

国家儿童医学中心医务社会工作与公益慈善联盟
2019 新型冠状病毒病

儿科社会工作服务指引

二零二零年二月



编写指导:

季庆英 上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心

徐 虹 复旦大学附属儿科医院

丁泉伟 首都医科大学附属北京儿童医院

参编人员:

张 侃 上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心

曹 庆 上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心

陈京之 上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心

傅丽丽 复旦大学附属儿科医院

陈玉婷 上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心



目 录

| | |
|-----------------------------|----|
| 前言 | 01 |
| 一、服务目标 | 02 |
| 二、服务对象及心理社会特征 | 02 |
| 三、服务伦理 | 04 |
| 四、工作原则 | 05 |
| 五、团队组成 | 06 |
| 六、服务内容 | 07 |
| 七、工作流程 | 12 |
| 参考文献 | 13 |
| 附件 1 疑似或确诊患儿心理评估问卷 | 14 |
| 附件 2 医务工作者心理健康自评量表 (BSI-18) | 15 |

前 言

2019 新型冠状病毒病 (COVID-19, 以下简称“新冠”) 的爆发,使个体、家庭、社区和整个社会都受到影响。儿童医院是收治和集中排查患儿的主要场所。面对突发事件,医院和患方都经受着考验。民众防护知识的缺乏、疑似患者的焦虑、确诊病人的恐惧、医护人员的超负荷工作等等,加上流程复杂、防护工作繁琐、物资缺乏以及隔离带来的诸多不便,原本相对简单的治疗过程增加了更多的社会心理需求。为了缓解各方压力、促进沟通,提高治愈率和降低死亡率,儿童医院的社工成为必须。“国家儿童医学中心医务社会工作与公益慈善联盟”根据儿童医院特点并结合实践经验制定儿科医务社会工作“新冠”心理社会服务指引,供大家参考。

一、服务目标

(一) 缓解儿童及其家庭的焦虑、恐惧、抵触等负面情绪和心理压力。

(二) 增强医护人员的自我心理照顾能力以及预防创伤性应激反应。

(三) 提升社工为儿童及其家庭提供心理社会支持服务的能力。

二、服务对象及心理社会特征

(一) “新冠”儿童的心理社会需求

1. 婴幼儿期 (0-3岁)

(1) 婴儿能够对外界的刺激产生反应, 经历失落的体验; 婴儿能够表现出不同的情绪, 例如开心、恐惧、生气、惊讶; 婴儿会对陌生人感到害怕, 对陌生的环境会产生回避。幼儿对于安全的环境和重要他人的陪伴需求明显, 当与主要照顾者分离时会感到焦虑。

(2) 对于疑似和确诊的婴幼儿, 与其照顾者的分离往往会增加其焦虑和不安全感, 该阶段心理社会需求的满足需要保证患儿有规律的照料, 及时回应患儿的情感需要。

2. 学龄前期 (3-6岁)

(1) 学龄前的儿童逐渐发展出理解和控制自己情绪的能力, 这一时期他们能够通过语言表达自我的情绪感受以及观察理解他人的情绪反应。

(2) 该阶段心理社会需求的满足是帮助患儿理解和管理情绪, 对于发生了什么和将要发生什么给予简单易懂的回答, 以及处理患儿对于患病的困惑和自责。

3. 学龄期 (6-12岁)

(1) 学龄期的儿童越来越能够理解复杂情绪并且能够对情绪进行归因。这一时期的儿童会逐渐发展出自尊感, 个人责任感也会增强, 会通过对外在的学习来养成情绪应对和行为表达的习惯。

(2) 该阶段心理社会需求的满足, 需要通过示范帮助其养成健康的行为习惯, 正向引导其思维, 肯定并欣赏其解决问题的尝试, 与其共同制定明确的规则和期望。

4. 青春期 (12-18岁)

(1) 青少年的自我认同和自主性会在这一时期更多地体现。

(2) 该阶段心理社会需求的满足是更多地倾听和尊重青少年的想法和期待, 保证与其同伴群体的支持性联结, 询问其对于患病和治疗的看法, 鼓励其尝试自我应对和自我反思, 允许其有机会可以帮助他人。

(二) “新冠”儿童照顾者的心理社会需求

1. 儿童疑似感染

(1) 成人照顾者的心理状态可能表现为对于孩子是否感染讨价还价, 回避治疗, 担心孩子被歧视, 过于焦虑或者掉以轻心等。

(2) 成人照顾者的社会需求主要为能够让孩子获得及时的诊断和救治, 了解准确的与疫情相关的信息, 能够获得必要的防护知识和用具, 能够在人际关系中获得支持等。

2. 儿童确诊感染

(1) 成人照顾者的心理状态可能表现为否认自己孩子被感染的事实, 对疾病的确诊感到愤怒, 对疾病发展的未知感到恐惧和无助, 对于外界过多的负面信息感到耗竭等。

(2) 成人照顾者的社会需求主要为希望孩子能够得到充分的照护, 明确地了解孩子的治疗信息, 有机会参与医疗决策, 能够与亲人和朋友保持联系等。

(三) 医护人员的心理社会需求

1、参与一线救治工作的医务工作者往往因为高强度的工作,而没有足够的时间来回应和处理自我的身心耗竭;医务工作者可能会表现出一些躯体症状,例如失眠、胸闷、心跳加快、食欲低下、肠胃不适等,而经历丧失(患者或家人)则会带来悲伤、抑郁、无助、挫败或自责等创伤体验;对于自身和家人可能被感染的风险感到担忧也是一线工作人员会面临的心理压力。

2、医护人员心理社会需求的满足需要保证医务工作者的合理工作与休息,学习接纳无法解决所有问题,回应和处理自身的悲伤、失落等情绪。

三、服务伦理

(一) 尊重每个人的独特性,尊重、接纳、不批判服务对象

未成年患者的自主决定权是由其父母或者监护人代理行使的,医务社工需要与医护团队配合,帮助未成年患者及其父母或监护人了解目前的疾病状况和治疗方法,帮助其参与医疗决定,最大程度地实现未成年患者的自主权。

(二) 服务对象利益优先,尊重且促进服务对象的自决权

对于儿童患者需要充分考虑其发展性需求,协助患者确认和澄清他们的目标。在隔离治疗期间能够提供必要的游戏和学习的机会。

(三) 以服务对象为中心,促进服务对象的福祉,不伤害服务对象

未成年患者有权利要求按照个体需求、文化习惯、年龄差异等提供将可能的风险降到最低的治疗措施。确保患儿的疼痛能够被有效预防和管理,为危重症患儿提供舒缓疗护。

(四) 强调社会工作服务的公平性

公正、平等、适当地对福利和负担进行分配。疫情中所面临的资源短缺需要社工尤为关注分配资源和提供服务的公平性。社工需要为弱势群体发声并倡导其权利被公平地对待。

(五) 保护服务对象的隐私

采取恰当的方式保护服务对象信息不被泄露。为服务对象保密;注意提前解释需要打破保密原则的特别处境。

四、工作原则

(一) 有效防护原则

为避免交叉感染,社会工作者应提升自我保护意识和能力,优先考虑并且尽可能利用电话、手机、远程会诊设备等信息技术手段提供专业服务,以减少不必要的暴露。如需进入感染风险较高的区域提供服务,应提前寻求督导意见,确认该服务的紧急性、必要性和不可替代性之后方可执行。

(二) 跨专业合作原则

社会工作者在服务过程中应与其他专业团队人员共同合作,为患者及其家庭提供合适的服务。

(三) 参考心理急救(Psychological First Aid)的原则和方式

在疫情初期阶段,社会工作者针对受到影响的群体提供的专业服务可以参考心理急救的相关

原则和方式。心理急救的首要目标是在危机事件发生之时或者事件刚刚发生之后快速地作出回应,在初次接触服务对象时就为其提供帮助。

心理急救原则指导下的社会工作服务应包括以下要点

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| (1) 在不侵扰的前提下,提供实际的关怀和支持 | (4) 聆听倾诉,但不强迫交谈 |
| (2) 评估需求和关注 | (5) 安慰服务对象,使其感到平静 |
| (3) 协助满足基本需求(例如食物,水和信息) | (6) 帮助服务对象获取信息、服务和社会支持 |
| | (7) 保护服务对象免受进一步伤害 |

(四) 及时求助

面对危机事件,当服务对象出现以下情况时,社工应在督导协助下评估自身服务能力,有需要时应及时转介服务对象使其接受专门的心理服务,并向相关部门汇报,其中包括但不限于以下几种情况:

- (1) 情绪过度困扰而不能照顾自己或孩子
- (2) 存在伤害自己的风险
- (3) 存在伤害他人的风险



五、团队组成

(一) 医务社会工作者

服务团队由国家儿童医学中心医务社会工作与公益慈善联盟各委员单位的在职医务社会工作者组成。成员应具备社会工作或心理学等相关专业背景,并且服务前完成线上培训。

(二) 医务社会工作督导

督导团队由国家儿童医学中心医务社会工作与公益慈善联盟各委员单位的社工部主要负责人与高校社会工作专业医务社会工作相关领域的专家组成。

六、服务内容

无论服务患儿和家庭,还是支持医护人员,社会工作服务以需求为导向。因此,提供服务前进行需求评估,包括全面评估服务对象困扰的问题、隔离留观期间的需求,及其所具有的支持和资源,从而提供及时、可及和支持性的服务。具体服务内容如下:

(一) 面向患儿家庭的服务

1. 满足基本生活需求

及时评估基本生活照顾需求,协助其解决基本生活必需品的准备。



2. 信息提供

- (1) 提供医院和社会工作服务的基本信息,让孩子和家人对医院的环境感到安全和安心。
- (2) 协助医疗团队,向孩子和家人澄清疫情期间医院诊疗流程和安排,使其能理解和配合完成采样或治疗。

3. 提供情绪支持

协助患儿和家人了解、接纳因疾病或疫情产生的情绪和行为,表达同理,稳定患儿和家人的情绪。

4. 协助发展应对策略

- (1) 鼓励使用过去对孩子和家人有效的应对方法。
- (2) 放松和减压方法的运用,例如听音乐、冥想、深呼吸等。
- (3) 保持社会联结,运用社会支持网络获取支持。
- (4) 发展应对疾病(疫情)的积极信念。
- (5) 鼓励其看到自己的资源、优势和能力。
- (6) 专注于当下能够做到并能改善处境的事情。
- (7) 鼓励寻求专业支持或支持性咨询,无论孩子还是家长寻求和获得帮助是必要的。

5. 风险评估

对于有严重情绪问题、自杀、自伤、攻击风险的患者进行危机干预,并链接线上、线下服务资源,及时转介。

给家长的一些建议

安全陪伴

- ★ 尽量陪伴孩子,尤其是婴幼儿及学龄前儿童,给孩子温暖和安全感,如:拥抱孩子、抚摸孩子。
- ★ 若因隔离无法陪伴孩子:用孩子能理解的方式告知接下来会发生什么事情,并告诉孩子有医护人员会照顾他/她、保证他/她的安全。

坦诚告知

- ★ 对疫情、住院留观等孩子感到困惑的事情,简单清楚地告诉孩子正在发生的事情,运用绘本、故事等帮助孩子理解。
- ★ 避免告知可能使孩子恐惧的情节,以及过多的疫情负面信息。
- ★ 不轻易承诺自己无法保证或做到的事情。
- ★ 耐心回答孩子关于疾病和疫情的问题。

给家长的一些建议

协助表达情绪

- ★ 给孩子适当的机会说出自己的顾虑,允许孩子哭泣、发脾气。
- ★ 让孩子明白生病和疫情都不是他/她的错。
- ★ 让孩子用自己的方式帮助自己,如:游戏、画画等。
- ★ 鼓励孩子运用游戏、运动和深呼吸等方法帮助自己放松。
- ★ 当孩子谈论自己的感受的时候,家长也可以谈论自己的感受。



接纳安抚

- ★ 接纳孩子因住院留观出现的情绪和行为,如:紧张、害怕、发脾气、哭泣等。
- ★ 提供渠道让孩子表达自己的情绪。
- ★ 让孩子明白他/她的反应是正常的,你理解他/她的感受。
- ★ 让孩子决定一些他/她可以做的小事,如:选择可以陪伴他/她的玩具。

维持健康作息

- ★ 睡眠:如果可能,陪伴或安抚孩子入睡;青少年保持睡眠规律,早睡早起。
- ★ 饮食:保持营养、均衡饮食。
- ★ 运动:适当运动,探索适合的锻炼方式,如:瑜伽、伸展运动等。
- ★ 娱乐和学习:合理安排时间,做一些能够分散注意力的活动,例如游戏、运动、阅读等,不过度使用手机、电脑等电子产品。



(二) 面向医务工作者的服务内容

1. 协助医护人员了解与患儿沟通的有效方法。
2. 协助医护人员了解不同治疗阶段患儿和家长常见的情绪和行为反应。
3. 给予医护人员支持和关爱,提供医护人员自我照顾的方法或技巧。
4. 通过多种自我评估的方式和途径,协助医护人员对自己心理社会状态有所



察觉,必要时提供线上支持性辅导

给医务工作者的一些建议

- ★ 尽量抽时间吃饭,不管是不是有胃口
- ★ 进行必要的休息和放松,哪怕是很短的时间
- ★ 尽量保持合理的工作时间不至于太精疲力尽
- ★ 回顾曾经有效帮助过你的应对办法,思考什么能让你保持坚强
- ★ 找到放松和娱乐自己的方法,安排好充分的休息和娱乐
- ★ 允许自己有一些负面的情绪,并表达和宣泄出来
- ★ 同事间相互支持,讨论和分享经验感受
- ★ 巩固和完善自身的社会支持系统,和朋友,亲人或其他值得信赖的人交谈
- ★ 家人相互照顾,或调用必要的资源,使家人得到照顾
- ★ 肯定自己,认可自己成功帮助了别人的地方,哪怕是很小的方面
- ★ 专注于做好眼前的每一件事情



(三) 医院接受社会捐赠

医院社会工作部应迅速评估医院和患者需求,链接疫情应对的各种资源,包括物资、设备等。对接基金会落实捐赠渠道,内部建立关于接受“新冠”疫情防控的社会捐赠管理机制,会同医院行政部门、后勤保障部门、工会和财务等相关部门成立疫情防控捐赠管理小组,有序完成物资预评估、清点、验收、匹配、发放、存档和致谢等管理任务;定期向社会公开接收捐赠与使用等相关信息,接受捐赠人和社会的监督,保证接受捐赠工作合法合规进行。

1. 医院接受捐赠的物资类型

首先筹集用于疫情防控的物资,包括:医用防护服、N95口罩、医用(外科)口罩、隔离衣、防护面罩、护目镜、消毒液、慰问品等,暂不接受与疫情防控无关的物资,下一步可根据疫情严重地区的需求再适时调整募捐方案。

2. 医院接受捐赠的原则

- | | |
|--------------|-----------------|
| (1) 遵守国家法律法规 | (5) 法人单位统一接受和管理 |
| (2) 自愿无偿 | (6) 勤俭节约,注重实效 |
| (3) 符合公益目的 | (7) 信息公开,强化监管 |
| (4) 非营利性 | |

3. 医院捐赠管理的流程 (详见第七部分)



4. 医院捐赠的信息公开

医院应定期公布捐赠收入和支出明细,确保信息长期可查询,并接受捐赠人和社会的监督。

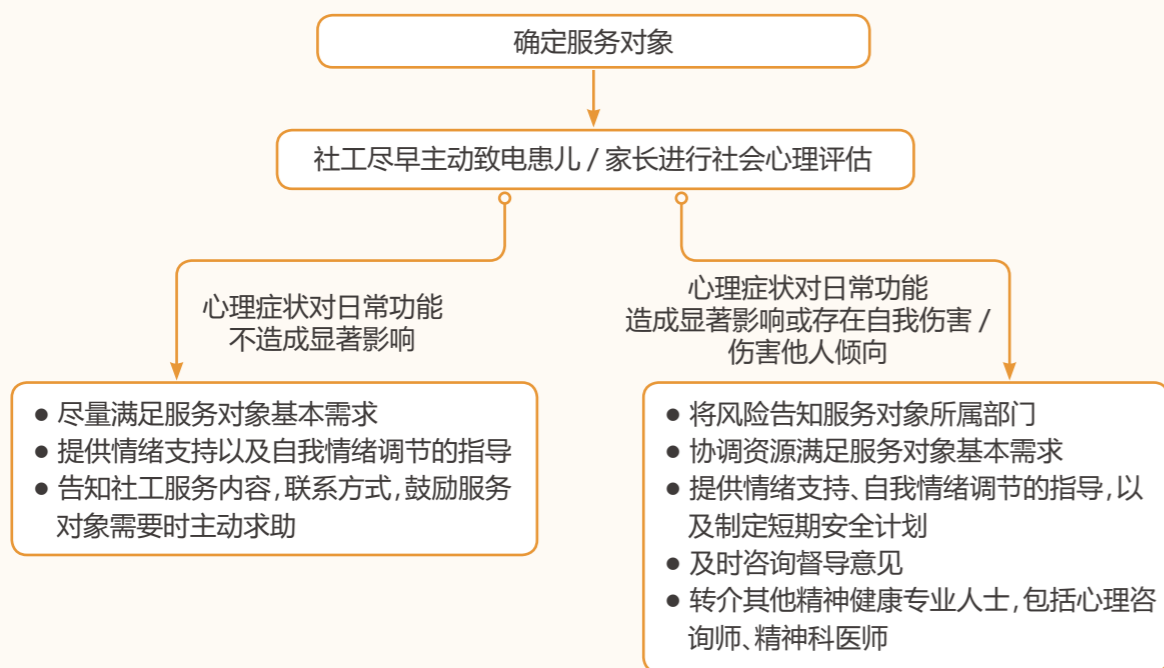
5. 医院开展公开募捐的注意事项

由于医院不具有公开募捐资格,可以依法与具有公开募捐资格的慈善组织合作开展公开募捐活动,按照慈善法和《慈善组织公开募捐管理办法》的规定,将募捐方案报送登记的民政部门备案。

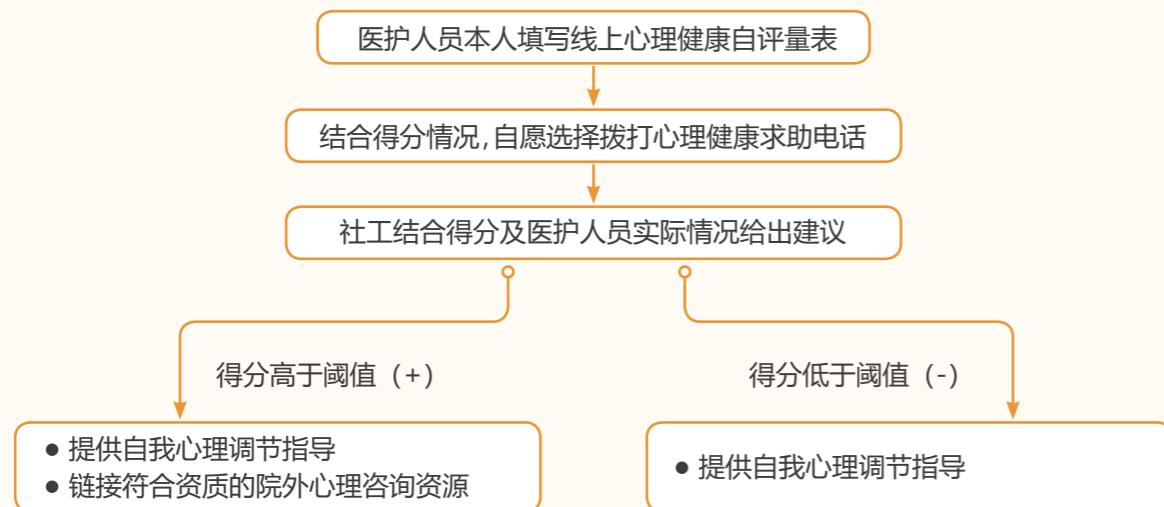


七、工作流程

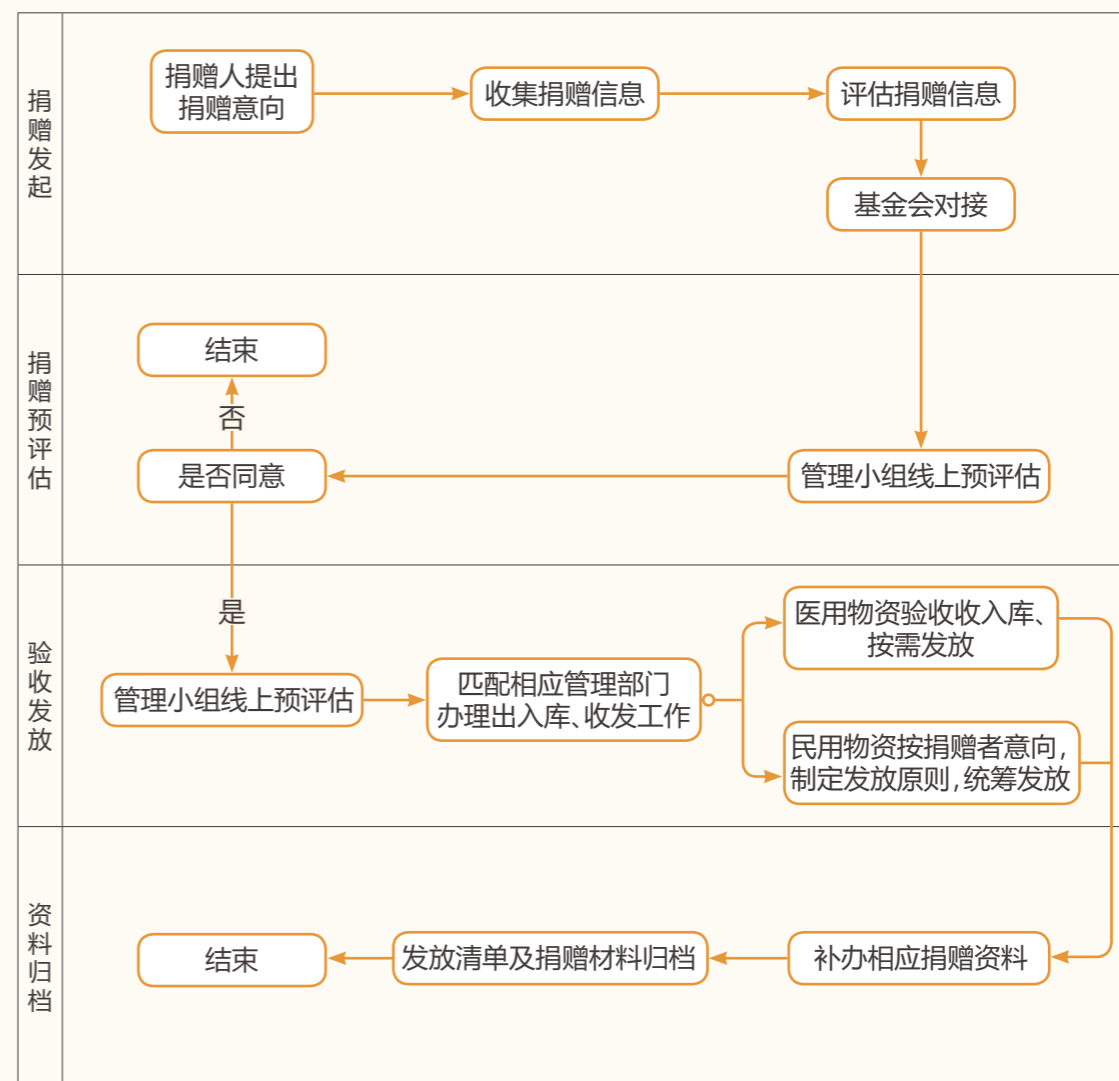
(一) 患儿和家庭服务



(二) 医护人员服务



(三) 医院捐赠管理流程



参考文献:

- 世界卫生组织、战争创伤基金会和世界宣明会 (2011)。现场工作者心理急救指南。世界卫生组织：日内瓦。
资料来源：
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44615/9789245548201_chi.pdf;jsessionid=6786213D67F084BE19233CE937077AFA?sequence=17
- 国家卫健委《关于印发新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则的通知》肺炎机制发〔2020〕8号。资料来源：
http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-01/27/content_5472433.htm
- 中华医学会儿科学分会 (2020)。儿童 2019 新型冠状病毒感染的诊断与防治建议 (试行第一版)。中华儿科杂志, 58 (03)。资料来源：
<http://rs.yiigle.com/yufabiao/1180125.htm>

附件 1

疑似或确诊患儿心理评估问卷

评估日期：_____ 患儿姓名：_____

注意事项：

- (1) 本问卷由社工通过电话与患儿家长进行评估。
- (2) 确保患者处于安全、相对隐私的环境。必要时,通过简单的放松技术帮助患者恢复平静,为心理评估做准备。
- (3) 评估开始时,向患者简要介绍医务社工以及评估目的。
- (4) 评估结束时,向患者告知后续跟进计划以及医务社工的联系方式。

1. 孩子出现发热情况后,您的压力状况如何? 请在最能代表实际情况的数字上画圈“○”。

| | | | | | | | | | | |
|------|---|---|------|---|---|---|------|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 没有压力 | | | 中等压力 | | | | 最大压力 | | | |

2. 过去两周,您有多少时间受到下列情况的困扰? 请在最符合您情况的数字上画圈“○”。

| | 完全不会 | 一半以下 | 一半以上 | 几乎每天 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|
| 1 感觉紧张, 焦虑或急切 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 2 不能够停止或控制担忧 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 3 对各种各样的事情担心过多 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 4 很难放松下来 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 5 由于不安而无法静坐 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 6 变得容易烦恼或急躁 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 7 感到似乎将有可怕的事情发生而害怕 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 总分: _____ = (_____ + _____ + _____) | | | | |

3. 您目前还有哪些希望被满足但是还未被满足的需求:

4. 您是否愿意接受社会工作服务: 是 否

| |
|--|
| 以下两项中任意一项为阳性,评估结果为“高压力/风险”: <input type="checkbox"/> 压力得分(问题一) > 5分 <input type="checkbox"/> 焦虑得分(问题二) ≥ 10分 评估结果: <input type="checkbox"/> 低压力/风险 <input type="checkbox"/> 高压力/风险 |
|--|

| |
|--|
| 干预标准: ①评估结果为“高压力/风险”; ②患者知情并同意接受社工服务。 社工干预: 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> |
|--|

附件 2

医务工作者心理健康自评量表 (BSI-18)

性别: 男 女 填表时间: _____

注意事项：

注意: 以下表格中列出了有些人可能会有问题。请仔细阅读每一条,然后根据最近一星期内下属情况影响您的实际感觉,在五个方格中选择一格,划一个“○”。

| | 很轻 | 中等 | 偏重 | 严重 | 几乎每天 |
|--------------------|----|----|----|----|------|
| 1. 头昏或昏倒 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. 对事物不感兴趣 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 神经过敏, 心中不踏实 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. 心口或胸口疼痛 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. 感到孤独 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. 感到紧张或容易紧张 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. 恶心或胃部不舒服 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. 感到苦闷 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. 无缘无故地突然感到害怕 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. 呼吸有困难 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. 感到自己没有什么价值 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. 一阵阵恐惧或惊恐 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. 身体发麻或刺痛 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14. 感到没有前途没有希望 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15. 感到坐立不安心神不宁 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16. 感到身体的某一个部分柔软无力 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17. 想到死亡的事情 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18. 感到害怕 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

总分: _____