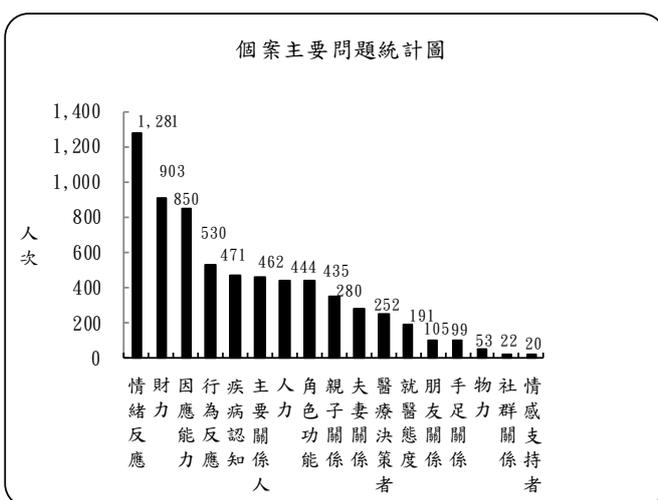
(四) 個案轉介問題統計分析

個案轉介問題統計圖顯示，社會資源問題 1,406 人次居首位；其次為病人醫療相關問題 1,143 人次；再者為病人情緒問題 709 人次。



(五) 個案主要問題統計分析

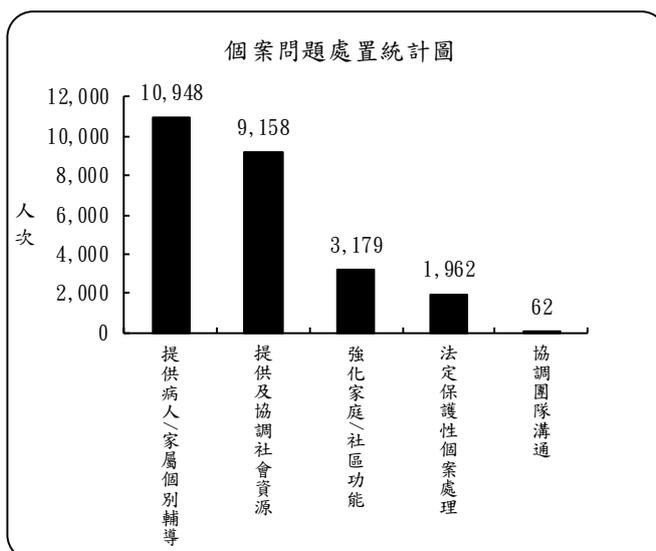
個案的主要問題分析以情緒反應 1,281 人次居首；其次為財力 903 人次；再者為因應能力 850 人次。



(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 10,948 人次居首位；其次為提供及協調社會資源 9,158 人次；再者為強化家庭社區功能 3,179 人次。

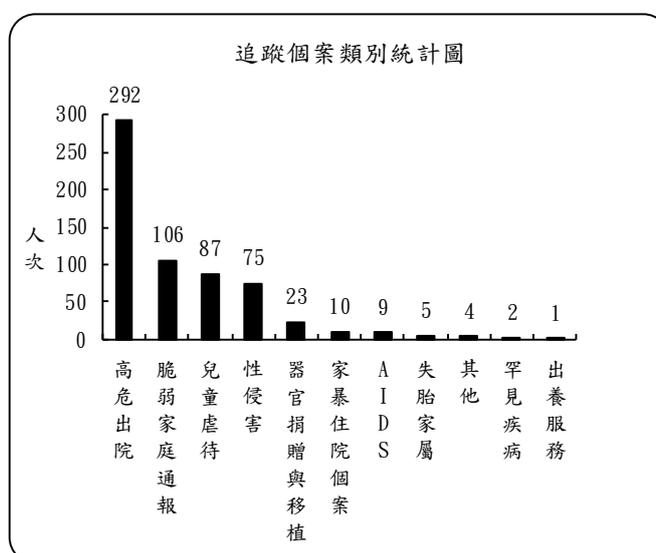
疾病對個人及家庭而言是一個壓力事件，社會工作師(員)處置首重協助降低其負面情緒及恢復能量；另透過積極提供或連結社會資源，強化其因應能力，運用案家與環境資源恢復或發展新因應方式，以避免壓力事件造成危機。



(七) 追蹤個案類別統計分析

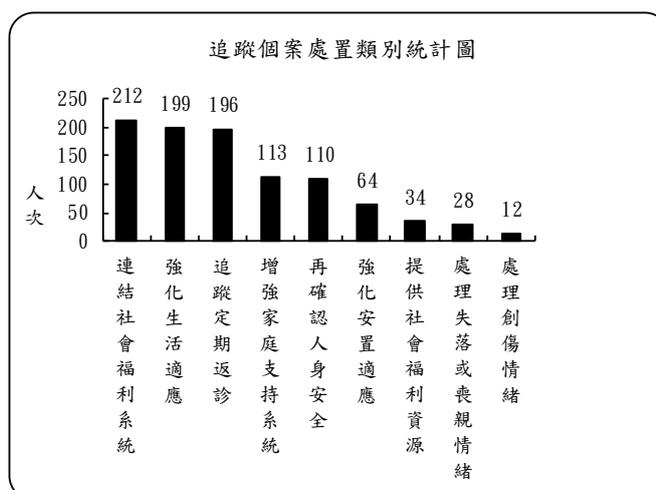
為提供更完善服務，主動針對特殊個案訂有出院後兩週內至少追蹤一次的機制。

個案追蹤方面，以高危險出院計畫個案 292 人次居首位；其次為脆弱家庭通報 106 人次；再者為兒童虐待個案 87 人次。



(八) 追蹤個案處置類別

在特殊個案追蹤處置類別中，以連結社會福利系統居多共 212 人次；其次為強化生活適應 199 人次；再者為追蹤定期返診 196 人次。

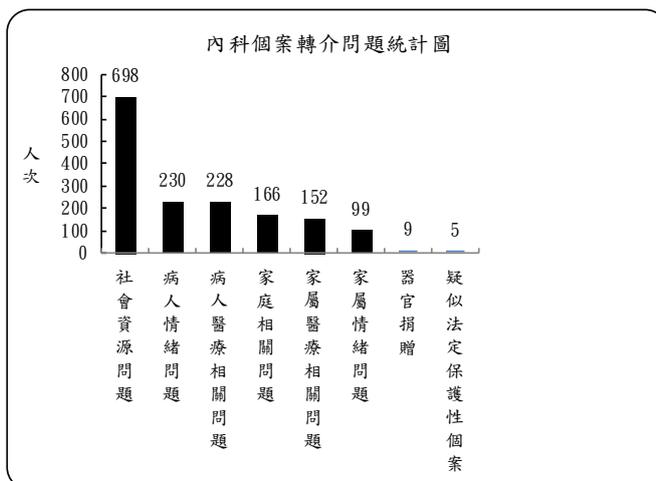


三、內科個案統計與分析

(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」698 人次居首位；其次為「病人情緒問題」230 人次；再者為「病人醫療相關問題」228 人次。

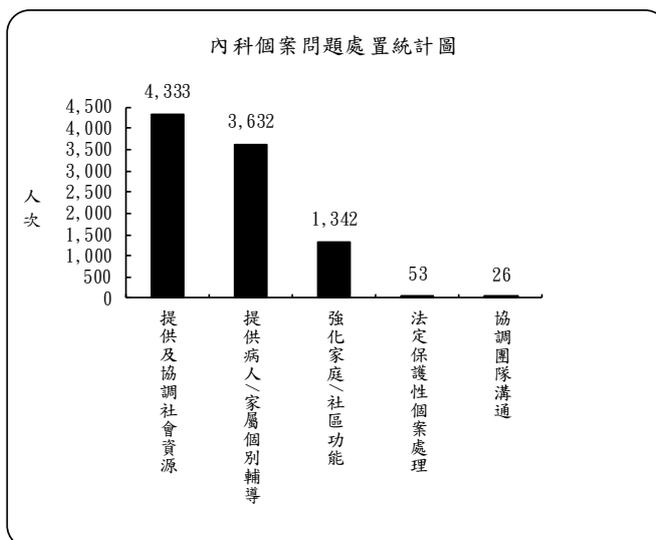
臨床工作中，內科病人多為慢性疾病及出院照顧問題，因著社會結構改變，政府廣為宣導長照 2.0 服務，使得住院中病人及家屬對於後續照顧資源會有較多的疑惑及需求。而因疾病住院的突發事件亦會衝擊家中各角色生活適應問題，故病人情緒問題位居第二位。因醫療的專業性，故對於醫療相關問題的瞭解也是轉介的前三名。



(二) 個案問題處置統計分析

內科個案處置以「提供及協調社會資源」共 4,333 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」3,632 人次；再者為「強化家庭及社區功能」1,342 人次。

因著高齡化社會來臨，社會大眾對於社會資源需求提高，因此提供及協調社會資源在工作上時常需要給予相關處置。住院病人及家屬角色常因疾病引發生活上的改變，也會造成情緒起伏，故臨床工作中時常需要運用個別輔導方式協助病人/家屬疾病適應，並在與家庭互動中協助家庭渡過生活危機，並強化家庭功能，增進家庭因應生活危機之能力。

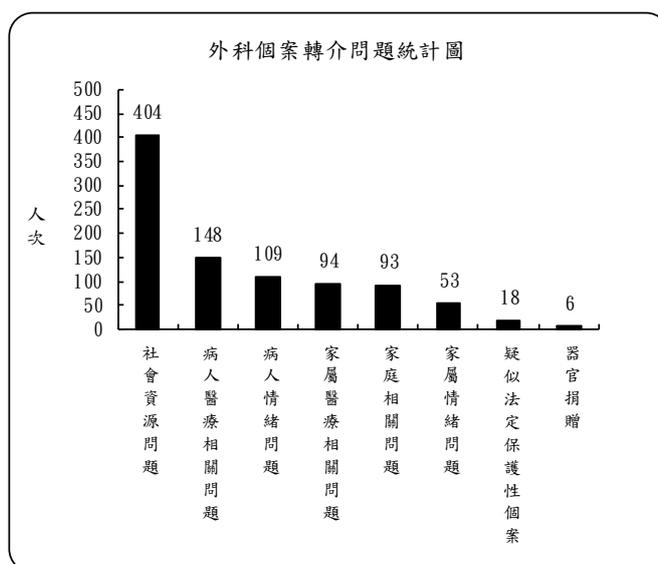


四、外科個案統計與分析

(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」404 人次居首位；其次是「病人醫療相關問題」148 人次；再者為「病人情緒問題」109 人次。

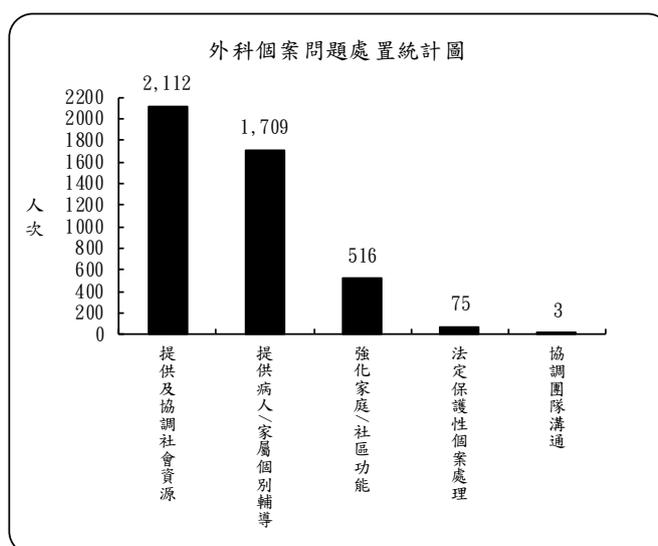
外科病人面臨突然發現或意外創傷事件，不僅影響原先的生活自理功能和工作能力，且伴隨著出院後中、長期照顧的需求，在個人和家庭層面形成了疾病醫療、情緒和經濟負擔等諸多問題，也成為臨床外科病人的重點轉介問題。



(二) 個案問題處置統計分析

外科個案問題處置以「提供及協調社會資源」2,112 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」1,709 人次；再者為「強化家庭/社區功能」516 人次。

疾病對病人及其家屬在面臨疾病適應與生活照顧層面帶來了新的衝擊，且近年來家庭結構和家庭功能日趨式微崩解，因此，透過提供及協調社會相關資源，強化案家因應能力、提供病人/家屬個別輔導，協助病人及家屬疾病適應、以及強化家庭/社區功能等面向，為社會工作師臨床工作的處遇重點。

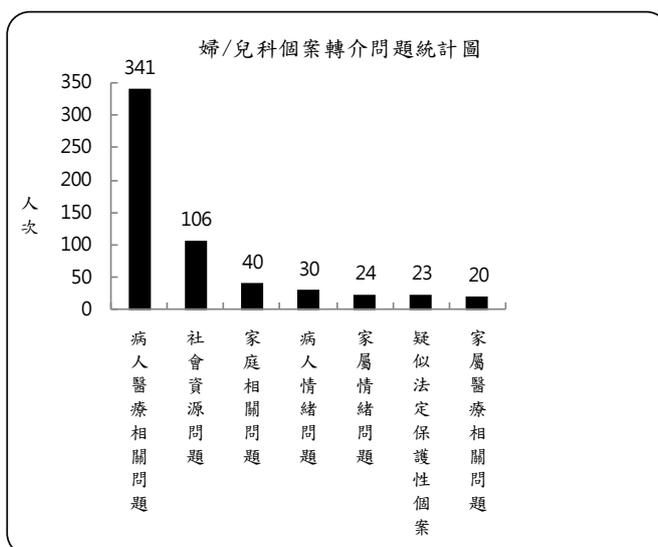


五、婦兒科暨早期療育個案統計與分析

(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」341人次，居首位；其次是「社會資源問題」106人次；再者為「家庭相關問題」40人次。

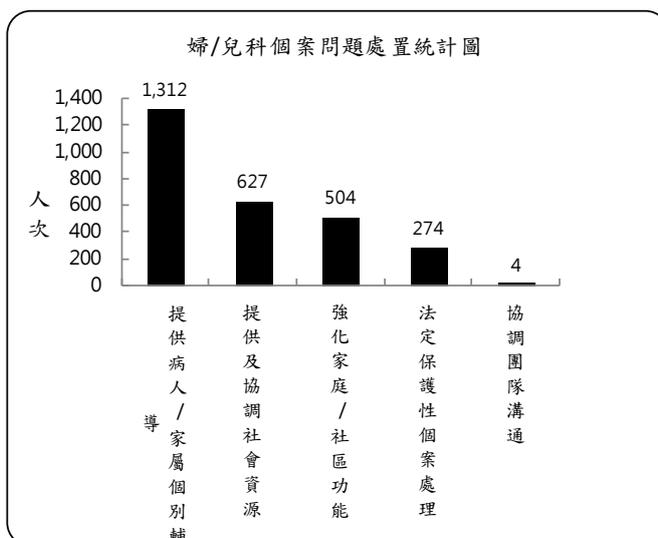
當孕產婦或嬰幼兒有就醫需求時，大多數的家屬都會將焦點擺在對於醫療計畫的安排，並期待能有相關社會福利資源能盡早介入，提供協助，也因此病人醫療相關問題及社會資源問題成為婦兒科及早期療育個案最主要的轉介問題類型。



(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」1,312人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」627人次；再者為「強化家庭及社區功能」504人次。

社會工作師在婦兒科個案處置過程中，主要是希望增強家庭因應新家庭成員的加入及陪同家屬面對因著疾病所可能產生的生活適應等議題，也因此，使用強化病人家屬的自我角色職責、增加疾病認知等個別輔導成為最常使用的工作策略。



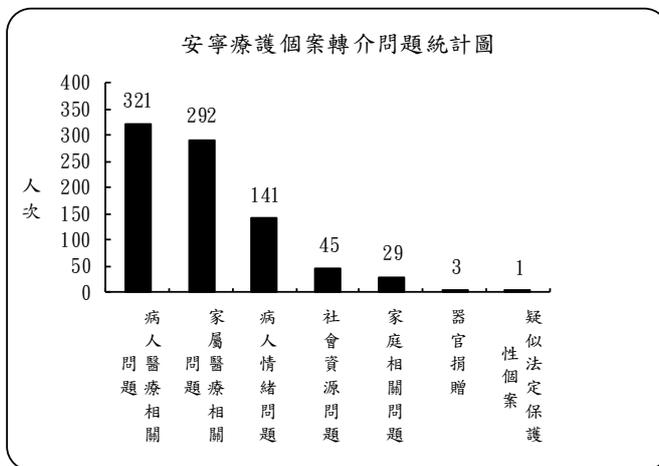
六、安寧療護個案統計與分析

2020年1至12月安寧療護社會工作服務總人數為558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

從統計資料顯示，安寧療護個案轉介問題以「病人醫療相關問題」321人次居首位；其次是「家屬醫療相關問題」292人次與「病人情緒問題」141人次。

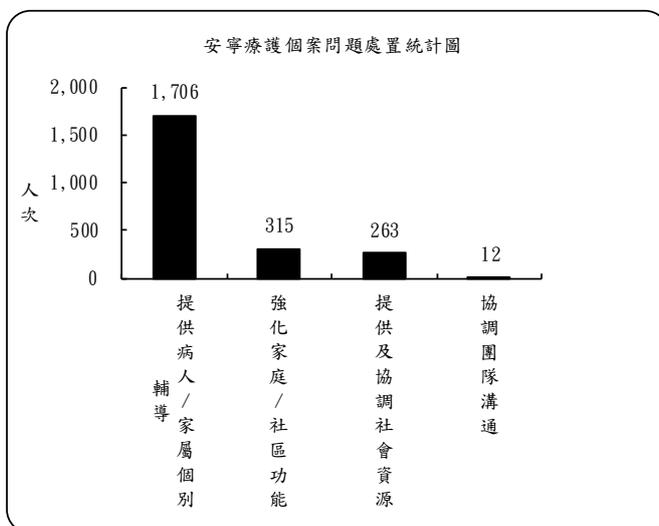
隨病情進展與死亡趨近，末期病人與家屬間常見情緒困擾與醫療決策困難情境，需要跨團隊適時介入協助與提供情緒支持，包括召開家庭會議整合共識及評估高風險家屬，以五道六全協助其善終、善生、善別。



(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」1,706人次居首位；其次是「強化家庭及社區功能」315人次；再者為「提供及協調社會資源」263人次。

末期病人及其家屬面對病情與死亡衝擊，需要適時協助疾病適應與情緒支持；當末期病人病況相對穩定，有較多時間回到家庭或社區時，如何提供照顧是家屬常見的社心議題，包括人力、經濟及照顧者壓力，藉由支持團體、個別會談與適時轉介社區資源，如長照體系、社區型心理諮商等，補強其支持系統。



淡水臨床社工課－急診社會工作

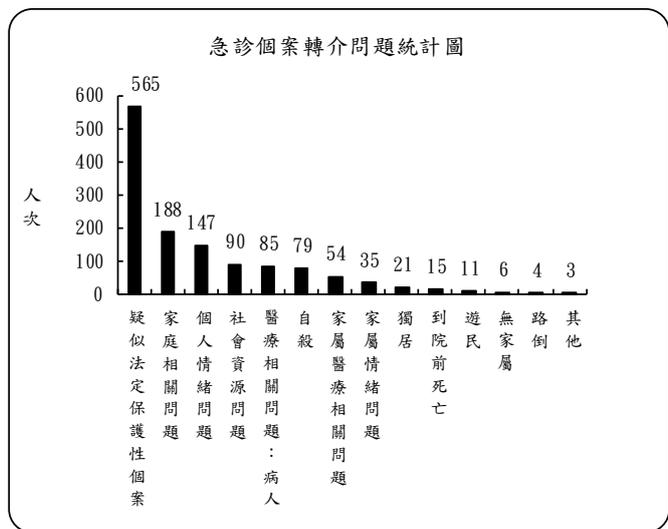
一、前言

淡水急診社會工作師開案服務量共 996 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」565 人次，居首位；其次是「家庭相關問題」188 人次；再者為「個人情緒問題」147 人次。

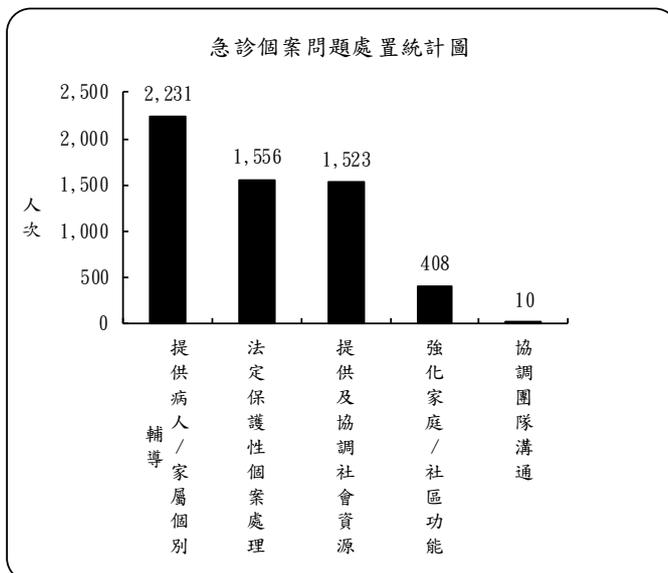
顯示在急診醫療團隊中，社會工作者的角色仍然是以保護性個案（含家庭暴力、性侵害、兒虐）的處置為主軸。另外，隨著家庭結構改變及科別屬性的關係，急重症之病人、家屬面對緊急或突發事件所產生的家庭照顧、醫療決策及情緒反應等，亦是急診個案轉介的主要問題。



三、急診社會工作處置統計

急診個案處置以「提供病人/家屬個別輔導」2,231 人次，居首位；其次是「法定保護性個案處理」1,556 人次；再者為「提供及協調社會資源」1,523 人次。

由於多數病人是因突發事件或特殊狀況而前來就診，故急診社會工作者的處遇除了法定保護性個案的安全評估與通報責任之外，協助並陪伴病人及家屬面對危機事件，也是急診社會工作主要的處置方向。

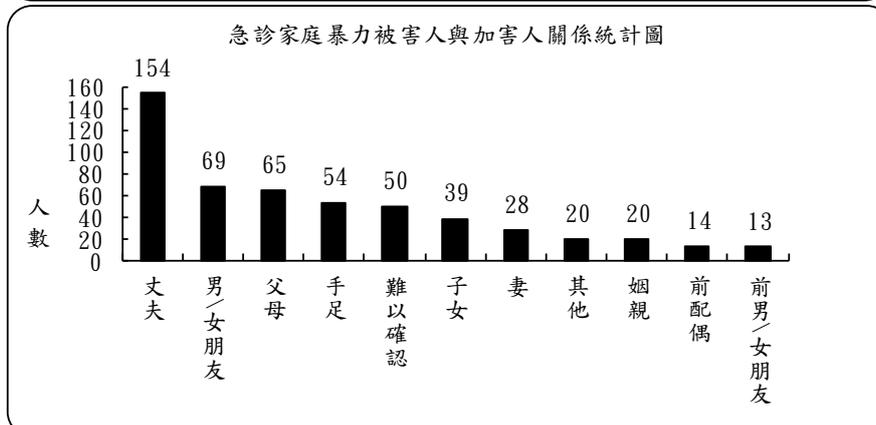
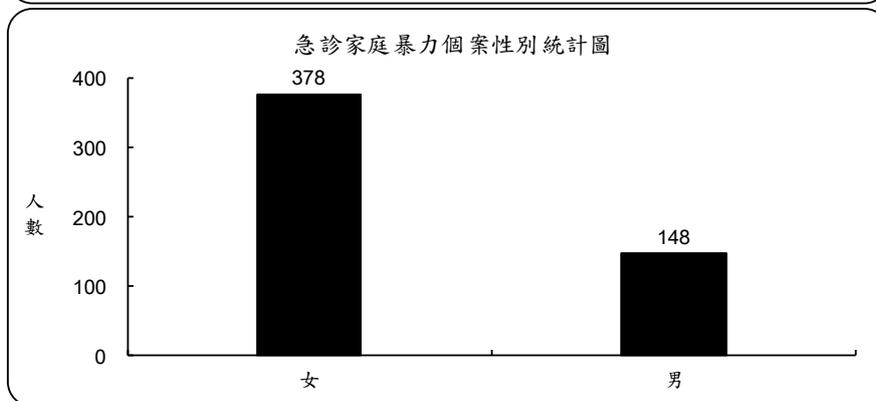
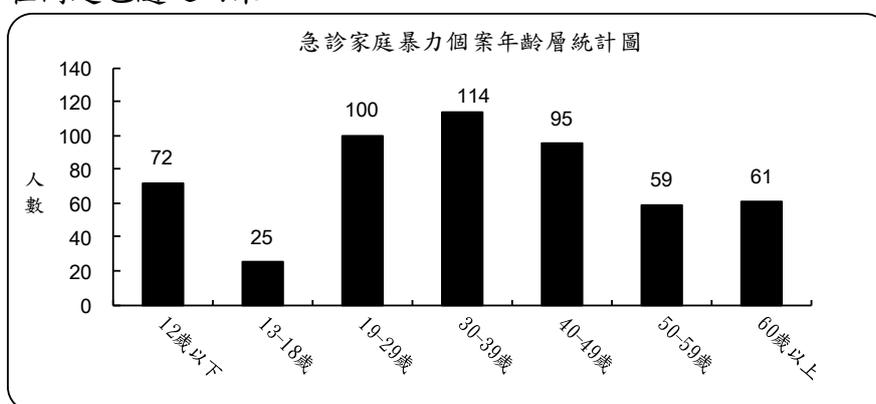


四、特殊個案統計

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 2020 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

2020 年度急診社會工作師處理家暴個案量共 526 名；在年齡分佈上以 30-39 歲之間為最多，占 22%。性別方面，仍以女性受暴者為主，占 72%。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 278 人，約占 53%；其次是直系血親(相對人是父母或子女)之間的暴力，占 20%。而比對往年資料發現 60 歲以上之個案有逐年增加之趨勢，其中除了明顯的肢體衝突外，約有 25%為遺棄、老人保護或疏忽照顧的案件，可見在高齡社會的變遷中，家庭的潛在問題也隨之而來。



(二) 性侵害個案分析

2020 年度急診社會工作師處理性侵害個案計有 74 件；年齡分佈較集中於 13-18 歲，占 51%。性別方面，仍以女性個案居多，占 93%。在性侵害個案與相對人關係上分析，主要仍以前(前)男女朋友間的關係居多，有 22 位，約占 30%，其中有 12 位是未成年懷孕來院就醫而發現；其次則是網友的關係，約占 16%。顯示兒童及青少年之身體界線、自我保護及網路交友的安全問題，仍待性別教育宣導的持續深耕。

