

医务社工与志愿者联动服务模式实践与思考

尚莉莉 全爱君 孙宏 李世伟 李书霖*

(黑龙江中医药大学 黑龙江 哈尔滨 150000)

摘要: 医务社工与志愿者联动服务模式也可提升志愿服务专业性和稳定性, 对于提高患者的就医满意度、改善医患关系等方面具有重要价值。本文关注医务社工与志愿者联动服务模式, 通过分析医务社会工作与志愿服务现状, 阐述解释其概念, 对医务社工与志愿者联动服务模式存在的问题及对策和建议进行思考, 以期为新医患模式产生提供积极价值。

关键词: 医务社工; 志愿服务; 联动服务; 医患关系

医务社会工作者在医疗环节中的加入有利于促进医务服务专业化和持续化, 有利于提高医院服务对象对人文医学的直接体验, 有利于促进与社会的有效互动, 有利于社会资源整合利用^[1]。同时医务社工与志愿者的联动服务有利于缓解医务社工紧缺的情况, 有利于提升志愿者服务的专业性和有效性, 该联动服务模式对于患者、医院、社会都有着重要的价值。

一、医务社会工作与志愿服务

1.1 医务社会工作与志愿服务的概念

医务社会工作与志愿服务都是以助人为目的的活动, 社会工作起源于慈善助人活动, 而志愿服务行动是指无条件的奉献和助人^[2]。我国医务社工早期的工作内容仅为照顾患者的健康服务处境和生活起居, 但随着新医改以及新型医疗环境的要求, 医务社工的工作范围扩大到了辅助医生职责, 协助患者解决遇到的医疗问题。目前我国广义的医务社会工作是指健康服务处境和与健康服务相关的服务领域工作^[3]。

1.2 医务社工与志愿者联动服务模式的概念

医务社工与志愿者联动服务模式是目前最常见的社会医疗结合的服务模式, 是医院有效提升其服务品质, 体现公益性质, 为患者提供“身、心、社”的全人文关怀的服务, 通过社会和医院资源结合建立以社工为主导, 医务社工与志愿者为主体的本土化服务模式^[4]。医务社工与志愿者联动服务模式使医务社工和志愿者有效分工产生功能互补、相互促进的新医疗服务关系。医务社工可以有效协助医护人员进行治疗, 同时对志愿者进行教导、评估、支持和管理, 对于患者及家属的社会和心理状况进行评估, 辅助社会资源的衔接。

二、医务社工与志愿者联动服务模式存在的问题

医务社工与志愿者联动服务模式在我国起步较晚, 发展较慢, 社会缺乏对于该职业性质的认识, 导致医务社工在开展活动时遇到许多的阻碍, 存在着社会认知度不高的问题^[5]。同时医务社工与志愿者联动服务作为一种为患者提供医疗援助服务的强大的社工专业人才队伍, 因为缺乏足够的社会认知和我国公立医院海量的患者需求, 导致即使医院设有医务社工部门, 方便对患者的心理社会等方面提供服务管理, 但是缺乏专业性的社工人才, 使得医务社工和志愿者在进行服务工作时面临巨大的困难^[6]。医务社工无法与志愿者进行良性的互动, 无法准确快速的匹配志愿者信息, 志愿者也无法随时了解自己的服务情况以及服务要求。

三、医务社工与志愿者联动服务模式存在的对策和建议

3.1 建设医务社工与志愿者联动服务平台

我国现正处于科技发展的高速阶段, 将医务社工和志愿者联动服务与现代化网络信息平台相结合, 将医务社工和志愿者联动服务模式的工作理念、工作任务、服务范围、专业知识、专业技能及常见问题的解决方案以及相应的法律法规, 利用现代化网络平台进行整理, 以供医务社工和志愿者在平台上找到相应的资料进行学习^[7]。同时也可以利用网站进行医务社工和医院志愿者的服务招募、活动动态进行展示, 以丰富医务社工和志愿者联动服务模式的宣传力度, 让更多的人了解到医务社工和志愿者服务联动服务模式的项目和内容。也可以对其先进事迹进行公示, 扩大社会影响力, 提高志愿者和医务社工的知名度。

3.2 完善医务社工与志愿者联动服务模式的培训

自从 2009 年我国医院社会工作以开展志愿服务为依托, 得到较快发展, 志愿者成为医务社会工作中必不可少的资源^[8]。目前我国志愿者服务活动基本上都是在共青团的直接领导下进行, 因此共产党员和共青团员无疑是参加志愿者活动的中坚力量, 发挥着模范作用^[9]。但是志愿者虽然具有很坚定的信息和乐于奉献的精神, 但是由于缺乏专业的知识和技能, 使得自身价值无法得到充分地发挥, 工作中遇到困难无法进行解决。因此需要完善志愿者培训机制, 联动医务社工和医务工作者进行培训, 例如工作职责、心理咨询培训、康复训练协助、风险预防培训等等。

3.3 规范医务社工与志愿者联动服务模式的管理

医务社工和志愿者工作在医疗机构中具有重要的作用和地位, 因此要求医务社工和志愿者在医务社会工作过程中要掌握有关法律法规, 保护医护双方的合法权益, 协助医疗工作人员正确处理患者和医生由于某些疾病所导致的医护社会心理问题, 这要求医务社工和志愿者具有较强的法律素养要求和人际沟通知识^[10]。因此要规范社会组织或医疗机构对于医务社工和志愿者的管理, 加强医务社工和志愿者的相关培训, 完善工作机制和奖惩制度, 同时在进行人员招募时加强筛选, 保证医务社工和志愿者能够在医疗机构中起到辅助医务工作者的作用, 规范医务社工与志愿者联动服务模式的管理。

四、思考与展望

综上所述, 医务社工与志愿者联动服务模式有利于医疗结构和患者以及患者家属之间的协调, 在协助医生进行康复以及心理建设的同时, 还可以解决患者在医疗救助过程中遇到的沟通以及社会问题^[11]。这对于目前中国的医疗大环境有着巨大的价值, 也明晰了其存在的意义。但该模式仍处于初级发展阶段, 需要社会各方面进行资源协调, 以求将该模式尽早发挥其社会价值。

参考文献

- [1] 王亚煦, 张晓冰. 志愿服务社会功能的研究现状综述[J]. 社会工作与管理, 2014, 14(04): 5-13+96.
- [2] 廖恩. 论志愿服务的社会功能及其形成[J]. 中国青年研究, 2012(03): 38-42.
- [3] 卫燕青. 医务社会工作者与志愿者的服务联动机制构建与发展策略研究[D]. 杭州师范大学, 2020.
- [4] 乔永刚. 新时代中国大学生志愿服务精神动力培育研究[D]. 哈尔滨师范大学, 2019.
- [5] 罗午洋. 医务社会工作者与志愿者的联动服务模式研究[D]. 湖南师范大学, 2017.

作者简介:

尚莉莉 (1981—), 女, 黑龙江哈尔滨人, 硕士, 硕士研究生导师, 主任医师

通讯作者:

李书霖 (1973—), 男, 博士, 主任医师, 研究方向: 针灸治疗神经系统疾病。

项目基金:

四川省教育厅人文社科重点研究基地——西南医科大学“四川医院管理和发展研究中心”资助项目“医院医务社工和志愿者联动制度的应用研究”(SCYG2019-57)。