

医务社会工作的功能定位及其在医患冲突中的作用*

李平¹, 郭永松^{*1}, 吴水珍¹, 张良吉², 何晓凯¹

(1. 浙江大学医学院, 浙江 杭州 310058; 2. 杭州师范大学医药卫生管理学院, 浙江 杭州 310006)

摘要: 医务社会工作的主要功能是为病人提供社会心理和法律援助等方面的帮助, 加强医患沟通。因此, 在医患关系发展的不同时期, 医务社工可以以不同的工作策略和服务角色, 通过专业手段和途径, 介入医患纠纷、调解医患冲突。这为改善医患关系提供了新的思路。

关键词: 医务社工; 医患关系; 医患冲突; 功能

中图分类号: R19 文献标识码: A 文章编号: 1004 - 7778(2009)01 - 0034 - 02

一、医务社会工作概述

医务社会工作是指医务社会工作人员(以下简称医务社工)运用社会工作专业方法, 配合医师的医疗、预防和伤残康复等工作, 解决病人因疾病而引起的各种有关社会、经济、家庭、职业、心理等问题, 提高医疗效果和患者生活质量的一项工作。在发达国家, 医务社会工作已经走上专业化、社会化、职业化的道路, 并成为解决社会问题包括医患纠纷的重要力量。1970年全美医院协会调查时有35.9%的医院有社会工作部门, 到1973年已增加到52.9%, 1974年有55.6%的医院有社会工作人员^[1]。中国香港和台湾地区发展了专门的医务社会工作领域, 并在各大医院设立了社会工作部门, 专门负责医疗辅助及医患纠纷的处理事宜, 得到了整个医疗团队的认可。当前我国大陆地区医务社会工作已经起步, 北京、上海等地一些医院设立了专门的社会工作部门, 向患者提供心理支持、社会支援、医患关系协调等服务, 其中, 处理医患纠纷、缓和医患关系是重点工作之一^[2]。

二、医务社会工作的功能定位

1. 加强医患沟通, 平衡不对称医患信息

在诊疗中, 医患双方的信息是不对称的, 但由于医

生工作太忙, 往往没有时间与学生沟通, 导致医患沟通不良, 并可能因此发生医患纠纷。医务社工在医生与患者之间, 凭借其医学与人文相结合的知识结构优势, 通过开展调查反馈、谈话和组织各种活动, 了解掌握各种信息, 为患者和家属提供相关的医疗信息, 为医生提供诊疗所需的患者信息, 在医患之间架起沟通的桥梁, 预防医患纠纷的发生。

2. 协助病人解决或缓解心理问题

疾病可能引起患者的恐惧或人际关系崩溃, 医护人员虽然可以为病人提供医学专业服务, 但较少顾及患者的心理。而医务社工能够了解病人心理、家庭、社会环境等方面的问题, 并应用专业方法协助医护人员解决患者心理上的困扰, 有针对性地进行心理疏导和调适, 使患者积极配合治疗。

3. 为病人提供法律等社会支持和帮助

医务社工的职责就是要利用各种社会资源为患者提供帮助。在我国, 医患法律意识不强, 容易导致侵权行为的发生。特别是出了医疗事故后, 有的患者不懂运用法律手段保护自己, 而是无理取闹, 甚至大打出手。医务社工有比较扎实的法律知识, 可以为需要法律援助的患

* 基金项目: 国家社会科学基金项目, 编号: 07BSH021; * * 通讯作者。

四、动态管理

根据《卫生监督员分级管理办法》, 各级卫生监督员均实行动态管理, 每届聘期一年, 期满经考核合格的方可予以续聘或升级, 如未达到相应义务规定, 则享受实际工作完成情况对应的监督员等级权利。聘期内若出现失职或其它严重问题, 经领导班子研究可取消或下调其享受的等级。

总之, 作为一种重要管理手段, 《卫生监督员分级管理办法》按照不同监督员级别, 制订了相应的权利和义务, 并建立了相应的监督考核机制, 使考核工作更加规范化、科学化、制度化, 充分起到了引导、激励作用。

参考文献:

[1] 中华人民共和国人事部、财政部. 关于印发《事业单位工作人员收入分配制度改革方案》的通知(国人部发[2006]56号)[Z]. 2006.

[2] 浙江省卫生厅. 关于印发《2008年度全省卫生高级专业技术资格评查若干具体问题解答》的通知[Z]. 2008.

作者简介: 周巧红(1969-), 女, 浙江诸暨人, 副主任医师, 学士学位, 主要研究方向: 公共卫生监督管理。

收稿日期: 2008-08-28

(责任编辑 叶向明)

者和医生提供帮助,保障医患双方的合法权益,维护医患关系的和谐,使医患纠纷在合情合理的范围内得到解决。

三、医患纠纷及医务社工的介入分析

从本质上说,医患纠纷是医患双方的权利冲突。当前我国医患纠纷的特点是:发生频度高,引发原因复杂,调解难度大。这是因为医患纠纷一旦发生,均直接或间接地涉及医患双方的权益问题、人格问题、道德问题及法律责任问题,与诊疗结果、服务态度、医患沟通、卫生体制等多种因素相关,仅仅依靠医学专业人员很难妥善解决,为此需要医务社工的介入。

社会工作对医患纠纷的介入是用专业的知识和科学的方法,通过提供各种辅导和服务,协助患者及其家属与医方进行有效沟通,促使医疗服务更人性化地满足患者的需求,高度体现以人为本的现代医学精神,从而有效地预防和解决医患纠纷,最终构建和谐医患关系。一直以来,医务社工在医患纠纷处理过程中,扮演的角色都是协助安抚情绪,后来医院为发挥社会工作在医患沟通中的作用,要求医务社工加入医患纠纷处理小组,从接纳患者及其家属的情绪、意见,协调召开说明会,到谈判以及调解,全程参与^[3]。我们借鉴一些学者提出的医患关系发展分为“契约期”、“磨合期”、“冲突期”以及“善后期”的观点^[4],讨论医务社工在四个不同阶段如何坚持全程介入、有所重点、医患公平,积极预防和处

1. 社会工作在医患关系“契约期”的介入

“契约期”的医患关系发生在患者与医护人员接触的第一时间。此时的患者对医院和诊疗过程不了解,同时对治愈疾病抱着很大的希望;也有一些病人对医务人员抱着不信任的态度,在诊疗过程中缺乏良好的配合。这一时期的医务社工主要扮演发现者、倾听者、言传者以及咨询者的角色,具体任务包括:接待前来就医的患者,针对患者治病心切的心理,主动倾听,并给予及时反馈;针对患者急需了解医疗和医院信息的心理,为他们讲解相关疾病知识和医院管理的规定,解答患者的各种疑问;通过与患者交谈,积极收集患者的生理、心理、家庭以及社会相关信息,并及时提供给医护人员;对缺乏经济或者家庭支持的特殊病人,要帮助他们联系相关的社会资源,使他们获得基本的医疗保障;联系患者以及医护人员,促进医患沟通,预防纠纷发生。

2. 社会工作在医患关系“磨合期”的介入

“磨合期”的医患关系发生在诊疗过程中,面临着顺利发展和产生矛盾两种可能。如果医患沟通充分,诊疗进展顺利,那么医患关系和谐,不易发生医患纠纷;当医患双方对医疗后果及其原因在认识上发生分歧,又缺乏沟通,那么医患纠纷就有可能发生。这个时期的医务社工主要扮演倾听者、咨询者、辅导者、沟通与协调者的角色。具体任务包括:跟踪治疗过程,倾听患者及其家属对治疗及其效果的意见,及时将信息反馈给医护人员,同时尽可能解答患者及其家属的问题,如果不能解答,及

时反馈给医院管理层;对患者及其家属所遭遇的各类心理以及经济上的困扰,要调动各种资源,提供多元化的帮助和支持;联系医患双方,促进医患沟通与交流,使患者了解疾病治疗的过程。

3. 社会工作在医患关系“冲突期”的介入

“冲突期”通常是指某一特定的医患双方从开始发生纠纷到纠纷解决的过程。这是医患关系最为特殊的时期,集中表现为医患纠纷的爆发。在此期间,患者及其家属情绪非常激动,往往采取极端方式,如寻求社会大众媒体进行报道、静坐威胁、肢体冲突等;医护人员有时也会因冲突发生,情绪处于不稳定状态。这一时期的医务社工主要扮演调查者、沟通与协调者、保护者、公关人员等角色,具体任务有:(1)针对医患双方情绪处于极度低落的状态,帮助病人及其家属调整心态,防止过激行为发生,同时也要做好医护人员的工作;(2)向医患双方了解事情的真相,并对冲突发生的原因、性质和后果做出评估,然后向医院有关部门报告,以利于及时公正地处理医患纠纷;(3)在处理医患纠纷过程中,医务社工要努力保护双方的权益,对医疗事故和医疗差错,要帮助患者获得适当的医疗赔偿与医疗保险,同时在必要时也要协助医护人员获得职业风险保险机制的保护^[5];(4)在医患双方就医患纠纷进行协商解决时,医务社工要站在第三方立场,提供法律咨询,同时做好与管理部

4. 社会工作在医患关系“善后期”的介入

“善后期”是医患纠纷彻底结束的阶段,可能预示着一段新的医疗关系的形成,也可能标志着此次医疗行为的彻底结束。在这个阶段,医务社工主要扮演支持者、公关人员以及决策参谋者的角色,具体任务包括:协助患者及其家属办理出院、离院或者转院手续,使他们感受到来自医院方面的人文关怀,减少双方对立;加强与大众传播媒体的沟通,引导舆论公正客观地报道事实;总结经验,制定促进医患沟通、改进医德医风的计划与措施,努力构建和谐医患关系^[6]。

参考文献:

- [1] 秦燕. 医务社工[M]. 台北:台北巨流图书公司印行, 2000.
- [2] 王卫平. 医疗体制改革呼唤医务社会工作[J]. 医学与社会, 2004, 17(2): 1- 3.
- [3] 莫黎黎. 医务社工[M]. 台北:台北桂冠图书股份有限公司, 2001.
- [4] 晏雪鸣, 郑平安. 医患关系及纠纷的社会学轨迹寻绎[J]. 医学与社会, 2006, 19(7): 43- 46.
- [5] 莫黎黎. 医务社会工作[M]. 台北:台北桂冠图书股份有限公司, 2000. 368- 371.
- [6] 沈俊民. 和谐医患关系重视公共关系建设[J]. 医院管理论坛, 2006, (6): 56- 57.

收稿日期:2008- 12- 09

(责任编辑 叶向明)