



医务社工  
工具书系列

# 实务手册

社区健康促进

## 前言

北京韩红爱心慈善基金会（简称“韩红基金会”）由韩红女士发起，成立于 2012 年 5 月 9 日，是具有独立法人资格的 5A 级公募基金会（慈善组织）。基金会以“专注乡村医疗援助，守护生命健康”为使命，通过为基层医疗机构提供支持性的系统解决方案；积极响应重大自然灾害和公共卫生事件；持续进行公益文化传递，打造有温度的公益参与平台，让更多需要帮助的群体因此受益。

医务社工体系建设项目聚焦关怀院内困境患者群体，旨在通过探索搭建行之有效、可复制的医务社工发展的支持体系，让专业的、可及的医务社工服务帮助更多院内困境患者解决就诊过程中的情绪心理支持不足、生活与经济保障不足、人文关怀不足等问题，守护患者生命健康，让医疗服务更有温度。

项目立足于多元化、复杂化的患者需求，通过人才培养、岗位支持、部门赋能等方式，帮助提升院内医务社工回应与解决患者需求的能力以及服务的可持续性，并通过阶段性成果的梳理与总结进行模式创新上的探索，为全国医务社工的发展提供实践经验，让更多患者因此受益。项目于 2020 年 8 月率先在湖北省实施，2021 年同期落地北京。2023 年，项目荣获第十一届“林护杰出社会服务项目奖”。

医务社工工具书系列是由京鄂两地部分试点单位、上海复旦大学社工系行动研究团队、项目组成员共同创编。首期发布包含资源手册 3 册、实务工具手册 2 册、实务手册 5 册。“取之于实际，用之于实践”，希望能够为各位同仁开展专业服务提供部分借鉴与参考，更好地服务于患者。

欢迎您的查阅。如有更多信息补充或发现存在错误、遗漏之处，可在线留言或与我们取得联系，我们将尽快进行增补或修正。

联系方式：010-82961016（工作日 10:00-18:00）

邮箱：jialili@hhax.org

医务社工体系建设项目组

2024 年 3 月

## 致 谢

医务社工工具书系列是集体智慧的结晶，在系列手册立意、内容设计、编撰修订直至顺利推出的过程中，离不开各合作伙伴的鼎力支持和无私奉献。

在此感谢北京医院协会医务社会工作专业委员会、湖北省医院协会医院社会工作与志愿服务管理专业委员会给予的方向性指导；感谢武汉儿童医院、襄阳市中心医院、宜昌中心人民医院、武汉科技大学附属天佑医院、随州市中心医院、中国中医科学院广安门医院、北京市朝阳区东风社区卫生服务中心（以上排名不分先后）为手册无私、无偿提供参考素材；感谢实务手册各编写小组成员（湖北省驻岗医务社工团队）的辛勤付出，几经改稿，让基于实践的优秀经验得以最好的呈现；最后要隆重感谢行动研究团队上海复旦大学社会工作系赵芳教授、付芳副教授，华中农业大学何宇飞副教授对实务手册的专业指导，为手册专业性的呈现保驾护航。

此外，也要感谢参与内容审核的志愿者及实习生们，是你们的认真、勤恳，对信息的逐一核对，确保了资源手册各项信息的时效性和准确率。

医务社工的发展任重道远，患者的需求需要更专业更有效的回应。希望本期工具书系列的推出，能够为医务社工同仁的实际工作提供一定的帮助。让我们一起继续同行，让善意更从容，让公益更有力量，让医疗服务更有温度！

医务社工体系建设项目组

2024年3月

### **\*本册《如何开展社区健康促进服务》**

编写小组：王凌悦 王 艳 周志欣 杨 阳

专业指导：赵 芳 付 芳 何宇飞

## 免责声明

感谢您对于医务社工工具书系列的关注，本系列手册所有素材、内容均由项目合作伙伴无私、无偿提供，并将无偿、免费面向个人公开。

一、本系列手册不具备权威指导性，仅作为医务社工开展实务工作的参考性资料，请结合实际情况开展具体工作，并自行对结果负责。

二、本系列手册严禁任何形式的商业用途。

三、如涉及版权争议等问题请与项目组联系，我们将第一时间删除争议内容。

四、社会组织、医疗机构、商业企业、媒体等机构若需转载本手册，请与项目组联系，取得授权后方可转载。

以上，如有违者自行承担相应法律后果。

特此声明

联系方式：010-82961016（工作日 10:00-18:00）

邮箱：jialili@hhax.org

医务社工体系建设项目组

2024 年 3 月

# 目 录

<b>一 社区面临的健康问题 .....</b>	<b>王凌悦 / 2</b>
(一) 社区中常见的疾病、疾患 .....	2
(二) 心理与行为问题 .....	2
(三) 社区卫生问题 .....	3
<b>二 社区面临的健康需求 .....</b>	<b>王 艳 / 4</b>
(一) 老年人 .....	4
(二) 身体残障人士 .....	5
<b>三 医务社工在社区开展的服务 .....</b>	<b>周志欣 / 6</b>
(一) 疾病预防 .....	6
(二) 慢性病管理 .....	6
(三) 社区急救志愿者培训 .....	6
(四) 医疗和社会资源链接 .....	7
<b>四 医务社工服务方法和效果 .....</b>	<b>杨 阳 / 8</b>
(一) 医务社会工作在社区服务方法 .....	8
(二) 医务社会工作在社区服务效果 .....	8
<b>五 案例—社区健康教育活动 .....</b>	<b>周志欣 杨 阳 / 9</b>
(一) 活动目标 .....	9
(二) 活动前期准备 .....	9
(三) 计划开展的健康教育活动 .....	9
(四) 健康教育效果评估 .....	10
<b>六 理论与反思 .....</b>	<b>周志欣 / 11</b>
(一) 理论 .....	11
(二) 反思 .....	11

# 如何开展社区健康促进服务

王凌悦 王 艳 周志欣 杨 阳

## 一 社区面临的健康问题

基层社区居民的卫生（健康）服务是以人的健康为目的、以社区为范围，为居民提供有效、经济、方便、综合、连续的集医、防、保、康、健、计六大功能为一体的服务。

### （一）社区中常见的疾病、疾患

- 1.社区常见的循环系统疾病主要有冠状动脉粥样硬化性心脏病、原发性高血压病；
- 2.社区常见的呼吸系统疾病主要有急性上呼吸道感染、肺癌、阻塞性肺气肿、支气管哮喘；
- 3.社区常见的内分泌系统疾病主要有糖尿病、骨质疏松；
- 4.社区常见的消化系统疾病主要是有胃炎、消化性溃疡；脑血管疾病有脑出血、脑梗死；
- 5.社区常见的传染性疾病，有流行性感冒、病毒性肝炎、肺结核、艾滋病、梅毒等；
- 6.社区常见疾病的康复保健，常见的老年疾病，如糖尿病、冠心病、骨质疏松、脑卒中、颈椎病等各类疾病的康复保健。

### （二）心理与行为问题

- 1.社区儿童心理健康问题：缺乏关爱、逃学、网瘾、被同学疏远等导致的行为问题需及时咨询纠正；
- 2.社区青少年心理健康问题：厌学、网瘾、叛逆等，需要家庭、学校、社区

共同参与，营造健康的成长环境；

3.社区青年居民的心理健康问题：因学业、求职、恋爱所产生的负面情绪调节；

4.社区中年居民的心理健康问题：因身体机能下降、职场受挫、婚姻不顺、亲子沟通所产生的行为问题；

5.社区老年居民的心理健康问题：家庭不和睦、子女不孝顺、孤独感、不被需要、自理能力差所产生的焦虑情绪。

### （三）社区卫生问题

当前社区健康教育工作存在专业队伍力量薄弱、居民对保健知识了解不足、社区健康教育工作不规范、教育内容针对性不强等问题，为有效解决这些问题，提高社区健康教育工作质量，需要打造高质量医疗队伍、加大对保健知识的宣传力度、规范社区健康教育工作、提高健康教育能力及针对性。

## 二 社区面临的健康需求

随着生活质量的改善，居民对健康的需求内容和范围发生了根本变化，他们既重视有病治疗，更重视无病预防；追求身心健康，需要健康维护。

我国社区居民长期身体疲乏、精神紧张、生活方式不健康、膳食结构不合理、社会心理问题逐渐积累，如现今青少年预防近视健康教育的需求，心理健康的需求（社区）中青年久坐对于颈椎方面健康知识的需求等情况日益突显，需要动员社区全体居民，从饮食结构、生活方式、运动保健等方面进行健康知识普及，系统收集健康信息、科学地评估健康状况、提供针对性的健康指导，帮助居民减少健康危险行为，促进社区居民整体健康。

传统卫生服务系统“重治疗、轻预防”需要在社区卫生服务系统中化被动治疗为主动预防，及早发现社区居民整体健康问题，提供针对性的、个性化的卫生服务，包括疾病管理、亚健康管理、心理健康管理、个人健康管理、个人健康维护等在内的、系统的、完整的健康服务，从源头上阻断疾病。

### （一）老年人

老年人是社区健康服务的重点人群，需要陪同看病，上门看病的，上门护理，康复治疗等服务。老年人组织器官衰老，身体功能减退，抗病能力下降，疾病易患性增高，且所患疾病以退行性病变为主，更需要家庭、社区和医疗机构提供健康服务；老年人社会角色转变、社会地位改变，经济承受能力弱，需要社区卫生服务系统提供便利的、实惠的健康服务。我国实行计划生育以来家庭结构缩小，现代家庭养老功能不断弱化，居民健康保健知识比较缺乏，无法承担老年人健康养老的重任，需要社区重点关注。另外，现代家庭多注重疾病治疗，忽视健康教育、生活指导等疾病预防，不能完全满足老年人的健康保健需求，需要社区卫生服务系统进行健康知识宣教、督促养成良好的生活习惯。



## （二）身体残障人士

社区身体残障人士着重需要解决基本康复需求，包括：康复医疗服务主要为身体残障人士提供诊断、功能评定、康复治疗、康复护理、家庭康复病床和转诊服务等；训练指导服务主要包括为需要进行康复训练的身体残障人士制订训练计划、传授训练方法、指导使用矫形器和制作简易训练器具、评估训练效果；心理疏导服务通过了解、分析、劝说、鼓励和指导等方法，帮助身体残障人士树立康复信心，正确面对自身残疾，鼓励身体残障人士亲友理解、关心身体残障人士，支持、配合康复训练；知识普及服务为身体残障人士及其亲友举办知识讲座，开展康复咨询活动，发放普及读物，传授疾病预防知识和康复训练方法；用品用具服务根据身体残障人士的需要，提供用品用具的信息、选购、租赁、使用指导和维修等服务；转介服务掌握当地康复资源，根据身体残障人士在康复医疗、康复训练、心理支持及用品用具等方面不同的康复需求，联系有关机构和人员，提供有针对性的转介，做好登记，进行跟踪服务。

### 三 医务社工在社区开展的服务

#### （一）疾病预防

##### 1.义诊、专家坐诊、健康体检

社工将医院和社区的需求进行链接，组织开展社区义诊活动。为社区内的居民免费提供不同专科的诊疗活动，进行健康体检，为居民提供咨询和健康指导，提升疾病预防的意识，争取做到早发现、早诊断、早治疗。

##### 2.健康讲座

社工链接医院专家、专业人士，为社区居民免费提供线上线下不同主题的专题讲座。如青少年心理健康讲座、慢性病专题讲座、妇科疾病专题讲座等，增加对疾病的了解，提升疾病预防的意识。

#### （二）慢性病管理

##### 1.义诊、专家坐诊

社工组织或协助义诊活动的开展，由医生、护士定期为社区提供诊疗，高血压、糖尿病等慢性病患者提供血压血糖测量、康复建议、饮食指导、用药指导等服务。建立个人档案资料，定期进行线上线下的回访。

##### 2.开展慢性病管理小组

社工策划组织社区某一类慢性病患者开展慢性病管理小组，协助其对自身病情有更加精准的认识，掌握健康饮食和运动锻炼的知识，提升自我管理的意识，搭建一个相互交流的平台。

#### （三）社区急救志愿者培训

社工链接医院资源为社区志愿者组织开展急救知识的培训，组建社区急救志

愿者队伍，培育社区急救社会组织，持续跟踪社区居民健康。

#### （四）医疗和社会资源链接

社工与社区保持联系密切的联系，对于社区一些特殊人群体，在有需求时及时链接医疗资源协助顺利就医。同时，针对一些家庭贫困的患者为其链接基金会和社会救助的资源，减轻其经济压力。

## 四 医务社工服务方法和效果

### （一）医务社会工作在社区服务方法

- 1.帮助有需要的居民和家庭获得制度性资源，为此建立信息库，定期更新资料；
- 2.运用认知社区、建立关系、介入模式应用、策划与评估这些社区工作步骤来发掘与运用资源；
- 3.积极开展社区教育活动，宣传有关知识，澄清认识上的误区，为病人减压；
- 4.协助医疗服务人员在社区内对传染性疾病预防和控制；
- 5.利用电视、广播、网络、报纸、宣传海报、手机短信等方式，加强对疾病防控知识及防控措施的宣传，增强社区居民对疾病的防控意识。

### （二）医务社会工作在社区服务效果

不仅有利于改善医疗服务，强化人文关怀，促进医患沟通，更能促进医疗卫生服务体系从以疾病为中心到以健康为中心转变，为有需求的居民提供困难救助、生活关爱、人文关怀、心理疏导等专业服务，让居民树立更加积极健康的生活态度。

## 五 案例一社区健康教育活动

### （一）活动目标

依照健康教育工作规范要求，做好健康教育与健康促进各项工作任务。围绕甲型流感、艾滋病、结核病、肿瘤、肝炎等重大传染病和慢性病，结合各种卫生日主题开展宣传活动。日常是积极开展“世界结核病日”、“世界卫生日”、“全国预防接种日”、“防治碘缺乏病日”、“世界无烟日”、“世界艾滋病日”等各种卫生主题日宣传活动。继续做好针对农民工、外出打工和进城务工人员的艾滋病防治项目传播材料的播放工作。根据《突发性公共卫生事件应急预案》，开展群众性的健康安全和防范教育，提高群众应对突发公共卫生事件的本事。加强健康教育网络信息建设，促进健康教育网络信息规范化。加强健康教育档案规范化管理。

### （二）活动前期准备

#### 1.健全组织机构，完善健教工作网络

2.完善的健康教育网络是开展健康教育工作的组织保证和有效措施，20\_\_年我们将结合本社区实际情景，调整充实健康教育志愿者队伍，加强健康教育志愿者培训；组织人员积极参加市、区、疾控部门组织的各类培训，提高健康教育工作者自身健康教育本事和理论水平；将健康教育列入中心工作，把健康教育工作真正落到实处。

### （三）计划开展的健康教育活动

#### 1.举办健康教育讲座；

2.每月定期开展健康教育讲座，全年不少于 12 次。依据居民需求、季节多发病安排讲座资料，按照季节变化增加手足口、流感等传染病的资料。选择临床经验相对丰富、表达本事较强的医生作为主讲人。每次讲座前认真组织、安排、通知，在讲座后理解咨询、发放相关健康教育材料，尽可能将健康知识传递给更

多的居民；

### 3.开展公众健康咨询活动。

（1）利用世界防治结核病日、世界卫生日、全国碘缺乏病日、世界无烟日、全国高血压日、世界精神卫生日、世界糖尿病日、世界艾滋病日等各种健康主题日和辖区重点健康问题，开展健康咨询活动，并根据主题发放宣传资料。

（2）向居民播放健康教育光盘。在输液室设电视及 DVD，每周定期播放健康教育光盘，光盘资料以居民的需要为原则，做好播放记录、播放小结等。

（3）开展居民喜闻乐见的活动。计划上半年、下半年各开展一次居民喜欢的健康知识竞赛，专干提前认真组织，设计试题、配备奖品，让居民在娱乐的同时学习到日常所需的健康知识。

（4）办好健康教育宣传栏。按季度定期对中心的 3 个健康教育宣传栏更换资料。将季节多发病、常见病及居民感兴趣的健康常识列入其中，丰富多彩地宣传健康知识。

（5）发挥取阅架的作用。社区卫生中心大厅设立健康教育取阅架，每月定期整理，将居民需要的健康教育材料摆放其中，供居民免费索取。

### （四）健康教育效果评估

对辖区 1%的人口科学规范地进行一次健康知识知晓、技能掌握、行为构成情景和健康需求等资料的健康教育效果评估。健康教育专干主要负责设计调查方案、调查问卷、评估总结等工作。

## 六 理论与反思

### （一）理论

#### 1.生理-心理-社会健康观

健康状况不仅是指身体无病，而且是指心理健康和社会角色功能正常发挥的状态。生理-心理-社会的综合系统健康观适用于各种不同的健康处境，是医务社会工作的理论基础。

#### 2.健康照顾

健康照顾的主要关注点是对那些因各种原因处于健康风险的弱势群体给予人性化和特别关怀，照顾范围从生活、情感、家庭照顾到机构化照顾。

### （二）反思

医务社工在社区中开展活动，不论从理论还是实践上都是目前涉足较少的领域，这对医务社会工作者来说是一个挑战。国内医务社工正处于发展的初级阶段，受现有环境和医务社工能力等方面的限制，医务社工在社区健康促进方面的主要形式为义诊和健康讲座，缺乏多样性和系统性。以社区健康促进为目标，在整合各项资源的过程中，建立起一个完善的工作模式，还需要不断的探索创新。



图 1 健康讲座示例一





图 2 健康义诊示例一



图 3 健康义诊示例二



图 4 健康义诊示例三



医务社工  
让医疗服务更有温度



钉钉扫码免费入群  
获取更多学习资料