

医务社工协助老人与家属视频通话



当前,疫情防控进入常态化。出于疫情防控的要求,各家医院制定了陪护人员及探视人员管理制度,不少医院都提出“一患一陪一证”等住院陪护管理规定。原本是为降低医院非必要人员的流动、为患者和医护人员提供保障,但在执行过程中,这个硬规定却碰了不少“软钉子”。这些规定不可避免地引起部分家属的不理解、不配合。

近日,羊城晚报记者发现,有不少三甲医院增加了医务社工服务,破解了疫情下医院陪护管理的难题。医务社工根据各科室病人特点,发挥连接医患双方的纽带作用,开展陪护手续办理指引、心理咨询服务、高龄长者视频探视等多样暖心服务,帮助住院患者及家属更顺畅就医,让医院管理更富人文关怀。

### 疫情影响下,医院收紧住院陪护;家属不理解,医护也犯难

# 破解陪护难题

文/图 羊城晚报记者 余燕红 通讯员 白恬

## 医务社工来帮忙



医务社工进驻医院,架起患者及家属与医院方面沟通的桥梁

### 医务社工服务 让医护回归医护

链接

日前,记者在广州医科大学附属第三医院采访时,在门口看到“安心中转站”的牌子,原来是该院的医务社工在科室门口“摆摊”。社工协助科室讲解疫情期间的探视安排,安抚家属的焦虑情绪,增设了长期护理出院补充保障资讯宣传、入院手续办理讲解、院内资源指引、临时来访人员协助管理等内容,不但让科室的管理工作更加有序,也令患者及其家属感受到了浓浓的“人文关怀”。

随着社会的不断发展,“社工”这个概念也越来越深入人心。医务社工,是医务社会工作者的简称,他们主要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。与医师和护士不同,他们为患者提供的是“非医学诊断和非临床治疗”。

据了解,近一两年来,广州的部分三甲医院都从相关机构购买医务社工服务。广医三院团委书记张兆金表示,医院通过医务社工的介入,让医护可以回归医疗工作,而患者可以感受到身心各方面的照护,让医院制度执行更有温度。



### “无忧百宝箱”,给肿瘤患者信心

迫切需要心理关怀的还有肿瘤患者。

“患者得知自己身患肿瘤后,一下子很难接受,加上各种治疗,家人和患者一下子都不知道该做什么。费用不够怎么办?商保赔付需要准备哪些材料?家人过不来无法陪护怎么办?这些都是切实的问题。”广东省中医院医务社工服务项目负责人司徒慧宜说。

为了解决这些问题,医务社工团队面向院内困难的肿瘤患者开展“无忧百宝箱”一站式人文关怀服务,为患者及家属连接救助资源,以及提供心理情绪疏导、送上护理垫等住院物资。

患者张大哥是一名外来务工人员。多年来,他孤身一人在广州打零工为生,几乎没有积蓄,一场大病轻而易举地击垮了他的生活。而由于疫情防控的原因,他的亲人难以

进入病房探视,面对巨大的经济压力,张大哥和家人陷入了绝望,也无人可以倾诉。广东省中医院的医务社工知道后,第一时间介入。

在医务社工的协助下,张大哥发起社会筹款,并成功申请到了社会救助金,极大地缓解了他的经济压力。“医务社工一遍遍不厌其烦地为我讲解救助的申请方法,帮我走出困境。”张大哥充满感激地说。

医务社工还组织康复期患者给肿瘤手术后患者制作“加油卡”,鼓励他们战胜病魔。小丁是一名大一新生,得知自己身患肿瘤曾让他丧失对未来的希望。收到“加油卡”后,他调整心态积极面对疾病。看着这些饱含祝福与关爱的礼物,小丁说:“原来还有这么多人关心着我,我一定要努力好好活下去。”

### 细致解答耐心引导,让产妇家属更安心

“我老婆就要生了,我想进去陪护”。在产房和产科病区门口,常常会有焦虑不安的准爸爸和家属,李先生就是他们中的一位。李先生的爱人因前置胎盘紧急从外院转到广州医科大学附属第三医院。到医院后李先生才知道疫情期间没有核酸检测不能到病房陪护,一时之间李先生有些手足无措。

广州医科大学附属第三医院医务社工项目负责人梁展乐介绍,作为广州重症孕产妇救治中心所在地,他们遇到过很多像李先生这样的家属。一部分家属因为孕产妇紧急入院没有做核酸检测,还有部分家属因为不清楚陪护手续、提交报告不完整而多次在门诊和住院区来回奔波。医护人员在繁忙的医疗工作之余,还需要不停地向家属解答相关政策和办理手续,不留神还会因未及时沟通产生摩擦。

了解到疫情期间孕产妇和家属的这些需求,医务社工走进病房,

协助患患之间更好地沟通。针对家属不了解陪护手续的情况,医务社工整理了完整的陪护手续办理流程,清晰列出了陪护手续办理的时间、位置、注意事项等内容,通过在病房设置“孕产妇资源站”的形式,向患者家属进行宣教指引。

不少患者从外地转诊过来,跨地区就医诸多不便。对此,医务社工整理了医院配套资源和医保政策的流程,及时为患者及家属答疑解惑,协助指导家属办理异地医保、出生证办理、新生儿医保购买等事项,极大解决孕产妇和家属仓促就医时的慌乱无措,帮助孕妈和家属快速适应住院,提高就医体验。

在医务社工的指引协助下,李先生快速办好了住院的各项手续。李先生告诉记者:“他们跟我解释了为什么要做核酸检测,怎么办会比较快。我孩子可能要早产,他们还教我后续怎么办出生证,有人指引真的安心不少。”

如何能让家属安心、老

### 分级提供各项帮助,温暖老年病人

和产科一样,面临陪护管理难题的还有骨科和老年科。这两个科室的患者绝大部分需要卧床休息,少不了人长时间贴身陪护。

“我年纪大了,想见见家人,让我进去吧”“我爸刚手术完,我们就进去看一会”……这样的对话在老年科病房门口每天重复无数次。住院的高龄老人,对智能手机的使用度较低,家属有空时想和老年患者视频通话聊天也难。受疫情影响,医院的陪护管理制度也不允许家人随意进出医院。

如何才能让家属安心、老

人情得到满足呢?一位75岁的婆婆因血压不稳住进老年科,儿子又在国外不方便回来,医务社工通过电话加上患者儿子的微信,开设“探视零距离”活动,利用视频功能打开了高龄病患及家属间沟通的窗口,定期为有需要的长者及其家属开展视频探视。这个方法受到了高龄病患及其家属的热烈欢迎,部分患者家属表示“终于可以看到老人家的状态了,放心多了”。

广州市第一人民医院党委办公室科员陈雪和介绍,医务社工针对高龄长者的情况,主

要在心理上分级提供各项帮助。对能自由活动的老人,会教他们做手指操、一起完成手工活;像长期卧床的老人,由于缺少家人的陪伴,普遍情绪低落,更多的时间需要医务社工在床边跟老人聊天;对疾病终末期的老年患者,提供临终安宁疗护。

在安宁疗护当中,患者不再浑身插满管子,医务社工从身体、心理、精神等方面照料长者,力争减轻他们的痛苦和不适症状,并抚平病人和家属内心的创伤,让生命更安详、更有尊严地谢幕。

# 基层网络评比也应实施清单管理

来论选登 □罗志华

### 首席评论 □江德斌

近年来,随着一系列严控评比政策落地,基层各种达标表彰评比活动已明显减少。不过,“新华视点”记者调查发现,目前,各种网络评比活动依然不少,有的地方通过网络形式,要求基层公务员参与,甚至还发通知要求投票、点赞。一些企业也屡屡收到通知,要求赞助、参加并不情愿的评比排名,苦不堪言。(11月4日新华网)

当前,各地基层网络评比泛滥成灾,各种冠以“最美”“最好”“十佳”“特色”名头的评比项目层出不穷,往往还会以行政发文的名义,要求基层公务员、社区、学校、企业

参加,令人不胜其烦。过多的网络评比,不但占用了大量社会资源,本应用于工作、学习的时间精力,遭到强行挤占,而且还掺杂不少虚假行为,导致网络评比结果失真。

过往有一段时间,基层达标表彰评比活动较多,干扰了正常工作,基层人员抱怨甚多,经过严肃清理整顿,一系列相关政策发布落实,此类评比活动减少了不少。但是,该政策主要针对政府部门组织的评评比表彰,对当前兴起的一些网络评比活动,尚缺乏有效监管,以至于后者逐渐形成超越之势,且愈演愈烈,已到了必须清理整顿的地步。

网络评比形式多样,大都有投票、点赞、转发等要求,为了互相攀比名次,不少地方会采取发动基层

人员的方法,还会下发任务考核,令基层人员不得不按照要求完成。据部分基层公务员反映,网上投票耗时费力,有的评比每天可以投10次票,每次间隔1分钟到半小时不等;有时每天“打卡”耗时在1小时以上,实在是难以承受。

网络评比泛滥,加重了基层和企业负担,滋生了形式主义和虚假作风。众所周知,网络评比还存在刷量、买赞等不良现象,部分平台甚至为了利益,公开鼓励刷量造假行为,比如让用户买虚拟礼物可抵好评,礼物越贵,好评量越大,导致评比变成了金钱游戏。在基层网络评比之中,也出现过类似情况,部分地方、单位为了拿到好名次,不惜花钱刷量,造成不良影响。

当下,在各种各样的网络评

比活动中,不少是自媒体、App等市场化平台策划、运作的,对于评比多样化、创新发展,具有一定的促进作用。可是,部分网络平台、自媒体、公众号等策划各种评比活动,有不少是为拉业务、推广告,他们会为此向地方政府部门推销评比方案,向企业收取赞助费、推广费、策划费,这样难免造成单位和企业经济负担加重,大量资源浪费在无效的评比上。

因此,确有必要对基层网络评比加以规范。可参照之前的经验,实施清单管理,要求基层网络评比按照程序报批、审核,被列入清单之内的,才可以进行评比活动,并严格控制评比费用,禁止刷票、刷好评等不良行为,以保障网络评比的公平公正。

为不能。从此事最终解决方式看,公证处坚持了自己观点。据报道,经协调,陈先生父亲原所在单位同意出具亲属关系证明;今后类似事项的办理,由区公证处发函至区公安分局,区公安分局出具亲属关系证明。换言之,解决此类问题,公证处主动作为,其他单位应积极配合。

事关家庭财产继承,公证处严谨一些无可厚非,但谨慎不是呆板,更不是避责。具体工作中,难免有一些新情况、新问题,处理起来貌似比较棘手,但只要把群众烦心事真正放在心上,积极主动作为,部门加强协作,打破“信息孤岛”,类似陈先生遇到的问题就不会发生。相反,漠视民生,相互推诿,那么循环证明、重复证明甚至奇葩证明等就会层出不穷。群众跑7个月证明不了“我爸是我爸”,难道公证处等单位不觉得汗颜吗?

督查组一竿子到底指出,陈先生遇到的问题具有一定的普遍性,根源在于相关部门为民服务意识不强,对“放管服”改革的精神理解不深不透,在实际工作中没有将人民群众利益放在首位。各有关部门遇到新情况、新问题,首先想到的是规避自身责任,相互推诿扯皮,导致群众陷入循环证明、办事无门的困境。

现实中,亲属关系证明是公证处比较常见的公证项目,特别是涉及继承、留学、出国等情况,都需要此类证明。民生无小事,就别等督查组到来或媒体曝光了。

破解“循环证明”,别再等督查组了

### 热点快评 □陈广江

中国政府网3日刊发通报指出,根据群众反映的“公证处办理银行存款无法取出”问题线索,国务院第七次大督查第十一督查组赴广东省惠州市惠阳区进行了实地督查。督查发现,群众反映情况属实,惠州市惠阳区公证机构存在不担当不作为、为民服务意识不强、漠视群众利益等问题,导致陈先生七个多月无法办理继承公证。(11月4日中新网)

在深入推进“放管服”改革,实现“让数据多跑路,让群众少跑腿”的今天,群众在银行、派出所、居委会和公证处等单位之间,跑了7个多月,硬是没有证明“我爸是我爸”,令人五味杂陈。事实上,证明“我爸是我爸”并不难,国务院督查组一到,问题迎刃而解。既然如此,何必等督查组“光临”?

为取出已故父亲的存款,陈先生进入了一个“死循环”:银行说,想取出存款,必须作公证继承;公证处说,户口本不能反映所有亲属关系,还需派出所出具相关证明;派出所则说,陈先生与其父亲在同一户口本上,已能证明父子关系,按规定派出所也不能出具证明;居委会也说,按规定无法出具相关证明……总之,各打理由“充足”,循环证明“没完没了”。

这里的关键问题是,陈先生的户口本能否证明相关亲属关系?公证处坚持认



文/图 王梓

以前,看到子女整天抱着手机,一些上了年纪的父母会很不解,有的甚至会加以斥责。如今,越来越多的中老年人用上了智能手机,并沉迷于短视频不能自拔。“以前都是爸妈唠叨我们别总盯着电脑、手机,现在全反过来了,爸妈在家一刷短视频就能刷一天,有时甚至刷到深夜一两点不睡觉”,中老年人刷起短视频比年轻人更疯狂。(11月4日光明日报)

移动互联网时代,是社交媒介攻城略地的时代。一些老年人“被智能手机抛弃”,另一些老年人则成了“沉迷短视频的爸妈们”。这样一群特殊的“网瘾老年”,既是同龄人中间的“弄潮儿”,也是茫茫网络生态的“受害者”。理解他们并不难,但棘手的是,理解之后又该怎么办?

越是“没事干”“没处去”“没得玩”,就越沉迷于短视频;而越是沉迷于短视频,老年人的社会关系、社会联结就越萎缩——这是一种恶性循环。沉迷短视频的爸妈们,其实是选择了一条自我封闭的孤独之路。把自己封闭在手机屏幕内,封闭在小小的家中,封闭在固有的偏见和执念中……化解沉迷短视频让老年人沉迷的局面,我们要做的,只能是提供更有竞争力的选项——例如,多带沉迷其中的父母到户外活动。

### 今日论衡之公民问政 □卢须虫

## 权益性假期立法不宜政出多门

据广州本地媒体报道,为缓解独生子女家庭的养老压力,全国多地相继出台政策,要求用人单位提供“带薪老年护理假”。对此,济南市章丘区人社局政策研究室主任吴春明一再表示反对,还两次写信给全国人大常委会,建议全国人大对“带薪老年护理假”的地方性法规进行审查。全国人大常委会工委审查研究后认为,这些地方立法不违背上位法,但是否需在全国层面制定统一政策还“需要研究”。

立法出台“护理假”,不乏善意。但假期终究是调节劳动者休息权利的制度设计,立法每增加一天带薪假期,都会给用人单位和已有的劳动秩序产生一定的影响。如“带薪老年护理假”,从各地的设计来看,10—20天的带薪假期,不但令用人单位特别是企业要承担“带薪”所带来的负担,还得为劳动者休假缺岗对生产经营的影响买单。就此而言,假期立法首先切制的还是用人单位的利益蛋糕。倘若如此,出台“带薪老年护理假”犹如“政府请客,企业买单”,其是否公平合理值得商榷。

不可否认,用人单位应当承担必要的社会责任,比如,赋予独生子女看望和照顾生病父母的便利,但不等于这就该是他们一家的责任。即便用人单位对特殊群体的某种假期提供保障是合理的,也不等于用人单位必须要承担不同群体所有类型的权益性假期,否则假期将是用人单位无休止的责任。

近些年,随着计划生育政策的放开,老龄化问题得到重视,妇女权益得到关

注,地方对相关权益法规的修订进入密集期,于是出现了名目不一的权益性假期,如“独生子女护理假”“痛经假”“奶爸假”等,而横向看,尺度也不一,每种假期各省规定的休假天数有所差异。并且,各地在权益性假期立法上,几乎都没有考虑增加假期对用人单位的成本影响,也未在政策上提出相应的配套减负与保障办法。

很明显,假期立法似乎已走上了“锯木头”的窠臼,因需而锯,厚薄自便,不断给假期增项扩容,既不严肃,也没有从根本上解决问题,各种假期的简单叠加,反而大大增加了用人单位的法律成本。多地先后设立“独生子女护理假”即是问题的缩影,看似充满善意,但热闹的背后不乏隐忧。

权益性假期牵一发而动全身,涉及方方面面,需要通盘考虑。首先,设立假期既关系到劳动者权利,也关系到用人单位利益,应当谨慎,更需要区域平衡;其次,假期不能因事设假,简单做加法,还需注重提高休假质量与效率,增强可执行性;再次,权益性假期还需要考虑到普遍性与特殊性,强化休假权利保障的公平性。

正因如此,权益性假期更宜由国家层面统一设计,以一部法规的形式明确,并协调法定节假日、带薪年假等各种权益性假期之间的关系,对休假天数与方式进行通盘的协调。同时,约束其他权益立法、部门法以及地方相关立法的权力,不得另行设立假期和设计休假天数,地方政府只能设计与地方独特文化相关的公共假期。