

医务社工：搭建沟通桥梁 滋润患者心田

■中国城市报记者 冯雅君

近年来,中国医疗改革持续深入,医疗领域的社会慈善力量作为医疗保障体系的参与者,在患者的救助服务方面发挥着重要作用。其中,有这样一群人,他们沟通联结着医务工作者和患者,奔波服务于医疗机构和家庭,他们有一个共同的名字——医务社工。

3月16日是第15个国际社工日,当天,北京新阳光慈善基金会、深圳市慈缘慈善基金会等4家慈善基金会联合主办了首届医疗慈善与医务社工发展论坛,就领域相关政策和职业发展经验进行解读分享。对于医务社工在医疗系统中的独特性,中国人民大学社会工作与社会政策系教授张会平在论坛上表示:“他们看到的不是病,而是人。”

专注“疗心”的特殊白大褂

每周至少三天,湖南省人民医院儿童血液肿瘤科驻科社工站的医务社工刘卫会跟着医生一起查房,更新了解每个患



医务社工与湖南省人民医院医护人员一起查房。

儿的身体、心理、家庭情况。在一次查房时,刘卫注意到一个患儿的母亲眼眶很红,查完房他便把这位母亲请到办公室,得知孩子的姥姥刚刚因为癌症去世。“家长的情绪会直接影响孩子的情绪。”刘卫告诉记者,“所以我对这位母亲进行哀伤心理辅导,先为她提供发泄情绪的场景,再为她平复心情。”

刘卫还记得一个来自湖南农村地区的肿瘤患儿。家里人說孩子入院前性格很活泼,但入院后开始变得沉默寡言、不愿意进食。刘卫便为患儿制定了个案计划,引导患儿说出自己的需求和想法,最终该患儿顺利结束治疗。“去年底,这个孩子回来复查,我碰到他了。孩子的身体情况很稳定,已经上一年级了。”刘卫话语间透着欣慰。

长期致力于医务社工研究的北京大学公共卫生学院教授刘继同曾这样定位这一职业的重要性:“他们是医师的助手,护士的伙伴,患者与家属的朋友,家庭的保护人,社区的组织者,其他专业技术人员的合作者。”与医生和护士不同,医务社工为患者提供“非医学诊断和非临床治疗”,包括提供社会支持、心理支持和生活协助。

作为专业技术人员,医务社工岗位对从业者提出了一定的知识和经验背景要求。刘卫本科就读社会工作专业,加入北京新阳光慈善基金会后专注医务社工领域,先从事患者的经济救助,后被派驻到湖南省人民医院。“当然这不是成为医务社工的唯一途径。”刘卫介

绍说,“但只要成为了医务社工,知识和能力的提升是不能间断的。”

工作多年,藏在刘卫心里的最好认可并非来自家长,而是来自一个患儿。“他曾对我说:‘叔叔,我长大了怎么才能成为你这样的人去帮助这些小朋友呢?’”刘卫回忆道。

人才队伍建设 需长期推进

据了解,中国的医务社会工作最早出现于1921年,即北平协和医院建立并专设为困难患者提供医疗救助的社会服务部;上世纪80年代,曾一度消失的医务社会工作逐渐恢复;1984年,《中国医院管理》杂志刊登《医疗保健中的社会工作》一文,但被看作医学社会学研究成果。

进入新世纪以来,中国的医药卫生体制改革推动着医务社会工作的发展,同时,社工专业教育为医务社会工作的发展提供着人才保障。2006年,中共中央十六届六中全会明确提出要“建设宏大的社会工作人才队伍”;同年,人力资源和社会保障部出台《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作师、社会工作师职业水平考试实施办法》,将社会工作者纳入专业技术人员范畴。

“吸纳培养医务社工,不同地区有着自己的特色探索和实践。”刘卫告诉记者。2000年,上海东方医院首设社会工作部,随后,越来越多的社工专业毕业生被医疗卫生机构聘用;与上海发展模式不同,广东则大多使用购买第三方服务的方式,比如2008年,深圳民政局就通过政府购买服务方式,为公办医疗机构配备多名专业医



湖南省人民医院儿童血液肿瘤科的小患者将自己的小心愿投进心愿箱。

务社工。

2020年10月,北京市卫生健康委员会等六部门联合发布《关于发展医务社会工作的实施意见》。“在毕业生的社会招聘、社会化购买服务之外,还鼓励医务工作者进行部门转岗,补充壮大医务社工人员队伍。”北京市卫健委公众权益保障处处长姚铁男表示,人才队伍建设将是一个长期的、全员化的培训过程。

以专业水平提升职业认知度

今年3月16日不仅是第15个国际社工日,也是湖南省人民医院儿童血液肿瘤科驻科社工站挂牌一周年的日子。在“因为遇见你,世界多美好”社工日主题活动上,来自院内外的医务社工和志愿者参与了器乐演奏、快闪表演、画作等活动,刘卫作为社工代表分享了自己的爱心历程。

记者从湖南省人民医院社工办了解到,医院自2019年成立社工办以来,逐步探索“医院职工+医务社工+志愿者”服务新模式,成为全省首家引入驻

科医务社工的医院。“医院一方面和专业机构合作引入医务社工,一方面鼓励医务人员考取社工证,在日常岗位之外开展工作。”湖南省人民医院社工办主任翟文敬对记者说,“目前医院有6人考取医务社工证,且有3名合作基金会派驻的医务社工。”

《儿童肿瘤诊断治疗》是刘卫正在阅读学习的一本书,在他看来,社工背景出身的医务社工需要有意识地补充学习医学知识;医务人员背景的医务社工也要补充学习心理学、人际沟通等知识。“有些患儿家长仍会喊我‘义工’或者‘志愿者’。我觉得不仅需要从社会层面提升对‘社工’的职业认知度,从业者也应努力提升自己的水平,获得社会认可。”

对于未来的发展方向,翟文敬表示医院可建立医务社会工作实习基地,搭建医院与院校对医务社工的联合培养平台;此外可与提供医务社工培训的专业机构合作,实现从业人员知识和能力的持续提升。(图片由湖南省人民医院提供)

私自安装可视门铃,是否侵犯邻居隐私

■中国城市报记者 马源

随着科技的进步与发展,可视门铃逐渐走进人们的视野。这种携带监控功能的门铃可以通过可视对话确定来访者身份,极大程度地提高了人们的居住安全。但也有不少人反映,这种可监控的摄像头会侵犯到对面住户的隐私权。近年来,涉及可视门铃侵犯隐私权的民事纠纷层出不穷,关于安装可视门铃的合法性问题也受到越来越多的关注。

家住浙江省杭州市某小区的李越是某大学一名90后女教师,平常都是自己一个人居住。为了自身安全起见,她于

今年1月份购买了一款可视门铃,但没过多久,住在对门的邻居提出让她拆除门铃。“单元门禁总坏,而且长时间没人修,平常很多人进进出出,我又是自己一个人住,总觉得不安全。所以我装这个门铃是出于安全考虑,并没有想通过它来偷窥别人的隐私,我认为这没什么不妥。”李越说,“但对邻居觉得他们每天进出门,包括有时候家门敞开去取快递或外卖都被拍了下来,侵犯了他们的隐私权。”

类似的纠纷普遍存在。家住北京市昌平区某小区的许先生对记者说:“我隔壁的邻居安装了智能猫眼,一开始我也没

留意,有一次我从电梯出来,路过他家门口时,听到语音提示‘您已进入监控区域’,才意识到我每天的行踪都被他人监视着,感觉很不舒服。”

记者走访了北京市内一家售有智能猫眼的小米产品专卖店。工作人员向记者介绍,小米智能猫眼有AI人形侦测、广角镜头和高清夜视等功能,而且可以连接到手机APP远程实时查看门前动态,有人出现在家门口时,智能猫眼会立即启动录像并将消息推送到手机上,收录的视频会进行加密处理上传到云端,云端可以免费提供3天循环存储服务。此外,记者

注意到多个品牌的智能猫眼或可视门铃都有类似丰富的监控功能。

居民能否私自安装可视门铃?太琨律创始合伙人、律师朱界平对记者说:“对于居民安装可视门铃,法律并没有具体的禁止性规定,但这并不表示居民可以任意安装。居民要考虑安装时是否侵犯了他人的隐私权、知情权等权利,如果侵害他人权利,他人可以要求拆除。目前司法实务中已经有邻居以侵害隐私权为由要求拆除可视门铃的案例,而且大部分拆除可视门铃的诉求都得到了法院的支持。”

同时,朱界平表示,虽然并

不是所有公共区域的影像都涉及他人的个人隐私和个人信息,但如果安装可视门铃可以拍摄到的范围包括他人的家门口、邻近的通道出入口等,并可以录制、存储、回看到邻居家的日常进出人员情况和时间,甚至是他人房屋内部的情况,就可能构成对他人隐私权和个人信息权益的侵害。

“智能家居行业健康发展的前提是要得到有效监管,目前,最重要的是制定相应规范。就可视门铃而言,应当制定生产标准,对产品的功能进行必要的限制,对录制信息的存储及传输服务提出安全保障要求。”朱界平说。