

“凌霄花”医务社工抢单做服务

本报记者 刘 旻 通讯员 路瑞娜 朱清

4月14日8时39分,医院里最忙碌的工作日,一连5条医务社工招募信息发送至郑州市中医院“凌霄花”医务社工服务队钉钉工作群中。

“门诊大厅需要2人维持秩序”“总住院收费处需要1人维持秩序”“测温点需要2人维持秩序”……招募信息一出,有着232位院内医务工作者的工作群立刻热闹起来,刷屏、抢单、报名、上岗,大家积极参与医务社工服务的状态一直持续到当天就诊高峰结束。

“工作群是今年3月9日成立的,刚刚满月。群里都是院办、党办、医务部、护理部、工会、总务科等行政职能部门的工作人员,一个多月来,这样抢单做服务的场景几乎天天上演。”郑州市中医院行风办主任、医务社工部负责人高建伟说,“随着门诊量、住院量增加,临床一线工作人员的非诊疗工作压力越来越大。于是,全院行政职能部门工作人员自发组织起来,成立医务社工服务队,在最忙的时段协助临床一线开展工作。”

医务社工遍布最忙碌的医疗区域

10时52分,记者在放射影像科候诊区见到来自郑州市中医院项目办的医务社工马斌时,他已经忙得满头大汗。“我昨天抢了3次单都没抢到,今天很幸运抢了两次就抢到了。很高兴能到一线协助临床做些工作,这也让我有了更多参与感。”马斌说。

从9时抢单成功、上岗服务起,帮助患者打印影像报告、分流拥挤的排队人群、导引洗手间所在位置、协助听力不好的老年患者取药……身穿红色医务社工马甲的马斌一刻不停,醒目的红马甲也成为患者第一时间找到他、寻求帮助的标志。患者的声声感谢,让马斌觉得这样的工作既幸福又值得。

实际上,像马斌一样的医务社工遍布郑州市中医院最忙碌的医疗区域。在门口的测温区域,医务社工们引导入院患者扫码、登记;在门诊导诊、缴费、取药区域,医务社工们穿梭其中,提供告知、解释、指引等服务;在出入院登记和结算区域,医务社工们维持着秩序,引导患者按1米线排队等候……

“院内实行医务社工派单,抢单工作以来,不仅缓解了患者就医时烦躁不安的情绪压力,也缓解了临床一线的压力。”郑州市中医院门诊办公室副护士长楚雨敏说。

据楚雨敏介绍,目前该院的医务社工们分布在平时诊疗压力最大的区域,患者有问题先找“红马甲”,让不少医生、护士更专注于临床诊疗工作。同时,来自院内的医务社工们更了解医院分区、更熟悉科室设置,也赢得了更多患者的信任。

医务社工覆盖患者就医全流程

除了在院内医疗区域提供服务,郑州市中医院“凌霄花”医务社工服务队还将服务延展至患者就医的全流程。

当天,记者在该院机动车出入口见到了同样身着红马甲的赵伟。“我是保卫科长,这儿是我的主阵地,穿上红马甲就意味着我的工作半径从医院门口扩充至了院外的机动车排队等待区域。”赵伟说。

原来,赵伟和其他5位同事一起抢到了当天代患者泊车的医务社工服务单。“以前患者急着看病,车停不进去,现在把钥匙交给我们就可以放心去就诊了。我们负责将排队等待入院的车辆一一停放在停车位上。”赵伟说。

当天11时20分许,等待取车处的10余把钥匙已经编好号、排好队,多位来取车的患者、家属均表示,医

务社工能提供泊车服务很新鲜,他们很满意。

“成立‘凌霄花’医务社工服务队,就是为了让患者就诊全流程更便捷,全环节都满意。”高建伟说。

目前,除了代患者泊车外,“凌霄花”医务社工服务队还成立了心理咨询医务社工服务组,由院内有资质的心理咨询师为患者提供就诊前、中、后期心理危机干预,以及部分患者的出院跟踪随访等服务。除此之外,院内一些科室、病区搬家等特殊需求,医务社工团队也可提供服务。

探索规范化、制度化医务社工服务

据郑州市中医院外联部主任林守峰介绍,郑州市中医院正在探索将医务社工服务延展至所辖社区卫生服务中心、社区养老机构等,探索医联体成员单位共同参与等形式,将“凌霄花”医务社工服务队的服务半径进一步延长。

“这就需要制度化保障,有规范操作的路径。目前,我们在试行一些制度,比如对医务社工服务进行适度考核,鼓励完成本职工作的行政职能科室工作者参与医务社工服务,并对其中的优秀者进行奖励。”高建伟说。

记者在采访中了解到,目前郑州市中医院已经出台了《“凌霄花”医务社工服务队工作考核方案(试行草案)》,成立了领导小组,进一步细化医务社工服务的考核标准、考核办法、工作流程、监督管理等。

“做医务社工,让我成了医师的助手、护士的伙伴、患者与家属的朋友。我们科室的年轻人每天都忙着抢单。我觉得这是我们医院提高患者满意度的一个很好的举措。”多次在院门口外接诊的郑州市中医院总务科工作人员杜鹏说。

他们是生命的“摆渡人”

每年行车10万公里 10年挽救5800人

本报记者 常娟

“一手托生,一手托死,我们就像生命的‘摆渡人’。”河南省人民医院人体器官获取组织(OPO)办公室主任燎原这样形容自己的职业。

器官捐献与移植是挽救终末期器官衰竭患者的重要手段,没有器官捐献就没有器官移植。从事兼职器官协调员工作十几年来,燎原遍尝工作的酸甜苦辣,看过太多的生死悲欢,即使有外科医生锁定的职业操守“加持”,面临一些场景,燎原也无法避免地陷入悲伤,难以自拔。

一次协调,他抑郁一年多

正如第一次见到果果(化名)的爸爸。燎原回忆,3年前,他接到郑州某医院通知:11岁的小女孩果果,因脑血管畸形,经治疗效果不太理想,在重症监护室处于深度昏迷状态。

昏迷,即果果的脑干反射全部消失,无自主呼吸,脑电图平直,经颅脑多普勒超声诊断呈脑死亡图形,且观察12小时无变化。这符合我国公民逝世后器官捐献标准。

燎原连夜赶到果果所在医院。预料之中,第一次交谈,燎原遭遇“闭门羹”。后来,燎原每天下班都赶到医院看望果果的爸爸,有时和他聊聊天家常,有时尽全力帮他解决一些生活困难。

5天后,得知果果确实维持不住了,果果的爸爸打通了燎原的电话,同意捐献器官。

在和家属走器官捐献流程时,果果的爸爸失声痛哭,燎原也泣不成声。燎原买了一套天使裙、公主鞋,和果果的爸爸一起带孩子穿上。

“这是果果的愿望,也是她第一次穿上这样的衣服。”再次回忆当时情景,燎原依然湿了眼眶。后来,果

果捐献的器官挽救了5个人的生命,而燎原却抑郁了一年多。

“这在器官协调员的工作中是常态。每年我们都要集中进行至少两次心理疏导,否则很多人都受不了。”燎原的同事田向永说。

事实上,他们也常常自学一些心理学相关知识,因为有时需要对逝者家属进行疏导。

随时出发,每年行程至少10万公里

河南省公民逝世后,器官捐献率在百万分之二左右。每年,燎原和同事大约能促成100例左右的器官捐献。

“器官捐赠者生命的最后时刻都是我们陪伴的,这背后都有一个逝去和重生的故事,每个故事都值得诉说。”燎原打开手机相册,里面有自己和每个器官捐献者家属的合影。

和燎原一样,郑州大学第一附属医院OPO负责人陈超群也兼职做器官协调员10多年了。星夜兼程,奔赴各医院ICU,是他和同事的常态。

截至目前,郑州大学第一附属医院有19名人体器官协调员,全部脱离临床,医院为每个服务区域配备一辆专车,每辆车的年行驶里程在10万公里以上。

郑州人民医院器官协调员潘振宏在工作中有时会遇到基层医院由于医疗条件限制不能更好维护捐献者的情况。这时,他们就需要把患者转到郑州人民医院。

“每天不是在开车赶往协调的路上,就是在接待符合捐献者回医院的路上。”他们练就了过硬的驾驶技术,也成了“冒险王”。

燎原说,自己赶往器官捐献者所在医院的过程中,曾遭遇至少2次高

(上接第一版)

许多患者慕名而来 他们靠的是真诚和技术

这些年,高延征的志愿服务收到了很多患者的好评。团队每次到基层义诊,都会受到当地患者和医院的热切欢迎,义诊现场人山人海,甚至连云南的患者都开始慕名前来寻求救治。截至目前,高延征带领团队已成功救治了近800名患者。

“做志愿,首先要真诚,要用真心去做,用真情感动人。”高延征说,每次下基层义诊,大家都充满了激情与热情,每当遇到困难的严重脊柱疾病患者,志愿者们都会详细讲解政策,打消他们经济方面的顾虑,苦口婆心劝说患者来医院手术治疗。

周口市西华县强直性脊柱炎患者二磊,在病床上躺了8年。他无法忍受别人异样的眼光,更无法忍受年迈的父母照顾他,几次想结束生命。

在庄庄村,他与高延征相遇了。高延征和志愿者们详细向二磊介绍慈善救助的相关政策,耐心劝说他到省城接受治疗。几次三番,终于打消了二磊的顾虑。

随后,二磊成功申请到5万元医疗救助金,成为该项目的首批受益者之一。如今,重新站起来的二磊找到

了奋斗方向,并立志要像高延征那样做一名志愿者,传递正能量。

用真诚感动患者,用技术回报患者。高延征说:“做志愿,仅有真诚还不够,支撑起真诚的关键是技术,只有让患者认可我们的技术,才能相信我们的真诚。”随着志愿项目的启动,河南省人民医院开始加大投入力度,引进多种高端手术设备,并多次组织医务人员外出进修学习。

“经过这几年的发展,我们现在每年脊柱畸形手术数量已进入国内前列,手术难度也达到国内领先水平。现在,病房严重脊柱侧弯和强制性脊柱炎患者占住院患者的比例明显增加,暑假高峰时占比有时接近50%。”高延征说。

志愿服务没有终点 他确定了新目标、新梦想

随着“人民群众提供全生命周期的卫生健康服务”理念的提出,高延征为团队定下了新的发展方向——做预防,在全省范围内,筛查所有脊柱畸形青少年。

早在几年前,他便做出了尝试。2018年,河南省人民医院脊柱脊髓外科创新研发了“脊柱侧弯筛查”手机APP(应用程序),通过这个软件,家长和老师2分钟即可初步确定

速爆胎事件,在生活中也碰到过非法器官买卖人员的恐吓、威胁;陈超群曾有同事在器官捐献协调过程中,遭遇重大车祸,不幸离世。

可他们,依然坚守在岗位上。燎原说:“我们是在做好事。用逝者的生命挽救活着的生命。”

挽救5800余人的生命

一名10岁的女患儿患动静脉瘤导致脑出血,在重症监护室住了一周,无好转希望。她的奶奶主动向当地医生提出捐献器官,刚开始孩子的父母有些犹豫,后来很快同意了。

而这样的事儿,在前几年,陈超群和同事从来不敢奢望。

“河南2011年启动器官捐献试点工作,刚开始别说患者不接受器官捐献,很多地市的医生也不理解。很多人认为,捐献器官就是在卖器官。”因此,陈超群和同事们没少听到患者家属的辱骂,严重时还会被包围殴打。

兼职做器官协调员之前,陈超群是郑州大学第一附属医院肝移植中心的护士(省内6家医院的器官协调员多数都曾经在临床工作过)。碰壁多了,陈超群偶尔也会后悔当初为什么要来承受这些。可每当看到器官衰竭患者的渴望眼神及排队等待器官捐献的人群,陈超群又“心动”了,这工作还得坚持下去。

正是由于他们的坚持,在遵守“自愿无偿”的原则下,10年间全省共有3545余名志愿者申请捐献遗体,131876余名志愿者申请捐献器官,已成功捐献遗体587例,人体器官捐献2012例,共捐献大器官5800多个,挽救了5800人的生命。

孩子有脊柱侧弯,并上传数据。专家在后台核查数据,必要时通知患者到上级医院做进一步诊断及治疗。这个软件还可以对全省在校青少年学生脊柱侧弯进行高效筛查监控,建立河南省在校青少年学生脊柱侧弯筛查监控大数据库,从而建立中原地区脊柱健康数据库。

河南省人民医院还成立脊柱侧弯学校和术后康复俱乐部,通过微信平台定期集中培训座谈,对患者制定个性化的康复计划和指导,帮助患者尽早回归正常生活,避免出现术后严重并发症或其他不良后果。

降低脊柱畸形发病率,这是高延征团队下一步努力的目标,这个目标的实现,需要更多的人一起努力。“一个人力量有限,一个团队力量也有限,我们希望全省的骨科医生都能参与其中。”高延征说。

未来,高延征希望培养更多的基层医生,让他们参与脊柱畸形疾病的筛查和治疗,逐渐形成轻症患者基层医院早期干预、中症患者地市级医院接受手术、省级大医院专攻高难度手术的全省脊柱畸形分级防治体系。

“志愿服务没有终点,‘脊梁工程’千人救助计划”的收官不是结束,而是新的开始。”高延征说。

让“红马甲”精神闪闪发光

□史尧

在医院里,一个个身穿红马甲的志愿者来回穿梭,奔走忙碌,照顾老弱病残孕群体,帮助患者挂号、取药、办手续、指路,讲解就医流程;在医院外,医疗行业的志愿者热心公益事业,下基层、进山区,送去先进的治疗技术和理念,送去群众需要的医疗服务。在新冠肺炎疫情防控中,许多医务人员更是义无反顾参加志愿服务,在应急响应、心理援助、健康促进、社区服务等领域无私奉献,贡献力量。

红马甲,是志愿者的一种标志,也是无私奉献、助人为乐志愿

精神的象征。这与“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的医学精神不谋而合。可以说,医务人员做志愿服务,正是一种职业精神的体现和延伸。

2009年年底,原卫生部等八部门启动了“志愿服务在医院”活动。同年,原卫生部又把志愿服务作为大型医院巡查的评分标准之一,要求医院大力开展社会志愿服务工作,医务志愿服务迎来了春天。近年来,在医院,志愿服务已呈现常态化、多样化发展趋势,“红马甲”在医生与患者之间发挥

的作用越发明显,越来越重要,它架起了医生与患者间沟通的桥梁,成为卫生健康行业和谐发展的润滑剂。

随着医院志愿服务管理专业化和规范化水平的持续提升,在河南,越来越多的医务人员穿上红马甲,投身志愿服务,加入志愿组织,活跃在社会的各个角落,为患者的健康贡献力量,为卫生健康事业发展不懈努力。让红马甲精神持续发光,照亮河南大地的每一个角落,是一个可以期待且值得期待的事情。

医务社工的河南探索

本报记者 冯金灿 通讯员 穆倩倩 宋一鸣

在北京、上海、广州等地,医务社工发展取得明显成绩。那么,在河南,医务社工发展情况如何呢?4月16日,郑州社会工作协会医务社会工作专业委员会在河南省胸科医院成立,标志着河南医务社工发展进入新阶段。

改善医疗服务 医务社工必不可少

2009年,中共中央、国务院发布的《关于深化医药卫生体制改革的意见》明确指出,构建健康和谐的医患关系,要开展医务社会工作。至此,医务社工正式成为医疗卫生工作的一部分。

2015年,原国家卫生计生委发布的《进一步改善医疗服务行动计划》明确提出,加强医院社工和志愿者队伍专业化建设,充分发挥社工在医患沟通中的桥梁和纽带作用。2018年,根据国家卫生计生委发布的《进一步改善医疗服务行动计划(2018-2020年)考核指标》,医务社工制度首次被单独列为一项考核指标。

就河南来说,2020年,郑州市卫生健康委印发的《关于推进医疗机构医务社会工作的通知》提出,市属二

级以上医疗机构设立医务社会工作部门或作为内设机构的二级科室,配备专兼职医务社工。2021年,河南省卫生健康委印发的《河南省提升医疗服务十大举措》明确提出,设立志愿服务站,鼓励医务人员、医学生、有爱心的社会人士等,经过培训后为患者提供志愿服务。

“这一系列从国家到河南省再到郑州市的支持政策,为医务社工发展提供了坚实的政策基础,也为下一步发展壮大指明了方向。”河南省民政厅慈善事业促进和社会工作处二级调研员吴艳君说,“省民政厅与相关部门为了支持医务社工探索,要求医疗机构设置医务社工岗位,有条件的设立医务社会工作部门,通过社工资格考试的人还可以享受相应的职称待遇。”

发展医务社工 各地积极探索

据中国医院协会医院社会工作暨志愿服务工作委员会副主任委员、河南省医院协会医院社会工作暨志愿服务工作分会主任委员魏翔介绍,医务社会工作是生物-心理-社会医学模式中的重要环节,是常规医疗服

务的有益补充,但由于各地经济社会发展水平不同,各地医务社工探索的路径和发展水平也不同。

2008年,深圳市通过政府购买社会工作服务岗位,以第三方派驻形式聘请医务社会工作者进入6家市级医院开展服务,开启了政府资助医务社会工作服务发展的第一步。

魏翔说,这种政府购买服务的发展方式,可以促进社会工作机构不断提高专业服务品质,以保障机构持续获得政府购买服务,有利于探索不同的医务社会工作方法,但对医务社会工作岗位或医务社会工作服务项目稳定性、持续性具有一定挑战。

自2000年起,上海东方医院、上海市儿童医学中心等陆续出现医务社工,成为国内引入职业医务社工的先行者。2012年,上海市医疗卫生系统首次将社会工作部的建立和开展社会工作服务纳入评价标准中,并于2013年将评分标准进一步细化,分值增加至30分,直接推动了医院发展医务社工的积极性。

魏翔说,医院直接聘用医务社会工作者有利于社会工作者更好地嵌入跨专业的医疗团队,从而使医务社

会工作真正成为医疗服务的一部分。同时,社工是医院聘用的员工,不仅保障了医务社工队伍的稳定性,也保障了社工服务的持续性。

北京的不同医院则选择不同发展路径,呈现以需求为导向、多元整合的发展特点。江苏省人民医院则尝试探索“医社融合,协同发展”的模式,独立设置社会工作办公室,同时注册成立医务社会工作民办非企业机构,共同为患者提供院内、院外的医务社会工作服务。山东则在医院内设置社工部,采取“社工+义工”的服务方式推进社工服务。

河南医务社工发展进入新阶段

据郑州市民政局儿童福利和慈善事业促进处(社会工作处)处长王自兴介绍,河南医务社工发展起步较晚,但近年来进入发展快车道。目前,河南医务社工发展主要是“两条腿走路”:通过卫生健康部门,在各大医院开展;通过民政部门,依托郑州市社会工作协会、郑州市社会工作服务中心开展工作;主要以河南省胸科医院、郑州部分市属二级以上公立医院等为代表的结构式,以河南省儿童医

院、郑州市金水区总医院等为代表的嵌入式,以郑州市第八人民医院、郑州市人民医院等为代表的混合模式等。

王自兴说,2013年,河南省胸科医院医疗事业发展和社会工作部成立,是省内率先设立社会工作部并系统开展专业医务社会工作发展的医院。随后,医务社工在省内医院逐渐推开。

2018年9月,河南省胸科医院牵头成立河南省医院协会医院社会工作暨志愿服务工作分会并成为主委单位,全省130多家医疗机构加入,一年内推动25家医疗机构成立社会工作部或医务社工部。

2019年,河南省卫生健康委举办河南省医疗行业协会医务社工和志愿服务工作研讨班,开展医务社工和志愿服务培训,进一步促进了河南医务社工的规范化发展。

2021年4月16日,郑州社会工作协会医务社会工作专业委员会在河南省胸科医院成立,联合医疗部门和专业社工组织推动医务社会工作人才队伍建设,搭建学习和交流平台,发挥桥梁纽带作用,开展医务社会工作培育和咨询服务,促进医务社工专

业素养和服务能力提升,促进行业发展等。

“此次郑州社会工作协会医务社会工作专业委员会成立,标志着郑州乃至河南医务社工发展进入新阶段。”郑州社会工作协会首届医务社会工作专业委员会主任委员、河南省胸科医院医疗事业发展和社会工作部主任刘雅敏说,“我们将以此为契机,立足实际,借鉴国内外成功经验,创新工作方法,加快医务社会工作人才培养,完善发展模式,推动医务社会工作朝着专业化、制度化、规范化方向发展,推动郑州乃至河南省医务社会工作实务水平再上新台阶。”

“虽然我省医务社工发展取得一些成绩,但我省医务社工工作还处于起步阶段,还存在缺乏健全完善的医务社会工作人才队伍和管理机制、社会大众认识不够、专业人才不足、医院志愿服务工作运营经验较少等问题。”吴艳君说,“未来,希望广大医务工作者依托行业协会,进一步整合现有资源,形成发展合力,在服务模式、队伍建设、宣传推广上下功夫,主动出击,积极创新,加快推动全省医务社会工作发展。”