



2015年7月10日 第4期

人間有情



宁养社会工作服务示范项目

主办：民政部 李嘉诚基金会 - 全国宁养医疗服务计划办公室 中国社会工作教育协会 承办：中国青年政治学院 - 北京青少年生命教育基地 责编 / 美编：詹方歌 刘蕴馨

当“姑息医学”遇见“社会工作”

□本报记者 詹方歌

2015年7月5日上午，浙江杭州，首届“姑息治疗与临终关怀社会工作者资格培训暨继续教育”项目启动仪式上，中国抗癌基金会癌症康复与姑息治疗专业委员会主任委员王杰军教授、中国社会工作教育协会副会长兼秘书长史柏年教授在台上的精彩互动，赢得场内热烈掌声，被誉为“历史性时刻”——姑息医学与社会工作两个专业领域中的领袖人物的会谈，各自表示要在姑息医学中合作发展社会工作，是一个新的起点和尝试。

首届“姑息治疗与临终关怀社会工作者资格培训暨继续教育”项目为期两天，由李嘉诚基金会全国宁养医疗服务计划、中国抗癌基金会癌症康复与姑息治疗专业委员会、中国社会工作教育协会合作举办，美国纽约大学 Silver 社会工作学院“姑息治疗与临终关怀社会工作者资格培训项目”协办。来自全国各地的 110 名学员参加包括“社会心理照顾、伦理议题、哀伤辅导、灵性照顾、领导力”等内容的两天精彩培训，获得主办单位联合授予的结业证书。

作为第十一届全国癌症康复与姑息医学大会（以下简称“姑息医学大会”）分

会场之一，首届“姑息治疗与临终关怀社会工作者资格培训暨继续教育”项目（以下简称“姑息治疗社工培训项目”）获得了不只社会工作者，而且包括临床肿瘤医生、护理人员和心理专业人员等的关注。每年一届的“姑息医学大会”是全国最高水平的姑息治疗学术会议。2011年，第七届“姑息医学大会”上，李嘉诚基金会全国宁养医疗服务计划、中国抗癌基金会癌症康复与姑息治疗专业委员会、中国社会工作教育协会合作举办第一次“姑息医学中的社会工作”分会场，邀请港台和内地专家畅谈肿瘤社会心理照顾、社工的角色及功能。当时此举可谓在全国首开先河，首次在医疗学术会议上开设社工分会场。此后五年中，每年的“姑息医学中的社工”分会场均成功举办。

2015年的“姑息医学大会”另外有一个“历史性时刻”——大会特别邀请美国纽约大学 Silver 社会工作学院临床教授 Dr. Susan Gerbino 进行主题演讲，题目为《社会工作对于姑息治疗与临终关怀的贡献》。Gerbino 教授多年来一直担任纽约大学“姑息治疗与临终关怀社会工作者资格培训项目”负责人，



图中嘉宾从左到右依次为史柏年教授、王杰军教授、刘晓芳博士、Susan Gerbino。

该项目包括硕士及博士后培训课程及实务督导，为在姑息治疗与临终关怀领域从业的社会工作人员提供资格培训及领导能力进阶训练。她在姑息治疗与临终关怀领域与医生、护士、牧师人员、社会工作者及心理治疗师等跨专业团队成员共同合作 30 多年。她在报告中介绍了 1965 年以来美国姑息治疗社会工作的发展历程，并指出，在美国社会工作者是为接受姑息治疗及临终关怀的患者

及其家人提供社会 - 心理照顾的最大心理健康专业团队，从业者大多数拥有硕士或博士学位。

这也是在全国性医学专业会议上，第一次由社会工作专家进行大会专题演讲，而且有 110 余名社会工作者参加本次会议，充分体现了大会“加强多学科间合作，促进临床医学转化”的主旨，也体现了在我国姑息医学发展中，社会工作者的专业角色逐步明晰并得到认可。正

如王杰军教授所言：“医学在改变，不止是以前的生物医学模式，现在是关注‘生理 - 社会 - 心理 - 精神’的全人健康，所以单靠医生一个专业是治不好的，要靠医生、护士、社工、心理专家等跨学科团队，才能把‘病’治好，这是未来医学的发展趋势！”

（转自 作者：刘晓芳，李嘉诚基金会全国宁养医疗服务计划）

魏才娟：“个案工作是一门艺术”

把个案工作当作一门艺术，会发现在陪伴案主的过程中，自身也得到了升华。

——魏才娟

如何成为优秀的个案工作者

开展个案工作的过程，往往会遇到各种问题，如案主及其家属的不合作，案主的不合理要求等。一个优秀的个案工作者，好比具备“千里眼”和“顺风耳”。“千

里眼”，即做服务时，要眼勤，眼里出活，案主的皱眉、叹气，甚至是瞬间的情绪变化都要立刻捕捉到。比如，案主的一个眼神，就能明白他渴了，马上递上一杯水；案主一打呵气，就知道案主想休息了，扶案主进屋休息等。“顺风耳”，即在服务中随时耐心倾听案主的倾诉，从细微处感知案主的需求。魏才娟记得，在一次个案探访中，案

主看着电视中全家福的镜头发怔。她内心猜测案主想拍摄一张全家福。探访结束后，她悄悄联系了案主的子女，商量的全家聚会的时间，并拍摄了全家福。当魏才娟把冲洗的照片递给案主时，案主热泪盈眶，感激不尽。

如何开展个案工作

宁养个案服务主要包括三个环节：事前评估，事中督导，事后总结。这三个环节相互联系，不能偏废。首先是事前评估，即在探访前，对个案的身心社灵进行全面评估，包括个案的家庭成员，经济状况，教育背景，兴趣爱好等等，尽量准确地掌握与个案有关的信息，根据评估结果制定详尽的服务方案。其次是事中督导，即服务中根据实际情况进行灵活调整。尽管事前做了大量的准备工作，但真正进入个案家庭后，现实状况会千差万别。比如案主当天身体不适或者与家属生气，造成脾气暴躁，把社工当出气筒，这就需要

社工有灵活的应变能力，能够在短时间内让案主迅速“消火”，多云转晴。最后是事后总结，即每次服务后进行认真反思。

个案工作不仅是一门技术，更是一门艺术。个案工

作不仅能够帮助案主，而且能够让社工实现自我成长。宁养志愿者与案主间的互动，是爱的交流，所影响的并不仅仅只是案主本人，而是案主的整个家庭。

2015 各团队进度统计（截至7月10日）

团队	个案数	小组数	社区数
重庆工商大学	12	5	2
甘肃惠群社会工作服务中心 / 兰州商学院	20	6	2
贵州大学	16	10	3
华北理工大学	20	9	1
黑龙江工程学院	16	10	3
河南师范大学	10	5	1
长沙民政学院	10	5	1
长春工业大学	5	0	1
江西财经大学	7	0	1
沈阳师范大学	9	7	2
宁夏阳光正茂社会工作发展中心 / 中国矿业大学银川学院	6	3	1
青海师范大学	18	12	2
成都信息工程学院	8	7	2
山西医科大学	16	6	3
西北大学 / 西安翻译学院	16	4	3
新疆师范大学	9	8	3



图为兰州大学第一医院宁养院社工魏才娟。

案例

一、基本资料

姓名：郭女士
性别：女
年龄：68
诊断：左侧输尿管癌术1年余，腰背部疼痛6月余，向双下肢放散，受压后疼痛加重，口服奥施康定80mg Q12h 止痛效果一般，且有便秘副作用。患者自发病以来，精神食欲差，睡眠差，大便干结，排尿困难。

个人社会历史：

患者高中文化水平，退休前一直在纺织厂工作。30年前患过胆结石，期间身体状况良好，2013年左肾被切除，后来检查已转移，2014年被确诊为左侧输尿管癌，目前处于半自理状态，靠退休金生活。

社会支持网络：

患者工作期间同事关系非常好，经常来家里看望患者；患病前经常练剑、打太极，朋友很多，也经常过来看望患者。

家庭结构状况：

患者兄弟姐妹6个，父母亲已故；患者老伴健在，身体状况良好；两个儿子，非常孝顺，工作之余经常回家看望老人；有一孙子一孙女，都已上小学。

二、问题评估

1. 患者疼痛明显，尤其受压会加重疼痛，偶有抽痛感，患者说话过多会感到疲惫，应注意患者休息；

2. 患者家属身心疲惫，有点“有病乱投医”盲目现象和非理智行为，需进行一些

目标分解：

1. 通过医生引荐，和患者建立关系；
2. 进一步加深和患者的信任关系，为开展服务收集好完整的信息资料；
3. 帮助患者回顾和总结她的一生，提升患者的自尊感和价值感；
4. 协助患者家属分担家庭事务，发掘社区资源；
5. 为患者家属提供哀伤辅导，帮助患者家属接纳现实，树立生活信心。

四、服务记录

第一次 2015年5月22日 患者家中

1. 了解患者最近身体状态，是否有所改善，与患者及其家属初次接触，从中发现问题、挖掘患者的需求；
2. 了解患者平时用药情况，以及养护设施及其使用效果，适时提出合理建议；
3. 给患者例行健康检查——测血压跟心率。

社工反思：

此次服务对患者以及家属需求探索不够深入，对整个家庭情况没有很深入了解，主要原因是事前计划不完善，缺乏系统策划服务，今后应该注意改正。把每次服务具体内容分点具体化，这样实施操作有目的性，对于目标达成有一定帮助。

第二次 2015年5月29日 患者家中

1. 了解患者最近身体状态，便秘是否有所改善，倾听患者讲述她的故事，从中发掘患者的需求，给予患者以信心和希望；
2. 将患者前测问卷的各个问题融入到和患者的聊天中，完成前测问卷患者部分的工作；
3. 和家属填写前测问卷家属部分，聊天中进一步完善家

庭，家属签署知情同意书。

社工反思：

1. 每次去家访前，必须准备的非常充分，具体到每一句话应该怎么说，每一个问题应该怎么问，每个问题之间如何衔接，不能让患者感觉我们是来“做调查”的；
2. 患者心理积极乐观，每天看报纸新闻，思想觉悟、文化修养及谈吐很多方面都是值得我去学习的，而我能够给予她的少之又少，很有挫败感。即使这样，患者依然有需求，在接下来的服务中发掘。

第三次 2015年6月10日 患者家中

1. 陪伴、倾听患者讲述他的近况，适当的给予回应，把我们从宁养院带来的护理手册分别给了患者和家属，结合患者的具体情况，重点和患者分享关于疼痛、压疮、口腔护理的小知识，把棉签沾水涂抹在患者的嘴唇上，让患者嘴唇不那么干，稍微舒服一些；
2. 将患者及其老伴的遗体捐献荣誉证书拍照留念，患者让老伴拿出她患病前在樱花树下的照片给我们看，给我们讲述她年轻时的故事；
3. 和患者聊天的过程中，将我们做旅行笔记的事情告诉了患者，希望下几次家访帮助患者总结她的一生，完成她的旅行笔记，送给患者留作纪念，她欣然地答应了。

社工反思：
关系的建立非常重要，是一切服务开展的前提，在没有取得服务对象完全信任的情况下，不要带着目的去服务，真诚地去陪伴倾听关心，对方一定能感受到你的诚意，信任关系才能建立的牢固。

第四次 2015年6月16日 患者家中

1. 给患者展示我们义工带来的糜子垫，希望能够让患者尽快使用上，减轻其痛苦，但由于患者身体状况不佳，



不能挪动身体，只能趁患者在状态较好的情况下家属帮助其换上糜子垫；

2. 倾听患者描述这两天的吃饭、睡眠、大小便、疼痛等身体状况，在这个过程中我们给予患者理解和回应，安抚患者情绪上的躁动；
3. 和患者开始旅行笔记的第一部分内容，由于患者状态不佳，只涉及到两个问题，分别是最欣赏自己的一种性格和最满意自己的一种能力；
4. 了解了患者家属的近期身体及精神状况，并了解了患者的一些个人基本情况（旅行笔记个人基本情况）

社工反思：

1. 患者最大的需求是疼痛，不能大幅度的挪动身体，换尿不湿都很困难，如何将100cm*100cm的糜子垫铺在患者的身体下；
2. 以后提高每次家访的效率，在短时间内患者能够承受的范围内完成每次家访的目标。

第五次 2015年7月1日 患者家中

1. 把我们精心准备的贺卡展示给患者，向患者表达我们的祝福；
2. 倾听患者讲述最近的身体状况、发生的事情及困惑的地方；
3. 向患者表达我的想法：“想趁患者状态好的时候，和患者一起回顾她的一生，录音下来，我回去仔细整理，将这种精神财富做成一个册子，留给她和她的家人，这种精神值得被永远铭记”。患者很支持我们的这种想法，将自己的笔记本找到，和我们分享她的故事，让我们将笔记本让我们带回去好好读，不明白的时候再问她；
4. 和患者一起吃长寿面，并拍照留念。

社工反思：

这次的家访我感到患者及家属深深地发自内心的对我们的接纳，一方面，在这么特殊的日子里，没有觉得我们的

到来打扰到他们一家人的团聚，反而把我们当成自己的家人，邀请我们一起吃长寿面；另一方面，患者在挪动身体，擦拭身体的时候，没有支开我们，能够接纳我们在场。患者的这些表现让我们也发自内心的开心，对今后的服务更加有信心。

第六次 2015年7月10日 患者家中

1. 将患者的日记本及夹在日记本里的1000元交还给其老伴，表达我们的歉意及悲痛；
2. 倾听患者老伴讲述最近这几天发生的事情，帮助他压抑在内心的痛苦说出来，及时给予安慰与理解；
3. 试着转移悲伤地话题，聊了他的兴趣爱好，小区环境、太原建设、新闻等等，患者老伴的情绪有些好转，脸上也露出了笑容。

【社工反思】个案工作过程中，关系的建立尤为重要，患者及家属发自内心的接纳我们是开展一切工作的前提。在服务过程中，尊重患者，不随意贴标签，以平等的姿态进行沟通交流。
——山西医科大学 杨婷

【督导点评】本个案以优势视角挖掘服务对象及其家属的潜能与资源，宁养志愿者除了注重与案主平等、尊重的关系外，还努力与其所在的生态系统互动，特别是其家属。从服务过程看，宁养志愿者的过程记录稍显单薄，个案进度脉络略显模糊，随环境变化不断调整工作目标，正因为如此，才取得案主的信任与配合，做到了“与案主同行”，取得较好效果也是意料之中。
——山西医科大学督导 姚尚满

（稿件来自山西团队宁养志愿者杨婷个案记录）



疗教育。

三、服务目标

服务总目标：患者末期身心安适，善终；家属无憾，善生。

庭树：

4. 将礼物送给患者及家属并合影留念，填写受益对象确认书；
5. 告知家属我们的所做一切的目的和保密、知情同意原