

身着白衣当为甲 心有锦缎慰病家

视点
人物

记 2020 年度全国最美医务社工陈朵多

■ 文/ 记者 姚丽敏 图/ 资料

在复旦大学附属中山医院徐汇医院,要说“陈朵多”可能认识的人不多,但只要说起“朵朵”却几乎没有人不认识。无论是在门诊大厅还是在病房,抑或是在护士们的值班室里,总会时不时地出现她的身影。五年的时间里,这个90后的小姑娘收获了一群粉丝,日前,她还获得了“2020年度全国最美医务社工”的称号。



就诊需求,并早早和志愿者一起等候在医院门口热情迎接陈阿姨就诊。了解到陈阿姨一直深受牙痛困扰,又担心治疗需要反复来院麻烦他人,陈朵多一路耐心安抚,告诉陈阿姨以后来院都可以联系志愿者全程陪同,让她放心,并立即和当天负责接待陈阿姨的口腔科医生联系,沟通患者的具体情况。口腔科主任和医生对此都非常重视,召开了会议商讨进行针对性的服务,只为给患者完善个性化流程,提供最便捷最满意的服务。

陈朵多多次的全程陪同和悉心关怀,让陈阿姨感动了好几个月,她告诉记者,“到现在都不敢想象,只需要预约一下,从进医院大门,到挂号、看病、检查、付费、取药全程都有志愿者的陪伴,一路关怀备至。盲人独自看病能够这样‘零负担’、‘无障碍’,生活质量也提高了,绝对是社会对我们最大的关爱!”

不断创新举措,通过“智能预约”、“优先诊疗”、“人文医疗”三大特色为视障人士打造安全、便捷、舒心的“无障碍”就医通道。如今,有就医需要的视障人士,只需通过预约登记,陈朵多就会提前与患者耐心沟通就诊需求,并安排好志愿者。患者在预约时间来院,经过专业培训的助盲门诊志愿者将一对一全程协助就医,确保视障人士就医时全程导诊与接诊的顺畅,并提供多类型的便民服务。

乐在公益大爱无疆 执着专业学无止境

乐善有恒,在志愿服务组织管理工作中亦有陈朵多奔走的身影。她积极拓展医院的志愿者团队的公益服务内涵,努力打造优质志愿服务平台。在工作中,她主动联合东方航空、上海音乐学院等广博的社会资源,构筑“感恩云集”系列志愿服务项目,通过门诊钢琴常驻演奏、儿科亲子互动体验、民间艺术进病房、志愿便民一站式服务、健康运动文化展示等多种新型的服务形式方式为院内患者提供愉悦身心、缓解压力的就医环境与全方位的健康服务。

五年来,陈朵多组织开展如节日病房慰

问、公益音乐会、健康学校行等大型公益活动165场,致力于推动志愿服务的专业化、全面化发展,让公益温暖更多的人。她和团队的共同努力下,产生了巨大的社会效应,目前已有2082人加入团队,累计服务时间超十万小时。医院成为上海市首批“上海公益基地”、首个“志愿服务文化示范点”。最近,医院还荣获2020年度上海市“十佳公益基地”称号。

同时,陈朵多还一直在思考如何在专业实践中总结经验,为专业发展贡献自己更多的力量。她和团队撰写、出版国内首部医务社会工作临床案例集并拍摄国内首部医务社会工作实务教学片——《医务社会工作临床案例精选》与“医务社会工作小组示教片”,成为国内医务社会工作教学与实务主要参考模板;联手复旦大学社工系,建立国内首个医务社会工作领域临床研究机构——行为治疗临床康复研究中心;成功申请获得国内首个以“医务社会工作”为主题的医学类国家级卫生类继续教育项目——“海峡两岸医务社会工作与医院志愿服务学习班”,使之成为国内医务社会工作与志愿服务高峰论坛的重要平台;她积极参与政策倡导与实务研究,进行“本土医务社会工作实务模式比较分析”,为主管部门政策制定提供依据,对“理性情绪疗法在脑卒中患者小组中的运用”等进行探索并发表论文4篇,为专业发展贡献一己之力。

面对突如其来的疫情,陈朵多第一时间投身到严峻的疫情防控工作中,积极参与疫情防控志愿服务,耐心、细致地做好医院就诊患者的分流及流调工作。为了持续健全有效的抗疫防控支持,加强医护人员心理建设,她每周组织开展线上巴林特小组,运用专业的方法,让护士们在小组中探讨医患困惑,对医患间不同角色的情景演绎,在扮演中换位思考,在讨论中收获总结,有效减轻了护士们的职业压力,促进医患和谐。此外,她还参与组建了“职工心理支持微信平台”,为有需要的职工提供心理支持服务。参与“新冠医务社工服务热线”,寻找和利用社会支持资源,为不同人群提供心理支持和疏导服务。

大多时候,疾病带来的痛苦 不是只有患者在承受

“如果亲人患了重病,除了患者自己会承受病痛外,他的照护者也在时刻承受着心理和生理,包括经济上等多重压力。”这是陈朵多在医院脑卒中病房中最深的感触。

26岁的小赵由于突发性脑出血住院近一个月了,经历了完全失语、吞咽障碍、认知障碍带来的绝望和彷徨,如今他在康复师的帮助下,已经可以缓慢地行走了。在他出院前,陈朵多特地来到康复室送别。

记者了解到,小赵入院时病情严重,昏迷不醒,近一个月后终于醒来。第一次抢救的手术费用以及手术后康复费用就已高达近30万元,而后又需要进行第二次头颅修复手术。他的妻子小茜自丈夫发病后便辞去了小学教师的工作,家中便没有了固定的经济来源。

“第一次看到他们时,小赵还躺着,没什么知觉,但是已经能看出小茜的状态不好。”陈朵多告诉记者,面对丈夫的病情目前不稳定,随时有复发的可能,小茜表现出绝望、烦躁的负面情绪,巨额的医疗费用也成为其情绪不佳的主要影响因素。

就在这个时候,陈朵多和她的团队的介入让小茜看到了希望。从最初的鼓励,到联系同伴患者来给他们讲康复的要点和效果,再到链接社会资源帮他们筹措治疗的经费,陈朵多深入了解他们压力状况和需要,为他们提供知识科普、政策解答、心理疏导、入院指导、出院计划等服务。在这期间,她研发的国内首个医务社会工作领域自主临床干预方法——“MMT321”冥想正念疗法发

挥了重要的作用。通过该疗法,陈朵多针对服务对象显著的压力,让服务对象在比较放松的状态下思考面临的问题,更好地处理自己的情绪,最终使服务对象学会理性看待问题,直面问题,解决问题。“其实,我们都能看出小茜当时挺难的,但是看到她能在压力之下这么用心地照顾小赵,我们就通过我们的服务能让她从比较抑郁的状态,变回那个爱笑的姑娘。”

出院时,小赵和小茜还和医生、志愿者们成为好朋友。在进入复旦大学附属中山医院徐汇医院的五年多时间里,陈朵多累计参与病房探访6360人次,个案服务62例,开展小组92节次。

助力视障患者 “我”来做他们的眼

在医院的日常工作中,陈朵多敏锐地获知视障人士的就医困难,于是因地制宜,充分链接社会资源,发挥团队的力量开设全国首个“助盲门诊”。助盲门诊开设没多久,陈朵多就和志愿者一起接待了助盲门诊的首位视障患者——70多岁的陈阿姨。

陈阿姨由于视力障碍加之自己独居,以前每次都到迫不得已时才会去就医,担心给别人带来困扰,又担心上厕所,连水都不敢喝。预约助盲门诊后,陈朵多提前与她电话联系,细心沟通

