

第九章

第二节 优抚安置社会工作的主要内容

一、优抚医院社会工作的内容

(一) 总体内容

1. 协助处置服务对象及其家庭的问题

- (1) 参与入院时的评估, 疏导服务对象因伤病残而引起的心理及情绪方面的问题。
- (2) 协助处理不良的家庭关系, 促进服务对象与家庭沟通, 加强互相支持。
- (3) 增强对病情或医疗程序的了解与适应, 可联合医护人员, 采取讲座方式, 对有关伤病残引起的心理、生理、社会影响开展宣传教育。
- (4) 手术或特别治疗之前及之后的心理辅导。
- (5) 纠正服务对象不当的行为, 如已婚荣誉军人不愿回原籍安置, 因婚姻家庭引发的一些问题; 复员退伍军人慢性病患者短期重复住院率高或不愿出院的问题。
- (6) 增进服务对象与医护人员的沟通, 建立适当关系。
- (7) 对遭遇紧急或突发事件的服务对象进行危机介入。

2. 协助增强服务对象对医院环境的适应

- (1) 解释医院的有关规定。
- (2) 帮助服务对象善于运用医院的设施, 充分利用医院提供的医疗、康复服务, 尽量预防伤病残的加重和复发。

3. 协助处理服务对象与医疗系统的关系

- (1) 提供相关的医疗资讯。
- (2) 协助及联络医疗团队的各专业同人, 为服务对象提供生理、心理方面的全面性诊疗。
- (3) 协助服务对象及其家庭运用有关的社会资源。
- (4) 提供相关的医疗及福利的电话咨询。
- (5) 个案处理及转介。
- (6) 疏导医疗纠纷, 妥善处理服务对象及其家属的投诉, 进行相关的医务纠纷调解, 营造良好的就医环境, 构建和谐医患关系。

4. 出院及跟进服务

- (1) 与医护人员一起商讨病情, 做好出院评估、制订离院计划, 尤其要做好离院前的适应性方面工作。
- (2) 教导家庭照顾服务对象。
- (3) 协助家庭与服务对象一起设计跟进及检讨方案。
- (4) 运用居家照顾及社会康复护理等公司或志愿者服务。

5. 其他方面

- (1) 研究工作, 提供医院管理和发展方面的政策建议。
- (2) 检讨优抚医院社会工作的运作过程。
- (3) 评估服务设施的使用情况。
- (4) 发展教育、支援、自助及治疗等个案、小组、社区服务, 为服务对象提供更多的与他人及外界接触的机会。
- (5) 协调及促进医疗团队成员的支援网络、加强员工的心理辅导及沟通技巧方面的知识培训, 帮助他们增强与服务对象及其家庭进行沟通及辅导的能力。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

(6)参与社区健康计划的有关活动。

(7)对工作人员和志愿者的服务进行专业方面的推进和督导。

(8)参与医院内有关活动的策划。活动要符合服务对象的能力和特殊需要。

(9)协调社会资源, 整合社会网络, 鼓励社会参与, 提高社会地位。

(二)特别内容

(1)复员军人慢性病医院社会工作主要包括常规社会工作服务, 突出议题是: 协助复员军人慢性病患者形成良好的应对慢性病和失能的生活方式, 协助其融入社会环境, 辨别和安排社会资源以协助患者离开医院或入住其他机构。

(2)荣誉军人康复医院社会工作与康复社会工作(或残疾人社会工作)紧密相关, 突出议题是: 协助退役伤病残军人充分发挥其应有的潜能, 克服环境障碍, 以改善其社会生活适应功能。

(3)复员退伍军人精神病院社会工作属于精神病理社会工作(或心理卫生社会工作), 它是深入的社会工作治疗的一种, 同时也部分从事环境的调适服务工作, 主要包括心理治疗和个案管理。

二、光荣院社会工作的内容

(一)主要内容

(1)做好服务对象入住前的评估和准备工作。

(2)协助服务对象适应光荣院的新生活、发展积极的人际关系。

(3)为服务对象提供个案心理辅导, 如运用怀旧、生命回顾等技巧, 帮助服务对象重塑自我, 找回生命的意义。

(4)通过策划、组织一些简单易学的活动, 增进服务对象群体之间的交流, 促进互帮互助。

(5)协助服务对象提高自我管理和自我服务的能力, 充分发挥其个人的潜能。

(6)鼓励服务对象参与力所能及的院舍活动。

(7)引导服务对象正确看待死亡, 减少焦虑感和恐惧感。

(8)利用社区或社会资源为服务对象服务。

(9)推动志愿服务并对志愿服务进行督导。

(10)促进光荣院专业服务的发展和专业质量的提高。

(11)影响社会及环境的决策。

(12)其他

(二)特别内容

1.疏于照顾问题

光荣院中常发生 3 种隐蔽性疏于照顾问题。

(1)服务对象丧失基本日常活动的选择权

(2)隔离

(3)“贴标签”

2.药物滥用与药物依赖问题的解决和预防

3.性与亲密关系

三、复员退伍军人安置社会工作的内容

(一)主要内容

(1)协助服务对象适应新工作和新生活, 顺利度过军地转化的过渡期。

(2)协助服务对象充分利用和发掘自身和外部的正式和非正式社会支持网络。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

(3)加强协调沟通,推进政府主导、部门协作、社会参与的安置格局形成。

(4)做好信访接待工作,倾听心声、舒缓情绪、提供慰藉

(5)协助搭建信息咨询平台

(6)积极推进社会政策的良性改变

(二)特别内容

复员退伍军人在既往的军营生活中形塑了相对固定的工作、生活和人际交往模式,但是由军营到地方,已有的定式发生了变化,在截然不同的新环境中,如何尽快地适应角色转变,开启新的生活和工作,是复员退伍军人面临的难题,也是社会工作介入的重点。

四、军休社会工作的内容

(一)主要内容

1.接收安置前

(1)收集、分析列入交接计划的军休干部的相关资料,做好待移交军休干部需求的预评估和问题的预诊断。

(2)协助待移交军休干部了解移交地方后的相关政策。

2.接收安置中

(1)协调移交部队解决遗留问题,配合做好交接过程中军休干部的思想工作。

(2)审核军休干部档案时,及时发现可能存在的问题,做好评估和诊断。

(3)利用上门“家访”机会开展有针对性的个案工作。

(4)利用移交部队、军休服务管理机构、军休干部三方见面的机会,做好群体性的政策解答和心理疏导。

(5)协调相关部门为军休干部办理医疗、落户、组织关系、档案移交等方面的手续。

3.接收安置后

主要是提供服务管理:

(1)积极引导军休干部进行“平民化”角色转换,做好心理补偿和精神慰藉,帮助其适应移交安置后的新生活,发展新的人际关系,促进其融入社区和社会,提高幸福指数。

(2)协助有关部门落实军休干部的政治待遇和生活待遇,依法维护军休干部的合法权益,在政策规定范围内实现军休干部利益大化,实现“老有所养”。

(3)协助策划、组织形式多样的文体活动,积极培育自发性文体组织,丰富精神文化生活,实现“老有所乐”。

(4)协助做好军休干部医疗保障工作,实现“老有所医”

(5)协助推进军休社区建设,整合社区资源,拓展服务内容,拓宽服务领域,推进服务管理社会化,便捷军休干部居家生活。

(6)协助军休干部发挥自身综合优势,使其力所能及发挥余热,实现“老有所教...”“老有所为”。同时协助开办老年大学,帮助军休干部学习新知识,实现“老有所学”。

(7)做好高危军休干部的临终关怀,引导其正确面对生命的终点。

(8)培训工作人员,促进专业服务的发展和服务质量的提高;协助做好工作人员的情绪疏导和压力释放工作。

(10)协助促进社会政策的良性改变,推进军休干部同步享受地方离退休干部待遇和经济社会发展成果,推进实现服务标准化、管理规范、利益均等化、保障一体化。

(二)主要功能



扫码下载 233 网校题库

一刷就过,千万人掌上题库!

军休社会工作主要是协助军休干部实现角色的转变, 减少对生活和环境的负面感受, 顺利度过军地转化的过渡期; 促进军休干部充分发掘和利用资源、更好地发挥其社会功能, 建立并发展积极的社会关系, 实现“六个老有”; 促进社会政策的良性改变, 促进服务管理水平整体提高。

五、烈士褒扬社会工作的内容

(一) 主要内容

- (1) 引导讲解员和参观群众, 加强阵地宣传, 开展群体性的心理辅导。
- (2) 策划有针对性的宣传纪念活动。
- (3) 协助烈士遗物、史料的收集。
- (4) 协调烈属与陵园的纠纷。
- (5) 协助做好前来扫墓的烈属及亲朋的精神抚慰工作, 帮助其走出心理阴影。
- (6) 协助完善解说词, 针对不同人群凸显宣传教育重点。
- (7) 推动志愿服务并对志愿服务进行督导。
- (8) 推动相关政策完善, 协助做好宣传解释。

(二) 主要功能

协助烈属做好悲伤辅导和心理疏导; 倡导完善相关政策, 协调落实相关待遇, 舒缓相关矛盾纠纷; 策划有针对性的社会宣传, 扩大社会影响。

六、军供社会工作的内容

(一) 主要内容

- (1) 及时发现过往部队中存在的生理、心理问题, 配合部队做好预防、解决和转介。
- (2) 动员社会力量, 整合社会资源, 完成好军供保障任务。
- (3) 协调组建工作人员支援网络, 加强工作人员的心理辅导及沟通技巧, 协助工作人员进行压力释放、情绪疏导和问题解决。
- (4) 开展研究工作, 提供军供站管理和发展方面的政策建议。

(二) 主要功能

军供社会工作主要是运用社会工作的专业知识、方法和技巧, 及时发现、预防、舒缓和解决过往部队以及军供保障单位内部职工的社会问题; 协调社会关系、整合社会资源, 落实好军供保障任务。

配套习题:

赵某是某部队的退伍伤残军人, 每当他的伤残部位旧病复发时就会疼痛难忍, 可每次都还要坐很长时间的車去医院治疗, 每次治疗的花费都很高。而且赵某认为医生对他的态度很差, 时常会流露出一不耐烦的表情: 赵某也问过他的战友, 大家都有同感, 于是他们决定向社会工作者寻求帮助。

【问题】

请针对这些退伍伤残军人的问题, 设计一份服务方案。

参考答案:

1、问题的陈述及分析

这是一次群体服务, 社会工作者要充分收集每个个体的相关资料, 并对这些资料进行判断和认真分析。主要从以下几个方面考虑他们可能面临的问题:

- (1) 从身体状况方面进行分析, 这些退伍伤残军人的伤势恢复情况如何, 在什么情况下会再



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

次复发, 并且多久会去一次医院等。

(2)从年龄方面进行分析, 这些退伍伤残军人的普遍年龄是多大, 在这个年龄段对于医疗的需求是什么等。

(3)从家庭经济状况方面进行分析, 这些退伍伤残军人的家庭状况如何, 家庭结构怎样, 家庭经济能在什么程度上承担这些退伍军人的医疗费用等。

(4)从心理方面进行分析, 了解他们对于疾病和医院的看法。

2、方案设计

根据退伍伤残军人的需求, 拟订服务方案, 包括:

(1)方案目标。为退伍伤残军人提供辅导及援助, 协助他们解决就医过程中遇到的困难, 提高他们的医疗效果。

(2)方案实施策略

1)协助退伍伤残军人充分利用医疗机构及社区所提供的医疗康复服务。

2)进行心理安慰和辅导, 增强他们康复的信念和信心。

3)在政策允许的范围内, 为他们争取更多的优惠条件和社区资源。

4)联合医院与医护人员, 为他们开设讲座, 提供保健指导, 帮助他们自身预防旧病的复发。

5)联系社区资源, 为他们提供上门诊疗、送医送药服务。

6)必要的时候, 可以提供转介服务, 安排专人帮助患重病的退伍伤残军人就医。

(3)方案执行。主要包括整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。

(4)方案评估。包括对方案执行情况及其效果的评估、退伍伤残军人就医情况的改善程度的评估等。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!