

“互联网+”视域下医务社会工作的困境破解与发展路径研究

马小懿, 于璇, 许馨艺

中国劳动关系学院社会工作学院, 北京

收稿日期: 2023年5月17日; 录用日期: 2023年7月25日; 发布日期: 2023年8月3日

摘要

信息技术的发展与新冠肺炎疫情的流行给互联网技术融入社会工作带来机遇与发展, 同时医务社会工作作为近年来重点推动铺开的政府项目也发展迅速。本文认为, 将“互联网+”技术融入医务社会工作是可能的探索趋势和发展路径。本文通过对8位医务社会工作者的访谈, 发现当前医务社会工作存在的主要困境, 分为定位难清、管理难善和服务难施, 并提出通过“互联网+”技术实现创新对外宣传方式、加大统筹资源效率和线上开展服务从而突破困境。文章最后分析了“互联网+”技术突破策略的优势和劣势, 并指出要在循序渐进的节奏下探索“互联网+”融入医务社会工作发展路径, 以削弱可能存在的风险。

关键词

数字化, 医务社会工作, 困境突破

Research on Dilemma Solving and Development Path of Medical Social Work from the Perspective of “Internet+”

Xiaoyi Ma, Xuan Yu, Xinyi Xu

School of Social Work, China University of Labor Relations, Beijing

Received: May 17th, 2023; accepted: Jul. 25th, 2023; published: Aug. 3rd, 2023

Abstract

The rapid development of information technology, coupled with the prevalence of the COVID-19

文章引用: 马小懿, 于璇, 许馨艺. “互联网+”视域下医务社会工作的困境破解与发展路径研究[J]. 社会科学前沿, 2023, 12(8): 4157-4162. DOI: 10.12677/ass.2023.128566

pandemic, has brought about opportunities and advancements for the integration of Internet technology into social work practices. Concurrently, medical social work, as a government initiative extensively promoted in recent years, has also experienced significant growth. This paper proposes that the integration of “Internet+” technology into medical social work represents a potential trend and developmental pathway. To support this assertion, the study conducted interviews with eight medical social workers to identify the major challenges faced in the field, namely, unclear positioning, inadequate management, and difficulties in service delivery. Subsequently, the paper puts forward the utilization of “Internet+” technology as an exploration to overcome these challenges, emphasizing innovative external communication strategies, enhanced resource coordination, and the facilitation of online service delivery. Lastly, the paper analyzes the advantages and disadvantages of adopting “Internet+” technology in medical social work, highlighting the need for a gradual and cautious exploration to mitigate potential risks.

Keywords

Digitization, Medical Social Work, Dilemma Breakthrough

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来, 医务社会工作以其在医疗健康领域独特的人文关怀和专业视角, 被多地卫生主管部门快速推进落地试点。北京市预计将在 2025 年, 实现全市医疗机构医务社会工作全覆盖, 可以预见, 医务社会工作将逐步成为我国现代卫生保健体系不可或缺的重要组成部分。2018 年, 民政部印发《“互联网+社会组织(社会工作、志愿服务)”行动方案》, 该方案指引依托“互联网+”, 促进专业社会工作健康有序发展, 是打造共建共治共享社会治理格局的重要方式, “互联网+”成为社会服务的探索趋势。“互联网+”是否有融入医务社会工作的必要性? 它与传统的医务社会工作服务相比有何优势? 它该如何实践, 又是否存在实践困境? 这些问题都有待清晰地解答。

“互联网+”社会工作是近年来兴起的研究课题, 与之相关的表述有“电子社会工作”“网络社会工作”“远程社会工作”[1]。一方面, 有学者认为数字社会工作应该作为社会工作的新分支开展讨论[2], 另一方面, 有学者认为未来社会工作将不可避免地被数字化, 如赵万林与张洪英(2019)认为, 基于信息技术的社会工作模式探索, 是不可避免的历史趋势, 它将成为社会工作的宝贵工具[3]。本文讨论“互联网+”技术视角下的医务社会工作时不使用数字社会工作, 而是使用“互联网+”医务社会工作, 就是倾向于认可社会工作将不可避免地与数字技术开展融合, 在新的场域和问题中, 在不同领域下创新工作方法, 实现社会工作突破和发展。在“互联网+”社会工作的技术层面, 从 1995 年开始, 首个心理健康服务网站上线, 一些社会工作者在互联网上为服务对象提供咨询服务[4], 但是由于受网络和设备条件限制较大, 服务对象体验感不佳, 线上实施心理干预服务发展缓慢。新冠大流行期间, 线上实施心理干预服务再次集中引发讨论, 张曼(2022)开展线上大学生心理团体辅导并取得了较好的效果[5], 李振阳(2023)在线上干预返乡隔离人员的案例中也发现疗效显著[6]。综上所述, 以往的学者注意到了通过互联网赋权社会工作的实践路径, 从不同角度指出互联网仍然存在很多局限性, 也通过研究案例指出了该路径具有积极的介入效果, 但是缺少实务工作者的访谈证据和系统性的路径构建。

笔者通过提前设计访谈提纲, 和有医务社会工作经历的人员进行开放式访谈来获得他们工作中的更

多细节资料。受访者共 8 人, 6 人来自北京、1 人来自重庆、1 人来自上海, 访谈对象均有一定工作经历(见表 1), 对医务社会工作基本过程熟悉了解, 设计的访谈提纲围绕“你的工作中遇到过哪些阻碍?”和“您如何看待互联网+医务社工的工作模式?”两大部分开展, 期望通过受访者回答得到“互联网+”医务社会工作如何突破传统医务社会工作困境, 并分析这种介入路径转变的优势和劣势, 从而客观构建出“互联网+”医务社会工作的发展路径。

Table 1. Interview subject information table

表 1. 访谈对象信息表

编号	性别	工作地区	工作时间	工作内容(学历)	访谈方式
B1	男	北京	近 1 年	临床医务社工(社工本科)	电话
B2	男	北京	近 1 年	临床医务社工(社工本科)	电话
B3	男	北京	近 1 年	临床医务社工(社工本科)	电话
B4	女	北京	近 1 年	临床医务社工(社工本科)	电话
B5	女	北京	近 1 年	临床医务社工(社工本科)	电话
S1	女	上海	近 4 年	医务社工管理(非社工专业)	电话
S2	女	上海	近 2 年	临床医务社工(非社工专业)	电话
C1	女	重庆	近 3 年	临床医务社工(社工硕士)	面谈

2. 医务社会工作的现状困境分析

2.1. 定位难清

在中国语境下, 医务社会工作者几乎是全新的一种专业人员突然出现在人们的视野里, 在中国的历史文化中, 确实鲜有除医生以外的医院专职工作者通过关心患者的非生理性疾病来促进治疗和全人康复。“干脆这么说吧, 住院的人要么压根不知道医务社工是什么, 要么知道是医院的工作人员, 但是不清楚具体是做什么工作的。每次开展服务前我们都要介绍自己很长的时间来让患者清楚自己面对的谁, 要干什么。”(B2)在实务场景中, 知名度为医务社会工作者带来的许多不必要的时间支出, 在介绍自己的身份这一部分工作花费过多时间, 如果解释不清, 反而影响专业关系的建立。

这一困境带来的问题不仅是服务层面。“我们不仅要做医务社工的本职工作, 还有很多需要填表建档的工作, 甚至医院公众号的运营工作都归我们管, 我抽空还得做做推送。”(B3)由于医务社会工作者可能属于医务社工部或者其他类似部门主管, 这种科层制的管理方式必然产生大量的行政工作, 医务社会工作者就避免不了处于双重角色, 既要考虑职业发展向上负责又要考虑专业精神向下负责, 社会工作者同时承担起“行政助理”和“治疗助理”的多重角色。

2.2. 管理难善

医务社会工作者作为医院内部员工, 同样也需要接受科层制管理机制的考核, 但这种考核往往缺乏全面性和科学性。“有些时候会有临时下达的任务, 比如什么纪念日要做个微信公众号推送, 需要写个新闻稿, 很多事情虽然不是医务社工工作者学术上的职责, 领导安排了, 你不能不做吧。”(B4)比如行政事务算不算医务社工的工作量, 算本职工作量还是额外工作量, 还是说根据接案的数量算医务社工的工作量, 在这一问题上管理者始终没有拿出一个双方都满意的绩效评估方案。

此外, 大部分公立医院实行自负盈亏的经营办法, 在主管领导看来与其让医务社工投入难以量化考

核的工作不如完成行政工作来缓解行政压力。“你的工作不像医生能给医院带来直接收益，既然不赚钱，那么医院的重视程度也就并不太大了。”(B1)由于强大的外部因素导致医务社工不能投入本职工作，而自身也无力开展医务社工应该发挥的功能服务，这一现状也被称为“体制机制惰性”。

2.3. 服务难施

在时间上，由于病人流动性较大，医务社会工作很难按照“结案-开案-处置-评价-结案”的标准化流程完成，比如病人出院后不配合评价反馈，找不到人结案评估，都让医务社会工作者略显尴尬。

在空间上，“开小组工作的时候，很难的一点是找去不到病人参加，第二就是没有合适的地方，病人需要护士去介绍，地点可能也要花费很大的力气才能找到，但是如果患者嫌太远了不愿意来怎么办，这就更难找出一个合适的地点了。”(B5)医院作为一个寸土寸金的地方，在过去设计的时候如果没有刻意留出医务社会工作的活动室，那么要找出一个安全又便捷的地点开展活动往往需要医务社会工作者调动诸多资源甚至私人关系，需要其他医院工作者的协调和配合。

3. “互联网+”医务社会工作的困境突破路径

3.1. 定位不清——增加宣传手段，澄清工作角色

社会工作是一门专业，也是一门艺术。在不同的历史文化中对社会工作有着不同的理解，对于医务社会工作者来说，特殊的场域使得自身的角色和别人对自己的认知产生了不同的理解结果。“虽然总是在说加强宣传，但是实际上没有时间也没有途径去比较好的宣传医务社工的职能。”(B5)互联网为宣传提供了低成本、高覆盖的解决方案。通过运用微信公众号等掌上媒体，医务社会工作者在其中推送医务社会工作者的介绍、医务社会工作的价值观、医务社会工作的典型案例等内容，患者在无意间的阅读可能会改变对医务社会工作的错误认知。利用互联网开展宣传是传播学近年来的热点，但是对于医务社会工作者来说，舆论的阵地不能等着记者的上门，而是要主动地抢占，将自己的价值观念声音通过网络宣传的方式进行放大分贝，吸引更多人注意到医务社会工作的价值。

3.2. 管理难善——统筹对接资源，完善管理机制

中国是具有“人情社会”特征的互动社会，医务社会工作者虽然是在工作角色中，当需要寻找服务对象、借用场地、咨询事务时难免动用个人关系，这不利于医务社会工作发展的专业化和职业化。在医院里，有时候是资源找不到社工，比如这周有空间活动室，有时候是社工找不到资源。“有时候是大家都没办法提供场地，有时候是好几个区域的护士长要给你提供，让你去他们那里服务，因为可以写进他们工作报告里。总体而言，还是被拒绝比较多，脸皮也越来越厚了。”(B2)如果双方能够在定制的互联网网页或是软件上进行罗列，比如本周某活动室的空闲时间；而医务社会工作者也可以在上面发布自己的小组组员需求，患者可以像“点菜”一样浏览该院医务社会工作近期的患者活动，从而打破社会资本不平等带来的“信息鸿沟”，利用互联网的共享特性，实现促进资源流动和社会平等的目标。此外，线上平台将医务社会工作者和志愿者进行电子化管理，便于上传医务社工工作日志，统计绩效考核数据。同时，建立志愿者库，为志愿者服务意愿和空闲时间建档，合理调配志愿者资源。

3.3. 服务难施——创新工作方法，线上开展服务

医务社工双保服务是指保质量和保效率，医院的环境给予患者很大的心理压力，医务社工面对患者急难愁盼的问题，越快解决越好，所以保效率是医务社会工作开展中比较独特的一个要求，但同时不能为了追求效率而丢失质量，下文从三大工作方法展开分析。对于个案工作，如果能够利用即时通信工具，

医务社会工作者就可以线上接案，线下结案的方式展开服务，对于一些事务性的咨询问题，可以直接在线上快速解答，以迅速缓解患者焦虑的心情；对于小组工作而言，线上开展小组工作成为了破除地点困难的解决方案，对于患者来说，线上小组活动一方面能解决面对面社交的焦虑，另一方面不用拖着虚弱的身体去寻找约定的活动地点，在很多巨型医院，患者迷路的现象并不少见。把小组工作放到线上办是一种比较新颖的尝试，这得益于疫情以来线上会议技术支持的快速进步，线上会议的快速发展变相为线上小组工作提供了必须的技术支持。对于社区工作而言，搭建小程序平台等方式建立虚拟社区，社会工作者对这个社区进行维护，患者可以在这个社区进行交流和提问，一些常见的问题比如医保报销办事流程，可以由社会工作者整理知识发布在社区中。这个社区可以举办诸如写诗大赛等线上互动比赛，营造医院良好的人际互动氛围。

4. “互联网+” 医务社会工作的优势与劣势

4.1. 较传统工作模式的优势

社会工作的专业工作方法从来都不是固定不变的，在不同的时代，不同的国家，不同的文化背景前，面对相同的问题都可能采取不同的解决方案。动态的社会工作工作方法决定了社会工作的生命力永不枯竭。搭建了医务社会工作服务的线上网络工作平台，链接各类社会组织参与服务，尊重了我国政府主导，多主体共同参与治理的社会治理形式，是特殊背景下本土社会工作的新尝试。线上个案工作、线上小组工作、线上虚拟社区更是为社会工作提供了新的工作思路，是社会工作在时代机遇下新的突破。互联网形势下，大数据网络平台及制度化模式的运用，使得服务的各个过程有据可循。真实透明的操作过程中，增强了组织机构之间的理解与共融，打破了组织间的界限，职责分明的在合作中获得互相的价值认同。对于病人来说，整体服务过程能够预见，降低了不安感和焦虑感，对于多方合作组织来说，增加了更多的相互评估指标，能够增进各方了解。降低人与人的信息差，实际上就是在构建一个更加平等，真正互助的社会，能够以这种透明的态度促进社会稳定。

4.2. 较传统工作模式的劣势

线上服务高度依赖技术配合。医务社会工作者从围绕社工管理部门的工作方式变成了信息部门、技术部门和管理部门的多主体交叉，多个平级主体间难免产生交流沟通不及时或者出现歧义和冲突的现象，一旦出现技术故障，可能导向服务结果混乱，服务场域的不确定性增加了服务的风险。此外，由于缺少肢体语言和其他观察角度，社会工作者可能会出现误判，小组工作和社区工作时，服务对象可能出现不积极或者过度积极的行为，网络人格和社会实际人格存在差距，导致服务降低了质量，最终效果不明显。最后，当前社会工作者缺失数字服务伦理的培训与教育，面临线上服务时，可能出现在伦理风险情况中处理不当。比如数字社会中的资本权力与数字技术的使用，在创造新的平等机遇的同时也带来新的权力不公正。

5. 结论

新的互联网时代已然到来，在国家明确以数字化转型扩大社会服务资源供给，鼓励发展互联网医院的大背景下，探索“互联网+医务社会工作”是时代变迁下创造的新任务和新挑战。本文通过研究，总结出当前传统医务社会工作的三个困境，根据“互联网+”介入路径的思路依次提出了困境突破策略，针对策略与传统社会工作进行了优势和劣势的对比分析。本文认为，“互联网+”医务社会工作是优势大于劣势的医务社会工作发展路径，可能突破目前医务社会工作面临的困境，同时也要注意介入路径中存在的风险与挑战。

本文通过发掘传统医务社会工作目前发展遇到的困境，多角度对比传统模式和“互联网+医务社会工作”模式的区别，并非是要论证“互联网+医务社会工作”远胜于传统模式，技术不应当成为控制人的枷锁，而是应当成为服务人的工具。互联网与社会工作的融合过程中，要时刻警惕互联网技术对社会工作产生的价值混淆与伦理冲突，更要始终的，反复的强调“以人为本”，循序渐进地探索“互联网+”融入医务社会工作发展路径。

本文依然存在不足，一是困境分析不够全面，本文主要依靠访谈进行困境分析，访谈法可能夹杂受访者的主观看法，不能全面客观地体现困境；二是操作路径比较泛化，虽然具备可行性，但是实际操作中可能依然存在问题；三是伦理问题没有深入探讨，社会工作伦理是社会工作活动重要的基石和组成部分，本文针对社会工作伦理探讨不足，需要未来进一步查明和诠释。

基金项目

中国劳动关系学院大学生创新创业训练计划项目(项目编号：202112453032)。

参考文献

- [1] 胡莹. 数字社会工作的概念、发展与青年社会工作者面临的伦理挑战[J]. 当代青年研究, 2022(5): 119-128.
- [2] Lupton, D. (2015) *Digital Sociology*. Routledge, Taylor & Francis Group, Abingdon, 5-18.
- [3] 赵万林, 张洪英. 信息通信技术与社会工作实践: 研究现状与前景[J]. 学术论坛, 2019, 42(2): 93-99.
- [4] Skinner, A. and Zack, J.S. (2004) *Counseling and the Internet*. *American Behavioral Scientist*, **48**, 434-446. <https://doi.org/10.1177/0002764204270280>
- [5] 张曼. 线上团辅在大学生心理调适中的应用[J]. 现代职业教育, 2022(31): 139-141.
- [6] 李振阳, 宋京瑶, 谭剑, 等. 线上心理干预对返乡隔离人员心理问题的疗效及其影响因素分析[J]. 现代临床医学, 2023, 49(2): 106-108+119.