

12

醫務社會工作



- 第一節 醫務社會工作概論
- 第二節 醫務社會工作理論基礎
- 第三節 醫務社會工作方法與運用

學習目標

在研讀本章之後，學習者應能達到下列目標：

- 認識醫務社會工作的內涵、歷史發展與社會工作的角色功能。
- 認識醫務社會工作的理論基礎。
- 學習醫務社會工作的方法與運用。
- 透過醫務社會工作個案的探討來了解實務介入技巧。

前 言

- 醫務社會工作的起源，可追溯到16世紀的英國，當時因工業革命的貧病問題，宗教組織及熱心人士興起對於貧病者提供救助服務，並且在醫院中有施賑者提供貧困病患關懷與救濟工作。
- 在每個不同的時代，醫務社會工作的產生及專業服務的發展，皆以期望醫院能提供更理想及全人醫療服務為重要目標。

第一節 醫務社會工作概論

壹、醫務社會工作的定義及功能

● 壹、醫務社會工作的定義及功能

○ 一. 醫務社會工作的定義

- ✦ 運用社會工作的方法以期解決病患在治療中所面對的社會心理層面等問題。
- ✦ 早期醫務社會工作的主要任務是關注於因疾病而產生的社會心理等難題。

第一節 醫務社會工作概論

壹、醫務社會工作的定義及功能

○二. 醫務社會工作的功能

- ✦1. 解決或緩解病患之社會心理問題。
- ✦2. 聯結社會資源。
- ✦3. 促進醫療治療、保健及預防。
- ✦4. 病患權益倡導。

第一節 醫務社會工作概論

貳、醫務社會工作的歷史發展

● 貳、醫務社會工作的歷史發展

○ 一. 英國

- ✦ 在16世紀就有「施賑者」這些神職人員秉持著人道精神與濟世理念，在醫院中做救濟貧病的工作，可謂醫務社會工作之根源。

第一節 醫務社會工作概論

貳、醫務社會工作的歷史發展

○二. 美國

- ✦ 1905年麻省州立醫院在卡博醫師提倡下，正式成立醫院社會服務部，其認為病患疾病不僅是生理上的問題，需要多方面的協助方能回復健康。

○三. 中國大陸

- ✦ 強調「守望相助」、「疾病相扶持」和「里仁為美」，亦透過家人、族人或鄰里，以一種互助的形式以保障貧病殘疾之所需。

第一節 醫務社會工作概論

貳、醫務社會工作的歷史發展

○四. 臺灣

- ✦ 早期臺灣地區的醫務社會工作發展乃是以基督教的理念—「慈悲為懷」的人道精神為發展背景。
- ✦ 1997年4月2日《社會工作師法》通過，也促使醫務社會工作走向更專業化服務發展。

第一節 醫務社會工作概論

參、醫務社會工作的任務、角色與重要性

● 參、醫務社會工作的任務、角色與重要性

○ 一. 醫務社會工作的任務

- ✦ (1)提供相關社區資源；(2)處理轉介來之個案；(3)入院計畫；(4)主動發現個案或篩選高危險群病患；(5)出院計畫；(6)協助病患和家屬利用醫院的服務；(7)社會及心理評估；(8)衛生健康教育；

第一節 醫務社會工作概論

參、醫務社會工作的任務、角色與重要性

- ✦(9)醫療費補助；(10)檢視社會工作運作過程；(11)提供有關個案的諮詢；(12)提供有關方案的諮詢；(13)參與醫院計畫或社區保健計畫有關活動；(14)研究工作。

○二. 醫務社會工作的角色

- ✦在病患服務的角色功能、在病患家庭服務的角色功能、在醫療網絡服務的角色功能等。

第一節 醫務社會工作概論

參、醫務社會工作的任務、角色與重要性

○三. 醫務社會工作的重要性

✦ 醫院醫療方面

- 除了醫療服務外，對於治療過程所引發的生理、心理及社會等層面的影響更是不可忽略。

✦ 患者疾病方面

- 病患除了面對疾病治療的調適外，對心理、家庭、社會環境等壓力的因應也是一大挑戰。

第一節 醫務社會工作概論

參、醫務社會工作的任務、角色與重要性

✦ 衛生保健方面

- 結合醫務社會工作者及專業助人者方法運用在衛生保健的服務上，採取有效的解決方案。

✦ 預防醫學方面

- 醫務社會工作者運用社會工作的理論基礎和方法，有效解決或緩解疾病所引發的生活困境。

第二節 醫務社會工作理論基礎

壹、家庭壓力理論

● 壹、家庭壓力理論

- 其含四個構成要素，即壓力事件（A）、家庭資源（B）、家庭對此情境的定義（C），三者互動，最後導致危機情境（X）。
- 運用在病患及其家屬，亦可以說明家庭面臨壓力時，對危機的界定與適應。

第二節 醫務社會工作理論基礎

貳、生態系統理論

- 貳、生態系統理論

- 其包含連續性及相互關懷的過程，而行為就取決於人體與環境間的交互反應。

第二節 醫務社會工作理論基礎

貳、生態系統理論

○一. 生態系統觀點的假設

- ✦1. 人具有與生俱來與其環境互動的能力。
- ✦2. 「問題」是「人—社會環境」互動過程所產生的一種「失功能」現象。
- ✦3. 個人的生活經驗是可以產生正向改變的。
- ✦4. 個體與環境間處於一種動態的平衡關係。

第二節 醫務社會工作理論基礎

貳、生態系統理論

○二. 生態系統理論核心概念

- ✦ 1. 情境脈絡中的人類。
- ✦ 2. 聚焦在「交流」。
- ✦ 3. 生態系統觀的「環境」。
- ✦ 4. 人類的發展歷經不斷變遷之過程。
- ✦ 5. 良好的調和度。
- ✦ 6. 「失功能」的觀點。

第二節 醫務社會工作理論基礎

貳、生態系統理論

- ✦ 7. 改變的意涵。

○ 三. 生態系統實施過程的目標

- ✦ 1. 協助個人取得所需及運用資源的能力、發展及強化有效因應環境壓力的方法等。
- ✦ 2. 改善個人所在的文化及物理環境條件、增進個人適應外在環境的能力、滿足個人發展的需要。

第二節 醫務社會工作理論基礎

貳、生態系統理論

○四. 生態系統實施過程的原則

- ✦ 1. 視個人或家庭所經歷的問題與困境是環境資源的不足或障礙，並非個人的病態歸因量。
- ✦ 2. 問題的產生是源於多系統互動交流的結果，非單一因素所導致。
- ✦ 3. 干預時，應從個人的生活經驗及其非正式的支持為切入點。

第二節 醫務社會工作理論基礎

貳、生態系統理論

- ✦ 4. 應注意系統中某一部分的改變，會影響或造成該系統其他部分的改變。
- ✦ 5. 干預時，可了解問題的形成並非單一因素。

○ 五. 生態系統實施過程的程序

- ✦ 1. 初始階段。
- ✦ 2. 中間階段。
- ✦ 3. 結束階段。

第二節 醫務社會工作理論基礎

參、社會醫療診斷模式

● 參、社會醫療診斷模式

- 社會工作者對醫療個案的問題診斷內容，了解個案在面對壓力時的內在及外在的反應。
- 醫務社會工作者在實務運用上考量重點有二：
 - ✦ 1. 病患的疾病事實對病患在生理、心理的影響，以及社會及文化方面對其疾病的態度。

第二節 醫務社會工作理論基礎

參、社會醫療診斷模式

✦ 2. 以社會系統理論檢視與評估，說明如下：

○ a. 角色。

○ b. 反應。

○ c. 關係。

○ d. 資源。

第二節 醫務社會工作理論基礎

肆、危機調適

● 肆、危機調適

○ 醫務社會工作者在醫院中危機調適的運用步驟如下：

- ✦ 1. 立即給予支持同理與傾聽，並建立信任的專業關係。
- ✦ 2. 透過會談了解案主造成危機的因素，以及蒐集案主危機相關資料。

第二節 醫務社會工作理論基礎

肆、危機調適

- ✦ 3. 在會談中幫助案主認識問題，與案主討論可行的辦法。
- ✦ 4. 繼續協助案主對危機事件的原因、危機帶來的問題等。
- ✦ 5. 在2~6週內完成上述的任務，然後評估出院或轉介。
- ✦ 6. 追蹤服務或結案。

第二節 醫務社會工作理論基礎

伍、任務中心理論

● 伍、任務中心理論

○ 強調有時間限制、目標明確清楚、服務簡潔扼要及針對生活問題的介入模式。

○ 一. 任務中心理論的基本假設

- ✦ 1. 人之所以有問題是能力暫時受到限制，而非病理因素所致。
- ✦ 2. 解決問題之障礙來自環境或資源不足。

第二節 醫務社會工作理論基礎

伍、任務中心理論

- ✦ 3. 陷入問題困境時就產生改變之動力，但是人有適應之本能。
- ✦ 4. 人有改變動力，但只想減輕困難到可以忍受為止，而非根本改變。
- ✦ 5. 個人了解到有問題，而且處於一種不平衡的狀態下，會促使個人採取行動解決。

第二節 醫務社會工作理論基礎

伍、任務中心理論

○二. 任務中心理論處遇程序

- ✦ 提供案主好的解決問題經驗，增進案主處理未來困難的能力及改變意願。

第二節 醫務社會工作理論基礎

陸、派深思模式理論

- 陸、派深思模式理論

- 不同型態的個人能夠在一起為了持續進行的社會秩序而一起合作，使得這些個體選擇去呈現出與合乎需求的表現。

第三節 醫務社會工作方法與運用

壹、個案工作

● 壹、個案工作

○ 一. 個案工作程序

- ✦ 共五個程序，包括申請與接案、資料蒐集和情況研判、診斷與服務、計畫服務與治療過程、結案與評價等。

第三節 醫務社會工作方法與運用

壹、個案工作

○二. 個案工作的會談準備與注意事項

✦ 會談應準備及注意事項

- 1. 訪視會談的目標。
- 2. 資料準備。
- 3. 時間安排。
- 4. 儀表服裝。

第三節 醫務社會工作方法與運用

壹、個案工作

- 5. 態度行為。
- 6. 場所的選擇。
- 7. 輔助器材。
- 8. 會談開始時的社交瑣事。
- 9. 社會工作者與案主的相互稱呼。
- 10. 會談時雙方健康狀態檢視。

第三節 醫務社會工作方法與運用

壹、個案工作

✦ 會談前的思考架構

- 1. 誰來接受與進行會談？
- 2. 會談中的雙方都各有對對方的期待？
- 3. 實際的會談可如何進行會順利些？
- 4. 案主與社會工作者雙方各存有什麼社會壓力與次文化背景？

第三節 醫務社會工作方法與運用

壹、個案工作

○三. 社會工作者的個案會談技巧

- ✦1. 觀察的技巧。
- ✦2. 傾聽的技巧。
- ✦3. 提問的技巧。
- ✦4. 聚焦、引導與解釋的技巧。
- ✦5. 氣氛安排的技巧。
- ✦6. 會談的語言及非語言傳達技巧。

第三節 醫務社會工作方法與運用

壹、個案工作

○四. 以實例繪製家系圖及家庭生態圖

- ✦ 家系圖通常繪製三代，呈現案主及家庭成員年齡、職業以及同住狀況。
- ✦ 家庭生態圖通常由家系圖及生態圖合併，運用生態系統理論的微系統、中介系統等來繪製。

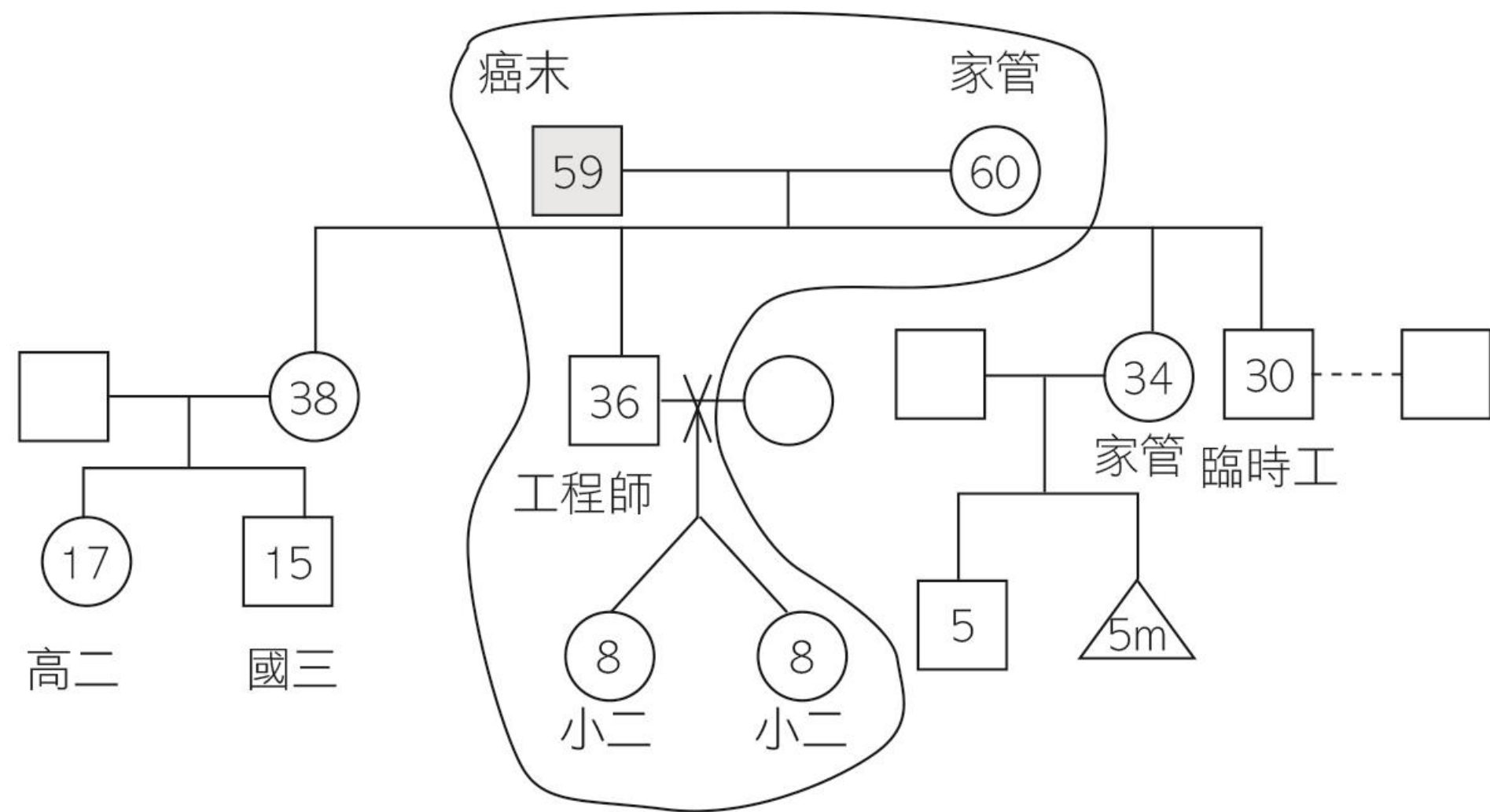


圖 12-1 家系圖

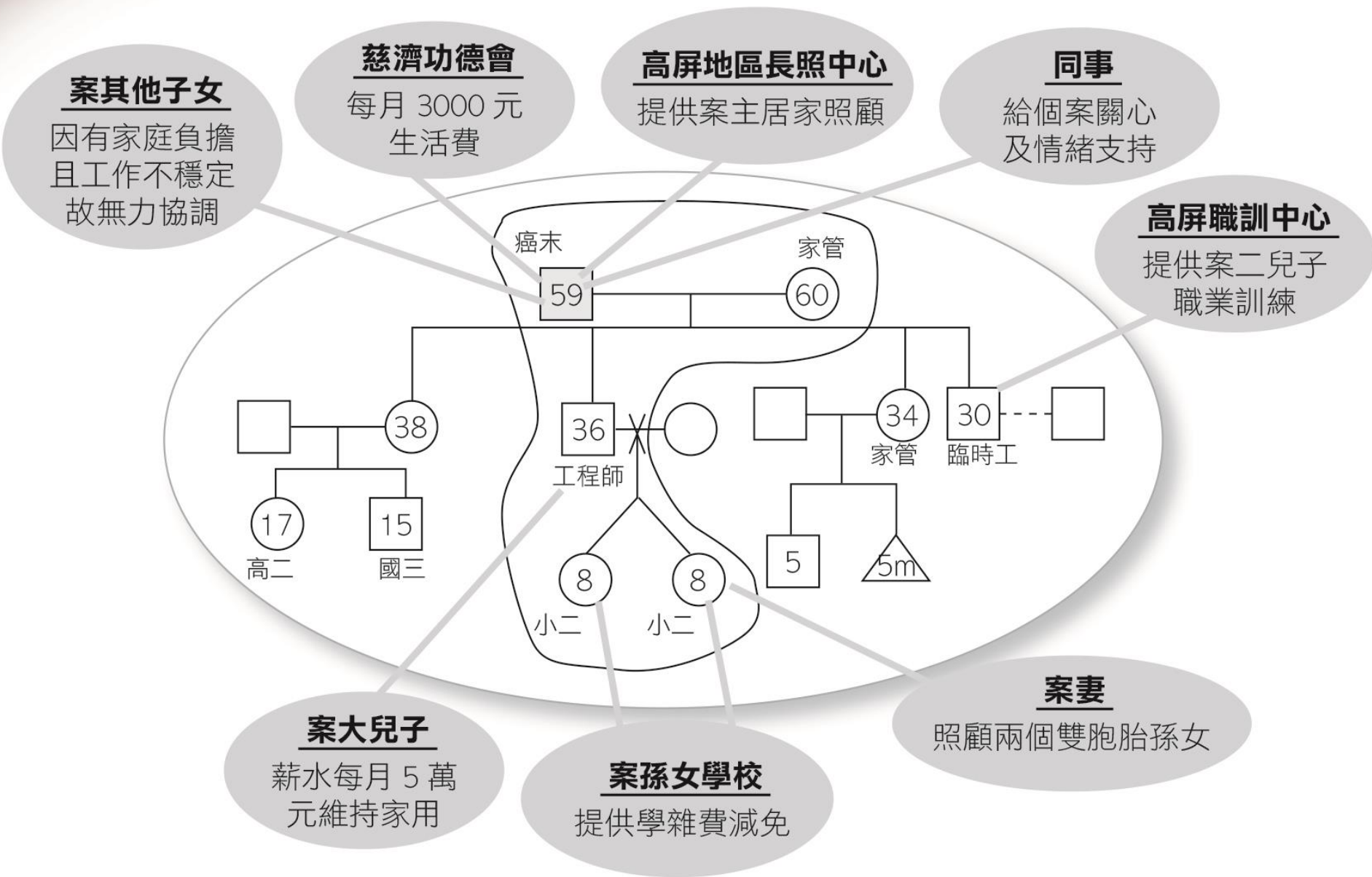


圖 12-2 家庭生態圖

第三節 醫務社會工作方法與運用

壹、個案工作

○五. 醫療社會個案工作的社會診斷評估模式

- ✦協助第一線社會工作人員針對病人，透過4R觀點來進行評估。

- ✦角色：主要指病人的角色

- 即病人目前所擁有的角色，以及該角色社會所期待的職責為何。

第三節 醫務社會工作方法與運用

壹、個案工作

✦ 關係：主要是指病人的人際關係

- 意指個案在一般人際關係上的表現狀態，呈現出人際關係緊密或疏離。

✦ 反應：主要是指病人的情緒反應

- 意指個案在面對問題，或困境時的情緒反應。

第三節 醫務社會工作方法與運用

壹、個案工作

✦ 資源：能協助個案解決問題的資源

- 意指評估個案及案家是否有足夠的資源，以協助案主及其家庭問題得以緩解。

○ 六. 醫務個案工作的處遇重點

- ✦ 依個案及各科疾病不同而有個別差異性的服務處遇重點計劃。
- ✦ 治療方式主要為：(1)姑息療法；(2)開刀補修。

第三節 醫務社會工作方法與運用

壹、個案工作

✦ 個案及案家可能面臨的主要問題

- 1. 家庭問題。
- 2. 情緒問題。
- 3. 醫藥費問題。
- 4. 社會福利諮詢等。

第三節 醫務社會工作方法與運用

壹、個案工作

✦ 社工處遇重點及建議

- 1. 協助醫病溝通。
- 2. 社會診療模式的社會心理評估。
- 3. 個案訪視會談，以提供關懷及持續性給予情緒支持。
- 4. 協助尋求及連結內外部社會資源。
- 5. 提供社會福利諮詢。

第三節 醫務社會工作方法與運用

貳、團體工作

● 貳、團體工作

- 指團體諮商、團體心理治療、團體輔導等。
- 臺灣目前的醫院團體工作有以下幾種區分方式：
 - ✦ 1. 從疾病種類區分。
 - ✦ 2. 從成員身分區分。
 - ✦ 3. 從成員參加控制區分。

第三節 醫務社會工作方法與運用

貳、團體工作

- ✧4. 從團體功能性質區分。
- ✧5. 從團體形式區分。

第三節 醫務社會工作方法與運用

參、社區工作

● 參、社區工作

- 即社會工作者協助社區經由認定其問題，排定問題的優先順序，共同計畫解決問題的方案。
- 樓斯曼於1968年提出的三個社區工作模式為：(1) 社區發展模式；(2) 社會計畫模式；(3) 社會行動模式。

結論

- 醫務社會工作者應具備之條件包括：
 - (1) 須具備醫務社會工作的理論、知識與技能
 - (2) 培養豐富的實務經驗與社會工作技巧
 - (3) 具備醫學知識
 - (4) 人格健全及自我功能強
 - (5) 必須具備社會工作者應有的服務態度與倫理。



The End