

# 社區精神個案照護團隊合作模式之介紹 ——以士林區健康服務中心為例

呂秀蓉、李文潔、林正鄆

## 壹、前言

行政院於2018年2月26日核定「強化社會安全網計畫」，整合相關網絡結合民間力量，提供以家庭為中心的整合服務，建立社區為基礎的防護體系（衛生福利部，2018），考量各縣市政府社區單一關懷訪視人力與專業知能，難以因應家庭暴力、兒少保護、性侵害事件等加害人合併精神疾病的情形，此類個案問題需求多元且複雜性高，其中計畫策略三為「整合加害人合併精神疾病與自殺防治服務」，將社工人員編制於衛政單位提供專業服務，期能解決是類個案與家庭的問題。

強化社會安全網第二期計畫經行政院於2021年7月29日核定，因應第一期計畫服務模式與運作機制具見成效，陸續辦理第二期延續性計畫，以期深化「以家庭為中心、以社區為基礎」的服務模式，創造永續價值（衛生福利部，2021），亦即

從精神疾病延伸至其他面向，並提升家庭照顧與社區支持服務，尤其針對多元議題的困難個案，處遇應以中長期的追蹤輔導與關懷訪視，監控疾病及照顧以達深化服務、前端預防之目標。

在未有強化社會安全網計畫前，社區精神病人的管理落在健康服務中心（衛生所）公衛護理師，主要以出院個案的收案及協助社區個案就醫治療、居家精神病人的照護，後續因應社會問題與時代需求，而有社區關懷訪視員協助追蹤關懷，直至近年來因多起社會重大案件皆與精神疾病患者有關，順應而生社安網計畫來協助處遇是類個案。

本文主要以強化社會安全網計畫為基礎，將焦點置於策略三心理衛生社工在與健康服務中心（衛生所）公衛護理師、社區關懷訪視員等合作處遇個案，透過跨專業的團隊合作模式，去協助個案家庭處理問題和滿足需求，同時在察覺其他議題

時如何協調合作，期能深化健康服務中心的服務品質，另因應第二期計畫布建社區心理衛生中心據點及充實心理衛生服務人力，專業團隊的合作模式可供其他縣市作參考，共同達成計畫策略之目標。

## 貳、社區護理學與社會工作學

精神障礙者又稱為精神疾病患者，是指在各種因素的作用下（包括各種生物學因素及社會心理因素等），所造成的大腦功能失調，而出現知覺、思考、情感、行為、意志及智力等層面的異常症狀，需要使用醫學方法來治療的一種疾病。

策略三服務對象為精神疾病患者，通常在疾病外還伴隨有其他方面的議題，因此，如何增進個案病識感與就醫服藥、提升家庭照顧支持功能、降低暴力風險及危機、增進最佳的社會適應能力，就成為該政策的重要目標；尤其社區精神病人多以家庭、社區為生活場域，不似機構式病人能按規服藥治療或使用復健資源，其不可控制性相對較高，更需要提供追蹤輔導與關懷訪視。

強化社會安全網計畫強調「以家庭為中心、以社區為基礎」的介入，心理衛生社工與公衛護理師的服務對象與場域皆是以「社區」為主，既然工作對象同為社區精神個案與家屬，必然存在兩個專業間需要共同合作；以下先行簡略介紹兩個不

同專業內涵，再進一步討論社區模式的概念，及強調跨專業合作的重要性。

### 一、社區護理學

社區護理學（community health nursing）是綜合運用護理學和公共衛生學的理論技術，藉助於有組織的社會力量，以社區為基礎、以民眾為對象、以服務為導向，對個人、家庭及社區提供持續、動態和整合式的服務（方宜珊、黃國石，2015）。其核心理念是將疾病預防、健康促進的理念發展，從個人延伸至家庭、社區，進而共同守護全社區的健康。

健康促進（Health Promotion）是指個人與其家庭、社會一起採取措施，鼓勵健康的行為，增強人們改進和處理自身問題的能力（引自WHO, 1995），亦即是個人和社會加強對影響健康因素的控制能力，達到身體的、心理的和社會適應的完整。健康服務中心在社區扮演著健康促進和衛生業務推廣的角色，預防疾病的發生、維持健康和降低傷害。

社區精神障礙者由公衛護理師管理與追蹤關懷，精神障礙者的護理管理包含三個面向，即精神障礙者的社區管理、家庭管理、去機構化管理，而社區精神障礙者的護理內容包括：1.心理護理；2安全管理；3.用藥諮詢；4.睡眠護理；5.協助病人自我護理和回歸社會。復健（Rehabilitation）是綜合協調而運用各種

措施，以最大程度恢復和發展與生病傷殘者的身體、心理、社會、職業、娛樂、教育和周邊環境相互適應的潛能，並減少疾病傷殘者的身體、心理和社會的障礙，使其能重返社會，從而提升生活的品質（方宜珊等人，2015），因此，公衛護理師在精神個案的管理上扮演著社區復健護理的重要角色。

多數精神個案透過公衛護理師追蹤關懷後，能規律就醫服藥與穩定生活於社區中，惟部分個案若有就醫抗拒或障礙，則可透過社區關懷訪視員提供協助解決，另在服務過程中察覺有保護性議題（家庭暴力、兒少保護、性侵害、自殺防治）或社會福利需求，即與心衛社工討論或轉介進行處遇，期能降低多元議題所引發的身心健康問題。

## 二、社會工作學

社會工作（Social Work）是一種助人專業，在幫助人們解決或預防因人與人或人與社會環境所引起的各種社會問題（李增祿，2014），因策略三服務對象為精神病人合併多元議題之個案，心衛社工應協助個案認清困難和問題，尋找解決問題的途徑和方法，改變行為、態度與動機，以減緩因精神疾病引發的各項問題、降低暴力議題。

策略三心衛社工主要以精神病人的追蹤輔導與關懷訪視為主，社會工作專業

的問題與需求評估、社會資源連結外，更重要的是協助個案／家屬擬訂社區照護計畫，促使網絡單位合作以執行處遇策略，而照護計畫非僅是片段、不連續的思考，應從公衛護理師的護理內容作發展，或延伸加入家防中心的人身安全計畫，最終期能提升家屬照顧支持度、協助個案社會適應與融入。

當個案家發生家庭暴力、兒少保護、自殺防治或精神混亂，心衛社工（含工作團隊）必然要先處理最急迫的問題，危機處遇（Crisis Intervention）理論觀點適用於此等狀況，對處於生活危機狀況中的人們施予短期性處遇的一種方法（曾華源，2012），故工作團隊在平時訓練課程就應培養危機察覺與敏感度，同時教導個案／家屬面對危機時如何作因應。

## 三、強調以家庭為中心的管理模式

公衛護理師與心衛社工皆強調「家庭」的重要性，在公衛護理師的指導下，由家屬來協助完成家庭治療與護理，改善患者與家庭的關係以增進療效，心衛社工則以家庭成員的問題需求作為評估、連結相關社會資源，以提升家屬的照顧意願與社會支持，兩者皆需要透過實際家庭訪視去達成目標。

社區式的工作方式不同於機構式的樣貌，服務場域與範圍就是最大的差異，且充滿著不確定性與變動性，精神病人因精

神狀況不穩定住院治療，不管是自行就醫住院或護送就醫強制住院，依照現行的制度作法，醫院端會於病人出院後兩週內填具出院準備計畫書，通知病人所在地的健康服務中心（衛生所），以利出院後的追蹤輔導與關懷訪視，惟針對強制住院或多元議題個案，若能在出院前即先行電話通知，將有助於社區端協助後續就醫服藥與生活

照顧，掌握出院後的追蹤輔導關鍵期。

由上述可知，精神病人機構式治療服務與社區式追蹤輔導同樣重要，兩者之間存在著專業溝通協調與合作的重要性，共同為精神病人的照顧服務努力。茲整理醫院護理、醫院精神科社工與社區護理（公衛護理師）、心理衛生社工服務內容之差異如表1：

表 1 機構式與社區式服務內容之比較

	醫院護理 醫院精神科社工	社區護理（公衛護理師） 心理衛生社工
工作地點	醫院、門診、其他醫療機構	家庭、社區
工作對象	門診病人、住院病人	社區民衆
工作事項／服務內容	1. 急性期的治療 2. 住院期間的治療 3. 轉介（提供）相關醫療資源 4. 出院準備計畫 5. 有其他醫療團隊人員支持或配合 6. 對個案家庭瞭解較不深入	1. 社區照護與健康促進 2. 保護性多元議題處理 3. 轉介（提供）社區生活資源 4. 社區照護計畫 5. 獨立工作居多、外展訪視 6. 對個案家庭有較深入的瞭解

資料來源：作者整理。

#### 四、護理與社工兩個專業的協調合作

社區護理的目標是「促進和維護社區民衆的健康」，社會工作的目標是「協助人們解決問題，增強或回復其社會功能」，兩者目標有其共通性，即是促進社區居民的身心健康與生活福祉，而回歸到服務的推展需要依據政策制度來執行，衛生福利政策、強化社會安全網計畫皆是。

社區護理其中一項特色為「跨部門合作來提供整合式服務」，工作內容其中一項為社區精神個案管理與追蹤關懷，工作方法強調社區夥伴關係以促進成員中的相互支持與互動，因應強化社會安全網計畫策略三的推行，針對有就醫服藥不穩定或其他非保護性議題，可透過社區關懷訪視員進行追蹤關懷，協助解決問題、提升就醫服藥能力，若有保護性或多元議題，則

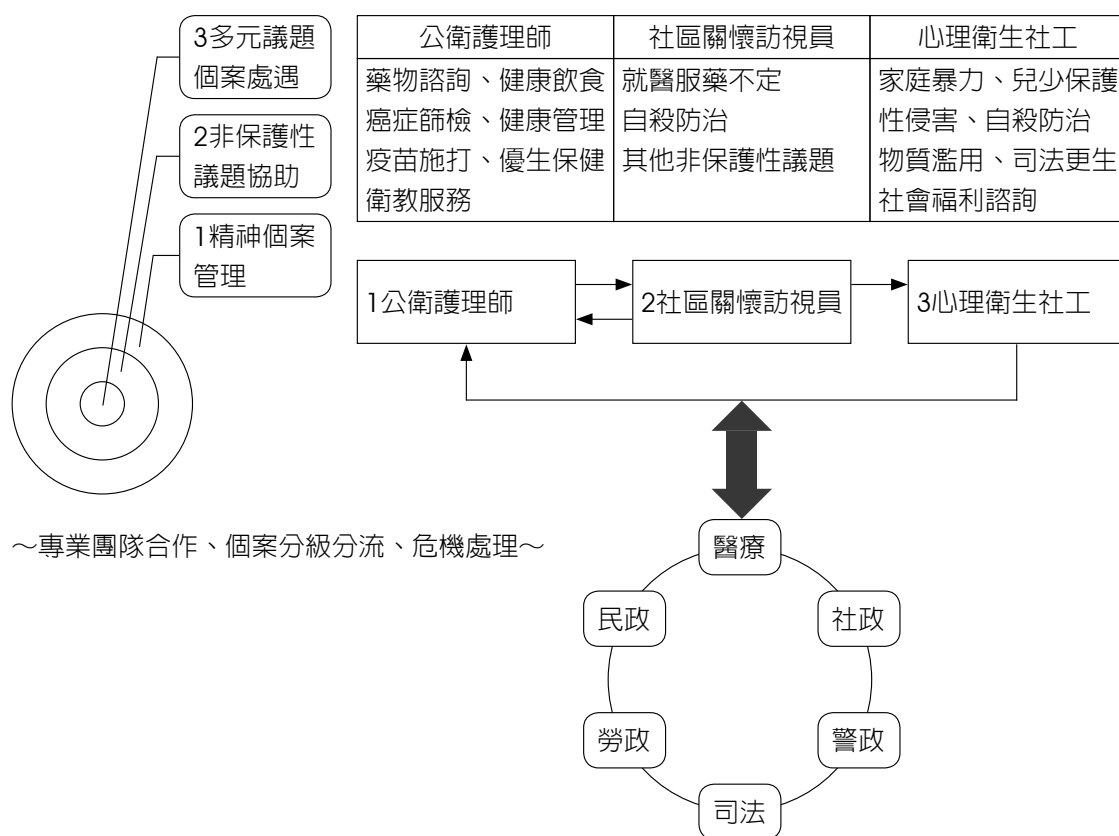


圖 1 健康服務中心專業團隊合作

資料來源：作者提供。

轉介心理衛生社工提供追蹤輔導與關懷訪視。

隸屬衛政體系的工作夥伴，雖然來自不同的專業背景與思考脈絡，但彼此要能保持彈性合作與溝通協調，各自發揮專業所長，共同為社區精神個案福祉而努力，精神病人若能提升自我照顧能力、回歸社會，將可延緩社會功能退化及入住機構。

## 參、社區精神個案追蹤輔導與管理實務

### 一、精神個案的第一層防護

社區內弱勢族群應列為優先服務對象，精神疾病患者分佈於各年齡層族群，且自我照顧能力與社會功能相對較低，若精神狀況不穩易衍生其他問題，因此，透過追蹤輔導與關懷訪視有助於掌握個案狀況。

實際上公衛護理師扮演著社會安全網策略三的第一層防護角色，社區精神個案由公衛護理師收案管理，透過級數進行關懷訪視、追蹤就醫服藥，提供病人護理指導及衛教服務，並進行家屬照顧壓力負荷評估，若能及早察覺、適時處理和預防，將可減少被通報的機率。

## 二、適當的介入時機

因著新聞媒體報導及疾病的刻板印象、汙名化，造成許多病人害怕／拒絕就醫，避免被貼上負面標籤，甚至抗拒社區端的追蹤訪視，非自願的個案非僅是病人本身，有時家屬亦存在著抗拒防衛的態度，造成第一線公衛護理師追蹤上困難；社區護理工作方法中家庭訪視是基本必備的技巧，透過實際訪視與面談評估，將有助於掌握個案疾病歷程及家庭概況。

心衛社工服務對象多為非自願性案主，議題涉及家庭暴力、兒少保護、性侵害、自殺防治，初步工作目標以能建立關係為主，後續才能進行問題需求評估與擬訂社區照護計畫；就實務經驗來看，可先透過公衛護理師瞭解個案疾病歷程、治療情形、病識感、家庭概況等，以及對網絡系統追蹤的接受度，再試著找出一個時機介入，避免觸及個案或家屬忌諱的事情，進而破壞工作關係造成無法提供服務。

## 三、疑似精神病人的接觸方法

多數社會大眾對精神疾病是持負面標籤、偏見歧視、汙名化，當得知本身為疑似精神病人通報更無法坦然接受，造成協助就醫或居家門診上困難，公衛護理師家庭訪視時可用護理專業提供介入，例如：慢性病或老年人健康保健，擔心合併衍生其他疾病，建議至醫院門診檢查。

後續到醫院門診檢查時，可透過該門診醫師協助會診身心精神科，此方式較能減少民眾防衛抗拒的態度，畢竟直接安排精神科醫師進入家庭看診，通常可達到初次的診斷評估，惟後續可能導致關係破壞更難再作接觸。

## 四、個案接案與結案之指引

心衛社工接到新派個案後，除從精神照護資訊系統瞭解個案問題外，透過公衛護理師可瞭解個案就醫服藥情形、家庭照顧支持度、追蹤訪視情形等，護理背景與專長亦提供心衛社工培養多元的思考觀點，有助於心衛社工於短時間內掌握案件內容，提供追蹤輔導與關懷訪視。

結案前向個案及家屬說明結案原因／日期，後續由公衛護理師賡續追蹤關懷，可能時間久遠記憶模糊，抑或轉換其他公衛護理師主責，若結案前安排公衛護理師共訪，讓個案轉換後能得到更好的銜接服務。另外，可在精神照護資訊系統備註欄整理重要事項記載（如：護送就醫、強制

住院、家暴通報、入監服刑)，讓公衛護理師可快速瞭解心衛社工追蹤輔導和處遇情形。

## 五、專業的溝通協調與分工合作

公衛護理師協助家庭成員增進衛生知識、協助居民早期發現健康問題，社區衛生護理有幾項重點：1.社區照護與健康促進扮演更積極角色；2.執行社區健康照護計畫；3.與社區網絡建立夥伴關係，建立完善的通報體系。第二項社區健康照護計畫可提供心衛社工接案後，作為擬訂社區照護計畫之參考，而第三項夥伴關係是目前衛生福利政策的重點項目，不僅是體制內衛生醫療的分工合作，更須與體制外網絡單位溝通協調，例如：察覺有保護性或多元議題，可與心衛社工討論進行處遇。

心衛社工服務對象雖為精神病人個案，惟應納入其他家庭成員一起規劃，在追蹤輔導與關懷訪視過程中，除提供各項社會福利諮詢外，也要能說明健康服務中心（衛生所）的服務項目，如：癌症篩檢、菸害防制、健康管理、失智症防治……等；另當發覺案家有健康飲食、優生保健、傳染疾病等問題，可轉給公衛護理師提供衛教服務，透過專業間的協調合作以促進家庭健康福祉。

## 肆、結語

本文是以臺北市士林區健康服務中心公衛護理師、心理衛生社工為主要對象，探討兩個不同專業背景的脈絡下，找出共通的思考觀點與工作技巧，在提供社區精神病人追蹤輔導與關懷訪視過程中，發展出跨專業的團隊合作模式，共同為社區精神病人與家屬的健康福祉而努力；另今（110）年度適逢嚴重特殊傳染病COVID-19疫情的影響，健康服務中心人員除例行性業務外亦共同投入防疫行列，公衛護理師和個管師忙於疫調工作，行政人員與心衛社工支援防疫行政、關懷物資發送，彼此相互協助並培養發展出團隊默契及凝聚力，此正呼應研究主題的基本精神。

因應政府2018年推展強化社會安全網計畫，開始招募心理衛生社工進駐各縣市衛生所（健康服務中心），執行整合加害人合併精神疾病與自殺防治服務等心理衛生相關業務，因衛政體系過往未曾進用社工執行業務，且工作方法、成效指標有所不同，初期在人力與專業上產生磨合時期。強化社會安全網第二期計畫於2021年7月29日核定，強調「前端預防、危機處理、服務深化」的政策目標，各縣市陸續布建社區心理衛生中心，該服務模式亦可推展運用，不受限於地理環境或服務資源，其核心精神強調跨專業的合作模式，避免科層組織或本位主義凌駕專業服務。

（本文作者：呂秀蓉為臺北市士林區健康服務中心主任；李文潔為臺北市士林區健康服務中心組長；林正鄂為臺北市政府衛生局聘用保護性社工）

**關鍵詞：**社會安全網、社區精神個案、團隊合作

## 參考文獻

- 方宜珊、黃國石（2015）。《社區衛生護理學》。五南。
- 宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍（2012）。《社會工作理論——處遇模式與案例分析》。洪葉。
- 李增祿主編（2014）。《社會工作概論》（第七版）。巨流。
- 衛生福利部（2018）。《強化社會安全網計畫》。
- 衛生福利部（2021）。《強化社會安全網第二期計畫》。