

他们不执手术刀，却为患者抚平心灵的创伤；不开具药方，却为困顿的家庭找寻希望的路径。医务社工以专业知识为针、无私爱心为线，精细地缝合着疾病带来的社会与情感裂痕。过去五年，在北京的大街小巷，医务社工将人文力量注入诊疗全程，以另一种疗愈，化健康“最后一公里”为“温暖零距离”。

□本报记者 赵星月
特约记者 姚秀军 韩丽萍
通讯员 邢天玺

11月1日，由北京市卫生健康委、中共北京市委社会工作部主办，健康报社承办的“医社协同 共治共享”医务社会工作北京实践五周年主题活动在京举行。活动现场发布了医务社会工作北京实践五周年报告。报告显示，截至目前，全市共有开展医务社会工作的公立医疗卫生机构293家、医务社会工作者787人、医务社工统筹志愿者9803人。北京市卫生健康委党委书记钟东波、中共北京市委社会工作部副部长陈兴华出席活动并讲话。

会议指出，发展医务社会工作是落实健康中国战略的重要举措，医务社工融入预防、保健、诊疗、康复全链条服务，形成医社联动、多元治理的格局，推动从“以治病为中心”向“以人民健康为中心”转变；发展医务社会工作是提升卫生健康治理能力的

创新实践，医务社工将人文关怀与社会支持融入治理全过程，将健康服务延伸至基层末梢，助力破解卫生健康事业发展难题；发展医务社会工作是彰显医学人文的有力抓手，医务社工通过心理疏导、资源链接、医患沟通等专业服务，推动传统生物医学模式向生物—心理—社会医学模式转型，是改善医疗服务、提升患者就医体验的关键力量，也是新时代文明实践的重要载体。

2020年，北京市卫生健康委联合五部门印发《关于发展医务社会工作的实施意见》，开启全市医务社会工作发展新篇章。此后，北京市坚持前瞻谋划、系统布局，将医务社会工作主动融入社会治理，推动医务社会工作实现了从无到有、由点及面的跨越式发展；坚持党建引领、政府统筹、社会参与，构建起“以基层为重点、三级医院引领、二级医院支撑、各级医疗卫生机构协同推进”的发展体系；坚持以人为本、规范发展，打造了一支以行业督导为引领、专业社工为核心、志愿者为基础的复合型人才队伍；坚持问题导向、融合发展，将医务社工融入卫生健康服务各场景、全流程，探索出一条具有首都特色、首善标准和时代特征的本土化医务社工发展路径，为全方位全周期保障人民健康贡献了社会力量。

此次发布的报告显示，截至目前，全市16区卫生健康委和经济技术开发区已全面统筹社区卫生服务中心开

展医务社会工作。在开展医务社会工作的293家公立医疗卫生机构中，202家机构设立医务社会工作部门，173家机构设置医务社工岗位。

五年来，全市医务社工深入临床路径、管理流程、健康服务等各个环节开展工作。报告显示，医务社工介入临床专科服务的机构有74家，介入危机干预等急诊服务的机构有16家，介入陪诊、导诊等门诊服务的机构有140家，介入家庭医生签约、慢性病管理等基层卫生服务的机构有208家，介入分级诊疗、接诉即办等工作的机构有50家，在其他领域开展服务的机构有29家，医务社会工作已基本覆盖从预防、治疗到康复的全过程。

五年来，全市着力打造复合型人才队伍，形成“医务社工+志愿者”联动服务模式。报告显示，截至目前，全市有医务社会工作者787人。从来源来看，第三方派遣239人、自主招聘187人、转岗180人、其他形式181人；从专业分布来看，医学相关专业375人、社会工作相关专业153人、其他专业259人。全市有医务社工统筹志愿者9803人，仅过去的一年，志愿者开展志愿服务1700余项，惠及群众超400万人次。

基于五年的探索与实践，北京医务社会工作汇聚了多方智慧与经验，实现了从“案例积累”到“模式创新”的关键跃升。活动现场发布了“北京医务社工十大创新模式”，从医学人文、



医院治理、社区共治三大维度系统总结了北京医务社会工作五年来的进展与成效，为促进北京医务社会工作高质量发展提供了系统解决方案。

在最后的项目启动环节，中共北京市委社会工作部与北京市卫生健康委携手启动“双工联动 双向赋能”健康社区项目（“双工”即医务社工与

社区社工）。项目确定了10家社区卫生服务中心与10个街道社会工作服务中心作为试点，旨在发挥“双工”各自优势，探索建立对接机制，实现社区健康管理服务1+1、主动健康促进行动1+1、志愿队伍双向赋能1+1，真正让医疗有温度、让健康有感知。北京基层医务社工社区健康促进计

划同步启动。该计划采用“N+1”抱团申报、师资带教、陪伴督导、培训赋能、工具开发等形式，由先发展单位带动后发展单位，实现服务模式的复制推广，让更多基层医疗卫生机构发展医务社会工作，提升服务“温度”与“厚度”，让健康服务真正触达“最后一公里”。

北京医务社工十大创新模式

中国医学科学院北京协和医院

医务社工推进医艺融合

药物或许能治愈疾病，但拿什么安抚病房里沉默的孩子、孤独的老人……北京协和医院的医务社工开启了医艺融合项目——以艺术为媒介，为患者打开心绪出口，让艺术成为疗愈的桥梁。

项目以“筛查—策划—实施—记录—评估—回访”全流程服务为支撑，联动医护、社工、艺术指导等多方力量，精准满足不同科室患者的需求。儿科策划趣味贴纸活动，拉近医患距离；风湿免疫科聚焦患者身心双重需

求，将艺术陪伴与健康科普深度融合，同步推进负面情绪疏导与疾病认知提升；骨科帮助患者正视病痛，引导他们在空白画面上用色彩与线条，勾勒疼痛感受与康复愿景；老年科策划园艺压花活动，以指尖创作唤醒患者对生活的热情。

采用正负情绪量表(5分制)对项目成效进行评估，结果显示，患者正向情绪得分从1.96升至4.17，负向情绪得分从3.26降至1.08。

人独自就诊或老两口相伴就诊是常态。

医院深入了解老年患者的就医困境，打造“医务社工+志愿者”介入眼科患者服务模式，使志愿者成为老年患者的“眼睛”和“拐杖”；开展门诊和日间手术患者公益陪诊，发现有特殊社会心理需求的患者及家属，则转介给医务社工开展个案服务。眼科患者存在术前紧张的

情况，医务社工组织患者集中减压放松，协助医生、护士开展健康宣教和心理支持。

2023年6月至2025年9月，医院爱慕同行志愿服务队服务总时长超过1.6万小时，陪诊1392人次；医务社工开展个案服务32次，组织术前减压小组76次，获得患者的一致好评。

清华大学附属北京清华长庚医院

医务社工全流程介入未成年人保护

当遭受侵害的未成年人走进医院，身体的伤口可以通过治疗愈合，但如何走出那片阴影，得到系统的保护与疗愈？北京清华长庚医院构建了“医务社工全流程介入未成年人保护服务模式”，打造了跨部门联动的“护‘未’者联盟”，让专业守护覆盖从认识到康复的每一个环节。

医院制定《未成年人保护性个案服务细则》，明确六大类强制报告情形，建立“一站式”保护机制，确保

24小时内完成首诊与报案。医务社工作为全程守护者，提供初步接案、心理支持、陪同鉴定、资源链接等服务，避免未成年受害者遭受二次伤害。

该模式实施以来，强制报告案件100%及时上报至警务站及公安机关，超九成未成年受害者获得有效社会心理支持，二次伤害显著减少。该模式已入选教育部教材，为未成年人保护工作提供了可复制的经验。

首都医科大学附属北京中医医院

医社协同“接诉即办”管理

北京中医医院的医务社工将患者的点滴诉求进行整合，从经验服务走向数据治理，在“接诉即办”体系中展现出医务社工的人文力量。

作为第三方专业力量，医务社工在医护与患者之间发挥“柔和剂”和“黏合剂”的作用，在患者服务、医协协作、专员支持中纵深介入，构建贯穿就医前、中、后期的多维度服务链，让医务社会工作在医院治理中

成为联结、赋能与协调的关键力量。

该模式运行以来，医患沟通类投诉减少39.55%，社工服务科室满意度上升1.53%；医务人员对社工的专业认可度提升22%；全院“接诉即办”响应率、解决率、满意率连续32个月保持满分。医务社工从小诉求出发，推动机制完善、流程优化、体系建设，形成了兼具温度与效率的首都特色治理样本。

首都儿科研究所

以儿童友好医院为导向的医务社工多元协作治理

在儿科医院，孩子的恐惧、家长的焦虑、家庭的困境，这些非医疗难题与疾病本身一样需要被关注。首都儿科研究所的医务社工将“儿童友好”理念融入每一个服务细节，让“儿童友好”不只是一句口号。他们参与“接诉即办”服务，让矛盾在萌芽时被化解；他们统筹志愿服务，让

志愿者在不同科室协同行动；他们联动艺术院校、公益机构，把艺术、科普带进病房，让患儿在笑声中重拾勇气。医务社工成为了连接医护、家属、志愿者和社会资源的桥梁，让医疗服务更有温度。

医务社工治愈恐惧、修复信任、点亮希望，用专业与爱心，把“儿童

友好”变成可感可及的现实。他们年均链接社会救助资金近800万元，组织艺术陪伴与健康科普

活动上百场，每年有超过10万人次的患儿及家属得到支持，医患关系愈发和谐。

北京市朝阳区东风社区卫生服务中心

医务社工介入2型糖尿病三级预防

在基层医疗卫生机构的慢性病管理工作中，糖尿病防控是重点之一。东风社区卫生服务中心的医务社工通过开展专业服务，有效解决患者防控意识薄弱、控糖效果不理想等问题。面对确诊初期的患者，医务社工用专业的讲解帮助患者坦然面对；针对治疗期的患者，医务社工把复杂的控糖知识转变为易于执行的饮食运动计划。

医务社工非常关注患者的社会生活与行为习惯，通过科学的方法、系统的服务提高治疗效果。据测算，干预2个月后，全体参与者餐后血糖水平平均下降4毫摩尔/升，健康生活方式逐步养成。从一个人，到一个家庭，再到一个社区，医务社工将单纯的医疗服务延伸为有温度的生命陪伴，并与临床团队携手，为糖尿病患者搭建起“预防—早期干预—疾病适应与康复”的三级服务模式。

北京市海淀区上庄镇社区卫生服务中心

医务社工驱动老年认知障碍闭环诊疗

面对人口老龄化挑战与认知障碍基层防治困境，上庄镇社区卫生服务中心探索由医务社工主导的全流程服务模式，涵盖“健教—筛查—诊断—干预—支持”各个环节，努力打通认知障碍基层防治的“最后一公里”。

医务社工担任全程协调员，把专业服务送到老人身边。他们深入社区举办讲座，提升居民对脑健康的认知；他们组织脑健康筛查，为老人建立健康档案，识别风险；他们联合北京老年医院专家，开设记忆门

诊，建立绿色转诊通道。对于筛查结果异常的老人，医务社工在药物治疗的基础上，设计个性化认知训练和小组活动，并动员家庭、社区和志愿者参与老人的康复过程。

自2021年4月至今，中心累计开展超7600例脑健康筛查、650人次认知训练、70余场小组活动。2025年5月至9月的记忆门诊数据显示：绿色转诊率（转诊人数/记忆门诊就诊人数）近四成，复诊率达22%，老人认知状况得到改善。

北京市丰台区蒲黄榆社区卫生服务中心

医务社工介入社区空巢老人居家安宁疗护

对于许多空巢老人而言，他们面对的不只有病痛，还有无人诉说的孤独。针对这一困境，蒲黄榆社区卫生服务中心的医务社工联合街道、居委会和家庭医生团队建立相关筛查机制，入户探访440位空巢老人，为142位高风险老人建立全程服务档案，提供个性化照护。

医务社工作为资源整合者及团队协作者，构建了“以居家为基础，门诊/住院/远程为支撑”的四维联动服务模式，并根据老人的

不同需求，建立“远程三阶分层响应机制”，即常规需求周响应、中度需求日响应、紧急需求2小时响应。无论是常规的远程问候，还是紧急状态下的绿色转诊，服务总能精准抵达。

医务社工还将生命回顾、叙事治疗等专业方法融入一次次温暖的居家陪伴服务，帮老人们找回对生命的掌控感。对比老人接受服务前后孤独量表测试结果发现，接受服务后，老人孤独感平均得分下降30%，服务满意度高达98%。