

医务社工：用钱解决不了的问题？我来！

■ 本报记者 于俊如

在四川省人民医院一间豪华病房里，一名11岁的小姑娘因为急性淋巴细胞白血病多次复发在此治疗。

原本以为“不差钱”的女孩，却并不知道自己是非婚生女。她的亲生父亲虽然是知名人士、不愁钱，却因为女孩没有治愈的希望，坚决不同意继续医治，并切断了资金来源。全职照顾她的母亲在绝望之下，意欲抱着女孩一起跳楼。

四川省人民医院儿科副主任、医院慈善管理办公室主任周晨燕得知了这一情况，她看在眼里、急在心里。几经思量，周晨燕决定让女孩给妈妈写一封“遗书”，约定在此后每一年的几个时间点让妈妈代替自己完成数个心愿。

这一让人“泪奔”的事件被央视等知名媒体报道，患病女孩收到了不少来自爱心人士的治疗费用。

更重要的是，随着医务社工的介入，许多在“钱”以外的问题也渐渐出现转机：女孩母亲在医务社工的劝说下放弃了轻生的念头，还提出要去公益基金会工作，以帮助更多的孩子；女孩父亲的态度也在转变，愿意继续支付医疗费用……

这个“不只是钱的故事”，也从另一个侧面向大家展示了医务社工在稳定病人及家属情绪、修复病人家庭、协助职业重建等方面所起到的关键作用。

医院主动点赞医务社工

而这样生动、成功的案例，仅仅是周晨燕十余年来亲身经历的众多故事中的一个。作为一名儿科临床医生，周晨燕的跨界社工的生涯始于一名白血病患者，后者本来可以治愈却因为没钱医治而死亡，这成了她心中永远的痛。

2005年开始，周晨燕利用业余时间关注并参与、组织白血病患童的社会救助工作，并与2011年加入中国社会工作协会（现“中国社会工作联合会”）儿童社会救助工作委员会，至今已累计救助各种重症患者逾2369人次，救助金额超3300万元。

在众多荣誉里，周晨燕最喜欢“最美跨界医生”这个称号，但是作为临床医生，周晨燕未来的理想还是想继续专注于临床，所以更希望有专业的医务社工出现，通过与专业的社工组织合作，来做这些事情。

那么何为医务社工？中国社会工作联合会医务社工专业委员会副总干事王静给出了定义。“在医院、医疗机构以及需要提供医疗照顾的处境中，通过运用社会工作专业的伦理价值观、知识与技巧，为病患及病患当前服务相关的家属提供医学诊疗专业服务之外的社会、心理层面服务的专业社会工作者，即为医务

社会工作者。”她说。

目前，在我国大部分的医院里，以下情况普遍存在：医院环境变好了，医生心境变差了；医院病人变多了，社会理解变少了；医疗技术上去了，医生形象下滑了；医疗保障上去了，看病负担下不来；疾病治愈率上去了，病人满意度下来了……由于医患之间结构性紧张状况的广泛存在，医务人员普遍“缺乏”人文情怀，医院也迫切需要“第三方”的专业医务社会工作者的加入。

但周晨燕表示，医院引进医务社工需想明白三个问题：一是引进到医院想做什么；二是能够做什么；第三个最关键的是要知道，临床医生需要做什么。

她还以自己所在的四川省人民医院为例，补充说明医院引进医务社工的好处。

首先，使医院欠费减少、医患矛盾减少、放弃率明显降低。

其次，是创建有温度的病房。设立爱心病房、阳光课堂、彩虹病床、快乐梦想，给孩子们一个交流互动的场所，实现孩子们的梦想；开展孩子们的问候、最美母亲节等活动，教孩子如何去爱；建立小白妈咪互助团，举办康复患儿回馈社会、白血病患者主题演讲等，让爱心继续传递，营造有爱的社会。

最后是，医护人员的福利。

5月14日，四川省人民医院的官网挂出了一则名为《2018年医务社会工作项目比选》的招标。

招标显示：“我院通过公开挂网（四川省人民医院官方网站）比选方式，选定一家具有资质的社会组织作为四川省人民医院2018年医务社会工作项目项目执行方，欢迎有资质、有能力的社会组织前来参加比选。我院将与中选单位根据《中华人民共和国合同法》等相关法律法规、本项目采购文件等签订采购合同，采购文件全部信息在本网页内公示。”

“以前我觉得是很难想象的。”周晨燕说，“四川省人民医院作为国家公立的三级甲等医院，计划在四川的医疗范围内，愿意自己招标业务，这说明领导看到了社工的好处。”

在5月19日举办的常春藤论坛暨第四届北京常春藤医学高端人才联盟健康产业峰会分论坛之“医务社工之医社双引擎推动人文医疗新时代”上，周晨燕公布了这个喜讯。

广沪深：三种推动模式

据王静介绍，医务社工不具备解决纠纷的专业能力，它的主要功能是预防医患问题，引导良性发展。

目前医务社工组织结构模式分为三种：

全编制模式：有两种，一种是



2017.7.29 孩子们认真地设计着属于自己的手表

部，与其他临床、职能科室部门平行管理；第二种是二级科室模式，由门诊办公室、发展办等职能部门管理；也有个别设在特定临床科室下。

全外服模式：医院不设定医务社工部门，直接与社工机构合作，按年签订合同，将医院社工相关工作全部外包。

混合模式：设1-2名编制人员进行衔接和管理；医护背景或团/工会背景，或者社工专业背景。根据医院需要选择岗位购买或者项目购买的方式。

目前，院内医务社工工作开展模式则有两种，一种是政府推动，自上而下模式（Top-down），比如上海模式是统一政令，二级以上医院按照“每500张病床1至2名人员”的比例配置医务社工，纳入财政预算，并纳入上海市医院考核评定和“精神文明”奖项的评比。这样的优点是统一制度、统一管理，便于管理和评价，有力促进行业发展。缺点是主管部门承担更多管理责任，并且通过财政预算支持需要依据。

而深圳模式则是通过政府购买的形式，由政府为医院向第三方社工机构购买服务，由医院、市项目管理方共同评估服务质量。优点是易于开展工作，并推动行业发展，缺点是需要财政支持力度大，外部服务与医院内部需求的整合存在挑战。

另一种是民间推动，自下而上模式（Bottom-up）。比如广州模式，用医院的行政经费向第三方购买，与社工机构合作，购买服务，按照合同条款评估验收服务。优点是易于开展工作、节省人力资源，缺点是需要能够提供医务社工专业服务的社工机构，对医院发展策略的深度理解和配合存在挑战。

还有其他城市模式，设岗定编，走医院行政经费，医院设置医务社工部门并配备专业社工，纳入医院职能部门科室管理考核体系。优点是利于工作持续开展，缺点是人员招聘、管理和激

励，服务的价值在现有医疗体制下都存在挑战。

从实践情况来看，多家医院与当地具备社工学生培养的大专院校建立合作，接受社工专业实习生实习，以补充一部分医院社工不足。

同时，王静指出，当前制约医务社工发展的影响因素依然很多，其中最主要的是院领导的重视和医务社工的职业发展规划及人才培养路径。

医务社工发展的机遇与建议

国家卫生计生委《进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）》第五条提出建立医务社工和志愿者制度。医疗机构设立医务社工岗位，负责协助开展医患沟通，提供诊疗、生活、法务、援助等患者支持等服务。有条件的三级医院可以设立医务社工部门，配备专职医务社工，开通患者服务呼叫中心，统筹协调解决患者相关需求。医疗机构大力推行志愿者服务，鼓励医务人员、医学生、有爱心的社会人士等，经过培训后为患者提供志愿者服务。

深圳市儿童医院钟山教授指出医院是否设立医院社会服务部或社会工作部等机构，已成为衡量、检验、评价医疗服务质量与现代化程度不可缺少的重要指标之一。

随着人类社会发展和疾病谱的变化，现代医学模式向“生物-心理-社会”医学模式转变。强调关心病人的同时，还要关注社会，注重技术与服务的共同提高。很多有远见的医院为适应医学模式的变化，都成立了社工部，引进医务社工，他们是医师的助手，护士的伙伴，患者与家属的朋友，家庭的保护人，社区的组织者，其他专业技术人员的合作者，医务社工的存在改变了之前医院单纯的治疗“身体疾病”的模式，让患者在医院能够得到身心各方面的照顾。

医务社工让医院温暖起来

刘芳也结合自身的实践指出，一方面，医务社工的职业发展路径还不清晰，如何能有一个好的职业发展路径还面临挑战。另一方面的是医护人员对于社工的认同还有一个过程，当前的医疗体系中，还没有关于社工方面的知识，这就造成了很多人对社工的不了解，不知道专业的服务需要专业的人来做，造成融合与沟通的障碍，得不到医院的认同。还有就是效果评估的问题。所以建议培训体系中加入社工相关的培训课程。

“医院是社会名流展示自己善良的舞台，你得给他一个展示的机会。”袁钟说，医院是最有社会资源的，但是太封闭，沟通能力太弱，可是医护这个行业又恰恰是最需要沟通的。医务社工得不到理解，袁钟建议整合社会资源，请有影响力的人物做代言，帮社工做事，事半功倍。

王静作为专业研究医务社工的学者，提出了政府推动引导、自上而下全面开展的建议，并进一步从宏观、中观、微观三个层面结合行业专家的意见提出了顶层政策设计、创建“普爱德”行业基金、总结行业经验、完善职业化管理、加大行业培训、提高职业认知度等多个维度的全面建议。

中国社会工作联合会医务社会工作专业委员会副主任兼总干事解翎楠在5月19日的论坛现场以中国社会工作联合会医务社会工作专业委员会的名义，发起了《致医务界和社工届倡议书》，倡议在医院发展和科室建设工作中，积极建立“（医务）社会工作部”，引进医务社会工作专业人才，并与医护人员分工协作，协力创建和优化医院的人文医疗环境，尽最大可能帮助患者恢复社会功能，身心健康地回归社会；同时创建和谐医患关系，为我国的医疗健康事业登上新的高度而努力。