

## 在医患间传递关爱与尊重 医务社工让医疗更有温度

11月中旬举行的第二届全国医务社会工作实务选优竞赛活动暨医务社工专业技能论坛上,南通市第一人民医院选送的《“多病一体”的张奶奶平静走向终点》医务社工服务实践案例以总分第一的优异成绩荣获金奖。

医务社工是医务社会工作者的简称,他们在医院和医疗卫生机构中为患者提供心理关怀、社会服务。2020年,南通一院率先在全市建立医务社工队伍,从个案服务到小组服务,再到社区服务,在医患间传递关爱与尊重,让医疗变得更有温度。近日,记者走近这群医务社工,听他们讲述各自的努力与付出。

### 助力“多病一体” 老人安宁疗护

10月17日,在家人的陪伴下,89岁的张奶奶离开了人世。这位饱经风霜的老人在生命最后时刻得到了肉体 and 灵魂的安息。

6月5日,张奶奶因突发心肌梗死被送入南通一院。她患有糖尿病28年,并发糖尿病眼病、足病、肾病,接受尿毒症血液透析治疗5年,还有脑梗、继发性癫痫等病症,身体极度虚弱,生命垂危。看到张奶奶对家人怀有深深眷恋,南通一院医务社工刘雅琳主动联系了张奶奶的家人,邀请他们加入安宁疗护项目。

面对张奶奶的病情,刘雅琳和同事孙红蓓迅速开展服务。通过与家属、医护人员沟通,安宁疗护团队全面评估张奶奶的状况并列出了需求,最终制订详细的服务计划。医务社工帮忙组织多学科会诊,协调转科、血透时间等,保障医疗方案的执行;用倾听等方法缓解张奶奶及家属的焦虑;先后组织4次会议,解决安宁疗护、医保、家庭矛盾、出院安排等问题;将死亡教育贯穿全程,引导张奶奶及其家属正视生命与死亡。

张奶奶的故事是医务社工工作成效的一个缩影。南通一院医务社工团队为张奶奶争取到慈善救助金及医院费用减免,并链接了社区志愿者和“长照险”。全方位支持效果显著,张奶奶不适症状改善,生命体征稳定,心理状态好转,比预期存活时间多3个月,最终平静祥和地离开了这个世界。

### 从边缘化小群体 到被大众认可

11月28日下午,在南通一院医务社工团队的组织下,一场“音乐会”在血透中心上演。活动现场座无虚席,病友们倾听了南通大学艺术学院万象之园志愿者团队带来的音乐演奏。

南通一院党委专职副书记丁爱明说,为患者送温暖活动只是医务

社工日常工作的一部分,更多时候他们需要协助医生、护士为疾病终末期患者或老年患者提供安宁疗护服务。自2009年新医改方案明确提出并开展医务社会工作以来,医务社工虽获认可,但长期在行业中扮演着“小群体”的角色。

丁爱明介绍,2020年,南通一院率先在全市建立医务社工队伍,团队成员走进病房、社区进行安宁疗护宣教。起初,一般人对他们的身份表示质疑,有人对他们做的事充满不解,甚至有医务社工在进行安宁疗护宣教时被不理解的老人骂哭。认知度低、社会认可度不足,曾让医务社工们很迷茫,感受到职业发展的“寒意”。不过,自从2023年南通市被国家纳入安宁疗护试点城市后,他们的身份开始被更多人认可,越来越多的医务工作者加入医务社工的队伍中来。

据市卫生健康委提供的数据,截至11月底,南通开展医务社会工作的医疗卫生机构共12家,医务社会工作者52人,呈现逐年增长的态势。其中,不少人已经持证上岗,成为患者口中“常常帮助、总是安慰”的同行者、陪伴者。

### 用专业服务提升 患者就医体验

由于工作环境和服务对象的特殊性,医务社工仅有热忱和爱心是不够的,更需要专业,其服务质量直接关系到患者的就医体验与满意度。

11月2日,南通市医院医务社会工作实践学习班在南通一院举行。培训吸引了来自南通市各县(市、区)医院的护士以及常熟市等地的医务工作者近50名学员参加,主要围绕医疗伦理、患者心理、沟通技巧等内容展开。

参加培训的如东江海义工联合会秘书长朱红燕认为,这些知识不仅帮助医务社工更好地理解患者的处境和需求,也使他们有能力提供更专业的服务。培训中强调的沟通技巧更是让朱红燕觉得受益匪浅,

“医务社工与患者及其家属有效沟通可以帮助建立信任关系,缓解患者的焦虑和恐惧。通过个案分析,我学会了如何倾听、如何表达同理心以及如何提供清晰的指导”。

医务社工接触患者的时间短则不足一天,多则数年,但从与患者接触的那一刻起,“专业陪伴”就开始了。和大多数医务社工相似,南通一院肿瘤科护士长陈秀华习惯将与患者的接触称为个案介入的开始。

陈秀华长期在肿瘤科开展服务,她介绍,“癌症终末期且没有治愈可能的患者常以姑息治疗和临终关怀为主”,医务社工的介入通常在患者情绪稳定后,先向主治医生充分了解患者病情,并对患者需求进行评估后进行。

对于陈秀华而言,每一次介入都不相同:可能是一句“您需不需要帮助”,也可能是一个温暖的拥抱。日常查房过程中,医务工会为患者及其家属提供切实的帮助,比如调度经济救助资源、帮助安宁疗护病房患者实现“愿望清单”等。

为了提升患者的就医体验,陈秀华和同事整理了一本厚厚的“肿瘤终末期伴癌痛患者的安宁疗护”资料,涉及患者的基本信息、安宁疗护症状管理治疗考评细则表等内容。南通一院的医务社工服务正朝着更细致、更专业的方向发展。

“我们是患者及其家庭的同行者、支持者,我们所做的一切都是为了患者更好地就医。”南通一院内分泌科护士长赵丽华这样评价医务社工。在医疗场域开展服务,为患者提供非医学诊断、非临床治疗的社会心理支持,换句话说,心理咨询、对接经济救助、法律和政策咨询,甚至居家无障碍环境设计等看似繁杂的项目都是医务社工的服务范围。

去年,赵丽华参与了医院组织编写的江苏省医务社会工作团体标准《糖尿病患者医务社会工作服务规范》。该《规范》在全国平台发布,为行业标准的制定和推广作出了贡献。赵丽华认为,未来医务社工将继续朝专科化发展,医务社工将“角色常驻”。

本报记者朱颖亮



定期奉献“名医访谈、医疗活动、健康科普”等精彩视频

### 口腔小问题 或藏大隐患

近期,国内外一些口腔癌新闻事件引发了社会高度关注,让人们对口腔癌充满了不安和疑问。本期视频,我们特邀南通市口腔医院颌面外科专家为大家答疑解惑。



扫码看视频

### 医周健闻

#### 启东人民医院 举行护理个案比武

**晚报讯** 11月29日,一场以“个案复盘、经验传递”为主题的护理个案汇报比武在启东市人民医院举行,该院37个临床护理单元踊跃参与,纷纷展现各自的护理成果。

据悉,此次比赛旨在分享临床护理领域的案例,深入剖析特殊及复杂护理案例的处理过程与宝贵经验,以实现知识的交流和共享,促进护理水平的提升,为患者提供更加优质、专业的护理服务。

通讯员汤卫红 记者李波

#### “健康中国 我们行动” 走进文峰社区

**晚报讯** 11月28日,“健康中国 我们行动——南通分站暨健康大讲堂社区行公益系列讲座”在崇川区新城桥街道文峰社区开讲。围绕“健康生活,从三减三健开始”这一主题,崇川区疾病预防控制中心副主任穆海洋应邀分享。

“三减三健”是指减盐、减油、减糖、健康口腔、健康体重、健康骨骼。穆海洋建议,想要身体好,要清淡饮食,控制盐、油、糖,还要注意早晚刷牙、重视体重管理、强健骨骼。活动现场还发放了“健康四件套”——定量调味罐、定量勺、定量油壶及腰围尺,引导群众养成良好的生活习惯。

此次活动由南通日报社旗下的“南通名医团”视频号全程直播,吸引了数千名网友参与互动讨论。

记者朱颖亮 实习生张燕