

# 臨床社工課一個案工作

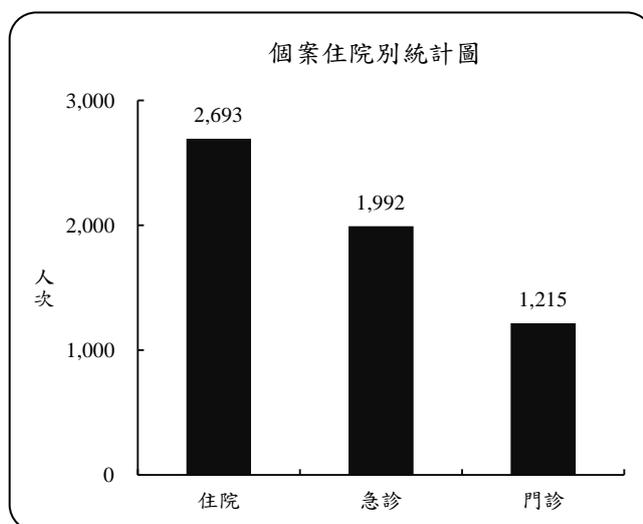
## 一、前言

本課社會工作師(員)共 16 名(含課長)，分工如下：內科 3 名、外科 2 名、婦產科 1 名、急診 3 名、志工管理 2 名、兒科(含新生兒科、早期療育、兒童癌症、小兒外科) 3 名、醫病關係專線 1 名。

## 二、個案工作統計與分析

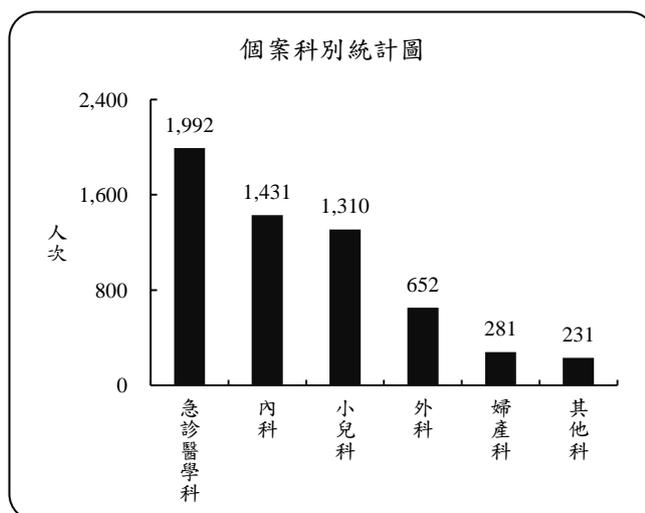
### (一) 個案工作服務量分析

2022 年臨床個案總開案量共 5,900 人次。其中「住院」開案量 2,693 人次，占 45.64% 居首位；其次是「急診」開案量 1,992 人次，占 33.76%；再者為「門診」開案量 1,215 人次，占 20.59%。



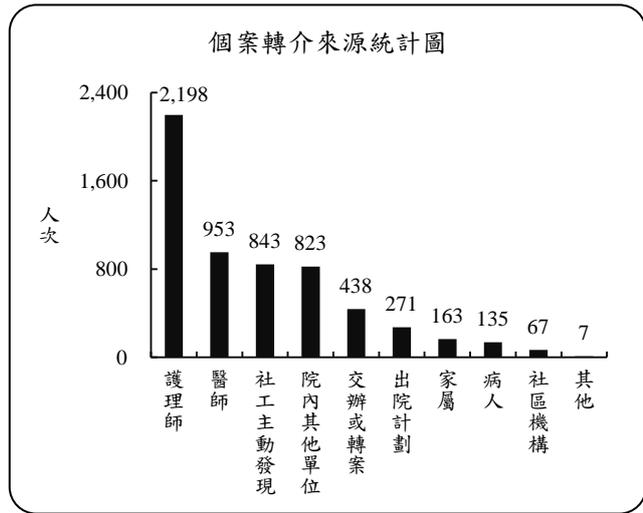
### (二) 個案科別統計分析

個案科別統計圖顯示，以「急診醫學科」1,992 人次居首位；其次是「內科」1,431 人次；再者為「小兒科」病人開案量 1,310 人次。



### (三) 個案轉介來源統計分析

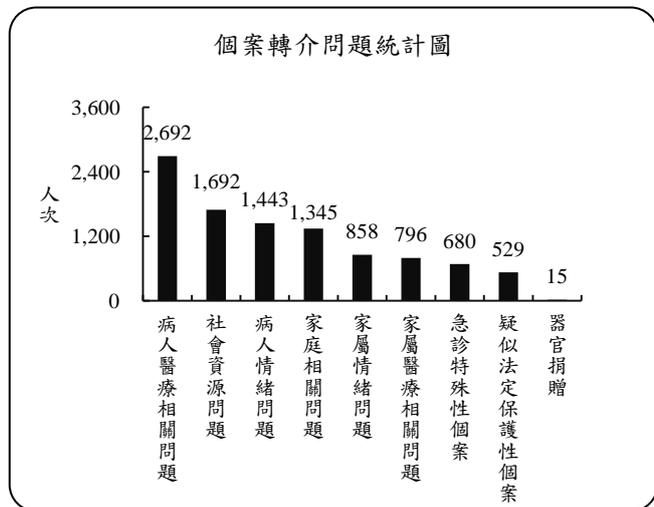
個案轉介來源統計圖顯示，以「護理師」2,198人次居首位；其次是「醫師」953人次；再者為「社工主動發現」843人次。



### (四) 個案轉介問題統計分析

個案轉介問題統計圖顯示，以「病人醫療相關問題」2,692 人次居首位；其次是「社會資源問題」1,692 人次；再者為「病人情緒問題」1,443 人次。

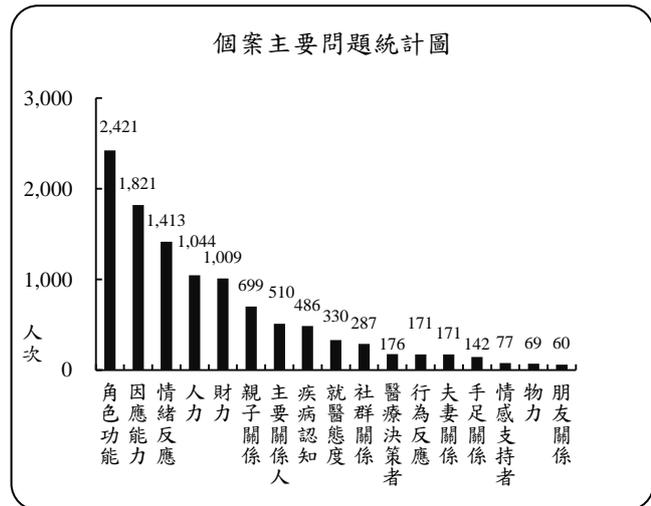
當今病人資訊獲取管道多元且自主意識抬頭，醫療溝通及治療決策相關議題、疾病對病人及家庭照顧及經濟帶來的衝擊，以及面對疾病治療的不確定性產生的沮喪、無力感等情緒困擾，為常見的轉介原因。



### (五) 個案主要問題統計分析

社會工作師(員)了解病人的主要問題分析以「角色功能」2,421 人次居首位，其次是「因應能力」1,821 人次，再者為「情緒反應」1,413 人次。

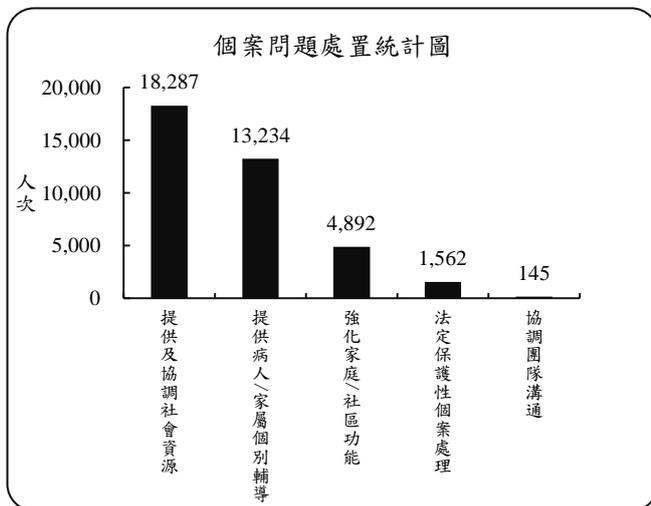
病人當前角色功能是否因疾病而受影響，個人因應能力，影響其面對疾病適應能力與意願，進而影響情緒表現，其調適的能力常受限於病人本身慣常的因應能力。



### (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」18,287 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」13,234 人次；再者為「強化家庭/社區功能」4,892 人次。

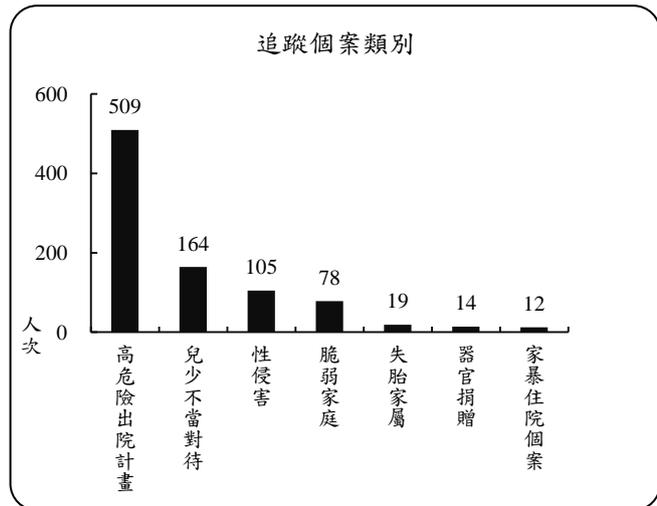
社會工作師(員)透過社會資源連結以協助病人面對疾病適應及增加因應問題的能力，社會工作師(員)協助病人與家屬發掘自我優勢及能力，以增強病人疾病適應的動機、能力與意願，提升病後生活適應。



### (七) 追蹤個案類別

為了解特殊個案出院後的生活情形，設置追蹤機制。追蹤個案類別中以「高危險出院計畫」509 人次居首位；其次是「兒少不當對待」164 人次；再者為「性侵害」105 人次。

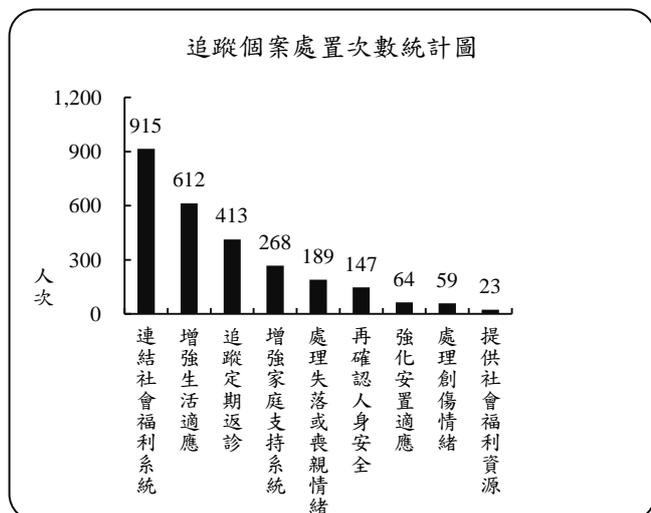
確保病人回歸社區後獲得適切照顧及確認資源已到位，為高危險出院計劃病人追蹤的主要目的。保護性個案中疑似兒少不當對待個案，個案出院後的醫療服務延續、生命安全確認及社會安全網絡的合作與連結等，為其追蹤重點。性侵害個案驗傷採證後需定期返診追蹤，確認未被感染傳染性疾病，並可再評估確認案主有無社會、心理議題需協助。



### (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」915 人次居首位；其次是「增強生活適應」612 人次；再者為「追蹤定期返診」413 人次。

不論高危出院計畫病人或是疑似保護性個案，社會工作師(員)大多與社會福利體系合作，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。

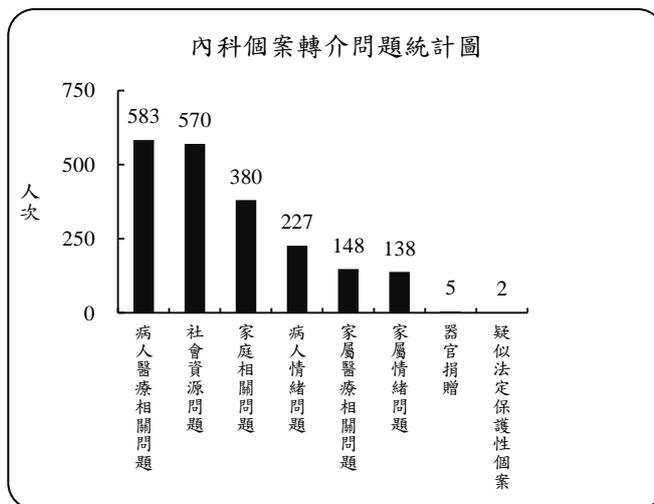


### 三、內科個案統計與分析

#### (一) 個案轉介問題統計分析

內科轉介問題統計，以「病人醫療相關問題」583 人次居首位；其次是「社會資源問題」570 人次；再者為「家庭相關問題」380 人次。

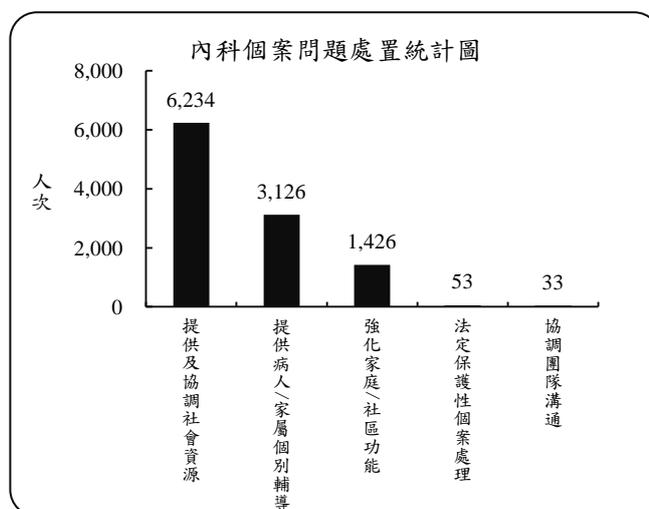
內科病人多以長期慢性病為主，疾病狀況相對複雜，病人對於病情或治療理解不易，而有醫療相關問題；此外內科疾病特性需長期門診追蹤，短期也有再入院之可能性，社會福利資源連結需求較高；另家庭功能逐漸式微，病人反覆住院易導致家庭成員間之壓力或衝突，使家庭相關問題成為轉介問題之一。



#### (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」6,234 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」3,126 人次；再者為「強化家庭/社區功能」1,426 人次。

內科病人疾病病程較長，且面臨 COVID-19 疫情衝擊下，影響病人及家屬可運用之資源，故需協助連結相關社會福利，增權家庭外在資源，因此社會工作師處遇以轉介聯繫社會資源為主，另外病人長期且反覆住院，造成家庭照顧壓力，提供病人及家屬情緒性支持，並強化與社區單位之合作，與醫療團隊一同協助，增強病人及家屬面對疾病適應之動機。

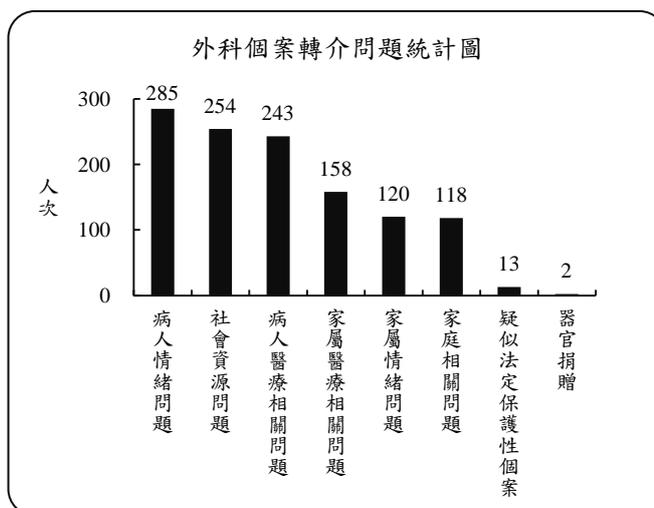


## 四、外科個案統計與分析

### (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」285 人次居首位；其次是「社會資源問題」254 人次；再者為「病人醫療相關問題」243 人次。

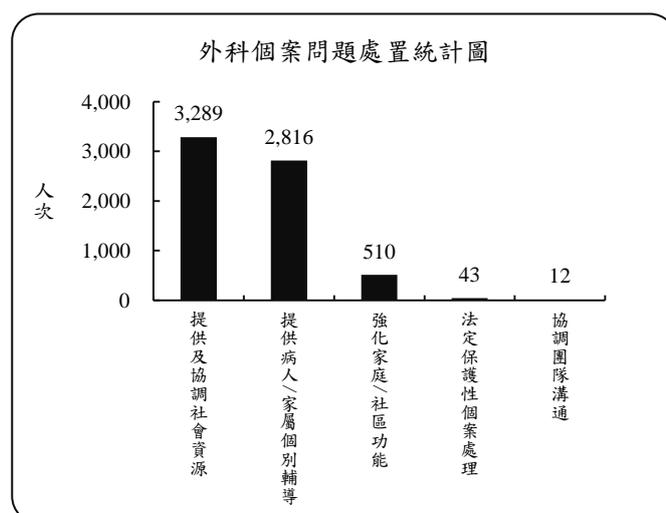
外科病人多為意外、非預期的狀況，社會工作師提供病人情緒關照及社會資源之資訊，讓病人能增加因應能力，適時補足資源，讓病人與家屬能盡速回到社區，開展生活。



### (二) 個案問題處置統計分析

外科個案處置以「提供及協調社會資源」3,289 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」2,816 人次；再者為「強化家庭/社區功能」510 人次。

根據統計結果，提供及協調社會資源為主要處置，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。家屬與病人方能與醫療團隊共同合作面對疾病，適時強化家庭/社區功能讓案家度過艱困的緊急醫療時期。

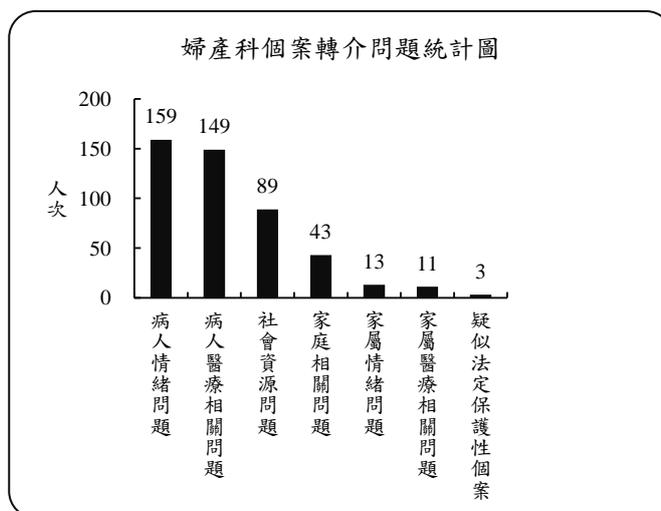


## 五、婦產科個案統計與分析

### (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」159 人次居首位；其次是「病人醫療相關問題」149 人次；再者為「社會資源問題」89 人次。

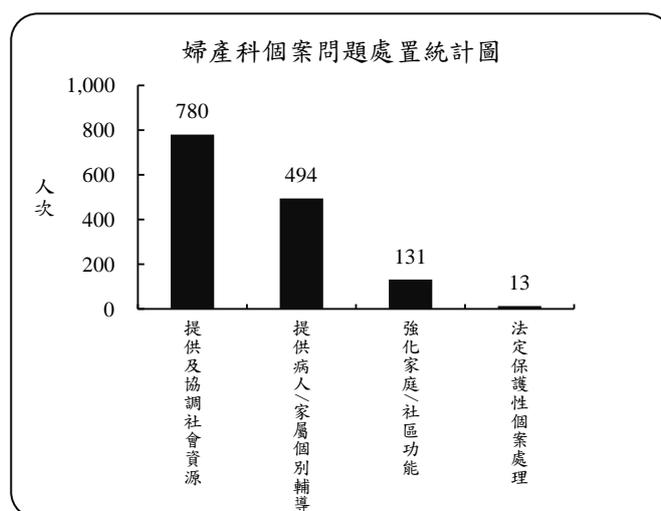
婦產科轉介社會工作師的基準分別為：婦癌以DT量表達5分以上；產科以愛丁堡憂鬱自我量表問卷分數達13分以上之產婦及安胎者，及未婚懷孕社會心理議題。主要轉介原因為病人情緒問題、醫療溝通及治療計畫的討論，及連結院內、外社會資源協助。



### (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」780 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」494 人次；再者為「強化家庭/社區功能」131 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；因診治過程病人及家屬對醫療不了解、對治療及預後的害怕、焦慮等情緒困擾，社會工作師提供個別輔導協助面臨困境，並增強因應的技能。

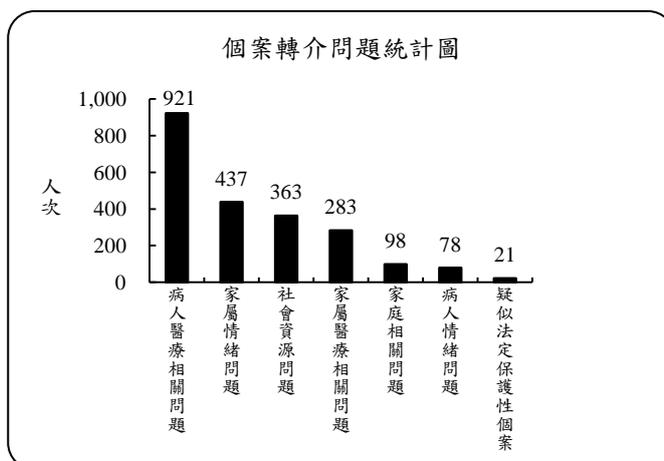


## 六、兒科個案統計與分析

### (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」921人次居首位；其次是「家屬情緒問題」437人次；再者為「社會資源問題」363人次。

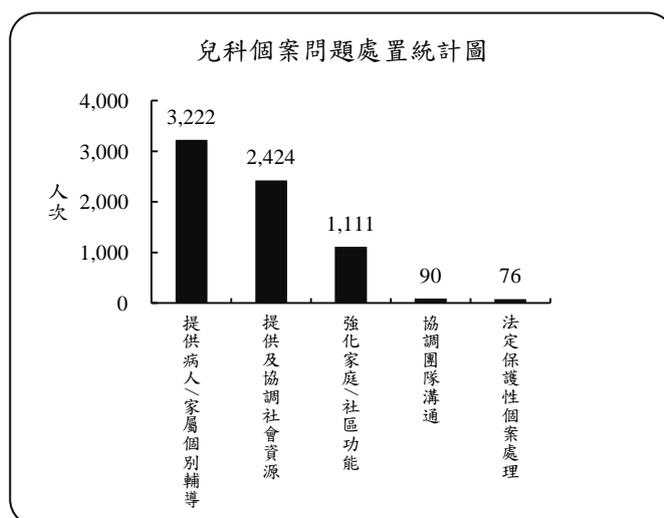
兒科主要以早期療育、兒童癌症、早產兒及兒童心臟病等個案為大宗。家屬照顧壓力與負荷、疾病適應及非健保龐大的醫療費用負擔壓力等，為常見的轉介原因。(註：2021年起，早療個案納入兒科相關統計)



### (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」3,222 人次居首位；其次是「提供及協調社會資源」2,424 人次；再者為「強化家庭/社區功能」1,111 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、心上的負擔。

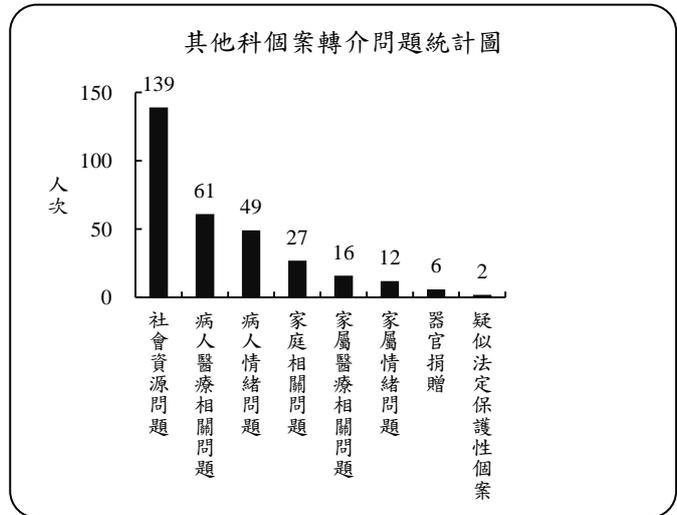


## 七、其他科個案統計與分析

### (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」139人次居首位；其次是「病人醫療相關問題」61人次；再者為「病人情緒問題」49人次。

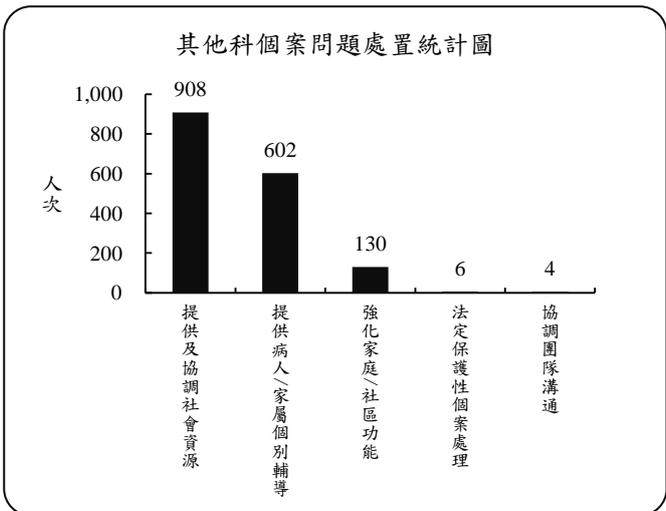
其他科包含牙科、耳鼻喉科、皮膚科、眼科、復健科，病人多因疾病治療帶來經濟困難、物力需求，故社會資源問題為轉介的主因；也因著疾病複雜性及對醫療決策的選擇，而有醫療相關問題；對於疾病帶來的情緒困擾，也讓病人情緒問題成為常見原因。



### (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」908人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」602人次；再者為「強化家庭/社區功能」130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，協助病人實質的需要；病人、家屬在治療過程中產生不安的情緒，社會工作師則提供個別輔導、協助疾病適應，強化病人、家庭及社區功能的整合，進而健全病人就醫的需求。



# 臨床社工課－急診社會工作

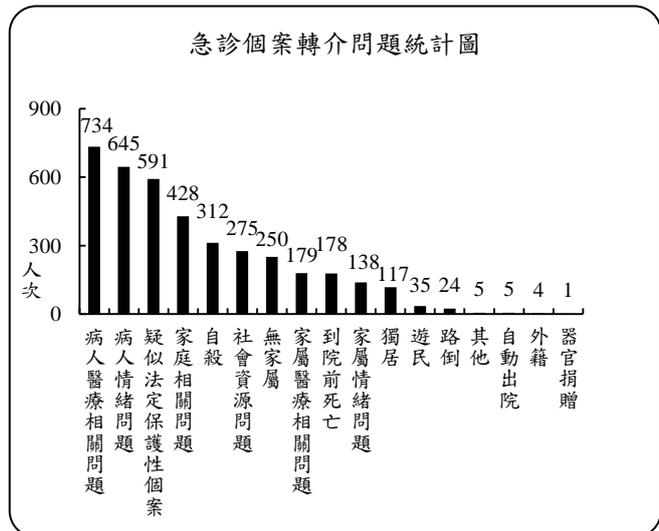
## 一、前言

台北院區急診社會工作師(員)今年度總計服務開案數共計 1,992 人次，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」734 人次居首位；其次是「病人情緒問題」645 人次；再者為「疑似法定保護性個案」591 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(員)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(員)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(員)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(員)，因此也成為轉介主因之一。



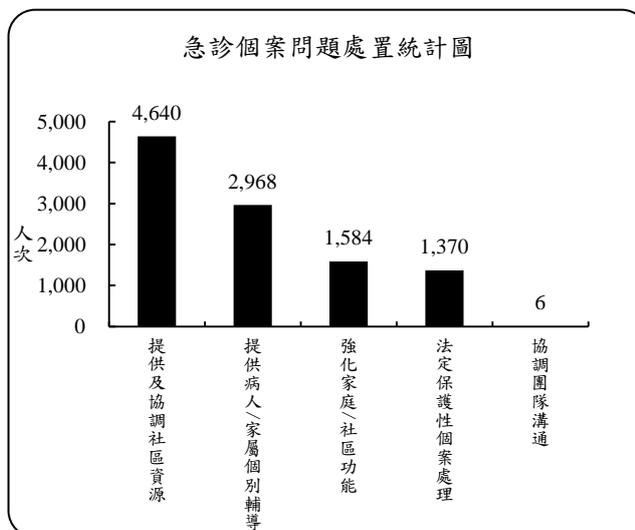
### 三、急診社會工作處置統計

急診個案處置以「提供及協調社區資源」4,640 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」2,968 人次；再者為「強化家庭/社區功能」1,584 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(員)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。

針對疑似家庭暴力、性侵害及兒少保護等，社會工作師(員)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。



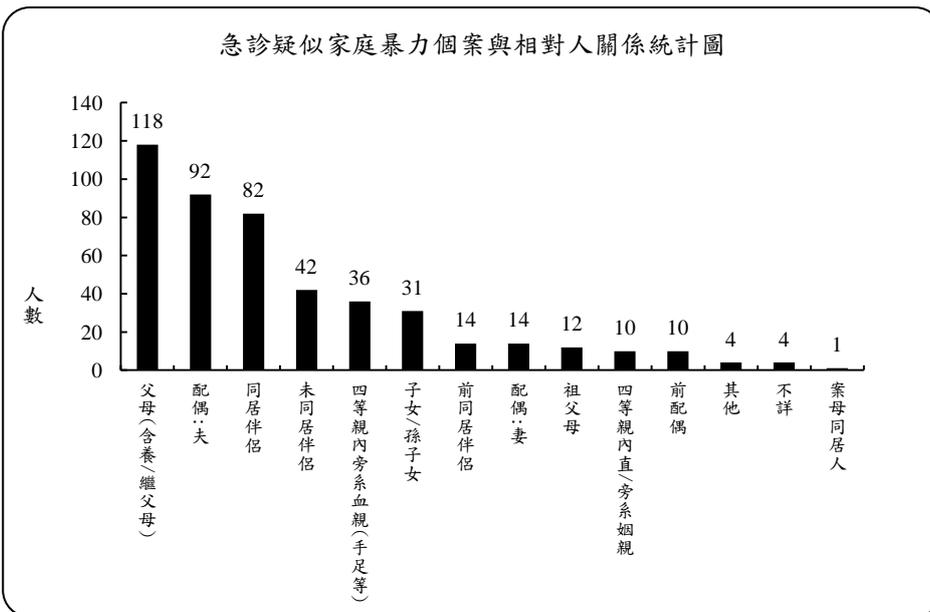
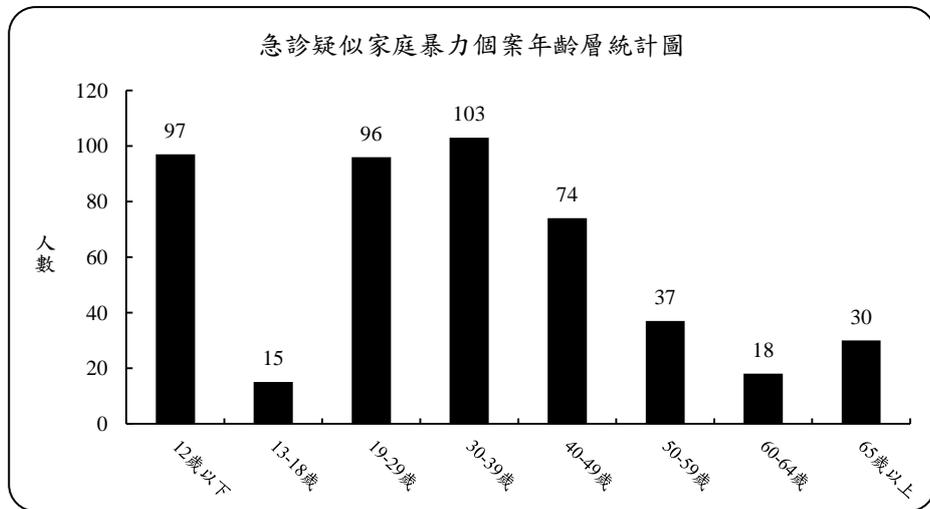
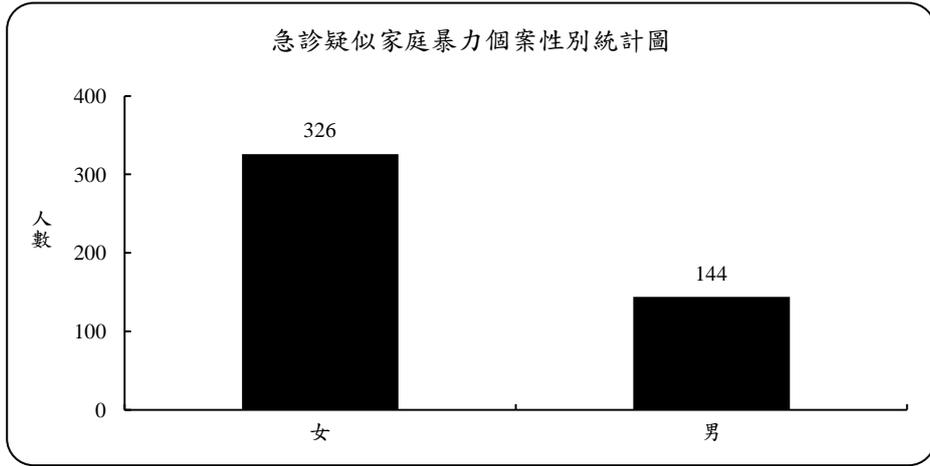
### 四、特殊個案統計

#### (一) 疑似家庭暴力個案

本年度急診接獲疑似家暴個案量共計 470 名，在性別方面，女性為 326 名，占 69.36%。在年齡分佈上，以 30-39 歲居首位計 103 人，占 21.91%；其次是 12 歲以下計 97 人，占 20.64%；再者為 19-29 歲計 96 人，占 20.43%。

分析個案與相對人關係，相對人以「父母(含養/繼父母)」居首位，占 25.11%，其次是「配偶：夫」，占 19.57%，再者為「同居伴侶」占 17.45%；由此可見，兒童及少年保護的議題不可忽視。

若總計相對人為配偶、前配偶，同居伴侶、前同居伴侶、未同居伴侶共計 254 人，占 54.04%，顯示家暴個案中，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。

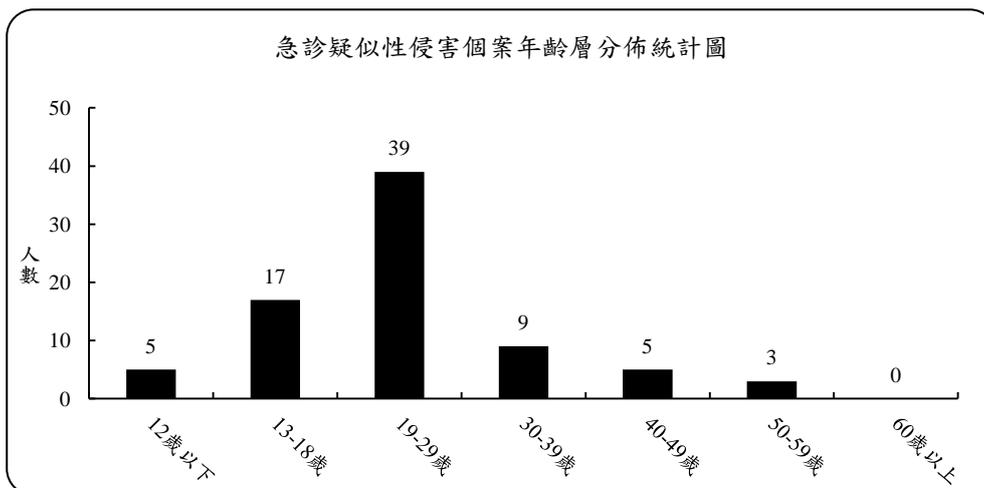
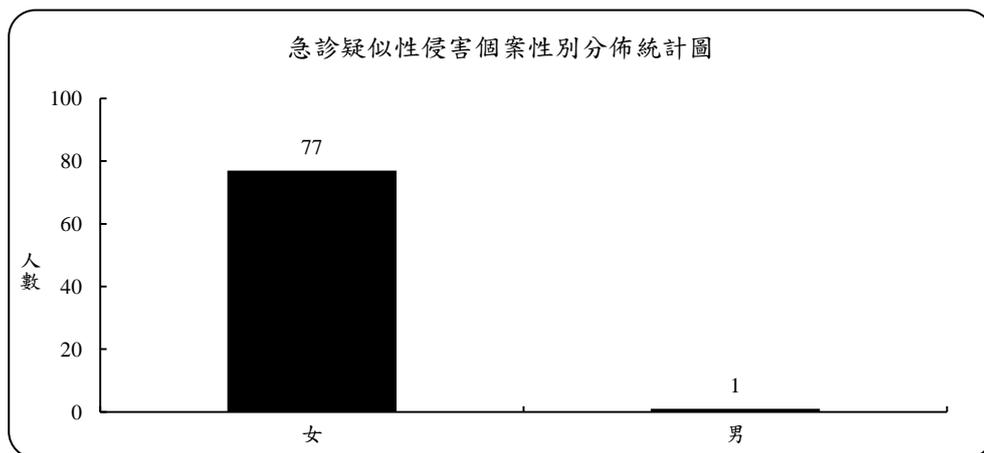


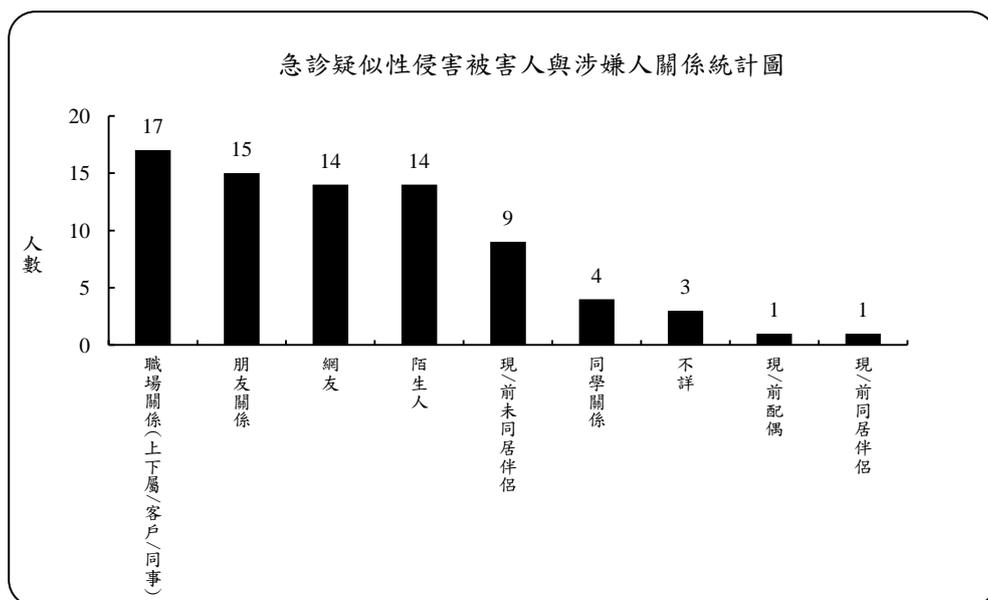
## (二) 疑似性侵害個案分析

本年度急診社會工作師(員)處理疑似性侵害個案共計 78 件，在性別方面，被害人以女性居多，占 98.7%；年齡分佈則集中於 19-29 歲，占 50%；兩造間的關係分析，涉嫌人以「職場關係(上下屬/客戶/同事)」居首位，占 21.79%，其次是「朋友關係」占 19.23%，再者為「網友」及「陌生人」，各占 17.95%。

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 年起係因受嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)影響，暫停臺北市政府性侵害被害人一站式服務至今，近三年本院疑似性侵害案件逐年升高，2022 年已較 2019 年高出 2.1 倍(2019 年為 37 案)，顯示出這三年來因應疫情因素影響以致急診社會工作師(員)接獲疑似性侵害案件的案件量大幅升高。

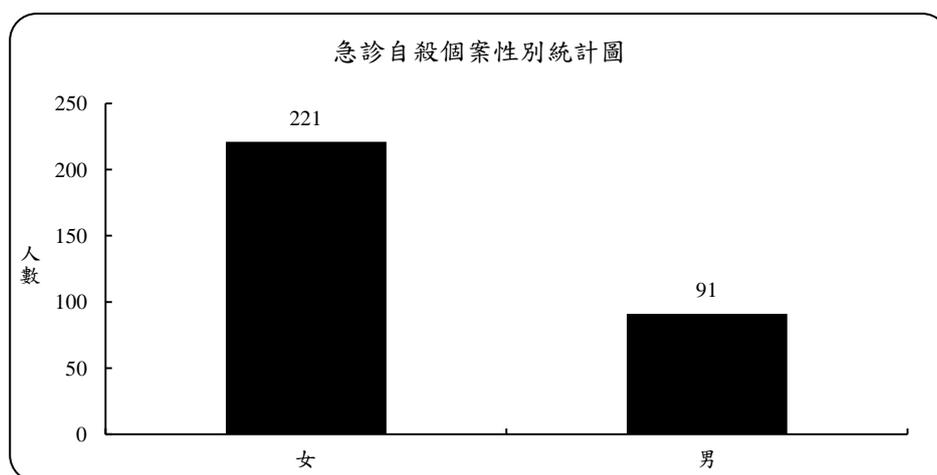




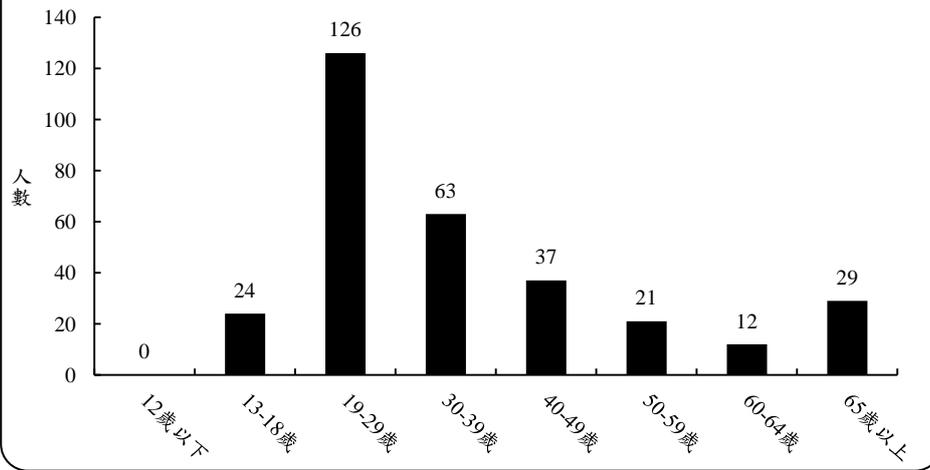
### (三) 自殺個案分析

2022 年本院接獲急診自殺個案量共 312 位。本年度自殺個案年齡層以 19-29 歲自殺人口最多，占 40.38%，其次是 30-39 歲，占 20.19%，再者為 40-49 歲，占 11.86%。

在性別方面分析，女性自殺者占 70.83%，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(員)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。



急診自殺個案年齡統計圖



# 早期療育個案工作

## 一、前言

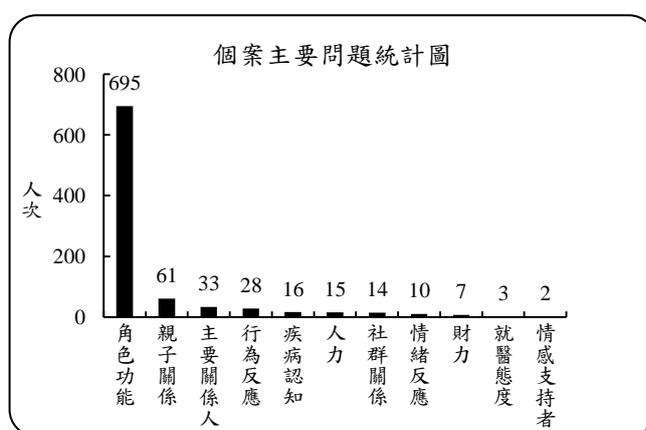
本院於 2014 年 12 月 29 日成立兒童醫院，整合各專科、專責醫護人力，提供兒童全科診療及身、心、靈全人醫療照護。兒童早期療育應當是醫療、社會、家庭及教育全面性的支持性服務，本院於家庭評估層面也投入專責早療社會工作師 1 人，藉由家庭評估，及時了解家庭及病人問題給予最適切的社會工作處遇。2022 年共評估處遇 742 案。

## 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」695 人次居首位，其次是「親子關係」61 人次，再者為「主要關係人」33 人次。

兒童因疑似發展遲緩進入早療評估，因此主要問題以個案角色功能為主，親子關係次之，第三為主要關係人，部分個案因父母離異由其他主要關係人擔任主要照顧者的角色，不論是由父母或主要關係人擔任照顧者，主要照顧者對於早療就醫態度是否配合，早療認知是否清楚，均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」1,388 人次居首位；其次是「提供及協調社會資源」893 人次；再者為「強化家庭/社區功能」716 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，以提升個案療育效果。

