

淡水臨床社工課一個案工作

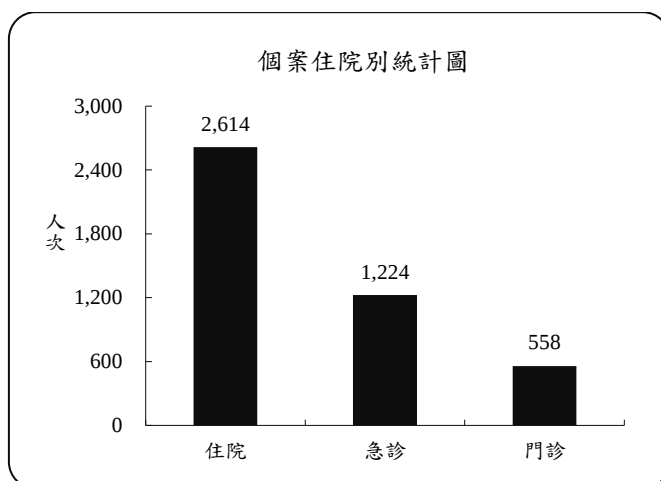
一、前言

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

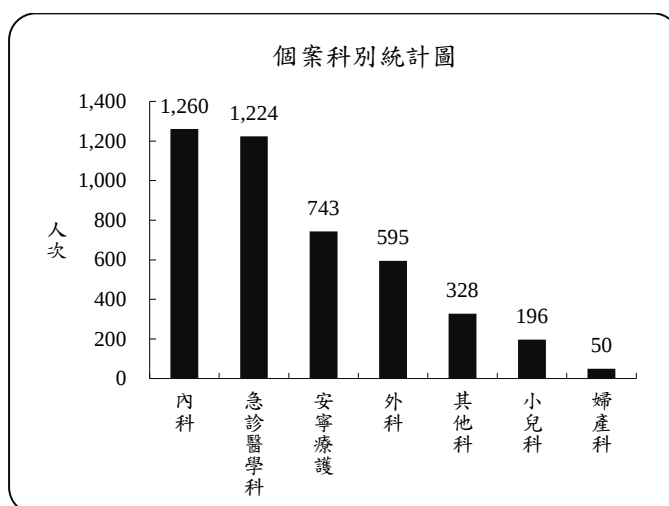
(一) 個案工作服務量分析

臨床個案總開案量共 4,396 人次。其中住院病人開案量 2,614 人次，占 59.5% 居首位；其次為急診病人開案量 1,224 人次，占 27.8%；再次為門診病人開案量 558 人次，占 12.7%。



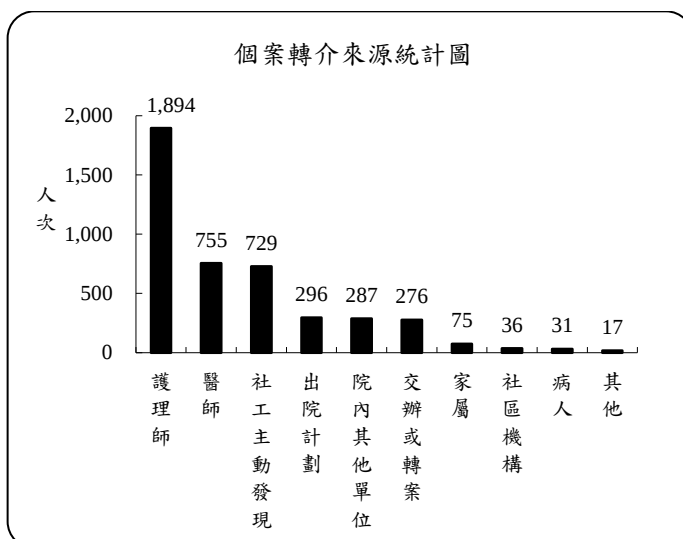
(二) 個案科別統計分析

個案科別統計圖顯示，淡水院區病人以內科 1,260 人次最多；其次為急診醫學科共 1,224 人次，再次為安寧療護 743 人次。



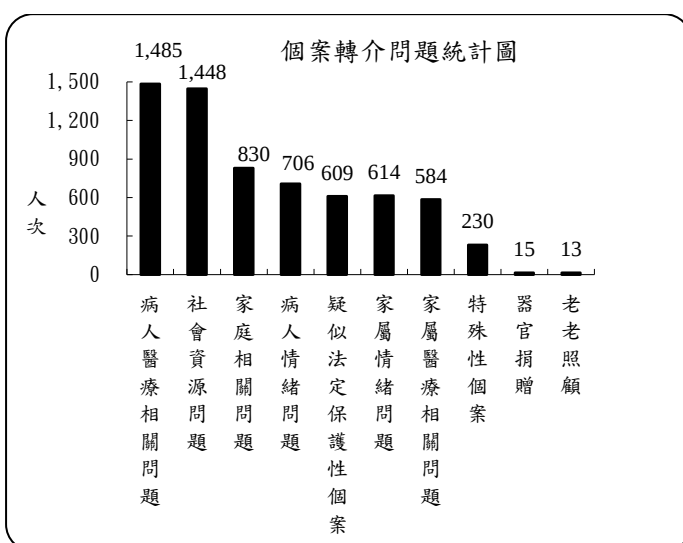
（三）個案轉介來源統計分析

個案轉介來源統計圖顯示，護理師轉介 1,894 人次居首位；其次為醫師轉介 755 人次；再次為社會工作師(員)主動發現 729 人次。



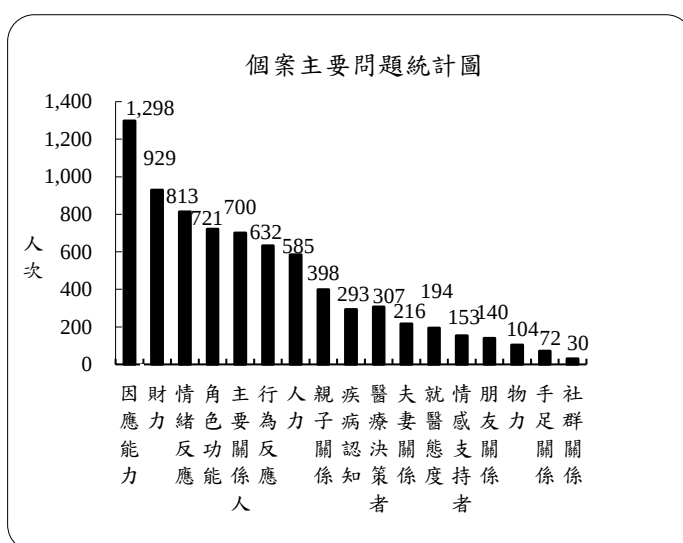
（四）個案轉介問題統計分析

個案轉介問題統計圖顯示，病人醫療相關問題 1,485 人次居首位；其次為社會資源問題 1,448 人次；再次為家庭相關問題 830 人次。



（五）個案主要問題統計分析

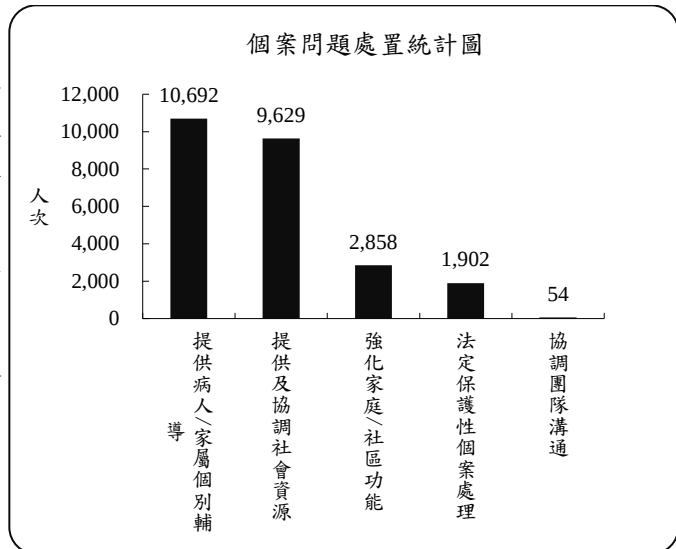
個案的主要問題分析以因應能力 1,298 人次居首位；其次為財力 929 人次；再次為情緒反應 813 人次。



（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 10,692 人次居首位；其次為提供及協調社會資源 9,629 人次；再次為強化家庭或社區功能 2,858 人次。

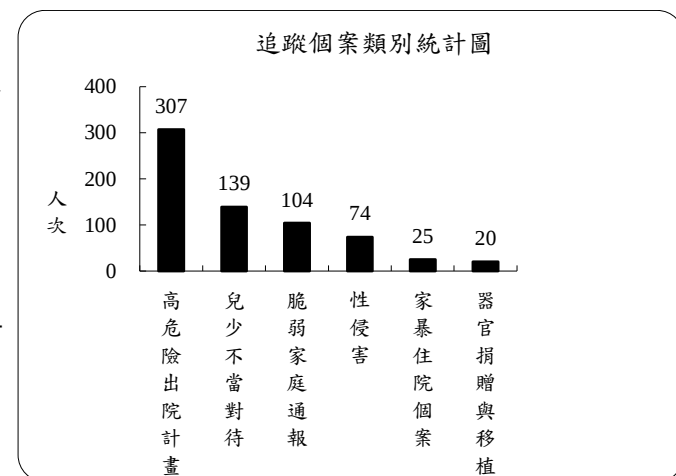
社會工作的處置目標，不僅是提供及協調社會資源，更重要的是透過個案工作方法，與病人和家屬共同在就醫過程中激發個人與家庭中的潛能，提升在所處環境的整體問題因應能力。



（七）追蹤個案類別統計分析

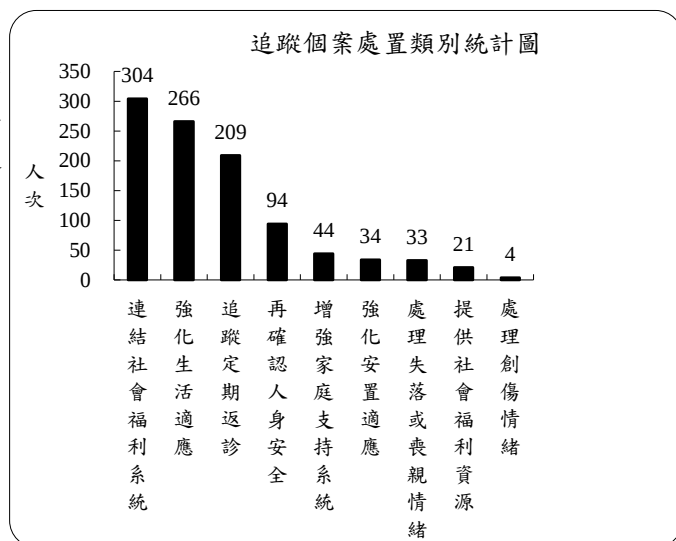
為提供更完善服務，主動針對特殊個案訂有出院後兩週內至少追蹤一次的機制。

個案追蹤方面，以高危險出院計畫個案 307 人次居首位；其次為兒少不當對待 139 人次；再次為脆弱家庭通報 104 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最多共 304 人次；其次為強化生活適應 266 人次；再次為追蹤定期返診 209 人次。

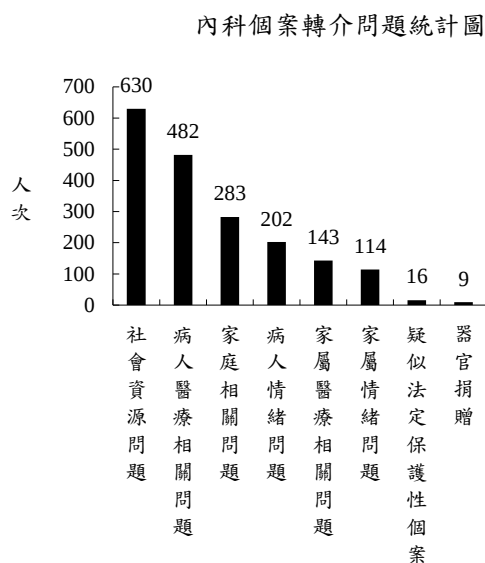


三、內科個案統計與分析

(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」630 人次居首位；其次是「病人醫療相關問題」482 人次；再者為「家庭相關問題」283 人次。

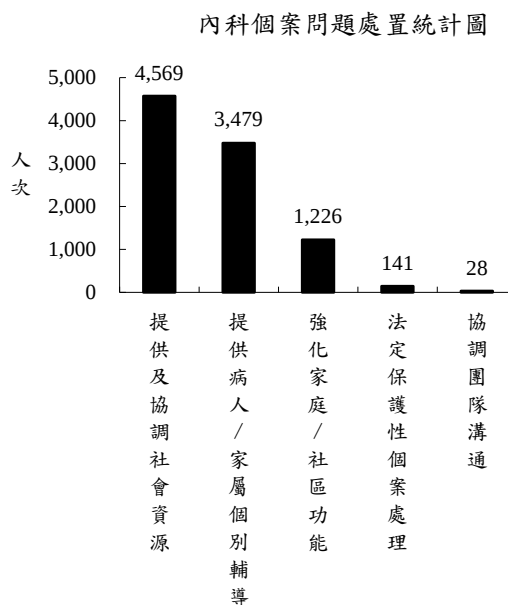
臨床工作中，內科病人以慢性疾病或高齡長者居多，出院長期照顧與經濟議題為家屬擔憂之冠，故社會資源問題長年居第一位。而病人住院期間生活自理能力的改變，也使得在住院中需要醫療團隊予以解釋及說明之處，再者出院後照顧需求漸增，家庭結構改變的情況下也同時衍生出家庭照顧人力議題，因此住院中須多方協調家庭並增權家庭功能。



(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 4,569 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」3,479 人次；再者為「強化家庭及社區功能」1,226 人次。

內科病人因疾病特性，家庭功能式微，照顧需求增高，健保給付調整，因此需投注高比例的處遇於提供相關福利資源或是轉介院外單位。病人住院期間，家庭及生活變動，故臨床上時常需要運用傾聽同理、宣洩情緒等技巧協助病人/家屬疾病適應，從中調節家庭互動機能與增進社區照顧資源，以增強家庭解決問題之功能。

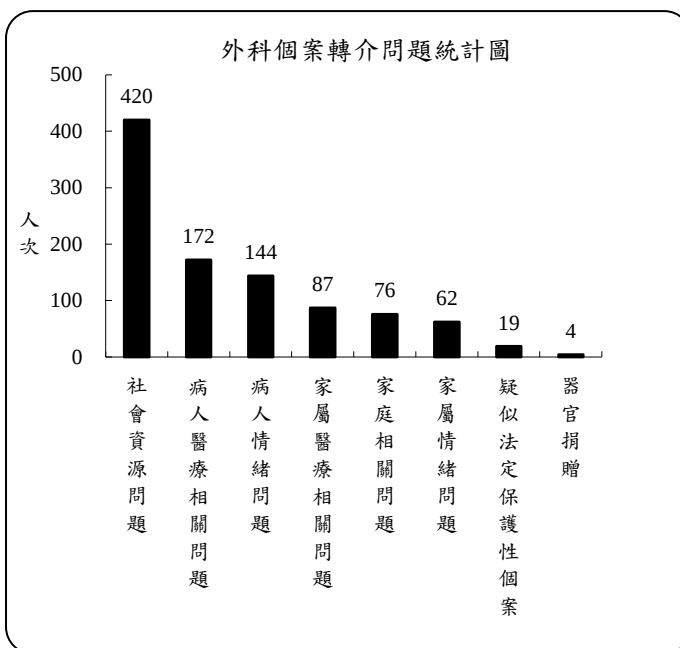


四、外科個案統計與分析

（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」420 人次居首位；其次是「病人醫療相關問題」172 人次；再者為「病人情緒問題」144 人次。

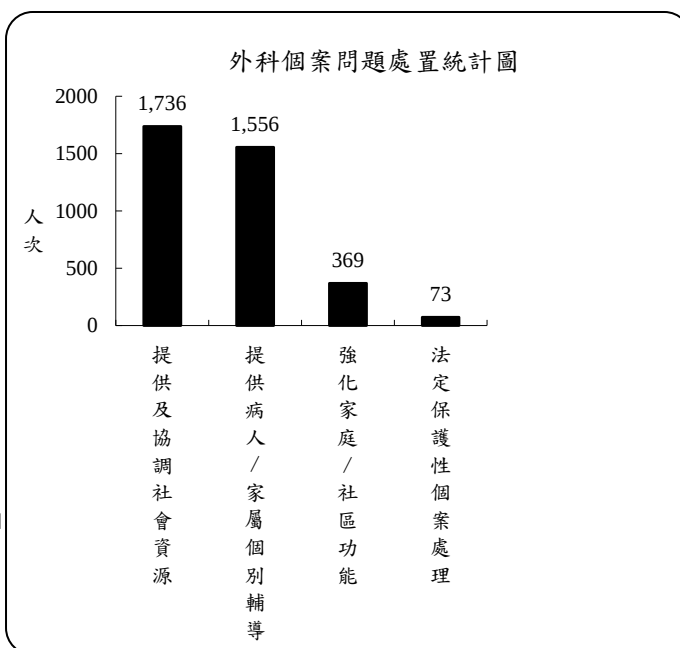
外科病人面臨重大意外或創傷事件，不僅影響病人生活自理及工作能力，在病人及其家庭層面亦會衍生出中、長期照顧、情緒、經濟等社會心理需求。故「社會資源問題」、「病人醫療相關問題」和「病人情緒問題」為外科個案主要轉介問題。



（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」1,736 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」1,556 人次；再者為「強化家庭/社區功能」369 人次。

疾病對病人及其家庭帶來新的衝擊，面對生活樣態的改變，加上近年來家庭結構和功能日趨式微崩解，因此，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，為外科社會工作的處遇重點。

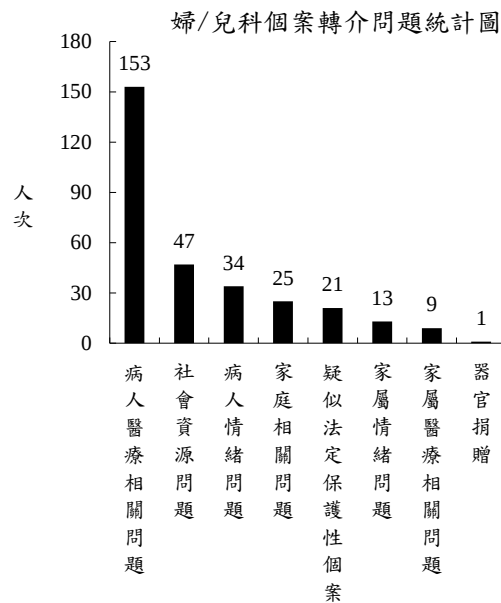


五、婦兒科暨早期療育個案統計與分析

（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」153人次，居首位；其次是「社會資源問題」47人次；再者為「病人情緒問題」34人次。

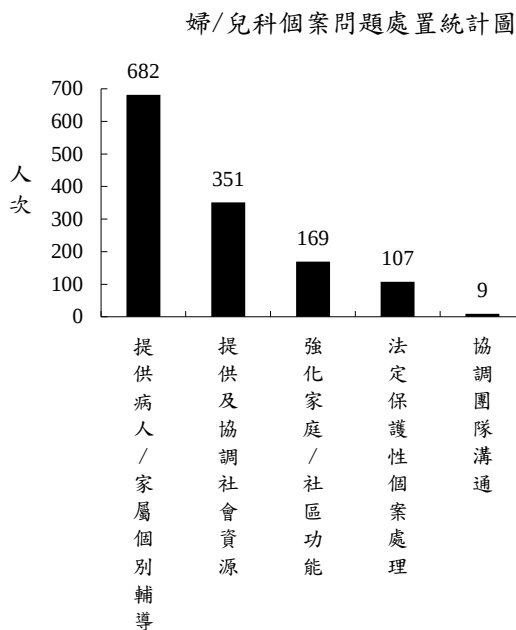
家庭迎接新生命時，若合併有早產兒、疾病、經濟議題，將導致家庭壓力驟增，故病人醫療相關問題、社會資源問題為最大宗的照會問題，社會工作師提供包含懷孕生產、幼兒教養、新生兒福利資訊，協助家庭適應新議題及挑戰。



（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」682人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」351人次；再者為「強化家庭/社區功能」169人次。

社會工作師透過與病人及家屬的個別輔導，提供或協助聯繫社會資源的方式，協助病人及其家庭渡過因疾病或資源不足造成的生活危機，由於嬰幼兒缺乏自我照顧及保護能力，強化家庭/社區照顧功能尤其重要，故增進家屬的親職角色，是社會工作師在婦兒科個案工作時，主要的處置重點。



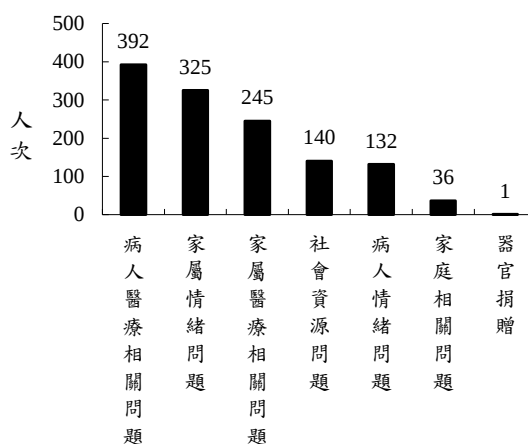
六、安寧療護個案統計與分析

(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」392 人次居首位；其次是「家屬情緒問題」325 人次；再者為「家屬醫療相關問題」245 人次。

團隊提供動態性及整體性評估(生、心、社、靈)能及早發現末期病人與家屬的需求及潛在風險，建構完整的照護架構，隨病程發展，在適當時間提供跨職系的多元服務，協助其因應醫療決策、悲傷與喪慟、長照及居家照護等議題。

安寧療護個案轉介問題統計圖

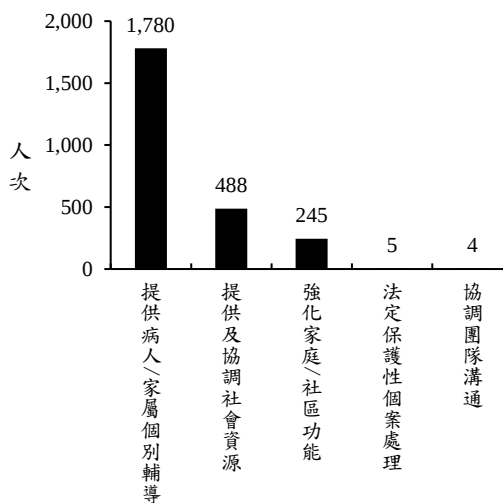


(二) 個案問題處置統計分析

安寧療護個案處置以「提供病人/家屬個別輔導」1,780 人次居首位；其次是「提供及協調社會資源」488 人次；再者為「強化家庭/社區功能」245 人次。

以 CUP-療癒杯模式的核心概念與架構，從情境脈絡、病人與家屬不同階段的需求、團隊適時提供完整性服務等三大要素，並連結社區長照網絡，協助其緩解身心壓力、悲傷陪伴、資源轉介等，讓病人與家屬獲得優質的安寧照護，更貼近他們期待的善終模式。

安寧療護個案問題處置統計圖



淡水臨床社工課－急診社會工作

一、前言

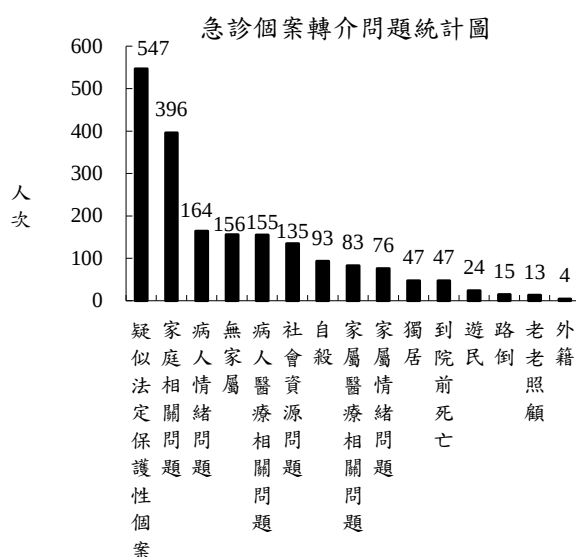
淡水急診社會工作師開案服務量共 1,224 人次，工作對象包括：疑似法定保護性個案、路倒或無家屬個案、到院前死亡個案、意外或重大災難事件等；工作內容主要為危機調適，予以病人/家屬情緒支持、提供或協調社會資源、病人權益倡導與醫病溝通等服務。

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」547 人次，居首位；其次是「家庭相關問題」396 人次；再者為「病人情緒問題」164 人次。

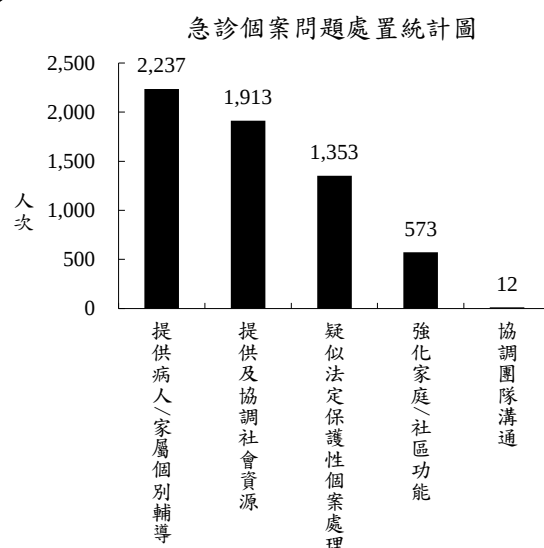
近年來受家暴民眾求助概念提升，疑似保護性個案來院驗傷時，急診社工師與醫療團隊合作，協助個案驗傷程序、評估安全議題等。其次，近年隨著家庭結構改變、照顧負擔增加以及關係複雜(如疏遠或衝突)，家庭成員間的溝通協調問題，也成為主要照會原因。



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」2,237 人次，居首位；其次是「提供及協調社會資源」1,913 人次；再者為「疑似法定保護性個案處理」1,353 人次。

急診病人緊急就醫之狀況，常導致病人或家屬現場心情複雜、混亂，故急診社工師評估家庭狀況，適時提供病人或家屬情緒支持、並提供相關資源。如遇疑似保護性個案，社工師與醫療團隊合作完成驗傷程序，並協助法定通報系統，轉銜院外網絡單位，同時與病人討論自我保護方法，維護自身安全。

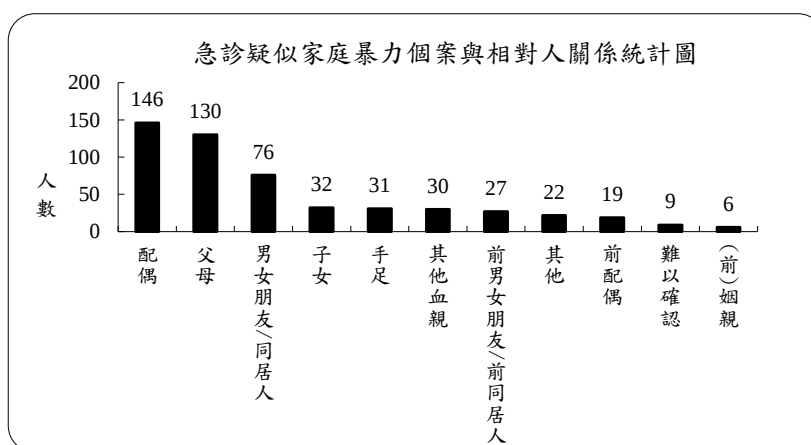
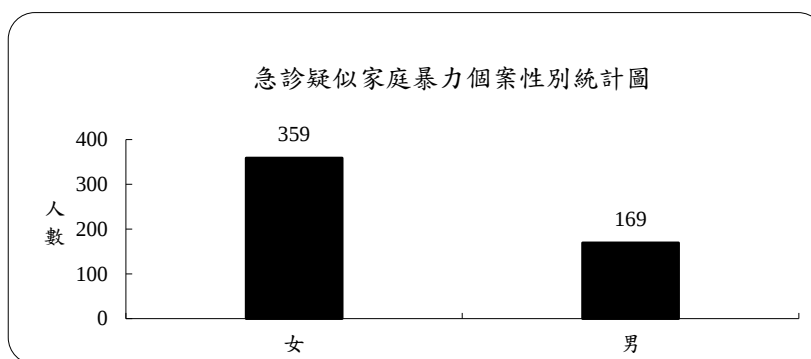
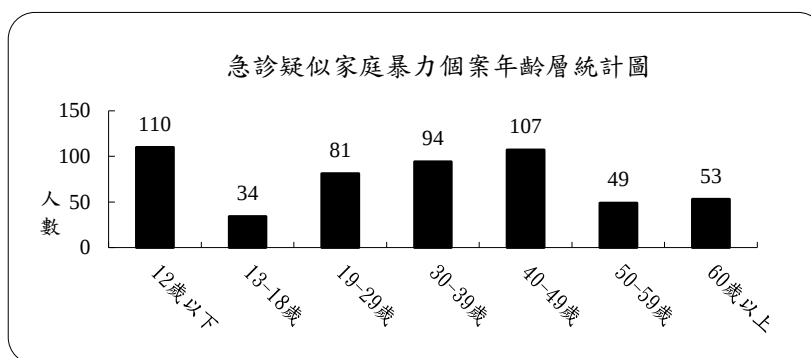


四、特殊個案統計

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 2024 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

2024 年度急診社會工作師處理疑似家暴個案量共 528 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 68%。在疑似家暴個案與相對人關係上分析，仍以親密關係暴力最多，共 268 人，約占 50.8%；其次是直系血親(相對人是父母或子女)之間的暴力，占 30.7%。另外，12 歲以下之兒少個案，部分為疏忽照顧的案件，仰賴第一線工作人員的敏銳度及專業評估，透過團隊合作才能察覺，並且持續呼籲社會大眾兒童安全意識及法規，共同守護兒少。



（二）疑似性侵害個案分析

2024 年度急診社會工作師處理疑似性侵害個案計有 70 件；年齡分佈較集中於 13-18 歲，占 41.4%。性別方面，受害人以女性為居多，占 92.9%。在疑似性侵害個案與相對人關係上分析，主要以 1. 網友 2. 朋友/同學的關係居多，各 14 位，各占 20%。由於網路交友風氣普及，在較無警戒碰面時即遭網友性侵害的比例逐年增多，另外在就學期間非合意的性行為與有增加趨勢，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。

