

夯实医务社会工作专业基础,助力医疗服务高质量发展的探索

胡海英

广安市人民医院,四川省广安市,638000;

摘要: 医疗服务高质量发展的核心是实现以治病为中心向以人民健康为中心的转变,不仅需要精湛的医疗技术支撑,更需要完善的人文关怀与社会支持体系。医务社会工作作为连接医疗、患者与社会的桥梁纽带,其专业水平直接影响医疗服务的温度与效能。当前,我国医务社会工作仍面临专业基础薄弱、人才队伍失衡、服务体系不完善等现实困境,制约了其在医疗服务高质量发展中的赋能作用。本文结合部分地区多多部分地区实践案例,分析医务社会工作与医疗服务高质量发展的内在关联,剖析当前医务社会工作专业发展存在的问题,探索夯实专业基础、推动二者深度融合的实践路径,为提升医疗服务质量、增进人民健康福祉提供参考。

关键词: 医务社会工作;专业基础;医疗服务

DOI: 10.64216/3104-9656.25.03.035

引言

随着我国医药卫生体制改革深化,医疗服务高质量发展成新时代卫生健康事业核心主题,要义是兼顾医疗技术精准性与服务人文性,满足群众健康需求。有时去治愈,常常去帮助,总是去安慰诠释医疗服务本质,即不仅治病,更要抚慰心灵、化解就医困境。医务社会工作以专业价值理念和方法,聚焦患者及家属非医疗问题,提供全方位服务,是完善医疗服务体系、彰显医学人文精神的重要部分。当前我国医务社会工作发展处于初级阶段,存在专业人才短缺、服务标准不统一等问题,专业优势未充分发挥,难以适配医疗服务高质量发展需求。因此,夯实专业基础、完善服务体系、提升服务效能、推动与医疗服务深度融合,是破解医疗服务人文短板、助力高质量发展的关键,也是推进健康中国建设的重要支撑。

1 医务社会工作与医疗服务高质量发展的内在关联

医疗服务高质量发展是系统性工程,涵盖医疗质量提升、服务流程优化等多维度。医务社会工作是其重要环节,二者相互支撑、协同推进。

夯实医务社会工作专业基础是医疗服务高质量发展的必然要求。医疗服务高质量发展需提升临床诊疗水平,破解重治疗轻关怀等痛点。当前患者就医面临身心、经济、照护等非医疗问题,影响治疗效果。医务社会工作者凭借专业能力,能对接患者需求,化解困境、缓解

矛盾,为医疗服务注入人文温度。如某地中医医院经医务社工介入医患沟通,使投诉减少,实现接诉即办多项指标满分,彰显其重要作用。

医疗服务高质量发展为医务社会工作专业提升提供广阔空间。随着医疗服务模式转型,新型服务模式推进,对医务社工专业能力提出更高要求。从急诊到慢病管理、从儿科到未成年人权益保护等,医疗服务需求拓展推动医务社会工作完善内涵、提升能力。部分地区5年实践形成创新模式,众多医务社工统筹志愿者融入公立医疗卫生机构,是医疗服务驱动医务社工专业升级的实践。

2 当前我国医务社会工作专业发展面临的现实困境

尽管我国医务社会工作在近年来取得了一定发展,多地开展了有益探索并取得显著成效,但从整体来看,其专业基础仍较为薄弱,面临诸多现实困境,制约了其助力医疗服务高质量发展的效能。

2.1 专业队伍建设滞后,供需矛盾突出

人才是夯实医务社会工作专业基础的核心支撑,当前我国医务社会工作专业队伍建设存在明显短板。一是人才总量不足,供需失衡,我国医务社工人才缺口大,基层尤甚,韩红基金会项目评估显示多地驻岗社工试点服务人次有限,难覆盖全部需求群体。二是人才结构不合理,专业素养参差不齐,部分转岗人员缺乏专业培训,

专业院校毕业生从业意愿不强,且队伍稳定性差,工作压力大导致人才流失。三是专业培训体系不完善,针对性不强,现有培训多为理论讲解,与临床实践结合不深,难提升解决实际问题的能力,与医疗服务发展需求脱节。

2.2 专业服务体系不健全,服务效能受限

完善的服务体系是医务社会工作发挥专业作用的重要保障,当前我国该服务体系存在诸多不足。一是服务范围窄、内容单一,多数仅聚焦心理疏导和医患矛盾调解,未延伸至全流程服务,服务覆盖面有限,部分患者及家属不了解服务。二是服务标准不统一,缺乏规范化指引,我国未出台统一标准和规范,不同医疗机构服务差异大,部分地区虽有规范但未形成全国体系。三是部门协同机制不畅,资源整合能力不足,医务社会工作需多部门协同,但多数医疗机构中社工部门边缘化,与其他部门沟通协作机制不健全,制约服务效能。

2.3 专业认知度不高,支持保障体系薄弱

专业认知和支持保障是医务社会工作发展的重要环境支撑,当前我国在这方面存在明显不足。一是社会认知度低,专业认同感不强,患者、家属、部分医护人员和管理者对医务社会工作认识不足,将其等同于志愿者或护工。二是政策支持力度不足,制度保障不完善,国家虽出台鼓励政策,但配套政策不完善,缺乏财政、薪酬和职业晋升机制,经费来源不稳定,薪酬低、发展空间有限。三是医疗机构重视程度不够,专业地位边缘化,部分管理者重医疗技术和经济效益,未将医务社会工作纳入整体规划,社工部门缺乏资源支持,专业作用难发挥。

2.4 专业内涵界定模糊,实践针对性不足

医务社会工作的专业内涵界定不清晰,导致其服务实践缺乏针对性和专业性。部分医疗机构将医务社会工作简单等同于后勤服务情感安慰,忽视其在心理干预、资源链接、政策倡导、体系优化等方面的专业功能,导致医务社工的专业价值难以体现。同时,医务社会工作与临床医疗服务的融合不够深入,未能根据不同科室、不同患者群体的需求,提供个性化、专业化的服务。例如,基层医疗机构的慢病管理、老年患者的长期照护等领域,医务社工的介入不足,未能充分发挥其在全生命周期健康管理中的专业作用。

3 夯实医务社会工作专业基础,助力医疗服务

高质量发展的实践路径

针对当前我国医务社会工作专业发展面临的困境,结合部分地区多部分地区的实践经验,应从人才培养、体系完善、认知提升、保障强化等多个方面发力,夯实医务社会工作专业基础,推动其与医疗服务高质量发展深度融合,充分发挥其专业赋能作用。

3.1 强化队伍建设,筑牢专业发展核心

人才是专业发展的根本,应构建培养、引进、激励、留存四位一体的人才队伍建设体系,破解人才困境。一是扩大人才培养规模,优化培养模式。加强高校社会工作专业建设,增设医务社会工作方向,完善课程体系,强化临床实践教学,推动高校与医疗机构共建实践基地,提升学生的专业素养和实践能力,为医务社会工作领域输送更多专业人才。同时,借鉴中西部医务社工人才培养计划的经验,加大对基层地区和基层医务社工的培训力度,提升现有人才的专业水平。二是完善人才引进机制,优化人才结构。医疗机构应加大对专业医务社工的引进力度,重点引进具备丰富临床实践经验、专业能力强的专业人才;同时,完善内部转岗培训机制,对转岗人员进行系统的专业培训,提升其专业素养,优化人才结构。三是健全激励保障机制,稳定人才队伍。建立科学合理的薪酬体系,将医务社工的薪酬待遇与专业水平、工作业绩挂钩,提升其薪酬待遇;完善职业晋升机制,明确医务社工的职业发展路径,拓宽职业发展空间;加强人文关怀,缓解医务社工的工作压力,增强其职业认同感和归属感。

3.2 完善专业服务体系,提升服务效能

完善的服务体系是医务社会工作发挥专业作用的关键,应立足医疗服务高质量发展的需求,构建规范化、多元化、全方位的医务社会工作服务体系。一是拓宽服务范围,丰富服务内容。推动医务社会工作从院内延伸至社区、家庭,覆盖疾病预防、临床诊疗、康复指导、临终关怀等全生命周期健康服务;针对不同患者群体的需求,提供个性化服务,如儿科患者的艺术疗愈、老年患者的认知训练、慢病患者的健康管理、未成年人的权益保护等,提升服务的针对性和实效性。二是制定统一服务标准,规范服务流程。加快出台全国统一的医务社会工作服务标准和操作规范,明确服务内容、服务流程、评估体系等,推动医务社会工作服务规范化、标准化发

展。借鉴部分地区协和医院筛查—策划—实施—记录—评估—回访的全流程服务模式，形成服务闭环，提升服务质量。三是健全部门协同机制，强化资源整合。建立医务社工与临床科室、护理部门、行政部门、社区卫生服务中心、公益组织等多部门的协同配合机制，明确各部门的职责分工，加强沟通协作；充分发挥医务社工的资源链接作用，整合医疗资源、社会救助资源、公益资源等，为患者提供全方位的支持和服务，提升服务效能。

3.3 提升专业认知水平，营造良好发展环境

良好的认知环境和社会氛围是医务社会工作专业发展的重要支撑，应通过多种方式提升全社会对医务社会工作的认知度和认可度。一是加强宣传引导，普及专业知识。通过医疗机构宣传栏、官方公众号、媒体报道等多种渠道，宣传医务社会工作的专业定位、服务内容和典型案例，让患者及家属、医护人员、社会公众了解医务社会工作的重要作用，提升其专业认同感。借鉴部分地区的经验，通过医护人员介绍、宣传材料推送等方式，扩大医务社工服务的知晓度。二是强化医疗机构管理者的重视程度。将医务社会工作纳入医疗机构发展规划和医疗服务高质量发展评价体系，明确医务社工部门的职能定位，加大人力、物力、财力支持，推动医务社会工作与临床医疗服务深度融合，改变其边缘化地位。三是加强行业交流，提升专业影响力。定期举办医务社会工作学术交流会议、经验分享会，总结推广各地的先进实践经验，如部分地区部分地区的十大创新模式、某地的政府引导、慈善购买、同行互助、科研赋能模式，提升医务社会工作的专业影响力，推动行业整体发展。

3.4 强化政策支持保障，夯实专业发展基础

政策支持是夯实医务社会工作专业基础的重要保障，应完善相关配套政策，为医务社会工作专业发展提供有力支撑。一是加大财政投入，保障经费来源。建立政府主导、医疗机构补充、社会捐赠支持的多元经费投入机制，明确财政投入标准，加大对医务社会工作的财政支持力度，尤其是对基层医疗机构和基层地区的扶持，保障医务社会工作服务的常态化、持续开展。二是完善配套政策，强化制度保障。加快完善医务社会工作人才培养、引进、激励、晋升等相关配套政策，明确医务

社工的专业职称评定标准，推动医务社会工作专业化、职业化发展；出台相关政策，鼓励社会组织、公益力量参与医务社会工作，丰富服务主体，形成多元协同的发展格局。三是推动专业研究与实践融合。加强医务社会工作专业研究，聚焦医疗服务高质量发展中的重点难点问题，开展针对性研究，将研究成果转化为实践举措，提升医务社会工作的专业水平和服务效能；借鉴部分地区的经验，制定专科医务社工服务规范，推动专业实践与科研创新深度融合。

4 结论与展望

夯实医务社会工作专业基础是助力医疗服务高质量发展、推进健康中国建设的重要举措。医务社会工作是连接医疗、患者与社会的纽带，其专业发展与医疗服务高质量发展紧密相关，能破解患者非医疗困境、提升就医体验、推动服务模式转型、彰显人文精神。当前我国医务社会工作专业发展面临人才短缺、体系不完善等困境，但随着医改深化和健康中国战略实施，迎来发展机遇。应立足医疗服务实际需求，以人才培养为核心，完善服务体系、提升认知、强化保障，夯实专业基础，推动其与临床、社区、救助体系深度融合，培育高素质人才，提升效能。同时，借鉴部分地区先进经验，推广可复制模式，让其成为医疗服务高质量发展支撑，为群众提供优质医疗健康服务，增进健康福祉，为健康中国建设注入动力。

参考文献

- [1] 季庆英. 夯实医务社会工作专业基础, 助力医疗服务高质量发展[J]. 中国社会工作, 2022(1): 21-21.
- [2] 马凤芝, 范斌, 张一奇. 携手奋进为实现我国医务社会工作高质量发展不懈努力——中国社会工作教育协会医务社会工作专业委员会2021年年会综述[J]. 社会福利(理论版), 2021(011): 000.
- [3] 吴奇. 嵌入性理论视角下的医务社会工作本土化发展策略研究——以中部地区Z医院为例[D]. 华中师范大学, 2023.

作者简介: 胡海英(1991.06.11-), 女, 汉族, 四川, 本科, 研究方向: 医院管理。