

在北京儿童医院,医务社工胡嘉慧遇上了一个特殊家庭 草原来的孩子们

现代医学的发展需要高水平医术和精密科技的支持,更离不开深厚的人文关怀。2024年9月,国家卫生健康委、国家疾控局等部门联合发布《医学人文关怀提升行动方案(2024-2027年)》,提出要充分发挥医务社工和志愿者在医患和谐中的桥梁和纽带作用。

医务社会工作是指在卫生健康领域,社会工作者运用社会工作价值理念与专业方法,帮助患者及家属预防、缓解和解决因疾病所导致的情绪、心理和社会问题,提升医疗效果,促进公众健康的职业活动。

目前,北京市已有130家医疗卫生机构开展医务社会工作。全国多地医疗卫生机构也在试点推广医务社工和志愿者的人文关怀提升行动。那么,医务社工是如何在具体的医疗场景中发挥独到的作用呢?

”

莫日根(化名)有些慌了。从大草原到北京,这一路长达24个小时的绿皮车,他都扛下来了;他还带着智力障碍的妈妈、生病的妹妹、8岁的小妹妹。

但莫日根这个大哥才14岁,毕竟是第一次来北京这样的大城市。之前最远他也不过是去旗里参加那达慕歌唱比赛。那场比赛,他得了8000元奖金。加上低保,莫日根觉得撑起一个家,也不是什么难事。

可现在,站在北京儿童医院——中国最繁忙的医院之一——的急诊大厅,莫日根实在不知道下一步该做什么了。人太多了,他们到时,适逢冬季流感高发季,北京儿童医院连续几天门诊量都超万人次。

身处熙熙攘攘的人群,莫日根有些慌了。还好,他遇上了胡嘉慧。

外地家庭是重点

胡嘉慧的工作对象,或者说工作内容,就是莫日根这样的患儿家属。

“我去年刚毕业,本硕都是念的社会工作专业,读研时选择的是医务社工方向。”事情过去大概3个月的一天上午,记者在北京儿童医院医务社工部办公室,采访了胡嘉慧,她提到所学专业时说,“医务社工要求具有一定的专业背景,并且对实务技能要求较高,具有挑战性,我非常想尝试。”

虽然工作时间不长,但胡嘉慧积极性很高,每天都去不同病房探访,了解各个科室相关信息,寻找、挖掘院内具有潜在需求的困难家庭。

“困难包括很多方面。医生主要关注孩子的健康,而医务社工则专注于非医疗方面的服务,主要关注患儿、家属在心理以及社会层面遇到的困难。”胡嘉慧说。

由于北京儿童医院同时又是国家儿童医学中心,来求医的外地家庭占比较高。“他们会有各种不适应,对医院的情况也不清楚。在这种情况下,医务社工的介入可以帮助他们缓解入院的不适,让他们更顺畅地进入医疗流程。”胡嘉慧说,此外,医务社工还掌握了交通、住

宿等方面的预案和措施,以应对各种情况。

发现服务对象的渠道,胡嘉慧讲,有三种——

一是医务社工主动出击,每天进行病房探访,有时候也会提前与医生约好去查房,在与家属接触过程中,了解他们的困难点。

二是全院配合帮助对接。北京儿童医院上上下下对医务社工的认知度和认可度非常高,也了解医务社工的工作效果和流程,一旦某个科室发现困难家庭需要介入时,会直接联系医务社工。

第三种途径是患者家属之间通过分享医务社工的工作信息,扩大知晓面。

胡嘉慧遇上莫日根,就是这几个途径联合发挥作用的结果。

小小坚强男子汉

一开始,胡嘉慧正在急诊病房探访,向家属们讲解异地就医备案,方便他们采用一站式报销。

就在这个时候,病房里一位家属看到茫然的莫日根正在徘徊,就让他去找胡嘉慧求助。莫日根走上前去。

“阿姨,你能不能帮帮我?”听闻此声,胡嘉慧回头,看到一个个头到她肩头的孩子,就问:“你怎么了?”

莫日根的表达很有条理,胡嘉慧很快就弄明白了:这是一个亟需帮助的家庭。

“他们家来自内蒙古偏远的牧区,母亲不会汉语,智力上有些障碍,虽然不严重,但反应较慢,父亲常年卧病在床。”胡嘉慧说,家里的事情完全由小男孩负责。之前,他的大妹妹一直发烧、抽搐,当地医院治不了,而父亲无法照顾小妹妹,不得已,他独自带着语言不通的母亲和两个小妹妹乘坐火车来到北京看病。

了解情况时,胡嘉慧发现莫日根还带了一辆类似户外露营车的小推车。车里装着米、面、油、羊肉、炒米,还有电饭锅——他们打算全程饮食自理。于是,胡嘉慧就调查了他们家的经济情况:有低保,基本生活能保障;养有牛和羊,主要是莫日根照料;再有,就是莫日根

的比赛奖金。

“这是一个坚强且懂事的男子汉。”胡嘉慧说,“当时就感到,即使抛开职业,他们也是我想帮助的对象。何况作为一名医务社工,我更希望为孩子和他的家庭解决一些困难。”

住宿问题犯了难

初步了解完情况,胡嘉慧马上向急诊医生提出申请。医生根据病情研判,先让莫日根的大妹妹住院。胡嘉慧领着他们一家四口,去办了异地就医备案,再去办好了住院手续,然后去了病房。

在办理手续过程中,胡嘉慧心里一直被一件事揪着。作为医务社工,她很了解院内的住院陪护制度。因为医院是老院区,空间狭小,为了避免交叉感染,建议每位患儿只能由一名成年人陪护。具体到莫日根家,这样的制度安排下就意味着兄妹二人的住宿成了问题。他们的经济情况显然不能支持住宾馆。

本来,莫日根做好了打算:妈妈去病房陪护大妹妹,他和小妹妹睡在大楼的连廊里,不管那里有多冷。

胡嘉慧觉得这样不合适。她知道,还有医院周边的助医小家可以选择。那是离医院不远处,地铁一站地距离的样子,由爱心企业、慈善机构建立的“家以外的家”,专门提供给外地困难就医家庭。

在这里,有数个房间可以提供给患儿和家长。公共区域有共享厨房、洗衣房、餐厅、活动室等。每个家庭入住时,可以领取到包含米面粮油、卫生纸、洗发水等在内的生活物资。需要家庭自费的部分基本只有一日三餐的原料成本。

问题是,助医小家也有规定,未成年儿童入住需要有成年人监护。“先联系申请看看,因为小家是免费的,资源有限。”胡嘉慧说,“打了电话,正好还有空房。小家那边了解了他们的特殊情况后,让他们先过去再说。”

“最理想的方案是妈妈带着两个未成年孩子在外面住在助医小家,院内请护工陪伴孩子。”胡嘉慧说,“但一方面大妹妹不让妈妈离开寸步,一方面他们也



医务社工(左一)在北京儿童医院给患儿组织生日会(北京儿童医院医务社工部供图)

没有多余的钱请护工。”

一起帮忙降成本

陪护问题最终解决了。

到了助医小家,胡嘉慧继续想办法,想看看是否有志愿者可以帮忙照护。有一户同时期申请同一个助医小家的家庭在了解到莫日根家庭的情况后很是感动,自愿提供照护服务。这样,莫日根和小妹妹在这个助医小家,就有了临时监护人。

但这并非长久之计,接下来,胡嘉慧与科室多次沟通。科室了解了情况,表示会尽快确定治疗方案,尽快治疗,尽量缩短住院时间,帮他们降低总体治疗成本。

把这些事安排好了之后,胡嘉慧带着两个孩子吃了口饭,帮忙他们把屋子收拾好,领到换洗被单、被套等物品。小家还为他们准备了玩具、书籍。

如果不是作为患儿家庭使用,助医小家完全可以用作民宿。“莫日根和妹妹的房间里有一个很大的阳台。他们特别高兴。小妹妹在床上蹦个不停。”胡嘉慧说。

胡嘉慧发现莫日根带来的电饭锅已经发臭了,因为之前没地方清洗,就叮嘱莫日根不要再用了,并买来蔬菜、水果,手把手教会他各种电器的使用方法。一直到晚上9点多,胡嘉慧才离开小家。走到地铁站,她又折返回去,提醒他们不要开窗户,因为是高层。

医务社工不简单

接下来,莫日根一家分为两部分。一方面,大妹妹确诊为中枢神经系统脱髓鞘病——属于神经系统疾病,得到医护团队的专业治疗;一方面,他和小妹妹在志愿者家属监护下,在助医小家生活,每天早上、中午、下午,和胡嘉慧通话。下班后,胡嘉慧一般都会去看望他们,给他们拍

些照片,第二天带给妈妈看。

就这样持续了大概半个月,莫日根的大妹妹可以出院了。之前胡嘉慧和孩子们约定,等大妹妹治好了,带他们去北京代表景点玩两天,没想到莫日根的爸爸这时得了病,需要他们赶紧回去。

“最后是助医小家的工作人员送他们上火车的,还把爱心人士捐赠的衣服给他们换了。”胡嘉慧因为有事没去送,但她很牵挂这一家人,一直没有断联系。“他们离开后,孩子们会经常与我联系,过年时也会祝我过年好。尤其是莫日根和小妹妹。”她说,这让她愈加珍惜医务社工这份工作。

在胡嘉慧看来,有时候对于患者和家庭来说,病本身带来的困难并不难解决,而其他困难更多更需要关注。“尤其是重症患者家属,他们的心理压力、经济压力、社会压力都非常大,在多种因素交织下,非常难熬。而当有人告诉他们有这种或那种资源可以使用时,他们至少心里会有底,知道应该如何做,慢慢走出煎熬。”她说,“面对很多问题,有些家属不知道如何处理,我们能在他们无助时第一时间出现,并给予建议,链接资源,免费提供实质性帮助。”

医务社工可以做的事情有很多,胡嘉慧介绍,经济方面,可以帮助困难家庭对接公益基金,寻求政策福利上的支持,链接网络筹款资源等;心理方面,可以通过心理干预或其他方面,为家属提供宣泄的出口;治疗方面,如果患儿依从性较差,可以通过医疗游戏辅导帮助解决;此外,还可以提供临终关怀服务。

“我们是一个整体的团队,医务社工背后是整个院内团队的支持。我们之所以在院内能够顺利开展,关键是因为有科室的支持,让我们能顺利驻科,并与医护团队之间形成紧密合作。”胡嘉慧说。

(据《人民日报》)