

# 医务社会工作场域“人机交互”服务策略研究

闫娜娜

内蒙古师范大学民族学人类学学院, 内蒙古 呼和浩特 010022

**摘要:** 医务社会工作肩负着医疗服务体系整合资源和提供心理社会支持等重要任务, 人机交互技术的发展给其服务模式的改革带来了全新的发展道路。本文以医务社会工作场域人机交互内涵、应用现状和服务价值为着眼点, 着重阐述了技术对提高服务效率、优化患者体验和促进专业创新等功能。基于此本文从技术体系建设、专业能力提升和伦理规范保障的角度提出了优化策略。研究认为人机交互要面向辅助和赋能, 确保专业性和人文关怀, 同时实现医务社会工作优质发展。

**关键词:** 医务社会工作; 人机交互; 智能服务; 服务模式

DOI: 10.64649/yh.shygl.issn3105-0085.202603025

## 0 引言

医务社会工作对患者服务、资源整合和心理支持等方面起着至关重要的作用, 所提供的服务质量直接关系到整个医疗体系效能。信息技术的进一步运用使得人机交互逐步成为医务社会工作中的一种重要支持方式, 改变了传统服务方式, 促进了服务流程和专业角色发生变革。目前在实践中, 人机交互已经被广泛用于导诊、随访及心理支持, 但其功能发挥和规范运行还需要进行系统的梳理。着眼于这一现实背景, 需要对其发展逻辑和实践路径进行专业视角的剖析, 从而推动医务社会工作和技术之间的有效结合。

## 1 医务社会工作场域中“人机交互”的内涵与发展

### 1.1 医务社会工作与人机交互的概念界定

医务社会工作是一种以病人为中心的专业实践活动, 通过专业社会工作方法将医疗、心理和社会资源整合在一起, 增进个体健康和社会适应。基于此, “人机交互”并不是一个简单的技术操作界面, 是指医务社会工作者与患者及家属以信息技术作为中介而产生的多向互动关系, 覆盖了数据采集、信息反馈及服务响应的诸多环节<sup>[1]</sup>。目前随着人工智能、自然语言处理以及医疗信息系统等技术的广泛运用, 人机交互已经逐步成为医务社会工作服务体系中的一个重要环节。本质是通过技术手段来提高沟通效率和服务的准确性, 但是仍然需要以人为本关怀的核心导向来规避技术对专业判断和情感支持的取代。在实践上人机交互在变革服务方式的重塑医务社会工作者角色定位, 由传统面对面服务提供者向“科技—人文”双重协调者过渡。

### 1.2 技术介入医疗社会服务的演进路径

技术介入医务社会工作, 有一个由信息化辅助向智能化赋能逐步发展的历程。前期主要是通过电子病历系统及信息管理平台协助医务社会工作者做好基本资料整理及服务记录等工作, 提升行政效率<sup>[2]</sup>。伴随着移动互联网及云计算等技术的进步, 线上咨询平台、远程随访系统也逐渐得到推广, 使得服务打破了时空的局限, 尤其对慢病管理及康复支持起到了明显效果。近年来人工智能技术的提出进一步促进了服务模式的变革, 例如智能问诊、情绪识别系统以及数据分析工具等的使用, 使得服务变得更准确和具有前瞻性。但技术演进不是线性推进的, 各区域、各机构之间表现出显著差异, 基层医疗机构的资源和能力还存在缺陷。由此技术介入之路不仅反映了效率的提高, 更暴露了数字鸿沟和资源不均现象, 迫切需要从制度和实践两个层面进行统筹。

### 1.3 人机交互在医务社会工作中的功能定位

在医疗社会工作领域中, 人与机器的互动日益深入, 因此其功能的定位需要从一个辅助工具转变为服务体系的核心支持部分。一是人机交互肩负着信息整合和快速响应等作用, 借助智能系统对病人需求进行初步识别和分流, 为一线社工减轻了工作量, 增加了服务覆盖面; 二是心理支持和沟通促进上也有独特的价值, 如借助智能对话系统对病人进行基本的情绪疏导等, 从而为之后的专业介入打下基础<sup>[3]</sup>。但人机交互必须明确功能边界, 不能代替复杂情境下的专业判断和人际互动, 特别是涉及伦理决策、危机干预时仍然需要依靠人工主导。因此合理定位应该是“辅助而非替代”, 强调与专业服务的深度结合, 通过技术赋能来实现服务效率和质量的双重提升, 在保证医务社会工作专业性和人文属性不会弱化的前提下。

## 2 医务社会工作场域人机交互的应用现状分析

### 2.1 智能系统在患者服务中的应用表现

目前智能系统应用于患者服务已经呈多元化趋势,涉及导诊服务、健康咨询、随访管理和心理支持等诸多环节。在各大综合医院,以人工智能为核心的导诊系统可以通过症状识别来指导病人就医路径并明显减轻窗口咨询压力;在线咨询平台为病人提供了一种非面对面的交流方式。在慢性病管理方面,智能随访系统以健康提醒和问卷调查的方式定期向患者推送,动态追踪患者康复状况,促进干预持续进行。但此类系统在实践中还存在着标准化程度高、缺乏个性化等问题,很难完全应对复杂社会心理需求。一些老年患者对于数字技术接受能力有限,这也从某种程度上限制了数字技术应用的效果。虽然智能系统的提升效率比较突出,但是其服务的深度和公平性还有待进一步的优化。

### 2.2 医务社会工作者与技术协同的实践模式

在实践中医务社会工作者和技术之间的合作逐步形成了一种“人机互补”实践模式。社工在运用信息平台对患者背景数据进行获取,以达到更具针对性地评价和介入,同时借助线上沟通工具拓展服务触角,增强其可及性<sup>[4]</sup>。比如出院时的随访和社区的联系,社工可以借助数字平台不断跟踪病人的生活状态,发现可能存在的风险并及时介入。科技对社工工作流程有一定的变革,由单一服务执行向数据分析和综合协调转变。但这一协同模式对于从业人员有很高的要求,既要具有专业社会工作能力,又要具备信息技术应用的基本能力。实际情况是,各单位的培训和资源配置不一,造成协同水平不均衡。促进人机协同,关键是要提高整体专业能力和建立一个稳定、有效的技术支持体系。

### 2.3 当前应用中存在的主要问题与制约因素

尽管人机交互在医务社会工作中展现出积极作用,但其发展仍受到多重因素制约。一是各技术系统间没有统一的标准,各平台间的数据很难互通,从而影响了信息整合和服务的连续性;二是隐私保护和数据安全问题越来越突出,病人担心个人信息泄露,这在某种程度上减少了技术应用中的信任;三是部分医疗机构在投入与管理上重技术轻服务,导致系统建设与实际需求脱节,出现“有制无施”的现象。基层医疗机构人力和资金都比较缺乏,难以承担高成本技术的引进和维修。更重要的是,一些从业者在技术方面比较保守,主动整合意识不强。以上问题一起制约着人机交互向纵深发展,说明普及并不只是一个技术问题,还牵涉到制度、伦理和专业认知等多方面的全面挑战。

## 3 人机交互赋能医务社会工作的服务价值

### 3.1 提升服务效率与资源配置能力

引入人机交互显著提高医务社会工作服务效率和资源配置水平。通过智能系统初步筛选和归类病人需求,医务社会工作者可以把有限时间和精力放在高风险或者复杂个案上,增强专业服务针对性和深度<sup>[5]</sup>。在数据平台上对服务过程进行记录和分析,使得管理者可以实时了解服务运行情况并优化资源分配结构。在大型医院里,这种以数据为基础的决策方式已经成为提高医院服务效能的一个重要途径。自动化的流程降低了重复性的事务,让社工在心理支持和整合社会资源方面有了更大的空间。但效率提升不是指单纯的技术替代,是一种以合理分工为前提的优化配置方式,核心是以技术为手段释放人力潜能,以达到服务质量和效率协同改善。

### 3.2 优化患者体验与心理支持效果

人机交互环境中的患者体验显著提高,特别是信息获取和情绪支持方面。智能交互系统可以达到即时响应的效果,降低病人就诊时的等待时间和不确定感,以降低焦虑水平。从心理支持的角度看,一些基于自然语言处理技术的系统能够为患者提供初级的情感引导和陪伴,帮助他们建立更好的表达方式,从而减轻孤独和压力。与此线上服务形式让病人在更加私密和舒适的情境下表达自己的诉求,有利于增加交流的真实度和深度。但这一优化效果取决于技术设计是否合理和是否融入人文关怀,如果过分倚重标准化回复,反而会弱化病人情感体验。人机交互一定要和人工服务产生良性衔接,才能保证心理支持专业性和温度,同时提升体验。

### 3.3 促进专业服务模式的创新发展

人机交互广泛运用,正促进医务社会工作服务模式不断创新。一是逐步形成线上和线下相结合的服务体系,使得传统面对面服务走向多渠道和连续化,提升服务灵活性和覆盖范围;二是基于大数据分析的预测性服务开始出现,社工可以从数据趋势中发现可能存在的风险群体并进行事前介入,从被动服务走向主动服务。跨部门协同由于信息平台的搭建变得更有效率,医疗、社区和社会组织等信息共享程度越来越高。但这一创新发展须以规范化管理和伦理约束为前提,保证技术应用不会背离专业的价值导向。人机交互不只是一种工具革新,而是促进医务社会工作走向现代化和精细化的一个重要力量。

## 4 医务社会工作场域人机交互的优化策略

### 4.1 完善技术支持与服务体系建设

医务社会工作场域内,人机交互能否有效发挥作用取决于稳定而系统化的技术支持体系。一是推进信息平台一体化,以医院信息系统和社会服务平台融合为手段,将病人基本信息、服务记录及随访数据互联互通,如一家三甲医院搭建了“医务社工服务管理平台”,出院病人自动进入随访数据库中,社工可以按照系统的提示进行分级跟进;二是优化服务流程植入技术节点中,将智能辅助功能建立于导诊、评估、干预及随访等各个环节中,例如将社会支持评估表同步产生于病人入院评估中,以减少重复输入,提高效率;三是在技术运维和持续更新机制方面有所加强,通过建立专门信息管理岗位、定期优化升级系统功能等措施,保障了平台的平稳运行和贴近一线需求。如某区医疗联合体借助统一的平台共享社区和医院社工的服务数据,从而有效地促进跨机构的服务衔接效率。

### 4.2 强化医务社会工作者的数字能力

医务社会工作者提高数字能力,是人机高效协同发展的关键。一是常态化的分层培训,针对不同职位的需要开设基础操作、数据分析及智能工具应用方面的课程,如某院每季度安排社工参加信息系统的实操培训,通过模拟案例加强应用能力的培养;二是推动“在实践中学习”的能力培养机制,在具体服务中引导社工使用数字工具完成评估与干预,如在心理支持项目中利用在线量表系统实时记录患者情绪变化,提升数据运用能力;三是多以跨专业的协同学习机制为抓手,与信息技术人员共同进行项目实践,让社工在实践中领悟系统逻辑和技术边界。以慢病管理项目为例,社工和技术团队对随访系统的问卷内容进行了优化,使得

问卷内容更加贴近病人的实际需要。这一注重实践的能力建设有利于增强社工对数字环境下专业的适应性。

### 4.3 构建以人为本的伦理与规范保障体系

在人机交互日益加深的时代背景下,建立以人为本的伦理和规范体系,是确保服务质量的重要先决条件。一是要明确数据的使用标准,严格服务期间病人信息的收集、储存和使用等方面的管理,如某院将分级权限设定到社工服务平台上,以保证仅有当事人能够获取敏感信息;二是要加强知情同意和隐私保护机制的建设,在线咨询或者数据采集之前以电子协议的方式将使用目的和范围告知病人,提高服务的透明度和信任度。应设立伦理审查和监督机制,定期评估与人工智能辅助决策相关的服务项目,以保证技术应用满足专业价值;三是以心理评估系统的运用为例,社工通过二次判断系统的建议来避免机械化地对待复杂的案例。通过制度化和规范化的实施,人机交互可以使技术效能和人文关怀兼顾发展,同时维护患者权益。

## 5 结论

人机交互运用于医务社会工作场域已经由一种辅助工具逐渐发展成为一种关键的支撑力量,对于提高服务效率和扩展服务边界有着积极的意义。技术和专业服务可从建设完善技术体系、提高从业人员数字能力及加强伦理规范等方面进行整合。实践证明只有遵循以人为本的服务理念,合理确定技术功能边界,才能够在保证服务质量的前提下提高效率。在未来的医疗社会工作中,人与机器的互动将不断加深,发展趋势将更加强调精确性、协同性和规范性,从而促进医疗社会服务体系的持续完善。

### 参考文献:

- [1] 李志浩,赵孺娟,杨威威. “赋能型”医务社会工作的理论基础与实践路径 [J]. 中国医学人文, 2026, 12 (01): 40-45+56.
- [2] 张守波,沈冰,郝福生,等. 人工智能背景下智能医务社会工作服务信息平台的构建与应用 [J]. 中国卫生产业, 2025, 22 (19): 175-178.
- [3] 张蕾,于欣然,王克霞. 公立医院医务社会工作的可持续发展路径 [J]. 中国社会工作, 2025, (27): 17-18.
- [4] 纪伟伟,沈军. 医务社会工作实习教育体系的构建与实践探索 [J]. 中国医院管理, 2025, 45 (08): 73-76.
- [5] 韩雪,王莹,盖殿秀,等. 医务社会工作的现实困境与突破路径——基于现状与发展对策的研究 [J]. 中国卫生产业, 2025, 22 (15): 250-252+256.

**作者简介:** 闫娜娜(2000.02—),女,汉族,陕西,研究生,研究方向:人机交互、医务社工。

**项目信息:** 本文文系内蒙古自治区研究生科研创新项目《医务社会工作场域“人机交互”服务策略研究》(项目编号:KC2025021S)的研究成果。