深读｜“您好！我是医务社工”

医务社工指的是从事医务社会工作的专业人员,是医疗多学科团队的重要组成部分。他们具有相关专业背景、专业价值理念和工作方法,能通过开展促进公众健康的职业活动,帮助患者及家属有效预防、缓解和解决因疾病导致的情绪、心理和社会问题,提升医疗服务效果。

那么,当前医务社工能为患者提供哪些服务?他们如何突破时空为患者链接就医资源?他们又是如何与医生配合协作提升医疗服务效果?对破解医务社会工作的发展瓶颈,福建有何新招?近日,记者走进医务社工队伍、医护团队和患儿家庭进行了深入采访。

草莓姐姐在福建省儿童医院的海豚空间陪伴小患者做游戏

志愿者丹丹姐姐在福建省儿童医院与小患者亲密互动

病房里的“草莓姐姐”

“草莓姐姐,我昨天做腰穿检查了,能帮我在勇气存折上盖上勇气印章吗?”

“草莓姐姐,我又来了!明天我要开始新的一期治疗了。”

“草莓姐姐、草莓姐姐……”走在福建省儿童医院血液肿瘤科病区,“草莓姐姐”无疑是小患者口中最高频的词汇。

“草莓姐姐”名叫刘好梅,今年30岁,是福建省金丝带济困公益服务中心派驻福建省儿童医院血液肿瘤科的医务社工。

身患急性淋巴细胞白血病的9岁女童晓雅说,草莓姐姐就是她在病房里最好的朋友,帮助她拥有了更多战胜疾病的勇气和力量。

“我的小勇士们,快来换扭蛋吧!草莓姐姐在扭蛋机前等你们!”去年12月19日上午10时许,一收到草莓姐姐在病友群里的呼唤,血液肿瘤科的患儿家长就纷纷走向过道里的扭蛋机。

“草莓姐姐,我马上就要出院了,我想要换10个扭蛋币。”6岁的小患者亚飞自豪地将自己的勇气存折递给草莓姐姐。

“好呀,我来数数你到底有多少个勇气印章。”随后,草莓姐姐打开了亚飞的勇气存折,一边清点印章数量,一边鼓励亚飞,“你很勇敢,这次治疗都有好好配合,腰穿、骨穿、PICC置管都扛住了,太棒了!一共有128个印章,这次我们就先用100个印章换10个扭蛋币吧,下次治疗我们要继续加油哦。”

“会的,我下次还要攒更多勇气印章。”听到草莓姐姐的鼓励,亚飞很是高兴,也对未来的治疗有了更多的信心。

“参与‘勇气扭蛋’游戏,是很多小患者在漫长治疗中难以忘怀的欢乐时刻。”草莓姐姐介绍说,“我们为每位小患者发放勇气存折,鼓励他们配合医护人员治疗。”每每完成穿刺、PICC置管等侵入性操作,小患者可获得勇气印章,每集满10个勇气印章就可以换1个扭蛋。

梓霖最喜欢的是病房里的海豚空间。在那里,不仅不用打针吃药,还可以和小伙伴一起跟着草莓姐姐玩游戏。

“来拿小锤子吧,我们一起敲冰块,看看谁能先帮小企鹅找到回家的路。”草莓姐姐拿出了一组敲击玩具,招呼梓霖和他的妈妈一起开启游戏大战。

“草莓,时间过得很快,宝宝已经快3岁了。现在会和我聊天了。最近,他还学会了自己穿衣服穿鞋。”梓霖妈妈一边陪着孩子游戏,一边和草莓姐姐聊起了家常。

“在海豚空间,草莓姐姐会安排不一样的游戏陪伴活动,有时候是做手工,有时候是画画,有时候是玩游戏,孩子们玩得很高兴。”梓霖妈妈说道,孩子生病期间,自己都陪在医院,压力很大,“草莓带着孩子们一起玩,我们家长也可以聊聊天、放松一下”。

“看草莓组织的活动,我渐渐明白要怎么和孩子玩。”梓霖妈妈说,之前孩子只要哭闹,她只会用手机放动画片哄,“现在,我会耐心地陪着孩子玩益智玩具,在亲子互动中,帮助孩子纾解紧张情绪,提高手眼协调能力”。

在福建省儿童医院血液肿瘤科护士长黄颖的眼中,草莓姐姐是病房里的“宝贝”。“在她的带领下,医护团队积极将游戏化概念融入治疗中,小患者对医生护士的抵触情绪就小了,能够更勇敢、积极地配合治疗。现在,病房里不仅少了很多哭声,还添了不少欢乐。”

医院外的超强“后援”

2023年夏,草莓姐姐一加入福建金丝带就发觉,医务社工的工作看似按部就班,实则时刻充满挑战。“由于小患者及其家庭的个体化差异,他们需要的服务时常是全方位、多维度的,仅凭病房里的‘草莓姐姐’是远远不够的。”她认为,自己的工作能够获得认可,离不开医院外强大的“后援”——福建金丝带伙伴们的全力支持。

2023年暑假刚开始,跟着福建金丝带总干事五尾(本名庄桂兰)熟悉病房情况的草莓姐姐,就遇上了医务社工生涯的第一次“挑战”。

彼时,8岁的晓雅在三明老家确诊急性淋巴细胞白血病后转院到省儿童医院。草莓姐姐清晰地记得,刚入院时的晓雅沉默寡言、情绪低落,抗拒医务人员和母亲的触碰,不肯配合治疗,导致感染加重、疗程延误,病情升级为中危级别。“加上晓雅家经济条件不好,我们还担心她会放弃治疗。”

“面对危急情况,迎难而上是医务社工的必然选择。”草莓姐姐告诉记者,为了帮助晓雅,福建金丝带可谓全员出动,“我负责陪伴晓雅,五尾负责疏导晓雅妈妈的焦虑情绪,小游负责帮忙寻找经济、物资支持,提供照护技能指导”。

但是,草莓姐姐的开场没有那么顺利。虽然她每天都会准时来到晓雅的床前问候一番,但几天下来,晓雅并没有回应她。这让乐观开朗的草莓姐姐犯了难。

幸运的是,随着上海愿望成真基金会香蕉皮老师(本名韩晨琳)的到访,草莓姐姐的困境很快就解除了。

“有喜欢的动画吗?”“姐姐很喜欢画画,你喜欢的话,我们可以一起画。”“我喜欢小狗,你喜欢小狗吗?”作为经验丰富的愿望捕捉师,香蕉皮老师把自己变身为晓雅的好友,用童言童语和她聊起了生活中的点滴。

当听到小狗时,晓雅终于打开了话匣子。她说,她很喜欢白色,家里还有一只白色的小狗,自己很想念它。“化疗前,妈妈强制剃掉了我的头发,我很难过,加上穿刺很痛,很害怕……”

与此同时,五尾从晓雅妈妈那里了解到,晓雅从小父母离异,长期跟着爷爷奶奶生活,缺乏安全感。

“因此,晓雅表面看来不想与人亲近,实则非常渴望家人的关心和陪伴。”很快,大家就分析出了问题所在,也找到了破题思路。

第二天,草莓姐姐一早就赶到晓雅的病房。当她拿出香蕉皮老师连夜购买的毛绒玩具狗时,晓雅露出了久违的笑脸,开心地抱起小狗说,“草莓姐姐,这只小狗和家里的一样雪白,我们就叫它‘小云朵’吧。”

这之后,晓雅每天最期待的就是和草莓姐姐待上一会儿,或是说上几句“悄悄话”,或是一起做个小手工。

渐渐地,晓雅不再抗拒医护,能够主动配合治疗,积极获取勇气勋章,甚至还在病房中找到了自己的新朋友。晓雅妈妈也筹到了治疗费用,懂得了如何照护大病患儿,和孩子关系也愈发亲密……在大家的共同努力下,一切都向着好的方向发展。

现在,晓雅虽然还需要按时服药、定期复查,但已经重返校园了。

“晓雅或许是老天送给我的一份礼物。”草莓姐姐说,在大家齐心协力帮助晓雅的过程中,她感受到了医务社工“以人为本,助人自助”的职业魅力,从而坚定了职业信心。

如今,和“外援”携手帮助患儿家庭渡过难关,已经成为草莓姐姐的日常:有时是为他们准备“白”宝箱、玺安包、科普书籍等助医物资,有时是帮助他们安排过渡住宿、爱心厨房,有时是帮助他们对接假发捐赠、公益筹款等外部资源,有时是为患儿和家长提供情绪舒缓服务等。

目前,已有超1000个在福建医科大学附属协和医院和福建省儿童医院治疗的肿瘤患儿家庭,从福建金丝带感受到了温暖和希望。

让人文关怀映照医学进步

医务人员通过诊疗解决病患生物层面问题,医务社工则通过专业心理辅导、资源链接等回应病患心理和社会层面诉求,推动生物心理社会医学模式发展和人文医学精神的实践,增强人民的就医获得感、幸福感和安全感。从这个意义上说,医务社工服务无疑是医学人文精神的重要体现。

2021年,国家卫健委、国家中医药管理局联合印发《公立医院高质量发展促进行动(2021—2025年)》,其中将建立健全医务社工制度作为实施患者体验提升行动的医疗服务领域十项制度和公立医院能力提升行动的重要内容。去年9月,国家卫健委等部门发布的《医学人文关怀提升行动方案(2024—2027年)》中,提出要加强社工和志愿者服务。

福建早在2017年出台的《进一步改善医疗服务行动计划(2018—2020年)考核指标》中,就明确把医务社工制度作为考核一级指标,其分值占总分的6%。之后,各大医院开始探索医务社工服务,主要包括自行设立医务社工岗位和引入由慈善机构、公益机构等第三方提供医务社工服务两种方式。

“近年来,医务社会工作获得了福建各级医院不同程度的关注,有了一定的发展,但目前仍处于起步阶段。”中国社会工作教育协会医务社会工作专委会副秘书长、福建医科大学社会工作系副教授郑立羽认为,相较于医务社会工作发展的需求来说,福建医务社工队伍规模较小,专业能力仍有待提高。

如何打破发展困境?草莓姐姐的“娘家”——福建金丝带展开了积极的探索。

“要想获得长远发展,一定要练好内功,走专业化发展道路。”福建金丝带发起人之一、福建医科大学附属协和医院小儿血液科副主任医师郑浩说,由于工作原因,他对各地的公益机构有一定的了解。“像福建金丝带这样由患儿家属发起的儿童肿瘤公益机构在国内超过30家,但大多数因专业经验和管理规范上的不足,很快就缺乏后劲,难以实现持续发展。”

“前期我们很不专业,经常以过来人身份和经验教其他患儿家长怎么照顾孩子,用什么药,找哪个医生……这无形中会影响家属的医疗决定。加上由于有过相同经历,还很容易产生情感内耗。”五尾说,他和福建金丝带的伙伴们在专业上的进步,要特别感谢金丝带监事、福建医科大学社工系副教授许丽英的指导。

许丽英与福建金丝带一直保持紧密联系。她不定期地前往驻地开展医务社工服务提升、伦理意识、项目管理等方面的培训,帮助五尾、草莓等骨干掌握专业的社会工作方法。“如果遇上难办的个案,许老师也会给予个性化辅导。”五尾介绍道,他和草莓姐姐等伙伴在许老师的鼓励下,陆续参加了社会工作师考试。在2021年和2024年,他先后获得了助理社会工作师、社会工作师证书。

“在练好内功的同时,福建金丝带也主动走出去,向外省优秀同行学习成功经验,在本土推出了一些反响不错的项目。”五尾介绍说,譬如,深受患儿、家长、医护喜爱的“勇气扭蛋”和为患病女童免费提供假发等项目,都是向广州同行学习引进的。

知名度提升后,金丝带也开始面临服务对象数量增加和服务需求增长而产生的人手紧张状况。“我们尝试应用‘社工+核心志愿者’的服务模式,来破解这一瓶颈。”金丝带理事长肖玉红介绍说,目前已有一名在校大学生成为核心志愿者,利用课余时间到省儿童医院协助草莓姐姐开展活动,获得了患儿家庭的好评。未来,希望有更多有志之士能够加入医务社工和志愿者队伍,让金丝带飘得更远,为更多患者家庭提供优质服务。(注:稿件中出现的患者名字均为化名)

(据《福建日报》,有删减)