

## 南宁市社区卫生服务中心（站）医务社工服务实施现状调查

廖芬芳

广西中医药大学赛恩斯新医药学院

**[摘要]** 目的了解南宁市社区卫生服务中心（站）医务社工服务项目实施现状，了解医患双方对医务社工服务的认知与需求，为医务社会工作开展提供参考。方法自行设计调查表，就南宁市社区卫生服务中心（站）医护人员、患者/家属对医务社工服务认知与需求进行问卷调查。通过电话访谈广西社工协会负责人，了解医务社工服务在南宁市社区卫生服务中心（站）实施现状。结果医务社会工作暂未辐射至社区卫生服务中心（站）。医护人员、患者/家属对医务社工服务知晓度较低，期待、认可度较高。结论医务社会工作的发展，需要政府积极倡导和社会广泛参与。

**[关键词]** 社区卫生服务中心（站）；医务社工服务；实施现状；调查

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.10.1175

医务社工是医务社会工作者的简称，他们是在医院和医疗卫生机构中为患者提供心理关怀、社会服务的专业社会工作者。与医生、护士不同，他们为患者提供的是“非医学诊断和非临床治疗”。大陆医务社会工作从2008年开始在各地发展，随着服务专业度提高，越来越得到政府等部门的重视。在政府的推动下，广西于2018年成立了广西医院协会医务社会工作暨志愿服务专委会，促进了当地整体医学服务模式的变革与医务服务的整体格局。南宁市作为广西首府、北部湾城市群核心城市、国家“一带一路”有机衔接的重要门户城市，推进医务社工项目实施首当其冲。

国家正大力发展社区医疗卫生服务体系。社区卫生服务中心（站）是为社区成员提供公共卫生和基本医疗服务最基层的医疗卫生服务单位。2021年，南宁市深入实施健康惠民工程，加快推进社区卫生服务中心标准化建设。据统计，目前南宁市已开业的社区卫生服务机构共129个，其中社区卫生服务中心60个，卫生服务站69个。为了解医务社工服务项目在南宁市社区卫生服务中心（站）实施情况、医护人员与患者/家属对医务社工服务认知与需求情况，对医护人员、患者/家属进行问卷调查，与广西社工协会负责人进行电话访谈。现报道如下。

### 一、调查对象与方法

#### （一）调查对象

通过随机抽样法，对南宁市12家社区卫生服务中心（站）医护人员75名和18家社区卫生服务中心（站）患者/家属63名进行调查，将广西社工协会负责人作为电话访谈对象。

#### （二）调查内容

参照《深圳市医务社工服务项目实施现状与发展对策研究》的调查问卷，自行设计问卷调查表。医护人员问卷调查表共设计有包括基本资料在内的19个条目，每个条目有2-9个选项不等，内容主要是了解医护人员对医务社工的认知、需求、服务评价、管理及投入情况。患者/家属问卷调查表共设计有包括基本资料在内的22个条目，每个条目有2-11个选项不等，内容主要是了解患者/家属对医务社工服务的认知与需求、服务评价情况。

### 二、结果

#### （一）一般资料

实际调查医护人员75名，男30名，女45名；年龄26岁及以上；行政管理人员33名，医生24名，护士18名；中专3名，大专18名，本科54名；医学类专业69名，其他专业6名；岗位工作年限1-3年6名，4-5年12名，6-7年18名，7年以上39名。实际调查患者/家属63名，男15名，女48名；年龄5-54岁；户口所在地在南宁城镇45名，南宁农村9名，外地农村9名；机关干部、公务员3名，教师、医护人员、科技人员30名，学生3名，公司职员6名，个体户、小商贩3名，农民6名，外出打工3名，其他9名；文化程度小学及以下6名，初中6名，高中、中专3名，大专12名，本科27名，研究生9名；月收入

1500元以下6名，1500-2500元3名，2500-4000元6名，4000-5500元18名，5500元以上30名；医疗费用解决途径为自费18名，城乡居民基本医疗保险45名。

（二）医护人员、患者/家属对医务社工服务的认知与需求

医护人员和患者/家属对医务社工服务有着不同程度的认知与需求。见表1、表2。

#### （三）与广西社工协会负责人电话访谈记录

“在卫健委等部门推动下，医务社工服务已纳入南宁市三甲公立医院考核指标，部分三甲公立医院设立医务社工部，但医务社工项目普及化推进工作遇到一些困难与挑战。据了解，目前应该还没有广西社工协会管理下的医务社工入驻南宁市各社区卫生服务中心（站），可能会有部分社工机构与社区、社区卫生服务中心（站）开展合作；目前应该也还没有以社区卫生服务中心（站）、主管部门或街道办（社区）为主体来购买医务社工。希望政府、主管部门能积极推进医务社工服务项目，并引向基层医疗卫生机构。”

### 三、讨论

（一）医护人员、患者/家属对医务社工服务认知与需求分析

#### 1. 医护人员对医务社工服务认知与需求分析。

党的十九大报告提出“实施健康中国战略”，提倡医疗资源下沉、分级诊疗，大力推行“小病进社区，大病进医院”的理念。社区卫生服务中心（站）承担社区预防、医疗、保健、康复、健康教育和计划生育技术指导等职责，加上近两年需承担新冠疫苗接种任务，导致社区医护人员负担加重，无法开展更细致的医患沟通及诊疗之外的服务，迫切需要第三方专业服务人员介入，这也是医护人员期待的举措。从表1可见，医护人员对医务社工知晓度不算高，12%的医护人员表示很不了解，没听说过；48%表示不了解，36%表示一般了解，仅4%表示了解。但医护人员整体上对医务社工服务的期待和认可度较高，68%认为社区卫生服务中心（站）有必要引入医务社工服务；84%认为医务社工能增进医患沟通；52%、44%分别认为医务社工服务一般能改善、能改善目前的就医环境。

#### 2. 患者/家属对医务社工服务认知与需求分析。

从表2可见，患者/家属对医务社工有一定的知晓度，但经过访谈了解到部分患者/家属将医务社工与医务志愿者混为一谈，实际上对这个新职业了解相对缺乏。但患者/家属对医务社工服务期待和认可度也较高，90.48%认为医务社工为患者提供经济援助（或社会资源整合）可以缓解患者医疗费用压力；66.66%认为医务社工能增进医患沟通；33.33%、52.38%分别认为医务社工服务一般能改善、能改善目前的就医环境；80.95%认为医务社工提供的心理疏导服务能缓解患者/家属情绪状态。

由此可见，医护人员及患者/家属对医务社工服务有一定

表1 医护人员对医务社工服务的认知与需求 (n=75)

内容	调查结果								
	选项A	选项B	选项C	选项D	选项E	选项F	选项G	选项H	选项I
1. 您了解医务社工吗?	很不了解, 没有听说过 (12%)	不了解 (48%)	一般了解 (36%)	了解 (4%)	很了解 (0%)				
2. 您认为目前的医疗环境, 社区卫生服务中心(站)有必要引入社工服务吗?	很不必要 (0%)	不必要 (0%)	一般 (32%)	必要 (52%)	很必要 (16%)				
3. 您了解目前服务中心(站)有无开展医务社工服务吗?	很不了解, 没听说过 (16%)	不了解 (56%)	一般了解 (16%)	了解 (12%)	很了解 (0%)				
4. 您认为医务社工可以开展哪方面服务?	为患者和员工提供心理疏导 (96%)	为经济困难患者提供经济援助 (64%)	为三无患者联系家属, 提供安置 (64%)	开展义诊等健康宣教活动 (92%)	探访病人 (72%)	开展活动, 丰富住院病人生活 (80%)	组织义工开展导诊活动 (88%)	医患沟通 (80%)	其他 (24%)
5. 您认为医务社工应该具备哪些素质及能力?	医疗卫生知识 (88%)	沟通能力 (96%)	心理辅导能力 (84%)	整合资源能力 (76%)	组织活动能力 (88%)	其他 (28%)			
6. 您认为医务社工能否增进医患沟通?	很不能增进 (0%)	不能增进 (0%)	一般 (16%)	能增进 (80%)	很能增进 (4%)				
7. 您认为医务社工服务能否改善目前的就医环境?	很不能改善 (0%)	不能改善 (4%)	一般 (52%)	能改善 (44%)	很能改善 (0%)				
8. 您认为医务社工应该由哪个部门管理?	民政部门 (32%)	社区卫生服务中心(站) (12%)	卫生管理部门 (44%)	第三方机构 (12%)					
9. 您认为医务社工的薪酬及经费应该由哪方负责?	民政部门 (40%)	社区卫生服务中心(站) (0%)	卫生管理部门 (44%)	慈善捐款 (16%)					
10. 您认为医务社工项目应该增加哪方面的投入?	培训经费 (92%)	经济援助支持力度 (72%)	政策支持 (84%)	宣传力度 (84%)	项目经费 (76%)	其他 (20%)			
11. 您认为医务社工应该接受哪些方面培训?	医学生理学知识 (96%)	沟通技巧 (92%)	心理辅导技巧 (88%)	资源整合技巧 (76%)	管理技巧 (64%)	其他 (28%)			
12. 您对医务社工开展的服务是否满意?	服务中心(站)没有开展, 不了	很不满意 (0%)	不满意 (4%)	一般 (8%)	满意 (12%)	很满意 (0%)			

的需求, 医务社工引入社区卫生服务中心(站)有广泛的发展前景。

(二) 医务社工服务引入社区卫生服务中心(站)的工作模式探索

目前, 我国的医务社工服务项目并未统一发展, 各地区、各社区卫生服务中心根据实际需要, 积极探索符合自身发展的模式。经查阅资料, 部分工作模式如下:

北京模式: 社区卫生服务中心成立医务社工科, 引入医务社工服务, 由社工机构承接医务社工服务业务。

上海模式: 各级医院、社区卫生服务中心设立社工部、社工岗位, 要求医务社工工作全覆盖, 医院评价体系指标有没有医务社工和社工部已被列为考核指标。

郑州丰庆路安泰社区卫生服务中心模式: 医务社工入驻中心, 通过医护人员+医务社工+社区党群服务中心社工+营养师等多方联动模式, 将“医务社工+志愿者”的服务项目引入慢病管理服务中, 为慢病患者及家庭提供心理疏导、疾病预

防、健康规划等专业服务, 协助病人进行心理、家庭、社会环境等方面的调适。

荆州模式: 通过购买社会工作服务项目的形式, 成立医务社工社区服务站, 完全融入现有的街道社工站(社区社工室), 充分发挥社工专业优势, 整合医院、医疗专家、社区卫生服务中心、医务志愿者等各方资源, 为居民提供及时、专业、便捷、高效的服务。

佛山市南海区桂城街道社区卫生服务中心模式: 中心购买“健康到家”医务社工服务项目, 通过社会工作专业服务, 助力家庭医生签约服务的普及和基本公共卫生服务的深入开展。

(三) 医务社工服务引入社区卫生服务中心(站)的发展展望

医务社会工作的发展顺应“大健康”的时代背景, 医务社工服务引入社区卫生服务中心(站), 能推动医务社会工作的进步与发展, 提升社区居民的卫生健康水平, 增进社会

表2 患者/家属对医务社工服务的认知与需求 (n=63)

内容	调查结果							
	选项A	选项B	选项C	选项D	选项E	选项F	选项G	选项H
1. 您了解医务社工吗?	很不了解, 没有听说过 (14.29%)	不了解 (19.05%)	一般了解 (47.62%)	了解 (19.05%)	很了解 (0%)			
2. 您对医务社工的工作理念 (助人自助) 了解程度?	很不了解, 没听说过 (9.52%)	不了解 (19.05%)	一般了解 (57.14%)	了解 (14.29%)	很了解 (0%)			
3. 就诊期间, 您有接受过医务社工服务吗?	没有 (52.38%)	有 (47.62%)						
4. 您对获得医务社工服务渠道的了解程度?	不清楚, 没有听说过 (14.29%)	很不了解 (0%)	不了解 (52.38%)	一般了解 (28.57%)	了解 (4.76%)	很了解 (0%)		
5. 就诊期间, 您对获得疾病信息的满意程度?	很不满意 (0%)	不满意 (0%)	一般 (61.9%)	满意 (33.33%)	很满意 (4.76%)			
6. 有关疾病的信息 (如诊疗方案、副作用、康复保健等) 主要来自?	医生 (80.95%)	护士 (38.1%)	社工 (4.76%)	亲属 (28.57%)	病友 (14.29%)	书籍报刊 (38.1%)	网络 (47.62%)	其他 (19.05%)
7. 就诊期间, 您对获得医疗保险报销流程及相关政策信息的满意程度?	很不满意 (0%)	不满意 (0%)	一般 (61.9%)	满意 (38.1%)	很满意 (0%)			
8. 就诊期间, 您对获得维护自身权益的信息政策与法律手段等满意程度?	很不满意 (0%)	不满意 (0%)	一般 (57.14%)	满意 (42.86%)	很满意 (0%)			
9. 您认为医务社工为患者提供援助了解程度?	很不了解, 没有听说过 (9.52%)	不了解 (28.57%)	一般了解 (52.38%)	了解 (9.52%)	很了解 (0%)			
10. 您认为医务社工为患者提供经济援助能否缓解患者医疗费用压力?	不能缓解 (9.52%)	可以部分缓解 (71.43%)	可以较大缓解 (19.05%)	完全能缓解 (0%)				
11. 您认为医务社工能否有效增进医患之间的沟通?	很不能增进 (0%)	不能增进 (4.76%)	一般 (28.57%)	能增进 (61.9%)	很能增进 (4.76%)			
12. 您认为医务社工提供心理疏导服务能否缓解患者/家属的情绪状态?	不清楚, 没有得接受过服务 (14.29%)	不能缓解 (4.76%)	可以部分缓解 (61.9%)	可以较大缓解 (14.29%)	完全能缓解 (4.76%)			
13. 您认为医务社工服务能否改善目前的就医环境?	很不能改善 (4.76%)	不能改善 (9.52%)	一般 (33.33%)	能改善 (52.38%)	很能改善 (0%)			
14. 您对就诊的社区卫生服务中心 (站) 医务社工服务的满意程度?	不清楚, 没有得接受过服务 (19.05%)	很不满意 (0%)	不满意 (0%)	一般 (57.14%)	满意 (19.05%)	很满意 (4.76%)		

福祉, 构建基层医疗卫生机构医务社工发展模式。

在疫情爆发之初, 习总书记曾指出: “要有效发挥社会工作的专业优势, 支持广大社工、义工及志愿者开展相关心理危机干预和心理疏导工作。通过多种线上通信手段为有需要的居民提供心理援助服务”。如今, 疫情进入常态化防控阶段, 在“健康南宁”行动和强首府战略新形势下, 需要持续优化健康为民服务举措, 积极开展健康社区建设与防疫倡导等工作, 均亟待医务社工的专业介入。北京、上海、郑州、荆州、佛山等城市的医务社工已辐射至社区卫生服务中心, 为基层医疗卫生机构医务社会工作发展带来宝贵的实践经验。医务社会工作的发展, 需要政府积极倡导, 加强政策引导, 也需要社会广泛参与, 坚持循序渐进、融合发展。

参考文献:

[1] 孟德祺. 深圳市医务社工服务项目实施现状与发展对策研究[J]. 兰州大学学位论文. 医药卫生科技, 2016 (1).  
 [2] 黎小群, 庄新耘, 尹杰英. 深圳市医患双方对医务社

会工作者认知和需求调查[J]. 护理学报, 2010 (7): 10-13.

[3] 马红波. “医务社工+家庭医生”: 社区健康管理的新路径[J]. 中国社会工作, 2019 (4): 19-25.  
 [4] 周文利, 董建琴, 杜雪平. 医务社会工作者在社区卫生服务中的作用评价研究[J]. 中国全科医疗, 2012 (9): 2866-2869.  
 [5] 张璠, 张蕾, 艾超. 疫情防控中的医务社会工作开展分析[J]. 当代医学, 2021 (6): 125-126.  
 [6] 刘继同. 中国医务社会工作十年发展成就、主要挑战与制度建设路径[J]. 社会政策研究, 2017 (3): 66-78.

基金项目: 广西高校中青年骨干教师科研基础能力提升项目“南宁社区医院医务社会工作服务项目实施现状与发展研究”(2019KY1075)项目资助

作者简介: 廖芬芳 (1983—), 女, 讲师, 研究方向: 社会工作。