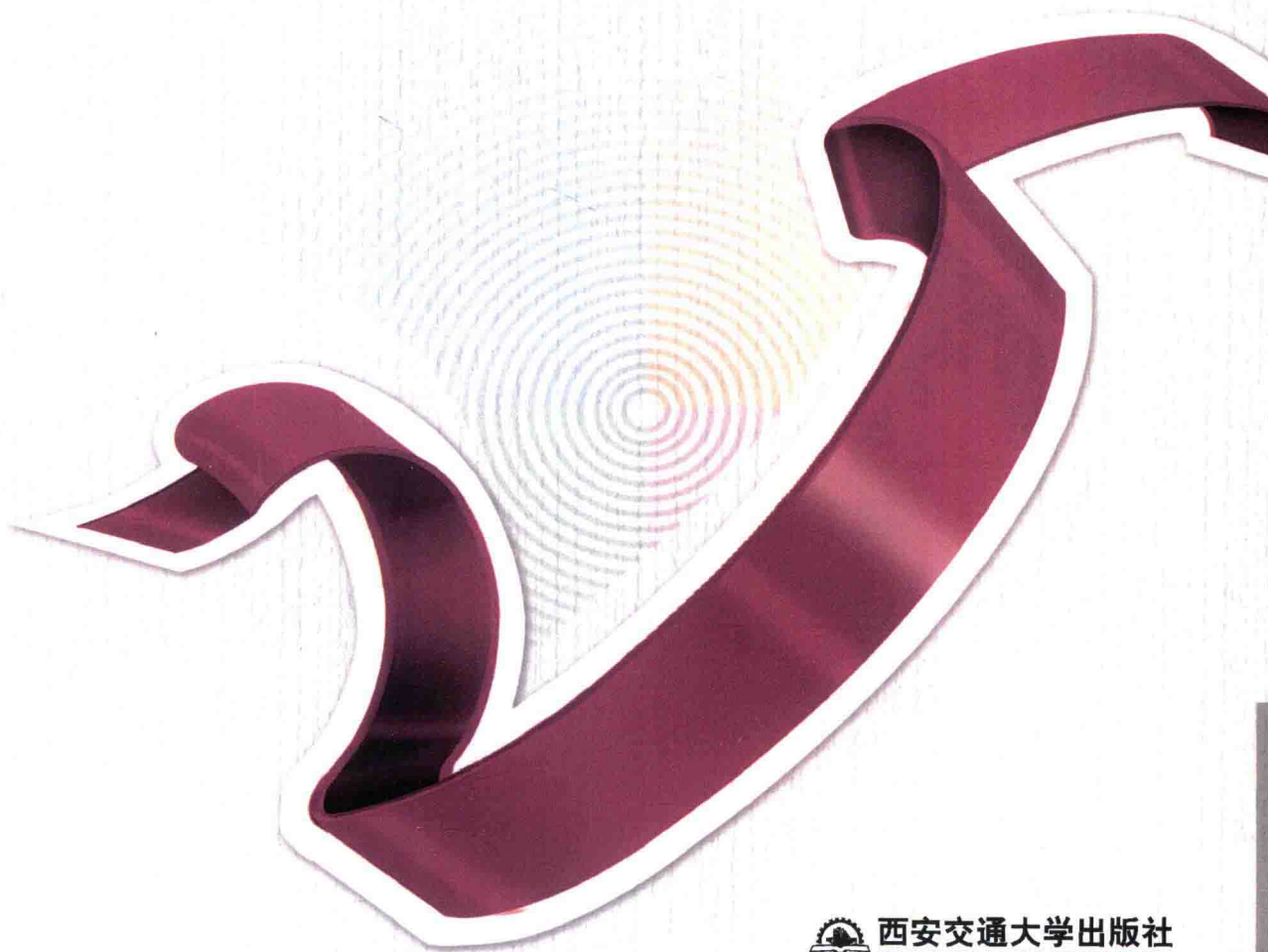




普通高等教育“十二五”应用型本科规划教材

医务社会工作

主编 王卫平 郑立羽



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS



普通高等教育“十二五”应用型本科规划教材

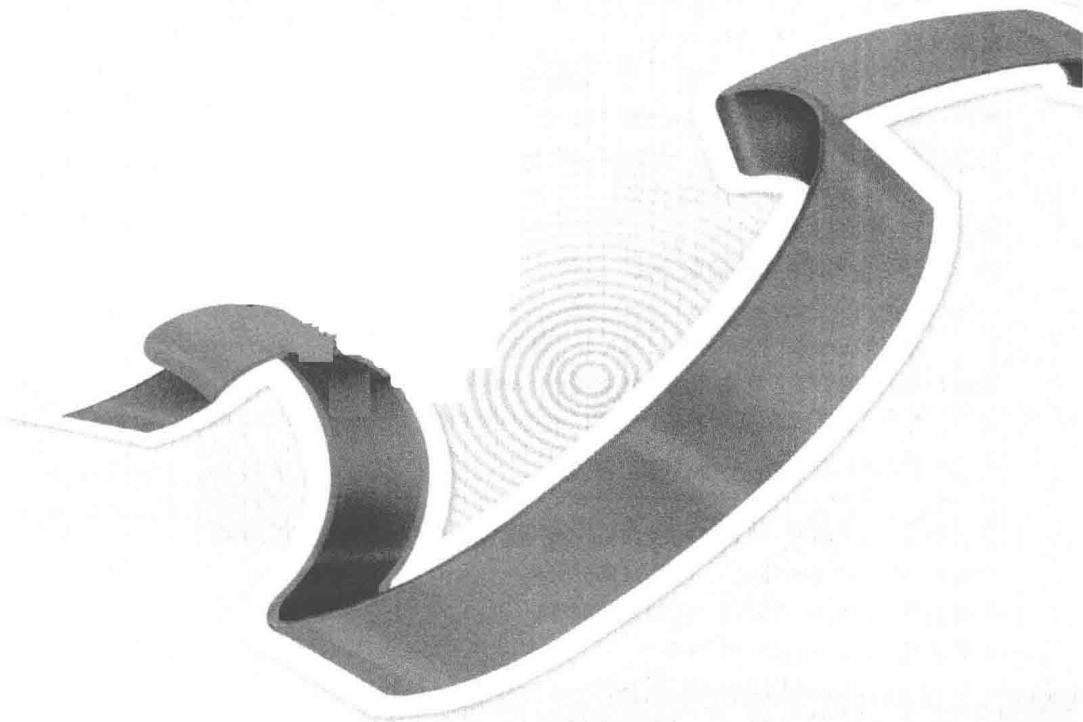
医务社会工作

主编 王卫平 郑立羽

编委 (按姓氏笔画为序)

王卫平 许丽英 吴任慰

郑立羽 祝 韵 谭卫华



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

医务社会工作/王卫平,郑立羽主编. —西安:
西安交通大学出版社, 2015. 8
普通高等教育“十二五”应用型本科规划教材
ISBN 978-7-5605-7798-2

I. ①医… II. ①王…②郑… III. ①医学-社会工
作-高等学校-教材 IV. ①R19

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 192985 号

书 名 医务社会工作
主 编 王卫平 郑立羽
责任编辑 王银存

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)
网 址 <http://www.xjtpress.com>
电 话 (029)82668357 82667874(发行中心)
(029)82668315(总编办)
传 真 (029)82668280
印 刷 虎彩印艺股份有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16 印张 10.375 字数 236 千字
版次印次 2015 年 8 月第 1 版 2015 年 8 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5605-7798-2/R·1003
定 价 23.00 元

读者购书、书店添货,如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。
订购热线:(029)82665248 (029)82665249
投稿热线:(029)82668803 (029)82668804
读者信箱:med_xjup@163.com

版权所有 侵权必究

前言

医务社会工作

FOREWORD

2006年10月11日,中国共产党第十六届中央委员会第六次全体会议通过《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》明确提出:“造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍,是构建社会主义和谐社会的迫切需要。”2009年4月,《中共中央 国务院关于深化医药卫生体制改革的意见》中指出:“要构建健康和谐的医患关系,开展医务社会工作,完善医疗纠纷处理机制,增进医患沟通。”这为我国医务社会工作专业人才的培养提供了明确的政策指导。医务社会工作是社会工作专业服务的基本领域之一,是现代医疗卫生事业体系里的一个重要组成部分,在构建和谐医患关系、改善医疗环境、推动医师社会支持系统的建立及促进我国医疗卫生事业健康发展等方面起着重要作用。

本教材主编单位福建医科大学是全国第一个开设社会工作专业的医学院校,依托学校高等医学院校悠久的办学历史和深厚的办学底蕴及现有办学资源,培养医务社会工作专业人才。福建医科大学社会工作系的医务社会工作课程从2005年开设至今,经过多年的反复实践与认证,已经形成了较为成熟的体系。同时,结合近十年的医务社会工作的医院临床实践及社区实践,充实了课程案例。本书以多年的医务社会工作教学与实践为基础,以技巧为核心,突出知识运用和对实际实践的指引,以运用为导向,在以技巧为本的基础上,结合案例进行知识的整理及阐释。

本教材共八章,主要分成四个部分:第一部分是基本概念与基础知识;第二部分是医务社会工作的主要技巧和方法;第三部分是医务社会工作各领域工作重点;第四部分是医务社会工作行政管理。

各章参编人员及分工为:第一章,王卫平;第二章,祝韵;第三章,吴任慰;第四章和第五章,许丽英;第六章和第七章,郑立羽;第八章,谭卫华。感谢中国社会工作教育协会对福建医科大学社会工作系的指导和关心,感谢全体编写人员为本书所付出的辛勤劳动,感谢王国祥教授提出的宝贵意见。

医 务 社 会 工 作

本书作为普通高等教育“十二五”应用型本科规划教材,选题得到立项,由中国高等教育学会组织,由西安交通大学出版社出版,在此表示感谢!本书参编人员虽然都是来自医务社会工作教学一线的教师,但在医务社会工作的实务探索上还有一定差距,因此,难免会出现疏漏,希望广大读者提出宝贵意见,以便对本书进行修订,使之更为完善。

作 者

2015 年 6 月

医务社会工作

CONTENTS

第1章 医务社会工作导论

- 第一节 医务社会工作概念 /001
- 第二节 医务社会工作起源和发展 /009
- 第三节 医务社会工作者任职基础与要求 /016
- 参考文献 /023

第2章 医务社会工作理论基础

- 第一节 医学健康理念 /025
- 第二节 医学社会学理论 /028
- 第三节 医学心理学理论 /035
- 参考文献 /042

第3章 我国医务社会工作实务环境

- 第一节 我国的公共卫生服务体系 /043
- 第二节 我国的医疗服务体系 /046
- 第三节 我国的基本医疗保障体系 /050
- 参考文献 /055

第4章 医务社会工作方法与流程

- 第一节 医务个案工作 /056
- 第二节 医务小组工作 /062
- 第三节 医务社区工作 /068
- 参考文献 /075

第 5 章 医务社会工作通用技巧

- 第一节 病情告知 /077
- 第二节 危机干预 /082
- 第三节 出院计划 /086
- 参考文献 /090

第 6 章 医院社会工作主要内容

- 第一节 外科社会工作 /092
- 第二节 内科社会工作 /099
- 第三节 妇产科与儿科社会工作 /105
- 第四节 急诊科社会工作 /112
- 参考文献 /116

第 7 章 医务社会工作重要领域

- 第一节 癌症患者的社会工作介入 /118
- 第二节 艾滋病的社会工作介入 /124
- 第三节 精神康复的社会工作介入 /128
- 第四节 社区健康促进 /131
- 参考文献 /135

第 8 章 医务社会工作行政管理

- 第一节 医务社会工作岗位设置 /138
- 第二节 医院志愿者管理 /141
- 第三节 医务社会工作督导 /145
- 第四节 医务社会工作研究 /151
- 参考文献 /158

本章介绍医务社会工作概念、医务社会工作起源和发展、医务社会工作者任职基础与要求。要求把握医务社会工作概念;了解中国医务社会工作发展的现状和医务社会工作发展的目标;掌握医务社会工作者的任职基础和要求及医务社会工作的价值伦理观与专业特征。

第一节 医务社会工作概念

医务社会工作概念反映特定时空处境下社会结构特征与福利文化的取向,它的含义随着时代的变化不断丰富,医务社会工作先后以不同名称出现,这反映了人们对医务社会工作的认识也在不断深化。

一、社会工作与医务社会工作

(一) 社会工作

社会工作概念是理解医务社会工作本质和精髓的核心概念,社会工作一词是由英语 social work 直译而来,字面涵义是“社会服务”,我们要从其产生的特定社会处境与历史背景全面、系统、动态的考量。美国社会工作者协会(NASW)对社会工作所下的定义:“社会工作是一种专业活动,用以协助个人、群体、社区去强化或恢复能力,以发挥其社会功能,并创造有助于达成其目标的社会条件。”日本将 social work 翻译为“社会事业”和“社会福祉”,准确地表达了社会工作的基本含义,即社会福利服务,是帮助有困难的个人、家庭、群体、组织和社区,解决社会问题和改善生活质量的职业性社会服务活动,是专业化和福利性的帮助服务。我国学者王思斌定义为“社会工作是以利他主义为指导,以科学的知识为基础,运用科学的方法进行的助人服务活动。社会工作的本质是一种助人活动,其特征是提供服务。更确切一点说,社会工作是一种科学的助人服务活动,它不同于一般的行善活动”。

(二) 社会工作者

社会工作是社会工作者的职业行为,从事社会工作的专业人员称为社会工作者,简称社工。美国社会工作者协会将社会工作者界定为:“运用知识和技巧为包括个人、家庭、团体、社区、组织和社会在内的案主提供社会服务,一般毕业于社会工作学院的人员。社会工作者帮助人们提高解决问题的能力,帮助他们获得所需求的资源,促进个体与人们及其环境的互动,促使组织负起对人们的责任,影响社会政策。”英国社会工作协会对社会工作者的定义:“社会工作者是受雇于社会服务机构或相关组织,在其雇佣契约中明确规定其社会工作者身份,在社会工作实务领域履行义务的专业工作者”。

我国人事部、民政部《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作者、社会工

作师职业水平考试实施办法》中指出：“本规定适用于在社会福利、社会救助、社会慈善、残障康复、优抚安置、卫生服务、青少年服务、司法矫治等社会服务机构中，从事专门性社会服务的专业技术人员。”由此可见，我国将社会工作者界定为：在社会服务机构中运用各种专业知识、技能和方法，为弱势群体和需要帮助的人群提供专业服务的职业人员。

社会工作的工作方法可分为直接服务与间接服务，社会工作者直接对当事人提供服务时使用的工作方法称为直接服务，其他则为间接服务。直接服务又可细分为个案工作、团体工作、社区工作。间接服务的层面较广，包括社会工作行政、社会工作研究、社会工作督导、社区组织与社区发展、社会政策与社会计划等。

社会工作主要存在于社会服务领域，社会工作者遵循助人自助的价值理念。综合运用社会工作专业知识和方法，一方面是为弱势群体和困难群众提供社会服务，服务对象有儿童、青少年、妇女、老年人、残疾人、贫困者、失业者、吸毒者等；另一方面是在一些特定机构中开展的社会服务，如在大、中小学开展学校社会工作，促进学生身心健康发展；在医院和社区卫生机构开展医疗社会工作，调节医患关系，解决影响健康的心理和社会问题；在监狱和社区开展矫正社会工作，帮助犯罪人员回归主流社会；依托社区或非营利机构开展家庭社会工作，促进家庭和谐；在企业中开展企业社会工作，保护职工权益、协调劳资关系、缓解职业压力、促进员工职业生涯发展等。它与人们把本职工作之外的福利性、公益性和非专业性助人活动的社会工作有本质不同。社会工作者与一般的义工、社区专职工作者、心理咨询师有所不同。

义务工作者简称“义工”，也称“志愿者”，指基于社会责任及义务，自愿提供各种资源进行社会公益活动，自愿贡献自己的时间、精力、技能，为促进社会的改善和发展，无偿参与社会服务却不求回报的人。其服务范围非常广泛。志愿者与社会工作者的区别在于，只要具有社会公益心的人并且有能力为他人提供服务的人都可以成为志愿者；社会工作者则是薪酬受薪人员，是一种谋生的职业、价值观遵循严格的专业理论和价值观，具有专业知识和技巧，还需有执业资格和获得严格的从业资格认证，不是人人都可以从事的。

社区专职工作者是指专门从事社区居委会工作的主任、副主任和委员。社区专职工作者由通过社会公开招考的人员和社区居民中的离退休人员组成。心理咨询师是指运用心理学及相关学科的专业知识，遵循心理学原则，通过心理咨询的技术与方法，帮助求助者解除心理问题的专业人员。

社会工作者与心理咨询师、思想政治工作者的相同之处在于，三者都关注对象的心理反应和思想变化，注重思想意识的教育和情绪的疏导。社会工作者更加注重秉持社会工作的价值理念，把案主视为“人在情境中”，并挖掘社会资源帮助案主自助，心理咨询师则只限于观察对象的心理反应和交谈；社会工作与思想政治工作的不同，还在于社会工作本着服务助人的理念，强调平等、尊重，而思想政治工作是以教育宣传为导向，注重教育和改造的理念。

社会工作作为一种制度化的助人活动，它帮助社会上的贫困者、老弱者、身心残障者和其他不幸者；预防和解决部分经济困难或生活方式不良而造成的社会问题；开展社区服务，完善社会功能，提高社会福利水平和社会生活素质，实现个人和社会的和谐一致，对于受助者及整个社会都有积极的贡献。

(三) 医务社会工作与医务社会工作者

1. 医务社会工作

19 世纪末医务社会工作诞生在西方国家,首先从医院社会工作起步,服务范围主要局限于医院和病房范围之内,服务对象主要是患者。因此医务社会工作的传统概念是以疾病的治疗与康复为过程,以患者的问题为中心。医务社会工作的任务是在医院中协助医生,协助患者及其家属解决与疾病相关的心理、社会、经济、文化、环境、职业等问题,以提高医疗效果,重点是在医院对患者开展社会工作服务。1955 年,美国社会工作者协会对医务社会工作的定义:“医务社会工作是在医院或其他健康照顾机构中实施的促进健康、预防疾病并帮助患者和他们的家庭解决与疾病相关的社会和心理问题的社会工作实务。”

20 世纪 80 年代以来,在经济社会不断发展、人们健康需求多样化等方面的影响下,医学模式也由传统的生物模式转向生物—心理—社会模式。医学照顾开始由治疗转向预防、对健康的促进与保护等方面。在这一转变之下,医务社会工作的内涵得到了全面的发展。即由医院社会工作阶段起步,转型到健康照顾社会工作阶段。医务社会工作的服务对象和工作范围已超出医院和临床医疗的医学范围,服务范围延伸到公共卫生、预防疾病、社区照顾、社区支援、社会工作行政、政策倡导、理论研究。相应工作职责也超越“生理疾病治疗”界定,提高到健康照顾服务层次,凡是与人类健康状况有关的领域都是医务社会工作者的职责范围和服务领域。关于医务社会工作的含义尚未统一,学界观点不尽相同,主要有以下几种观点。

医务社会工作是围绕病患的各种社会问题所展开的服务。学者莫藜藜认为“医务社会工作是社会工作人员运用社会工作知识与技术在医疗卫生机构从社会与心理层面处理病患的问题,以医疗团队之一员的身份,共同协助病患及家属排除医疗过程中之障碍,不但促使疾病早日痊愈、病患达到身心平衡,并使因疾病而产生之各种社会问题得以解决,同时促进社区居民之健康”。

医务社会工作是围绕医疗与保健项目而开展的社会服务形式。中国人民大学学者隋玉洁等人认为“医务社会工作是在医疗和公共卫生项目下展开,主要是将社会工作的知识、技巧、态度和价值观念应用于卫生保健领域。社会工作主要针对由于社会和环境压力所致的疾病、社会和环境压力导致的社会功能失调及社会关系破裂。社会工作在疾病的探查、诊断和治疗等方面,以对正常发挥角色功能有影响的社会、心理、环境因素为切入点,介入医学和相关专业的工作”。

医务社会工作是围绕医院管理行政性服务。学者秦燕认为“医务社会工作者不仅在医院中扮演重要角色,并且包含医疗和行政事务的性质,行政事务亦即公共关系、基金募集及研究训练等工作。医务社会工作者之职责主要是配合医生的作业,从事预防、治疗和伤残复健等措施,运用社会工作专业方法来协助患者解决其有关的经济、家庭、职业、心理等问题,以提高医疗效果”。

医务社会工作是以实施医疗卫生保健机构的特性来界定。学者廖荣利认为“医疗社会工作以实施医疗卫生保健机构的特性分为医务社会工作、公共卫生社会工作、精神病理社会工作及复健社会工作四种。不论哪一种医疗社会工作,主要是运用社会工作的专业知识与技术,对于疾病的预防、治疗、康复、复健及有关经济的、社会的、情绪的,以及家庭方面的内

容所进行的专业服务”。

医务社会工作是围绕医疗过程而进行的专业服务。北京大学学者刘继同认为“医务社会工作是指在医疗服务机构中,社会工作者秉承特定的价值观念,运用社会工作的专业知识、方法与技巧,在医疗团队中协助患者和家属解决因疾病而引起的各种关系问题,减轻个体痛苦,缓解人际冲突,促进疾病的预防、治疗与康复,从而增强社会凝聚力,提高人们的健康生活水平”。

以上所列举的这些定义,从运用的手段、服务的内容、目的及方法等方面界定医务社会工作,反映了医务社会工作的性质。鉴于我国现阶段社会发展及医药卫生体系架构,本书认为医务社会工作的概念可以从广义和狭义两个方面去进行界定。狭义的医务社会工作是指在医疗机构围绕医疗过程运用专业理论和方法而展开的社会工作服务活动,其内容主要是协助患者与家属解决与疾病相关的心理和社会问题,协调医患关系,发掘与提供患者所需要的社会资源。广义的医务社会工作是指把社会工作的专业知识和技术应用到医疗、卫生、保健机构及与健康服务有关领域而开展的社会工作服务活动,其内容主要是积极开发和利用社区与社会资源,协助患者与家属解决与疾病相关的社会、经济、家庭、职业、心理等问题,促进对疾病的预防和对健康的保护。

在理解医务社会工作概念时需把握,狭义的医务社会工作是整个医务社会工作的主体和最核心的组成部分。虽然随着服务对象、工作范围的不断扩大,医务社会工作以不同的名称出现,如医院社会工作、医务社会工作和健康照顾社会工作,但其概念构成的要素基本不变,以社会福利服务专业价值观与专业伦理为指导;其实质和精髓是为患者、家属和公民提供免费和以公民社会权力为基础的社会福利服务;追求的目标是社会公平与社会平等,健康公平与健康平等;主要服务对象是患者、家属等弱势群体和所有需要帮助的困难人群;其主要作用是解决服务对象的心理问题和因疾病导致的其他社会问题,直接改善他们的健康状况和生活环境,间接改变和影响宏观的社会环境、制度安排与政策模式;运用专业的助人技巧和组织化、制度化服务方法,而不是单纯的社会关怀和无私奉献;其运行机制是及时回应不断变化的社会需要,有效解决服务对象面临的各种社会问题。

2. 医务社会工作者

根据医务社会工作概念的界定,我国医务社会工作者也可以从广义和狭义划分。广义的医务社会工作者是泛指在健康服务相关的服务领域中就业的社会工作者,主要分布在卫生系统、计划生育、环境保护、医疗保险和民政福利事业中。狭义的医务社会工作者主要指在卫生系统中工作的社会工作者,他们是医务社会工作者的主体,是指在医院等医疗卫生机构中主要为患者提供心理关怀、社会服务的专业社会工作者,是专门为患者提供“非医学诊断和非临床治疗”、解决患者心理问题和社会问题的专业人员。

医务社会工作者与非专业医务社会工作者的区别在于,非专业医务社会工作者是指在我国医疗卫生服务领域中实际从事的社会工作服务的人员,他们与医务社会工作者服务的对象和工作的助人性质是相同的,但他们没有接受过专业的社会工作相关训练,主要利用社会行政的方法去解决问题,医务社会工作者则是运用个案、小组和社区工作的专业方法为案主服务。

医务社会工作者与医护人员的区别,医学最主要是病理、生理学方面的知识,重视事实

与结果,受到社会高度的专业肯定,在对患者角色和权利上医生常扮演决定者的角色,医师的专业规范重在自治、自律及自我依赖。护士的主要职责是患者的临床护理,工作范围主要局限于临床患者的医学护理。社会工作的知识体系,注重价值,强调“关系”、支持、问题解决、团体动力及系统分析,接受专业间的差异,愿意协调配合是团队工作的必要条件。

医务社会工作者的主要职责是解决患者及其家属的心理问题,以及疾病导致的社会问题。医务社会工作者向患者及其家属、医护人员及医疗团队、医院管理层、社区及大众传媒、政府公共卫生管理部门提供他们所需要的服务,医务社会工作者并不解决患者的所有问题,而是着眼于由疾病而产生的各种社会问题,扮演着倾听者、咨询者、支持者、协调者、赋权者和宣传者等多种角色,追求社会公正。医务社会工作者虽然和医护人员的服务对象一致,但由于二者专业角色和定位的差异,处理问题的方法、方式、角度却大相径庭。社会工作者必须在以医护人员为主体的医院环境中认清和区分自己的角色和定位。

3. 医务社会工作者的工作方法与界定

个案工作是医务社会工作的基本方法。服务局限于微观的个人疾病与健康议题。医务工作者通过与患者一对一的接触,解决其身心困境。个案工作包括接案、诊疗、结案和评估四个步骤,如果期间有特殊状况发生,如工作者判定求助者所需解决的问题不属于本机构服务的范围或发生移情、反移情等状况,可以采取转案或者转介策略。个案工作与心理咨询有所区分,前者更加注重“人文关怀”,更具利他性,如结案并不意味着案主与个案工作者关系的终结,个案工作者必要时需进行追踪调查,以实现案主福利最大化。

小组工作又称为团体工作法。可以在患者、患者家属及医护人员之间展开,通过开展活动增进人与人之间的交流与沟通。可将有类似问题的患者及其家属组成团体,开展活动,帮助患者宣泄情绪、交流经验、互相影响,以积极的态度面对疾病;帮助患者家属分担情绪困扰,交流照顾患者的经验,帮助患者获得较好的照料;帮助患者和家属互相安慰、鼓励和支持,树立战胜疾病的信心;也可以使医护人员与患者得以及时沟通。

社区工作是整个医疗服务体系中的重要内容,意义深远并极具发展前景。社区工作法,顾名思义,其工作地点主要在社区,服务对象是生活不能自理的老人、出院后仍需追踪治疗的患者及慢性疾病患者等。社区医务社会工作者的职责包括:患者入住医疗机构时,给予社会心理的评估,或家庭需求评估;参与服务计划的拟定,结合教育的和环境的支持,改变人群不健康的行为,改善预防性服务及创造良好的社会与自然环境,加强公共卫生与疾病预防措施;协调患者与家属间、患者家属与机构间的关系;发掘患者的社会及医疗资源,进行相关的转介工作;招募、训练与管理志愿者与居家服务员。在具体实施过程中,医疗卫生机构可以通过为社区设计公共卫生服务方案,在社区卫生保健服务中推广健康教育和社区康复计划,从而与居民建立良好的公共关系;经常联系社区内的社会资源,利用社会资源服务为有迫切需求的服务对象提供服务。

国际医务社会工作方法的发展趋势是日益医疗化和临床诊断治疗化,社会工作方法趋同临床医疗服务方法,不断产生新的工作方法。例如,疾病和患者筛查与个案发现法,主要应用于早期潜在患者的筛查和住院患者的健康状况评估;社会心理评估与干预计划,主要适用于患有精神、心理疾病的个人、群体和家庭成员,目的是运用心理学测量工具和方法,确定患者的心理健康状况;危机干预方法,主要适用于各种类型危机事件的处理、防范医疗风险、

确定健康危险因素和危机患者特殊服务等场合;悲伤辅导与丧亲服务,性质是叙说分析和语言疗法,通过当事人讲述自己的痛苦经历释放心中压抑感而达到治疗目的。还有出院后随访和外展工作、应急服务和急诊室社会工作服务方法等。

医务社会工作方法随着社会发展在视角上呈现多样化特点,由最初的单一方法或单学科视角转变为综合性方法和多学科视角。从生理、心理、社会因素相结合的综合角度来解决个人、家庭和群体的健康照顾问题。近年来医务社会工作者借鉴欧美国家盛行的“赋权”理念与策略方法,由注重提供直接的健康服务,转变为更加注重增加服务对象的权利,提高他们掌握自己生活和身心健康状况的能力。这种改变单纯提供服务的做法,真正实现了“以人为本”和以服务对象健康需要满足为最高目标的健康照顾服务体系建设。

(四)医务社会工作的基本功能

医务社会工作是优良医疗卫生体系不可缺少的重要组成部分,是现代化医疗服务的标志,发挥着多种基本功能。

心理社会影响因素防治功能。医务社会工作者预防与治疗患者及其家属的心理疾病等社会影响因素,帮助医生专心从事生理疾病的治疗,使患者获得综合性服务。这是医疗卫生服务体系中出现医务社会工作的直接原因,也是医务社会工作最基本的职能。

参与患者管理功能。医务社会工作者与医护人员合作直接参与患者管理,参与医疗服务流程和医疗卫生服务活动的过程。这是医务社会工作者与医护人员合作最多的领域,是最能体现社会工作专业人文关怀的领域。比如,医务社会工作中采用个案管理的方法,针对每个患者的特殊健康需要,尊重患者个性和价值,为医疗服务体系带来崭新的价值观念和人文关怀的理念。

延伸性健康服务功能。为确保患者完全康复,医务社会工作者为患者提供连续性、延伸性的健康照顾。比如,为弥补医院临床服务时空点上的局限性,医务社会工作介入社区卫生服务、贫困家庭探访、健康教育和健康促进、疾病治疗后期的康复服务、家庭护理、社区健康访问、医疗救助对象资格甄别、疾病预防和公共卫生等领域,从而形成立体交叉连续性服务链。

预防性健康服务功能。随着医学模式、健康概念、疾病谱、死亡原因和疾病治疗模式的变化,健康风险因素预防、疾病预防、医患纠纷防范、医疗事故预防等“非医疗化”“前移性”服务,将成为医务社会工作者的主要服务领域。

二、医务社会工作的工作领域与服务范围

(一)医务社会工作的工作领域

医务社会工作是连接一个国家福利制度与医疗卫生服务的重要桥梁,医务社会服务是社会福利服务的重要组成部分,是满足人民在医疗和健康多元化的不同层次利益诉求的主要领域。医务社会工作的工作领域是指医务社会工作者可以介入为患者及其家属,以及其他需要帮助的人群提供专业帮助服务的潜在可能领域,侧重点在现有医疗卫生制度结构和医疗卫生服务体系的构成状况上,指明哪些属于介入领域。

当前,我国医务社会工作可以介入的领域有公共卫生与预防医学、生物医学与临床医学、精神疾病与精神健康、康复服务、家庭医学与社区健康服务五个部分,这五个部分基本覆盖了医疗卫生制度和健康照顾服务体系的全部。

（二）医务社会工作的服务范围

医务社会工作的服务范围主要指医务社会工作者在可能的制度范围中,能够具体从事专业帮助服务的领域和具体内容,侧重点是医务社会工作者实际在做什么,能够做什么,做多少,哪些是应该优先处理的问题。从发达国家医务社会工作的服务内容看,医务社会工作服务开始主要局限于医院中,主要是帮助临床医生解决疾病治疗的社会问题,进而关注患者出院以后的连续性支援,解决疾病的心理、社会影响,弥补医疗服务过程中单纯生理疾病治疗和社会、心理、文化因素之间,以及医患之间存在的鸿沟。20世纪30~40年代,医务社会工作的重点开始由以结核病防治和儿童卫生为主转为以慢性病和失能的康复服务为主,由个人、家庭成员的疾病治疗为主转变为以公共卫生为主,逐渐成为公共卫生服务和临床医疗中多学科专业合作团队的重要组成部分。到20世纪70年代以后随着卫生改革与卫生体系结构的变迁,医务社会工作内容急剧增加,范围显著扩大。

医务社会工作服务范围广泛,服务内容多样,覆盖每个人的生命历程与健康需要,涉及人发展的生理、心理和社会各方面。当前我国医务社会工作介入领域可提供的服务主要有几个方面:疾病预防和公共卫生领域的服务,主要是预防疾病,防患于未然,实现疾病的一级预防,在疾病尚未发生时针对致病因素或危险因素采取卫生措施;临床诊疗和精神诊疗领域的服务,主要是对生理和精神心理两大类型疾病分别提供医院的临床医疗服务和精神、心理健康服务;疾病康复治疗服务领域的服务,主要是促进患者身心早日康复,恢复劳动能力和社会功能;家庭医学与社区健康服务领域的服务,主要是对医疗的延伸新服务和公共卫生服务,以疾病监测、疾病预防和公共卫生为主要内容。

三、医务社会工作的专业地位与专业角色

（一）医务社会工作的专业地位

医务社会工作是现代社会中的一个独特专业领域,也是国家社会管理形式的体现。目前发达国家和地区医务社会工作已成为社会工作专业服务体系中最重要、最具有发展前途的领域之一。在公共卫生、疾病预防、医疗活动、健康照顾、儿童福利服务中都必须有医务社会工作者的参与。随着我国社会环境与社会结构转型、社会福利体系和医疗体制改革的不断深入,医疗团队中有无社会工作者,是衡量现代医疗体制是否“以人为本”的一个重要的标志,医务社会工作者与其他的医务人员一样,承担着提高国民身体素质,改善群众生活质量的社会责任。

医务社会工作专业化、职业化和社会化的程度在社会工作专业服务体系中处于最高地位是有其深刻原因的。对于社会结构转型和社会现代化,身心健康成为人类最基本的需要,健康照顾服务是社会福利制度框架中最基础、最重要和最有发展前景的领域;对于健康社会化和社会健康化时代,尤其是衣食住行等基本生活需要满足后,身心健康就成为最重要的需要;对于在追求生活质量和“以人为本”的现代社会发展进程中,社会服务成为国家经济发展的重要组成部分;这就标志着医务社会工作专业化与职业化发展程度是衡量一个国家社会工作专业化与职业化水平的重要指标。

（二）医务社会工作的专业角色

由于生活方式转变和人类需要层次的提高,医务社会工作者承担着越来越大的责任,扮

演着越来越多的专业角色。在医疗卫生服务体系中,既要从事宏观层面的政策倡导与健康促进,又要从事中观层面的社区健康和职业健康服务,还要在微观层面上为患者提供服务,增强患者的家庭功能,改善家庭福利。

1. 预防医学与公共卫生服务中的专业角色

问题的发现者和研究者,医务社会工作者凭借自身的专业素质发现问题,并且对问题的性质、发展趋势及对个体产生的影响作出评估判断;社会资源的动员和组织者,解决可能危害群体健康的问题,尤其是面对突发性威胁群体健康的问题时,需要多部门的合作和多方人士包括各类专业人士的参与,需要在公众中进行动员和组织;宣传者和协调者,通过各种途径和方式,向各种单位及广大群众宣传疾病预防、治疗和康复知识,提高社会 and 人群战胜危机整体水平和能力;在宏观方面做社会、组织和社区的协调者和政府的联络者,为政府解决民众共同健康需要和难题提供政策咨询和倡导。

2. 临床医学与疾病治疗中的专业角色

增进社会福利的角色,由于我国的医疗福利资源有限,卫生费用支出不公平性突出,可以采取宣传、向政府和社区呼吁等方法,从微观的资金筹措到宏观的福利政策传导为患者争取福利;医疗团队成员的角色,社会工作者与医生、护士、心理咨询师等共同组成医疗团队,协助医生、护士解决患者及其家属的心理、社会问题,处理医患纠纷与冲突,为患者增加人文关怀,同时与行政人员互相沟通,建立良好的人际关系,协调员工关系;社区健康服务的角色,结合社区需要,适时开展相应的社区服务,如义诊、健康咨询、预防传染病等,使医院的效能最大化,同时也为医院树立良好的社会形象,并获得政府和社区居民的重视与支持。随着社会的发展,人们对健康的重视程度越来越高,医务社会工作者的社区健康服务角色将越来越突出。

3. 精神障碍和精神疾病服务领域中的角色

患者发现者、咨询者,对与精神疾病或情绪障碍的个人发病相关因素和资料的收集和分析,供专业人员对患者治疗与服务时参考;入院计划制定者、临床诊断和治疗协助者;对轻度患者进行个案治疗,对家属进行心理辅导,做患者直接健康照顾服务的提供者;支持者和组织者,精神障碍和精神疾病社会工作的主要对象是精神疾病患者及其家属,同时必须长期在家和社区照顾,所以,精神障碍和精神疾病社会工作者是患者长期照顾的支持者、患者互助自助小组的组织者、社区志愿服务的组织者。开发利用社会资源,参与指导康复患者的培训和社区精神疾病、心理卫生服务计划,为患者及其家属增进其社会福利。

4. 社区卫生服务和疾病康复领域中的角色

社区卫生服务的守门人,通过社区卫生服务中心进行健康咨询、建立健康档案、开展健康评价等手段,针对健康问题提出相应对策,在社区发生群体性健康事件时,能调动各种社会资源为社区大众卫生保健提供社会支持;社区卫生服务的联络人,为社区提供更多人性化关爱和人文关怀,组织志愿者为慢性病患者、孤寡老人、行动不便者、精神疾病患者、困难家庭等提供具体的社会心理支持和生活照顾,需要时还能联系医院为患者提供专业的医疗卫生服务;社区卫生服务的管理者,社区慢性病患者长期在家治疗和生活,为他们提供相应的管理和咨询服务,包括慢性病的治疗与管理、用药指导、康复训练、健康促进等。

第二节 医务社会工作起源和发展

医疗社会工作从19世纪末诞生至今,随着时代变化、社会进步和人们需要的变化而不断丰富,经历了医疗救助、医院社会工作、医务社会工作、健康照顾社会工作四个不同的历史发展阶段,反映了医学模式和福利制度演变,也反映了医务社会工作发展规律。

一、西方医务社会工作的历史与发展

(一) 医务社会工作的雏形

西方国家医务社会工作专业发展的历史起源于英国,但是专业化发展程度最高的是美国。16世纪英国的“施赈者”在医院里做救济贫病患者的工作,到1880年前后,英国慈善医院、济贫院、地方医院和诊疗所为保证患者有能力支付住院治疗费用,开始聘请社会工作者为患者解决因疾病而产生的社会问题,它的基本功能是提供免费服务申请,审核接受服务资格与条件和给患者提供转介服务,英国式医务社会工作雏形诞生。具有现代意义的医务社会工作起源于西方19世纪末20世纪初。当时西方国家人口结构发生巨大变化,大量移民的进入尤其是美国;人们对疾病治疗观念的改变,不仅需要健康还需要尊严;人们对社会因素和心理因素对健康影响的认识也发生了变化,造成疾病的不仅是生理、社会和心理因素都会影响疾病的发生、发展和预后。这为医务社会工作的发展提供了需要的条件。

(二) 医务社会工作发展的三个阶段

1. 发展初期(1905—1945年)

从1905年美国创建医院社会工作至第一次世界大战前,美国的社会工作都处于逐步发展阶段,而在第一次世界大战后,美国成为最大的赢家,获得了巨额的战争赔款,这也刺激了其国内各方面的发展,社会工作的专业化也得到了进一步的提升,同时带动了西方其他国家医务社会工作的发展。1894年,纽约the Post Graduate医院就首先聘用社会工作者在小儿科服务;1905年,在Richard Cabot的倡导下,马萨诸塞州总医院正式成立社会工作部门,聘请首位社会工作者,标志着美国医务社会工作制度正式诞生。此后,美国成为欧美医务社会工作制度的发展中心。医务社会工作专业发展初期(1905—1945年第二次世界大战结束),医务社会工作的专业教育、专业组织、专业研究、医务社会工作分支领域及医院社会服务部等体系初步建立。1909年马萨诸塞州总医院建立“社会服务咨询委员会”,同年医院开始接受一年级社会工作专业学生的实习,1912年二年级社会工作专业学生开始接受医院社会工作的专门化训练。1918年芝加哥大学诊所成立社会服务部,同年全美医院社会工作人员协会也正式成立。1919年作为医院制度化组成部分“医院社会服务部”普遍建立,表明医院社会服务部发展到鼎盛时期,这一制度也很快传播到世界其他国家。同时也标志着现代意义的医务社会工作的出现,加快了医务社会工作专业化的进程。这个阶段的社会工作主要受心理学科和生物医学模式影响,医院的社会工作服务方案主要是医疗和精神科两个部分,服务对象侧重微观治疗取向的个人。

2. 迅速发展时期(1946—1970年)

医务社会工作专业迅速发展的时期是在第二次世界大战结束后,1946年世界卫生组织

提出新的健康概念,同时,在美国联合国军总司令部的指导下,日本开始以医院、保健所和结核病疗养所为中心配置医务社会工作者。1947年,“关于促进和发展公共医疗事业的事项”被列入日本所修改《保健法》中的12种业务之一,成为二战后医务社会工作的发展开端,由西方国家普及至其他国家与地区。

这个时期的基本特征是医务社会工作主要受社会学和社会医学学科影响。社会医学和医学社会学诞生,服务对象侧重于社会工作中需要干预取向的社会群体和社会组织。医务社会工作的专业教育、专业组织、专业研究、专业杂志、工作场所和专业服务体系框架已经稳定确立,医务社会工作专业服务在“福利国家”体制和社会政策框架中得到充分发展,专业地位和专业权威确立。

3. 转型时期(1970年至今)

20世纪70年代福利国家改革和医学模式转变促使医务社会工作从医院和临床转型到健康社会工作。这个时期的基本特征是医务社会工作受到心理学、社会学、经济学等多学科影响,服务对象由微观个人、中观社区和组织扩大到社会环境与制度安排,医务社会工作专业教育、专业组织、专业研究、专业杂志和专业服务体系日趋开放多样并与健康照顾密切联系,成为社会福利制度与生活方式的重要组成部分。

(三)美国医务社会工作发展的现状

美国的医务社会工作是西方发达国家社会工作中最具特色的一个部分,医务社会工作因其服务手法与内容的高度专业性与适应性成为社会工作中异常活跃的部分,医院成为社会行政机构与民间家庭服务机构之后社会工作的第三大实施机构。目前,在美国许多医院设有社会工作部,医院根据规模按比例配置医务社会工作者,医务社会工作者与床位数的平均比例为1:60,是否设立社会工作部被美国医院联合会作为评鉴医院是否合格的指标。

目前,全美约有46.8万社会工作者,其中有1/3的人在州、郡或地方政府机构中工作,大多在健康和社会服务领域。其中,儿童、家庭和学校社会工作者有28.1万,医疗和公共健康的社会工作者有10.4万,精神健康和物质滥用领域的社会工作者有8.3万,从事医务社会工作的人员约占全美社会工作者的20%。从从业者的学历结构来看,85%以上的社会工作者拥有硕士以上的学位,特别是从事医务社会工作的专业人员,不但要求其具备硕士以上的学位,同时还要求有一定的临床实践经验。医务社会工作者在医院是一支庞大的队伍,尤其是在儿童医院和康复医院。医务社会工作者是美国有执照的精神卫生提供者的最大群体,超过心理医师、精神病医师和心理治疗护士的总和。患者对医务社会工作者的知晓度和认同度很高,遇到问题会主动寻求医务社会工作者的帮助。医务社会工作者的作用已经从医院延伸到公共卫生、健康促进、长期照顾和家庭保健等社区卫生服务领域。

美国的医务社会工作专业化和职业化程度高,享有较高的社会声誉和地位。美国医务社会工作经历了一个发展与成熟的过程,无论在理论研究还是在实务领域都相对规范,并且有美国医院协会与美国社会工作协会联合委员会的宏观指导,具有较高的专业水平保障。

美国的社会工作者由政府和美国社会工作协会共同管理,NASW有明确的组织章程规定有关组织目标、基本责任、具体工作。医院设有医疗社会工作部门管理医务社会工作,部门分工细化,岗位设有主任、顾问、督导、社会工作研究员、社会工作者、助理社会工作者、社区工作者等,形成了一个完整的医务工作团队,分工合作。在美国医务社会工作者都有严