



今年6月,中央社会工作部公布了目前取得社会工作者职业资格证书的人数——116.1万人。同时,有188.9万人报名了2024年度全国社会工作者职业资格考试,再创历史新高。

在基层,社工队伍分布在儿童福利、青少年事务、养老服务等领域,还有一部分医务社工在医疗场域开展服务,不开药、不上手术台,为患者提供非医学诊断、非临床治疗的社会心理支持。换句话说,心理咨询、文化课辅导、对接经济救助、法律和政策咨询,甚至居家无障碍环境设计等看似繁杂的项目,都是医务社工的服务范围。

“我们是患者及其家庭的同行者、支持者,我们所做的一切都是为了患者更好地就医。”北京清华长庚医院90后医务社工秦佳琦入行10年,这样形容医务社工。

根据北京市卫健委的数据,截至2023年年底,北京开展医务社会工作的医疗卫生机构130家,医务社会工作者337人,呈现逐年增长的良好态势。其中,不少85后、90后甚至00后已经持证上岗,成为患者口中“常常帮助、总是安慰”的同行者、陪伴者。

## 在医患间释放温暖的青年医务社工

### 介入: 穿上白大褂,但不能“越界”

医务社工接触患者的时间短则不足一天,多则数年。但从与患者接触的那一刻起,“专业陪伴”就开始了。

和大多数医务社工相似,北京大学第三医院医务社工颜宇习惯将与患者的接触称为个案介入的开始,“介入”要有边界感,我们虽然身穿白大褂,但我们不是医生,不能越界”。

颜宇长期在急诊科开展服务,她介绍,“急诊以抢救生命为主”,医务社工的介入通常在患者病情稳定之后,先向主治医生充分了解患者病情,并从社工层面对患者需求进行评估,才能开展服务。

对于秦佳琦而言,每一次“介入”各不相同:可能是一句“您需不需要帮助”,也可能是一个温暖的拥抱。

“看似闲聊,但是我们心里都是有量表的。”秦佳琦说,日常查房过程中,医务工会为患者及其家属提供切实帮助,比如调度经济救助资源、为异地来京就医住院困难者提供免费住处、帮助安宁疗护病房患者实现“愿望清单”等。

而在中国康复研究中心,社工师叶晓彬面对的情况则更复杂。“我们会遇到很多特别复杂的涉及法律和赔偿的问题”,叶晓彬解释,有的患者因工伤或其他意外伤害来到康复中心,在康复的过程中还要花费时间和精力处理赔偿问题。这对大多数患者而言是完全陌生的,就需要医务社工的帮助。

叶晓彬举例,曾有一个小

女孩在舞蹈机构练习下腰时意外受伤,造成脊髓损伤、终身瘫痪,家属不知道该如何申请赔偿。医务社工根据已有法律知识储备和以往接手类似个案的经验,告知家属如何通过诉讼手段争取合法权益,申请意外伤害的赔偿。

与叶晓彬办公室仅隔一道墙,另一侧的房间总能看到写作业或看书的孩子。他介绍,这些孩子大多是后天致残,科室社工和实习生在非康复训练的时间,需要帮助他们完成入学前的适应性工作,包括与同龄人交流、疏导心理情绪等,有时还会辅导孩子做作业。“从患者入院到最后顺利回归学校、家庭和工作岗位,在心理情绪疏导、法律和政策咨询、残疾适应、生活能力重建、入学和就业指导、无障碍环境改造等方面都有社工师的参与。”叶晓彬说。

实际上,医务社工在正式上岗后,还要学习法学、心理学、基础医学等学科知识,用秦佳琦的话说,“我们都是做中学、学中做”。

秦佳琦本科读的是社会工作专业,而同部门的医务社工除了来自专业对口的社会工作专业,还涉及法学、心理学等专业背景,入职后不仅需要大量补充医学知识,还要结合社工的专业领域,“摘出来哪一部分是社工可以干预、可以合作的”。

“如果是社工专业领域范围的,就努力做到最好;如果不属于社工服务范围,就要弄清楚是谁负责,然后指导患者及其家属如何去做,在他们彷徨无助时最大限度提供支持。”清华长庚医院社会服务部主任张蕾说。

### 服务: 常常帮助,互相治愈

如果称“偶尔治愈,常常帮助,总是安慰”为医学名言,那么“常常帮助,互相治愈”无疑是医务社工与患者间的真实写照。

颜宇认为,在急诊室来去匆匆、默默无闻是医务社工的常态。她说,有时刚介入个案,患者就转院或去世了,也有很多服务过的患者直到出院都不知道医务社工到底是做什么的,“但是,能对他们有帮助就是我工作的意义和动力”。

为了提升患者的就医体验,颜宇曾和同事通过发放问卷和访谈的形式收集了300份患者就医资料,涉及就医流程、就诊环境等,经过分析总结,颜宇将建议交给了医院相关部门。

入职一年多来,清华长庚医院00后医务社工于欣然记录下了许多医患故事——

一名6岁的患者康明(化名),由于周期性呕吐,变得“不合群”。在日常查房中,于欣然发现她对绘画有兴趣,便带去了画笔和纸。一段时间过后,儿科病房里,于欣然的工位上摆上了康明的绘画作品。

今年4月,康明的母亲来医院拿药时,给康明拨通了视频电话。

“没想到一个6岁的小朋友出院半年多还能记得我,也没想到她走出病房后,我做的事情给她带来这么长久的影响。”于欣然说。

清华长庚医院社会服务部的医务社工们都记得“一塑料袋哈达”的故事。医务社工张道泽说,2023年,15个来自青海的藏族家庭一同入院治疗复杂包虫病。当

时,张道泽几乎“变身”大管家,尽量协助医疗团队做好专业保障工作,为患者家属联系免费住处、对接餐饮需求、对接经济救助资源、协助翻译做医患沟通等。

15个家庭结束治疗后,把一塑料袋哈达献给社服部的医务社工,还赠送了一块匾额。

秦佳琦还提到了她与“风一样的女子”的约定。这位女患者是秦佳琦入职后介入的第一个患者,由于患者在年轻时旅游去过很多地方,秦佳琦索性管对方叫“风一样的女子”。2021年,患者说,自己最后的愿望就是在春天和家人再去一趟颐和园。然而,患者因为病情急转直下,不适合离院出游。

于是那一年4月,秦佳琦带上相机第一次去了颐和园,走在那条社工和家属专门设计好的游览路线上,拍下了颐和园的春日美景,带回来一张张向患者展示。

从此,每年4月秦佳琦都会去颐和园赏春,像是与“风一样的女子”的约定:好好生活,不负春光。

### 交流: 从单打独斗到团队同行

早在2010年,为更好地推动中国医院社会工作与志愿服务的发展,整合医院社会工作和志愿服务优势资源,中国医院协会成立中国医院协会医院社会工作暨志愿服务工作委员会。

自那时起,医务社工逐渐进入大众的视野。

根据北京市卫健委的数据,2022—2023年,北京在医院病房、急诊、门诊等不同场域精心培育了一批有创新、可复制、能推广的医务社工服务项目,覆盖传染

病、肿瘤、儿童血液病、唇腭裂、产科、认知障碍、青少年情绪障碍、辅助生殖等不同病种,融入康复管理、慢性病管理、安宁疗护、多学科诊疗等团队,为患者及家属提供心理疏导、困难救助、医患沟通、社会支持等人文服务,改善了患者就医体验。

“我们有一个明显的感觉,以前是单打独斗,而在2020年北京市卫健委关于医务社工的政策出台以后,现在有战友了。”叶晓彬说,如今,他在业余时间经常到开设社会工作专业的高校作专业分享,并接收高校社会工作专业实习生进院实习,跟着医务社工查房、组织小组活动等,“因为康复对象情况比较复杂,需要一定的专业积累,学生们还不足以独自介入个案,但会了解到整个的服务过程,实际感受社工如何与患者建立专业关系并开展专业服务。”

此外,叶晓彬还参与国内多所高校的社会工作专业毕业论文校外评审工作,从行业导师的角度指导毕业论文写作。他透露,目前正在撰写儿童青少年脊椎损伤患者康复及回归社会主题的论文,从社会康复的角度给予患者支持。

北京医院协会医务社会工作专业委员会成立以来,颜宇、叶晓彬、张蕾、秦佳琦等一线医务社工还以督导的身份,录制基础性、通识性的网课,提供在岗教育,给有需求的医院分享经验,提供督导性的支持。

秦佳琦认为,未来医务社工将继续朝专科化发展,让医务社工“角色常驻”,“当医护人员、患者需要医务社工发挥作用时,让他们可以知道应该找谁”。

(据《中国青年报》)