

臨床社工課 - 個案工作

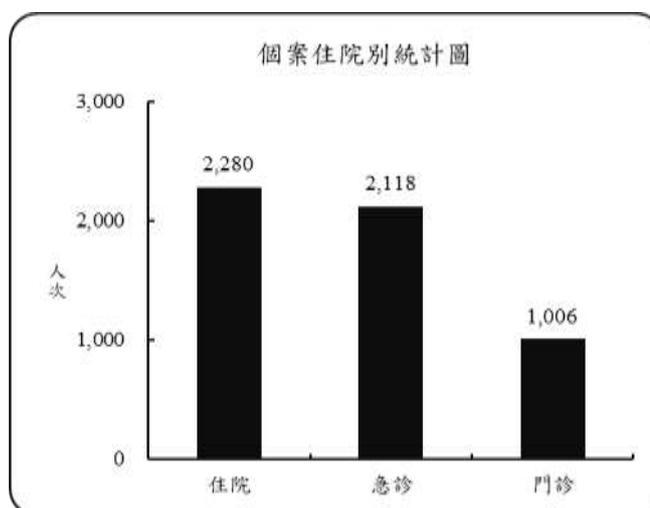
一、前言

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

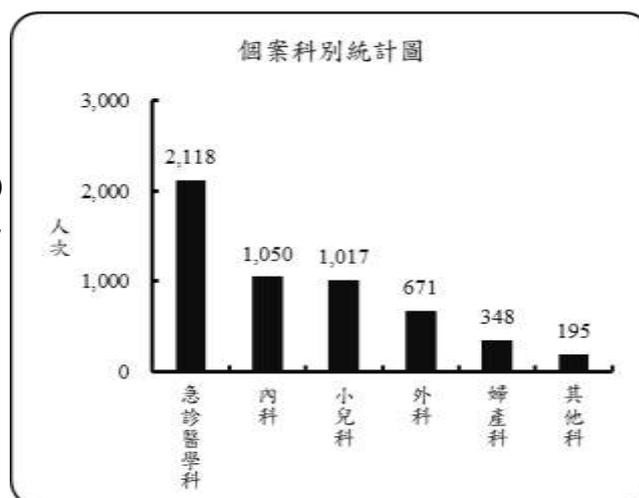
（一）個案工作服務量分析

2021 年臨床個案總開案量共 5,404 人次。其中「住院」開案量 2,280 人次，占 42.19% 居首位；其次為「急診」開案量 2,118 人次，占 39.19%；再者為「門診」開案量 1,006 人次，占 18.62%。



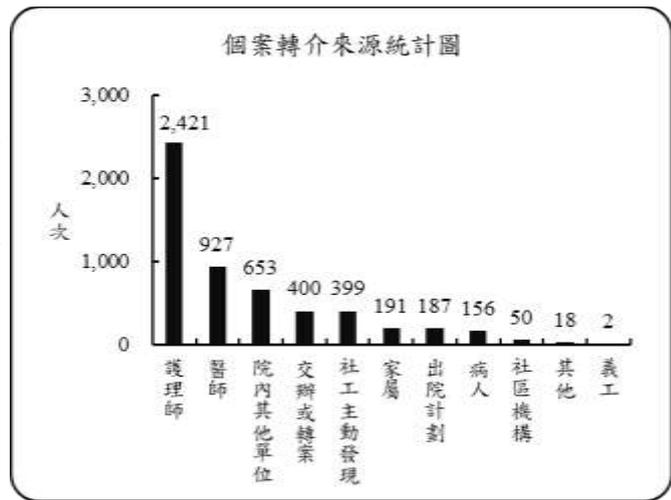
（二）個案科別統計分析

個案科別統計圖顯示，以「急診」2,118 人次居首位；其次為「內科」1,050 人次；再者為「小兒科」病人開案量 1,017 人次。



(三) 個案轉介來源統計分析

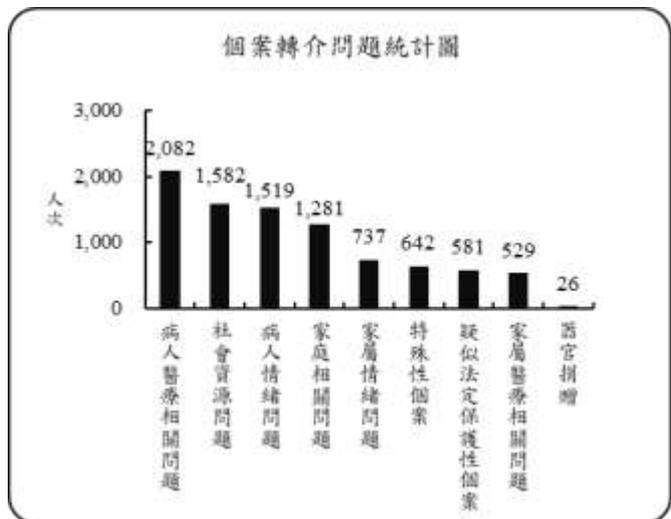
個案轉介來源統計圖顯示，以「護理師」居首位，計2,421人次；其次為「醫師」927人次；再者為「院內其他單位」653人次。



(四) 個案轉介問題統計分析

個案轉介問題統計顯示，以「病人醫療相關問題」2,082 人次居首位；其次是「社會資源問題」1,582 人次；再者為「病人情緒問題」1,519 人次。

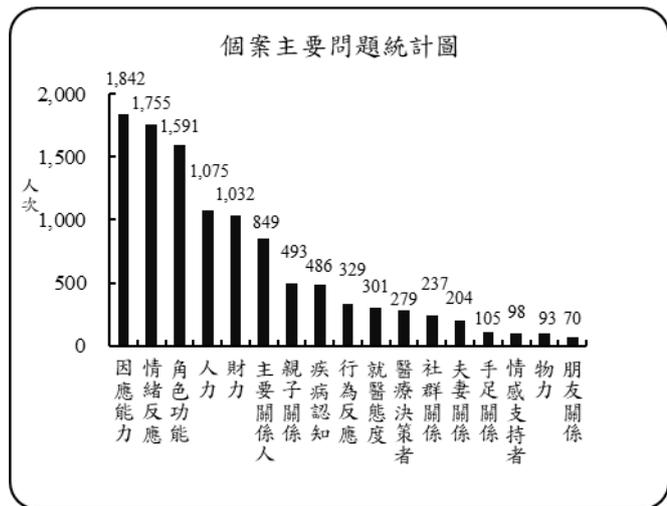
當今病人資訊獲取管道多元且自主意識抬頭，醫療溝通及治療決策相關議題、疾病對病人及家庭照顧及經濟帶來的衝擊，以及面對疾病治療的不確定性產生的沮喪、無力感等情緒困擾，為常見的轉介原因。



(五) 個案主要問題統計分析

社會工作師評估病人的主要問題分析以「因應能力」1,842 人次居首位；其次是「情緒反應」1,755 人次；再者為「角色功能」1,591 人次。

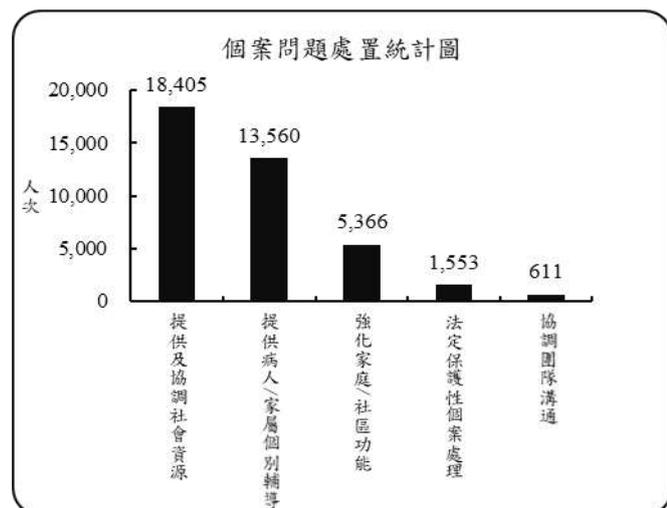
病人因應能力，影響其面對疾病適應能力與意願，進而影響情緒表現，其調適的能力常受限於病人本身慣常的因應能力。此外，2021年起，早期療育個案納入臨床統計，主要問題中的「角色功能」項目有明顯增加。



(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」18,405 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」13,560 人次；再者為「強化家庭/社區功能」5,366 人次。

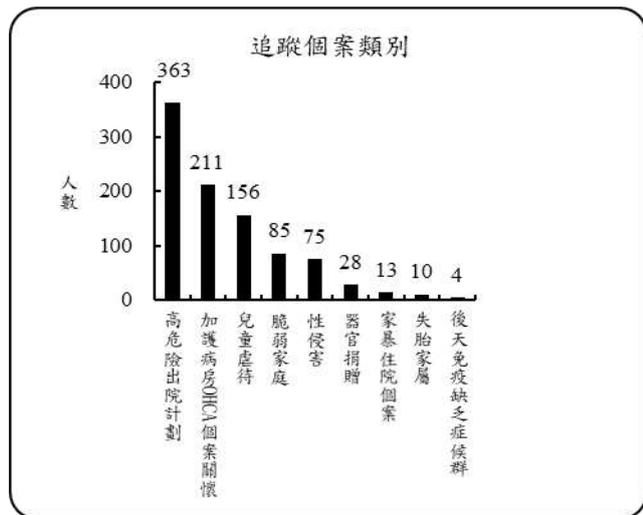
社會工作師透過社會資源連結以協助病人面對疾病適應及增加因應問題的能力，社會工作師協助病人與家屬發掘自我優勢及能力，以增強病人疾病適應的動機、能力與意願，最終得以改善生活危機。



(七) 追蹤個案類別

為提供更完善服務，主動針對特定個案，制定有出院後兩週內至少追蹤一次之機制。追蹤個案類別中以「高危險出院計畫」363 人次居首位；其次是「加護病房 OHCA 個案關懷」211 人次；再者為「兒童虐待」156 人次。

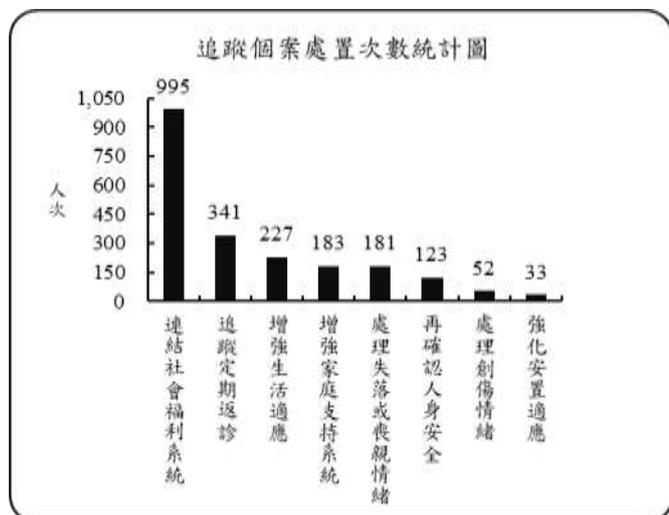
確保病人回歸社區後獲得適切照顧及確認資源已到位，為高危險出院計畫病人追蹤的主要目的；提供悲傷支持及協助家屬失落情緒調適，為加護病房 OHCA 病人家屬追蹤關懷的任務；兒虐個案出院後的醫療服務延續、生命安全確認及社會安全網絡的合作與連結等，為其追蹤重點。



(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」995 人次居首位；其次是「追蹤定期返診」341 人次；再者為「增強生活適應」227 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，協助病人穩定在社區生活，追蹤社區體系已接案是首要處遇重點。強化個案生活適應及提醒個案定期返診以協助個案早日恢復生活常態。

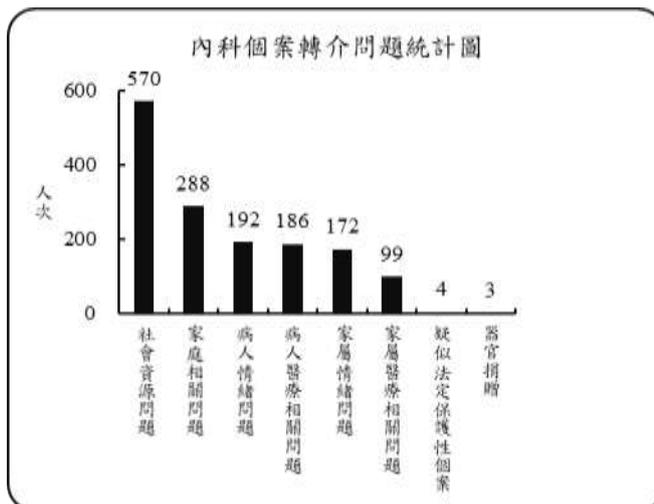


三、內科個案統計與分析

(一) 個案轉介問題統計分析

內科轉介問題統計，以「社會資源問題」570 人次居首位；其次是「家庭相關問題」288 人次；再者為「病人情緒問題」192 人次。

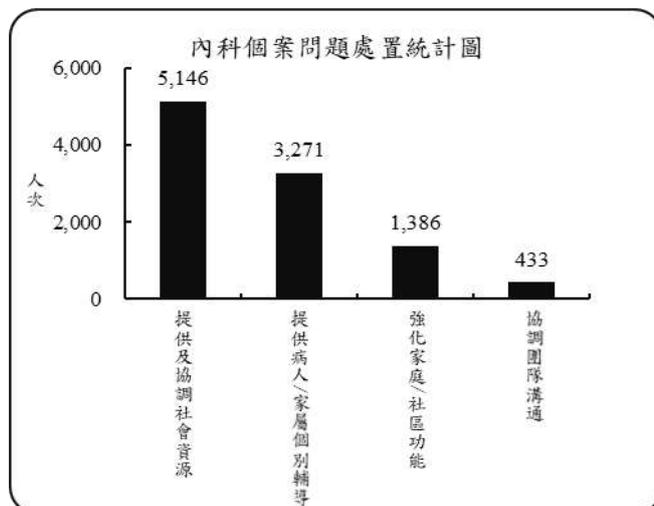
內科病人多以長期慢性病為主，需定期門診追蹤，且易有短期內再入院之可能性。對於內科病人而言，社會福利資源連結為其主要需求之一。此外，因病人住院事件而導致家庭成員產生壓力，進而出現家庭相關問題，及病人面對長期慢性疾病產生之情緒議題，亦為內科常見的轉介問題。



(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」5,146 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」3,271 人次；再者為「強化家庭/社區功能」1,386 人次位。

內科病人疾病期程及歷程相對較長，故需要協助病人連結相關資源，陪伴家屬抒發長時間照顧的壓力。因此，社會工作師主要處遇以連結社會資源介入、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，增強病人及家屬面對疾病適應之動機及能力。

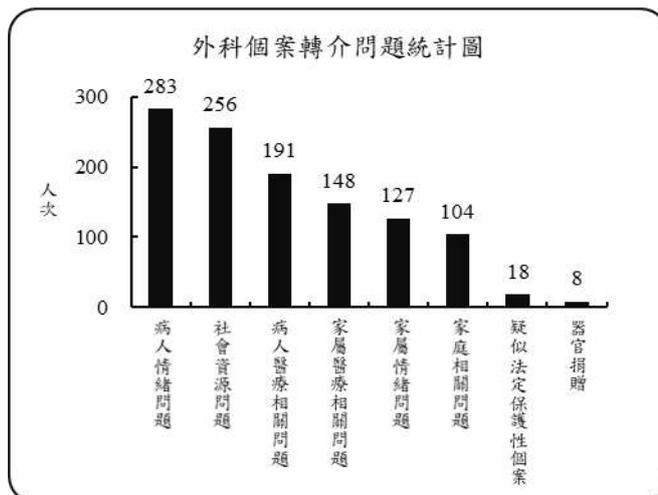


四、外科個案統計與分析

(一) 個案轉介問題統計分析

外科轉介問題統計顯示，以「病人情緒問題」283 人次居首位；其次是「社會資源問題」256 人次；再者為「病人醫療相關問題」191 人次。

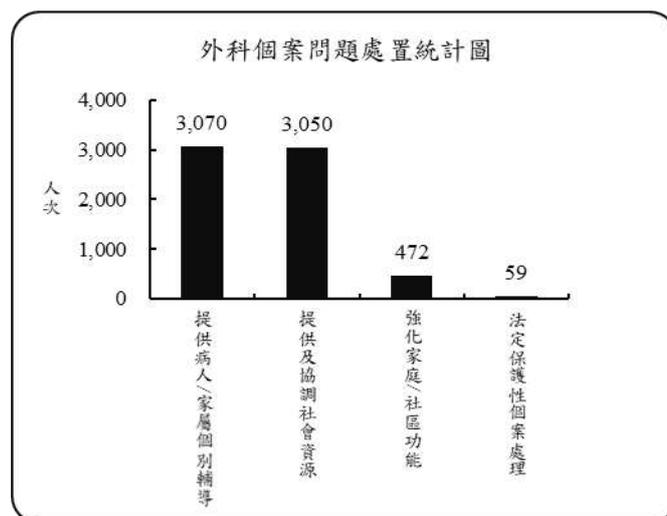
外科病人多為意外、非預期的狀況，社會工作師提供病人情緒關照及社會資源之資訊，讓病人能增加因應能力，適時補足資源，讓病人與家屬能盡速回到社區，開展生活。



(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」3,070 人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」3,050 人次；再者為「強化家庭/社區功能」472 人次。

根據統計結果，提供病人/家屬個別輔導為主要處置，個別化輔導病人及家屬，強化因應能力，給予合宜之社會資源，促進及強化家庭/社區功能，使醫療團隊專業服務與案家並肩因應急重症階段，一步一步邁向復原道路。

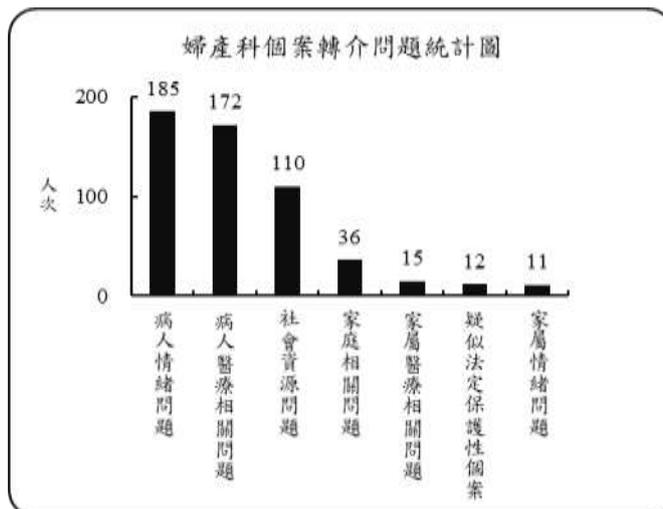


五、婦產科個案統計與分析

(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」185 人次居首位；其次是「病人醫療相關問題」172 人次；再者為「社會資源問題」110 人次。

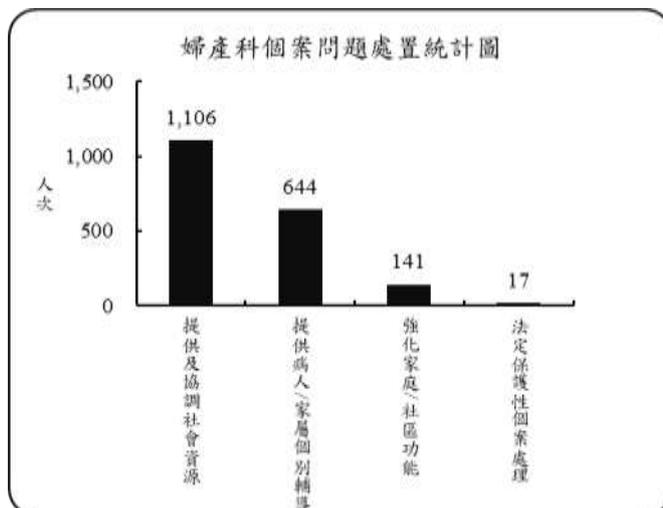
婦產科轉介社會工作師個案的主要基準為：婦癌以DT量表達5分以上之住院病人、產科以愛丁堡憂鬱自我評量表達13分以上之產婦及安胎者，以及未婚懷孕社會心理議題。常見主要轉介原因包括病人情緒問題、醫療溝通和治療計畫的討論，及連結院內、外社會資源等。



(二) 個案問題處置統計分析

婦產科病人問題處置以「提供及協調社會資源」1,106 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」644 人次；再者為「強化家庭/社區功能」141 人次。

依據病人的需要，提供及連結院內、院外相關社會資源以強化支持系統；診治過程中，病人及家屬因對醫療不瞭解或對治療及預後產生的害怕、焦慮等情緒困擾，社會工作師透過個別輔導協助其面臨困境，並增強因應能力。

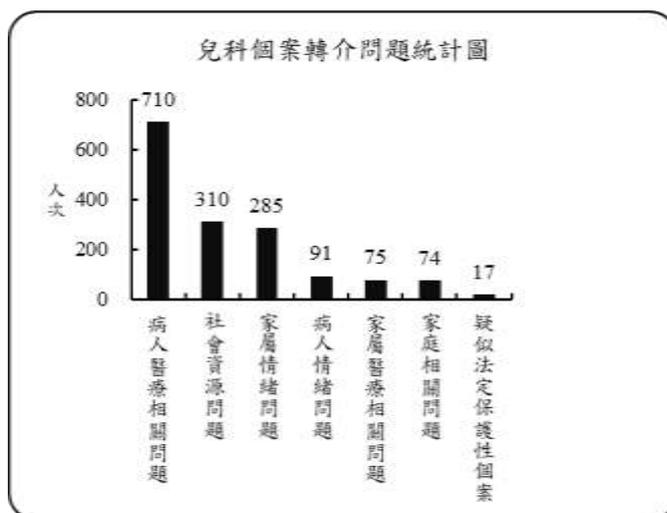


六、兒科個案統計與分析

(一) 個案轉介問題統計分析

轉介問題統計顯示，以「病人醫療相關問題」710人次居首位；其次是「社會資源問題」310人次；再者為「家屬情緒問題」285人次。

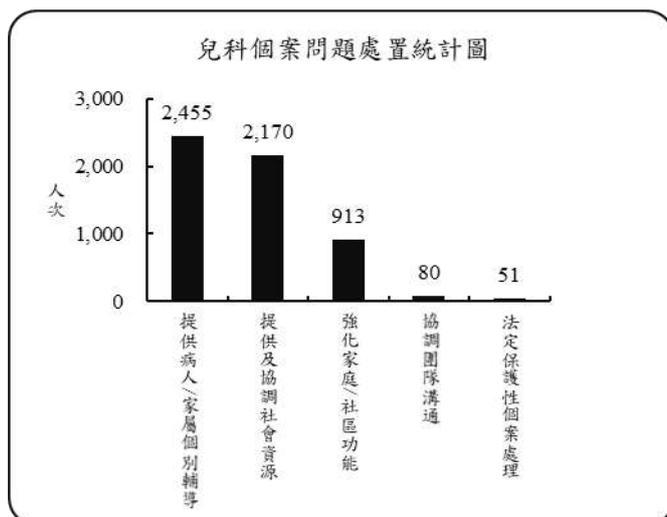
兒科主要以早期療育、兒童癌症、早產兒及兒童心臟病等個案為大宗。家屬照顧壓力與負荷、疾病適應、及非健保龐大的醫療費用負擔壓力等，為常見的轉介原因。(註：2021年起，早療個案納入兒科相關統計)



(二) 個案問題處置統計分析

個案處置以「提供病人/家屬個別輔導」2,455 人次居首位；其次是「提供及協調社會資源」2,170 人次；再者為「強化家庭/社區功能」913 人次。

社會變遷快速，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，常迫使家屬與主要照顧者頓時失去方向。社會工作師處遇著重為陪伴、傾聽，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。

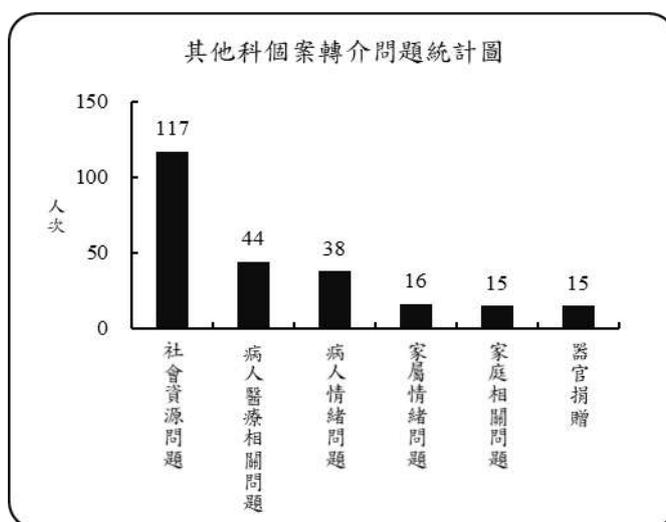


七、其他科個案統計與分析

(一) 個案轉介問題統計分析

其他科轉介問題以「社會資源問題」117 人次居首位；其次是「病人醫療相關問題」44 人次；再者為「病人情緒問題」38 人次。

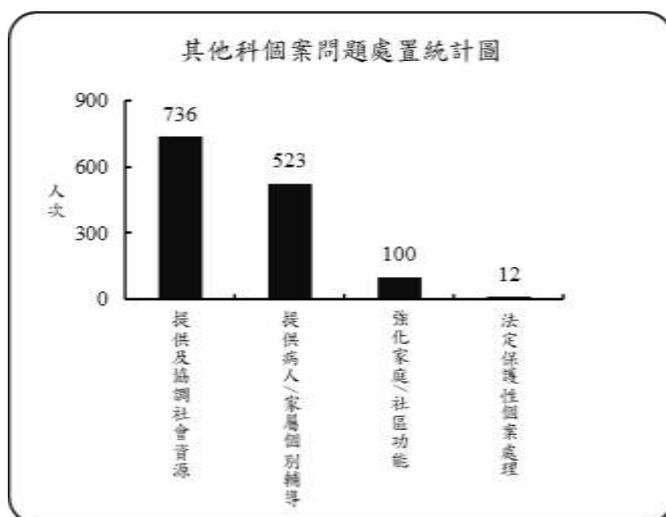
其他科包含牙科、耳鼻喉科、皮膚科、眼科、復健科，病人因疾病治療帶來經濟困難或物力需求、對醫療瞭解與治療決策的選擇，及因疾病帶來的擔心等情緒困擾，是常見的轉介原因。



(二) 個案問題處置統計分析

問題處置以「提供及協調社會資源」736 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」523 人次；再者為「強化家庭/社區功能」100 人次。

社會工作師依病人的需求，協調院內相關資源（含院內醫護人員），及連結院外社會資源網絡；病人及家屬因治療過程或預後所產生不安等情緒困擾，社會工作師提供個別輔導、協助疾病適應，並強化病人家庭及社區功能整合，進而健全病人就醫的需求。



臨床社工課－急診社會工作

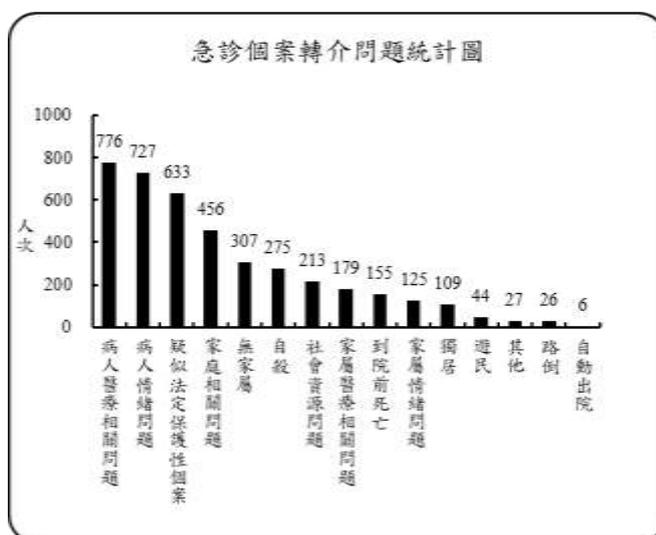
一、前言

台北院區急診社會工作師（員）今年度服務開案數共計 2,118 人次，急診社會工作師（員）服務對象包括：法定保護性個案、到院前死亡個案、路倒或無家屬、意外或重大災難事件、經濟貧困及自殺病人等；工作內容則多以危機調適，提供情緒支持、社會心理輔導、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」776 人次居首位；其次是「病人情緒問題」727 人次；再次為「疑似法定保護性個案」633 人次。

病人情緒問題會直接或間接影響醫療的配合及成效。急診醫療團隊人員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、家庭關係複雜(如疏離或衝突)等是本院急診室常見的轉介個案類型，社會工作師介入協尋家屬、協調家庭關係，強化病人支持系統以利後續醫療、照顧之進行。法定保護性個案工作則為急診社會工作師的重點要務之一。



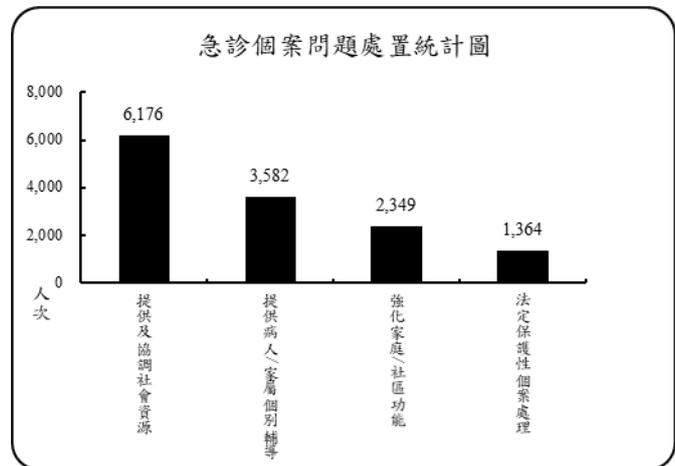
三、急診社會工作處置統計

急診個案處置以「提供及協調社區資源」6,176 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」3,582 人次；再者為「強化家庭/社區功能」2,349 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，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個案，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，提供後續之服務。

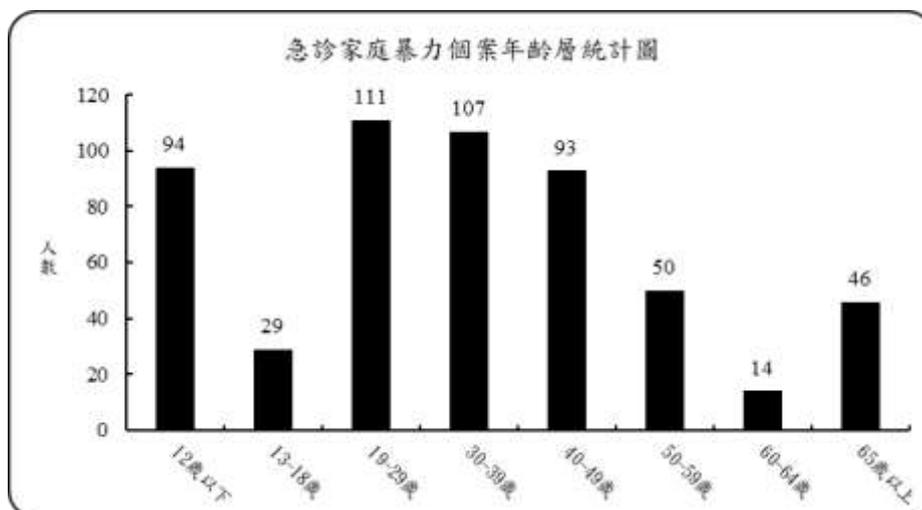
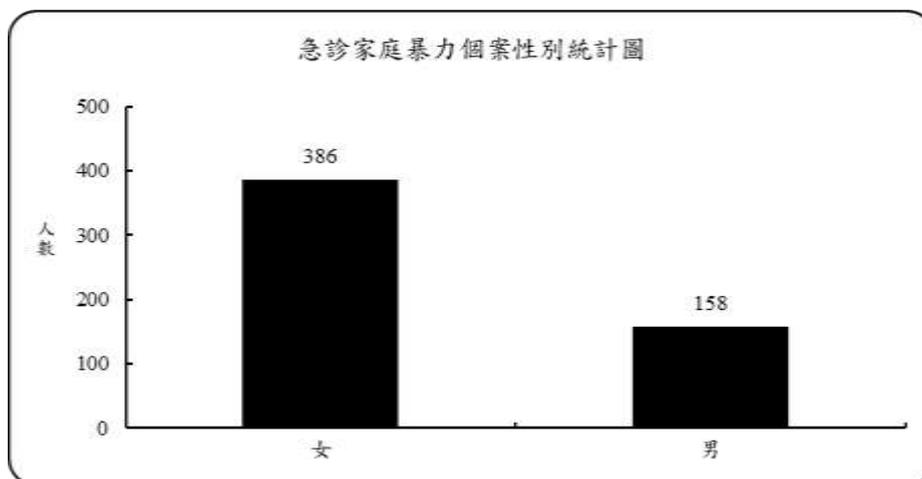


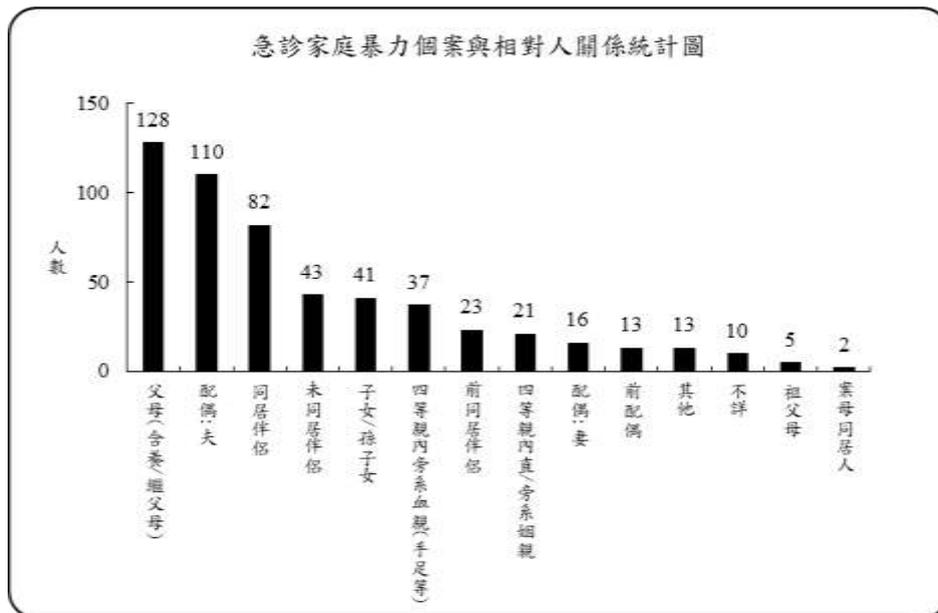
四、特殊個案統計

(一) 家庭暴力個案

本年度急診社會工作師處理家庭暴力個案量共計 544 名；在性別方面，以女性受暴者居多計 386 名，占 70.9%。在年齡分佈上，以 19-29 歲為最多計 111 人，占 20.4%；其次是 30-39 歲計 107 人，占 19.7%；再者為 12 歲以下計 94 人，占 17.3%。

分析個案與相對人關係，相對人以「父母(含養/繼父母)」為最多計 128 人，占 23.5%，其次是「配偶：夫」計 110 人，占 20.2%，再次為「同居伴侶」計 82 人，占 15.1%。總體而言，相對人為配偶、前配偶，同居伴侶、前同居伴侶、未同居伴侶共計 287 人，占 52.75%，顯示家庭暴力個案中，親密關係暴力仍為主要型態。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。



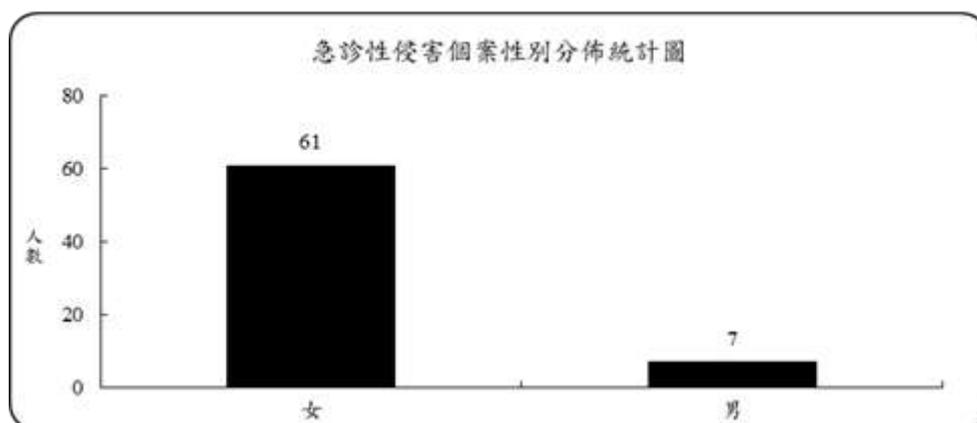


(二) 性侵害個案分析

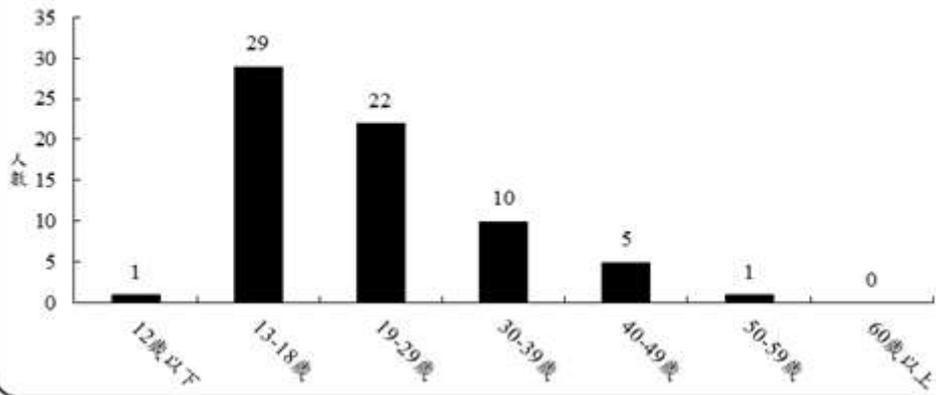
本年度急診社會工作師(員)處理疑似性侵害個案共計 68 件，在性別方面，被害人以女性居多計 61 人，占 89.7%；年齡分佈則集中於 13-18 歲計 29 人，占 42.64%；兩造間的關係分析，相對人以「網友」居多計 15 位，占 22.1%；其次為「現/前未同居伴侶」計 14 位，占 20.6%；再者為「朋友」計 10 位，占 14.7%。

因應臺北市一站式服務之提升，本院積極配合臺北市衛生局政策，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。

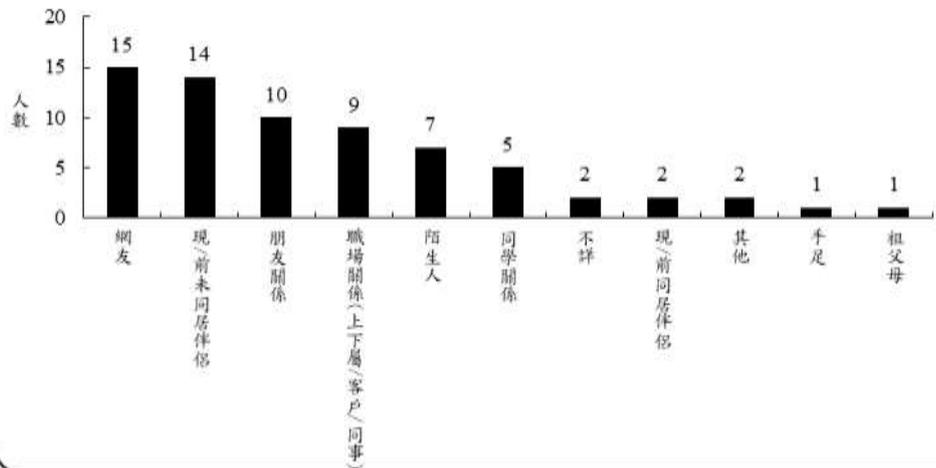
2021 年疑似性侵害案件較去年高出 1.3 倍，分析原因係受新冠肺炎疫情影響，臺北市政府自 1 月 30 日起暫停性侵害被害人一站式服務。



急診性侵害個案年齡層分佈統計圖



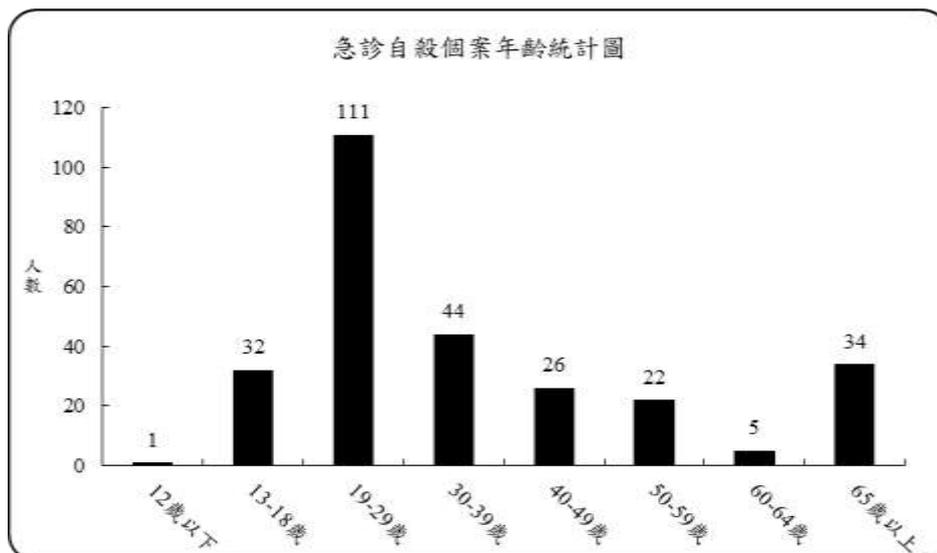
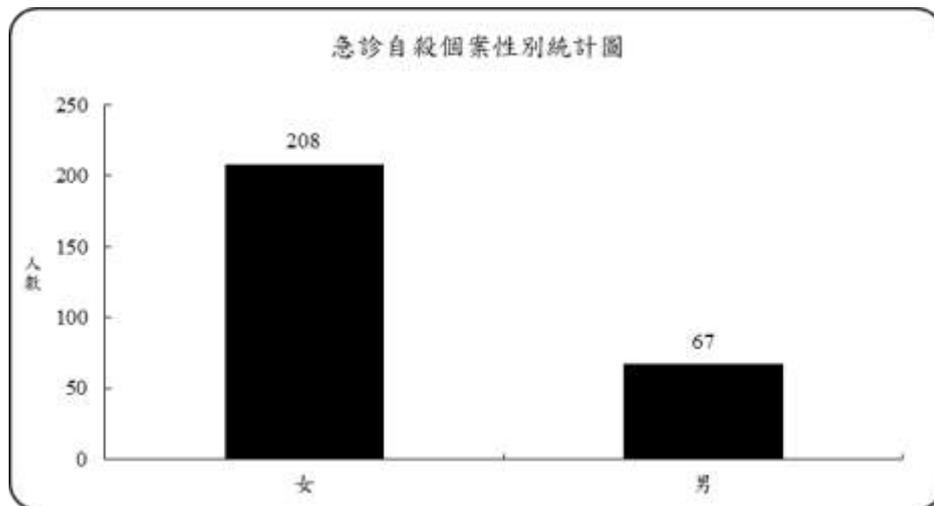
急診疑似性侵害被害人與相對人關係統計圖



(三) 自殺個案分析

2021年本院急診社會工師處理自殺個案量共計275位。在性別方面，女性自殺者居多計208人，占75.63%；在年齡分佈上，以19-29歲居多計111人，占40.4%；其次為30-39歲計44人，占16.0%；再者為65歲以上計34人，占12.3%。

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

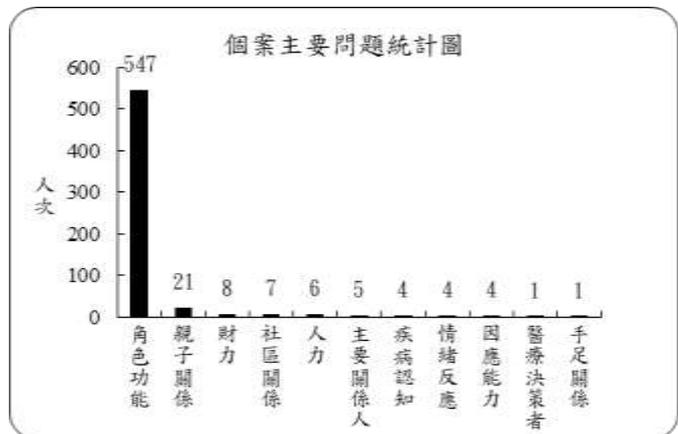
本院於 2014 年 12 月 29 日成立兒童醫院，整合各專科、專責醫護人力，提供兒童全科診療及身、心、靈全人醫療照護。兒童早期療育應當是醫療、社會、家庭及教育全面性的支持性服務，本院於家庭評估層面也投入專責早療社會工作師 1 人，藉由家庭評估，及時了解家庭及病人問題給予最適切的社會工作處遇。2021 年共評估處遇 554 案。

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」547 人次居首位，其次是「親子關係」21 人次，再者為「財力」8 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，第三為財力多為案家經濟狀況需協助，也顯示個案、家庭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」854 人次居首位；其次是「提供及協調社會資源」608 人次；再者為「強化家庭/社區功能」570 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。

