

# 医务社工,传递润物细无声的力量

在上海医疗机构,有一个日益壮大的群体,他们是医师的助手、护士的伙伴、患者和家属的朋友,他们站在客观公正的第三方,搭建起医院、医生和患者之间交流沟通的桥梁,作为专业的社会工作者,提供心理疏导、人文关怀、法律援助、经济资助等服务,将问题化解在病房,解决在萌芽,作为社会治理精细化、人文化的生动载体,化解矛盾增进和谐……越来越多的认识他们,了解他们,依靠他们,他们,就是医务社工。

## 从空白到专业 从寥寥无几到具备相当规模

2009年4月国家发布的新医改方案中明确提出,要开展医务社会工作,增进医患沟通;但当时我国大陆对于如何开展医务社会工作还基本空白。2009年原上海市卫生局协同各部门对上海医务社会工作开展情况进行了全面调研和分析,只有5家设立社工岗位和工作部门,规模不大,人才缺乏,发展速度慢,社会认知度不高。

2012年,原上海市卫生局、市民政局、市教委、市人社局联合下发了《关于印发〈关于推进医务社会工作人才队伍建设的实施意见(试行)〉的通知》,从顶层设计,制定人才队伍建设规范性文件,对医务社工的岗位设置、人员配置、工作职责和培养模式都给予了明确的规定。

近年来,结合区域分布和突出重点、先易后难的原则,上海市开展医务社会工作试点,逐年增加并覆盖全市各级各类医疗机构,试点单位均制定了开展医务社工的实施方案,将开展医务社工纳入医院常规工作,配置符合资质的专职医务社工。

从2013年开始,医务社工培训被纳入上海市紧缺人才项目培训,培训更加注重加强临床社会工作服务能力,考评合格者获得《继续教育学分证书》及组织人社部门《紧缺人才证书》。

从国内外的经验来看,医务社会工作发展主要有两种可供借鉴的运行模式。一是政府购买服务模式,由政府购买民间社会工作组织的服务,专业社会工作组织或机构的社会工作者以专职人员岗位或项目化运作方式进入医疗卫生机构,统一管理,统一支付薪酬;二是医疗机构自主聘用模式,由政府制定相关配置标准和规范,医疗机构出资,按照标准和需求聘用医务社工,上海医务社会工作的发展主要采取了后一种模式。

绝大多数的上海医务社工试点单位在开展相关工作时,从志愿者服务活动逐步探索,建立了合理规范的医务社工、志愿者服务、学生实习社工、专业督导等管理制度,并明确了医务社工的具体岗位职责,完善工作机

制;工作方法、内容的专业化和人才队伍建设的长效化逐步体现。在原有医护人员经过培训成为社工为主体的基础上,引入社会工作专业背景的本科和硕士人员,此外,很多医院引入了毕业于美国、香港的社会工作硕士或持证社工,医务社工人才的专业化程度不断提升。

在日趋专业化的同时,上海社工呈现本土化特点,结合我国医疗改革大环境下的层出不穷的社会需求,及医院人员编制相对比较紧张的情况,由专业医务社工带领志愿者开展各项医务社会工作。

上海市医学会医务社会工作学专委会候任主委季庆英表示:上海的医务社会工作经历了发展准备阶段、实践探索阶段和全面推进阶段,无论从制度建设还是专业发展上尚处于初级阶段。这些经验和发展见证了大陆医务社会工作专业发展的重要历程,对推动中国社会医务社会工作专业的发展有着重要意义;也为国家的战略布局与顶层设计提供了重要的依据。

## 从矛盾到和谐 更好满足现代医疗需求

医务社会工作的开展有效促进了医疗服人文模式,缓解了医患矛盾,促进了医患和谐,赢得了医患和社会的广泛支持。曾经由第三方组织开展调查,认为医务社工能促进患者配合医护人员诊疗的占75%,能缓解医患关系的占50%以上。

作为上海乃至大陆率先成立医务社会工作部的医疗机构,上海市东方医院的义工活跃在“无声有爱”助聋门诊,学手语配合医生帮助聋人患者优先、便利就诊;更有同病种义工,本身也是肿瘤、糖尿病等患者,发挥着医护、家属所不能发挥的作用,增强病友对抗疾病的信心。此外,医院社会工作坚持“问题导向”,联动民政、社区、社保等资源,为社会性滞留患者提供个人、家庭、社会关系的联动和协调,避免医疗安全和纠纷隐患。

在上海市东方医院,活跃着一群约20人的病房探访志愿者,他们有的是肿瘤患者,有的是糖尿病患者……他们每天从事的工作,就是服务在住院患者的床头边,用自己的亲身经历,勉励患者,与患者携手抗击疾病。

8月4日,55岁的志愿者王丽梅早早地就来到东方医院,向护士了解基本的情况后,9点钟医生查完房,她就熟门熟路地来到内分泌病房。一名糖尿病眼病中年男患者正在吸烟,王丽梅亲切地批评制止了他,又帮着剪起了指甲,因眼睛看不见陷入消极情绪的男病人笑了:“我听你的。”在走遍3个内分泌病房后,她又去了老年科病房,一位94岁

的大爷已经盼了她好几天:“你来了。”和子女都不太交心的大爷和她托付起家事。聊聊自己对抗疾病的感受,用药的经验,听听病友的心声,时间过得飞快,中午匆匆吃完了盒饭,王丽梅又去了助聋门诊帮忙,一直到下午5点多才离开。

王丽梅告诉记者,在医院社工部门的组织指导下,志愿者一起做做好医院和病人的桥梁,她说:“我是一个老糖尿病患者,上个月,我刚从财务岗位退休,过去为了当志愿者,周六都加班工作,还学习了手语,如今可以更多更好地服务患者。”

在复旦大学附属儿科医院,社会工作部负责人傅丽丽告诉了记者一个案例。一位家长的孩子患有内分泌方面的先天性免疫缺陷疾病,在病房不满护士抽血、抱怨检查缓慢、质疑治疗效果,多次对护士大吼大叫,并有言语和肢体暴力,一天医生查房后,他激动地对别人说:“我孩子好不了,医生也别想活了。”医务科谈话后,社工穿着绿马甲向这位情绪失控的父亲做自我介绍,下午又到病房向患儿家庭澄清自己不是医务人员,是帮助他们处理问题的。打消偏见和防范心理后,社工也了解到了这个家庭背后的经济压力和困境,帮助家长科学认识医学的局限性。“其实主治大夫很好。”这位父亲情绪逐渐平稳,在出院后主动给社工来电寻求帮助,不仅对医务社工建立了信任,也建立了对医院和医生的认同和接纳。

“我们的危机干预对象中,有要自杀的重症患儿父母,有抗拒治疗的晚期患儿家庭,有家庭关系紧张并有虐待行为的家长……我们还在临终关怀等领域发挥作用,让那些不幸的孩子走得更平静,抚慰家庭的创伤。”傅丽丽说。

上海市儿童医院社工部通过调研,发现孩子一旦患了白血病这类重病,不光要面对长时间的治疗,而且面临各种各样的问题,特别是学龄后的孩子,情绪和性格上都会有改变,变得消沉、变得内向,有些还会自暴自弃,不配合治疗;对于患儿家庭来说,也会面临很多问题,有些家庭甚至选择了放弃。为此,社工部提出了“患儿成长支持”理念,以医务社工为核心,策划设计符合助人自助理念的各类活动。例如,医院和华东师范大学四附中等12家学校联手,开设“彩虹湾病房学校”,每周二下



在专业儿童医疗辅导师的带领下,医务社工、医护人员及志愿者与孩子们一同通过游戏来模拟医疗过程。

午,老师轮流来医院做志愿者,为患儿进行专业授课,目前已经开展了3学期,共有300人次的老师来医院做志愿者。

“7月23日,星期天,糯米老师的小课堂成为我的主场,第一次穿上梦寐以求的志愿者背心……8月24日我们日间病房再会!”白血病康复患儿傅思瑶在朋友圈分享作为上海市儿童医院志愿者的感受,如今她已经重返校园,一直难以忘记自己被确诊住院后在医院阳光小屋度过的时光,“它让我改变了很多,使我的住院生活多姿多彩。在医院社工部和志愿者姐姐的协助下,完成了自己成为志愿者的心愿,发动已经康复的小病友,举办了一场又一场的活动为小病友们带来欢乐。”

医院社工部负责人钮骏告诉记者,除了开展丰富的志愿活动帮助患儿和家庭,社工部也全力支持医护人员成长,例如针对即将入职的护士,举办“天使要翱翔”小组,帮助他们更好地适应医院生活和工作,放松心情适应节奏;例如职业倦怠期干预小组,将正念减压疗法融入小组工作,帮助医护缓解压力促进身心健康。社工部主任钮骏说:通过医务社会工作,一个面对患儿、家长、志愿者和医护人员成长的多方面支持系统已经初步形成并发挥特殊的作用。

## 破阻前行加大保障 创新社会治理促进和谐稳定

注重专业发展方向,将病人需求、社会需求和医院发展需求有机结合起来;将社工专业的理论、方法和精神融入医疗服务当中;将人文关怀、公平正义、社会和谐等理念贯彻于具体工作中,上海市卫生计生委党委书记黄红表示,医务社工工作已经成为上海城市文明、城市管理的重要体现,成为社会治理创新的重要工作,需要进一步大力推进。

业内人士坦言,上海医务社

会工作在发展过程中虽然取得了一些成效,但是我国该领域普遍存在的不足与障碍也有所显现。例如医务社会工作的管理机构不清晰,发展缺乏部门联动;人力资源不足,尤其是专业化的优秀人才短缺,人员职业化、专业化水平需进一步提升;职业发展空间有限,角色定位和职业发展路径需进一步明确;服务规范化、标准化建设不足,服务能级有待提高;多是医院内服务,与社区资源的整合不够等。

我国医务社会工作处于起步阶段,尤其需要政府相关部门强有力的支持。尽管国家民政部已成立了社会工作的机构,承担全国社会工作的行政管理职能,但医务社会工作在医疗卫生领域开展服务具有行业特殊性,专业门槛较高,涉及到相关部门比较多,牵头部门不尽明确,各地医务社会工作的发展力量仍较为薄弱。

面对社会需求,健全人才培养和培训体系,加快医务社会工作人才队伍建设已经成为当务之急,需要建立完善院校教育、培训和继续教育制度,研究建立政府购买医务社会工作服务的财政支持体制、合理的薪酬指导标准和科学的激励保障机制,拓宽医务社工职业发展空间,吸引和留住人才。在采访中,有建议尽快完善社会工作职称序列,在初中级基础上再增设高级,并探索跨系列职称晋升制度,为具备卫生序列职称的医务社工转评创造条件。

法制化是医务社会工作职业化发展的必然趋势。医务社会工作者在为患者和社区提供服务时,常会涉及妇女儿童保护、老人照护、社会救助以及残障康复等领域,需要相关的福利政策和法律法规作为依据。业内专家建议,结合国际经验和我国实践实际,逐步推进社会工作相关法律法规的建设,为医务社会工作拓宽空间,并对医务社工提供必要的权益保障机制。

(据新华网)