

# 107 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：四等考試  
類 科：社會行政  
科 目：社會工作概要

甲、申論題部分：(50 分)

一、何謂社區醫療照顧？醫務社會工作者如何協助安排出院病患的社區醫療照顧？(25 分)

## 【破題關鍵】

此題出處為莫藜藜老師的「醫務社會工作」一書。「社區醫療照顧」是結合醫務社會工作及社區照顧的考題，而「協助安排出院病患的社區醫療照顧」則可運用近年來醫務社會工作者日趨吃重的工作之一「出院準備服務計畫」來回答。

## 【擬答】：

以下依題意先說明「社區醫療照顧」之定義，再進一步透過「出院準備計畫」來說明醫務社會工作者如何協助安排出院病患的社區醫療照顧：

(一)社區醫療照顧：

社區醫療照顧的定義是「非急性住院之」醫療照顧。強調的是在社區、居家的醫療照顧。其服務對象主要是那些有醫療困難而需要長期照顧的人士及其家人，例如：失去生活自理能力的老人、慢性病患、身心障礙者或慢性精神疾病。因此其運用「社區照顧」的概念來提供服務。從「醫療」的角度，需要包含「預防與初級照顧系」及「復健與繼續照顧體系」。

(二)運用「出院準備服務」安排出院病患的社區醫療照顧：

1. 定義：

「出院準備服務」就是藉由「出院準備服務個案管理師」聯繫不同專業團隊，並與病患、家屬共同合作，統合醫療及社會資源，以確保病患在出院後能獲得良好及持續性的照護的服務。

2. 提供的服務（依不同的階段提供的協助）

- (1)生病住院時（疾病控制期）：需要藉助專科醫療團隊；利用精密儀器檢查，診查病情；提供密切的治療及護理。
- (2)病情穩定時（疾病恢復期）：在住院期間提供照顧的知識及技巧。
- (3)出院休養時（持續照顧期）：持續觀察病情變化。鼓勵繼續門診追縱、治療、復健。細心照顧起居、注意均衡飲食。維護居家安全。

3. 醫務社會工作者擔任「出院準備服務個案管理師」安排出院病患的社區醫療照顧

- (1)規劃適合病人出院後的照顧計畫。
- (2)協助準備在家中所需之醫療轉助器材。相關疾病的護理指導及衛教。
- (3)提供社區中居家照護相關資料。
- (4)轉介至立案安養院或護理之家。安排居家護理。
- (5)給予家屬及病人必要的情緒支持。返家後，以電話追蹤關懷病情及給予諮詢機會。
- (6)院內醫療系統轉介，如社工組、營養組、糖尿病衛教中心、復健科等。
- (7)若家屬無法提供照護方式則召開家庭會議，以找出適當的安置方式。

綜上所述，醫務社會工作者需要從住院過程中，便開始評估病患個人的身體、經濟、心理或情緒上的需求，而後在病況好轉可出院前，依病患的個別性需求，與病患本人、家屬共同討論病患出院後的追蹤輔導服務計畫，方能順利銜接返家後照顧。

二、費雪（Fischer）在「綜融」社會工作的影響下，提出折衷主義個案工作，主張個案工作者的介入範圍應有所調整。請就費雪（Fischer）主張的個案工作範圍進行申論。（25分）

**【破題關鍵】**

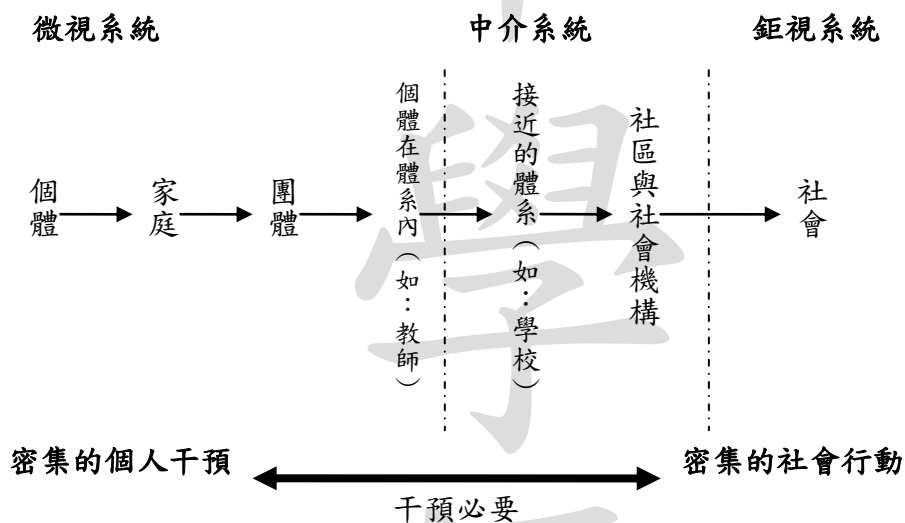
此提的關鍵在於，考生是否瞭解這是有關個案工作「定義」討論，在林萬億老師的「當代社會工作」一書中有關「以個人為對象的社會工作實施」章節中，便有從費雪（Fischer）對個案工作效果的挑戰，一路論述到黑普渥斯（Hepworth）「直接服務工作者的角色」，因此，建議答題時比照林萬億老師的論述方式，先寫費雪（Fischer）主張的個案工作範圍，在據以申論，在此工作範圍內社會工作實施過程中，社會工作者需扮演的「多元角色」。

**【擬答】：**

以下依題意先說明費雪（Fischer）主張的個案工作範圍，在據以申論，在此工作範圍內社會工作實施過程中，社會工作者需扮演的角色：

(一)費雪（Fischer）主張的個案工作範圍：

Fischer(1978)將個案工作者角色從單純傳統個案與家庭的介入，延伸到團體、以及系統內的個體，如：學校內的師生等「微視系統（micro system）」的干預。進一步，個案工作者有必要介入「中介系統（meso system）」的接近或親近的體系，如：學校、社福機構等，以及社區與社區機構。當然，個案工作者也可能要介入社會行動，也就是 Fischer 所說，當個案工作者參與社會行動時，他已不能以個案工作者視之，而應視為臨床社工者（參見下圖，資料來源：Fisher(1978)Effective Casework Practice: an eclectic approach，引自林萬億，2013）



(二)費雪（Fischer）主張的個案工作範圍申論社會工作者的「多元角色」：

黑普渥斯（Hepworth）將直接實施的社會工作角色體系化，用以說明社會工作者需要扮演的角色不僅是微視體系的直接服務者，還包含了體系維持與體系發展的角色：

1. 直接服務的提供者：

這是直接服務社工員，最主要扮演的角色，包括：

- (1)個人問題的解決：個人服務與諮商。
- (2)婚姻和家庭治療：夫妻或家庭聯合治療。
- (3)團體服務：帶領團體、自助團體、任務團體。
- (4)資訊的提供者和教育者。

2. 社會系統的連結者：

當機構並未提供案主所需的資源，或案主缺乏相關的知識或能力使用社會中已存在的資源時，社會工作者便需要扮演連結案主和社會資源的角色，包括：

- (1)服務中介者：要熟悉社區存在的資源系統，以便在案主需要時做出適當轉介。
- (2)個案管理者和整合者：案主需求評估、分配及協調現有資源，以安排案主取得服務。
- (3)媒介者：資源及服務的媒合。
- (4)仲裁者：服務衝突的調解。
- (5)支持者：與案主一同努力去解決問題或取得資源。

### 3. 社會系統的發展者：

社會工作者透過發現案主因資源不足而未被滿足的需要、服務輸送的斷層、預防性服務的需要，及相關的研究結果，來促進機構服務的內涵與功能，這些角色包括：

- (1)方案發展者：要不斷提供創新、彈性的服務方案。
- (2)計畫者：即對於社區或個案的服務設計。
- (3)政策和行政的發展者：為案主權益進行政策爭取或行政革新。
- (4)政策擁護者：促進社會正義的實現。

### 4. 社會系統的維護者：

在一般的社會福利機構中，有時社會工作必須負責評估組織結構、機構政策，以及與其他機構的關係，以覺察機構服務輸送過程的障礙、服務提供不良(例如:讓案主做無謂的等待、服務申請程序過於繁瑣)的情況，這些角色包括：

- (1)機構評估者：分析組織結構、政策和行政過程，以瞭解影響服務輸送過程的負面因素。
- (2)催化者/監督者：制定可增加服務效能的方案、計畫。
- (3)團隊成員：擔任專業團隊的角色。
- (4)諮詢者/被諮詢者。

如上所述，費雪（Fischer）主張的個案工作範圍，其實是「以個人為對象的社會工作實施（social work with individual）」的概念，與傳統的「社會個案工作（social casework）」作差異在於，以個人為對象的社會工作實施是以個體作為社會工作協助的對象、或干預的標的（target），目的是強化個體的社會功能，認為完整的社會工作實施，包括直接服務與間接服務，都可以用來協助個體。

## 乙、測驗題部分: (50 分)

- (B) 1. 根據 H.L.Wilensky 和 C.N.Lebeaux 以五大指標來界定社會福利，下列何者錯誤？  
(A)責信 (B)營利為目的 (C)正式組織活動 (D)直接關切人的消耗性需求
- (A) 2. 對睦鄰組織運動（settlement movement）的敘述，下列何者錯誤？  
(A)強調個人困境完全是個人失功能所造成  
(B)個人社會經濟需求是環境因素所造成  
(C)採用團體工作與社區組織策略  
(D)培養社區居民自助互助
- (B) 3. 下列何者不是古林伍德（E.Greenwood）所指社會工作專業化的五個特質之一？  
(A)知識體系 (B)科層化 (C)社區認可 (D)倫理守則
- (A) 4. 1997 年社會工作師法完成立法三讀通過，綜觀社會工作師法立法通過的原因，不包括下列何者？  
(A)社會工作師法本身可以促進其他專業技師法制化的典範  
(B)透過社會工作專業協會及立法運動聯盟的努力遊說策略奏效  
(C)適逢當時立法院會期無政治爭議得以正常運作法案審理  
(D)社群長期凝聚共識，經過不斷協商，所提版本均出於同源
- (C) 5. 社會工作者需要具備有一定的勝任能力，才能有效能的執行社會工作，對於社會工作勝任能力之論述，下列何者錯誤？  
(A)有能力達到社會工作場所所要求的標準

- (B)具有一般的社會工作知識  
 (C)具有學術的成就  
 (D)對於特定服務領域的知識
- (A) 6. 社會工作者必須以清楚和易懂的言詞告知案主，包括服務目標、風險、相關費用、合理的選擇方案或拒絕的權利等。以上敘述符合下列哪一項專業價值？  
 (A)知情同意 (B)自我決定 (C)保密隱私 (D)公共參與
- (B) 7. 有關社會工作者與服務對象在專業關係分際的敘述，下列何者錯誤？  
 (A)社會工作者有義務與其服務對象維持一個界線清楚與明確的專業關係  
 (B)為取得服務對象的信任，社會工作者可以借款給個案以鼓勵其振作  
 (C)社會工作者不可以拿性關係來交換對案主提供的任何服務  
 (D)社會工作者不應從任何專業關係獲得不當得利
- (B) 8. 依據臺灣社會工作倫理守則，社會工作師對於社會大眾應要遵守的倫理守則，不包括下列何者？  
 (A)社會工作師應努力實踐社會的公平正義，提供弱勢族群合法的保障  
 (B)社會工作師應該不斷的進修努力，提升社會工作專業知能  
 (C)社會工作師應致力於社會公益的倡導與實踐  
 (D)社會工作師應促進社會福利的發展，倡導人類基本需求的滿足，促使社會正義的實現
- (D) 9. 在少年安置機構服務的某社會工作者，侵吞受安置少年的錢財，他所犯下的業務過失，屬於下列何種？  
 (A)濫權 (B)怠職 (C)擴權 (D)瀆職
- (D) 10. 有關社會工作專業會談的敘述，下列何者錯誤？  
 (A)一般的會談以 45 至 50 分為則  
 (B)在會談結束時，社會工作者需協助案主步入情緒較和緩的狀態  
 (C)會談一般的目的包括蒐集資料、評估及處遇  
 (D)專業會談只會針對一位個案進行個別會談
- (D) 11. 社會個案工作的生態系統理論分為幾個不同的系統，下列哪一個屬於「微視系統」？  
 (A)社會福利機構 (B)社區機構 (C)政府 (D)學校師生
- (D) 12. 根據 F. Reamer 的觀點。弱勢族群其文化與經濟生活中存在著社會結構的問題，必須透過補償政策、機會平等與財務再分配等措施來解決問題。這是反映下列何種價值？  
 (A)宗教取向 (B)臨床取向 (C)父權取向 (D)社會正義取向
- (A) 13. 社會團體工作者對於團體過程應掌握的原則，下列何者正確？  
 (A)評量是社會團體工作每一個過程不可忽略的事情  
 (B)社會工作者在帶領團體時應保持客觀和非人性的觀察立場  
 (C)團體應重視整體的一致性，不要回應成員個人的需求  
 (D)團體活動的實施，是以機構目的為主要的考量，各個成員的目的不應納入
- (B) 14. 下列哪一個學派特別重視人在情境中的關係，於處遇時著重人與環境的關係平衡？  
 (A)功能學派 (B)心理暨社會學派  
 (C)問題解決學派 (D)行為修正學派
- (A) 15. 在個案工作的過程中，針對案主的狀況進行初步了解，以確定機構是否能夠提供服務，此步驟是下列何者？  
 (A)接案 (B)開案 (C)資料蒐集 (D)預估
- (B) 16. 當社會工作者把自己生活和人際關係的感覺、想法或情緒投射在案主身上，此現象是下列何者？  
 (A)情感轉移 (B)情感反轉移 (C)同理心 (D)情感反映
- (A) 17. 有關社會團體工作治療模式的敘述，下列何者正確？  
 (A)工作者的權威來自於機構與專業  
 (B)強調工作者「使能者」的角色  
 (C)又稱為居間模式  
 (D)重視維持團體的自主性

- (A) 18. 下列那一項不是治療團體的主要目的？  
(A)改善人際互動技巧 (B)舒緩情緒  
(C)協助成員改善個人問題 (D)心理復健
- (D) 19. 有關社區發展協會組織性質的敘述，下列何者錯誤？  
(A)非營利性質的人民團體  
(B)臺灣地區推動社區發展的組織  
(C)財務來自會員會費、捐款或其他收入  
(D)有一定的組織區域，20人以上發起
- (D) 20. 有關女性主義社區工作的主要策略，下列何者錯誤？  
(A)運用女性團體來促進社區改變  
(B)運用集體的力量，挑戰女性不平等的社會影響因素  
(C)試圖發展非階層化的結構，鼓勵更多女性參與社區工作  
(D)不認同單一性別團體的獨特性
- (B) 21. 有關社區工作與社區總體營造的比較分析，下列何者正確？  
(A)社區工作是一種工作意識;社區總體營造是一種工作方法  
(B)社區工作是一種綜合性的福利工作社區總體營造較偏重於文化、教育、藝術工作  
(C)社區總體營造工作者不被視為廣義的社區工作者  
(D)社區總體營造一詞，僅適用於文化部門所規劃的社區方案
- (A) 22. 下列那些是學校社會工作者常用的工作方法？  
(A)社會個案工作與團體工作 (B)安置與寄養服務的提供  
(C)政策的研究與倡導 (D)提供更生保護工作
- (B) 23. 工業社會工作的主要服務對象為下列何者？  
(A)需進修教育的犯罪者 (B)受雇的勞工  
(C)遊民 (D)安置機構內的青少年
- (C) 24. 在推行兒童保護服務時，下列原則何者正確？  
(A)調整家庭衝突關係，應先剝奪父母對子女的監護權  
(B)兒童問題應先立即送教養機構  
(C)兒童最需要的還是親情，非必要不採取家外安置  
(D)兒童受虐時只有專業人員才可以提出控告
- (A) 25. 從生態系統觀點，當災變發生時社會工作者提供受災兒童教育與遊戲的活動，這是屬於下列那一種生態系統？  
(A)微觀系統 (B)中觀系統 (C)外部系統 (D)宏觀系統