

# 淡水臨床社工課一個案工作

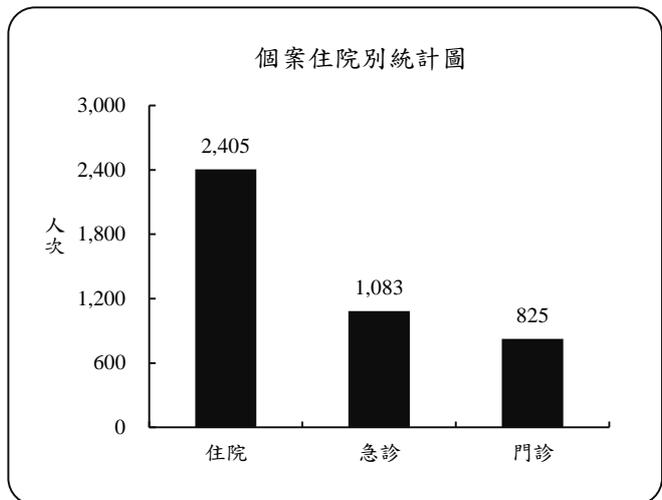
## 一、前言

本課社會工作師(員)共 14 名 (含課長)，分工如下：內科 3 名、外科 2 名、婦/兒科暨早期療育 1 名、急診 2 名、志工管理 1 名、安寧療護中心 3 名，醫病關係專線 1 名。

## 二、個案工作統計與分析

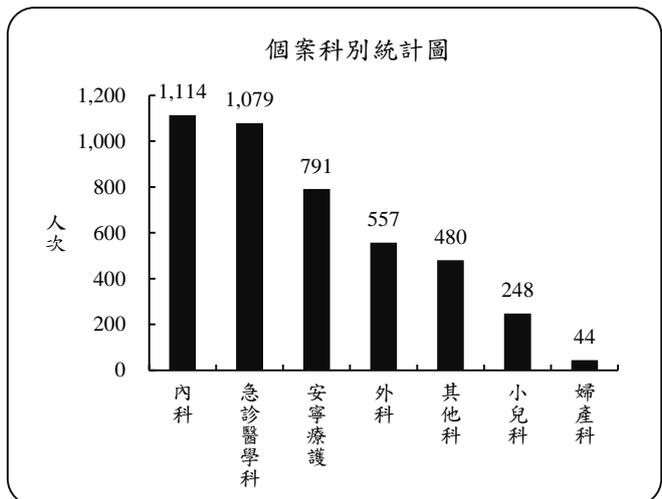
### (一) 個案工作服務量分析

臨床個案總開案量共 4,313 人次。其中住院病人開案量 2,405 人次，占 55.8% 居首位；其次為急診病人開案量 1,083 人次，占 25.1%；再者為門診病人開案量 825 人次，占 19.1%。



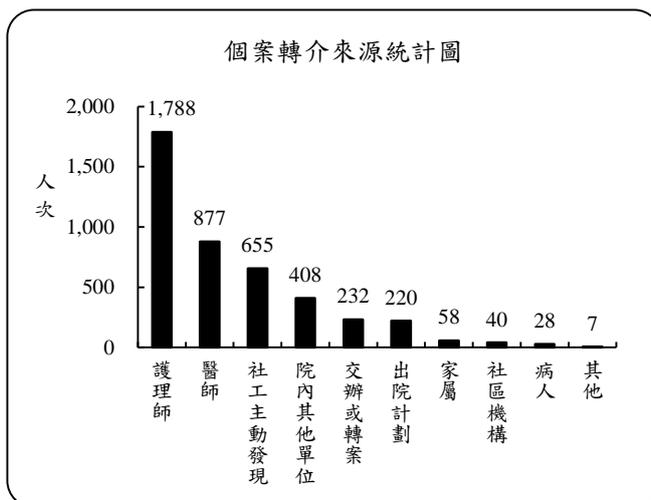
### (二) 個案科別統計分析

個案科別統計圖顯示，淡水院區病人以內科 1,114 人次最多；其次為急診醫學科 1,079 人次，再者為安寧療護 791 人次。



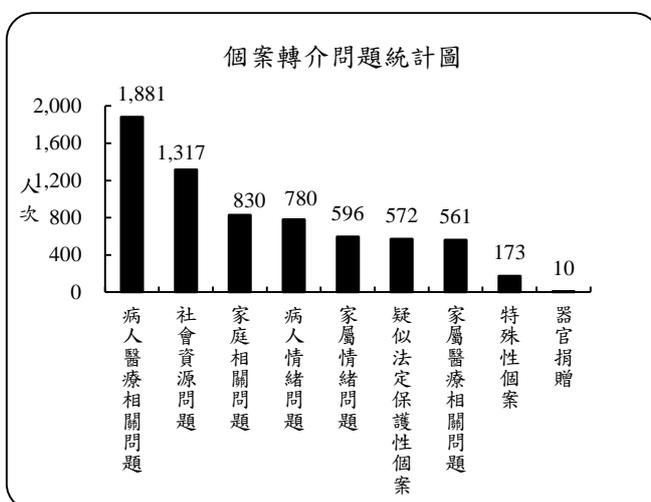
### (三) 個案轉介來源統計分析

個案轉介來源統計圖顯示，護理師轉介 1,788 人次居首位；其次為醫師轉介 877 人次；再者為社會工作師(員)主動發現 655 人次。



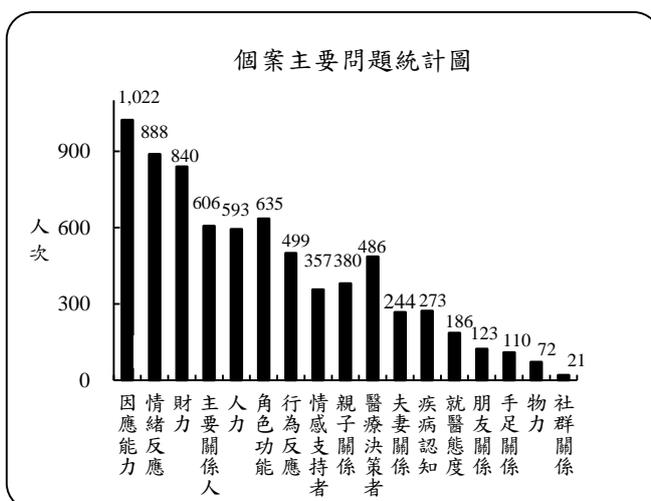
### (四) 個案轉介問題統計分析

個案轉介問題統計圖顯示，病人醫療相關問題 1,881 人次居首位；其次為社會資源問題 1,317 人次；再者為家庭相關問題 830 人次。



### (五) 個案主要問題統計分析

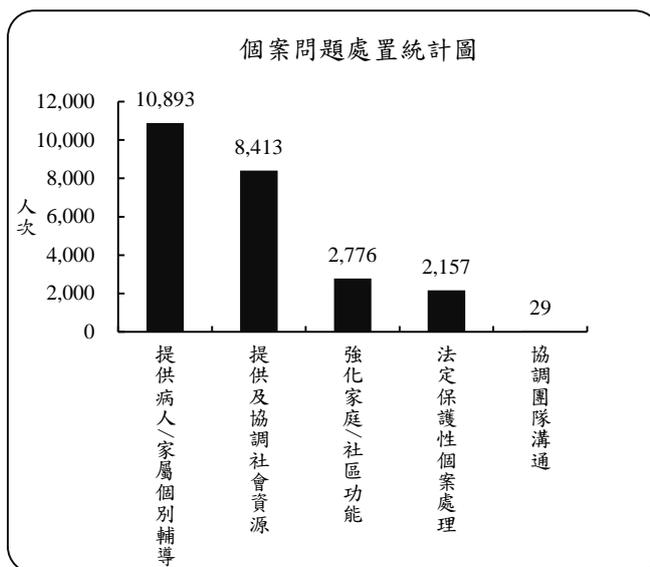
個案的主要問題分析以因應能力 1,022 人次居首位；其次為情緒反應 888 人次；再者為財力 840 人次。



### (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 10,893 人次居首位；其次為提供及協調社會資源 8,413 人次；再者為強化家庭社區功能 2,776 人次。

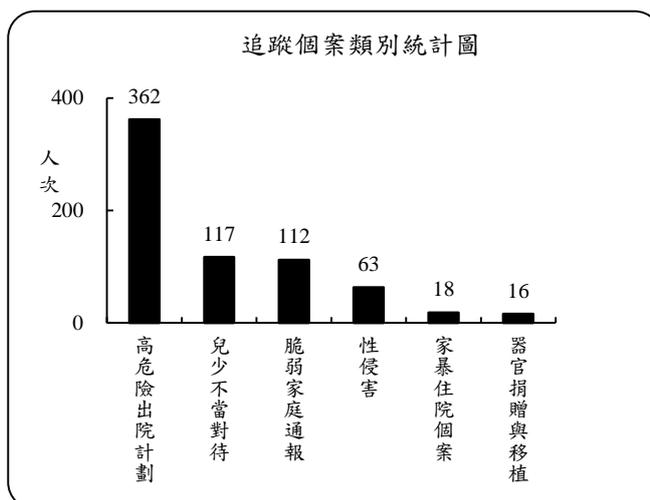
整體而言，社會工作的處置目標以病人為中心，激發並強化病人/家屬的角色職責與潛能；其次則是透過與網絡單位的合作及社會資源的介入，提升整體的問題因應能力。



### (七) 追蹤個案類別統計分析

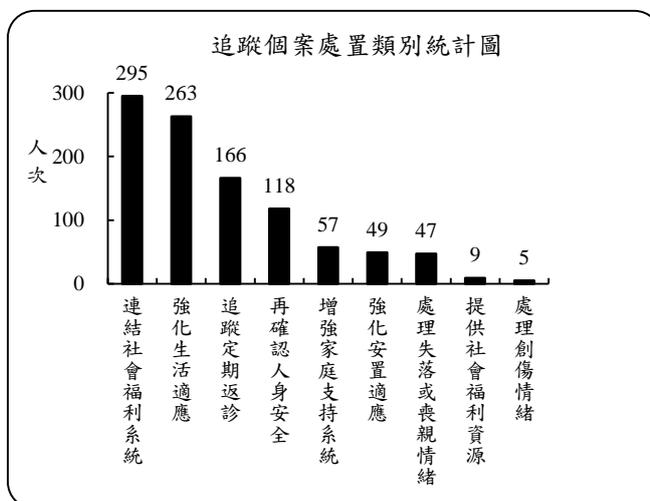
為提供更完善服務，主動針對特殊個案訂有出院後兩週內至少追蹤一次的機制。

個案追蹤方面，以高危險出院計畫個案 362 人次居首位；其次為兒少不當對待 117 人次；再者為脆弱家庭通報 112 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 295 人次；其次為強化生活適應 263 人次；再者為追蹤定期返診 166 人次。

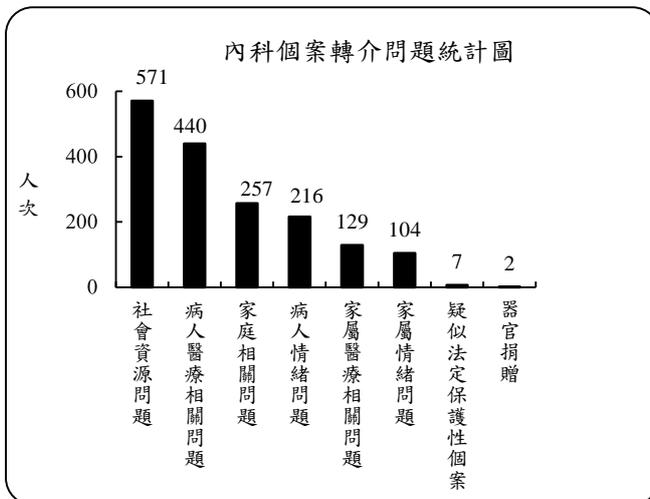


### 三、內科個案統計與分析

#### (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」571 人次居首位；其次是「病人醫療相關問題」440 人次；再者為「家庭相關問題」257 人次。

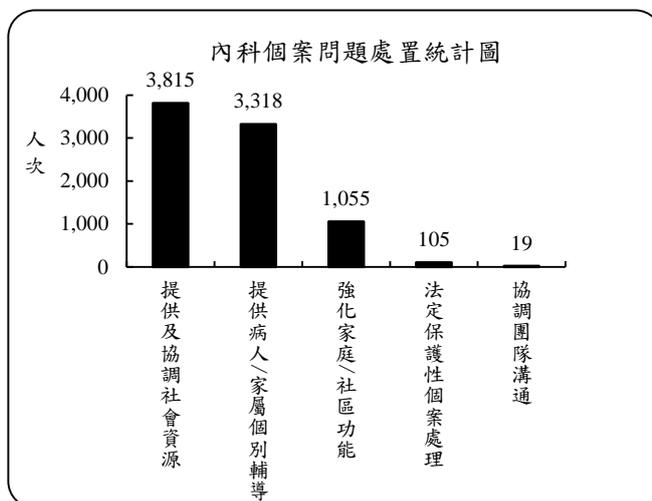
臨床工作中，內科病人為慢性疾病或高齡長者居多，通常伴有出院長期照顧與經濟議題，故社會資源問題位居第一位。而高齡長者在處理自身醫療庶務上也多需家屬或陪病者之協助，故對於病人醫療決策解釋之需求也相對應增加，也因長期照顧需求漸增，同時衍生出家庭照顧人力議題。



#### (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 3,815 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」3,318 人次；再者為「強化家庭及社區功能」1,055 人次。

內科病房病人因疾病與年齡特性，對於出院後長期照顧之需求亦較高，因此病人或家屬在住院中之社會資源需求提高，臨床上時常需要給予相關處置或轉介資源單位，提供及協調社會資源。病人住院會影響整個家庭動力與生活上的轉換，進而造成家庭成員情緒及互動關係改變，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，並協助調節家庭互動機能與增進社區照顧資源，以強化病人或家屬解決問題之能力。

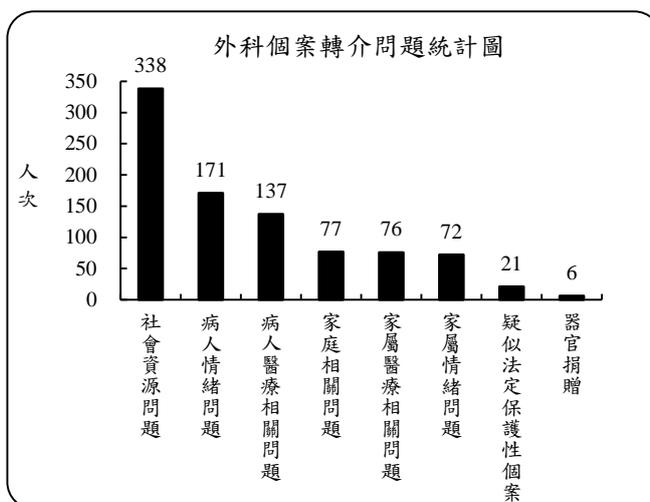


#### 四、外科個案統計與分析

##### (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」338 人次居首位；其次是「病人情緒問題」171 人次；再者為「病人醫療相關問題」137 人次。

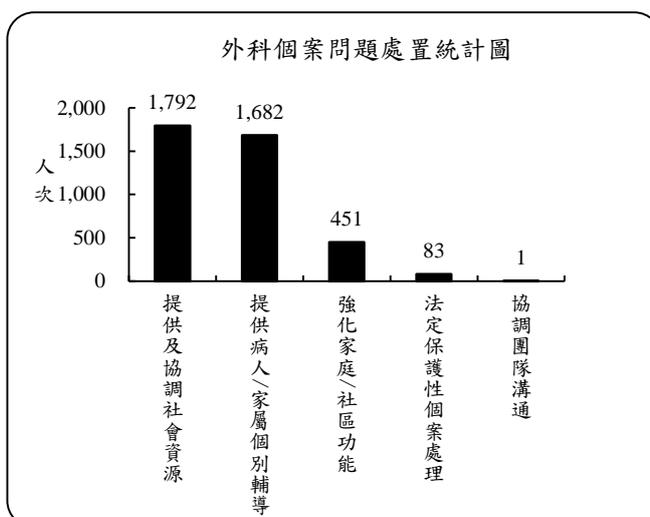
外科多數是面臨意外重大受傷或疾病的病人，特別因需要進行外科侵入性手術，其相應伴隨著疾病而衍生出外在的身體和內在的心理改變之影響甚鉅，以及中、長期生活照顧或復健等社心需求。故「社會資源問題」、「病人情緒問題」和「病人醫療相關問題」為外科個案主要轉介問題。



##### (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」1,792 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」1,682 人次；再者為「強化家庭/社區功能」451 人次。

因著外科病人主要的轉介問題和社心需求，加上近年來家庭結構和功能日趨式微崩解，故在「提供及協調社會相關資源」、「提供病人/家屬個別輔導」(含情緒、認知和行為等層面)，以及「強化家庭/社區功能」等面向，相應地逐漸成為外科社會工作的重要處遇方向。

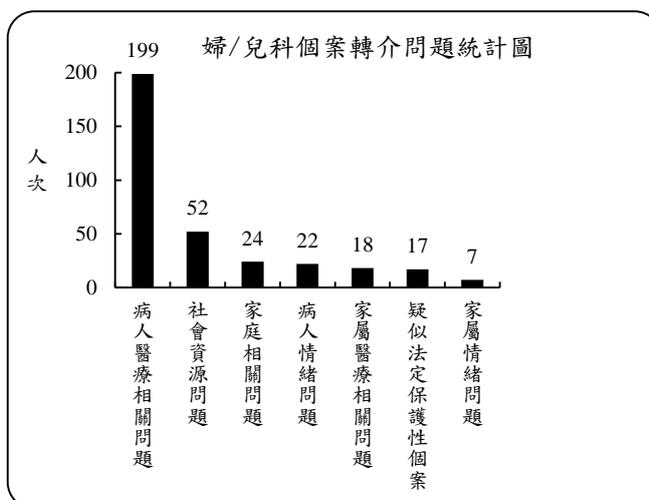


## 五、婦兒科暨早期療育個案統計與分析

### (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」199人次，居首位；其次是「社會資源問題」52人次；再者為「家庭相關問題」24人次。

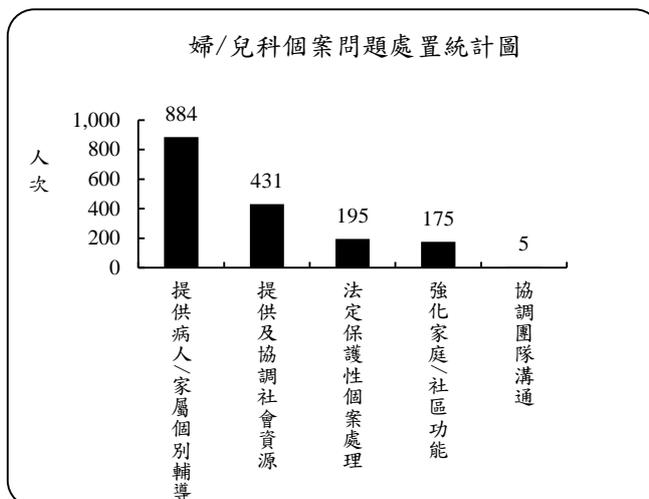
家庭因新生命的加入，或特殊事件如疾病、發展遲緩，導致家庭結構或需求的改變，成為新手父母，家庭面對人生許多陌生的第一次，如懷孕、幼兒教養議題等，需要介入協助，故病人醫療相關問題成為最大宗的照會問題。



### (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」884人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」431人次；再者為「法定保護性個案處理」195人次。

社會工作師透過社會資源的轉介與整合，協助病人及其家庭渡過階段性的生活危機。當主要照顧者的功能不足時，易導致家庭內有虐待及疏忽議題，面對有保護性議題的病人，需增進家屬的親職角色積極介入並提供協助，是社會工作師在婦兒科個案工作時，主要的處置重點。

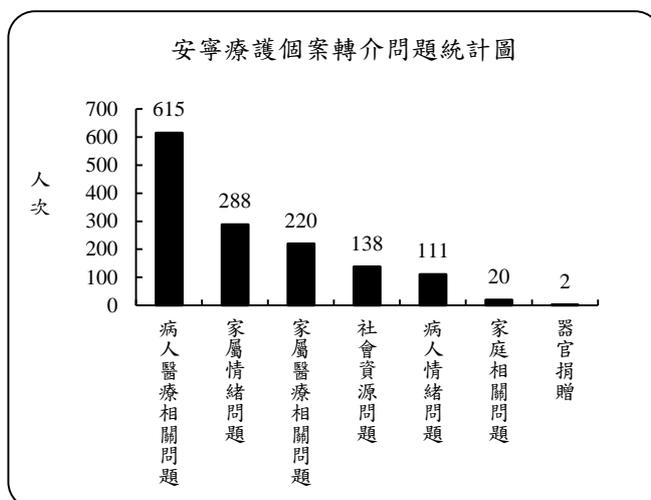


## 六、安寧療護個案統計與分析

### (一) 個案轉介問題統計分析

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」615 人次居首位；其次是「家屬情緒問題」288 人次；再者為「家屬醫療相關問題」220 人次。

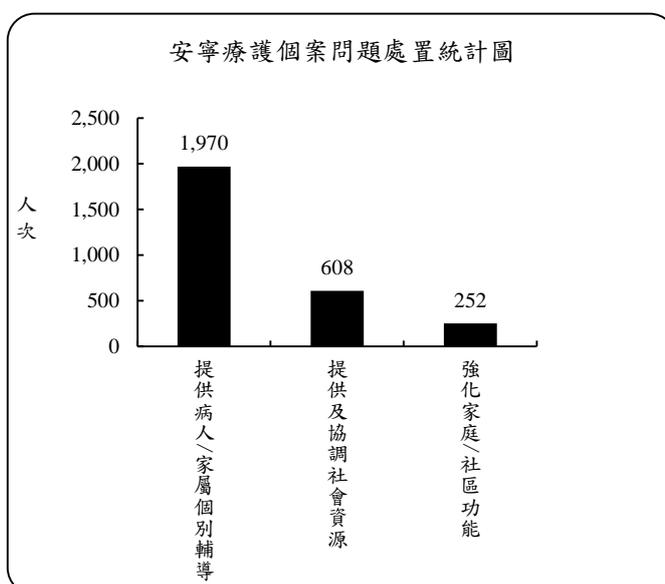
當末期病人與家屬面對困難的醫療決策、長照與居家照護議題時，藉由團隊合作、評估並及早介入服務，能協助其正向因應困境、思考期待的善終樣貌，也能降低家屬日後出現複雜性悲傷的比率。



### (二) 個案問題處置統計分析

安寧療護個案處置以「提供病人/家屬個別輔導」1,970 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」252 人次。

為協助末期病人善生、家屬善別及因應長期照護與在宅善終的需求漸增，除了適時提供個別會談，協助其舒緩身心壓力之外，也需連結居家醫療照護與社區長照網絡，並加入社區心理支持資源，增強家庭支持管道。



# 淡水臨床社工課－急診社會工作

## 一、前言

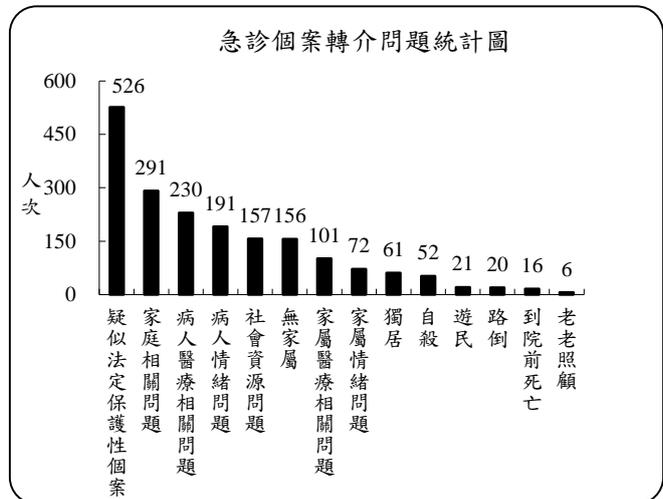
淡水急診社會工作師開案服務量共 1,079 人次，工作對象包括：疑似法定保護性個案、路倒或無家屬個案、到院前死亡個案、意外或重大災難事件等；工作內容主要為危機調適，予以病人/家屬情緒支持、提供或協調社會資源、病人權益倡導與醫病溝通等服務。

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」526 人次，居首位；其次是「家庭相關問題」291 人次；再者為「病人醫療相關問題」230 人次。

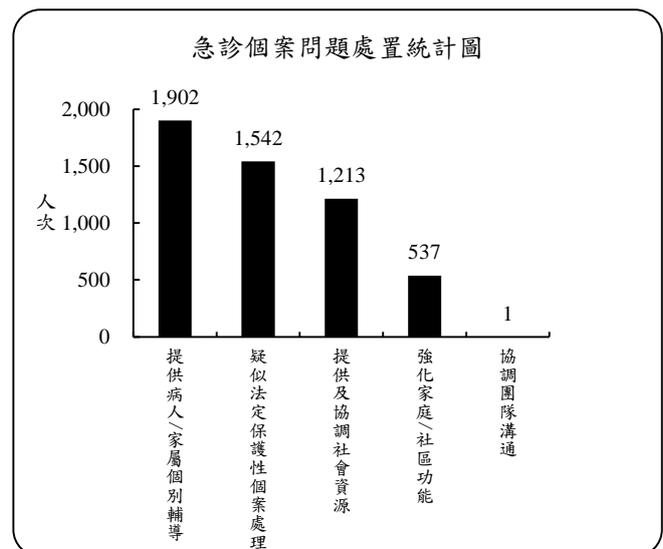
近年來遭受家暴民眾求助意識提升，當疑似保護性個案來院驗傷時，急診社工師與醫療團隊合作，共同維護病人人身安全議題。其次，近年隨著家庭結構改變、關係複雜(如疏遠或衝突)，家庭成員間的溝通協調問題，也成為主要照會原因。



## 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」1,902 人次，居首位；其次是「疑似法定保護性個案處理」1,542 人次；再者為「提供及協調社會資源」1,213 人次。

急診病人緊急就醫之狀況，常導致病人或家屬的不安，並急欲了解病況，故急診社工師評估家庭狀況後，還需協助病人或家屬情緒調適、提供相關資源。如遇疑似保護性個案，社工師透過法定通報系統，銜接網絡服務，同時與病人討論自我保護方法，降低再受暴風險。

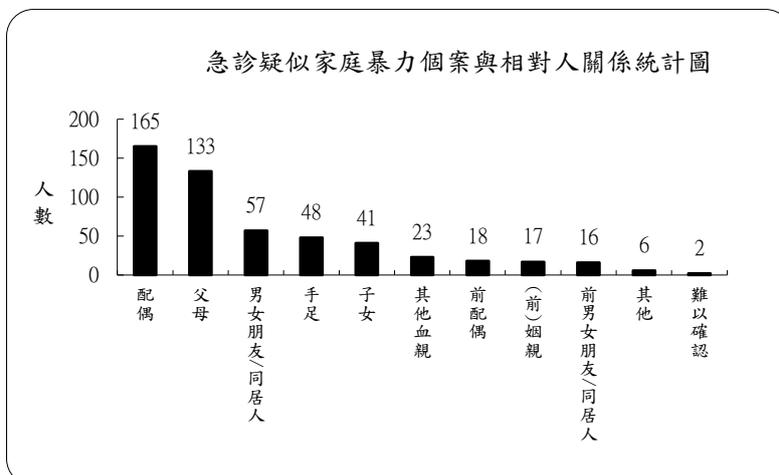
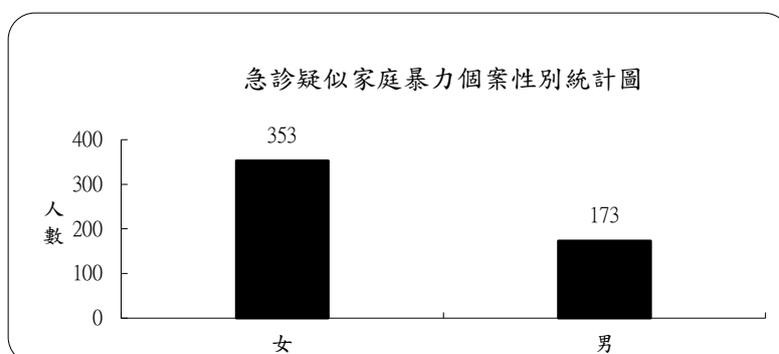
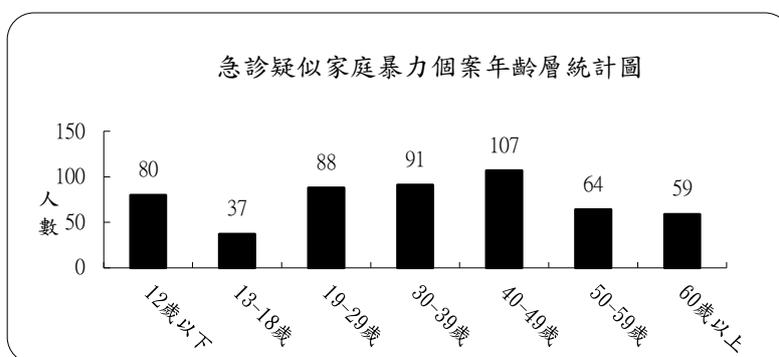


#### 四、特殊個案統計

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疑似法定保護性個案，包含有：疑似兒童及少年保護案件、疑似家庭暴力事件、疑似性侵害事件等。以下將針對 2023 年度淡水院區所受理疑似家庭暴力與疑似性侵害個案分別做統計分析。

##### (一) 疑似家庭暴力個案分析

2023 年度急診社會工作師處理疑似家暴個案量共 526 名；在年齡分佈上以 40-49 歲之間為最多，占 20.3%。性別方面，仍以女性受暴者為主，占 67.1%。在疑似家暴個案與加害人關係上分析，仍以親密關係暴力最多，共 256 人，約占 48.7%；其次是直系血親(相對人是父母或子女)之間的暴力，占 33.1%。另外，12 歲以下之兒少個案，除了肢體暴力，亦有部分為疏忽照顧的案件，此部分個案仰賴第一線工作人員的敏銳度，透過團隊合作才能察覺，並及早介入預防，共同守護兒少。



## (二) 疑似性侵害個案分析

2023 年度急診社會工作師處理疑似性侵害個案計有 63 件；年齡分佈較集中於 13-18 歲，占 41.3%。性別方面，受害人以女性為居多，占 98.4%。在疑似性侵害個案與相對人關係上分析，主要以網友的關係居多，有 13 位，約占 20.6%，其次為朋友/同學的關係，占 17.5%。由於網路普遍性，初次見面即遭網友性侵害的比例逐年增多，尤其容易在毫無戒心或沒有防備的情況下發生，除持續宣導自我保護方法外，應提升大眾對高危險場所或情境之警覺。

