

# 医务社会工作的伦理困境及应对策略

王子健<sup>1</sup>, 武舒燕<sup>2</sup>

<sup>1</sup>广西科技大学艺术与文化传播学院, 广西 柳州

<sup>2</sup>山西医科大学护理学院, 山西 太原

Email: 961387782@qq.com

收稿日期: 2021年1月28日; 录用日期: 2021年2月13日; 发布日期: 2021年2月24日

---

## 摘要

社会工作作为舶来品在中国本土化的过程中遇到许多伦理问题, 当然医务社工也没有例外, 也同样遭遇了许多伦理困境难题。医务社工是社会工作的重要分支之一, 但是它又区别于一般的社会工作, 因为工作环境和对象的特殊性, 医务社工更容易遭遇理论困境难题。本文主要分析医务社工在实践过程中所遭遇的伦理困境问题及其应对策略, 以此来推动医务社工更好的发展。

## 关键词

社会工作, 伦理困境, 医务社工

---

# The Ethical Dilemma of Medical Social Work and Its Countermeasures

Zijian Wang<sup>1</sup>, Shuyan Wu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>School of Art and Cultural Communication, Guangxi University of Science and Technology, Liuzhou Guangxi

<sup>2</sup>School of Nursing, Shanxi Medical University, Taiyuan Shanxi

Email: 961387782@qq.com

Received: Jan. 28<sup>th</sup>, 2021; accepted: Feb. 13<sup>th</sup>, 2021; published: Feb. 24<sup>th</sup>, 2021

---

## Abstract

As an imported product, social work has encountered many ethical problems in the process of localization in China. Of course, medical social workers are no exception, and they also encounter many ethical dilemmas. Medical social work is one of the important branches of social work, but it is different from general social work. Because of the particularity of the working environment and

**the target, medical social work is more likely to encounter theoretical dilemmas. This article mainly analyzes the ethical dilemmas encountered by medical social workers in the process of practice and their coping strategies, so as to promote the better development of medical social workers.**

## Keywords

**Social Work, Ethical Dilemma, Medical Social Work**

Copyright © 2021 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

随着医疗改革的不断深入, 医务社工已在北上广深等城市的大医院里开始崭露头角, 但是由于重症患者的知情权与自决权的冲突、医疗资源不公平等现象的发生, 都让医务社工陷入了理论的困境。医院、医务人员、患者、患者家属、社会等各种关系形成了一张复杂的关系网, 在医务社工介入协调的过程中, 很容易造成摩擦, 形成伦理困境难题, 伦理难题直接影响着医务社工的服务成效, 若伦理问题稍有处理不慎, 将容易引发医患纠纷甚至是负面丑闻, 容易让大家对医务社工有不正确的认识。因此, 伦理是关系到医务社工发展的重要基石, 如何有效避免医务社工伦理难题的形成, 如何有效地解决已出现的医务社工伦理难题, 就成为了医务社工面临的挑战。

## 2. 医务社工及其专业伦理

医务社会工作, 是指运用医务社会工作的价值理念, 技术方法与专业知识, 为患者提供身、心、灵三位一体的服务, 帮助患者解决有关的心理、经济、家庭等问题, 以使其达到身心健康, 社会功能不断完善的状态[1]。医务社工不应该只关注到患者的疾病和治疗过程, 更应关注到患者的家庭、权利、生活以及其他的背后伦理问题。医务社工不仅要具有专业的知识能力和技术能力, 还应该具有解决伦理问题的能力, 摆脱现有的伦理困境难题。社会工作是一个“助人自助”的职业, 而医务社工作为社会工作一个重要的分支, 面临的更是弱势群体, 更需要考虑人的价值与尊严, 病人及其家属不光需要生理上的救治, 更需要心理上的安抚。有学者认为医务社工的伦理价值观由两部分共同组成, 分别是“人”的价值观和“社会”的价值观。其中关于“人”的价值观: 人出生以后都是独立的生命个体, 有其独特性; 人在各个阶段都需要尊严; 人都有自身存在的价值; 人可以通过努力来改变现有环境来追求美好的生活; 人是群居动物, 需要同伴的关怀、相互帮助来体会到归属感; 个人要对其他人负有社会责任。其中关于“社会”的价值观: 社会应该是充满爱的, 社会应该尊重并且关爱每一个个体; 社会应该为每一个个体提供公平的机会; 社会也应该尊重每个个体的差异性。基于以上两种伦理价值观, 形成了医务社会的伦理基石和内在灵魂, 为医务社工伦理的发展指明了道路, 也为医务社工现存的伦理难题提供了解决思路。

## 3. 医务社工伦理困境

社会工作的伦理问题在 20 世纪 80 年代生物医学伦理的发展而开始兴起, 随后社会工作工作方面不断拓展, 各学科各领域不断交叉, 各种伦理问题也随之而来, 社会工作各个领域方面也都在面临着各种伦理困境。医院社会工作伦理困境特指发生在医院社会工作领域中的带有伦理特性的、诉诸道德责任感

的情形, 它通常是由价值观冲突引发, 并诱发伦理抉择困难或问题[2]。

### 3.1. 医务社工伦理困境之知情权

案主知情权是指案主有权利通过咨询医疗机构获取有关自身疾病的诊断、治疗、预防等病况信息, 有权了解自己的病情, 并可以自主选择医务人员所采取的治疗措施[3]。在社会服务中, 案主享有知情权和自决权, 但是在医务社工中往往做不到这一点, 案主本应详细了解自己的病情及治疗方法, 但是许多医院只会出具总结性简单性病例, 从而避免出现医疗事故的出现, 让患者不能详细的了解自身的情况。并且在一些重大疾病案主面前, 医务人员和医务社工都不会直接告诉案主自身疾病情况, 都是告知家属, 让家属了解并且并协商治疗手段, 这样就侵犯了案主的知情权与自决权, 但是这个为了案主更好的治疗, 所以医务社工常常陷入知情权的伦理困境之中。

### 3.2. 医务社工伦理困境之隐私权

在社会工作服务过程中, 社会工作者应当保守案主的个人信息, 案主享有隐私权。保密内容涉及案主的个人信息, 疾病的性质、诊断和治疗信息等, 所有这些都涉及患者的隐私[4]。作为医务社工本应该保守案主的个人信息, 但是在实际的服务过程中, 却很难做到, 有时候医务社工为了给患者争取更多的社会资源来在精神上或者物质上帮助患者, 就需要告知一些案主的病情、个人情况、家庭背景等信息; 还有时候医务社工为了帮助案主进行医保报销或者出院手续时候, 也需要了解案主的个人信息。虽然医务社工有严格的伦理要求不会泄露案主的个人信息, 但是仍有案主或案主家属秉持怀疑的态度, 让医务社工服务工作陷入两难。但是如果医务社工如果完全遵守案主隐私权, 那么就可能导致案主失去好多社会资源, 这样就使医务社工陷入了伦理困境难题之中。

### 3.3. 医务社工伦理困境之资源分配

中国是人口大国, 面对 14 亿的人口基数, 医疗资源一直处于紧张的阶段, 加上现有的分级诊疗制度不完善, 大医院经常是一号难求, 好多人因为资金和地域的问题, 无法享受到好的治疗。现在医院和医务社工都在不断努力链接各种社会资源, 尽可能帮助到一些弱势的患者, 让弱势的患者能够看得上病看得起病, 但是面对庞大的人口群体, 这仍然是杯水车薪, 不能从根本上解决问题。在医疗资源有限的今天, 如何分配现有的医疗资源, 对医务社工来说又是一个难解的伦理难题。应如何选择分配标准? 是以结果为重, 按最佳效益原则进行分配? 还是以过程为主, 采用先到先得服务, 随机抽取和按需分配的方法进行资源配置[5]? 无论怎么分配, 总会有一些患者没有分配到对应的医疗资源, 对于没有分配到资源的患者来说, 就是不能接受的, 每一个患者都应该得到公平的救治。所以, 如何公平有效的分配医疗资源就是医务社工又一大伦理难题。

### 3.4. 医务社工伦理困境之利益冲突

医务社工隶属于医院, 作为医院的一名工作人员, 自身一定程度上代表医院的利益, 而医务社工的工作性质却是要维护患者的利益, 帮助患者争取更多的社会资源和自身的利益。当自身的代表的利益不一样时, 做出的选择也一定是不一样的。医务社会工作者的个人利益源于医院利益, 所以在服务工作中, 有时会出于医院与个人利益的考虑, 为避免医患冲突, 会帮助医护人员掩饰一些失误的实际情况[6]。当医院利益、患者利益、医务社工自身利益发生冲突时, 医务社工应该如何抉择, 优先谁的利益, 以谁的利益为重? 在现实上的两者利益的调和中, 医务社工往往处于费力不讨好的中间人, 医院和患者经常会认为医务社工是在为对方说话。这些都是医务社工又在面临的一大伦理难题。

## 4. 医务社工伦理困境的成因分析

医院社会工作伦理困境纷繁多样, 这是由社会工作者在医疗健康领域涉及的诸多的伦理问题决定的[7]。医务社工的伦理困境因为其独特的价值观及其专业的特质导致的, 与患者本身密切相关。

### 4.1. 医务社工的价值观冲突

医院社会工作的价值观是一个包含个人价值观、专业价值观和社会价值观等的复杂体系[8]。医务社工社会价值观的冲突主要有四个方面: 社会价值观与专业价值观之间的冲突, 当代利己主义的社会价值观盛行, 这与社会工作助人的价值观恰恰相反, 这就造成了价值观冲突; 专业价值观内在的冲突, 由于医务社工还是处于发展阶段, 没有其完整的价值体系, 其价值体系受社会各个层面影响, 这样就容易导致专业价值观内部发生分歧, 容易造成价值观的冲突; 专业价值观与个人价值观的冲突, 由于每个医务社工从小的成长环境不同, 每个人都有自己独特的三观, 就容易与专业价值观发生冲突; 社会工作与案主价值观之间的冲突, 由于医务社工工作环境的特殊性, 面临的案主个体差异性太大, 案主价值观也各不相同, 所以容易造成价值观的冲突。

### 4.2. 医务社工的专业特性

社会工作是一个高度助人的职业, 在医务社会工作中, 医务社工主要面临的是弱势群体, 在面临弱势群体时, 医务社工就容易产生共情现象, 这样就会造成医务社工的价值观偏差, 做不到价值中立, 容易把价值向患者倾斜。医务社工常常要面临生命的逝去, 在面对生命之时, 有时候为了案主可以更好的治疗, 不得不隐瞒案主的真实病情, 与案主家属商量治疗的方案。医务社工对案主的介入, 随之而来的也就是对案主福祉的介入, 由于缺少系统性的评价标准和其他不可控因素, 就容易造成伦理问题的产生。因此, 医务社工的伦理问题繁杂而且不可控的因素太多, 暂时也没有找到一个很有效的办法来解决这个问题。

### 4.3. 服务对象的特殊性

医务社工所面临的服务对象都是“弱势群体”, 他们生理和心理上都需要治疗, 并且在治疗过程中服务对象都处于弱势地位, 绝大部分服务对象没有医学知识储备, 只能听由医务人员的治疗方案, 容易造成恐慌和不安, 而医务社工就需要尽可能的帮助服务对象争取社会资源, 但是当服务对象的利益与社会其他群体利益发生冲突时, 医务社工就又陷入伦理困境之中。除此之外, 医务社工的服务对象比较广, 社会各阶层都有, 大家的价值观不一致, 在服务过程中, 也容易造成摩擦, 这些因素也加剧了伦理困境。

## 5. 医务社工伦理困境的对策

医务社工在社会服务过程中应该尊重案主的知情权和自觉权, 这是案主本应该享有的权利, 案主有权利了解自己的病情并参与决定自己病情的治疗方式。但是在实务中, 要考虑到案主的实际情况, 首先要考虑到案主的心理承受能力, 案主如果没有强大的内心, 医务社工应与家属协商看是否告知案主自己的病情; 如果案主内心强大, 抗压能力强, 医务社工应建议家属告知案主自身病情, 让案主有知情权。案主的心理素质状况由医务社会工作者、家属、医生三者评估确定或采取心理测验的方式辅助判断[9]。在医务社工进行服务时, 应遵循公平公正公益的原则, 平等对待每一位患者及其患者家属, 确保公平公正公益最大化原则。生命权是案主的基本权利, 一切伦理抉择须要在保障案主生命的基础上完成, 保护案主的生命是社会工作伦理准则的最高准则[10]。所以对于医务社工来说也是同样如此, 作为医务社工更要尊重生命, 敬畏生命, 所以生命至上永远都是第一准则。科学合理的决策模式是解决医务社工伦理难

题的重要方法之一, 复杂的医务伦理难题往往是在各种不完美的选项中进行选择, 这没有一套标准答案告诉大家应该选哪个是正确的选项, 但是系统性的伦理决策过程是有很高的科学依据的。医务社工首先要设立一个正确的伦理价值观, 在发生伦理冲突时, 要有一个正确的伦理决策, 个人价值应该服从专业价值和社会价值。医务社工的工作不能仅仅只负责减轻服务对象生理上的痛苦, 既要治疗患者生理上的疾病, 也要安抚服务对象心灵上的痛苦, 强加医务社工的社会责任感, 当发生利益冲突时, 应时刻保持利益中间原则, 不站队, 为服务对象谋求最大的利益。由于我国医务社工还是处于一个刚起步的阶段, 暂时没有一套完整系统的工作流程, 即使是北上广深这样的大城市医务社工规章制度、工作流程也不完全相同, 没有一套系统性的流程给各大医院参考, 各大医院的医务社工都是在摸着石头过河, 都是在不断探索, 在探索的过程中就容易发生伦理困境问题。为了更好的解决医务社工伦理困境难题, 应对医务社工的工作流程进行规范化定性, 在平衡好各种利益之后, 针对目标, 来制定科学有效的方案, 这样才能针对性的解决伦理困境难题。社会工作作为西方的“舶来品”, 都是以西方的社会工作理论和价值观为基础的, 并没有完全的本土化。医务社工需要将外来的理论和伦理进行内化, 结合我国的国情, 现阶段的医疗制度, 深化医学伦理与医务社工伦理的融合, 加速形成新的医务社工伦理制度。识别自我的价值体系、思维模式与理念偏好, 对自身保持理性客观的认识, 面临伦理冲突时冷静地思考辨析[11]。建立起适合我国国情的医务社工伦理制度才能有效的缓解医务社工伦理困境难题。

## 6. 结语及未来展望

本文从我国医务社工的伦理困境现状、伦理困境成因、伦理困境的对策三个方面阐释了我国现阶段医务社工所面临的问题并指引了解决办法, 为医务社工的伦理发展提供了绵薄的力量。但是现实中医务社工所遭遇的伦理困境并不能只靠理论方案去解决, 还需要医务社工加强自身实务能力, 不断提高优化自己, 理论与实践相结合, 坚守自身的医务社工伦理准则, 加医务社工伦理的本土化, 不断完善现有伦理制度, 才能更好地为解决医务伦理问题提供指导方案。未来医务社工的伦理一定会有严谨的相关准则, 未来的医患关系一定也会更加和谐。

## 参考文献

- [1] 刘继同. 医务社会工作及其使命[J]. 医院管理论坛, 2005, 22(6): 9-15.
- [2] 罗肖泉. 践行社会正义: 社会工作价值与伦理研究[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2005: 2.
- [3] 吕秋丽, 陈虹霖. 医务社会工作实务中的伦理困境及对策研究——以癌症患者为例[J]. 社会工作与管理, 2018(3): 36-42.
- [4] 白莲. 医务社会工作在实践中遇到的伦理困境[J]. 科教导刊(中月刊), 2015(10): 148-149.
- [5] 郑卫荣, 高秀, 威海锋, 等. 医院社会工作的伦理困境及其应对策略[J]. 中国卫生事业管理, 2018(6): 415-417.
- [6] 孙建丽. 论医务社会工作中的价值观冲突和伦理困境[J]. 医学与哲学(人文社会医学版), 2008(9): 36-38.
- [7] Reamer, F.G. (1985) The Emergence of Bioethics in Social Work. *Health & Social Work*, 10, 271-281. <https://doi.org/10.1093/hsw/10.4.271>
- [8] 罗肖泉, 尹保华. 社会工作实践中的伦理议题[J]. 学术论坛, 2003(3): 33-36.
- [9] 郑蔚雨, 杨晶. 宁养社会工作的伦理困境研究[J]. 齐齐哈尔大学学报: 哲学社会科学版, 2018(9): 81-84.
- [10] 李丹, 马军武. 医务社会个案工作的伦理困境分析——基于宁养个案服务的实证研究[J]. 医学与哲学: A, 2015(8): 34-37.
- [11] 徐艺嘉. 基于医务社工能动性层次的伦理困境分析与解决路径探索[J]. 中国集体经济, 2018(36): 81-82.