

# 医务社工助力医患和谐

■ 刘俊海



首都儿科研究所医务社工与护士在为病房患儿讲故事



春节前夕,北京清华长庚医院的志愿者在举办送福活动

在医院里,有一个特殊的群体:他们不是医生,不是护士,也不是志愿者,而是患者和家属最贴心的朋友。他们就是医务社会工作者。

医务社工是从事医务社会工作的专业人员,是医疗多学科团队中的一员,帮助患者及家属预防、缓解和解决因疾病导致的情绪、心理和社会问题。他们通过参与查房等临床活动,发现有需求的服务个案,经过专业评估后提供个性化服务,给予患者全方位的关怀。

医务社工不同于志愿者,他们具有相关专业背景,属于医疗机构全职工作人员,具有专业的价值理念和工作方法。

## 提供人文关怀

医务人员重在治疗患者生理上的疾病,而医务社工则聚焦解决患者心理、社会层面的问题。

小全在20岁时被诊断为精神分裂症,父母带他离开了原来的城市,在北京靠打工维持生计。小全每天重复吃饭、吃药、睡觉“三部曲”,这样的生活持续了5年。

在北京大学第六医院,小全母亲参加了患者家属联谊会。医务社工指导小全母亲培养孩子独立生活的技能,包括洗衣、买菜、做饭等。社工得知小全与生人接触容易紧张,便带领小全参加了社交技能训练。经过几个月的训练,小全不用母亲照顾了,

不仅主动干家务,还在餐厅当上了服务员。看着小全能够自食其力,母亲非常欣慰。

在首都儿科研究所,7岁的麦琪患上了横纹肌肿瘤,漫长而痛苦的治疗使她变得脾气暴躁,每天与医护人员“讨价还价”,抗拒治疗。医务社工乔蹕了解到麦琪喜欢绘画后,通过绘画一点点拉近与麦琪之间的距离。乔蹕邀请麦琪画一些卡通人物,这些作品经过专业画室修改后,被送到正在手术室外等候的患儿手中。麦琪感受到自己的价值,很快就积极配合治疗了。

对于生命终末期的患者,清华大学附属北京清华长庚医院的医务社工配合医疗团队提供安宁疗护和情感支持,陪伴患者走过生命最后一程。2020年4月,有一名老人确诊胰腺癌,社工协助患者女儿梳理了老人的愿望清单,帮助老人在生命的最后阶段完成了愿望。

北京大学第六医院精神疾病康复中心主任程嘉认为,传统的医疗服务更多地关注患者的症状,难以促进患者的精神康复,医务社工则与医疗团队合作,可以促进患者精神康复。医务社工围绕患者需求,协助患者及家属解决对疾病的恐慌、对医院环境的不适应等问题。

北京市卫健委新闻发言人高小俊介绍,医务人员重在治疗患者生理上的疾病,医务社工则聚焦解决患者心理、社会层面的问题。他们给予患者全方位的人

文关怀,经过专业评估后提供个性化服务。

## 对接社会资源

医务社工不仅需要帮助患者填补心理上的“空洞”,还要帮助患者填补经济上的“空洞”。

来自河北农村的张红确诊盆腔肿瘤,这让本就不富裕的家庭雪上加霜。为了治病,张红和丈夫花光了家里的积蓄。

清华长庚医院医务社工团队了解情况后,联系医院食堂每天送来免费盒饭。他们不仅帮助张红一家申请了低保,还为张红的丈夫介绍了工作,既能照顾妻子,又能有所收入。同时,社工协助张红申请了医院的社会服务基金。

临床上,常有因经济困难而放弃治疗的患者与家庭。医务社工可以协助患者了解医保报销政策,并对接网络平台发起众筹,或者对接各类专项基金会募集善款等。2016年3月,清华长庚社会服务基金成立,以专项基金形式资助住院的贫困患者。截至2020年底,共接收近145万元社会善款,用于补助近70个患者和家庭,同时针对乳腺癌患者、小儿失聪、小儿胆道闭锁等疾病进行专项补助。

清华长庚医院医务社工部部长张蕾介绍,医务社工从入院到出院在各个环节提供关怀,让患者在医院能够得到综合照护,使医疗过程顺利进行。

“妈妈,我疼,我受不了。”乔蹕在首都儿研所的病房里第一次见到星宇时,他正蜷缩在病床一角,不断地叫喊,然后用力撕咬着秋裤,裤子上的洞越来越大。12岁的星宇被确诊为急性淋巴细胞白血病。家长和医护人员都束手无策,因此请来医务社工帮忙。乔蹕与星宇一起阅读打卡,协助星宇家长疏导孩子的焦虑和压力,还帮助星宇的家人在医院附近租了一间价格实惠的房子,缓解了其家庭的经济压力。

医务社工不仅需要帮助患者填补心理上的“空洞”,还要帮助患者填补经济上的“空洞”。儿童血液病、肿瘤等疾病患病时间长、治疗费用高,患儿和家庭承担着巨大的经济压力。首都儿研所与中国红十字基金会、爱佑慈善基金会等合作,为贫困患者提供不同程度的资助。从2017年到2020年,首都儿研所为患者争取到约5000万元的社会资助。

首都儿研所党委书记刘中勋介绍,医务社会工作者具有专业化、职业化、社会化的特点,他们为患者提供情绪疏导、医疗救助、助医陪伴等服务,促进了医患和谐。

## 动员社会力量

医务社工与志愿者一起开展患者康复活动、组织病友互助会,成为沟通医患的桥梁和纽带。

宁女士家住北京天通苑社区,她的母亲是一名乳腺癌终末

期患者。在清华长庚医院医务社工的帮助下,宁女士的母亲在生命的最后一段时光里过得平静而安宁。疫情防控期间,医院不允许家属陪床,医务社工每天都会为患者拍摄视频和照片发给家属。“母亲走得很安详,是在睡梦中去世的。我之前还不太了解医务社工这个职业,没想到他们帮了这么多忙。”宁女士坦言。此后,她申请成为清华长庚医院的一名志愿者,希望通过自己的力量帮助更多的人。

清华长庚医院与周边社区积极互动,吸收了很多社区居民加入医院志愿者队伍。医院现有志愿者310名,累计服务时长超过28万个小时。在医务社工的督导下,志愿者队伍组织架构完整、规章制度完善,改善了医院的人文环境。

自2017年,首都儿研所及附属医院实施了“医务社工+志愿者”的管理模式,为志愿服务管理和发展提供了新方案,牵头成立了“守护儿童健康志愿服务联盟”,带动20余家单位共同参与守护儿童健康。医务社工以患者需求为导向,策划志愿服务项目,针对性设计志愿服务计划和岗位,延伸了志愿服务内涵,提升了志愿服务的专业化水平。

医务社工与志愿者一起开展患者康复活动、组织病友互助会,成为沟通医患的桥梁和纽带。在北大六院,病情稳定的精神疾病患者可以申请加入医院的志愿者团队,医务社工负责志愿者的日常管理、培训与督导。志愿者在导诊、发放探视卡、抽血室等多个岗位提供服务。

2020年10月,北京市卫健委等部门印发《关于发展医务社会工作的实施意见》提出,到2022年,将逐步在全市医疗卫生机构推进医务社会工作,医疗机构设立医务社会工作岗位,鼓励有条件的医疗机构设立医务社会工作部门,配备专职医务社会工作者;到2025年,实现全市医疗机构医务社会工作全覆盖。

高小俊表示,卫生健康领域引入医务社会工作者,有利于改善医疗服务、强化人文关怀,有利于构建和谐医患关系,有利于促进医疗机构从以疾病为中心向以健康为中心转变。

(据《人民日报》)

(上接 08 版)

基金会还通过举办唇腭裂领域论坛会议,链接海内外整形外科和颌面外科从事唇腭裂专业最顶尖的专家,积极探讨最新的唇腭裂诊疗经验和理论学术,提高唇腭裂诊治整体水平,推动治疗技术、医疗安全的不断提升。

如何能够为偏远地区医院建起一支带不走的医疗队?微笑明天慈善基金会为此开展青年医师培训计划,从合作医院中选拔有潜力、有爱心的青年医师前往国内知名医院进修,在促进医院间的交流与合作同时,提高了基层医院的诊治水平。

刘京听完后表示赞赏,他谈道,微笑明天慈善基金会具有丰

富的运营经验和超前的思想意识,线上募款能力尤其突出,甚至比很多国家级基金会的行业影响力都高,对同业来讲是很好的学习榜样。

刘京指出,我国的社会制度建设一直在探索中不断地发展,逐步更新完善,政府监管工作也在与时俱进,如今政府已经把公益慈善列入到了“第三次分配”的高度,足见政府的重视程度。

## 走进西湖教育

此次走访的最后一站是西湖教育基金会。刘京一行在工作人员的引导下参观了西湖教育

基金会的展厅,办公区,并了解了基金会及西湖大学目前发展状况、管理制度,以及未来建设前景等。

基金会工作人员介绍说,西湖教育基金会是西湖大学的举办方及西湖大学捐赠基金的筹资主体,其使命在于资助新型教育事业、引进国际拔尖人才。基金会于2015年经浙江省民政厅批准成立,为非公募基金会。基金会理事为甘中学、朱晓芸、刘口昊、孙幼幼、张辉、张磊、寿柏年、陈十一、陈越光、赵伟、俞熙娜、饶毅、施一公、钱颖一、潘建伟(以姓氏笔画排序)。

作为连接西湖大学与社会的

中枢纽带,西湖教育基金会推动西湖大学与社会资源良性互动合作,广纳社会资源推进大学创建与发展,获得的捐赠收入主要用于师资建设、学生发展、学科发展、院系发展以及校园建设等。

工作人员表示,西湖教育基金会的公益属性和教育使命,使其体内拥有着与生俱来的两种基因。无论作为教育探路者,亦或是公益创行者,基金会均努力实现教育与公益的跨界融合。特别是面对时代赋予中国教育事业前所未有的责任,西湖教育基金会勇于承担历史使命,积极践行社会责任,努力通过“西湖实践”,打造公益新模式、绘制发展新蓝图,力争为中国高等教

育改革和跨越式高质量发展提供强大动力和示范意义。

观摩过后刘京表示,西湖教育基金会不仅是西湖大学的举办方及大学捐赠基金的筹资主体,也是其社会组织和社会力量的代表,能够促进学校与社会的信息往来,一定程度上保障学校的非营利属性和董事会成员的社会属性、专业性和多元化,形成较为严谨的治理架构,像是社会和学校之间的一座桥梁。

作为国内首个以基金会的方式举办大学的“吃螃蟹者”,西湖教育基金会在探索适合中国国情的高校办学体制机制的路上,任重道远。