



YIWU SHEHUI GONGZUO
SHIWU SHOUCHE

医务社会工作 实务手册

韦建瑞 袁清惠 符俊雄 韩 丽 主编



中国社会出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位



YIWU SHEHUI GONGZUO
SHIWU SHOUCHE

医务社会工作 实务手册

韦建瑞 袁清惠 符俊雄 韩丽 主编

中国社会科学出版社

国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

医务社会工作实务手册 / 韦建瑞等主编. —北京:
中国社会出版社, 2020. 3
ISBN 978-7-5087-6324-8

I. ①医… II. ①韦… III. ①医疗卫生服务—社会
工作—手册 IV. ①R197.1-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2020) 第 045016 号

书 名: 医务社会工作实务手册
主 编: 韦建瑞 袁清惠 符俊雄 韩 丽

出 版 人: 浦善新
终 审 人: 李 浩
策划编辑: 孙武斌
责任编辑: 李新涛

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通联方式: 北京市西城区二龙路甲 33 号

电 话: 编辑室: (010) 58124839

销售部: (010) 58124841

(010) 58124842

网 址: www.shcbs.com.cn

shcbs.mca.gov.cn

经 销: 各地新华书店



中国社会出版社天猫旗舰店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm×240mm 1/16

印 张: 15

字 数: 230 千字

版 次: 2020 年 5 月第 1 版

印 次: 2020 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 45.00 元



中国社会出版社微信公众号

《医务社会工作实务手册》

编委会

主 编：韦建瑞 袁清惠 符俊雄 韩 丽

副 主 编：茹文龙 刘 晴 冯健波

编委会成员：马 骁 黄银旋 周明均 梁洁莹 李颖亨

蔡泽曼 何金玲 梁嘉棋 陈苑茹 杨秋凤

李佳骏 宁晓敏 何嘉琦 朱玉洁 梁金燕

周 鹏 孙 荣 余娇冬 宋文婷 罗 莉

序

2012年11月，卫生部医政司在青海省西宁市召开“全国医院社会工作工作会议”。全国各省份卫生厅（局）医政处处长、全国部分知名三甲医院院长和高校社会工作专家学者参会，共同参与和亲身见证了当代中国医务社会工作这一划时代和里程碑式的历史事件。我因此将2012年命名为“中国医务社会工作元年”，标志中国医院和医务社会工作首次被纳入卫生部医政管理与医院管理政策议程，标志着中国医务社会工作时代的来临，具有十分重要的现实、理论、政策和专业意义。

为贯彻落实中共中央、国务院政策和卫生部全国医院社会工作工作会议精神，尤其是适应广州市社会工作实务蓬勃发展和深化医药卫生体制改革需要，全面推动地方政府制度创新，2013年12月，广州市民政局与市卫计委领导高瞻远瞩，战略合作，正式启动全国首个省会城市政府购买服务项目形式的医务社会工作试点服务。试点项目设在具备一定社会服务基础的广州市红十字会医院，目标是向有需要的住院患者及其家属提供宣传政府医疗救助政策、链接社会公益帮扶资源、心理情绪辅导、家庭关系协调、医患关系沟通等专业服务，创新开展出院患者的照顾服务，建立与市内家综的相互转介机制，推行救助前置理念。2013年成为“广州市医务社会工作元年”，拉开了广州市医务社会工作时代的历史序幕，标志着广州市社会工作实务体系建设进入了全面性、综合性、体系化、专业化和本土化时代，国家和广州市层面意义深远。

广州市红十字会医院医务社会工作实务项目成果显著，亮点频多，成功创造了“广州市红十字会医院医务与健康社会工作实务模式”，积累了宝贵的社工实务经验，成为中国新型医务社会工作实务模式类型和典型个案。经过2013—2019年短短的6年时间，广州市红十字会医院医务社会工作实务创造了多个“全国第一”，为全面推广这一模式奠定

了坚实的专业基础。一是广州市红十字会医院医务社会工作实务项目以医院为基础，但是并不局限于医院有限的地理空间，而是走出医院，面向社区，深入家庭。首次在中国社会建立“医院-社区-家庭间连续性和一体化”的社会服务体系框架，真正实现全方位、全生命周期、全人、全家、全社会的关怀服务。这是广州市红十字会医院医务社会工作实务项目最具革命性和历史性制度的创新之处，指明卫生保健与福利服务体系的发展方向。二是广州市红十字会医院医务社会工作实务项目以医院为组织化载体，以专业性社会工作实务为介入点，以医疗机构和社会工作机构全面战略合作为开放性、社会性合作平台，以医生、护士、社会工作者、志愿者和其他专业人员的多学科专业合作团队为途径，成功实现了“社会工作化改造”的专业行动策略，将社会工作理念、专业价值观、人文关怀和社会福利服务、社会工作专业方法、社会工作专业服务和现代社会福利制度引入医疗卫生系统，在医院层面实现健康与福利的整合。三是从专业社会工作实务角度看，广州市红十字会医院医务社会工作实务项目最大的成就是成功地摸索和总结出了一套医院社会工作实务流程，尤其是本土化需要调查问卷和访谈大纲，个案、小组和专业服务转介流程和相应表格，创造中国本土化与专业化社会工作实务指南。

广州市红十字会医院医务社会工作实务项目制度性创新成果丰硕，为中国特色健康与精神健康社会工作实务体系建设奠定了制度性基础。一是政府购买医务社会工作服务项目的形式和配套政策的制度建设。众所周知，在政府购买服务范围与项目清单中，医疗卫生服务体系是最错综复杂和专业性要求最高的服务领域，相关政策设计要求也最高。广州市红十字会医院医务社会工作实务项目作为政府购买服务的典型案例，为以后在医疗卫生领域中政府购买服务提供了宝贵的经验和经典性案例。二是通过广州市红十字会医院医务社会工作实务项目，作为广州市政府两个重要职能部门，广州市民政局与卫计委（现更名卫健委）成功实现了制度建设战略合作。这种跨部门、跨行业领域、跨专业学科的行政协调、专业服务合作的社会政策意义，尤其是中国特色现代社会福利制度建设的意义是广泛、全面、系统、深远的，远远超过项目本身的

服务价值，政策意义重大。三是广州市红十字会医院医务社会工作实务项目肩负民政与卫生两个系统广泛多样的政策期待、专业期待和社会期待，先驱性、示范性、引领性和标杆性社会实验特色鲜明，目标是构建中国特色医务社会工作。令人欣慰的是，广州市红十字会医院医务社会工作实务项目社工不辱使命，始终将社会工作专业服务作为“研究性实务”，时刻带着研究问题的态度，一切以服务对象需要为基础，从事专业性助人服务，体现专业自觉。与此同时，项目社工始终将服务者、资源链接者、倡导者、协调者，尤其是研究者角色牢记在心，在短短3年时间里，从事大量开拓性的“实务性研究”，这本内容丰富和颇具实用价值的实务手册就是他们实务性研究的最好例证，为中国医务社会工作实务理论贡献专业智慧。

2015年10月29日，《中国共产党第十八届中央委员会第五次全体会议公报》首次明确指出，“推进健康中国建设，深化医药卫生体系改革，理顺药品价格，实行医疗、医保、医药联动，建立覆盖城乡的基本医疗卫生制度和现代医院管理制度，实施食品安全战略”。这意味“健康中国”建设首次成为国家发展战略，“健康中国”与“福利中国”成为全面小康社会最主要的组成部分。习近平总书记多次强调，小康不小康，关键看健康。最重要的是，大力发展医务社会工作，构建和谐医患关系是党中央、国务院的战略决策，是正确的发展方向。当前，中国卫生系统面临的主要问题已不是要不要开展医务社工服务，而是如何全面推广，如何使社会工作者和社会工作服务成为现代医疗卫生服务不可或缺的重要组成部分，如何搞好本土化医务社会工作服务。尤其是全国卫生和健康大会传递的强烈信息是，过度的医院化、畸形的医疗化，单纯的生理疾病治疗和人是机器的理念，不是现代医疗卫生服务，更不是健康中国 and 福利中国的正确发展方向。这意味着健康与精神健康社会工作实务体系建设是中国特色现代医疗卫生体系的战略突破口，是全面建成小康社会最大的“制度短板”。这意味着哪个医院和哪个地区的卫健部门在健康与精神健康社会工作实务抢占先机，他们就将成为国家在这个行业、专业的领袖与英雄。广州市红十字会医院医务社会工作实务项目已提供一个中国版的经典案例，中国社会发展历史越久远，其现实、理

论、政策、专业意义越伟大。

最后，值得大书特书的是，红会医院社工项目的成功离不开项目承接、实施单位：广州市同心社会工作服务中心的不懈努力和探索。2011年1月，在广州市社会工作专业服务迅速和蓬勃发展的大背景下，广州市同心社会工作服务中心应运而生。他们在艰苦和最具专业性挑战的医院环境中工作6年，坚持6年，没有一个社工因为畏难而退出，成功创造了颇具中国特色的“广州红十字会医院医务社会工作实务模式”。2016年1月，广州市红十字会医院医务社会工作试点项目获得广州市社会组织联合会颁发的2015年度广州市最佳创新示范项目；2016年11月，广州市红十字会医院医务社会工作试点项目获得民政部直属的中国社会报社和中国社会工作杂志联合颁发的“全国最具影响力社工项目”；2019年9月，“医社合作，全人关怀——构建广州市医务社会工作服务体系”项目荣获2019年广东省医院协会医院管理创新奖三等奖，得到政府和社会工作专业组织的充分肯定，为社会工作专业服务的社会接纳、社会认可、社会承认和发挥“社会医生”应有的作用贡献了中国智慧。

北京大学卫生政策与管理系教授、博士生导师 刘继同

2019年11月18日于北京大学医学部办公室

目 录

第一篇 医务社会工作概述

第一章 医务社会工作的发展历程	(003)
第一节 国外医务社会工作的起源与发展	(003)
第二节 国内医务社会工作的本土化	(005)
第二章 医务社会工作的服务范畴	(009)
第一节 医务社会工作的含义与范畴	(009)
第二节 医务社会工作的服务对象	(009)
第三节 医务社会工作的服务内容	(010)
第四节 医务社会工作者的角色定位	(013)
第五节 医务社会工作相关机构的合作	(015)
第三章 医务社会工作的理论与政策基础	(021)
第一节 医务社会工作的实用理论	(021)
第二节 医务社会工作的伦理要求	(025)
第三节 医务社会工作与公共卫生政策	(030)
第四节 医务社会工作与社区健康	(031)

第二篇 医务社会工作流程与方法

第四章 医务社会工作知识技术准备	(037)
第一节 医疗知识与技术准备	(037)
第二节 社会工作知识与技术准备	(044)

第五章 医务社会工作服务筹备	(049)
第一节 服务需求调研	(049)
第二节 建立合作关系	(050)
第三节 开通服务渠道	(051)
第四节 建立转介系统	(054)
第六章 个案工作	(056)
第一节 个案工作流程	(056)
第二节 病区探访	(061)
第三节 个案工作记录	(063)
第七章 小组工作	(067)
第一节 小组工作类型	(067)
第二节 小组工作流程	(068)
第三节 小组工作反思与记录	(071)
第八章 社区工作	(074)
第一节 社区工作类型	(074)
第二节 社区工作服务方案	(075)
第三节 社区工作反思与记录	(077)
第九章 病友自助团体	(081)
第一节 病友自助团体的目的	(081)
第二节 病友自助团体的发起与维护	(083)
第十章 医务志愿者服务	(087)
第一节 医务社工与医院志愿者之间的关系	(087)
第二节 “社工+志愿者”联动的服务内容	(088)
第三节 医院开展志愿者服务流程	(089)
第四节 “社工+志愿者”联动的志愿者服务操作规程	(090)

第十一章	医疗救助	(094)
第一节	医疗救助之含义	(094)
第二节	医疗救助社会工作服务重点	(098)
第三节	医疗救助社会工作实例	(103)

第三篇 重点科室临床实务

第十二章	儿科医务社会工作	(109)
第一节	儿科社会工作特点	(109)
第二节	儿科社会工作目标与干预	(111)
第三节	患病儿童的需求与发展	(114)
第四节	儿科社会工作实例	(116)
	儿科医务社工服务指南检查清单	(119)
第十三章	肿瘤科医务社会工作	(121)
第一节	肿瘤科社会工作特点	(121)
第二节	肿瘤科社会工作目标与干预	(123)
第三节	临终关怀与家庭支持	(128)
第四节	肿瘤科社会工作实例	(129)
	肿瘤科医务社工服务指南检查清单	(133)
第十四章	烧伤科医务社会工作	(135)
第一节	烧伤科社会工作特点	(135)
第二节	烧伤科社会工作目标与干预	(137)
第三节	资源库、病友互助组织与社会融入	(142)
第四节	烧伤科社会工作实例	(145)
	烧伤科医务社工服务指南检查清单	(151)
第十五章	急诊科医务社会工作	(153)
第一节	急诊科社会工作特点	(153)
第二节	急诊科社会工作内涵与干预	(154)

第三节	急诊科社会工作的困境与应对	(157)
第四节	急诊科社会工作实例	(160)
	急诊科医务社工服务指南检查清单	(164)
第十六章	老年慢性病与社区康复	(166)
第一节	老年慢性病社会工作特点	(166)
第二节	老年慢性病社会工作目标与干预	(170)
第三节	老人服务与社区康复	(173)
第四节	老年慢性病社会工作实例	(174)
	老年慢性病医务社工服务指南检查清单	(178)
附件		
1.	广州市医疗救助、慈善救助政策一览表	(180)
2.	调研问卷及访谈提纲举例	(190)
3.	广州市医疗救助办法	(193)
4.	服务及转介流程相应表格	(200)
参考文献	(220)
后 记	(223)

第一篇

医务社会工作概述

第一章 医务社会工作的发展历程

社会工作在西方发达国家被誉为“社会治疗师”，是一门实务性、专业性、应用性极强的专业学科和职业，其专业价值观、专业理论等与其他学科不同，均出自近百年来前辈社会工作者的实务经验总结，具备极高的可操作性和参考价值。医务社会工作是社会工作最为重要的服务领域之一，实践证明其在医疗系统里面发挥了重要的作用，也是社会工作专业中对专业理念、实务技巧、工作流程、跨专业合作等要求最为严格的服务领域，先后经历了医院社会工作、医务社会工作、健康照顾社会工作三个重要发展历程。

第一节 国外医务社会工作的起源与发展

一、医院社会工作（Hospital Social Work）起始阶段

医院社会工作是医务社会工作的早期形态，是由医院系统（医生）主动引入社会工作服务而诞生的，主要关注住院患者的服务。早在1894年，英国伦敦慈善组织会社率先向皇家自由医院派遣女收账员（Lady almoners），标志世界医院、医务社会工作和健康照顾社会工作正式诞生，是现代意义上的医务社会工作服务的起源^①。1905年，麻省总医院 Cabot 医生在病人治疗过程中发现，病人的身体机能的康复除了传统医学手段外，还受到社会、心理因素的影响，认为社会工作者能够解决患者的心

^① Auslander G K. International perspectives on social work in health care: past, present and future. Introduction. [J]. Social work in health care, 1997, 25 (1-2).

理、社会问题，促进病人的康复，能够成为临床医生的“专业伙伴”，并引入社会工作专业服务，标志着医院社会工作正式在美国以制度的形式确立^①。随着美国医院社会工作服务的系统化开展，学界和社会对社会工作的专业提出更高的要求，从而促进了个案工作手法的出现和完善，使社会工作正式区别于心理学、社会学成为一门独立的社会科学，可以说“医院社会工作阶段不仅奠定了社会工作在医疗系统的角色和定位，更促进了社会工作本身的专业化”^②。

二、医务社会工作 (Medical Social Work) 发展阶段

第二次世界大战结束后，欧美等国家的经济、社会、科技等进入了快速发展阶段，开始了以信息化、原子能为核心的第三次工业革命。在这个社会改革的浪潮中，美国的医院也受到了“社会分工”的影响，医疗服务日益专门化、专业化及技术化，需要专门的团队处理“非治疗护理”的患者诉求，比如医疗救助申请、心理情绪辅导、出院照顾等。与此同时，美国医学模式发生了巨大的转变，由原来的生物医学模式向“生理-心理-社会”医学模式转变，宏观的医疗环境为医务社会工作发展营造了必要的基础。美国政府先后出台多项政策支持和明确医务社会工作者的职责，其中包括有 20 世纪 50 年代的美国政府规定所有涉及医疗费用问题（救助）的患者的治疗费用支持计划均需要先咨询医务社会工作者的意见，特别是 60 年代出台的 65 岁以上长者、残障人士、低收入群体的医疗救助（免费医疗）政策，进一步赋予了医务社会工作在国家医疗体系中不可缺失的一部分。1976 年，在美国医院协会及医院社会工作主任协会的影响下，首批注册“临床社会工作者”正式诞生，标志着医务社会工作成为被政府、社会、学界所认可的专业服务领域，在医院、医务、精神康复、公共卫生方面发挥积极的作用^③。

① 刘继同. 国内外医院社会工作的研究进展与发展趋势 [J]. 中国医院, 2008 (5): 2-3+1.

② The Changing Face of Health Care Social Work: Professional Practice in Managed Behavioural Health Care (2nd edn) [J]. Australian Social Work, 2005, 58 (3).

③ 刘继同. 美国医院社会工作的历史发展过程与历史经验 [J]. 中国医院管理, 2007 (11): 36-38.

三、健康照顾 (Health Care Social Work) 社会工作“全人”服务阶段

世界卫生组织 (WHO) 1948 年在其宪章中将“健康”一词定义为：“健康不仅为疾病或羸弱之消除，而系体格，精神与社会之完全健康状态。”^① 经过近半个世纪的发展，人员对健康的认识和追求不断提升，WHO 在“生理-心理-社会”治疗模式的基础上提出了“全人健康”的概念，强调人们身体、心理、社会等方面达到理想的平衡状态。在这一阶段，医务社会工作者的职责已超越了“生理疾病治疗”的阶段，提高到健康服务的层次，凡是与人类健康状况有关的领域都是社会工作者的职责和范围^②。

从国外的历史发展经验不难看出，医务社会工作是患者康复的重要部分，其内在的专业实务操作技巧在医疗环境中得到了巨大的进步，在医疗服务领域发挥的作用也被医护人员和患者所认可，从而也促进了整个社会工作专业科学性和社会认可程度的提升。

第二节 国内医务社会工作的本土化

1921 年，国内乃至整个亚太地区首个真正意义的医院社会工作服务在北京协和医院开展。在美国资深医务社会工作者浦爱德的帮助下，北京协和医院在所有病房设置医务社会工作者岗位，开展医疗救助、家访随访和各类社会服务，并将医院社会服务部组织形式和医务社会工作模式推广到南京、济南、上海等地的少数医院^③。

由于种种历史原因，我国近代医务社会工作在一段时间内经历了“真空期”，直至 1987 年北京马甸会议确立社会工作专业学科地位，1988 年北

① WHO, Terminology Information System [onlineglossary], <http://www.who.int/health-systems-performance/docs/glossary.htm>.

② 刘继同. 国内外医院社会工作的研究进展与发展趋势 [J]. 中国医院, 2008 (12).

③ 郭永松. 关于开展医务社会工作的经济学思考 [J]. 医学与社会, 2010, 23 (6): 5-10.