

淡水臨床社工課一個案工作

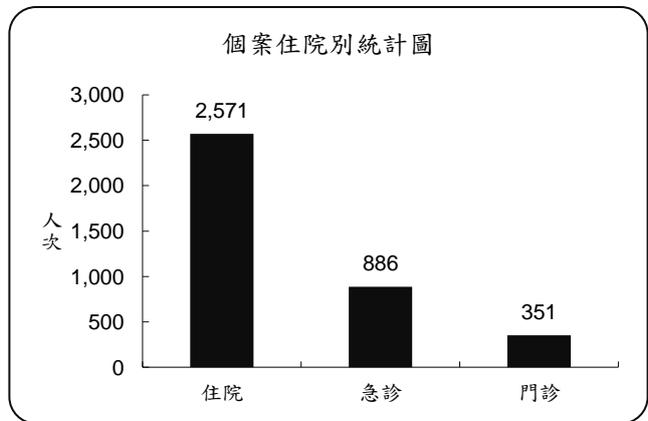
一、前言

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

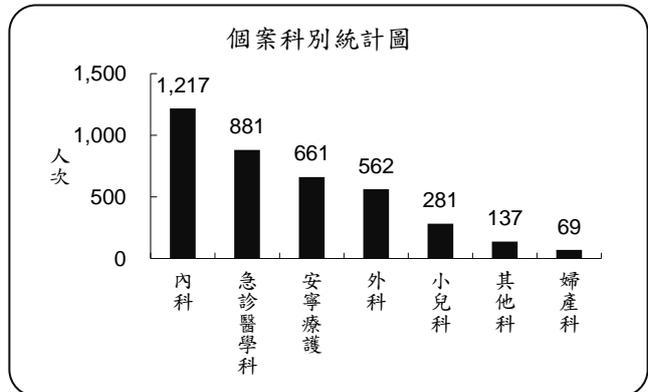
(一) 個案工作服務量分析

臨床個案總開案量共 3,808 人次。其中住院病人開案量 2,571 人次，占 67.52% 居首位；其次為急診病人開案量 886 人次，占 23.27%；再者為門診病人開案量 351 人次，占 9.22%。



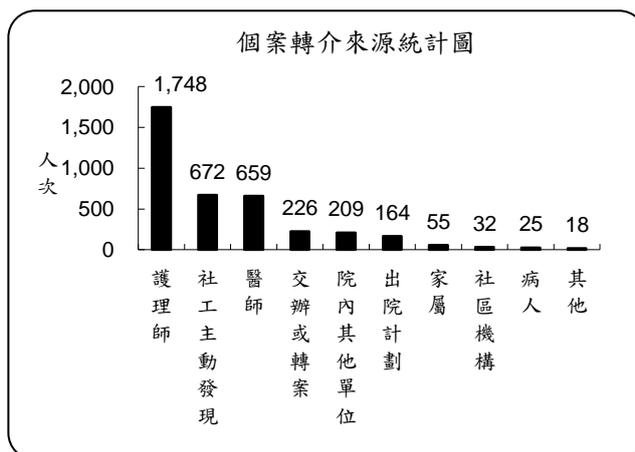
(二) 個案科別統計分析

個案科別統計圖顯示，淡水院區病人以內科 1,217 人次最多；其次為急診醫學科共 881 人次，再者為安寧療護 661 人次。



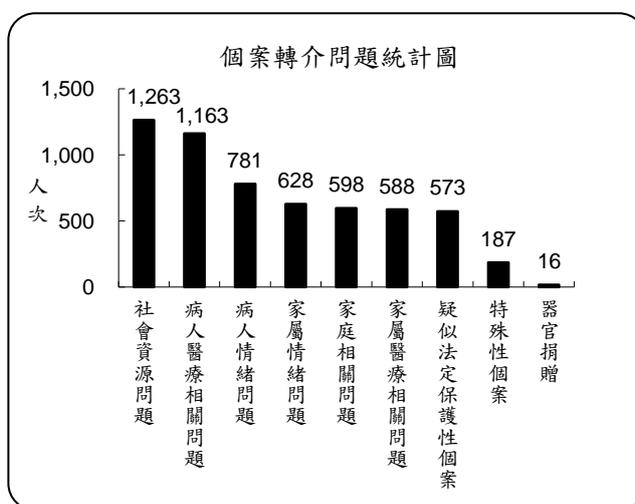
(三) 個案轉介來源統計分析

個案轉介來源統計圖顯示，護理師轉介 1,748 人次居首位；其次為社會工作者(員)主動發現 672 人次；再者為醫師轉介 659 人次。



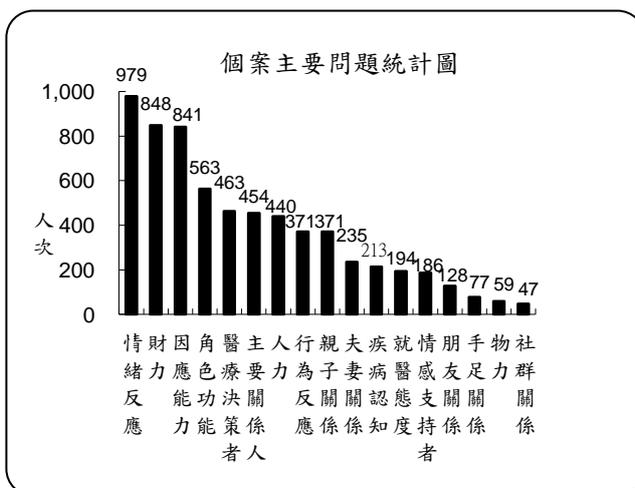
(四) 個案轉介問題統計分析

個案轉介問題統計圖顯示，社會資源問題 1,263 人次居首位；其次為病人醫療相關問題 1,163 人次；再者為病人情緒問題 781 人次。



(五) 個案主要問題統計分析

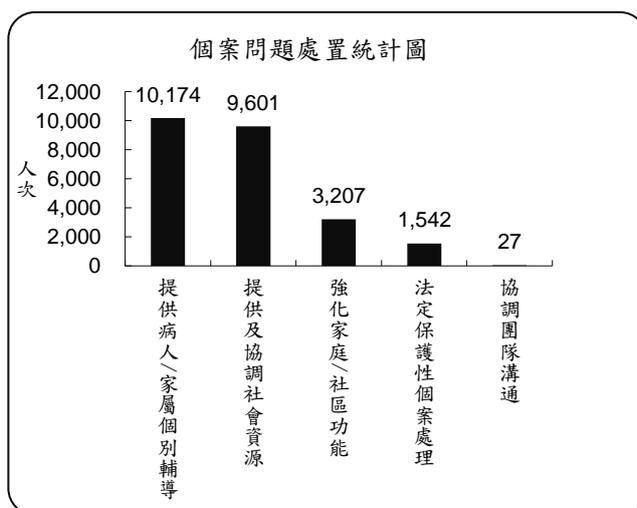
個案的主要問題分析以情緒反應 979 人次居首位；其次為財力 848 人次；再者為因應能力 841 人次。



(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 10,174 人次居首位；其次為提供及協調社會資源 9,601 人次；再者為強化家庭社區功能 3,207 人次。

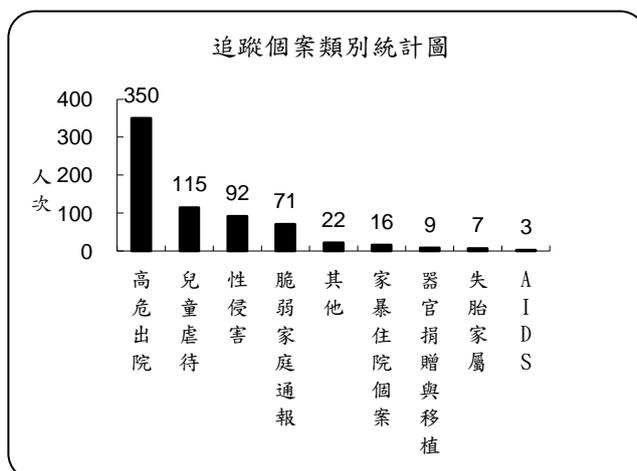
良好的疾病適應有助於個人健康恢復，社會工作師(員)透過降低疾病適應危險因子及提升保護因子之相關處置，期待藉由強化病人與家屬因應能力，運用案家與環境資源恢復或發展新因應方式，以避免因疾病引發成生活危機事件。



(七) 追蹤個案類別統計分析

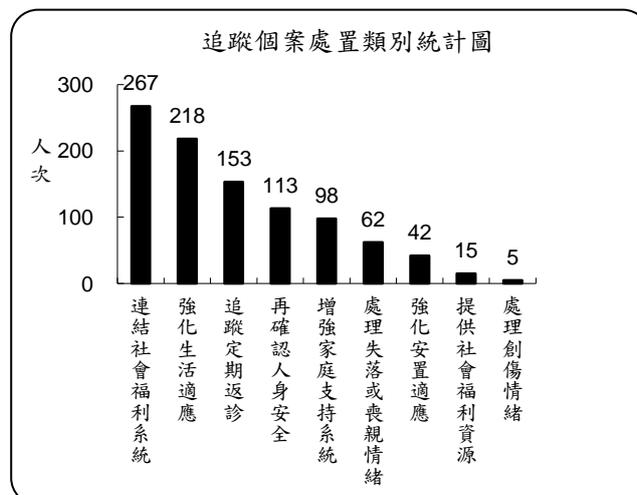
為提供更完善服務，主動針對特殊個案訂有出院後兩週內至少追蹤一次的機制。

個案追蹤方面，以高危險出院計畫個案 350 人次居首位；其次為兒童虐待通報 115 人次；再者為性侵害個案 92 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 267 人次；其次為強化生活適應 218 人次；再者為追蹤定期返診 153 人次。

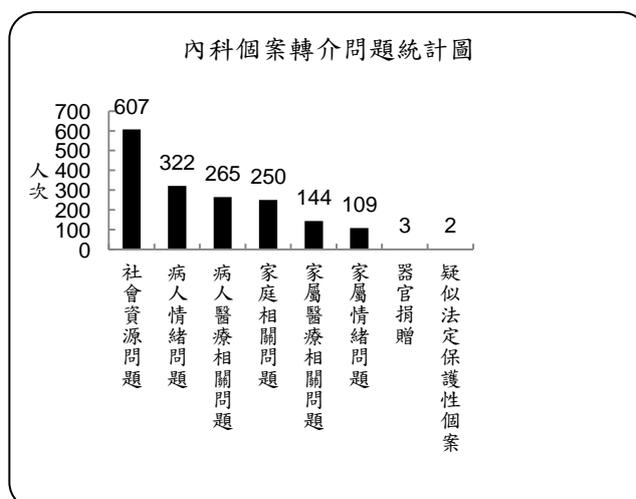


三、內科個案統計與分析

(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」607 人次居首位；其次為「病人情緒問題」322 人次；再者為「病人醫療相關問題」265 人次。

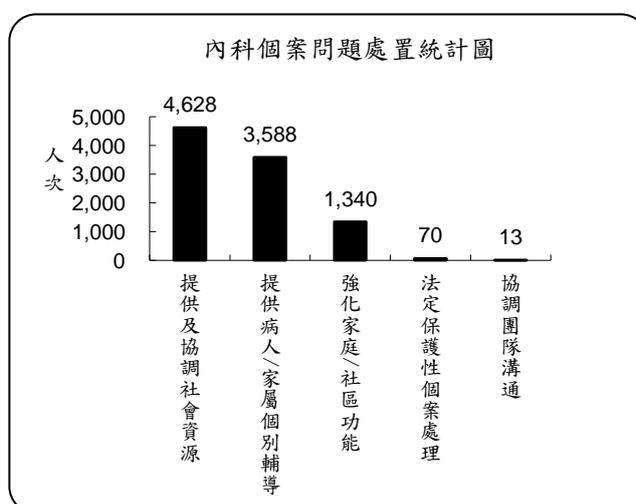
臨床工作中，內科病人多為慢性疾病及出院照顧問題，因著社會結構改變，家庭照顧需求增加，住院病人及家屬運用長照 2.0 服務時，對於資源運用限制和服務範疇有較多問題。因疾病住院的突發事件，易造成家庭各成員角色生活適應困難，故病人情緒問題位居第二位。另，就醫期間病人及家屬對醫療專業度認知有限，故對於醫療相關問題的瞭解也是轉介的前三名。



(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 4,628 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」3,588 人次；再者為「強化家庭及社區功能」1,340 人次。

因著疫情、大環境結構改變，社會大眾對於社會資源需求提高，因此工作上時常需要給予相關處置，提供及協調社會資源。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。

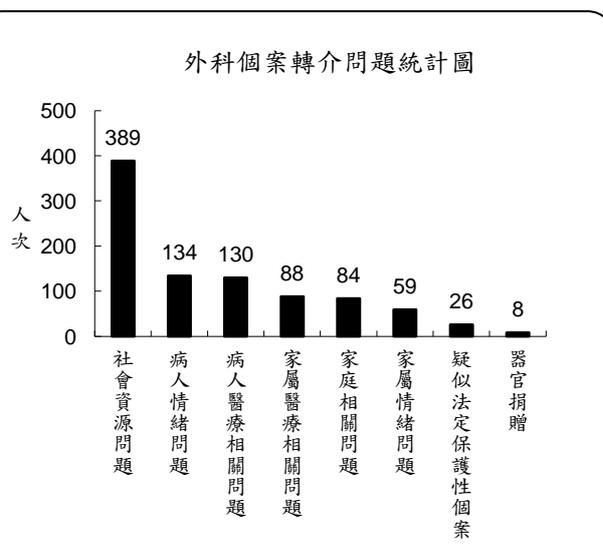


四、外科個案統計與分析

(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」389 人次居首位；其次是「病人情緒問題」134 人次；再者為「病人醫療相關問題」130 人次。

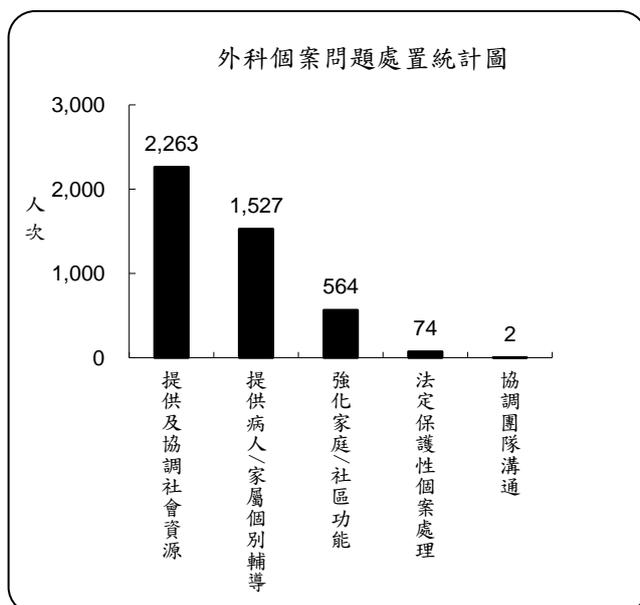
外科病人面臨突發意外創傷或疾病壓力事件，致使其生活自理功能和工作能力受影響，且於出院後會有中、長期生活照顧或復健等需求，對病人個人和家庭層面，產生疾病醫療、情緒和經濟負擔等諸多問題，亦是外科個案主要轉介問題。



(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」2,263 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」1,527 人次；再者為「強化家庭/社區功能」564 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，故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，成為外科社會工作的處置重點。

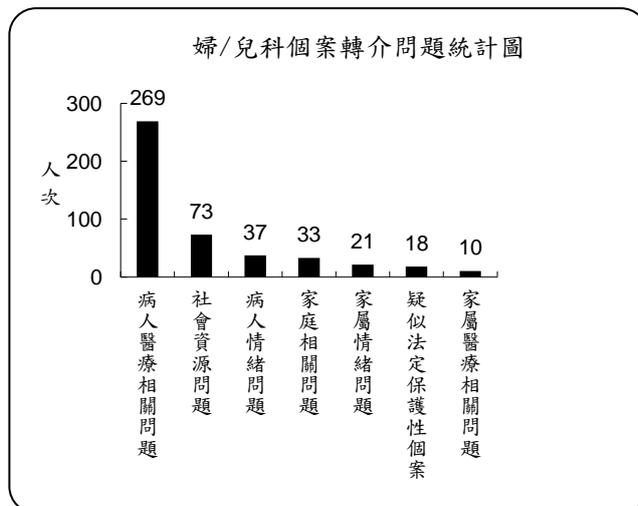


五、婦兒科暨早期療育個案統計與分析

(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」269人次，居首位；其次是「社會資源問題」73人次；再者為「病人情緒問題」37人次。

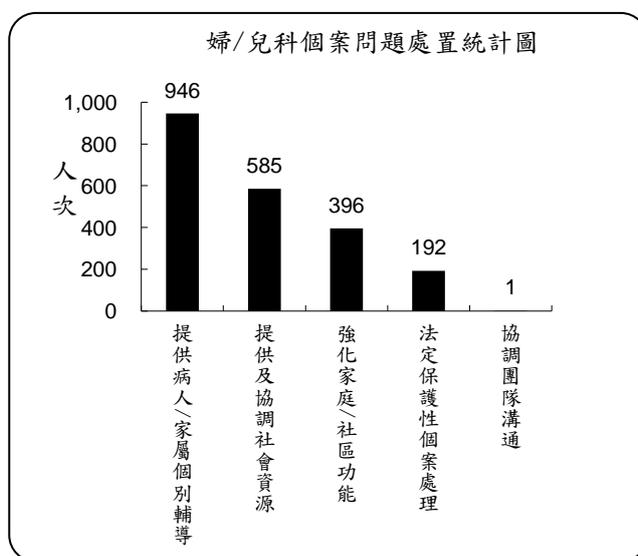
婦兒科暨早期療育之個案家屬，帶著嬰幼兒來院就診時，往往處於對疾病與醫療環境感到陌生的階段，故病人醫療相關問題成為最大宗的照會問題。



(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」946人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」585人次；再者為「強化家庭及社區功能」396人次。

家庭遇到嬰幼兒或孕產婦有醫療需求時，透過增加疾病認知與協助疾病適應等處置，強化家庭整體的因應能力，並媒合適切的社會福利資源、共同強化家庭與社區的功能，是社會工作師在婦兒科個案工作時，主要的處置重點。



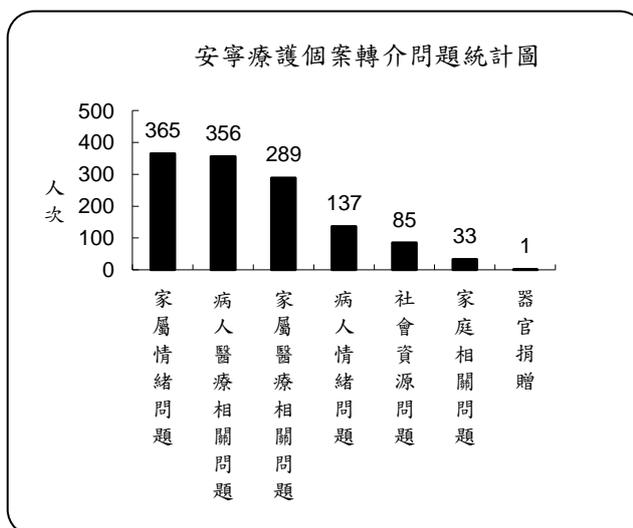
六、安寧療護個案統計與分析

2021年1至12月安寧療護社會工作服務總人數為661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「家屬情緒問題」365人次居首位；其次是「病人醫療相關問題」356人次；再者為「家屬醫療相關問題」289人次。

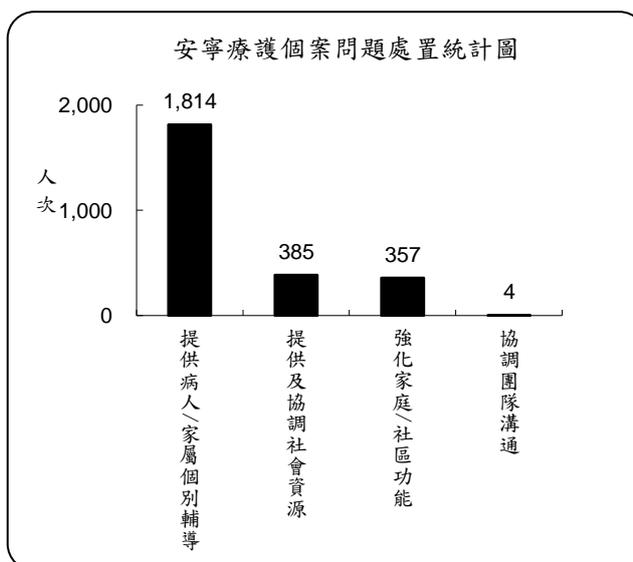
面對至親病情進展與靠近死亡，加上 COVID-19 疫情特殊性，更顯示家屬情緒問題與醫療相關問題需要跨團隊及早適時協助，提供情緒支持與連結資源。因此，增加 PCOC 安寧緩和照護品質監測工具提升整體照護品質，更趨近逝者善終，生者善別。



(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」1,814人次居首位；其次是「提供及協調社會資源」385人次；再者為「強化家庭/社區功能」357人次。

末期病人病程變化有時與家屬預期不同，增加疾病適應與後續照顧的困難。而 COVID-19 疫情也改變過往社心支持服務型態，除了個別會談之外，更需加強協調連結長照及社區資源，補強家屬支持系統，減輕人力、經濟及照顧者負荷。



淡水臨床社工課－急診社會工作

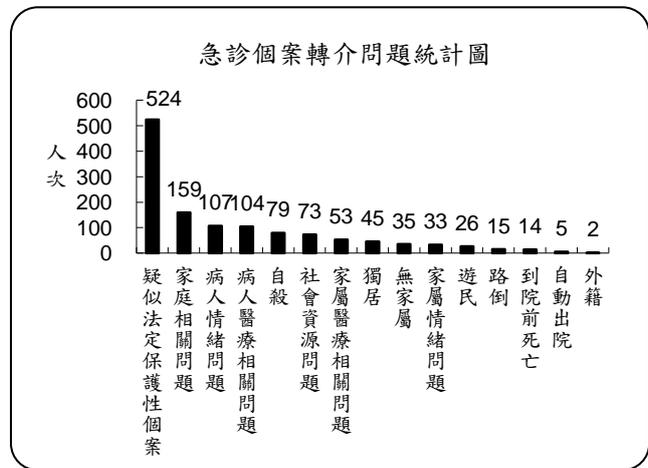
一、前言

淡水急診社會工作師開案服務量共 886 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」524 人次，居首位；其次是「家庭相關問題」159 人次；再者為「病人情緒問題」107 人次。

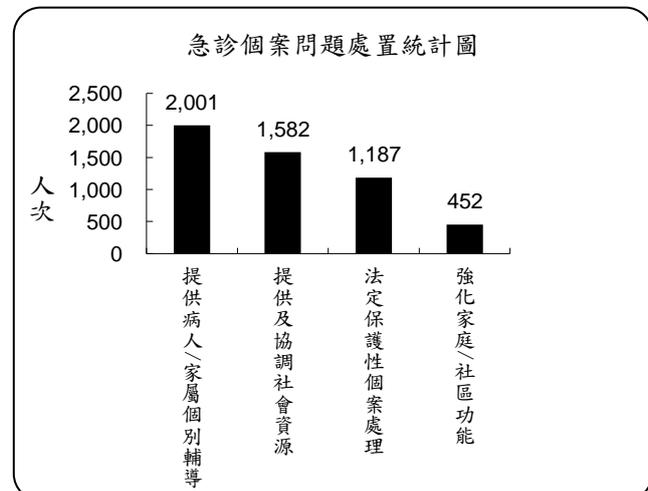
顯示在急診醫療團隊中，社會工作者的角色仍然是以保護性個案（含家庭暴力、性侵害、兒虐）的處置為主軸。另外，隨著家庭結構改變及科別屬性的關係，急重症之病人、家屬面對緊急或突發事件所產生的家庭照顧、醫療決策及情緒反應等，亦是急診個案轉介的主要問題。



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」2,001 人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」1,582 人次；再者為「法定保護性個案處理」1,187 人次。

由於疾病本身會帶給病人與家屬焦慮、不安的情緒，故急診社工師針對他們做個別需求評估，協助情緒調適、醫療了解，提供、協調相關資源。部分病人是因特殊狀況而前來就診，社工師除肩負法定保護性個案的安全評估與通報責任，同時協助並陪伴病人及家屬面對危機事件。

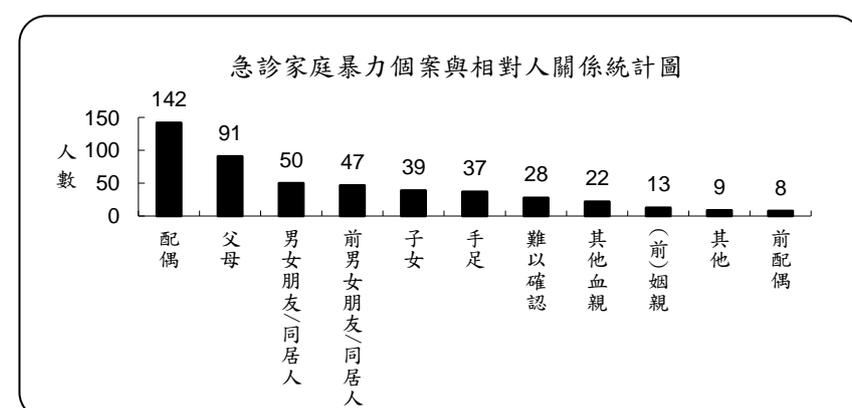
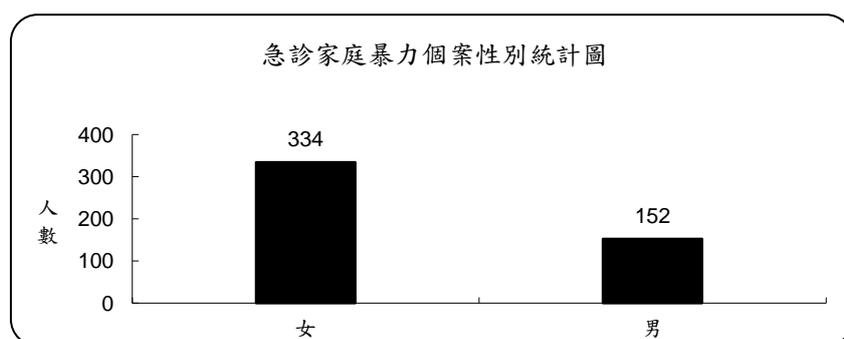
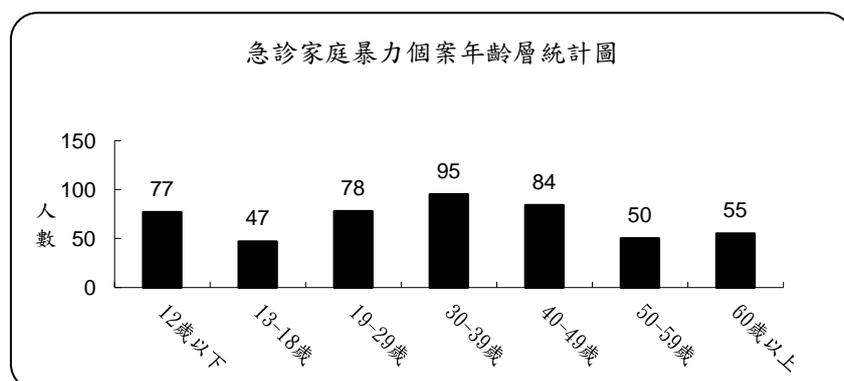


四、特殊個案統計

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 2021 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

2021 年度急診社會工作師處理家暴個案量共 486 名；在年齡分佈上以 30-39 歲之間為最多，占 19.5%。性別方面，仍以女性個案為主，占 68.7%。在家暴個案與相對人關係上分析，仍以親密關係暴力最多(相對人是配偶、前配偶、男女朋友/同居人或前男女朋友/同居人)，共 247 人，占 50.8%；其次是直系血親(相對人是父母或子女)之間的暴力，共 130 人，占 26.7%。而比對往年資料發現 12 歲以下及 13-18 歲之兒童青少年個案有逐年增加之趨勢，其中除了明顯的肢體衝突外，亦有疏忽照顧的案件，可見隨著社會變遷及人口結構改變，家庭的潛在問題也隨之而來。



(二) 性侵害個案分析

2021 年度急診社會工作師處理性侵害個案計有 72 件；年齡分佈較集中於 13-18 歲，占 44.4%。性別方面，仍以女性個案居多，占 94.4%。在性侵個案與相對人關係上分析，主要以朋友/同學間的關係居多，有 19 位，約占 26.4%，其次為網友的關係，約占 19.4%。另外，有 7 位是未成年懷孕來院就醫而發現，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。

