

全国首批“安心小屋”落地武汉

立足社区提供“一站式”心理服务

为贯彻落实习近平总书记“加强心理疏导和心理干预”系列重要指示精神,做好疫情之下的心理援助与社会工作服务,4月20至21日,中国社会工作联合会“心社联动送安心”公益行动首批“安心小屋”落地武汉市江岸区和东西湖区。作为疫情之下心理援助的服务载体,“安心小屋”将充分利用信息化手段,通过预警评估、AI自助、分级转介、个案咨询、危机干预、培训督导等八大服务系统,心理+社工,线上+线下,立足社区为各类重点群体和一般社区居民提供一站式心理服务。

在湖北省和武汉市相关部门的支持下,4月20日,“安心小屋”落地武汉市江岸区塔子湖街道金桥汇社区。中国社会工作联合会、湖北省社会工作联合会、

武汉市江岸区民政局、江岸区塔子湖街道等相关领导和专家,金桥汇社区、逸飞社工服务中心、社区物业、设备捐赠方北京朗心致远科技等多方代表出席启动仪式。立足社区的社区工作者、社工、社区志愿者、社区社会组织 and 心理健康工作者,将组成联合服务团队,分级分类开展心理服务。

4月21日,“安心小屋”落地武汉市东西湖区金银湖街道花城社区。中国社会工作联合会、武汉市东西湖区区委组织部、区民政局、金银湖街道等部门相关领导和专家,花城社区、予童社工机构、设备捐赠方山东道图电子科技有限公司等各方代表出席启动仪式。

中国社会工作联合会副秘书长宋万召介绍,作为立足社区

的心理服务载体,除了专业实用的心理减压、情绪宣泄、团体活动等设施设备,“安心小屋”还配备了AI心理自助智能服务系统,居民可通过小程序与“安心密友”机器人进行对话聊天,舒缓压力,改善心理状态。同时,组建“社工+心理健康工作者+一般志愿者”服务团队,扎根社区、服务社区。

3月3日,为积极发挥专业社工作用,动员各界力量,共筑安心家园,中国社会工作联合会发起“心社联动送安心”公益行动。目前,全国已有29个省市的800余家社工机构和心理服务机构报名。其中,有523家通过审核公示,纳入全国服务体系。

为使行动进一步落地,3月19日,“心社联动送安心”行动工作队赶赴武汉,通过实地走访调



心理专家吕亚妮讲解心理工具的用途与使用方法

研,确定了“立足武汉,服务全国,以‘安心小屋’为载体,为全国疫情下的心理援助和常态化社区心理服务提供一站式解决

方案”的心理援助策略,助力社会心理服务体系建设和基层社会治理创新。

(据中国社会工作联合会)

医务社工:不一样的“白衣天使”

他们是医师的助手,护士的伙伴;他们是患者与家属的朋友,家庭的陪伴者……他们是众多社会职业的一种——医务社会工作者(简称“医务社工”)。在弥漫着消毒水气味的环境中,他们的存在让患者暗淡的生活中多了一丝色彩,让无聊的住院时间变得有趣,让生命在无法挽救时少一分遗憾和愧疚。他们,是驻守医院的医务社工,被病人称为不一样的“白衣天使”。

“西瓜姐姐”感悟医务社工价值

看到站在孩子病床前穿着马甲的陌生女孩,祥祥妈妈大步跨过去,本能地护在孩子面前,“是推销员,还是劝家属参加募捐的?”面对质疑的眼神,女孩拿出一张特殊的名片,上面写着:“我是‘向日葵儿童’派驻在昆明市儿童医院的肿瘤儿童医务社工——李孟燃,小朋友们喜欢叫我‘西瓜姐姐’。我的主要工作是帮助小朋友们适应住院环境、缓解对医疗处置的恐惧、赶走坏情绪,为家长们带来儿童肿瘤科普知识、链接社会资源、提供心理支持……”

“医务社工这个职业在现在不是很普及,被误解是常有的事啦。”李孟燃笑得很坦然。

李孟燃介绍,2019年,她硕士毕业于云南大学民族学与社会学学院社会工作系医务社工专业,同班30名同学只有3位留在医务社工的岗位上,而她是当年留在云南本地的、唯一一位从事一线服务的专业人才。

“懵懂中选择就读了社工专业,但大学期间在北京某三甲医院参加志愿服务的一段经历,让我看到了社工的价值!”李孟燃本科就读于中华女子学院社工系,学校非常注重社会实践。大学一二年级,她来到这家医院做

志愿服务。当时,每天焦虑地等待在重症监护室门口的儿童家长以及孩子家长与医务人员间不时地争执让她印象深刻。经了解后李孟燃得知,这里入住的多数是来自全国各地的危重症的孩子。家长们除了要承担医疗费用及食宿等费用,更要面对精神和经济的双重压力,暴躁的情绪极易被点燃。当时医院儿童心外科接到的投诉每个月有百余件。为了缓解这种情况,大学生志愿者在病房内外带着孩子和家长们分别开展小组活动。病房外的志愿者带领家长手写“小纸条”,将对孩子的期许与爱通过纸条传递到病房;病情稍好的孩子们在志愿者带领下开展手工活动。当孩子们的手工作品通过志愿者传递到家长手中时,极大程度安抚了家长焦虑的心。

“一年后,医院科室投诉降至今位数。”这小小的成就感坚定了李孟燃做医务社工的信心和决心。

孩子们的“心灵焊接工程师”

相比大多数因没有编制和岗位而找不到与专业相关工作的同学,李孟燃称自己很幸运。

去年6月硕士毕业时,恰好深圳市拾玉儿童公益基金会“向日葵儿童”公益项目与昆明市儿童医院合作,“向日葵儿童”致力于推动中国儿童肿瘤预防、筛查

和治疗等领域的进步,以期唤起社会对肿瘤患儿群体的认识、理解和支持。研究生阶段一直在昆明市儿童医院实习的她,被推荐并选聘到“向日葵儿童”项目组,成为一名嵌入式医务社工,在昆明市儿童医院开展服务。

3岁多的硕硕因为化疗期间反复呕吐,出现了进食排斥症状。只要吃饭,他就会情绪崩溃。妈妈因为担心他营养不良而强行喂饭使他更加“厌食”。李孟燃初次见到硕硕时,一天只吃一顿饭的他手腕只比妈妈的大拇指粗一点儿。“一顿饭要喂两三个小时,每次吃饭,撕心裂肺的哭喊声响彻整个病区。”

李孟燃每天来病房陪伴孩子游戏、讲故事。成为孩子的朋友后,她给硕硕带来一本绘本《肚子里有个火车站》讲给他听,“肚子里住着一只小精灵,吃下去的东西就会变成小精灵的玩具……”在她的引导下,硕硕每次吃饭前,都会揉揉肚子叫醒里面的小精灵,“起床啦,硕硕要给你玩具啦!”硕硕不再将吃饭当做痛苦的事,几个月后,他的体重增加了。

来自西双版纳的孩子甲刀,全家误食毒蘑菇,妈妈去世,爸爸也因此住进了重症监护室。由于只会说少数民族语言,加之环境陌生,甲刀几乎不和人交流。李孟燃关注到甲刀的状况,经常来和她聊天,但她都不予回应。终于有一天,李孟燃手中的拼装玩具引起了孩子的注意。李孟燃观察到了孩子的变化,不动声色地在孩子面前反复拆装玩具,多次后,甲刀主动伸手抓起了玩具零件,李孟燃在那一刻感到开心极了,她所学的专业告诉她,自己被孩子接纳了。

长期住院的孩子,大都惧怕穿着白大褂或粉色护士服的医

人员。李孟燃和小伙伴找来棉签、纱布、压舌板等用品,给孩子们做“医疗游戏”,让他们适应医疗环境。她还买来几件新的白大褂,带着孩子们在衣服上画画,彩虹、小鸟、城堡,将“五彩”白大褂送给医护人员,当医生护士们穿上彩衣,孩子们拍着手笑着跳着,心中的恐惧和排斥逐渐褪去。

志愿者张艳婷和李孟燃共事一段时间后形容她:“像一个技艺高超的焊接工程师,关怀备至地将一颗颗不同的心小碎片,一块一块地黏合回去,唤醒一张一张不同的笑脸。”

2018年11月至2020年3月底,向日葵社工站累计病房探访肿瘤患儿2636人次,服务个案家庭50个,组织了46场志愿者病房服务活动。

用温暖让医院多点人情味

顾丽琪是李孟燃的师姐,李孟燃日常接触的是肿瘤儿童,但她每天面对的是乳腺癌患者。虽然是成人,但是服务起来也并不轻松。

每天早上8点,顾丽琪跟着医生一起查房,在医生与患者交流时观察患者及家属是否有情绪问题,从而发现服务对象。查房结束后,顾丽琪和伙伴们聚在一起讨论需要服务的对象,并为要服务的患者建立档案。下午,她走进病房和患者及家属展开交流,了解患者的家庭和病情,找到病人的需求点。

顾丽琪研究生毕业于云大社工系医务社工方向。2014年,云南大学民族学与社会学学院社会工作系主任、导师高万红申请到李嘉诚基金会“大爱之行”项目,带着4名研究生,与云南省肿瘤医院乳腺外一科合作,开

始了乳腺癌患者医务社工的探索,顾丽琪是该科室第一个专职医务社工。

很多病人告诉顾丽琪,化疗结束回到家里往往更难受:和周围的朋友相比,总觉得自己不完整;在外面,还得忍受异样的眼光。“生病不是你们的错。”顾丽琪常常和患者反复说这句话。为减轻大家的“病耻感”,她和小伙伴们为病友举办心理讲座、减压小组、工作坊、观影会,请医护人员及病友志愿者为患者和家属普及乳腺疾病知识,开展陪伴活动。

“患者对医护人员的信任,来源于他们对权威医学知识的信任以及对健康的期待,医护人员的尊重、真诚,会减轻患者的病耻感,使他们感知到支持,而不是歧视。”顾丽琪说,已经治愈的患者能给正在治疗的患者提供希望和心里支持,病友的支持对于提升乳腺癌患者的生命质量有积极的作用。

2016年以来,乳腺外一科与昆明癌症康复协会合作,成立了病友志愿者团队,同时,还成立了云南“粉红丝带”联盟,并在玉溪、楚雄、曲靖、保山等地设立了站点,建立了微信群,不定期组织活动。在活动中,康复多年甚至10多年的病友,会从饮食、锻炼、休息等方面与姐妹们交流经验,鼓励她们迎接新生活。经过6年的探索,乳腺外一科形成医护人员、社工、志愿者队伍、高校教师、癌症康复协会等多方协同合作的服务模式,受到了社会的广泛关注。

顾丽琪记得,自己服务过的一位患者这样说,“医院患者量大,医务人员比较忙,医务社工的存在让医院多了一些人情味。”话语虽平淡,但是每当想起,顾丽琪就觉得自己又充满了能量。

(据《云南日报》)