

淡水臨床社工課一個案工作

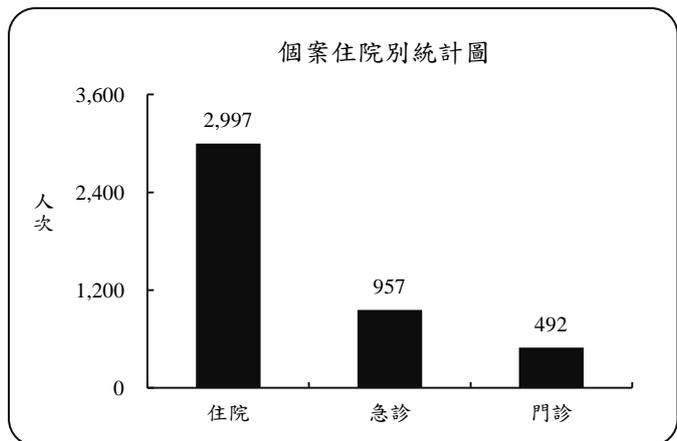
一、前言

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

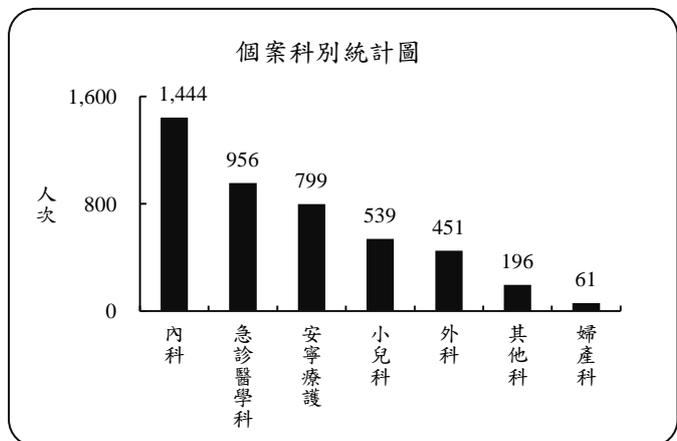
(一) 個案工作服務量分析

臨床個案總開案量共 4,446 人次。其中住院病人開案量 2,997 人次，占 67.41% 居首位；其次為急診病人開案量 957 人次，占 21.52%；再者為門診病人開案量 492 人次，占 11.07%。



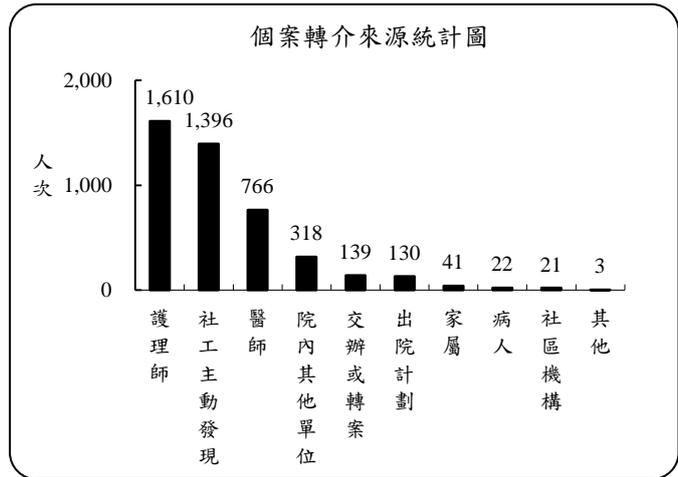
(二) 個案科別統計分析

個案科別統計圖顯示，淡水院區病人以內科 1,444 人次最多；其次為急診醫學科共 956 人次，再者為安寧療護 799 人次。



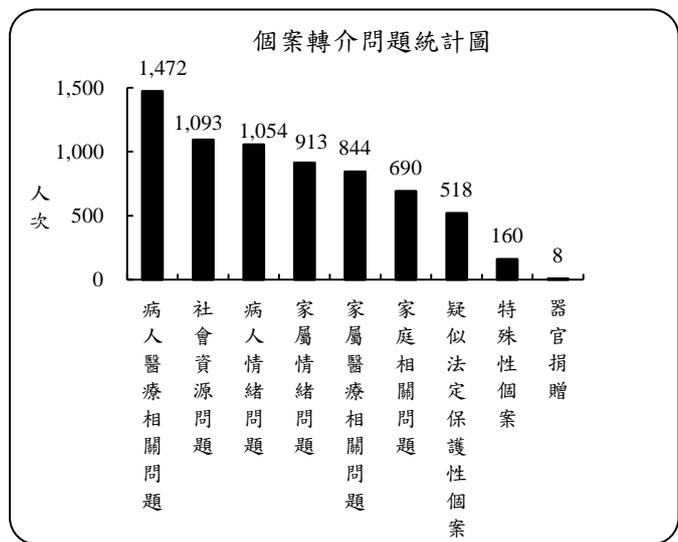
(三) 個案轉介來源統計分析

個案轉介來源統計圖顯示，護理師轉介 1,610 人次居首位；其次為社會工作者(員)主動發現 1,396 人次；再者為醫師轉介 766 人次。



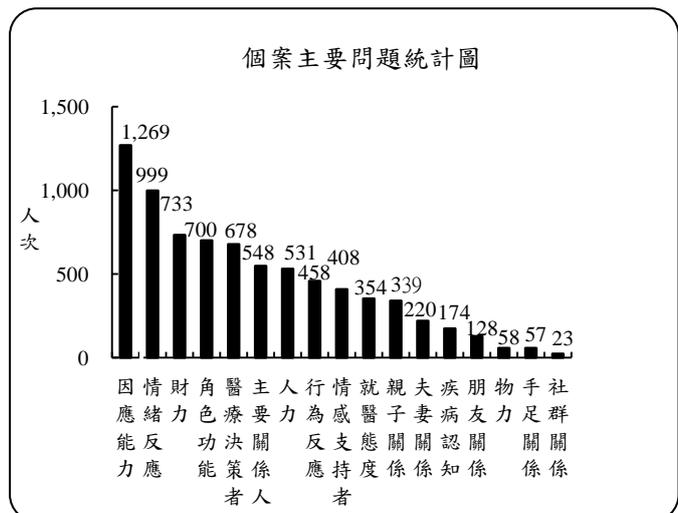
(四) 個案轉介問題統計分析

個案轉介問題統計圖顯示，病人醫療相關問題 1,472 人次居首位；其次為社會資源問題 1,093 人次；再者為病人情緒問題 1,054 人次。



(五) 個案主要問題統計分析

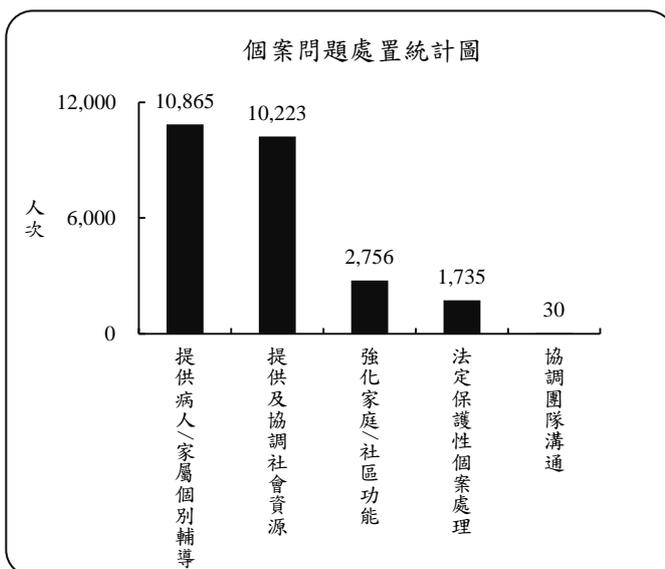
個案的主要問題分析以因應能力 1,269 人次居首位；其次為情緒反應 999 人次；再者為財力 733 人次。



(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 10,865 人次居首位；其次為提供及協調社會資源 10,223 人次；再者為強化家庭社區功能 2,756 人次。

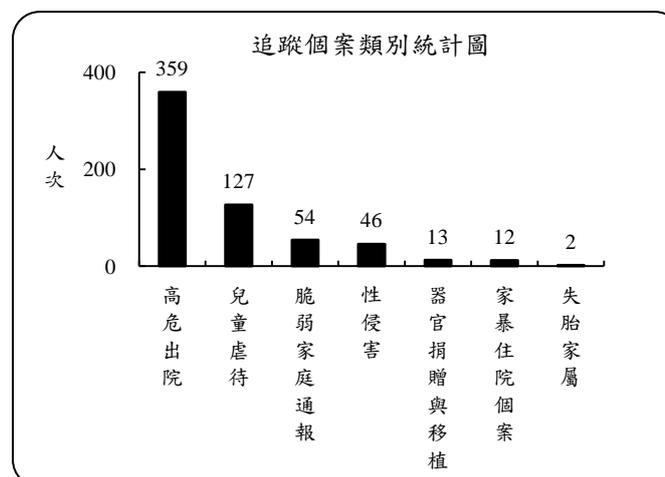
社會工作師(員)主要與病人/家屬工作，透過覺察病人及家屬的優勢及潛在能力、提升案家整體因應能力，若有不足之處再協助媒合轉介適切之福利資源，以幫助病人及家屬改善可能因疾病所引發的家庭重大事件。



(七) 追蹤個案類別統計分析

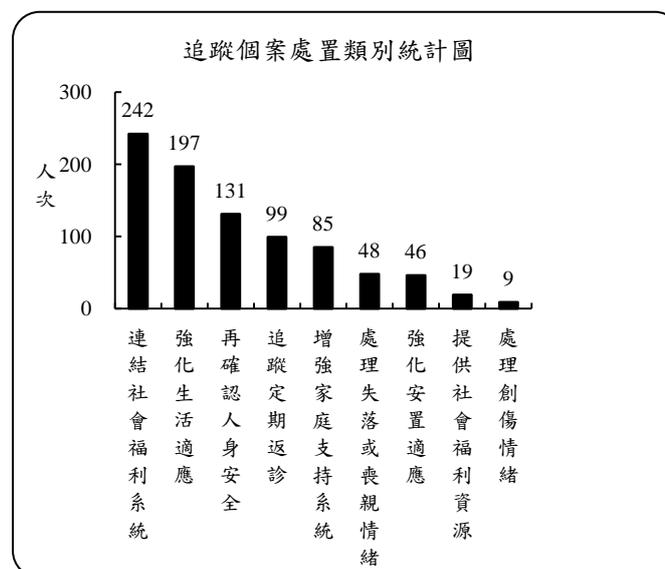
為提供更完善服務，主動針對特殊個案訂有出院後兩週內至少追蹤一次的機制。

個案追蹤方面，以高危險出院計畫個案 359 人次居首位；其次為兒童虐待 127 人次；再者為脆弱家庭通報 54 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 242 人次；其次為強化生活適應 197 人次；再者為再確認人身安全 131 人次。

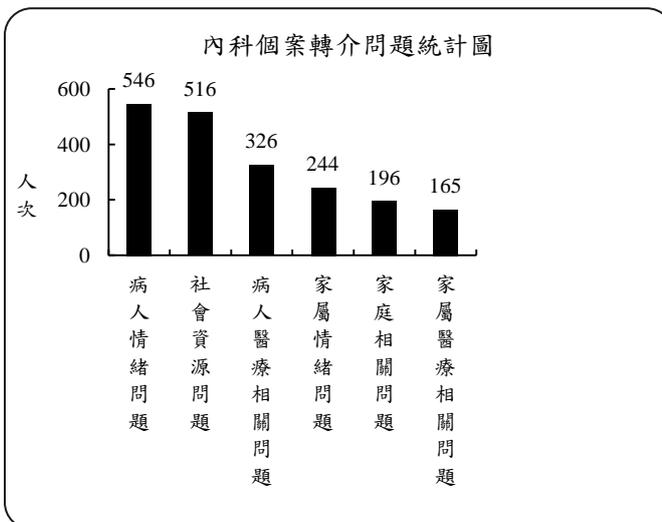


三、內科個案統計與分析

(一) 個案轉介問題統計分析

內科轉介問題統計顯示，以「病人情緒問題」546 人次居首位；其次是「社會資源問題」516 人次；再者為「病人醫療相關問題」326 人次。

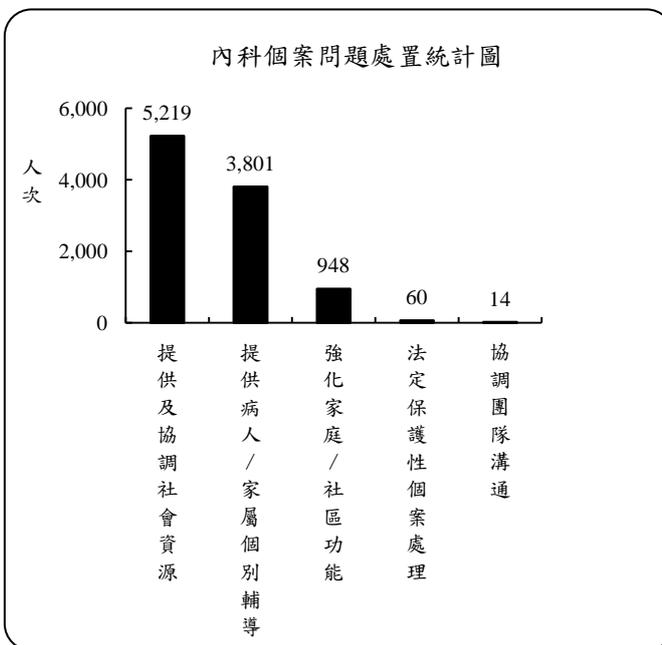
因 COVID-19 確診住院醫療，確診住院的突發事件導致情緒起伏及擔憂，故病人情緒問題位居第一位。臨床工作中，內科病人多為慢性疾病及出院照顧問題，對於後續返家或是其他照顧方式的資源提供相對應增加；就醫期間因感控及相關陪病措施調整，無法有陪病者因此對於病人醫療解釋之需求也相對應增加。



(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 5,219 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」3,801 人次；再者為「強化家庭及社區功能」948 人次。

因著疫情、經濟大環境結構改變，影響家庭生計者眾，故病人或家屬在住院中對於社會資源需求提高，因此臨床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，也會造成情緒及家庭互動關係改變，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，並致力於在失功能之家庭中協助調節互動與機能，以達到增進家庭因應變動解決問題之能力。

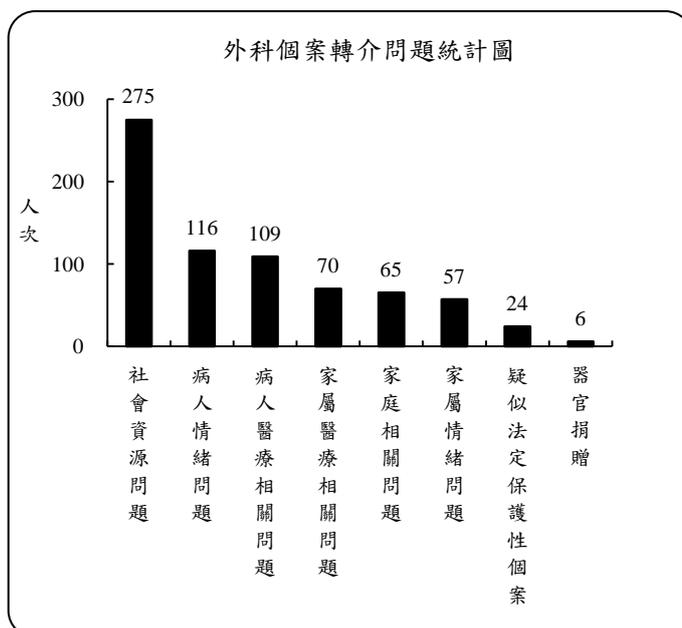


四、外科個案統計與分析

(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」275 人次居首位；其次是「病人情緒問題」116 人次；再者為「病人醫療相關問題」109 人次。

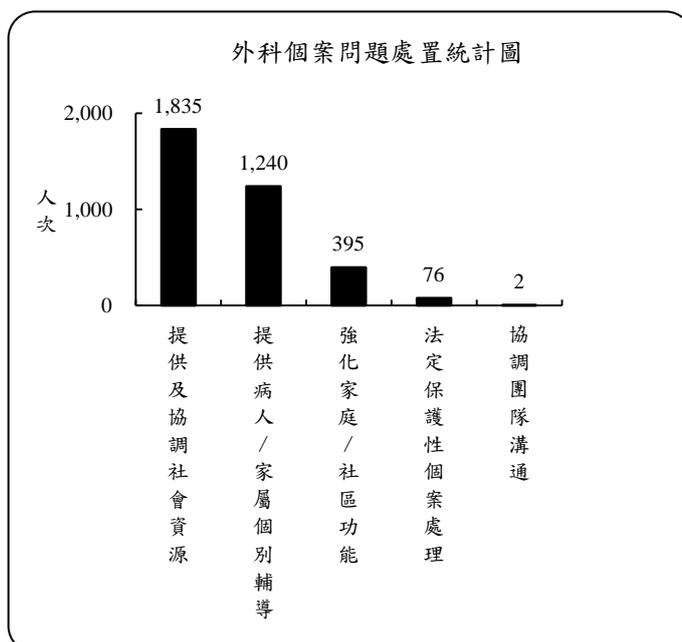
外科病人大多面臨突發意外創傷或疾病壓力事件，不只生活自理功能受到影響，更會有出院後中、長期生活照顧或復健等需求。對病人個人和家庭層面，也會產生情緒、經濟負擔、照顧人力等諸多問題，亦是外科個案主要轉介問題。



(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」1,835 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」1,240 人次；再者為「強化家庭/社區功能」395 人次。

突發的意外或疾病導致病人及其家屬原有的生活失序，亦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、強化案家因應能力及協助病人及家屬疾病適應，強化家庭/社區功能等面向，成為外科社會工作的處置重點。

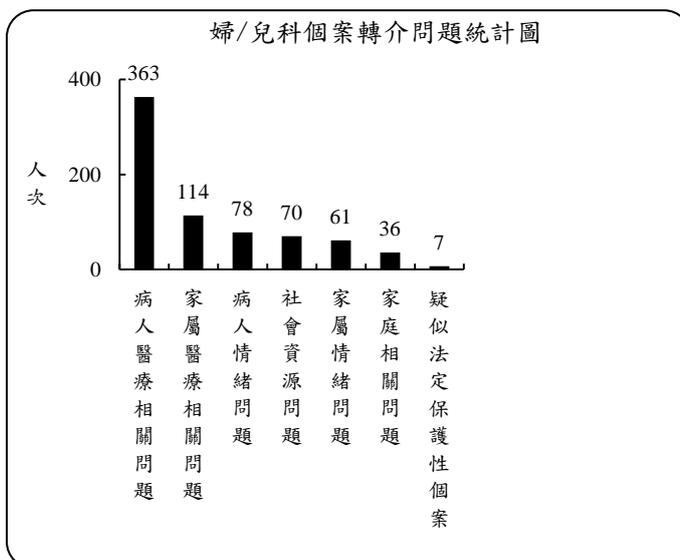


五、婦兒科暨早期療育個案統計與分析

(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」363人次，居首位；其次是「家屬醫療相關問題」114人次；再者為「病人情緒問題」78人次。

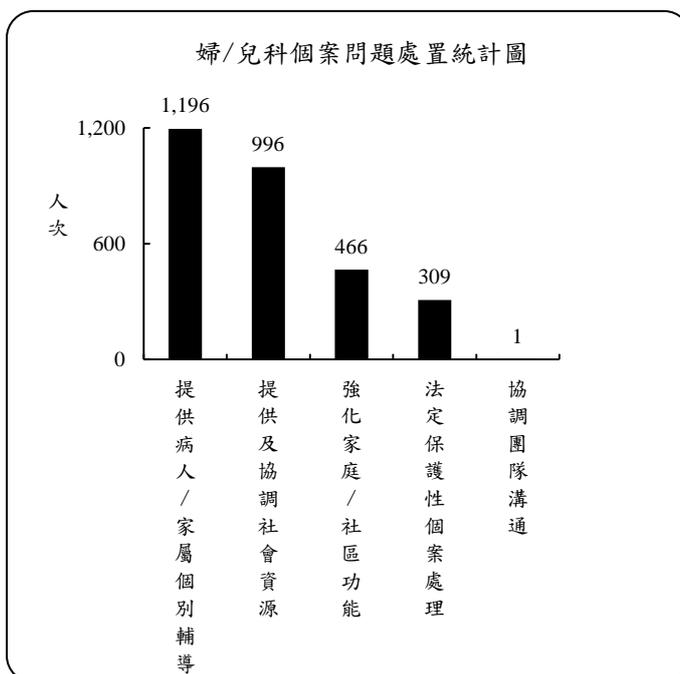
婦兒科暨早期療育之個案家屬，產婦、嬰幼兒及有早期療育需求之病童來院就診時，通常正在面臨巨大的轉變，如懷孕、新生兒誕生、嬰幼兒教養等，並產生適應困難，對疾病與醫療議題感到陌生，故病人醫療相關問題成為最大宗的照會問題。



(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」1,196人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」996人次；再者為「強化家庭及社區功能」466人次。

家庭遇到嬰幼兒或孕產婦有醫療需求時，透過提供病人及家屬個別輔導，針對家戶狀況提供個別化服務，如：加強疾病認知、對發展階段的了解、增進親職照顧技巧等處置，並媒合適切的社會福利資源，強化家庭功能，是社會工作者在婦兒科個案工作時，主要的處置重點。

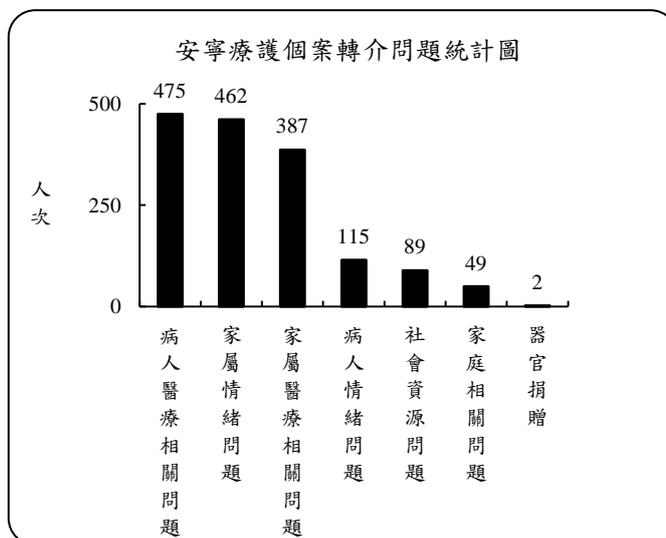


六、安寧療護個案統計與分析

(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」475 人次居首位；其次是「家屬情緒問題」462 人次；再者為「家屬醫療相關問題」387 人次。

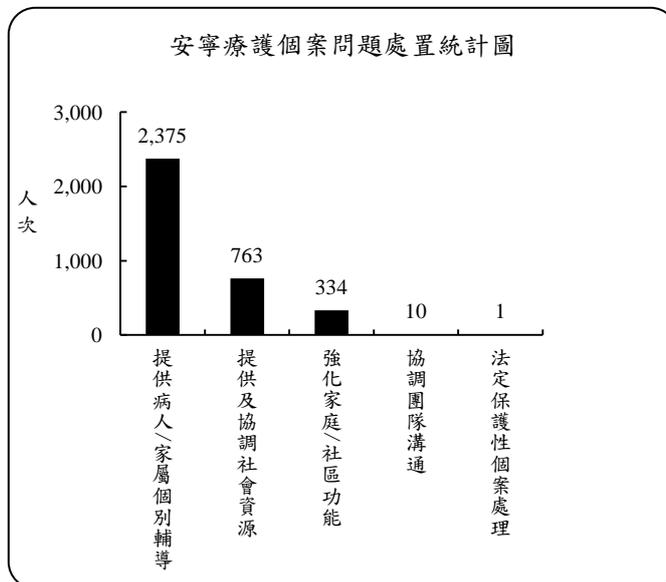
適時提供情緒支持與陪伴、評估家屬情緒議題與辨別複雜性悲傷極為重要，包括協助家屬與醫療團隊間的溝通及資源連結。因此，2022 年調整社工品質監測指標為「家屬未有複雜性悲傷的比率 $\geq 80\%$ 」，透過團隊合作與及早介入服務，協助家屬善別與提升社會心理層面的照護品質。



(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」2,375 人次居首位；其次是「提供及協調社會資源」763 人次；再者為「強化家庭/社區功能」334 人次。

為因應家屬期待末期病人在宅善終與獲得足夠長照資源的比率逐年增加，除了個別會談之外，需適時連結長照及相關資源並擴張家庭支持網絡，以降低家屬照顧身心負荷，包括居家醫療照護服務管道。



淡水臨床社工課－急診社會工作

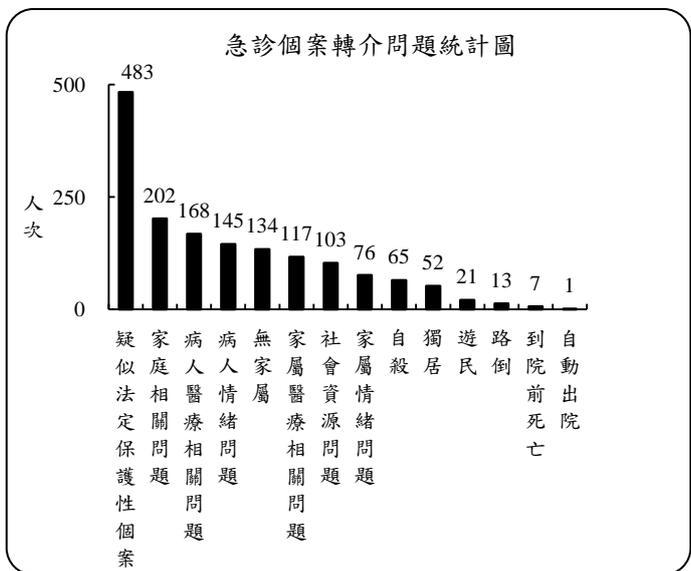
一、前言

淡水急診社會工作師開案服務量共 957 人次，主要工作對象包括：疑似法定保護性個案、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」483 人次，居首位；其次是「家庭相關問題」202 人次；再者為「病人醫療相關問題」168 人次。

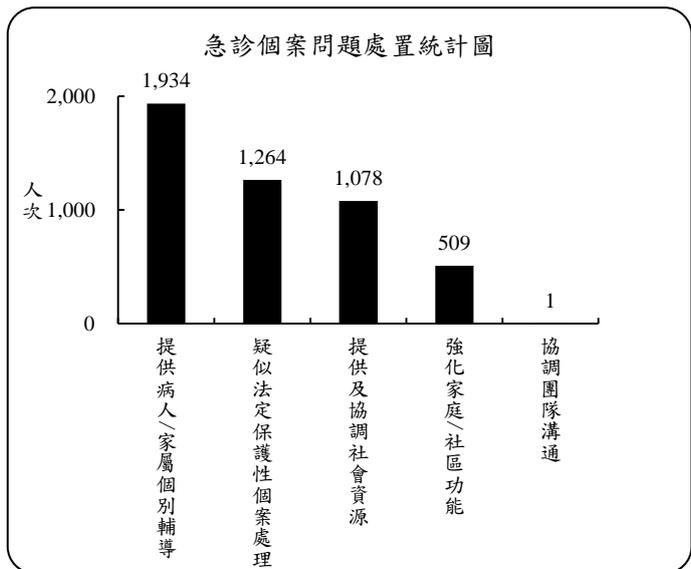
疑似家庭暴力與疑似性侵害等問題層出不窮，當疑似保護性個案來院驗傷時，急診社工師陪同就醫，評估並與病人討論人身安全議題。其次，近年隨著家庭結構改變，在病人面對緊急事件時，社工師協助聯絡家屬一同討論醫療衍生之照顧人力、醫療決策等議題。



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」1,934 人次，居首位；其次是「疑似法定保護性個案處理」1,264 人次；再者為「提供及協調社會資源」1,078 人次。

面對病況常使病人或家屬慌亂不安，急診社工師針對個別需求評估，協助情緒調適、提供相關資源。針對疑似保護性個案，社工師除完成法定通報責任、銜接網絡服務，同時完成安全性評估、討論防範策略。

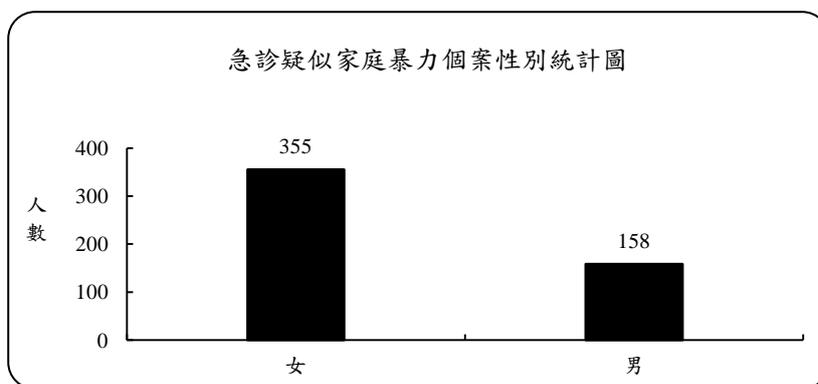
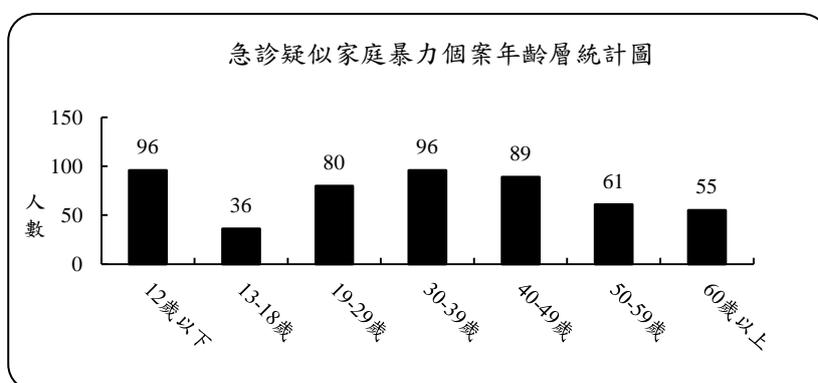


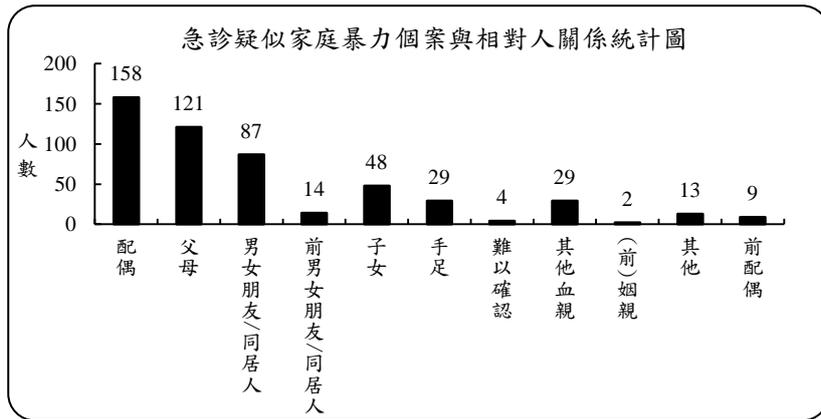
四、特殊個案統計

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 2022 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

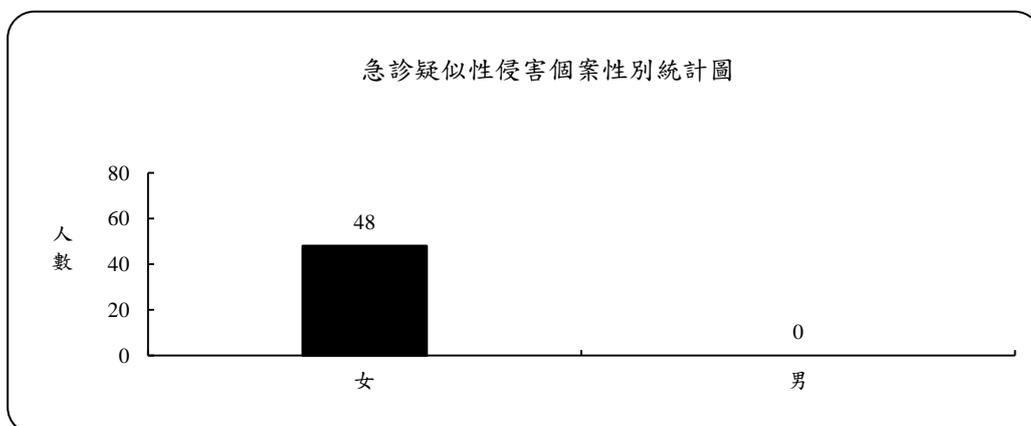
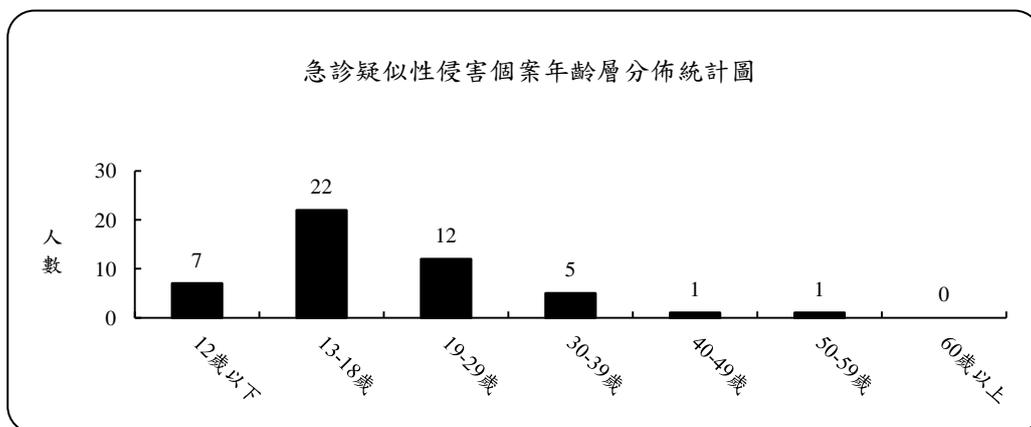
2022 年度急診社會工作師處理疑似家暴個案量共 513 名；在年齡分佈上以 12 歲以下與 30-39 歲之間為最多，各占 18.7%。性別方面，仍以女性受暴者為主，占 69.2%。在疑似家暴個案與加害人關係上分析，仍以親密關係暴力最多，共 268 人，約占 52.2%；其次是直系血親(相對人是父母或子女)之間的暴力，占 32.9%。另外，12 歲以下之兒少個案數量有逐年增長之趨勢，隨著社會變遷及人口結構改變，除了肢體暴力，亦有疏忽照顧的案件，顯見兒少照顧議題及親子溝通技巧，更需被重視與宣導。





(二) 疑似性侵害個案分析

2022 年度急診社會工作師處理疑似性侵害個案計有 48 件；年齡分佈較集中於 13-18 歲，占 45.8%。性別方面，受害人均為女性，占 100%。在疑似性侵害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 9 位，約占 18.8%，其次為網友、前男女朋友/同居人的關係，各占 14.6%。隨著網路與科技的發展，性別間之關係與身體界線、自我保護及網路交友的安全問題日益浮現，因此兒童與青少年之性別教育、身體自主權等議題應持續宣導。



急診疑似性侵害個案與相對人關係統計圖

