

关注国际社工日

# 一场陪伴与信任的双向奔赴

□本报记者 杨世嘉  
刘傲玥 郭蕾

他们不拿手术刀,也不戴听诊器,但却时常穿梭于医院的病房与门诊之间,疏导患者及家属的焦虑情绪,架起医患之间的桥梁;他们用社会工作价值理念与专业方法弥补着医疗服务与患者需求间的缝隙。他们就是医务社工。

2023年3月21日是第17个“国际社工日”。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,为越来越多困在求医路上的人送去温暖和希望。

## 患者的信任是逐步建立的

“我认为,社会工作是一个‘用生命影响生命,用生命陪伴生命’的专业。每个人都有善良的一面,重要的是如何用专业方法把这种善意发挥到最大。”这是北京建筑大学社会工作专业学生小杨在实习日记中写下的一段话。即将大学毕业的她,已经在首都医科大学附属复兴医院医务社工部实习半年了。

北京复兴医院医务社工部成立于2021年4月,是北京市西城区区属医院中首家成立社工部的医院。刚开始接触患者时,小杨是从陪伴开始的。“不仅要有耐心和爱心,也要有一定的医学常识和社会资源,在陪伴过程中,逐渐与患者及其家属建立信任。”小杨说,“只有信任,才能够了解到患者的真实需求,帮助他们解决问题。”

1个房间,1张长桌,4组柜子,6名工作人员和七八张板凳,

简单的陈设就组成了首都医科大学附属复兴医院医务社工部。然而,长桌上的世界却是多彩的。各类小游戏道具、彩色蜡笔、橡皮泥、收音机等应有尽有……这些小物件是医务社工吸引患者注意力、缓解患者情绪,拉近与患者距离的法宝。

北京复兴医院医务社工部主任丁瑞恒介绍,目前,该院医务社工部重点关注康复科、血液科、老年科、透析室、宫腔镜中心5个科室,为患者提供心理、社会支持服务。自2022年至今,医务社工部已提供健康宣教、助医助诊等服务超过2000人次。

当下,北京市医务社会工作仍处于发展阶段,尤其在基层社区卫生服务工作中开展可能更为缓慢。在这方面,北京市朝阳区东风社区卫生服务中心进行了一些有益尝试。

东风社区卫生服务中心副主任刘金凤介绍,自2018年起,该中心设立了专职的社会工作岗位,此后聘请专业社会工作者在中心开展精神疾病患者康复工作,并在2020年成立了医务社工科,在新冠疫情期间开展了医务社工进家庭送医送药活动。此外,该中心还与北京大学社会学系成立了耶盛明医务社工工作室。

## 以心换心传递人文关怀

如果知道生命即将走到终点,该如何好好告别?在国人的传统观念里,这是一个很难开口谈论的话题。但对缓和医学中心的社工而言,这个话题是躲不掉的。

老刘在自己的村子里是一位“明星人物”,他带领全村人养殖小龙虾,大家的日子过得越来越红火。然而,日夜辛劳的他不幸得了脑肿瘤,就于北京复兴医院。治疗过程中的气切手术让老刘承受了巨大的痛苦,术后的暂时失能也让他产生了极大的心理落差,脾气变得暴躁,依从性差。

北京复兴医院社工王宏宇介绍,社工们每天都去看望老刘,给他们带去问候,陪他们父子说话,了解他们的需求和问题。慢慢地,患者儿子的心理压力得以缓解,也主动为社工充当起翻译角色。

“我们和医生详细了解他的治疗情况,耐心地辅助医生做好宣教,让惧怕气管切开的他明白,只要配合使用无创呼吸机就能避免再次气切治疗。”王宏宇表示,“我们陪他做检查、陪他一起康复,与他聊起他的家乡和他引以为傲的事业,让他重拾自信。”出院前,已康复的老刘特地找到帮助过他的社工们合影留念。

罗惠玲是东风社区卫生服务中心的一名年轻医务社工,在她眼里,医务社工就像游戏里的辅助角色。作用虽然不像看病吃药那样效果立竿见影,但也是治疗过程中不可或缺的一分子。

## 在工作中实现自我价值

“第一次怀孕,突发性胎儿丢失……特别感谢你在我最难的时候陪着我。”这是当时一位怀孕29周的准妈妈发给北京协和医院产科医务社工姚伟伟的一条短信。姚伟伟说,每当她想起这条短信,职业价值感和存在感就会涌上心头。

姚伟伟回忆,这位准妈妈是产科医生转介过来的,当时需要紧急的危机干预服务。“都怪我,如果早点去医院或许就不会这样了。”当时,这位准妈妈的情绪已处于崩溃边缘。为了安抚她,姚伟伟在第一次和她接触时,就将自己曾经的经历分享给了她。近两个小时的促膝谈心令这位准妈妈的情绪逐渐平稳。在这位准妈妈住院的3天里,姚伟伟对其开展了5次个案辅导。

“每天都想和她倾诉,有她在让我很安心。”追忆起病房中的点滴,这位准妈妈坦言,是姚伟伟帮她一点点解开

了她的心结。术前,姚伟伟主动帮她转病房、拿物品。术后,这位准妈妈情绪激动,姚伟伟便守在她床边,带她做正念方式冥想,让她放松,待其熟睡后才轻轻离开。出院后一个月,她正准备和丈夫出门旅游散心。

“如果你们伤心了,或者有什么烦恼,我们可以一同寻找答案。你还可以跟我说悄悄话,我一定会为你保密,希望我们可以成为好朋友。”作为首都医科大学北京同仁医院的一名专职医务社工,朱铭琪平时接触最多的就是儿科病房的肿瘤患儿,面对天真可爱的孩子们,她常常这样介绍自己。

“让孩子们不畏疾病,积极面对治疗”是朱铭琪工作的目标和动力。朱铭琪每周都会来两次儿科病房,与孩子们一起读绘本、做手工,并以聊天的方式对情绪异常的患儿进行心理疏导。

“妈妈,我什么时候能出院,我不想继续待在这里了。”一次,朱铭琪组织小患者进行游戏活动时,发现一名8岁的肿瘤患儿“不太对劲”。朱铭琪上前问候,却没有得到该患儿的任何回应,便不再勉强他加入游戏。但看到其他孩子玩得开心时,该患儿逐渐透露出羡慕的神情。此时,朱铭琪巧妙地利用提问的方式,把该患儿邀请进了玩耍的队伍中。“小朱姐姐,希望我下次还能见到你。”活动结束后,该患儿坐在病床上,满脸期待地跟朱铭琪说再见。

彼时,朱铭琪大学毕业走上工作岗位才3个月,也是第一次从患儿口中听到这句话。她笑着告诉记者:“我当时虽然表现得很淡定,但心里其实热血沸腾。”她把有些互动看作是一种双向治愈:帮助患者的同时,我也感受到了自身价值。

## 宁夏银川全力守好母婴安全

本报讯(记者张晓东 特约记者孙艳芳 魏剑)近日,宁夏回族自治区银川市卫生健康委召开全市母婴安全工作推进会。会议指出,全市母婴安全工作要坚持预防为主,聚焦“管理、服务、质量、保障”链条,进一步加强妊娠风险防范、救治能力保障以及医疗质量管理和责任落实,全力兜

住母婴安全底线。会议强调,各县(市、区)、各医疗卫生机构要坚持问题导向,以《母婴保健法》和母婴安全五项制度执行为落实依据,梳理各链条环节的问题,压实责任,落实各项任务措施。会后,银川市卫生健康委对2022年、2023年孕产妇死亡县区卫生健康局进行约谈。

## 河南鹤壁推进托育服务工作

本报讯(记者李季 特约记者王雁)记者近日从河南省鹤壁市卫生健康委获悉,该市出台优化生育政策促进人口长期均衡发展实施方案,提出大力发展普惠托育服务体系,要求新建住宅项目配建200平方米以上托育服务设施,鼓励医疗机构提供托育延伸服务。

鹤壁市明确,托育机构用水用电量用热按照居民生活类价格执行;对在卫生健康部门备案的托育机构,正常运营满一年后,按实际收托数由县区给予每名每月200元的运营补贴;在城市居住社区建设补短板城

镇老旧小区改造中统筹推进托育服务设施建设,鼓励各县区将老旧小区中的国有企业闲置房屋和设施以适当方式移交政府集中改造利用;支持有条件的用人单位以单独或联合举办的方式为职工提供托育服务,支持大型园区为员工建设托育设施。

鹤壁市提出,实施普惠托育专项行动,建设一批公办托育服务能力项目,新建、改扩建一批嵌入式、分布式、连锁化、专业化的托育服务设施,鼓励通过公建民营、购买服务等方式运营,提供全日托、半日托、临时托等多样化的普惠托育服务。

## 广东佛山建生长发育联盟

本报讯(通讯员梁志雄 唐诗杨 特约记者朱琳)近日,广东省佛山市三水区人民医院举行三水区生长发育联盟授牌仪式。据悉,三水区生长发育联盟由区、镇(街道)两级共12个医疗机构组成,三水区人民医院为牵头单位。联盟将科普儿童生长发育知识,开展同质化诊疗,加强技术交流,增进社会对儿童生长发育领域的关注。

据悉,目前,三水区人民医院已统筹组织以儿科为主的多学科联合治疗体系,成立生长发育专科,可对患儿进行全面评估,建立档案并制订个性化干预方案。为确保治疗效果,生长发育专科还定期开展随访、监测。活动现场,生长发育专科、儿童康复及行为发育专科的专家开展儿科联合义诊,共为136个家庭提供了生长发育咨询。

## 江苏苏州设健铃职业培训学校

本报讯(特约记者刘兰兰)由江苏省苏州市健康管理学会举办的健铃职业培训学校获准成立,并于近日揭牌。

今年1月,人社部发布2022年第四季度“最缺工”的100个职业排行,养老护理员、育婴员分别排名第14位与第25位。苏州市健康管理学会自

2009年成立以来一直注重健康管理人才培养,在组织学员、组建师资、设置课程、教学管理等方面有着丰富的经验。为缓解供需矛盾,学会理事会经集体研究讨论,决定出资举办职业培训学校。健铃职业培训学校于今年2月完成前期筹备,并取得办学许可证。

近年来,四川省成都市郫都区人民医院在区委、区政府及卫生健康局党委的领导下,充分发挥党建引领作用,推动党建与业务工作“双向融合、互促发展”,紧紧围绕公立医院改革目标和任务,牢牢把握公立医院公益性特性,以推行现代医院管理制度为抓手,深入实施“科技兴院”“人才强院”“服务立院”战略,全面深化管理改革,不断提升医院内涵建设,医疗服务质量和效率得到全方位提升。

## 落实全面从严“管党治党”方针,提高党建引领发展能力

推进高质量发展,党委领导是核心。医院切实加强党委领导班子的建设,发挥党委总揽全局、协调各方的职能,在发展规划、深化改革、人才队伍建设等重大问题上定向把关,全面推进党的思想建设、组织建设、作风建设、人才队伍建设、制度建设和党风廉政建设。

“明确公立医院实行党委领导下的院长负责制,是新时期公立医院领导体制的一次重大而深刻的变革,是医院高质量发展的根本保证。”医院党委书记薛峰表示,加强医院党的建设,其目的就是充分发挥医院党委把方向、管大局、作决策、促改革、保落实的领导作用,在医院各项工作中起到核心引领作用,推动医院高质量发展。

基层党支部作为医院连接党和群众的桥梁和纽带,在科室建设中发挥着政治核心作用。为此,郫都区人民医院从框架设计入手,大力推进党支部标准化规范化建设,在架构上打通党建与业务融合的“分隔”,按照支部建在科室上的要求,完成下属4个党总支、33个党支部的规范化建设。

同时,医院实行支部书记、科室负责人“一肩挑”,党建工作与业务工作同安排、同部署、同落实、同考核,通过实施“树医路先锋、展三甲形象”“点亮微光 致敬百年”等基层党建方式方法

# 四川省成都市郫都区人民医院：“三大战略”引领高质量发展



医院外景

创新工程,探索形成了“党建5+”“党建十微”“三张清单”等工作方法,推动医院党建工作与业务工作相融相促、相得益彰,以高质量党建引领助推医院实现高质量发展。

## 实施党建引领“科技兴院”战略,全面提升医疗救治水平

践行新发展理念、实施科技兴院战略,是坚持科技驱动、促进高质量发展的重中之重。为适应广大群众不断增长的健康需求,郫都区人民医院大力实施科技兴院战略,积极创造条件,鼓励各科室引进先进设备、开展新技术新项目,实现了新技术新项目应用的井喷式增长。

加快引进先进医疗设备,提高医院科技装备水平。目前,医院部分设备配置已达到国际先进水平,拥有目前世界先进的3.0T核磁共振(MRI)、双源CT、数字化平板DSA、西门子磁悬浮全自动生化免疫流水线、全自动微生物鉴定质谱检测系统等大中型设备,并配备有百万级层流净化手术室等医疗设施,为患者提供全方位、多层

次的个性化医疗服务。加强重点专业学科建设,不断提高诊疗服务水平。医院党委坚持以重点学科、特色专科建设为抓手,不断提升重大疾病诊疗水平,为患者提供优质的医疗健康服务。医院心血管内科先后建成省级临床重点专科和市级临床重点学科,心血管疾病诊疗水平区域领先,骨科、妇产科等8个科室成功建成或立项市级临床重点专科,拥有成都市质量控制中心郫都分中心32个,医疗质量和综合服务能力大幅提升。

医院紧紧围绕“健康郫都”战略部署,充分发挥区域医疗的龙头作用,以学科建设为驱动、以技术创新为突破,积极推进国家级胸痛中心、卒中中心、创伤中心等五大中心建设,着力打造区域高水平专病诊疗示范基地和高水准医学科技创新平台。

## 实施党建引领“人才强院”战略,切实提高人才保障能力

医院党委落实党管人才要求,制定人才建设规划,完善人才引、育、用、



医院门诊大厅

留政策,全面加强专业队伍队伍建设,构建医院高质量发展的核心竞争力,为医院可持续发展提供不竭动力。医院党委坚持“外引内培”,在引进人才、培养人才、使用人才、留住人才上下功夫、出实招,有计划、按步骤、多措并举引进人才,并努力增待遇、拓服务,创新思路,强化措施,倾心打造人才“高地”,汇聚起医院高质量发展的“原动力”。

搭建施展才能的事业平台,吸引高端优秀人才加盟。看好医院的发展,有感于医院的真诚,付子俊教授及其弟子、烧伤专家王乡宁入驻医院。仅两年时间,便用治疗烧伤创面不留疤痕的技术,让烧伤科成为远近闻名的“名科”,并让传统医学迈向国际舞台。科室成为全国首家国家级“烧伤创面培训基地”,加入联合国“每个妇女每个儿童”中国合作伙伴网络,并被确定为成都市中医重点专科(专病)建设单位。

优秀高端人才的加盟,带动了专业学科建设的发展提速。妇科专家黄武加盟医院后,迅速开展了妇科微创技术等一系列新技术,其中,子宫骶韧带加固术达到国内领先水平,在“首届菁英杯妇科手术视频国

际大赛”中获奖,成为国内唯一获得此殊荣的区县级医院。在他的引领下,整个妇产科业务水平不断取得新突破,成功申报成都市医学重点专科建设项目。

近年来,加盟医院的优秀人才还有青年麻醉专家李军祥、心血管介入治疗专家李刚、胸外科专家郑琇山博士、骨科关节置换专家殷勇、断指再植专家王胜涛、急诊急救专家刘广明、超声检查专家刘振林、肿瘤治疗专家付曦和罗健“夫妻档”……

医院规范实行住院医师规范化培训,鼓励在职人员攻读硕士、博士学位,在待遇、职业发展等方面给予保障;与医学院校联合举办研究生班,鼓励医护人员踊跃参加专业学术研讨活动,并长期派遣年轻医生赴全国知名三甲医院进修。

几年来,医院专业队伍的年龄结构、学历结构、职称结构得到极大优化,为医院高质量发展奠定了坚实的人才基础。截至目前,医院有在岗职工1300余人,其中高级职称人员144人,博士和硕士研究生129人,省卫生健康委学术技术带头人3人,省卫生健康委后备学术技术带头人1人,享受国务院政府特殊津贴专家2

人,享受市政府特殊津贴专家1人。

## 实施党建引领“服务立院”战略,打造区域医疗服务中心

作为郫都区首家国家三级甲等综合医院,郫都区人民医院在推进公立医院改革的新形势下,着重突出医院的公益性,着力实施“服务立院”战略,全面提升服务质量。

创新工作举措,竭力便民利民。医院先后开通预约、挂号、缴费、就诊、取药服务“一码通”,实现了门诊号票无纸化、实体就诊卡虚拟化、挂号缴费自助化、检查预约智能化、取药拿报告自动化;优化门诊患者就诊一检查一取药全流程精准管理,构建“一站式”诊疗服务新模式;率先引入第一台全自动发药机,每小时可以处理近400张处方,极大地提升了配药速度,提高了发药的准确率,为群众带来有温度的就医体验。

打造区域医疗服务中心,推进远程专家会诊。医院搭建区域影像中心,同时借助“互联网+医疗”平台,实现全区12家乡镇卫生院与医院放射科数据共享,全区域内的影像资料可以通过互联网实时传输,极大缩短了诊断时间,提高了影像诊断质量及就诊效率;建成区域远程“网络心电”信息管理平台,再生医学技术专科医联体远程会诊平台、康复科专科医联体远程会诊平台、四川大学华西妇女儿童互联网医院平台,通过线上远程会诊、检查检验,推动形成基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动的医联体模式,让患者就近就快获得优质高效的就医体验。

聚力健康帮扶,勇担社会责任。医院党委坚决贯彻落实关于对口支援工作的部署要求,选派优秀医务人员驻点帮扶道孚县人民医院和筠连县人民医院,通过“传、帮、带”等形式,努力提升基层医疗卫生机构的医疗水平和综合服务能力。

下一步,医院党委还将切实加强党对医院各项工作的全面领导,不断拓宽党建工作思路,持续助推医院实现高质量发展。

(刘红梅 张智光 黄明星)

图片由成都市郫都区人民医院提供

聚焦公立医院高质量发展  
010-64621775