

# 广州市卫生和计划生育委员会

B 类

穗卫复案〔2018〕120 号

## 广州市卫生计生委关于市政协十三届二次会议 第 4080 号委员提案答复的函

杨海清委员：

市政协十三届二次会议第 4080 号委员提案《关于在我市医院推广医务社工的建议》收悉。我委高度重视委员所提建议，认真总结我市医务社工有关工作经验，并综合市民政局、市财政局意见，现答复如下。

### 一、我市医务社工项目概况

广州市医务社会工作服务项目（以下简称“项目”）开始于 2013 年 12 月，是广州市民政局和市卫生计生委联合推出的广州市内首个政府购买医务社工服务项目，服务实施设在有一定社工服务基础的广州市红十字会医院（以下简称“红会医院”），主要为红会医院的患者及家属提供专业社会工作服务。在前三年的项目试点服务中，项目通过在烧伤整形科、血液肿瘤科、心血管内科以及血液透析中心的探索实践，总结出适合患者个人、家庭、社区三个层面进行介入服务的本土社工服务模式，根据患者在入院、住院、出院后等不同时段的不同需求为他们提供情绪辅导、

资源链接、家庭关系处理、沟通协调、社区转介、政府医疗救助宣传等服务，使患者达到身体、心理、社会等各个方面的全人关怀，得到政府和社会的一致认可。

2016年12月开始，新三年项目资金由试点项目60万/年的经费扩展至现在的180万/年，驻点服务社工人数增加至12人，服务覆盖全院各临床科室。在新的服务周期中，项目以“医社融合”为主题，将社工服务融入医疗服务流程，在医疗服务的各个层面嵌入社工服务，真正体现医务社工在医院服务过程中的功能作用。

## 二、主要做法和工作成效

（一）加强统筹规划。将社工服务项目列入医院服务行动计划，一是建立由医院党委书记任组长、各职能科室负责人及各医务社工为组员的项目工作组，及时反馈推进过程中存在问题；二是明确分工，把宣传、硬件建设、培训、参观学习、学术交流等工作任务落实到具体部门；三是制定推进时间表，明确每月具体工作任务，加强监管，定期召开项目例会、专项会议、联席会议等，从整体上加强推进项目进度，及时解决存在问题。

（二）扩大宣传力度。一是项目组编写并通过广州市社会工作者协会发行《医务社工手册》，发至各临床科室，通过广州市社工协会发给各街道家庭综合服务中心以及省内各三甲医院，提高社会对医务社工工作的知晓率；二是接受新华社及广州电视台采访并拍摄《医务社工》宣传短片，在新华社及广州电视台媒体平

台上发布并在院内宣传频道上循环播放；。

（三）加强内涵建设。一是重新布置医务社工活动室，清理旧家具，粉刷墙面，更换接待台；二是制定规范化培训计划，已完成《医院概况》、《门诊及出入院流程》、《院内感染》、《心肺复苏》等课程培训；三是组织项目组代表到香港参观离院长者服务及精神病患者服务计划，接待清远市人民医院、韶关市第一人民医院以及广东省人民医院来院参观。

（四）主要工作成效。一是医院的社会评价逐步提升，据第三方调查公司测评，患者对我院的总体满意度从2015年的83.69%提升至2017年上半年86.37%，总体趋势持续上升。二是项目获得社会各界的肯定，荣获广州市2017年最佳创新示范项目、广州市2016年学雷锋志愿服务“四个一批”先进典型活动之“最佳志愿服务项目”等荣誉称号，接受新华社、南方日报、广州日报等媒体采访40次，接受国家民政部调研2次，中社基金会调研1次。三是在社科类理论研究方面有一定的收获，项目组在正式期刊上发表社科类学术文章1篇，全国社会工作上海年会上受邀介绍医务社工服务经验1次，在国家级继续医学教育项目“医院社会服务管理人员社工专题培训班”作主题分享1次。

### 三、存在的主要问题

医务社工项目开展以来，取得了一定的成绩，得到了国家民政部有关领导、知名专家、医务工作者和患者各方的充分肯定。但也存在着一些需要关注和改善的问题。一是医院的角色、责任

不明确，项目管理机制有待进一步改进。二是项目结合本土社会工作环境，创新提出“医社合作、全人关怀”的工作模式，但仍有待进一步完善。三是作为广州医务社工“先行先试”项目，项目的理论研究层次及深度需要在各方的更大努力下进一步加强。四是项目已开展四年多时间，但一直仅限于在红会医院试点，推广力度不够。

#### 四、下一步工作思路

结合市红十字会医院开展医务社工试点的经验，我委赞同委员所提“医务社工以第三方的身份在医院开展专业服务，能够清晰的平衡患者和医院的利益”、“医务社工在提升医疗服务水平、缓解医患矛盾方面发挥着积极的、不可替代的作用”的观点。我委将贯彻落实《中共广州市委 广州人民政府关于加强社会工作的意见》有关精神，积极配合市民政局、市财政局做好我市医务社工的推广工作。

##### （一）发扬优势，扩大医务社工服务范围。

我市医务社工项目采用的是政府购买、第三方提供服务的模式。实践证明，医务社工独立于患者和医院的第三方身份，是我市医务社工工作的一大特色，是社工发挥作用的前提和基础。由市民政局作为社会工作主管部门，通过制定财政预算计划并实施政府购买服务，为其提供经费保障，能最大限度维持和发挥社会工作服务机构第三方的身份优势。下一步，我委将积极配合市民政局、市财政局做好社会工作服务需求评估，编制医务社工服务

项目公共财政预算，拓宽政府购买服务范围，扩大购买服务规模，将医务社工项目逐步拓展到市内各医院。

## （二）完善机制，规范社工机构发展。

我委将加强与市民政局沟通，指引社会工作服务机构与医院签订合作协议，明确权责利，建立相关管理制度，强化过错责任追究。充分发挥社会工作行业组织优势，参与相关的专业培训、继续教育、项目评估、行业投诉等工作，探索建立医务社工服务质量评价体系。推动行业诚信体系建设，引导社会工作服务机构诚信自律建设，促进社会工作服务机构健康有序发展。指导医疗机构按照标准做好场地保障。

## （三）总结经验，加大社工服务推广。

进一步总结项目实务经验，不断完善《广州市医务社会工作实务工作手册》，同时继续研究实务内容，编撰本土医务社会工作实务相关书籍，为其他医院、地区开展医务社会工作服务提供可能的现实参考。完善广州市医务社工委员会组织建设，积极筹办国内外交流、研讨会议，探讨行业共同关注的问题。以项目为圆心，促进与广州市周边地区社工项目、基金会、志愿者组织等社会组织的交流，构建医疗机构和社会工作机构全面战略合作的开放性、社会性合作平台。争取高校和社工行业组织的支持，建立广州市医务社工实务培训基地，加快培养一批具有引领示范带动作用的高层次医务社工专业人才。

最后，衷心感谢您对广州市卫生事业的关心和支持，欢迎您

继续对我们的工作提出宝贵意见和建议。