

# Promoting Patient Engagement through Narrative Medicine: Practices and Challenges in Medical Social Work

Chunyan Yu

Changchun Normal University, Changchun, Jilin, 130032, China

## Abstract

In recent years, with the popularization of patient-centered medical care, the active participation of patients in medical decision-making has become more and more important. As a medical practice that emphasizes patients' personal stories and their emotional experiences, narrative medicine can effectively enhance patients' sense of participation by listening to and understanding their experiences. Medical social workers play an important role in this process. However, medical social workers face challenges in their practice, such as time constraints, lack of professional skills, complex medical environments, and cultural differences. The purpose of this paper is to explore how narrative medicine promotes patient engagement, and to analyze the challenges and coping strategies of medical social workers in practice, in order to provide a reference for improving patient engagement and enriching medical social work practice.

## Keywords

narrative medicine; patient involvement; medical social work

## 通过叙事医学促进患者参与：医务社会工作的实践与挑战

于春艳

长春师范大学，中国·吉林 长春 130032

## 摘要

近年来，随着患者中心化医疗模式的推广，患者在医疗决策中的主动参与愈发重要。叙事医学作为一种强调患者个人故事及其情感体验的医学实践，通过倾听和理解患者的经历，能够有效提升患者的参与感。医务社会工作者在这一过程中扮演重要的角色。然而，医务社会工作者在实践中面临时间限制、专业技能欠缺、医疗环境复杂及文化差异等挑战。论文旨在探讨叙事医学如何促进患者参与，分析医务社会工作者在实践中的挑战与应对策略，以期为提高患者参与度和丰富医务社会工作实践提供参考。

## 关键词

叙事医学；患者参与；医务社会工作

## 1 引言

在现代医疗环境中，患者不再是医疗决策的被动接受者，而是积极参与者。叙事医学通过关注患者的个人故事，强调患者在治疗过程中的关键角色。医务社会工作者作为患者与医疗团队之间的桥梁，帮助患者表达自己的经历，实现更深层次的医疗参与。在此背景下，探讨叙事医学与医务社会工作的结合，具有重要的理论与实践意义。

## 2 叙事医学的概念

叙事医学是一种重视患者故事和情感体验的医疗实践，它不仅关注疾病的生物学方面，更注重患者的主观体验。叙事医学的核心价值包括：通过倾听患者故事，尊重他们的

声音和选择，增强患者的参与感；帮助医务人员更全面地理解患者需求，制定更具个性化的治疗计划；通过分享故事，增强医患之间的情感联系，提高医疗服务的质量。

## 3 医务社会工作的实践

### 3.1 支持与沟通

医务社会工作者与患者建立信任关系，让患者感到安全和被尊重，通过营造开放的环境，鼓励他们分享自己的故事和感受，运用积极倾听的技巧，关注患者所表达的情感和意图；运用重复、总结或提问的方式，促进患者进一步阐述自己的故事，从而加深理解。在医疗团队会议中，代表患者表达其需求和关切，确保患者的声音被听到，医务社工可以向患者提供相关的医疗信息，帮助他们理解医疗过程及其选择的可能后果；通过解释医疗术语和程序，降低患者在医疗决策中的不确定感。社工通过教育患者了解其病情、治疗方案及相关权益，提高其在医疗决策中的主动性。医务社会工

【作者简介】于春艳（1997-），女，中国吉林白城人，在读硕士，从事医务社会研究。

作者可以设计个性化的教育计划,帮助患者掌握必要的知识。鼓励患者在治疗团队中表达自己的意见和偏好,促进其参与医疗决策。医务社会工作者通过倾听和理解患者的情感体验,给予情感支持,帮助患者应对疾病带来的焦虑、抑郁等情绪反应,对于心理需求较高的患者,医务社会工作者可以提供心理干预,使用简单的应对技巧、情绪调节策略等,帮助患者更好地适应治疗过程<sup>[1]</sup>。

### 3.2 社会资源链接与合作

评估患者及其家庭所需的社会支持,识别潜在的社会资源,如经济援助、社区支持小组和心理咨询服务等;帮助患者与社区资源和支持系统建立联系,促进其获得必要的社会支持,如经济资助、心理咨询或康复服务等;医务社会工作者应积极参与医疗团队的合作,与医生、护士、营养师及心理医生等共同制定患者的个性化照顾计划;在团队会议和护理会议中,分享患者的故事和需求,通过集体讨论让患者的观点和感受得以整合到医疗决策中,最后定期评估患者的需求和参与情况,跟踪其医疗过程中的变化,并根据反馈进行调整;建立有效的反馈机制,以确保患者能够表达其对医疗服务的看法和建议,从而不断优化医疗服务的质量<sup>[2]</sup>。

## 4 面临的挑战

尽管叙事医学为患者参与提供了新的路径,医务社会工作者在实践中仍面临多种挑战。

### 4.1 时间限制

患者在就医过程中常面临时间紧迫的问题,如工作和家庭责任,导致他们难以参与叙事医学活动。这种时间压力影响患者充分表达经历和需求,从而限制医务社会工作者获取全面信息的能力。此外,医疗机构的固定就诊时间和流程限制了深入交流的时间,而叙事医学强调倾听和理解患者故事。有效实施叙事医学需要医务人员进行相应培训,但医疗系统中的时间资源有限,培训难以全面开展。医务社会工作者在特定项目时间框架内完成任务,限制了深入探索的机会。叙事医学的有效实施还需要多次随访和持续支持,但患者的时间安排可能不允许频繁参与,影响医务社会工作者建立长期关系的能力<sup>[3]</sup>。

### 4.2 技能差距

叙事医学强调倾听和理解患者故事,医务社会工作者需要有效的叙事技巧。然而,并非所有社工都经过系统培训,可能导致交流不畅,影响患者表达与参与。同时,叙事医学要求跨专业团队合作,社工需具备良好的沟通能力,但专业背景差异可能影响合作效果。此外,患者的文化背景会影响叙事方式,社工需具备文化敏感度,以理解和尊重患者的独特经历,而技能差距可能影响对不同文化患者的理解。随着数字医疗普及,社工需要掌握相关技术工具,但有些社工在这方面存在障碍。叙事医学还涉及情感支持与同理心,社工应具备情感支持技能,以帮助患者理清经历。有效实施叙事

医学需评估患者参与和叙事质量,但社工在评估技术上可能不足,影响反馈与策略调整。

### 4.3 复杂的医疗环境

现代医疗体系涉及多个层级和专业,医务社会工作者在实施叙事医学时难以有效整合患者故事和需求。患者在年龄、性别、文化背景和健康状况等方面的差异,增加了个体化需求和表达的复杂性。医疗政策和制度,如医疗保险和临床指南,可能限制叙事医学的实施,社工需在此环境中寻找促进患者参与的有效方法。随着数字化转型,信息技术和数据管理变得复杂,社工需处理来自多个来源的数据,可能导致信息过载。此外,患者对医疗系统的不信任或焦虑影响参与意愿,叙事医学的实施依赖多学科团队合作,但复杂环境可能导致沟通不畅,影响患者在治疗中的声音表达。

### 4.4 文化适应性

患者的文化背景深刻影响其价值观、信仰和健康观念,医务社会工作者需具备了解和尊重文化差异的能力。然而,缺乏足够的文化知识和敏感性,社工可能难以有效解读和响应患者的叙事。语言障碍使社工与患者沟通困难,影响对患者经历的理解,可能让患者感到不安或被误解。不同文化具有独特的健康观念和医疗模式,社工需识别并整合这些信仰,以提高沟通效果。此外,社会阶层和教育背景与文化适应性密切相关,高社会经济地位的患者可能更易理解医疗信息,而低社会经济地位的患者面临更多障碍,社工需调整沟通方式以确保各类患者参与叙事医学。建立信任关系是文化适应性的重要方面,社工若未能理解患者文化,可能导致参与与抵触,影响叙事医学的实施。有效推进叙事医学需重视文化背景和个人需求,现有培训若缺乏相关内容,可能使社工面对多样化患者需求时困难重重。

## 5 应对策略

为应对上述挑战,医务社会工作者可以采取以下策略。

### 5.1 优化时间管理

医务社会工作者可以通过制定清晰的工作优先级来优化时间管理,首先关注需要立即介入的患者和紧急情况,同时为长期跟进的患者设定合理的时间框架,确保每位患者获得适当关注。建立标准化工作流程和操作指南,如创建患者评估工具和叙事收集模板,有助于减少重复性工作,提高效率。利用电子健康记录(EHR)和其他数字化工具,社工可快速访问患者信息,记录叙事内容并进行数据分析,从而减少纸质记录的时间消耗。设定专门时间段用于与患者进行叙事交流,确保有足够时间倾听患者故事。此外,通过对社工进行时间管理和叙事医学培训,促进多学科团队合作,合理分配任务,以减轻个别工作者的负担,提高整体效率。帮助患者理解叙事医学的价值和参与的重要性,能够提高其自我管理的能力,减少信息收集时间。同时,定期评估时间管理策略,识别瓶颈并进行调整,确保持续优化。医务社会工作者

还需保持灵活性，能够根据患者需求和工作负担的变化及时调整时间管理策略，以有效推进叙事医学的实施。

## 5.2 加强专业培训

医务社会工作者应深入理解叙事医学的基本概念和实施意义，通过系统培训将其理念融入日常工作，以提升患者的参与度和满意度。同时，为了满足不同文化背景患者的需求，接受文化敏感性培训是必要的，这有助于增强对不同文化信仰和健康观念的理解，从而更好地倾听和尊重患者的个人叙事；有效沟通是叙事医学的核心，社工需接受沟通技巧培训，学习使用开放式问题和积极倾听来促进对话，建立信任，鼓励患者分享故事。此外，社工还需加强情感支持技能，识别和响应患者情感需求，并通过叙事帮助他们处理情感问题；实际案例分析和讨论可以帮助社工在临床环境中应用叙事医学，培训应涵盖与其他专业人士（如医生、护士等）的有效协作，提升跨学科沟通能力。参与持续教育项目，更新对叙事医学的理解和最新研究进展，建立自我反思机制，帮助社工审视实践和培训效果，提升实施能力<sup>[4]</sup>。

## 5.3 建立跨专业合作

在跨学科团队中，明确每个成员的角色与责任至关重要。医务社会工作者应与医生、护士及心理健康专业人员共同理解叙事医学的目标，以提升协作效率。定期组织多学科培训和工作坊，让团队成员分享观点与经验，从而增加对叙事医学实施方法的理解。建立跨学科沟通平台，如电子病历系统或线上协作工具，能提高信息共享效率，确保团队成员及时获取患者的叙事信息，便于制定综合治疗计划。医务社会工作者应积极参与患者评估与规划，根据患者的叙事需求设计个性化治疗方案。定期召开团队会议讨论患者案例，促进信息共享与团队凝聚力，同时增进成员之间的信任与支持。设立效果评估机制，定期评估患者参与和叙事医学的实施效果，收集反馈以推动改进。此外，邀请患者及其家属参与跨学科会议，分享他们的叙事与感受，增加患者参与感并帮助团队全面理解患者需求。

## 5.4 增强文化敏感性

医务社会工作者需接受关于不同文化背景的教育与培训，以了解各文化群体的价值观、信仰和沟通风格，这有助于更好地理解患者的叙事和识别其独特需求。在与患者沟通时，应尊重文化差异，主动询问患者的文化背景，避免假设和刻板印象，从而建立信任；使用与患者文化相适应的叙事工具和方法，如传统叙述方式，可以鼓励患者真实分享其故事。同时，掌握有效的跨文化沟通技巧，包括非语言沟通和积极倾听，能够克服语言障碍，促进患者参与和表达。鼓励患者自由表达文化需求能增强参与感，帮助医疗团队更好地理解患者期待；在收集患者叙事时，特别关注文化相关内容，这有助于揭示患者在医疗过程中的特定期望和体验。创建多元文化工作环境，促进来自不同文化背景的工作人员学习与交流，提高团队的文化敏感性。同时，医务社会工作者需进行自我反思，检视文化偏见，并通过文化敏感性课程不断提升专业能力。

## 6 结论

叙事医学为提升患者参与度提供了有效的工具，医务社会工作者在其中发挥着至关重要的作用。通过克服时间限制、提升专业技能以及增强文化适应性，医务社会工作者能够更好地促进患者参与，从而提升医疗服务的整体质量。未来，在进一步整合叙事医学与医务社会工作实践的过程中，应加强对这一领域的研究与探索，以更好地服务于患者。

## 参考文献

- [1] 缙一鸣,房志敏.基于患者参与的医患共情实践反思[J].中国卫生事业管理,2024,41(2):157-160.
- [2] 张鹏飞,吴佳峻,王娟.社会工作实践研究的哲理基础、解释框架与研究启示[J].社会工作与管理,2024,24(5):12-21.
- [3] 刘雨航,文军.不确定性共生:社会工作行动研究的时代挑战与范式革新[J].社会工作,2024(4):1-20+150-151.
- [4] 吴佐琳.叙事医学视角下社会工作介入医患共建模式的实践路径研究[D].上海:华东师范大学,2022.