

# 《安宁疗护社会工作服务指南》解读

深圳市地方标准《安宁疗护社会工作服务指南》（以下简称《指南》），自2024年12月1日起实施。现就《指南》作如下解读：

## 一、为什么要编制《指南》？

安宁疗护指以疾病终末期患者和家属为中心，以多学科协作模式进行，通过控制痛苦和不适症状，提供身体、心理、社会和精神等方面的照护和人文关怀，提高生命质量，帮助患者舒适、安详、有尊严离世的服务。面对严峻的老龄化趋势，安宁疗护逐渐成为全生命周期健康服务的不可或缺的重要环节。2017年以来，国家卫生健康委先后启动了三批次的全国安宁疗护试点工作。根据相关工作要求，到2025年每个安宁疗护试点市（区）或县（市、区）至少要设立1个安宁疗护病区。深圳市于2019年成为国家第二批安宁疗护试点城市，在全市各区遴选试点单位，全面系统推进相关工作。

2017年，原国家卫生计生委印发《安宁疗护实践指南（试行）》《安宁疗护中心基本标准（试行）》和《安宁疗护中心管理规范（试行）》，将心理支持和人文关怀列入安宁疗护服务内容，并将医务社会工作者列入安宁疗护服务的团队人员。然而，与医疗和护理服务相比，我国目前对安宁疗护社会工作的探索较为有限，社会工作者在安宁疗护中的角色和作用尚未得到充分重视。发展安宁疗护社会工作是深圳市

安宁疗护建设的重点方向和特色，市卫生健康委在《深圳市安宁疗护服务指导意见（试行）》《深圳市安宁疗护社会工作服务指引（试行）》等文件中初步界定了安宁疗护社会工作的服务内容，但在服务方法、服务流程和服务管理等方面仍然缺乏系统性的指导。因此，编制《指南》的意义在于：

（1）回应国家健康老龄化政策和老年健康服务体系的发展方向，为全国安宁疗护试点工作深化与扩展提供具有操作性和前瞻性的示范标准，分享深圳市的实践经验与先行示范成果；

（2）填补国内安宁疗护社会工作服务的标准空白，为医疗机构和社会服务机构开展相关服务提供依据，提升社会工作者介入安宁疗护服务的专业能力和服务质量；

（3）发挥深圳在社会工作职业化和专业化优势，推动安宁疗护迈向体现社会主义文明程度的普惠性民生事业，为深圳市建设民生幸福标杆和实现“病有良医、老有颐养”的民生目标提供动力和支持。

## **二、什么是安宁疗护社会工作服务？**

安宁疗护社会工作服务是由社会工作者基于社会工作专业伦理与价值观，运用社会工作理论与方法，协助疾病终末期患者和家属得到身体、心理、社会和精神等方面的照护和人文关怀，并在机构和社会层面提供协作、支持、管理和倡导等的专业社会工作服务。

安宁疗护社会工作服务适用于各级各类医疗机构或相关社会服务机构，由具有专业资质的社会工作者提供。按照服务对象和场景不同，安宁疗护社会工作服务形式包括面向患者和家属的机构服务、面向患者和家属的居家服务，以及面向机构和社会的支持服务。

### 三、安宁疗护社会工作服务的特点是什么？

安宁疗护社会工作服务侧重于协助疾病终末期或老年患者及其家庭应对疾病和治疗带来的心理、社会和精神问题，其服务特点包括：

（1）服务对象自决：社会工作者充分尊重疾病终末期患者及家属的意愿，保障患者的知情同意和自主决策权；

（2）全人服务：社会工作者关注患者的身体、心理、社会和精神需要，以提供全面、整体性的照护服务，提高患者的生命质量；

（3）全家照顾：社会工作者鼓励患者家属参与和协助安宁疗护服务，帮助患者家属学习照顾技巧，并为家属提供心理与社会支持及哀伤辅导等服务；

（4）全程服务：安宁疗护社会工作服务涵盖患者病情终末期及患者离世后，为患者及家属提供持续性的全程服务；

（5）多学科协作：社会工作者与安宁疗护多学科团队的执业医师、执业护士、其他成员以及团队外的其他专业人士合作，回应患者及家属的多元化需求。

#### **四、安宁疗护社会工作服务的内容有哪些？**

安宁疗护社会工作服务根据服务对象的差异可以区分为两大类的服务内容：

（1）第一类服务内容面向患者和家属，包括促进医患沟通与共同决策、提供情绪支持与心理疏导、提供与链接社会支持及公共服务、开展生命教育和精神关怀、协助患者及家属临终准备、开展丧亲家属哀伤辅导；

（2）第二类服务内容面向机构和社会，包括促进安宁疗护多学科团队协作、组织和管理志愿者队伍、协助宣传教育和社会推广、促进资源整合与行业发展。

#### **五、安宁疗护社会工作服务的流程是怎样的？**

安宁疗护社会工作服务采用社会工作的通用过程模型作为服务流程，分为五个服务步骤：

（1）接案，社会工作者与患者及家属进行面谈，初步了解需要和问题，介绍安宁疗护和社会工作服务，并与患者和家属建立专业关系；

（2）预估，收集患者及家属的个人资料与环境资料，了解患者的疾病诊断治疗情况及医疗和护理方案，并通过多种方式评估患者的生活质量、心理状态、社会支持、精神需求和危机状况；

（3）计划，根据患者及家属问题与需求，与患者及家属协商，共同确定服务目标，根据服务目标，选择合适的服

务介入方法、理论与技术，与多学科团队沟通形成具体的服务计划；

（4）介入，运用个案工作、小组工作和社区工作等社会工作专业方法，为患者及家属提供身体、心理、社会和精神的全方位照顾，动态调整服务计划；

（5）评估与结案，应用合适的工具和方法评估服务目标达成情况、服务效率及服务满意度，评估和反思服务过程。

如果服务对象具有特定需要，社会工作者可以通过尊严疗法、意义疗法、叙事疗法、家庭治疗、艺术治疗、游戏治疗和园艺治疗等专业介入方法提供安宁疗护社会工作服务。

## 六、《指南》编制的亮点有哪些？

《指南》的编制充分参考和吸收了国内外有关安宁疗护社会工作的服务标准与实践指引，展现安宁疗护社会工作服务的既有共识和前沿发展，全面呈现社会工作者面向患者和家属以及面向机构和社会等不同维度的服务内容，并在服务方法上综合个案工作、小组工作和社区工作等基本服务方法和具有安宁疗护特色的介入模式。《指南》全面系统，兼容并包，覆盖了安宁疗护社会工作服务的核心内容。

《指南》的编制以指导实际应用为导向，顾及了不同类型服务机构的特点。在具有安宁疗护病房或病区的医疗机构，可以采用面向患者和家属的机构服务；在社区卫生服务中心，可以采用面向患者和家属的居家服务；社会服务机构可以综

合面向患者和家属的机构服务以及面向机构和社会的支持服务。在具体条文的编写上，《指南》兼顾安宁疗护社会工作的临床实务与业务管理两个面向，对服务内容、服务方法和服务流程提供了细致具体的指导。

《指南》在编写内容上充分重视深圳市安宁疗护试点工作相关经验，以及深圳市社会工作发展的本土特色，将相关工作的特色和亮点写进具体条文。例如，在6.1.1条文中特别提及“鼓励订立生前预嘱，保障患者对医疗和其他重要事项的自主权和决策权”，呼应深圳于2022年7月成为全国首个为“生前预嘱”立法的地区。此外，《指南》在志愿服务、儿童安宁疗护、社会工作管理等深圳本土特色方面也有所着墨，为国内其他地区深化安宁疗护试点和发展医务社会工作提供了可参考、可推广的示范经验。