

Guide Book of Medical Social Work and
Volunteer Services in Hospitals

实用指南

医院志愿者服务
医务社会工作与

孟馥 王彤 主编
刘中民 名誉主编



文匯出版社

Practical Guide to Studying English Texts in Chinese
Chinese Guide to Studying English Texts in Chinese

实用指南

实用指南
实用指南
实用指南



实用指南


Guide Book of Medical Social Work and
Volunteer Services in Hospitals

医院志愿者服务 医务实务工作与 实用指南

孟馥 王彤 主编
刘中民 名誉主编

图书在版编目(CIP)数据

医务社会工作与医院志愿者服务实用指南 / 孟馥,
王彤主编. —上海:文汇出版社,2011.9

ISBN 978-7-5496-0294-0

I. ①医… II. ①孟… ②王… III. ①医院—社会工
作—中国—指南 ②医院—志愿—社会服务—中国—指南
IV. ①R199.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 181693 号

医务社会工作与医院志愿者服务实用指南

刘中民 名誉主编

孟馥 王彤 主编

责任编辑 / 竺振榕

装帧设计 / 郭天容

出版发行 / 文匯出版社

上海市威海路 755 号

(邮政编码 200041)

经 销 / 全国新华书店

印刷装订 / 上海双宁印刷有限公司

版 次 / 2011 年 9 月第 1 版

印 次 / 2011 年 9 月第 1 次印刷

开 本 / 890 × 1240 1/32

字 数 / 192 千字

印 张 / 7.5

印 数 / 1 - 5000

ISBN 978-7-5496-0294-0

定 价 / 32.80 元

顾 问

陈振民 黄 红

名誉主编

刘中民

主 编

孟 馥 王 彤

副主编

张一奇

编 委

(按姓氏笔画为序)

于德华	王 彤	刘中民	刘雪梅	吴晓慧
沙 卫	沈宜君	张一奇	陆忆敏	陈玉婷
陈 波	陈美琴	范 斌	季庆英	孟 馥

序一

上海市卫生局局长 主任医师 教授 博导 徐建光



“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”。医务社工和医院志愿者正在以其独特的身份和专业的服务发挥着重要的作用，成为医院精神文明建设一道亮丽的风景线。而此书，正是引导、规范医务社工和医院志愿者实务工作的指导性工具书。

继在中国大陆地区成立第一家医院社工部、召开海峡两岸首次医务社会工作与实践研讨会、成立全国首个省级医学会医务社工专科分会之后，上海卫生系统率先在全市 600 余家医疗机构全面推广医务社工和医院志愿者工作。通过医务社工和医院志愿者走进医院，走到患者的身边，为患者提供就医帮助、人文关怀、心理关爱、文明倡导等，“用生命温暖生命，用心灵温暖心灵”。这种新型的服务模式不仅迎合

了患者心理关怀的需求,弥补了医院服务的盲点,缩短了医院与患者的距离,同时也成为了创建医院人性化服务模式与医院文化建设的有效载体。医院为社会爱心人士搭建服务社会、服务患者的舞台,在服务患者的过程中,志愿者的自我价值得到了社会的认同,精神层面的需求得到了满足,同时也是在传递爱心和传播文明。

上海医务社工和医院志愿者工作在全国卫生系统处于领先的地位。我们有些医院的医务社工工作已经持续了十多年,并积极探索着医务社工和医院志愿者服务模式的本土化,逐步形成了一整套操作性强、行之有效的管理制度和流程,在实践中不断完善和改进,建立管理体系和长效机制,取得了良好的社会效应。我们还有专业学习和从事医务社工工作的医院领导和工作人员,在医务社工学术领域也取得了很好的成绩。可以说,我们上海卫生系统的医务社工和医院志愿者工作已具有良好的实践基础、思想基础和理论基础。

市委副书记殷一璀同志在“上海市医院关爱生命志愿服务行动启动仪式”上对卫生系统医务社工和医院志愿者工作予以高度肯定和评价,认为医务社工和医院志愿者工作极大丰富了志愿者活动的内涵,拓展了志愿者活动的空间。之后殷书记又在市文明委全会、市精神文明建设大会上两次点名表扬卫生系统医务社工和医院志愿者工作。

推进医务社工和医院志愿者工作是顺应卫生事业发展和医疗服务模式转变的需要,是上海医改方案建立“社会支持系统”的需要,已纳入上海市卫生系统文明单位考核内容。我们要进一步提高认识,形成共识,积极推动医务社工和医院志愿者工作;要进一步加强领导,规范管理,将其纳入推进医改、创建文明单位和加强医院管理的重要内容,切实加强领导和管理,确保此项工作取得实质性进展;要进一步依托社会力量,区域联动,让更多爱心人士加入医院志愿者队伍,更好地为患者服务。

我由衷地希望,上海的医务社工和医院志愿者工作适应医改的新形势,形成蓬勃发展、百花齐放的格局,逐步成为与国际接轨,体现时代特征、中国特色的现代医疗服务新模式。

序二

刘中民

上海市东方医院/同济大学附属东方医院院长

主任医师 教授 博导



社会工作既是一门学科，又是一种工作方法；既是一种职业，又是一个行业和领域。医疗行业关乎个人、家庭与社会，理应成为社会工作的重要领域。医务社会工作集医学、心理学、社会学、伦理学于一体，是新型交叉性学科，尚属方兴未艾的新生事物。

本书聚焦医务社会工作的实务操作，是一本实用性很强的工具书。它融医务社会工作的理念、实务方法、工作技巧、效果评估等医务社会工作理论体系为一体，在积累大量第一手案例并进行深入分析的基础

之上,对医务社会工作进行了必要的概念界定,制定了相对规范的操作流程、操作要点及评估方法,在一定程度上还可以为政府机构或卫生部门制定公共政策提供客观依据。难能可贵的是,本书构建了一个相对完善的理论体系,章节之间具有严密的逻辑自洽性,在卫生系统新一轮医改工作启动实施的当下,使医务社会工作能够形成一门学科并得以持续发展作出了前瞻性的理论探索。

基于以下三点,本书得以付梓问世:

首先为实践经验的累积。在西方发达国家,医疗行业一直是社会工作的重要领域。今天,美国医务社会工作已经走上专业化、社会化、职业化的道路,成为诊疗过程的重要部分。我国大陆地区早在上世纪二三十年代,在北平协和医院、上海红十字医院等曾先后设立社会服务部并开展医务社会工作服务。由于种种原因,医务社工未能持续发展。

2000年,上海市东方医院在大陆医疗机构中率先恢复设立医务社会工作部,经过11年的默默耕耘,先后荣获上海市社会工作示范单位、上海市志愿者服务基地等荣誉,成为复旦大学、香港大学等高校社工系的实习基地。东方医院依托高校,发挥心理咨询与治疗专业委员会专家优势,举办以医务社会工作为主题的国家级继续教育项目,获得多项科研立项。美国、加拿大等海外同行和中国香港地区每年定期来院进行访问;国内各省市的政府部门或医疗机构也多次访问交流,并派出相关人员到社工部观摩学习。东方医院社工部的专业发展之路引起政府部门的关注,中组部、民政部、卫生部、人事部等先后来到东方医院,就医务社工的现状和发展前景进行视察调研,成为国内医务社工领域内的典范。

本书的编委中既有国内社会工作学术界知名学者,又有医院社会工作实务领域杰出代表。二者结合,让本书成为专业医务社工在临床实践中厚积薄发的产物,具有较高的专业性与指导性。

其次是医学模式的转变。现代医学模式呼唤现代医学关注疾病与社会因素的关系,从传统的生物医疗模式到生物—心理—社会医学模式的

转变,需要有人实实在在去推动,医务社工恰恰是这一模式转变的实践者和推动者,医务社会工作理应在现代医学模式中占有重要的地位。

医生了解疾病机理,给予针对性治疗,而忙碌的生物医疗模式使其无暇顾及患者的心理、家庭、社会环境的调适,医务社工的介入将为弥补这一缺憾提供契机。在国内医患关系非常态地紧张的大背景下,医务社工在对患者的病情心理安慰和资源协调中发挥着重大作用,成为连接医院和患者之间的桥梁。具体来讲,医务社工可以为患者提供院前、院中、院后连续性服务,开展对患者的心理援助、情绪疏导、干预患者与家庭成员互动障碍或社会交往障碍、提升患者的自助能力、帮助患者寻求获取社会资源、安排患者的康复计划、为患者提供出院转介等服务,使其积极配合治疗,早日康复。医务社工参与诊疗过程,将增加医疗服务的人性化和医学人文关怀色彩,从实践中促进新医学模式的实现。

在医务系统内部,特别是大型医疗机构,对医务社工的潜在需求是非常大的。本书的出版,可谓躬逢其时,踏上了时代的节拍。

再次为人文精神的追寻。公益慈善愈发成为公立医院社工部常态化、专业化工作任务之一。作为医疗资源的转介者,医务社工帮助低收入阶层或确实有困难的患者享有医疗服务,体现着原初意义上的医院的主旨——人类历史上最早的医院是为穷人、朝圣者或无家可归者提供食宿的慈善机构。自2006年以来,东方医院社工部向社会各界筹募善款2000余万元,设立贫困患者医疗救济基金,通过“心芯相应”“新心启航”等多个爱心项目,使十余个省份、600多位贫困心脏病患者通过手术治疗重拾健康。

对于东方医院来讲,设立社工部,义务做慈善,代表东方医院对社会的一种态度与责任,那就是我为人人、人人为我,从东方做起,从医院做起,从最需要人文关怀的领域做起,影响和辐射到全社会。作为院长,我考虑的不仅是患者,还有医院员工。当代社会,医生是高科技含量、高压力、高风险的职业。在力所能及的范围内,倡导一种“爱在

东方”的慈善理念,远比一些文娱活动更能触及人文精神的深处,更能让医护人员体会到职业的崇高与自身的价值。我深信,反思医学神圣使命和现实的差距,回归医院人文精神的初衷,将成为医院持续、和谐发展的新方向。

“有时是治愈,常常是帮助,总是去安慰”。医学永远是饱含人文精神的科学,永远是为了人、为着人的。从这个角度说,本书昭示着医学的社会学作用,铭刻着医务人员对生命神圣、质朴的牵挂。

编者的话

暑来寒往,霜凋夏绿。经过一年多的耕耘与筹备,本书终于截稿,并与广大同仁及读者见面,不禁感慨万分。思毕,留下此残言碎语,欲与同道们分享,以求不吝赐教。

为医者,崇尚仁心仁术;社工者,遵从助人自助。融二者于一体的医务社工则欲求患者心灵与身躯的和谐,情理与肌体的通达,从而助其的治疗与护理效果最大化,助其提升复康阶段的生活质量。而作为医务社会工作领域内一大要素的志愿者(义工)服务,已然成为医务社会工作者推介、实现其理念的重要途径。十年来,包括医院志愿者服务在内的本土医务社会工作从无到有,从青涩到成熟,正经历着一条全新的成长之路,并已处于职业化、专业化发展的重要临界点;同期,东方医院也与业界同道们一起,历经求索与实践,从该领域内的一介生手,到颇有感悟的从业者,一路走来,亲历了医务社会工作在我国大陆的启蒙与破土,有感于医务社会工作之于患者和卫生事业的重要性和紧迫性,并正在见证我国医务社会工作的春天或已到来。

此书的编撰与出版,凝聚了包括东方医院在内的业内同道十年来的经验与体会,集当前沪上医务社会工作理论界与实务界精华之大成。然,虽有众多精粹之士的加盟,但由于学不足修、术不够精,在确立本书之架构时,定有未能触及或穷尽之处。只望区区贡献,能在推动医

务社会工作与医院志愿者服务上,略起推波助澜之力。

此书的成功问世,除了上海市卫生局和上海市东方医院领衔外,还承蒙包括复旦大学社会工作系、华东理工大学社会工作系、同济大学医院管理处、交通大学医学院附属上海儿童医学中心、上海市徐汇区中心医院等多家机构的鼎力支持,在此一并道谢。

王 彤

上海市卫生局新闻宣传处处长

上海市卫生系统文明办主任

目录

序一 / 徐建光

序二 / 刘中民

编者的话

第一章 社会工作与医务社会工作 / 1

第一节 社会工作与社会工作者 / 2

第二节 医务社会工作与医务社会工作者 / 4

第三节 医务社会工作起源和发展 / 8

第二章 医务社会工作者的任职基础与要求 / 13

第一节 医务社会工作者的一般能力 / 14

第二节 医务社会工作者的专业能力 / 15

第三节 医务社会工作者的执业要求 / 18

第三章 医院社工部的设置与服务范围 / 25

第一节 医院社工部的设置与定位 / 26

第二节 医院医务社工的岗位设置与职数 / 29

第三节 医院医务社工的岗位职责 / 30

第四节 医院社工部的服务范围 / 34

第四章 医院中患者的常见心理与精神问题 / 39

第一节 常见问题的类型 / 40

第二节	躯体疾病所致精神障碍	/ 41
第三节	躯体疾病所致心理反应	/ 42
第四节	诊治过程中的心理反应	/ 45
第五节	心境障碍	/ 47
第六节	神经症	/ 49
第七节	心身疾病	/ 53
第八节	患者的社会心理问题	/ 55
第五章	医务社会工作专业服务	/ 61
第一节	个案工作	/ 62
第二节	小组工作	/ 74
第三节	社区工作	/ 88
第四节	服务评估	/ 97
第五节	病房探访	/ 107
第六节	病友俱乐部	/ 112
第七节	公益慈善	/ 117
第六章	医院志愿者服务	/ 127
第一节	基本定义	/ 128
第二节	招募与注册	/ 129
第三节	服务内容与服务项目设计	/ 131
第四节	权利与义务	/ 134
第五节	服务管理	/ 135
第七章	常用技巧	/ 139
第一节	沟通技术	/ 140
第二节	治疗技巧	/ 146

附一 临床记录工具 / 153

- 一、个案记录表 / 154
- 二、小组记录表 / 160
- 三、社区项目记录表 / 167
- 四、病房探访记录表 / 170
- 五、慈善手术治疗申请表 / 172
- 六、慈善手术自愿书 / 173

附二 临床常用评估工具 / 175

- 一、生活满意指数量表 / 176
- 二、APGAR 家庭功能评估表 / 177
- 三、家庭环境量表 / 178
- 四、社会支持评定量表 / 182
- 五、症状自评量表 / 184
- 六、状态—特质量表 / 188
- 七、抑郁自评量表(SDS) / 190

附三 社会工作者职业标准与考试指南 / 193

- 一、社会工作者职业标准 / 194
- 二、全国社会工作者职业水平考试指南 / 203

附四 常用社会工作专业词汇中英文对照一览表 / 205

参考文献 / 216

跋 / 218

后记 / 221

第一章

社会工作与医务社会工作

Chapter one social work and medical social work

社会工作与社会工作者
医务社会工作起源与发展
医务社会工作者角色