

服务融合视角下“医务社工 + 志愿者” 双工联动模式研究

邵珠贺, 朱媛*

广西科技大学人文艺术与设计学院, 广西 柳州

收稿日期: 2024年7月12日; 录用日期: 2024年9月18日; 发布日期: 2024年9月26日

摘要

随着社会进步和医疗改革的不断深化, 医疗服务不再局限于传统的诊疗方式, 而是更多的向提高医疗服务质量的方向发展。在此背景下, 新兴了一种“医务社工 + 志愿者”的双工联动服务模式, 旨在提升医疗服务质量和效率从而进一步完善医疗服务过程。因此, 本文以L市人民医院为例, 运用案例研究法和文献研究法以服务融合视角研究“医务社工 + 志愿者”双工联动模式, 并对其现有的运作模式进行分析, 最后针对此模式的不足之处提出一些具有建设性的意见。

关键词

服务融合, 医务社工, 志愿者, 联动服务模式

Research on the Dual-Service Linkage Model of “Medical Social Worker + Volunteer” from the Perspective of Service Integration

Zhuhe Shao, Yuan Zhu*

College of Humanities and Arts, Guangxi University of Science and Technology, Liuzhou Guangxi

Received: Jul. 12th, 2024; accepted: Sep. 18th, 2024; published: Sep. 26th, 2024

Abstract

With the continuous deepening of social progress and medical reform, medical services are no longer limited to traditional diagnosis and treatment methods, but more to improve the quality of

*通讯作者。

文章引用: 邵珠贺, 朱媛. 服务融合视角下“医务社工 + 志愿者”双工联动模式研究[J]. 社会科学前沿, 2024, 13(9): 755-762. DOI: 10.12677/ass.2024.139872

medical services. In this context, a new duplex linkage service model of “medical social worker + volunteer” has emerged, aiming to improve the quality and efficiency of medical services and further improve the medical service process. Therefore, taking the People’s Hospital of L City as an example, this paper studies the duplex linkage mode of “medical social worker + volunteer” from the perspective of service integration by case study and literature study, analyzes its existing operation mode, and finally puts forward some constructive suggestions on the shortcomings of this mode.

Keywords

Service Integration, Medical Social Workers, Volunteers, Linkage Service Model

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

为进一步加强医疗服务管理,提高医疗服务质量,改善人民群众看病就医感受,国家卫生计生委和国家中医药管理局于2018年1月制订了《进一步改善医疗服务行动计划(2018~2020年)》[1]。随着医疗行业的发展,服务融合已成为提升医疗服务质量的关键策略,它通过整合医疗专业技能、社会工作方法和志愿者,为患者提供全面的关怀和支持,从而改善就医体验并提高医疗服务效率。为此许多医院不断创新与调整医疗服务和管理模式,构建出了一种“医务社工 + 志愿者”双工联动模式,进而提高医疗服务水平,提升医疗服务效率,改善医疗环境。

2. 文献综述

2.1. 服务融合的相关研究

服务融合是近年来一种创新性的思路和视角,已经在多个领域展现出了其价值和潜力。在社会服务领域,它强调不同服务提供者之间的协同合作,以实现资源的优化配置和服务质量的提升。学者邓洁华表明人工智能和志愿服务进行融合发展,能帮助加强志愿服务智能化信息建设,打造“精准志愿服务”体系,提升志愿服务效率[2]。在社区治理服务融合发展中,石凤琴、张敏提出了关于“互联网 + 社区治理”融合建议,运用融合性的思维提升社区的服务水平[3]。

2.2. 医务社工与志愿者的联动模式研究现状

在医务社工与志愿者联动模式的研究中,学者们主要探讨了联动模式的构建、运作及其在医疗服务中的效果。陈锦霞等人在其研究中指出,医院志愿者管理是医务社工的重要任务之一,但在实际工作中,伦理问题常常使社工处于两难境地,这限制了志愿者组织的科学化发展[4]。此外,荣荣在其研究中通过实地研究内蒙古X医院的“双工联动”模式,发现志愿者管理面临的问题包括招募渠道有限、服务岗位分配不合理等问题,同时强调了医务社工部在院内的重视程度不够,影响了联动模式的实施效果[5]。这些研究表明,医务社工与志愿者联动模式的内涵涉及社会工作与志愿服务的融合,而类型研究则关注了联动模式的实践问题和优化路径。

2.3. 文献评述

目前,我国医务社工与志愿者的联动模式研究尚处于起步阶段,部分学者通过对医务社工与志愿者

的工作进行实证研究, 探讨此模式在实际运用中的问题。研究发现, 医务社工与志愿者的联动可以提高医疗服务的质量和效率, 促进医患关系的和谐。然而, 目前的研究仍存在一些不足之处, 服务融合和医务社工的联系较少, 相关学者很少将服务融合视角和“医务社工 + 志愿者”双工联动模式联系起来。因此, 本文以服务融合的视角对“医务社工 + 志愿者”的联动模式进行更深入地研究, 以期为我国医疗服务提供有益的借鉴。

3. 研究设计

3.1. 相关概念

3.1.1. 医务社工

医务社工是医务社会工作者的简称, 中国社会工作协会将医务社会工作者定义为是在医院和医疗卫生机构中为患者提供心理关怀、社会服务的专业社会工作者。与医生和护士不同, 他们为患者提供的是“非医学诊断和非临床治疗”[6]。本文的医务社工指的是, 经过专业的社会工作培训, 拥有社会工作专业资格证书的, 在医院与志愿者和医务工作者一起为患者服务的职业人员。

3.1.2. 志愿者

根据《志愿服务条例》第六条: 志愿者是指以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人[7]。本文的志愿者指的是“医务志愿者”, 是指在医务社工和医院的招募下, 不计报酬从事医务志愿服务的人员。

3.1.3. 服务融合

服务融合(代指 Web/软件服务)是跨领域服务为实现服务价值迭代优化而相互渗透, 相互交叉, 逐步融为一体, 从而涌现出新服务的过程[8]。服务融合不仅仅可以用于服务计算领域, 它的观念和思想在社会工作领域也可以得到一定程度的应用。因此服务融合在本文指的是在医疗服务中整合不同领域的服务和人员, 这不仅包括医务社工和志愿者的合作, 还涉及到跨学科团队的协同工作, 以及技术和管理流程的整合, 从而为患者提供综合性的支持与服务。

本文的服务融合以协同合作、优势互补和创新性为特征, 以新的视角来看待“医务社工 + 志愿者”双工联动模式, 通过建立联动机制、专业培训、激励保障和政策支持等实现机制, 优化医患关系, 提升医疗服务效率。这种服务融合视角下的联动模式在医疗服务领域具有广阔的应用前景, 有助于推动医疗服务质量的持续提升。

3.2. 理论支撑

社会互动理论是一种解释个人行为意义、行为选择和行为改变的理论, 它从社会互动的关系和过程中进行分析。社会互动指不同社会主体之间为满足需求而进行的相互沟通、作用和了解。通过社会互动, 个体形成自我角色, 并满足不同主体的需求, 从而使社会得以持续运转[9]。并且社会互动理论集中研究人们是如何理解和界定影响他们生活的事件。社会互动论者把社会生产看成是社会成员间不断进行的协商过程, 其中发生了无数个人与个人之间短暂而惊险的相互碰撞[10]。

在医务社会工作运行过程中, 医务社工和志愿者二者之间进行互动, 双方相互支持资源互换以便于为患者提供更加高效和综合性的服务。本文通过社会互动理论来分析“医务社工 + 志愿者”双工联动模式中的互动关系, 在医务社工和志愿者在提供医疗服务的过程中, 通过社会互动来理解患者的需求、建立信任关系、并提供个性化的服务。这种互动不仅包括直接的沟通, 还包括通过观察、倾听和反馈来不断调整服务方式, 以更好地满足患者的社会和心理需求。

4. “医务社工 + 志愿者”双工联动服务模式

4.1. 各部分角色与作用

4.1.1. 医务社工的角色和作用

医务社工是医疗团队中不可或缺的一员,他们在医疗服务中扮演着多重角色。首先,医务社工是患者的代言人,他们关注患者的心理、社会和情感需求,帮助患者解决在就医过程中遇到的问题。其次,医务社工是医疗团队与患者之间的桥梁,他们协助医生和护士开展患者教育、心理疏导等工作。此外,医务社工还负责协调医疗资源,为患者提供全方位的支持。

4.1.2. 志愿者在医疗服务中的作用

随着目前智慧医院的建设,志愿者在医疗服务中发挥着举足轻重的作用,他们为患者提供多样化的支持与服务。他们在提供陪伴、咨询、导医等服务的同时志愿者还可以为患者提供心理支持,帮助他们树立战胜疾病的信心。在L市人民医院的志愿者承担着导医、自主挂号引导员等一些重要角色,极大的提升了医疗服务效率。

4.2. 服务融合视角下“医务社工 + 志愿者”双工联动模式构建

4.2.1. 联动模式的基本理念

构建“医务社工 + 志愿者”双工联动模式的基本理念是:服务融合,以人为本。即以患者的需求为导向,充分发挥医务社工和志愿者的专业优势和积极性,通过整合医务社工的专业知识和志愿者的奉献精神,形成一种新型的医疗服务模式,提供个性化、全方位、高质量的服务。并且本文在构建“医务社工 + 志愿者”双工联动模式时,社会互动理论强调了医务社工和志愿者之间互动的重要性。基于此理论,我们可以将基本理念进一步明确为:通过促进医务社工和志愿者之间的有效沟通 and 理解,双方能够更好地识别和满足患者的需求。这种互动不仅包括信息的交流,还包括情感支持和角色认同的建立,从而使患者感受到更加人性化的服务。因此本文在服务融合视角和社会互动理论的双重指导下,医务社工和志愿者共同参与患者的诊疗过程,通过优势互补、协同合作,共同构建了“医务社工 + 志愿者”双工联动模式。

4.2.2. 联动模式的核心要素

联动模式的核心要素包括:医务社工、志愿者、患者、医疗机构和政策支持。医务社工和志愿者作为联动模式的主体,承担着为患者提供心理支持、社会关怀、信息咨询等任务。患者是服务的对象,也是联动模式的受益者。医疗机构为医务社工和志愿者提供工作平台,同时要对联动模式的实施提供必要的支持。政策支持是保障联动模式顺利实施的重要条件,包括对医务社工和志愿者的培训、激励和保障措施。

4.2.3. 联动模式的实施策略

为保证联动模式的顺利实施,需要采取以下策略:首先,建立健全联动机制,明确医务社工和志愿者的职责分工,实现信息共享和资源整合。其次,加强对医务社工和志愿者的培训和指导,提高其专业能力和服务水平。再次,建立健全激励和保障机制,激发医务社工和志愿者的积极性,保障其合法权益。最后,加强政策支持,推动医疗机构、政府部门和社会各界共同参与,为联动模式的实施提供有力保障。通过以上策略的实施,有望实现。

4.3. 服务融合视角下“医务社工 + 志愿者”双工联动模式的功能运行

“医务社工 + 志愿者”联动服务模式主要包括优化医患关系和提升医疗服务管理效率两个方面。为

优化医患关系, 本模式利用社会互动理论的原则通过医务社工和志愿者的积极互动, 组织一些医生和患者间的互动讨论小组, 促进医生和患者双方的沟通和理解。这种以互动带动参与的方式在增进组织者之间交流的同时有效的构建了一个支持性和理解性的沟通环境进而缓解了医患关系。在提升医疗服务管理效率方面, 医务社工联合志愿者通过合理的组织和管理, 优化医疗服务的流程和资源, 以提高医疗服务的质量、效率和效果。在此过程中, 医务社工和志愿者二者间在不断进行互动, 即二者之间不断在进行协作交流。

在许多现存案例中, 我们发现不同医疗机构在实施“医务社工 + 志愿者”双工联动模式时采取的策略存在差异。例如, 在某市的三级医院中, 由于资源丰富, 他们会更侧重于利用技术平台进行信息共享和资源整合。而在社区医院, 由于资源相对有限, 更侧重于建立基于社区的合作网络。通过比较分析, 我们建议根据不同医疗机构的特点, 制定差异化的联动机制, 以提高实施效率。因此本文立足于 L 市人民医院, 运用本身相对丰富的资源进行关于优化医患关系和提升服务管理效率等一些方面的研究。

4.3.1. 优化医患关系

“医务社工 + 志愿者”联动服务模式优化医患关系主要包括开展个案或小组专业服务、给予患者及其家属心理上的帮助和支持、增强患者满意度和信任感三个方面。L 市人民医院开设的社工部首先在网上招募志愿者然后对其进行为期一个月的培训, 双方相互支持在平等地位的前提下建立一种相互协作的合作关系, 医务社工通过自己的专业知识和方法对医务志愿者进行指导, 志愿者在此过程中也可以提供一些新的思路来创新社会工作者的工作方法, 双方在工作中始终保持着交流合作的关系, 将双发优势最大化地展示出来。

在优化医患关系的过程中, 首先, 医务社工和志愿者可以通过开展个案和小组活动加强医生和患者以及患者家属的沟通, 这种形式的互动有助于形成一个支持性的社交环境, 其中患者的权益和意见得到尊重和倾听。在此过程中, 医务社工、志愿者两方服务融合到一起, 志愿者配合社会工作者开展活动, 维持小组秩序, 可以将自身的优势融入到小组活动中去。例如: L 市人民医院在开展艺术类活动进行艺术疗法时, 招募了具有艺术专长的志愿者, 在服务患者的同时将自身的优势发挥出来, 同时也可以一定程度上提升小组效果。其次, 当患者因疾病等原因产生心理问题时医务社工可以运用专业的方法和技巧帮助患者缓解心理压力。因此通过种种方法, 当医患之间建立了良好的互信关系, 患者在就医过程中会更加理解和配合医生的治疗建议, 医生也会更加全力以赴地为患者提供优质的医疗服务。总的来说, 优化医患关系是在医疗服务过程中, 通过各种方式和措施, 建立更加融洽、平等和尊重的医患关系, 从而实现医疗服务的升级和医患双方的满意度提升。

4.3.2. 提升医疗服务管理效率

在“医务社工 + 志愿者”联动服务模式中, 医务社工和医务志愿者双工联动分工合作共同提升医疗服务管理效率。在这个方面此模式在社会互动理论的基础上强调志愿者和医务社工在资源和经验上的互动, 例如, L 市人民医院在医务社工的领导下以志愿者为主导在整合资源、改善流程等方面构建了自己的一套行动体系。医务志愿者帮助医院整合现有资源, 优化资源配置, 提高医疗服务的利用效率。他们可以协助医疗机构建立数据库, 管理医疗信息和医疗资源, 确保各种资源的充分利用。并且在改善流程方面发挥志愿者角色的主导作用他们协助医院重新设计医疗服务流程, 简化繁琐的手续和流程, 提高医疗服务的效率和便捷性。

在此方面, 我们可以结合 C 大学附属肿瘤医院的实践案例进行分析, 他们通过资源整合、激励机制和创新服务模式, 成功构建了“社工 + 志愿者”联动模式。在资源整合方面, 医院设立了专项工作经费,

确保了公益服务工作的顺利开展, 并通过建立固定办公场所和购置设施设备, 为社工和志愿者提供了必要的工作条件。并且利用其专项基金通过建立星级会员制度和年终评先评优给予奖励的方式, 激发志愿者的积极性, 同时也提高了医务社工的专业性和服务质量。并且 C 大学附属肿瘤医院在此模式的基础上进行了创新, 如: 医院创新性地建立了公益服务平台, 如肿瘤患者声景空间等, 为患者提供了多方位的支持, 这些创新的服务模式在提升患者体验的同时, 也提高了服务效率。

对比 L 市人民医院的案例, 我们可以看到两者在提升医疗服务管理效率方面有共通之处, 例如都强调了资源整合和激励机制的重要性。然而, 重庆大学附属肿瘤医院在公益服务平台的创新上更为突出, 这为 L 市人民医院提供了可借鉴的经验。L 市人民医院可以进一步探索如何结合自身特点, 创新服务模式, 医务志愿者和医务社工和医院这两者一起通过整合资源、改善流程、建立特色医疗服务项目或利用技术平台等方式, 帮助医院提升管理效率, 提供更加高效和优质的医疗服务, 这对于改善医疗机构的运营效率和提升医疗服务水平都将起到积极的作用。

5. “医务社工 + 志愿者” 双工联动模式面临的挑战

5.1. 资源整合与协调难题

在服务融合视角下, “医务社工 + 志愿者” 双工联动模式的实施过程中, 资源整合与协调是一大挑战。首先, 因为医务社工和志愿者分别来自不同的组织, 他们分别隶属于不同的主体, 因此他们的组织和资源利用情况存在一些差异和局限性。医务社工通常由医疗机构或社会工作机构雇佣, 可以获得专业培训和支 持以及相应的资源, 但同样也受到机构资源和规定的限制。另一方面, 志愿者的活动更多基于个人自愿和社会组织的支持, 他们主要是以个体的形式存在相比于医务社工更缺乏专业资源的支持, 也容易受到志愿活动持续性和组织化程度的限制。其次, 医疗服务的复杂性和多样性会增加资源协调的难度。由于医疗资源有限, 资源的分配不均就会导致资源运用的效率低下和浪费并且在医疗机构中这种跨部门的协作模式会使资源协调受到限制。所以, 这就要求医疗机构建立有效的协调机制, 确保医务社工和志愿者能够无缝协作, 共同为 患者提供高质量的服务。

5.2. 专业人员培训和认同感的需要

医务社工在我国一部分是由医务工作者和医院行政人员转型而来, 有着丰富的临床工作经验, 但缺乏一定的医务社工专业技能[11]。并且志愿者大部分为一些行业相关外的社会人员或是在校大学生, 他们缺乏专业的相应知识。二者在医疗服务中发挥着重要的作用, 但他们的专业能力有限, 并且在患者对他们的认同感上仍有不足需要得到相应的支持与培训。

6. 对策建议

6.1. 建立健全联动机制, 优化资源配置(医疗机构)

为了加强医务社工与志愿者之间的沟通与协作并提高资源利用效率针对医疗机构主要有以下三点的建议。第一, 为加强服务融合, 建议明确医务社工和志愿者的职责分工, 并建立信息共享平台, 制定合作流程和操作规范以促进资源整合和提高服务效率。并且医院要定期的举行会议或沟通活动, 促进双方的资源和服务共享, 及时解决双方在合作中的问题。第二, 医疗机构要加强各部门之间的合作, 实现资源共享, 建立健全信息共享平台和医疗服务协同管理系统提高医疗资源的透明度。医疗机构在此过程中建议建立跨部门协作机制, 整合医疗、护理、社工等资源, 形成联动服务的合力, 设立岗位让专人负责医务社工和志愿者之间资源的协调与整合共同推进项目的运行和开展。第三, 建议医疗机构简化服务流

程, 提升医疗服务效率。医疗机构应简化患者在入院、出院、急诊等方面的流程, 减少一些不必要的程序, 优化挂号、预约、打针、取药、拿检查结果等一些环节, 从而优化流程, 减少患者等待时间, 提升服务体验。

6.2. 建立起标准化的培训体系, 提升医务社工和志愿者的业内地位和认同感(医疗机构、社工)

在培训体系建设方面, 要针对医务社工和志愿者的特殊性分别进行培训, 包括: 提升二者的专业知识、技能、服务态度、心理承受成都等多个方面。针对医务社工: 第一、可以组织定期的专业培训, 包括最新的医疗知识、社会工作技巧、心理辅导方法等, 来提升医务社工的专业能力。并且医院可以与专业机构合作, 为完成培训的医务社工提供认证, 增加其专业地位和公众认可度。第二、鼓励医务社工与其他专业人员(如医生、护士等)进行跨学科合作, 学习更全面的医务知识, 通过不同主体不同角度的案例研究和经验分享, 提升医务社工的服务质量和专业水平。针对志愿者: 第一、医务社工和医生合作可以为志愿者提供基础的医疗知识和服务技能培训, 确保其在提供服务时具备必要的专业知识。同时, 为志愿者提供进阶培训和专业发展机会, 提升其服务的专业性和有效性。第二、根据志愿者的特长和兴趣, 明确其在医疗服务中的角色和职责, 如导医、心理支持、健康教育、兴趣艺术活动老师等。通过合理的任务分配和角色定位, 提升志愿者的服务效率和满意度, 让志愿者发挥自己所擅长的方面也可以他们的自我效能感。

在提升其地位和认同感方面, 医院要加强社会认知与宣传推广, 通过媒体和公共宣传提高公众对医务社工和志愿者角色的认识和理解, 提升医务社工在社会中的参与度和知名度。做好宣传策划方案, 开展主题宣传周或宣传月系列活动, 利用线上、线下一切宣传资源和渠道, 报道医务社会工作服务的成功案例, 专访优秀的医务社工, 拍摄形象宣传片, 塑造医务社工良好的职业形象, 让更多的患者群众和医护人员了解医务社会工作的内涵、定位及专业价值, 给予医务社会工作领域更多关注[7]。

6.3. 长效机制建设与政策支持(政府)

为了确保“医务社工 + 志愿者”双工联动模式的长久运行, 长效机制建设和政策支持至关重要。首先, 政府应加大对医务社工和志愿者的政策支持力度, 应出台具体政策, 明确医务社工和志愿者的法律地位、职责和权益, 确保其在医疗服务中的合法性和必要性。同时, 通过媒体和公共宣传渠道, 提高公众对医务社工和志愿者角色的认识和理解。为其提供必要的工作条件和保障, 建立健全激励机制, 激发医务社工和志愿者的积极性。其次, 要注重长效机制的建设, 政府和医院应共同设立专项基金, 支持医务社工和志愿者的培训、研究和实践活动。提供必要的财政补贴和税收优惠, 鼓励社会力量参与医疗服务的创新和发展。并且应健全激励机制对在医疗服务中表现突出的医务社工和志愿者给予物质和精神上的奖励, 提升其社会地位和职业荣誉感。通过这些措施, 有助于确保“医务社工 + 志愿者”双工联动模式的长远发展。

7. 结论

本文深入研究了服务融合视角下“医务社工 + 志愿者”双工联动模式。通过 L 市人民医院的案例分析, 探讨了该模式在优化医患关系、提升医疗服务管理效率方面的优势和作用。同时, 指出了该模式在资源整合、人员培训、政策支持等方面面临的挑战, 并提出了分别以医疗机构、医务社工、政府为主体相应的对策建议。

“医务社工 + 志愿者”双工联动模式是提升医疗服务质量的重要途径。该模式能够充分发挥医务社工的专业优势和志愿者的积极作用, 通过优势互补、协同合作、服务融合等一些思路为患者提供全方位、

高质量的服务和更加人性化的医疗体验。未来的研究应继续探索服务融合的深化策略和实践方法, 以实现医疗服务领域的持续创新和发展。在实践中, 需要不断探索完善该模式, 建立健全联动机制, 优化资源配置, 加强培训指导, 建立激励保障机制, 加强政策支持, 以促进该模式的长远发展。希望通过本文的研究, 能为医疗服务领域提供有益的借鉴和参考, 推动医疗服务质量的持续提升, 为患者提供更加优质的就医体验。

总之, 服务融合视角下“医务社工 + 志愿者”双工联动模式在医疗服务中具有广阔的应用前景, 但仍需在实践中不断探索和完善。希望通过本文的研究, 能为医务社工与志愿者的联动模式提供一定的理论指导和实践参考, 进一步推动医疗服务质量的提升, 为患者提供更加优质的就医体验。在未来, 我们还将继续深入研究, 还应继续探索服务融合的深化策略和实践方法, 以实现医疗服务领域的持续创新和发展, 以期为我国医疗服务事业的发展贡献力量。

基金项目

本文系广西科技大学硕士研究生创新项目《“团干部 + 医务社工 + 志愿者”三方联动模式研究——以L市人民医院为例》(项目编号: GKYC202256)的部分成果。

参考文献

- [1] 柴双. 医务社会工作将成为医疗机构的“标配”——《进一步改善医疗服务行动计划(2018-2020年)考核指标(医疗机构)》解读[J]. 中国社会工作, 2018(34): 4-6.
- [2] 邓洁华. 人工智能与志愿服务融合发展研究[J]. 特区经济, 2020(4): 122-125.
- [3] 石凤琴, 张敏. 伊春市互联网与社区治理服务融合发展情况分析[J]. 统计与咨询, 2022(5): 43-44.
- [4] 陈锦霞, 章秀兰, 叶小云, 等. 困境与应对: 医务社工开展志愿者管理的伦理实践[J]. 中国医学伦理学, 2024, 37(7): 837-842.
- [5] 荣荣. “双工联动”模式下志愿者管理问题与对策研究[D]: [硕士学位论文]. 呼和浩特: 内蒙古大学, 2023.
- [6] 刘继同. 医务社会工作导论[M]. 北京: 高等教育出版社, 2019.
- [7] 常欣强. 山西省S医院志愿服务管理研究[D]: [硕士学位论文]. 太原: 山西医科大学, 2020.
- [8] 陈世展, 冯志勇. 服务网络: Web服务组合的新基点[J]. 计算机应用研究, 2008, 25(5): 1378-1382.
- [9] 夏晨思. “医务社工 + 志愿服务”联动服务模式的探讨[J]. 就业与保障, 2023(7): 64-66.
- [10] 文森特帕里罗, 约翰, 史汀森, 阿黛思史汀森. 当代社会问题[M]. 北京: 华夏出版社, 2003: 22.
- [11] 黎玮玮, 莫艳婷. 我国医务社会工作发展现状、困境及建议[J]. 社会科学前沿, 2023, 12(4): 1747-1751. <https://doi.org/10.12677/ASS.2023.124237>