

在三级综合公立医院建立医务社会工作体系的探索

张 蕾^{第一作者} 张立东^{通信作者} 张 璠^{第一作者} 王克霞

清华大学附属北京清华长庚医院 北京 102218

〔摘要〕医务社会工作是构建现代化医院服务体系的重要载体，是实施健康中国战略的必然要求。作者介绍了北京清华长庚医院建立医务社会工作体系的探索，志愿服务全面覆盖、社区服务联动助力、病友团体协同医患、社服基金创新形式、个案服务整合照护，医院从制度保障、业务规划、社区共同体建设等方面，为三级综合公立医院建立医务社会工作体系提供借鉴。

〔关键词〕三级综合医院；医务社工；社会服务；健康中国

〔中图分类号〕R197 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2021) 05-174-03

To establish medical social work system in a tertiary referral hospital

ZHANG Lei, ZHANG Lidong, ZHANG Pan, WANG Kexia Beijing Tsinghua Changgung Hospital Affiliated Tsinghua University, Beijing 102218, China

〔Abstract〕As an important carrier of building modern hospital service system, medical social work is a significant requirement of implementing healthy China strategy. Taking the practical experience of Beijing Tsinghua Changgung Hospital as an example, this paper summarizes the whole system including volunteer service, community service, patient group, benevolent fund and individual case. The practice and exploration of Beijing Tsinghua Changgung Hospital can serve as references for tertiary referral hospitals.

〔Key words〕tertiary referral hospital; medical social worker; social service; healthy China

医务社会工作是社会工作的重要分支，是将社会工作专业知识和专业方法运用于医疗体系中的一项专业服务。1905年，美国聘请首位社会工作者起，在发达国家和地区医务社会工作专业方向不断细分，逐渐形成了成熟的运作模式，并成为医疗卫生服务体系中必不可少的组成部分和医疗机构的评鉴指标之一^[1]。医务社工在为病患服务的过程中扮演着照顾者、治疗者、劝告者、支持者和协调者的角色，在医院内部亦扮演着行政者、研究者和咨询者的多重角色^[2]。

我国医务社会工作于1921年协和医院起步，由于历史原因医务社会工作发展较为缓慢甚至一度停滞。直至改革开放之后，随着社会工作学科建设，医务社会工作重新起步。经过几十年的探索，医务社会工作在理论、政策、实务领域都有了一定的发展，但整体来说仍处于起步阶段，发展中仍然面对着一些在地化的难题^[3]。

北京清华长庚医院（以下简称“清华长庚”）是一所诞生于新医改时代背景下的新型三级公立医院，于2014年正式运营。医院借鉴台湾长庚医疗体系专业化、职业化、精细化的管理经验，探索建立了具有自身特色的现代医院治理体系^[4]。其中，内容全面、紧贴临床的医务社会工作体系已成为医院八大特色之一。本文将结合清华长庚的实践，为三级综合公立医院建立医务社会工作体系提供参考。

一、建立医务社会工作体系的具体实践

（一）强化顶层设计，提供制度保障

医疗与管理分工协同治理机制是清华长庚现代医院治理体系的重要内容⁴。清华长庚在人员配置、职责分配、制度保障的源头上保证了真实性、具体化和个性化。自开院起，清华长庚就设立了社会服务办公室，招募了一支专业化、职业化的社工队伍担任专职社工岗位，所招募的三名社会工作者均为硕士研究生学历，具备社会工作相关专业背景，其中两名持有国家中级社会工作者师执照。

医院将社会服务公益体系建设写入发展规划，给予清晰

的职业定位并不断推动各业务模块管理制度的完善，在顶层设计上为医务社会工作事业发展提供强有力的制度保障。院党委、院团委动员全院党团员参与志愿服务工作，将党团员志愿服务纳入考核指标，大力推动党建、团建与社会服务工作的融合。

（二）紧密联系临床，业务逐步推进

清华长庚改变了将医务社会工作视为一般类行政工作的传统，将业务开展与临床需求紧密结合。开业之初，清华长庚即确定了“三步走”十年发展规划，医院医务社会工作各模块的探索也紧密联系医院发展规划与运营需求逐步推展。在“综合构建，奠定基础”阶段，医务社会工作主力推进志愿服务与社区服务模块，运用志愿力量服务医疗现场病患需求并调动医疗资源树立社区健康品牌；在“特色发展、塑造品牌”阶段，针对病患医疗经济困难、回归社区后的慢性病管理需求，医务社会工作重点推动清华长庚社会服务基金、个案服务及病友团体服务，业务逐步专业化，充分调动社会资源开展贴近临床的社工服务；为配合2021年“卓越品质，成就一流”的学科建设目标，2020年安宁疗护的社工服务正式启动，医务社会工作的专业化进程进一步深入，与临床互动更为紧密，至此形成完善的清华长庚医务社会工作体系。

（三）整合社区资源，培育社区共同体

清华长庚坐落于“亚洲最大社区”——天通苑，医院以社区为依托，不断推进医院与社区的合作，促进深度融合。本着互助性、共赢性为原则，医院向街道办、居委会开放会议厅、排练厅等场地资源，鼓励社区居民克服对医院的“恐惧”，走进医院、了解医院；另一方面积极发挥医务社工组织者、策划者、参与者的核心作用，调动院内医疗资源高频次走进社区，与街道办、居委会协同推进“健康社区”建设。

社工成为“医院-社区”沟通的桥梁，社区共同体逐渐形成。与此同时，社区持续向医院提供人力支持与项目支持，为前期志工队的组建和社区健康服务的开展奠定了重要基础。

社区共同体的培育不仅让社区民众从中获益，还多次在项目评比中获得昌平区政府肯定与嘉奖。

二、探索成效

经过 5 年多的运营，清华长庚已经建立由志愿服务、社区服务、个案服务、病友团体、社服基金五大模块组成的社会服务工作体系，形成了覆盖患者从社区 - 入院 - 出院 - 社区照护的完整闭环。

（一）志愿服务全面覆盖

清华长庚志愿服务工作队与医院同步成立，现有志愿者六百余名，310 名为来自周边社区的“守护天使”社区志愿者，其余为本院党团员组成的“白衣天使”志愿者，服务时长共达 263784 小时。五年来，医院志工队已发展成为医务社工督导下的，以队长、副队长、组长等骨干志愿者为核心，组织架构完整、规章制度完善、高度自治运行的志愿者队伍^[5]。

“白衣天使”志愿者以其自身专业背景为基础，深入基层，结合社区服务为居民提供医疗咨询志愿服务。“守护天使”志愿者则以门诊导医导诊、医疗辅助物资借用、困难病患帮扶等医疗秩序辅助性维护为基础，同步开展专长志愿创新性服务，特别是结合传统节日策划的大型特色活动，如新年挥毫泼墨送祝福、母亲节康乃馨的问候、温暖圣诞志愿传情等，以社会力量服务病患需求，协同医护团队构建同乐和谐的医疗氛围^[6]。随着医院志工队规范化运行的不断深入，志愿服务的内容不断延伸，范围不断扩大，形成党建引领与社区联动同频共振的格局。

（二）社区服务联动助力

医务社工作为医院与社区联动的桥梁，积极整合医疗资源，深入社区开展健康宣教与社区健康促进活动，同时挖掘社区资源协助临床专科项目、倡导健康理念共建健康社区。截止 2019 年底，社会服务办公室主责承办社区健康公益活动 384 场次，直接惠及人群近 3 万人次、涉及几乎所有临床专科，覆盖社区、学校、机关、企业、军营、农村等。其中“走进社区”品牌活动以医院所在的北京最大社区天通苑社区为基础，逐步向周边地区扩展，共同构建“医院 - 社区”和谐联动关系。

与此同时，一批临床研究课题与疾病管理项目落地天通苑社区，基于大样本的社区环境，为医学前沿发展提供数据支撑。“北京市糖尿病防治管理示范区”、天通苑社区高血压慢病健康管理、“以 interRAI 评估系统为核心的家庭养老信息化管理体系培训与推广项目”……一批批科研成果与项目投入社区助力健康社区建设。随着北京市“回天计划”的实施，2018 年清华长庚获评北京市昌平区唯一的“社区之家”示范点称号。

（三）病友团体协同医患

2015 年起，医院肾友会、糖友会、粉红天使、鼾症之家、孕妇学校、淋巴水肿等病友团体陆续成立。2019 年，由医院社工主导、医护共同参与的“忆路同行”阿尔茨海默病友团体正式成立。作为当年度北京市医管中心便民惠民创新服务项目，以“社工 + 医护 + 第三方团队”的模式为病友提供服务，社工侧重认知训练、医护侧重医疗照护及健康知识、第三方团队侧重音乐治疗及社工工作督导。

运用社会工作专业工作方法，社工所协助营造的小组是治疗性与教育性兼具的场域，有助于参与者和家属认知、态度与行为的调整，获得更多的支持资源。医护人员的协同参与拉近了医患距离，推动问题解决继而增进互信，参与者彼此的支持也可以帮助病患增进自信心与安全感，协同家属共

同提高照护品质。

（四）社服基金创新形式

2016 年 3 月，在社工的积极倡导和推动下，清华长庚与清华大学教育基金会合作，成立清华长庚社会服务基金，以“专项基金”形式资助来院的贫困患者，为医疗扶贫提供了创新的实现路径。随后，肝包虫病、天使复聪、粉红丝带等专项基金相继成立，成为独立收支的子项目。

社服基金衔接社会爱心资源与优质医疗服务，已成为医院社会服务公益体系的一项重要内容。社服基金经由社工评估后支领，用于贫困患者的医疗救治。近年来，社工通过院内爱心倡导、爱心义卖等多种形式创新社服基金捐募形式，拓宽资金来源，助力爱心在医疗慈善领域发挥力量。

（五）个案服务整合照护

配合临床需求，医务社工个案服务稳步推进，形成了以住院患者一般类个案为基础、医疗扶贫与重点工作个案并重，安宁疗护服务个案为创新点的综合个案工作体系。

1. 一般类个案

一般类个案服务内容涉及经济补助、情绪支持、社会资源链接、法律援助等多个类型。社工深入临床，接案评估后整合社会资源，通过定期探视与陪伴帮助案主及家庭缓解情绪和心理压力，适应和接纳疾病，提升患者和家庭的自助能力。目前医院社工已累计介入一般类个案近 70 起。

2. 医疗扶贫与重点工作个案

随着“肝包虫病专项基金”的设立，数千名患者通过筛查、会诊、查房、手术、远程医疗等形式从中获益。2019 年，“中国包虫病防控联盟”正式成立，清华长庚向着“坚决打赢脱贫攻坚战”的目标，发起并实施健康扶贫包虫病攻坚计划。

2016 年，配合清华大学云南省大理州的定点帮扶工作，一对小耳症青少年患者接送来京，经过两期整形外科手术康复离院。2019 年，接公安部“鹰翔计划”办公室照会，缉毒英雄罗金勇受资助来我院进行康复治疗。作为重点工作个案，社工密切对接基金会与患方，协调全院资源，圆满完成政府单位交办任务。

3. 安宁疗护服务个案

2020 年，医院安宁疗护团队正式组建，社工作为心理与灵性照护的主要力量加入其中。在医护团队帮助终末期患者控制痛苦和不适症状的同时，社工提供了身体、心理、精神等方面的照护和人文关怀等服务，提高患者生命质量，帮助患者舒适、安详、有尊严地离世。社工的加入为全人照顾增添了身心社灵的跨学科视角，有质量、有温情、有尊严的安宁疗护服务也得到了多方好评。

三、思考

2018 年 10 月底，国家卫健委发布《进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020 年）考核指标》，医务社工制度首次被单独列为一级指标，推动了医务社会工作的普及度，也逐渐受到卫生主管部门和各家医院的重视。然而，医务社会工作的发展有赖于社会工作的整体推进和医疗服务体系的逐渐完善^[7]。目前，医务社工行业仍然存在人才匮乏、基础薄弱、地域发展差异大等问题。

清华长庚在充分借鉴台湾经验的基础上，探索了在地化发展模式，为三级医院建立社会工作体系提供参考与借鉴。作者认为，进一步推进医务社工事业的发展，以下几个方面值得深入思考。

（一）职业化社工人才体系建设

随着医务社工与临床结合不断深入, 社工规模、专业水平与人才梯队建设面临挑战。在发达国家和地区, 医务社会工作已发展到专科化阶段, 急诊、儿科、精神、内科、外科……医学科学的特殊性决定了从事医务社会工作的人员还需具备一定的医学专业知识, 精细化的分工有利于社工在专业方向纵深发展, 成熟的人才梯队与完善的培训进修体系才能进一步补足短板。另外, 职称评定、晋升机制等配套措施也将为医务社工专业化人才的规划与培养创造条件。

(二) 实践服务与学术研究结合

医务社会工作作为医学相关专业参与临床一线工作, 从业者的培养不是速成的, 需要系统化学习、长时间的临床工作实践, 进而实现教学相长与自我增能。对于医院来说, 高校力量参与可以提升专业服务标准与服务质量, 将理论与实际相结合。参考新加坡经验, 综合性学术医学中心置顶了医务社会工作者的能力标准与职责要求, 帮助医务社会工作者发挥专业潜能、提升服务能力^[8]。而临床实践服务又为学术研究提供素材和样本, 输送专业的社工人才, 达到实践服务与学术研究相结合的效果。

(三) 行业影响力与关注度提升

目前, 医务社会工作从业人员专业性不高、行业基础较为薄弱, 社会认同度低。在积极推进医务社工专业水平建设的同时, 医院应当鼓励医务社工积极发挥倡导者的角色, 寻求政府政策和资金支持, 加强业务宣传, 以提高医务社会工

作的影响力。医院应支持和参与社会工作试点、政策调研课题、医务社工人才培养等活动, 在新医改政策的推进中为医务社会工作体系建设争取利好条件, 力争开创医务社会工作发展的新局面。

[参考文献]

- [1] 季庆英. 医务社会工作手册 [M]. 1 版. 北京: 人民卫生出版社, 2020:96
- [2] 莫蓁蓁. 医务社会工作理论与技术 [M]. 1 版, 上海: 华东理工大学出版社, 2018: 22-24
- [3] 编辑部. 医务社会工作的本土化发展 [J]. 中国社会工作, 2017, 000(036):1-1.
- [4] 周月红, 王克霞, 石慧敏, 朱留宝. 北京清华长庚医院现代医院治理体系建设实践与探索 [J]. 中华医院管理杂志, 2020, 36(08):617-619.
- [5] 张蕾, 张立东, 张璠, 等. 医务志愿服务探索与实践——以北京清华长庚医院志愿服务工作队为例 [J]. 现代医院, 2016(5 期):723-724.
- [6] 张蕾, 张立东, 张璠, 等. 我国医务志愿服务的发展与展望 [J]. 中国医院, 2017(3):62-64.
- [7] 李松珊, 于慧玲. 我国医务社会工作困境及发展路径研究 [J]. 中国医药导报, 2019, 016(033):154-157.
- [8] 王丽, 王志中. 部分国家医务社会工作发展经验及对我国的启示 [J]. 医学与社会, 2020, 033(001):50-52, 64.

(上接第 171 页)

曾面临“一床难求”局面。近年来, 为改善和应对此类问题, 出现智慧医疗、出入院分散式管理等新型管理模式, 旨在提升医疗服务工作效率, 为患者提供更加优质、高效的医疗服务^[3]。自我院建立分散式管理下出入院服务中心以来, 通过一站式完成患者入院、检查以及手术等, 患者等待时间明显减少, 就医体验得到良好改善, 效果得到患者、医生以及社会各界的认可。

本次研究: 研究组入院办理、检查等待以及术前等待时间均少于对照组 ($P < 0.05$); 研究组患者诊疗服务满意度 98.00% 高于对照组 84.00% ($P < 0.05$); 结果说明分散式管理下出入院服务中心在加速康复外科中的实践效果确切, 分析原因在于分散式管理下出入院服务中心在实际应用过程中, 可形成大规模加速康复外科管理中心, 但不会占用独立医疗区域, 通过小面积出入院服务中心, 进行改进信息系统、重组服务流程等, 即可取得良好管理效果^[4]。

(上接第 172 页)

- [3] 杜国珍. 优化分诊流程在非创伤性胸痛患者预检分诊中的应用效果观察 [J]. 临床检验杂志 (电子版), 2020, 9 (01): 170.
- [4] 翟玉萍. 优化急诊护理流程对急诊胸痛患者抢救效果

的影响分析 [J]. 兵团医学, 2019 (03): 71—73.

[参考文献]

- [1] 杨琰, 朱珠, 蒋燕勤, 等. 某三级公立医院出入院服务时效和患者满意度现况分析 [J]. 中国医院管理, 2021, 41(01):63-66.
- [2] 徐亚运. 优化的出入院管理流程在肾内科患者中的应用 [J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(20):154-155.
- [3] 沈双妮. 基于分散式管理出入院服务中心在加速康复外科中的应用 [J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(17):220-221.
- [4] 赵慧丽, 姚莉君, 胡龙军, 等. 分散式管理下出入院服务中心在加速康复外科中的实践与效果评价 [J]. 中国医院, 2019, 23(01):12-14.

(上接第 173 页)

的用药时间上进行控制, 能够有效优化抗菌药的使用情况, 提升用药效果^[2]。

本文研究显示, 观察组患者抗菌药不良事件、抗菌药用药不合理的概率相比对照组, 优势更加显著 ($P < 0.05$), 观察组抗菌药用药情况分类相比对照组, 差异明显 ($P < 0.05$), 本次对医院一类切口手术实施抗菌药用药干预, 能够提升抗菌药使用的合理性, 优化药物的应用方案, 降低用药不良事件的发生率。

的综合影响 [J]. 兵团医学, 2019 (03): 71—73.

- [5] 温贤信, 奚静静, 陈鸿平. 优化分诊流程在非创伤性胸痛患者预检分诊中的应用 [J]. 中西医结合护理 (中英文), 2019, 5 (01): 151—152.

综述, 对医院一类切口围手术期应用抗菌药物进行抗菌药用药干预, 能够提升用药的合理性, 值得在用药管理中借鉴推广。

[参考文献]

- [1] 谭慧, 段金菊, 王欣春. I 类切口围术期预防应用抗菌药物管理实践及评价 [J]. 临床医药实践, 2020, 29(05):367-370.
- [2] 叶志芬, 詹秋璇, 黎玉芬. PDCA 循环在降低普外科 I 类切口清洁手术围手术期预防用抗菌药物中的应用 [J]. 中国处方药, 2020, 18(03):62-63.