

淡水臨床社工課一個案工作

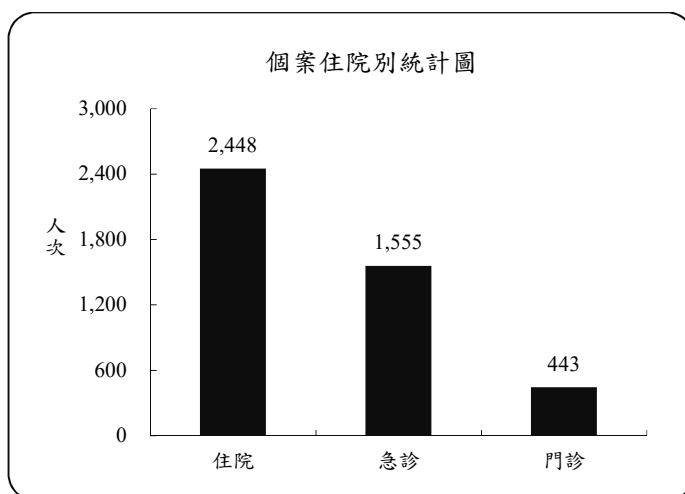
一、前言

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

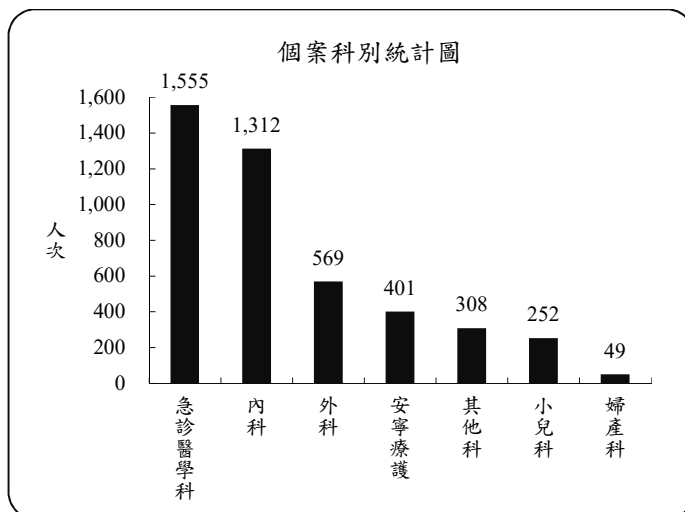
(一) 個案工作服務量分析

臨床個案總開案量共 4,446 人次。
其中住院病人開案量 2,448 人次，占 55.0%居首位；其次為急診病人開案量 1,555 人次，占 35.0%；再次為門診病人開案量 443 人次，占 10.0%。



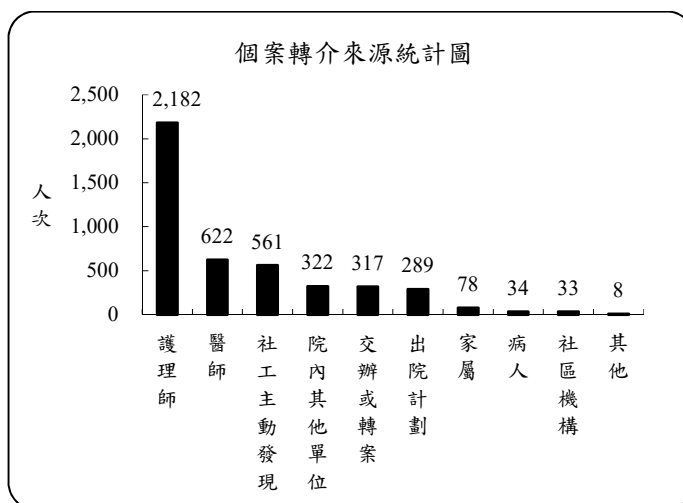
(二) 個案科別統計分析

個案科別統計圖顯示，淡水院區病人以急診醫學科 1,555 人次最多；其次為內科共 1,312 人次，再次為外科 569 人次。



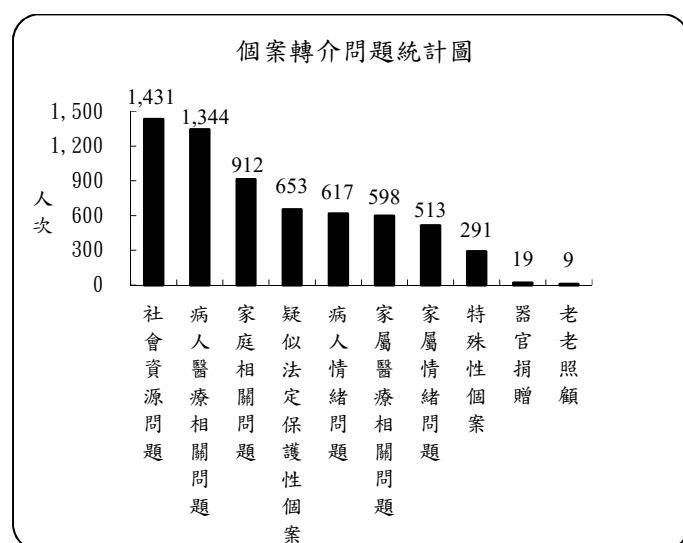
（三）個案轉介來源統計分析

個案轉介來源統計圖顯示，護理師轉介 2,182 人次居首位；其次為醫師轉介 622 人次；再次為社會工作師(員)主動發現 561 人次。



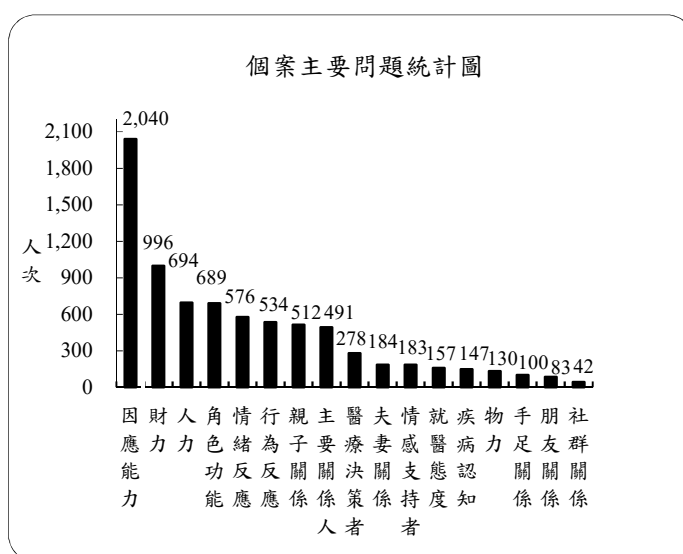
（四）個案轉介問題統計分析

個案轉介問題統計圖顯示，社會資源問題 1,431 人次居首位；其次為病人醫療相關問題 1,344 人次；再次為家庭相關問題 912 人次。



（五）個案主要問題統計分析

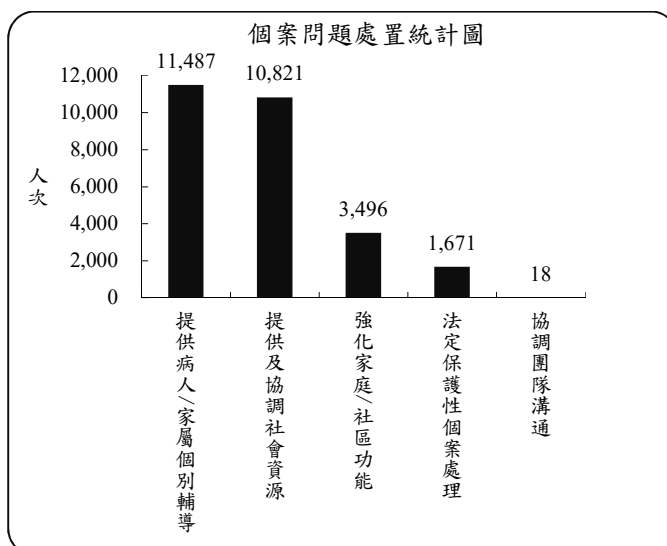
個案的主要問題分析以因應能力 2,040 人次居首位；其次為財力 996 人次；再次為人力 694 人次。



（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 11,487 人次居首位；其次為提供及協調社會資源 10,821 人次；再次為強化家庭或社區功能 3,496 人次。

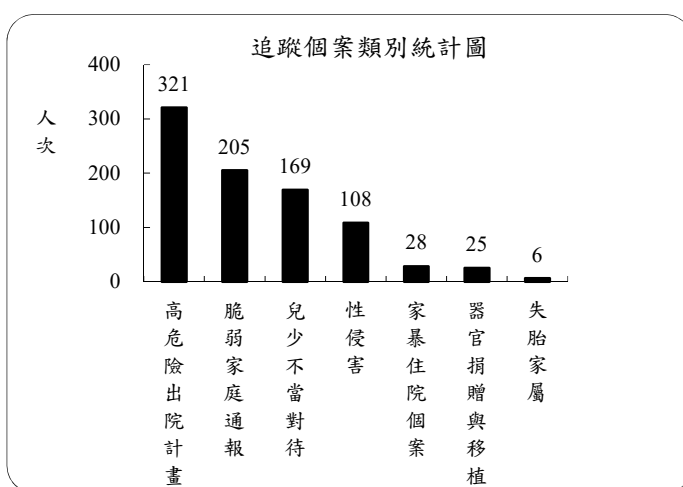
同仁透過社會工作個案工作方法，強化病人或家屬個人優勢能力，並連結網絡資源，以補強或優化家庭與個人的因應能力，藉以協助就醫病人/家庭完成醫療行為並回歸社區。



（七）追蹤個案類別統計分析

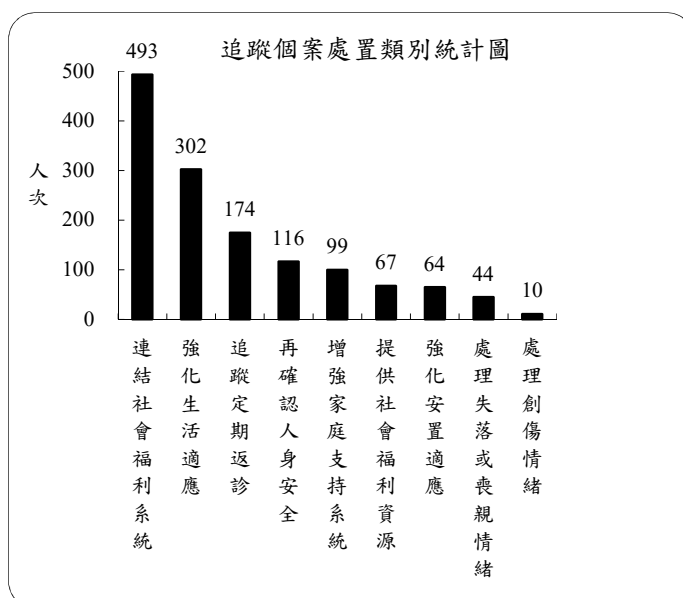
為提供更完善服務，主動針對特殊個案訂有出院後一週內至少追蹤一次的機制。

個案追蹤方面，以高危險出院計畫個案 321 人次居首位；其次為脆弱家庭通報 205 人次；再次為兒少不當對待 169 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 493 人次；其次為強化生活適應 302 人次；再次為追蹤定期返診 174 人次。

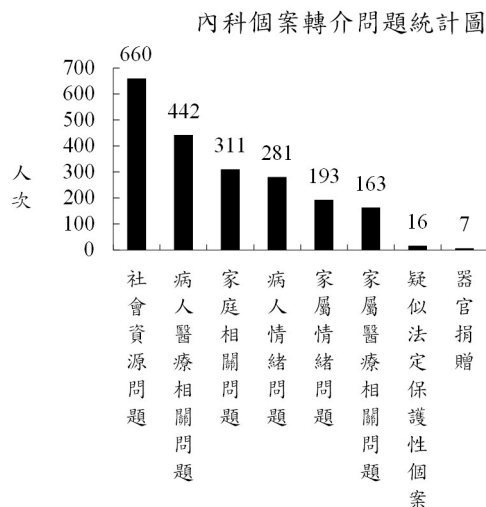


三、內科個案統計與分析

(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」660 人次居首位；其次是「病人醫療相關問題」442 人次；再者為「家庭相關問題」311 人次。

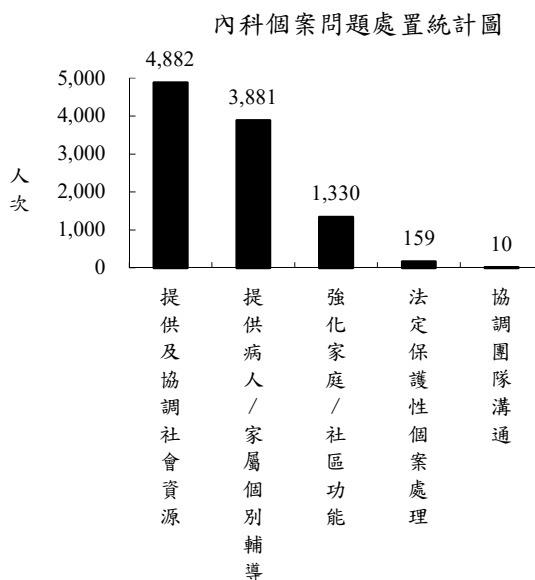
在臨床實務中，內科病人多以慢性疾病患者及高齡長者為主，時常面臨出院之長期照護安排及經濟負擔議題，使社會資源需求成為轉介問題中最為常見的一項。此外，病人在住院期間其生活自理能力可能發生改變，醫療團隊需於住院期間充分向病人及家屬進行說明與溝通，而隨著出院後照顧需求增加及家庭結構的轉變，家庭照顧人力不足的問題亦逐漸浮現，因此強化並增進家庭照顧功能亦相當重要。



(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 4,882 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」3,881 人次；再者為「強化家庭及社區功能」1,330 人次。

內科病人因其疾病特性，常伴隨家庭功能減弱及照顧需求提升，使臨床實務中需投入較高比例的處遇於福利資源的提供與院外相關單位之轉介。病人於住院期間，因家庭角色與生活狀態產生變化，臨床上經常需運用傾聽、同理與情緒支持等技巧，協助病人及家屬適應疾病歷程，進而調節家庭互動功能，並連結與強化社區照顧資源，以提升家庭因應問題與解決問題的能力。

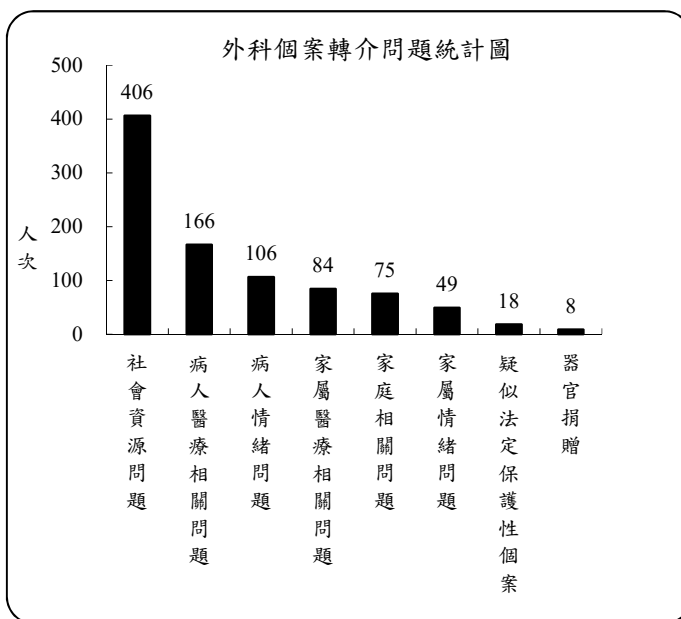


四、外科個案統計與分析

(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」406 人次居首位；其次是「病人醫療相關問題」166 人次；再者為「病人情緒問題」106 人次。

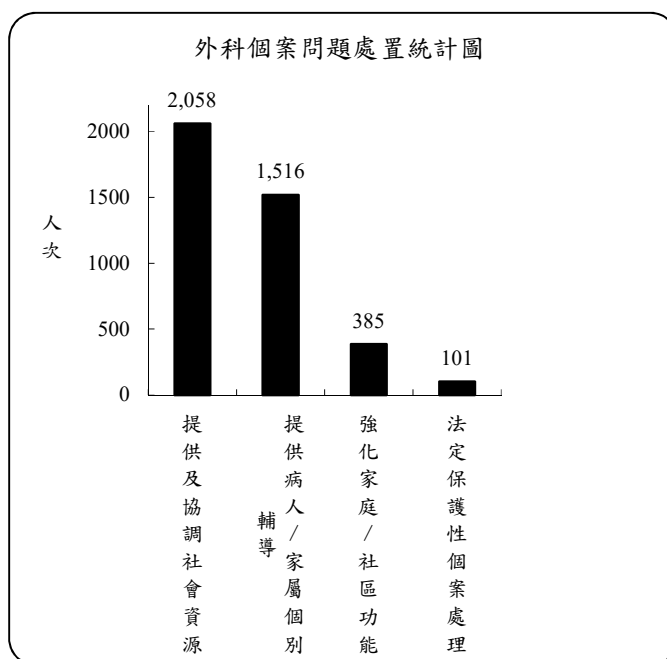
外科病人大多數因面臨重大創傷和疾病壓力事件，於術後不僅影響病人生活自理及工作能力，在病人及其家庭層面亦會衍生出中、長期照顧、情緒、經濟等社會心理之需求。故「社會資源問題」、「病人醫療相關問題」和「病人情緒問題」為外科個案主要轉介問題。



(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」2,058 人次居首位；其次是「提供病人/家屬個別輔導」1,516 人次；再者為「強化家庭/社區功能」385 人次。

疾病對病人及其家庭帶來壓力衝擊，面對超高齡化、少子化和居住樣態的改變，加上家庭關係和功能日趨式微，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，成為外科社會工作的處遇重點。

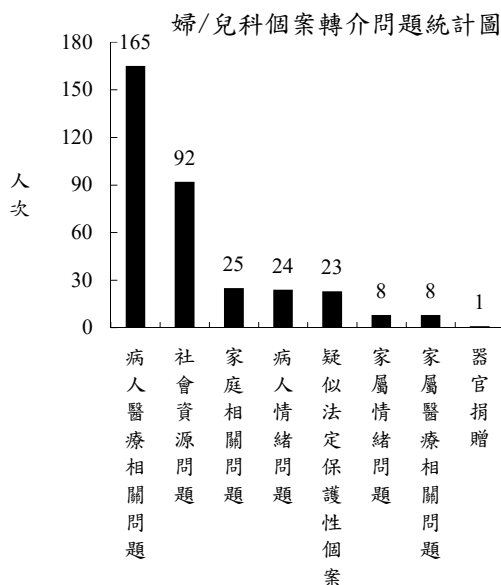


五、婦兒科暨早期療育個案統計與分析

（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」165 人次居首位；其次是「社會資源問題」92 人次；再者為「家庭相關問題」25 人次。

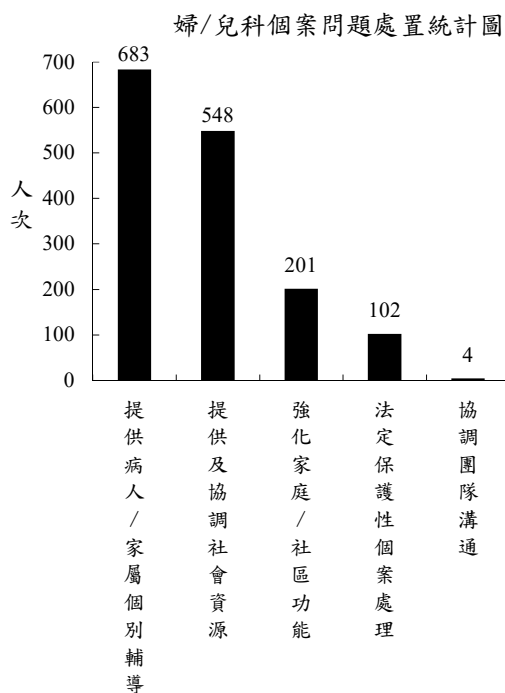
當家庭迎來新生兒，若同時面臨早產、疾病或經濟壓力等狀況，往往使家庭負荷明顯增加，社會工作師提供親職教育與新生兒福利等相關資訊，陪伴家庭因應新的生活課題，協助其逐步調適並面對接踵而來的挑戰。



（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」683 人次居首位；其次是「提供及協調社會資源」548 人次；再者為「強化家庭/社區功能」201 人次。

社會工作師藉由與病人及其家屬進行個別輔導，提供社會資源資訊並協助轉介與連結，支持家庭因應疾病或資源匱乏所衍生之生活困境。鑒於嬰幼兒尚無自我照顧與自我保護能力，家庭與社區支持系統的健全尤為關鍵，因此強化照顧功能、促進家屬親職能力，成為社會工作師於婦兒科個案服務中重要的處置核心。

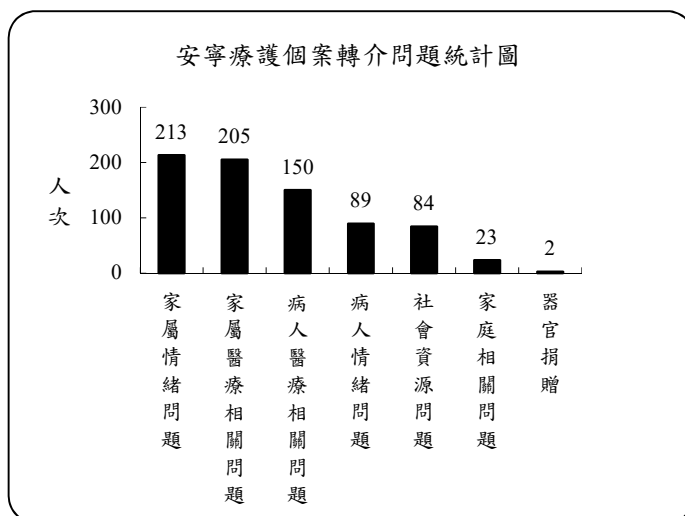


六、安寧療護個案統計與分析

（一）個案轉介問題統計分析

安寧療護個案轉介問題以「家屬情緒問題」213 人次居首位；其次是「家屬醫療相關問題」205 人次；再者為「病人醫療相關問題」150 人次。

家屬在末期照護歷程中，面對困難的醫療決策、實際照護及死亡議題時，伴隨複雜之情緒壓力。以 CUP-療癒杯理論為基礎，跨團隊合作機制實施 HFPOI-善終指標系統：評估家屬的需求及潛在風險、透過多元關懷陪伴方案，提供連續且具支持性的照護。



（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」1,027 人次居首位；其次是「提供及協調社會資源」365 人次；再者為「強化家庭/社區功能」178 人次。

以全人善終為照護目標，緩解病人與家屬之身心負荷、整合資源及串聯社區網絡是安寧照護歷程中重要的核心工作，依病程、預後與家庭脈絡進行動態評估、即時因應及風險分級，落實整合性支持照護，提升善終照護品質。

