

探讨精神康复社会工作服务中的问题与策略

张孟兰

(河南省荣康医院, 河南 洛阳 471000)

摘要: 近些年精神障碍患者的人数越来越多, 针对康复服务的需求也有了明显提高。政府部门对于精神康复社会服务具有高度重视, 并完善了精神康复服务体系, 从原本的医药模式为基础的生理心理治疗, 转变为多元治疗模式, 特别是社区支持性项目的开展, 在社区日常生活中就能帮助精神障碍患者提供康复服务工作, 面向患者的生活, 为精神康复社会工作提供了更加广阔的空间。本文主要围绕精神康复社会工作服务展开论述, 探讨其中存在的几点问题, 就如何提高精神康复社会工作服务提出了几点建议。

关键词: 精神康复 社会工作 患者

DOI: 10.12319/j.issn.2096-1200.2023.08.19

目前精神健康已经成了国际上重点关注的一项社会问题, 随着经济的高速发展, 人们的生活节奏逐渐加快, 导致工作压力也越来越大, 部分人出现了不同程度的精神障碍症状。针对精神疾病来说, 广泛采用的治疗方式便是住院药物治疗与康复, 因此医院精神康复社会工作成为了社会广泛关注的重点内容, 在社工的介入与引导下, 精神障碍患者能够逐渐接纳自我, 建立对生活的信心, 起到心理康复的效果, 但在精神康复社会工作服务中, 仍有一些问题需要解决。

一、精神康复社会工作服务存在的问题

精神康复社会工作服务所涉及的内容非常多, 不仅包括了精神障碍患者个人能力的提高和个人支持系统的改善, 同时还涉及了家庭与社会、社区的支持与融合。精神康复服务事业的发展十分迅速, 并且有着主体多元化、形式多样化、服务专业化等发展趋势, 但在工作实践中仍存在一些问题。

(一) 精神康复目标定位不统一

目前有关部门针对精神康复工作的目标定位存在一定差异, 这可能会对社工服务带来一定影响, 精神康复工作一般关系到了卫生、残联、民政等部门, 有些部门将疾病治疗为主, 而有些部门则将管控或康复作为重点。不同部门的目标定位并不统一, 因此工作方法也存在区别。精神康复社工一般通过政府购买岗位服务的方式嵌入政府体系, 在服务自主性方面存有不足, 很多社工都只能听从用人单位的调遣, 难以充分理解社会工作服务的理念以及工作方法, 在上岗之前也可能未经专业培训, 可能影响精神

康复服务质量。

(二) 个性化服务匹配度不足

虽然精神康复的基础服务具有较高的匹配度, 但个性化服务却具有匹配度较低的问题, 购买方式与服务专业化等方面存在不足, 精神康复服务大多只能提供一些基础保障服务, 难以提供个性化的能力提升和职业发展等服务。这可能造成一些高功能层次精神障碍患者在疾病康复之后难以顺利融入社会, 不利于精神康复服务的生态效应。例如, 在精神康复者的就业服务方面, 目前不管是政策支持还是机构的支持性服务, 都没有完善的解决方案。

(三) 家庭支持作用不足

家庭、亲友、社区构成了精神障碍患者的支持系统, 但从当前的情况来看, 精神障碍患者的家属亲朋并没有在康复支持方面起到作用。虽然部分服务机构在家属支援和社区教育服务方面加大了投入力度, 但只是个别机构的特色服务内容, 并不是全社会的普遍性服务。

(四) 社工职责不够明确

很多社区在精神康复服务方面都成立了帮扶小组, 包括社区民警、民政专干、残联专干、医生、患者家属、社工等, 但社工的角色定位以及职责划分不够明确, 这可能造成社工服务存在行政化的现象。

(五) 社工专业水平有待提高

精神康复社工的专业水平直接决定了服务质量, 但很多社工在专业能力上存在一定缺陷, 针对精神、心理健康等方面的知识缺少一定的了解, 这不利于精神康复社会工作服务的高质量开展, 也难以获得较高的社会认可^[1]。

二、精神康复社会工作服务的有关策略

(一) 优化资源配置, 改善康复服务体系

1. 配置机构康复设施。社区精神康复中心应打造多样化的精神康复服务, 例如生活训练、职业技能训练、个人能力发展训练等, 并引进康复服务所需的各种设备和设施, 确保康复训练的整体质量。第一, 社区精神康复中心需要加大安防设施的投入, 包括门禁、监控、消防、无障碍设施等, 并了解精神障碍患者的情况, 打造更加安全的康复环境。同时工作人员还需要在日常工作中做好避险工作, 妥善处理各种可能造成危险的工具, 如刀具和金属工具等, 以免精神障碍患者对自己或他人造成安全威胁。第二, 引进更多康复训练辅助器材, 运动康复所需的各种辅助仪器、音乐疗法所需的乐器、生活技能训练所需的道具等都要尽可能满足, 为社会服务提供充足的器材支持, 确保康复训练能够顺利实施。服务人员还可以在社区中开发更多可以利用的设施资源, 如康复中心附近社区的运动场所、运动器材等, 可以陪同精神障碍患者前往这些场所进行康复训练, 提高社区资源利用率。第三, 社区精神康复中心还可以视情况打造应急庇护室, 室内环境为软包装, 为精神障碍患者提供舒适安心的室内环境。当精神障碍患者出现消极情绪时, 可以带领患者前往应急庇护室内进行休息, 利用柔和的灯光和室内装饰氛围缓解不良情绪。当患者出现应激行为可能会伤害他人时, 也可以陪同患者一起进入该房间, 紧急应对突发状况, 缓解患者情绪的同时控制危险行为。

2. 积极应用社会资源。社区精神康复中心应当积极开发社会资源, 例如政府、专业协会、基金会、志愿者组织等, 也可以与其他同行机构合作, 共享服务资源, 进一步拓展社区精神康复中心的社会服务资源, 促进机构的发展, 拓展资源获取渠道。第一, 政府、基金会、爱心企业等资源必须要合理应用, 政府可以为机构带来社会政策、资金支持等帮助, 基金会与爱心企业则是主要的资源来源, 能够为精神康复中心提供资金以及部分人力支持。第二, 社区精神康复中心应当与同行机构、专业协会等做好沟通, 同行机构可以相互沟通社会服务经验, 进行社工人员的培训与交流。专业协会则可以对精神健康服务事业的发展提供帮助, 如残联能够保障精神障碍患者的合法权益, 对康复服务的开展情况进行监督与评价, 有助于康复中心的发展, 促进康复事业的不断进步。亲友协会代表着精神障碍患者群体的利益, 开展有助于患者群体和家庭互动的活动, 能够鼓励更多服务对象参与协会, 同时拓展患者的文化娱乐生活。第三, 康复中心还可以与一些高校、

研究机构进行合作, 高校可以为康复中心提供更多的人力资源, 而有关专业的学生也可以提供专业服务。康复中心则可以为学生提供实习的机会, 建立志愿者团队与专业人才队伍。同时社区精神康复中心还可以选择聘用高校专家学者或研究机构的专业人士, 作为康复服务的技术顾问, 加强康复中心社会服务的专业水平, 也能更好地了解行业发展趋势, 吸纳更多的先进知识与经验。第四, 康复中心可以与辖区派出所及安保人员合作, 在发生一些突发事件时可以及时处理, 将突发事件的影响降至最低。医护人员则需要对患者的病情进行评估, 掌握患者的心理健康状况, 若患者存在暴力倾向则可以及时判断及时解决。工作人员还需要在日常服务中关注患者的生活动态, 及时制止危险行为, 避免恶性伤人事故的发生^[2]。

(二) 完善服务制度, 保障患者权益

1. 将患者纳入评估体系。只有能满足患者的多方面需求, 才能体现出精神康复社会工作服务的价值, 康复服务的开展效果决定了患者能否顺利康复, 并且重新融入社会, 融入正常生活。精神疾病患者是康复服务的主要对象, 服务质量的评价应当将患者的主观感受、社会功能提升等纳入评价体系, 设立有关的评估量表以及问卷, 在康复服务初步完成后采集患者对康复服务的体验与评价, 从中了解康复服务存在的不足, 为后续的服务提升提供重要参考。

2. 建立绿色住院通道。某医院是当地社区精神康复中心的医疗支持单位, 在康复服务方面积极建设绿色住院通道。社区精神康复中心和该医院一同合作, 在医院留余一定床位, 患者在出现情绪波动需要入院治疗时, 可以直接通过绿色住院通道接受医疗服务。绿色住院通道的开通能够为精神障碍患者和家属分担很多压力, 而对于患者来说也能提供一定的保障, 带来更及时的医疗服务, 在病情不稳定时可以第一时间入院治疗。同时, 正在医院接受治疗的患者和家属也无需担心以后床位的问题, 提高精神康复服务质量。

3. 建立服务对象保密制度。社区精神康复中心可以和患者签订保密制度, 通过文字契约的方式达成共识, 获得患者的认同与支持。若未能得到患者的允许和书面授权, 那么康复中心不得将患者的隐私信息透露给第三方, 如通过书面形式与患者约定, 不向社会公开患者的特殊情况和隐私信息, 提高患者及其家属对康复中心的信任。在康复中心建设公众号并推文时, 若需要公开患者的一定信息, 则必须要征求患者及其家属的意见, 必要情况下为患者面部进行模糊处理。此外若康复中心接受来访时, 应提前与

人员做好沟通,避免患者隐私泄露,未经允许不得向外界传播^[3]。

(三) 明确责任分工,提高服务团队凝聚力

1. 秉承精神康复专业理念。社区精神康复中心的服务理念中,应明确精神康复服务为社区融合,并不是社区隔离性质,应当将服务建立在社区之内,让患者在熟悉社区生活氛围的情况下接受康复治疗。而在患者社区融合的过程中,还需要提高患者的人际交往能力、自理能力、工作能力等,为患者重新融入社会、融入生活做好准备。对于社工人员来说需要始终贯彻以人为本的理念,尊重每一位患者,将患者作为一个完整人,尽管患者在精神方面存在障碍,但依然享有自决权利,因此社工人员应当以真诚的心尊重每一位患者,尽可能降低患者心理和生理上的障碍,引导患者的能力提升,促进患者自我能力的提高,帮助患者早日重返社会。精神障碍患者与康复中心也应处于平等地位,将疾病治疗为中心的康复服务转变为以健康发展为内涵的服务理念,康复中心需要做好社工人员服务理念和专业能力等方面培训,提高社工人员的专业素养,帮助社工人员更好地了解工作,一同打造平等和谐的工作氛围,尊重患者之间的差异,以平等的心态和多样化的技巧帮助每一位患者。

2. 服务团队的分工合作。社区精神康复服务与医院康复治疗有所区别,仅凭某一学科或专业的人员难以满足患者的多元需求,因此需要多专业多层次的人才队伍来强化社会服务。康复中心管理人员应当做好沟通、规划、协调、培训等工作,在工作实践中持续提升自我,引导团队的共同进步。而医护人员则需要明确自身的职责,了解精神康复中心的目标在于社会康复而不是医学治疗,所以在日常工作中应当为患者评估病情,进行心理辅导,同时为患者回归社会提供一定帮助。社工服务包含直接服务和间接服务,大多数情况下社工服务具有一定的综合性,需要为患者提供专业服务,同时为康复中心链接社会资源,为患者的社会融入打下基础^[4]。

(四) 强化患者的家庭支持系统

精神障碍患者很容易受到外界因素影响,因此需要一个和谐友爱的家庭环境。而家庭支持离不开监护人的配合,需要一定的时间和精力,为患者提供持久性的照顾与支持。第一,服务人员应当建议家属保证患者的饮食健康,并保证作息规律。还需要培养患者一定的兴趣爱好,适当带领患者展开运动,避免生理疾病的发生。家属还需要严格按照医嘱为患者用药,即便患者的病情有所恶化,也不可以擅自加大药量,在患者病情缓和的情况下也不能

擅自减少药量,避免病情的复发。家属还需要观察患者的病情变化,在对药物出现不良反应时也应及时告知,例如药物副作用明显,或出现异常反应时,需要第一时间与医护人员联系,采取及时有效的措施解决,若患者出现除精神疾病外的其他生理疾病,也需要及时进行治疗。第二,鼓励加深与患者沟通。精神障碍患者十分需要与他人沟通,而在家庭环境中能够与其沟通的只有家属,所以家属应当主动去了解患者的内心,建立彼此之间的信任。只有与患者沟通,才能及时了解患者当下的病情情况和心理感受,同时家属也是患者对抗病魔的精神动力,在家人的陪同下能够增强患者的康复信心。在患者入院治疗和康复训练后,精神疾病往往能够稳定下来,很多患者的自知力已经得到恢复,但家属也要了解到患者此时的心理需求,更需要了解患者的心理,并予以其鼓励和理解,才能帮助病情稳定。第三,培养患者的生活技能。鼓励家属带领患者做一些力所能及的事情,例如简单的扫地和整理物品等,在提高患者自理能力的同时帮助患者找回生活的信心。闲暇时间可以带领患者出门散心,让患者多看一看外面的世界,憧憬早日回归社会生活,提高患者的社会功能,例如带领患者散步、乘坐交通工具、购物等,提高患者的生活适应能力。第四,鼓励家属成立互助小组,互相分享康复监护经验,也可以抽出时间带领患者互相见面,建立患者与患者、家属与家属之间的友谊,让患者之间找到更多话题,彼此鼓励,家属之间在康复支持上分享经验^[5]。

三、结语

目前我国精神康复社会工作服务仍处于起步阶段,在理论知识和实践经验方面存在一定不足。对此康复机构应结合国情和本土文化以及患者需求,积极探索康复服务模式,为精神障碍患者早日回归社会不断努力。

参考文献

- [1]易松国.精神康复社会工作服务中的问题与发展方向[J].中国社会工作,2022(13):1.
- [2]邓莲儿,杨玲.新媒体视域下精神康复社会工作的应用研究——以深圳市坪山区残疾人综合服务中心为例[J].社会与公益,2020(06):20-21.
- [3]丁梦丽.我国医院精神康复社会工作价值与工作困境及对策探析[J].社会福利(理论版),2018(12):48-51.
- [4]马若琪.社会工作介入康复期精神病患者康复服务的研究[D].内蒙古:内蒙古师范大学,2018.
- [5]王丽萍.社会工作介入精神病患者后期康复研究[D].云南:云南民族大学,2018.