成飞医院文件

成医字〔2026〕32号

关于印发《成飞医院医务社会工作的工作方案》的通知

全院各部门、各科室:

为贯彻落实《国务院办公厅关于推动公立医院高质量发展的意见》(国办发〔2021〕18号)、《四川省推进医疗机构医务社会工作的工作方案》川卫函〔2025〕275号等文件精神，加快推进我院医务社会工作，结合我院实际，现制定《成飞医院医务社会工作的工作方案》，经医院研究决定，予以印发，请各部门、科室按照方案要求切实做好相关工作。

成飞医院医务社会工作的工作方案

一、总体要求

秉持“以人为本、全人关怀”的社会工作专业理念，以患者及其家庭为中心，以提升医疗服务质量与患者就医体验为核心，整合院内外资源，逐步建立和完善医务社会工作相关制度，建设能够运用专业知识、方法熟练开展医务社会工作的社会工作者队伍，兼顾患者康复、医务人员关怀、医患关系和谐，持续提升就医服务体验。

二、主要目标

2026 年底：建成医务社会工作办公室，配齐兼职医务社工；搭建“医务人员+医务社工+志愿者”服务雏形。

2027 年底：设立医务社工专职部门，按 300-500 张床位 /1 名标准配齐专职医务社工；院内医务社工服务全覆盖，在岗社工逐步考取社会工作职业资格证书，服务实现标准化、规范化。

2030 长远目标：完善医院-社区联动服务机制，形成成熟的全病程医务社工服务体系，社会公益资源、志愿服务常态化运行。

三、组织管理

（一）组织架构

成立医务社会工作工作领导小组，由院长任组长、分管医

疗副院长牵头主抓；设立医务社会工作部，挂靠医务部统一管理，人力资源部、事业发展部、团委、科教部、财务部协同配合开展工作。

（二）人员配置标准

本院为综合医院，执行每 300-500 张床位配置 1 名医务社工；2026 年配置兼职社工，2027 年底足额配备专职社工。

四、工作任务

制定医务社工工作制度，完善服务规范，加强伦理和法律培训，防范职业风险，持续改进流程和质量。结合医院特点和服务能力，对接社会资源，链接公益项目，逐步形成“医务人员+医务社工+志愿者”三方联动的医务社会工作模式。

（一）面向患者和家属。运用社会工作专业价值观、知识和方法，结合卫生健康工作特点，在门诊服务、入院初期、治疗期、康复及出院期，为患者及其家属提供心理一社会支持、出入院适应、对接医疗救助基金、个案管理、远程服务、健康知识及相关政策宣教、心理和情绪辅导、医患关系调适等服务。推进医务社会工作介入临床 MDT 团队会诊和全病程个案管理服务。

（二）面向医院和医务人员。关注医务人员需求，为其提供减压服务。参与医学人文教育、调适医患关系等工作。结合医院和科室需求开展社会志愿者招募、培训、管理和志愿者服务活动督导。

（三）面向基层机构。鼓励基层医疗卫生机构结合实际需求，拓展医务社会工作服务内涵。运用全病程管理理念，为出院患者对接社区资源，协助基层医疗卫生机构开展慢病管理、家庭医生签约、医养结合、健康促进、社会康复等服务。

（四）面向应急事件。为突发灾难事故和公共卫生事件中的受害者及其重要关系人开展危机介入、团体辅导等专业服务，促进疾病治疗，提高患者及其家庭的心理和社会适应能力;整合社会资源，提供应急需要;普及常见多发疾病的预防和控制知识，帮助群众提高自我保健意识。

五、职责分工

（一）医务部

作为医务社会工作的主管部门和挂靠部门，承担统筹协调、业务管理与日常运营的核心职责。在院领导指导下，牵头负责全院医务社会工作的规划、组织与实施；牵头组织制定医务社工工作制度、服务规范、工作流程及质量标准；负责将医务社工服务整合入医疗流程，协调处理与医疗相关的患者适应、医患沟通、纠纷调解等事宜；建立并维护与临床科室的月度沟通机制，确保服务与临床需求紧密结合；协同科教部等，为医务社工提供必要的业务指导和伦理法律培训，防范职业风险。

（二）人力资源部

负责医务社会工作岗位与人才体系的规划与建设，为工作

开展提供人力保障。根据医院发展规划及床位规模负责逐步落实医务社工岗位的设立、定编定岗工作；负责兼职及专职医务社工人员的招聘、选拔与配置工作；协助规划医务社工的职业发展路径，参与相关岗位的绩效考核与职称评聘支持工作；在院内培训体系中，配合支持医务社工所需的通用能力及部分专业培训的组织实施。

（三）财务部

保障医务社工经费，纳入医院年度预算，保障社工薪资、培训、志愿服务经费使用。

（四）事业发展部

负责整合外部资源，支持医务社会工作的可持续发展与品牌建设。负责指导并协助医务社会工作部，对接社会慈善资源、公益基金会、企业社会责任项目等，链接社会捐助，协助对接或设立医疗救助基金；协助与民政局、残联、慈善会、社区服务中心等外部机构建立稳定的转介机制与战略合作关系；从医院整体发展战略角度，为医务社会工作的发展方向、模式创新提供建议和支持。

（五）团委办公室

负责动员和组织志愿者力量，参与和支持医务社会工作的开展。负责指导并具体实施面向院内青年职工及院外社会志愿者的动员、招募工作；负责志愿者的培训、排班、服务过程指导、激励与日常管理，确保志愿者服务有序、有效；协助构建

并维护“医务人员+医务社工+志愿者”三方联动的服务模式，促进志愿者与医务社工团队的协同配合。

（六）科教部

负责医务社会工作者的专业能力建设、继续教育，确保服务的专业性、规范性与伦理合规性。负责将医务社会工作的专业知识、技能和伦理规范纳入医院继续教育体系；协助组织或举办针对医务社工的定期专业培训、案例研讨会等，内容涵盖社会工作理论、医疗知识、心理支持技巧、法律法规、医患沟通、危机干预等；为医务社工参加院外的专业会议、学术交流、资质认证考试等提供支持与机会。

六、工作要求

（一）强化部门协同。医务部负责统筹协调及医务社会工作具体管理，人力资源部支持做好医务社会工作人才的岗位设置工作，团委办公室指导志愿者参与医务社会工作的动员与过程管理，战略发展部（负责指导社会捐助协助对接医疗救助基金，科教部负责协助为医务社会工作者提供定期专业督导，保障服务质量与伦理合规。

（二）规范流程服务。建立标准化的接案登记、需求评估流程；严格执行制度中“服务档案管理”要求，规范档案的建立、移交、保管、借阅、销毁流程；定期参加医务部例会、护理部联席会议，与临床科室建立月度沟通机制；与民政局、残联、慈善会、社区服务中心等建立稳定转介与合作关系。

（三）加大宣传力度。充分发挥社会舆论宣传作用，展示医务社会工作丰富的职业内涵和社会价值，不断增强医务社会工作者的职业荣誉感和认同感，增进医务人员和社会公众对医务社会工作服务的认识，努力营造社会关注、群众支持、多方参与的医务社会工作的舆论环境和社会氛围。

七、附则

本方案自发布之日起试行，由医务社会工作办公室负责解释与执行。本方案将根据实际运行情况，经医党委会审议后进行修订和完善。

成飞医院

2026年9月2日

抄送：全院各部门、各科室

成飞医院医务部　　2026 年 9 月 2 日印发

联系人：李兴平　　电话：028-87455404　　共印：2 份