

医务社工 高质量医疗服务好帮手

——北京市推进医务社会工作纪实

他们就是医陪伴者,为病痛中的患者送去急需的心理抚慰;他们是资源链接者,帮助贫困患者多方筹措资金;他们是康复“搭桥人”,在患者出院后,依然延伸医学关爱的长度;他们是医务志愿服务组织者,提升了志愿服务的专业化、项目化水平……他们就是被称为“医患真情”“摆渡人”的医务社工。

近年来,随着健康中国战略的实施,卫生健康理念从以“疾病”为中心向以“健康”为中心转变,从关注人患的“病”到关注患病的人。医务社工用暖心的服务弥补着专业医疗服务与患者社会需求之间的缝隙,给予患者及其家属更全面的关怀。

近年来,北京市积极推动医务社工人才队伍建设和医务社会工作发展,为越来越多患者送上暖心的服务。

目前,越来越多的医院开始出现医务社工的身影。

2020年10月,北京市卫生健康委联合多部门发布《关于发展医务社会工作的实施意见》,对首都医务社工的服务内容、岗位设置、人才来源、人才培养及保障机制等提出了明确要求。“这给了我们很大的支持和动力。立足北京医务社会工作发展的重要战略机遇期,医院积极整合各方社会力量,扩展医务社会工作服务的领域和范畴,推动医务社会工作职业化、专业化、本土化进程。”清华大学附属北京清华长庚医院党委副书记、北京医院协会医务社工专业委员会主任委员王克霞介绍。

一年来,北京市卫生健康系统深入贯彻落实《关于发展医务社会工作的实施意见》精神,紧密结合卫生健康工作实际,按照“高位谋划、统筹推进、系统布局、规范发展”的思路,确定了134家医务社工试点单位。在试点单位基础上,该市遴选并培育了30个有创新、可复制、能推广的医务社工示范项目,为肿瘤、认知障碍、卒中、肾移植、辅助生殖、先心病等患者及家属提供心理疏导、社会救助、小组支持服务,并在医养结合、慢病管理、院前急救志愿服务等方面,嵌入医务社工服务,提升群众的健康获得感。

截至目前,该市30个医务社工示范项目累计提供个案服务1669个,受益患者达2874人次;开展小组活动98个,受益患者达3765人次;开展社区活动128次,受益群众达16384人次。

关工作的积极探索。

中心医务社工作为家庭医生团队的一员走进居民家中,为患者及其家属评估心理健康、家庭关系、社会支持水平,观察患者的居住环境和社区环境,形成非医疗的评估档案;为有需要的患者及其家属提供心理疏导、精神陪伴、政策讲解、联系社区、整合社会资源等服务。

有了医务社工,社区卫生服务中心在社区精神患者管理和康复中也有了更大作为。

中心组织开展了多次同伴教育小组,丰富多彩的主题活动让患者提升了社交能力。家属在主题活动中也与病友、医生交流康复经验,相互提供心理支持。

中心医务社工还结合居民的居家养老需求,联系周边社区、单位,开展安宁疗护、居家消毒、居家急救、生命教育、心理健康、跨越数字鸿沟等内容的讲座,开展多种健康教育等。

“医务社工像丝带一样串联起了患者、医院和社会。”北京市丰台区蒲黄榆社区卫生服务中心副主任医师王明辉表示。

多元参与聚成“缘”

医务社工的重要作用不容忽视,但目前,社会对该群体的认知度仍然较低。因此,加强对医务社工的宣传,加深社会对该项工作的知晓度和认同度,形成良好的社会氛围和工作环境非常必要。

近年来,北京市卫生健康委不断营造氛围,加大对医务社工的宣传,以项目单位经验做法为重点,多次组织媒体到医院进行深度采访报道,传播医务社工的职业内涵和社会价值,不断提升医务社工的社会认知度。与此同时,医务社工自身也在不断提升服务水平和工作成效,吸引更多的社会关注,力求争取多渠道的资金支持,使实施的项目取得更好的成效,得到社会的认可。

1岁多的洋洋因为反复肺炎,被家长带到首都儿科研究所附属儿童医院呼吸内科治疗。没想到进一步检查发现,洋洋还患有先天性双主动脉弓、卵圆孔未闭、气管狭窄,需要在肺炎治愈后,再进行先心病矫治手术。

“孩子出生后就一直生病,断断续续地治疗已经花光了家中积蓄。再要手术,没钱怎么办?”洋洋爸爸慌了。医院心脏外科主治医师孟兵帮他找到了医务社工。医务社工帮洋洋家申请到了公益资助,还帮洋洋父母详细介绍当地的相关报销、救助政策。

经过两次手术、40天的住院治疗,洋洋终于康复出院。“治疗总共花了13万元,老家社保报销了一部分,加上医院帮着申请的救助金,我们自己就花了2万元。”办完出院手续,洋洋爸爸不停地感激致谢。

据首都儿科研究所附属儿童医院社会工作部主任杨学静介绍,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,有些家庭甚至因经济困难而不得不放弃治疗。该所社工部先后与公益机构合作,分别对白血病、先天性出生缺陷、先天性心脏病等病种提供资助,得到了临床医疗科室同事和患儿家属的一致赞誉。

类似的情形,航空总医院的医务社工王振兴也深有体会。王振兴介绍,在长期的治疗中,很多患者因病致贫、因病返贫。有些低保、评残政策及公益救助途径,这些家庭通常并不知晓,即使知晓也往往不知道如何办理相关手续。这时,医务社工的作用就凸显出来了。



博爱医院医务社工开展患者个案讨论及督导

“一位80多岁的卒中患者房女士,是通过医院南园社区门诊介绍给医务社工的评残患者。她接受过良好的教育,但是由于丧偶,儿子常年在海外等原因,无法办理残疾人证。”医务社工联系她所在的街道办事处、各级残联,最终帮助患者拿到残疾人证。“链接资源是医务社工的一项基本职责,能够帮助患者解决实际困难,提升就业体验。”王振兴说。

“社会参与、多元发展”也是推动医务社工行业发展的重要原则。一年来,北京市卫生健康委推动北京医院协会医务社工专委会实现换届,发挥行业协会优势,联合公益机构,建立北京医务社工体系建设项目,在人才培养、项目培育、标准制定等方面,持续助力医务社工行业发展。

规范发展致力“专”

当前,全国卫生健康系统医务社会工作面临的另一关键问题是复合型专业人才相对匮乏。

全国人大代表黄爱民在今年全国两会上接受媒体采访时表示:“目前,医务社会工作人才培养存在着专业人才总量不足、职业发展空间有限、人才培养体系待完善等局限。”黄爱民建议,“进一步加强医务社会工作人才培养,建设一支数量和结构合理、素质优良的医务社会工作人才队伍,推动卫生健康事业进一步发展。”

针对医务社工专业人才短缺、素质参差不齐等问题,北京市卫生健康委突出政策宣传,强化实操能力,以线上、线下相结合的方式,于2021年开展了4次医务社工培训和团体督导,推动院校联合,建立医务社工临床实践教学联盟。为持续提升医务社工岗位胜任力,北京市卫生健康委开发培训平台,录制精品课程,探索建立政府为主导、多元主体、分层分类的医务社工培训体系,努力培养一批适合卫生健康系统需要的医务社工复合型人才。

在该委的推动倡导下,多家试点医院引进专业社工人才,结合各自的专科特色、服务对象需求,不断提高服务的专业化水平。

在首都医科大学宣武医院,医务社工社介绍:“在病房走访中发现,神经内科认知障碍患者对疾病的认识程度低,存在自我否定感,大部分患者在住院后精神状况较差;同时发现,认

知障碍疾病患者的家属及医护人员,由于肩负着长期照顾患者的责任而压力重重。”在深入了解该群体的需求和特点后,医院设计开展了“睿智360—认知障碍患者及照护团队支援计划”项目,从3个方面开展相关工作。

一是针对认知障碍患者成立“智爱游乐园—认知障碍患者俱乐部”,运用桌上游戏及认知游戏,带领组员进行认知训练,在减轻患者就诊压力的同时,减缓患者认知衰退的进程。二是考虑到认知障碍患者家属照护压力较大,医务社工联合认知障碍病区医护人员筹备线下“认知障碍患者家属照护支援营小组”,以协助照护者舒缓情绪,减轻照护压力,同时,协助照护者提升照护能力及技巧。

三是为认知障碍病房医护人员开展芳香减压舒缓服务,以减轻医护人员由于长期照护患者而产生的工作压力。

截至目前,该项目已开展服务87次,为近300个病患家庭带去医务社会工作的专业化支持。

博爱医院医务社会工作形成了涵盖患者生存、教育、就业、社会参与的工作模式。该院医务社工叶晓彬介绍:“医院曾接诊了一名大学刚毕业发卒中的患者。清醒后,患者本人心情极度抑郁,不愿与人主动交流,家属情绪也很低落。”

医院医务社工经综合评估后,决定分“两条线”为患者及其家属提供介入服务。一方面,医务社工对患者及其家属进行访谈,帮助患者树立康复信心,鼓励患者和家属参与医务社工组织的游艺活动;另一方面,为患者进行职业能力评估,制定职业能力训练计划,帮助患者实现了用左手书写,为其实现成为一名教师的职业理想创造条件……患者和家属特别满意,在出院时感慨:“没想到医院还有这样的服务。”

在清华大学附属北京清华长庚医院,医务社工针对不同专科、不同病种的患者需求开展专业化服务。

在门诊,医务社工提供诸如自杀、性侵害、家暴等保护性个案服务;在急诊、ICU等科室,医务社工主要针对“三无”患者、创伤后应激障碍(PTSD)患者等提供服务;在内科,医务社工关注患者疾病适应、出院准备、社区健康宣教等需求;在外科,医务社工重点介入经济救助、福利政策咨询、链接整合资源等领域,为患者提供高龄

老人照护、安宁疗护等服务。“专科化是临床医务社工发展的方向,是临床医务社会工作持续发展的必经之路。”清华大学附属北京清华长庚医院社会服务部部长张雷表示。

相关调查数据显示,截至目前,北京市共有89家医疗卫生机构开展了医务社会工作服务,其中,三级医疗机构共52家,较之前增长了33家,同比增长173.68%;北京市共有医务社会工作者265人,其中,专职医务社会工作者113人,兼职医务社会工作者152人;三级医疗机构的医务社工总人数达151人,较之前增长了79.76%。

这一年,北京市医务社会工作发展取得了不俗的成绩,但是仍面临很多困难和挑战。“医务社工的社会认知度不高,职业价值及角色定位尚未形成社会共识;适合卫生健康系统需要的既懂社会工作又懂医学知识的复合型人才培养;基层医疗卫生领域如何嵌入医务社工等问题,都需要在实践中探索,在发展中推进解决。”北京市卫生健康委副主任、新闻发言人李昂坦言。

2022年,北京市卫生健康委将进一步开拓工作格局,扩大医务社工覆盖范围,新培育一批医务社工示范项目,探索医务社工服务模式,提高医务社会工作的专业性;进一步加强基层医务社会工作,推进基层社区卫生服务中心在家医签约、慢病管理、医养结合等领域探索医务社工模式;进一步健全工作机制,加强医务社工人才队伍建设,开展医务社工实务培训,健全医校联合机制,完善人才培养制度,联合民政局探索建立继续教育、注册登记、职务聘任闭环管理机制。

此外,北京市卫生健康委还提出,要进一步优化工作体系,建立与公益组织、社工机构之间的联动机制,助力医务社工发展;进一步推广医务社工经验做法和典型案例,广泛宣传医务社工的职业内涵和社会价值,为医务社工发展营造良好的舆论环境和社会氛围。

北京市卫生健康委党委书记钟东波指出:“医务社工是社会文明发展的必然,是中国传统文化在新时代的传承,也是首都卫生健康事业高质量发展的需要。我们将立足卫生健康实际,坚持专业发展方向,凝聚各方力量,科学、规范、系统地推进首都医务社会工作,真正让医学有温度、行业有发展、医者有情怀、患者有信赖,让医者仁心成为普惠患者的实际举措。”

□本报记者 崔芳
特约记者 姚秀军
通讯员 韩丽萍

适应患者“心”需求

“啊!太难了,受不了了!”不久前的一天,清华大学附属北京清华长庚医院社会服务部的医务社工参与骨科团队查房时,病房内70岁的王爷爷大声疾呼道。

据悉,王爷爷在术后出现谵妄症状,情绪不稳定,多次自拔尿管。面对王爷爷这样的患者,医务社工积极介入,通过多次日常探访,运用共情聊天、转移关注、优势赋能等专业技术,逐步安抚了他的焦虑情绪,让他更愿意配合医疗团队的治疗。在医护团队和医务社工的共同努力下,王爷爷的症状明显好转。

医务社工是从事医务社会工作的专业人员,是医疗多学科团队的重要组成部分,具有相关专业背景、专业价值理念和工作方法,能帮助患者及家属有效预防、缓解和解决因疾病导致的情绪、心理和社会问题。

北京大学第三医院的医务社工在做“筑爱备孕、医路同行——辅助生殖患者支持项目”的前期需求调查时发现,在接受辅助生殖服务时,女性患者的身体不适应容易导致其产生负面的情绪,此时,如果配偶不善表达,会错失给予女性患者支持的机会。

该院医务社工与临床医护人员充分沟通后,专门设计了以小组及社区活动为主要形式的针对性服务。

如取卵前一天,女性患者提前入院,医务社工邀请女性患者为自己的爱人写一张卡片。取卵当天,医务社工在患者配偶等候时,把这张卡片交给他们,并邀请他们也回复一张卡片。女性患者在术后就能收到医务社工送来的回复卡片。这些举措增进了夫妻间的交流。

该活动得到了患者和科室的高度认可。调查问卷显示,93.33%的受访者表示,活动有助于密切夫妻关系,也提升了患者就医体验。

搭建居民身边“爱”

社区卫生服务中心是离社区和居民最近的基层医疗单位,是群众健康的守门人。随着北京市医务社会工作的不断推进,这里的医务社工也显示出独特的价值。

政策设计之初,北京市就将基层医务社工纳入整体构架,鼓励基层医疗卫生服务机构结合实际需求,拓展医务社工服务内涵,为基层医务社工的发展提供了机遇。

北京市海淀区上庄镇社区卫生服务中心积极把握这一机遇。“相关文件一出,我们备受鼓舞,立刻开始筹备成立医务社工部门。”上庄镇社区卫生服务中心党支部书记苏雪飞说。

据悉,上庄镇社区卫生服务中心医务社工科于2021年4月正式成立,第三方社工机构也很快到位。“医务社工在基层能做什么?如何发挥作用?”苏雪飞带着团队一直在实践中摸索。

该中心成立认知障碍小组、老年人高血压自我管理小组、糖尿病小组等,为患病、高龄失能老人提供全方位服务;推动“家庭医生”上门问诊,协调中医科、老年医院、心理基金会、精神科等多方力量协作,预防服务对象出现健康风险;开展“健康消夏游园会”等寓教于乐的健康宣教18场,带动家庭医生签约572人……

“人们生病了会到医院看病,但对防病或初次患病后的知识和心理需求、失能老人的个性化需求,医院还没有充足的力量去关注。我们希望当人们遇到健康问题的时候,能有像朋友一样的专业医务社工去帮助他们,告诉他们生病的时候该怎么办,帮助他们排解心中的苦闷,协助他们预防可能会发生的疾病,搭建起医院和患者‘最后一公里’的桥梁。”苏雪飞说。

无独有偶,北京市丰台区蒲黄榆社区卫生服务中心也是探索基层医务社工服务的先行者。作为第一批北京市医务社会工作品牌项目单位,该中心的医务社工从个案管理、特殊居民服务、健康教育等方面入手,展开了相



清华大学附属北京清华长庚医院医务社工(右一)参与血液肿瘤内科查房



首都医科大学宣武医院“认知障碍患者家属照护支援营小组”协助照护者舒缓情绪



上庄镇社区卫生服务中心医务社工指导老人做肢体康复训练