

链接资源帮住院老人理发,多番沟通助患者敞开心扉……

# 医务社工,让看病 **更温暖**



■社工链接志愿者资源为ICU患者剪头发。

## 架起医患“连心桥”

“作为医务社工,我们要架起医生和患者之间的沟通桥梁,促进医患关系和谐。”九江医院医务社工梁文英表示,为了促进医患之间的沟通,她们联动医院客服部定期举办工休会,邀请医护人员与患者面对面交流。

在活动中,医护人员可

以了解到患者真实的想法和要求,也能通过与患者的近距离接触,加深患者对医护人员的理解和体谅,增加患者就医信心。值得一提的是,患者反映的问题会通过医院客服部联动医院后勤、服务科室等有关部门进行跟踪反馈改善,微信挂号、自

助机挂号缴费、饭堂饭菜保温、病房卫生等之前患者反映的问题已得到有效解决。

“我入院两次了,有一天晚上,我就走向了隔壁房间聊天,护士找不到我,就马上打电话给我女儿,像自己家人一样紧张我。”45岁的何女士感动地说。

## 帮助患者解决困难

患者张叔(化名)因中风入院,经治疗,他已经符合出院条件。但他从住院起就无法联系家属或朋友,且自身行动不便,滞留在院。

得知情况,医务社工霍颖怡多次来到病房给予张叔关心和慰问,与他一同梳理挖掘身边可求助的支持资源。后来,张叔慢慢敞开了心扉,和社工透露自己有一些可以求助的朋友,但是顾及面子,他没好意思说。

经过社工耐心分析与鼓励,张叔主动联系他的朋友,对方表示因为疫情影响和自身工作的关系,无法马上赶来,不久后将会接他出院。另外,张叔也将朋

友的电话号码交给社工,请社工协助沟通情况。

经过电话联系和沟通,张叔的朋友在定下出院时间后便很快来到了医院。社工也协助张叔的朋友与医生沟通,准备相应的健康证明资料,供其后续作当地低保户资格的办理。最终,张叔顺利出院。

医务社工关敏非提到,在日常生活中,她们积极链接各方社会资源帮助患者积极面对眼前的困难。如为患有肺炎、脑梗的84岁的ICU患者罗婆婆链接义剪志愿者资源;为丈夫患有肝癌的孔阿姨梳理“广东计划”长者生活津贴申请流程等。

## 服务延伸至社区

两年多来,医务社工服务不仅仅局限在九江医院内,还深入社区,与医院宣传科紧密联动,至今形成了“护幼成长”儿科宣教团队、“卫你心肌”急救宣教团队和“架起医患沟通连心桥”呼吸内科出院患者健康随访等,使医院服务多元化,让健康知识更触手可及。

在2019年下半年,急救中心社区宣教共开展9场,辐射2个村居、3家社会组织以及3家企业,380人次受益,“卫你心

肌”系列宣教主要宣传心肌梗死的预防、自救呼救措施等,将急救知识普及更多居民,提高居民应对突发疾病的急救能力。

九江医院办公室主任黎溢初表示:“在医务社工的带动下,医院志愿服务结合党建户联系和健康医院建设工作,从内科延伸至了其他科室,院内志愿者以‘走出去’模式,以健康教育、便民咨询和出院随访的方式,将健康资讯送到社区居民家门口。”

联动志愿者资源,为ICU患者提供义剪服务;为滞留医院患者挖掘支持资源,助其顺利出院;为医院建言献策,助力融洽医患关系……在南海区第九人民医院内(以下简称:九江医院),身穿红色工服的医务社工每天忙碌于院内每个角落。自2017年8月起,九江医院引入北大博雅专业社工团队进驻医院,正式启动医务社工服务项目。两年多来,医务社工成为医患沟通的桥梁,为患者提供心理关怀、社会服务,让医疗服务更有温度。

文/图 见习记者 邓泳雯 通讯员 梁文英

# 电话访问解心结 上门义诊暖人心

九江镇各社区幸福院开展形式多样服务关爱长者

## 沙口社区幸福院:为百名长者开展电访服务

近期,沙口社区幸福院社工与志愿者通过电访的方式,向社区内137名长者进行防疫宣传,告知目前新冠肺炎疫情的最新动向,提醒长者要做好自身防护工作,做到尽量少聚集、到公众场合要佩戴口罩、勤洗手等。在电访过程中,社工与志愿者还积极关注长者们的居住状况、经济主要来源和兴趣爱好

好等,为长者建立服务档案。

沙口社区幸福院社工介绍,在电访中了解到大部分长者的身体状况较稳定,他们对新冠肺炎疫情都非常关注,坐公交、去市场等公众场合都有戴口罩。

部分长者向志愿者表示,自身患有高血压等多种慢性病,但有家人在照看着,身体暂无大碍。对

此,志愿者提醒长者要佩戴口罩才到医院取药,或者可以让年轻家人代为取药。此外,部分长者反映期待在家中有种无所事事的感觉。社工和志愿者及时协助其疏导负面情绪,建议其可以戴上口罩后,在空旷的公园等少人聚集的地方散步和做做操,既可锻炼身体,又可放宽心境。

## 下西社区幸福院:落户为长者提供义诊服务

近日,为了加强社区对残疾老人健康的关怀,下西幸福院社工与社区工作人员邀请两名中医师携手为下西残疾老人开展了“关爱长者·关怀到家”落户义诊活动。

活动共落户探访了5名残疾老人。在长者家中,医生仔

细询问老人的身体状况、测量体温和血压,检查老人食用的药物并提醒药物使用及日常饮食注意事项,详细解答老人提出的各种疑问。社工还提醒老人当下疫情防控还不能松懈,做到少出门,戴口罩,多通风,不聚集,保持防疫意识。

此外,医生结合实际需要,为中风后导致偏瘫的长者做舒缓疼痛的推拿理疗;帮助因操劳过度导致腰骨劳损的老人和刚患有感冒的残疾老人进行艾灸治疗。同时,医生指导残疾老人及家属在家做简单的康复训练,普及日常医疗健康知识。

## 儒林社区幸福院:成立志愿服务队

日前,在儒林社区党委和九江镇义工联的指导下,儒林社区幸福院志愿服务队“云”成立大会暨志愿者表彰会顺利召开,共有16名志愿者通过视频会议的方式参与。

活动中,全体志愿者通过民主选举方式,完善儒林社区志愿服务队的组织架构和相关制度,并由新鲜“出炉”志愿服务队队长带领全体志愿者进行线上宣誓。在完成线上授旗仪

式后,志愿服务队正式成立。

活动还设置了志愿者表彰环节。儒林幸福院根据过去一年的志愿服务时数和志愿服务之星。”

欢迎同样乐于奉献的您,加入到儒林幸福院志愿服务队中,共同推动社区助老志愿服务的蓬勃发展。加入联系电话:18927213085(微信同步)

目前,因疫情影响,九江镇内各社区幸福院暂未对外开放,但长者服务没有停歇,各社区幸福院根据各自社区实际情况,开展形式多样的长者服务,关爱辖区长者。

文/见习记者 邓泳雯 通讯员 霍婉君 江靖



■志愿者通过电访方式与长者讲解防疫知识

# 九江镇社会服务案例大赛启动

征集新型社会动员、乡村振兴、志愿者培育等优秀社会服务案例

日前,记者从镇社工委处获悉,九江镇社会服务案例大赛现已开始,面向全镇征集以新型社会动员、乡村振兴、志愿者培育为主题的本土优秀社会服务案例。活动旨在提升社会工作者社会研究的意识和能力,共同探索九江镇更为优秀、切合群众的社会服务。

## 围绕四大主题 征集案例

近年来,九江镇积极推动多元主体积极参与社会治理,全面铺开社会治理创新举措,形成共建共治共享的社会治理新格局。随着不断创新社会管理,立足本土的社会服务也在壮大发展。

为了更好地建立九江镇本土的社区治理品牌服务,九江镇将通过举办社会服务案例大赛,提升社会工作者社会研究的意识和能力,共同探索九江镇更优秀、切合群众的社会服务。目前,该大赛处于案例征集阶段,面向全镇征集近年来各领域社工为九江镇居民群众提供社会服务所形成的案例。

按照大赛方案,案例需围绕新型社会动员、乡村振兴、志愿者培育、其他等四大主题。其中,乡村振兴主题的案例需强调补足乡村治理新体系中的短板,利用社会工作的理念与方法,培育与激发乡村人与自治组织的活力,促进乡村绿色发展。如社区道德或

文化产业自治基金、美丽文明村居建设、培育新乡贤文化、健全社区群防群治等。

## 镇内社会组织 积极参与

案例大赛征集信息发布后,立即得到镇内各社会组织、社工机构积极响应。“我们机构准备推送三个案例,目前正在加紧完善案例的各项资料。”佛山市大同社会工作服务中心社工朱美霞表示,在撰写服务案例过程中,促进了他们对社区治理服务经验的系统梳理,让他们对社会服务有进一步的回顾与反思,有助于日后服务的开展。

其中,该服务中心将以社工在疫情协助公交司机顺利解决出入问题为案例参与大赛。据悉,关爱车长身心社服务项目已开展一年半,服务超过100名公交司机,为其提供情绪疏导、政策咨询、夫妻/亲子关系咨询等服务。在不断服务的过程中,初步建立起关爱车长项目三方沟通机制,通过“车长-社工-政府各部门-佛广”等多方沟通机制,解决车长需求,沟通项目问题等。

镇社工委工作人员介绍,社会服务大赛征集阶段到4月16日截止。届时,将通过初审、终审、社会公示等环节后,根据评审意见将甄选出来的优秀案例汇总进行汇编,多渠道进行宣传推广。

文/见习记者 邓泳雯