

医务社工运用社会支持理论介入道路交通事故创伤重症患者家属的服务探讨

毛玉荣

(河南中医药大学第五临床医学院<郑州人民医院>, 河南 郑州 450000)

【摘要】本研究基于医务社工如何运用社会支持理论对道路交通事故创伤重症患者家属进行服务进行了探讨。首先对社会支持理论以及医务社工概念进行阐述,分析了患者家属所面临的困境及需求的多样性和特殊性,并对医务社工如何运用社会支持理论的介入服务帮助家属走出困境提出具体措施,对介入服务中产生的效果及存在的问题提出了整改建议。通过深入探讨社会支持理论的应用,期望为医务社工在实际工作中提供有力的理论和实践指导,帮助家属更好地应对各种需求和问题,让患者及其家庭得到实质性的帮助和关怀,协助他们更好地应对这一危机情境,促进医患关系的和谐,提升了社会工作在医疗体系中的地位和影响力。

【关键词】社会支持理论;医务社工;道路交通事故;重症患者家属

一、引言

突发交通事故让患者受到严重的伤害甚至危及生命,而除了患者本身,患者家属也处于一种危急状态,他们除了担忧患者的伤势和预后,还要筹集医疗费用,跟进事故的处理及理赔,再加上有的人还存在对医疗和法律知识的缺乏、照护知识和技能的不足,感觉生活秩序瞬间被打乱,产生焦虑、无助、恐惧、情绪表现,面临多重困境需要外部的支持和指导。本研究的核心目标是医务社工如何有效地介入道路交通事故创伤重症患者的家属服务,为他们提供更全面、专业的支持和关怀。

二、社会支持理论及医务社工概述

(一) 社会支持理论

社会支持是指社区、社会网络和亲密伙伴提供的感知的和实际的工具性支持或表达性支持。这些支持可以是物质资源或实际帮助,也可以是无形的情感支持或社会认同。影响个人获得社会支持的因素多种多样,而不同的生活环境也会影响个人对社会支持的利用程度。社会支持理论主张,通过建立和利用这些关系网络,个人能够获得所需的支持,从而更好地应对生活中的挑战和困境。

(二) 医务社工概述

医务社工是指在医疗机构中从事社会工作的专业人员,在医院和医疗卫生机构中扮演着重要的角色,他们运用社会工作的专业理论和方法,致力于协助患者及其家属解决与疾病相关的(社会、经济、

家庭、职业、心理)等问题,提供的服务与医生和护士不同,他们的关注点在于提供“非医学诊断和非临床治疗”,主要关注患者的社会和心理层面的问题。医务社工的核心任务是通过了解患者和家属的困扰,准确评估他们的需求,并提供包括情绪疏导、信息咨询、链接社会资源,等有针对性的支持和帮助。

三、交通事故创伤重症患者家属常遇到的困境

交通事故病人在对患者造成严重伤害的同时,也给家属身、心、灵造成巨大负面影响,面临多重困境,主要包括:

(一) 心理压力

当亲人受到伤害时,家属们往往会面临巨大的心理压力。他们深切地担忧患者的伤势和预后,害怕患者可能面临生命危险或留下严重的后遗症。这种担忧和不确定性使他们感到极度焦虑、恐惧和无助。在这样的情况下,家属们很容易陷入悲伤、焦虑、恐惧、抑郁等情绪问题中。他们需要得到心理上的支持和情绪的疏导,以帮助他们应对这些复杂的情绪反应。医务社工在这方面发挥着至关重要的作用。

(二) 社会支持不足

随着社会的进步和人口结构及人口流动性的变化,每个家庭的人口数量逐渐减少,社会关系也变得更加简单。然而,这种变化也带来了一些挑战,特别是在交通事故发生后,家属们往往面临着多重压力,他们不仅需要照护患者,还要处理与医疗费用、交通

事故处理等相关的事务，同时，他们还要兼顾家中的老人和孩子，家庭和社会的支持资源不足使得家属在面对困境时感到力不从心。

（三）经济压力大

交通事故导致的伤情往往比较严重，病情凶险，治疗周期长，医疗费用高，经常会出现由于车祸事故中肇事方逃逸、肇事机动车未缴纳交强险且无赔偿能力、受害人家庭困难无力支付抢救费用等问题，再加上事故是第三方责任造成的人身伤害，医保并不报销相关费用，家属为了照顾患者，不得不放弃工作或减少工作时间，这不仅减少了家庭的经济来源，还增加了额外的交通费、营养费、护理费等开支。所以说前期所有的经济开支都需要家庭先行垫付，而后期的事故理赔往往需要较长时间才能到位。这使得在长期的一段时间内家属面临着巨大的筹款经济压力，他们急需经济保障和社会救助。

（四）交通事故处理赔偿和法律知识的匮乏

突发的交通事故不仅给患者带来了身心创伤，同时也给家属带来了诸多困扰。家属们需要花费大量的时间和精力处理事故责任认定、保险索赔以及寻求法律援助等相关事宜。在这个过程中，由于家属们普遍缺乏相关的法律知识和经验，他们往往会因为对法律法规的模糊点感到困惑，不知所措，陷入迷茫和无助的状态。

四、医务社工介入交通事故创伤重症患者家属服务策略

研究表明，当个体面临压力和困难时，他们需要从社会网络中获得物质、情感和精神上的支持，以增强其应对压力的能力。社会支持理论强调了个人因素和环境因素对社会支持的影响。基于这一理论，本人在与多个交通事故伤患者家属的个案服务中，总结并运用了“四为支持”+“心服务”的工作模式，以帮助患者家属走出困境。

（一）为家属建立社会网络支持系统+心关爱服务

一个健全的社会支持网络对个人应对生活中的压力和困难至关重要。对于家属而言，他们的社会支持网络主要包括家庭、朋友、社区和医疗体系等。通过协助家属梳理问题并发现可利用的资源，我们可以建立和完善他们的社会支持网络，为其提供情感支持、信息咨询和实际帮助，以应对各种困难。例如，我们可以协调医护定时向家属提供关于患者病情、治疗方案、治疗费用、照护知识等方面的信息，帮助他们更好地理解 and 应对患者的状况。此外，我们还可以

发动亲朋好友和邻居在日常生活中为家属提供帮助，如照顾家中的孩子、老人，以及购买生活用品等，以减轻他们的负担。

（二）为家属提供心理情绪疏导支持+心相伴服务

面对家庭成员遭遇交通事故的重大打击，家属们往往承受着巨大的心理压力和多重困境。作为医务社工，首先要做的是给予家属足够的陪伴、关心和支持，认真倾听他们的痛苦和困境，理解他们的感受，为了缓解家属的紧张和焦虑情绪，我们可以教他们一些放松训练的方法，如冥想、深呼吸、倾诉和哭泣等帮助释放情绪，减轻心理压力。如果家属的情绪问题较为严重，我们还可以提供专业的心理辅导和应对策略，通过专业的心理干预手段，帮助他们调整心态，学会积极面对困境，重建心理平衡。

（三）为家属提供经济支持+心保障服务

为了帮助家属应对筹款压力和经济困难，医务社工通过整合并运用社会资源，与慈善组织和众筹平台建立合作关系，为家属争取到合适的医疗救助和经济援助资源，以及物资保障支持。为了进一步缓解家属的经济压力，医务社工还可以链接社会资源为其提供就业技能培训和指导，帮助家属拓展收入来源，缓解经济压力，为家属带来更多的发展机会和自我价值的实现。

（四）为家属提供信息支持+心守护服务

面对家属对患者病情及预后担忧、对交通事故处理和法律程序的困惑等问题，医务社工可以采取以下措施来提供支持和帮助。医务社工可以协调医护人员主动向家属介绍患者病情、治疗方案、康复计划等方面的信息，这有助于家属更好地了解患者的状况，并指导家属掌握生活照护知识，以便更好地协助患者康复；医务社工还可以通过链接相关资源，协助家属寻求法律咨询和交通事故处理方面的信息支持。他们可以跟进交通事故处理的进程，指导家属了解法律程序和赔偿等问题，必要时链接律师志愿者提供法律援助和指导，这有助于家属争取和维护自己的权益，让他们在面对困境时感到有所依靠。

五、服务效果评估

在医务社工的积极介入下，家属得以走出困境，家庭得到了实质性的帮助和支持。通过专业的心理辅导和情绪支持，家属的心理压力得到了有效缓解，他们的心理韧性也得到了增强。医务社工还为家属提供了全面、及时的医疗信息，并积极链接各种资源，协助家属寻求法律咨询和交通事故处理方面的信息

支持。这些举措让家属不再感到孤立无助，能够更好地应对突发事件。在医务社工的帮助下，家属的需求得到了满足，问题得到了有效解决。他们逐渐走出了困境，重新获得了希望和信心。这充分证明了医务社工在为家属提供支持和帮助方面的重要作用，也为更多的家庭带来了希望和温暖。

六、介入服务过程中所存在问题

（一）社工资源不足，专业性有待提高

尽管医务社工在为患者家属提供支持方面发挥着重要作用，但相对于庞大的患者家属群体而言，医务社工的数量和掌握的可用资源相对较少。这可能导致服务质量下降或服务范围受到限制。为了更好地满足患者家属的需求，我们需要解决这一不平衡问题，增加医务社工的培训和资源投入，提高服务质量。

（二）患者家属对社会支持的认知度有限

家属往往对患者所面临的社会支持网络缺乏了解，不知道如何利用现有的社会资源、政策或服务来满足自身和患者的需求。这导致家属在寻求帮助时感到迷茫或不知所措，进一步加剧了他们的困扰和压力。他们往往更关注患者的生理健康和医疗护理，而忽视了对患者情感、心理和社会支持的需求。然而，对于创伤重症患者的康复过程，全面的社会支持是至关重要的。因此，医务社工需要加强对家属的教育和指导，让他们了解社会支持网络的存在和重要性。通过提供相关的信息和资源链接，医务社工可以帮助家属更好地利用社会资源，满足患者的多方面需求，并为他们提供必要的心理和社会支持。

（三）现有服务内容和形式不能满足患者家属的实际需求

现有的服务内容和形式较为单一，缺乏针对性和个性化，无法充分满足每个患者家属的独特需求。由于患者家属的情况各异，他们所需要的社会支持内容和形式也会有所不同。因此，我们需要对现有的服务进行改进，以提供更加个性化和有针对性的支持。现有服务缺乏足够的灵活性和及时性，无法满足家属在紧急情况或突发状况下的需求。在面对紧急状况时，家属需要及时、有效的支持和帮助。然而，现有的服务体系无法做到这一点，导致家属在需要帮助时无法得到及时的响应和支持。

七、介入服务存在问题整改建议

（一）加强医务社工的专业培训，提高服务质量

为了提高医务社工的专业知识和技能，我们需要进行系统性的培训。这包括医学知识、社会工作技能、心理辅导技巧等方面的培训。培训过程中应注重实践

操作和案例分析，以帮助医务社工更好地理解 and 应对实际情境。

（二）通过教育活动促进了解社会支持的作用

在讲座、工作坊和互动小组等活动中，我们可以分享成功的案例和经验，让患者家属了解如何利用社会支持渡过难关。这些案例和经验可以为家属提供实际的指导和启示，让他们明白社会支持的重要性，并激发他们寻求和利用社会支持的信心和积极性。

（三）设计更为灵活和多样化的服务项目，满足患者的实际需求

为了更好地满足患者家属的需求，服务的形式应该多样化。除了面对面的咨询，还可以提供电话咨询、线上支持等多种形式。这些不同的服务方式可以满足不同家属的需求，使他们能够根据自己的实际情况选择最合适的服务形式。

八、结语

通过本次研究，我们对社会支持理论在医务社工介入道路交通事故创伤重症患者家属服务中的实践有了更深入的了解，研究结果表明，运用社会支持理论可以为家属提供全方位的支持与帮助，满足他们的实际需求，有效缓解他们的心理压力和压力，提升应对能力。我们希望政府能够关注这一特殊群体的困境，并为其提供更多的支持模式。例如，设立慈善救助基金、提供贷款、减免税收等措施，以帮助他们渡过难关。同时，我们也呼吁社会各界共同努力，加强交通安全宣传教育，提高公众的道路交通安全意识，从源头上减少交通事故的发生，为人们的生命安全保驾护航。让我们携手共进，为道路交通事故创伤重症患者家属提供更多的关爱与支持，共同创造一个更安全、更美好的社会。

参考文献：

- [1] 李路. 社会工作介入交通事故受害者家属心理问题研究 [D]. 黑龙江大学, 2022.
- [2] 徐飞. 异地就医行为对患者负向情绪的影响及医务社工介入研究 [D]. 江西财经大学, 2020.
- [3] 杨亚茹. 医务社工介入工伤患者慈善医疗救助困境的实务探索 [D]. 郑州大学, 2019.
- [4] 马洪波. “医务社工 + 家庭医生”: 社区健康管理的新路径 [J]. 中国社会工作, 2019, (12): 19-25.
- [5] 王经亚. 社会支持网络理论下医务社工介入抑郁症患者康复的研究 [D]. 山西医科大学, 2018.
- [6] 许岩松. 海事部门应对水上交通事故引起的群体性事件探讨 [J]. 珠江水运, 2014, (21): 68-70.