



2015年9月10日 第5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：张秋荻 傅婕

## 宁养天下 爱满人间

■ 尽管烈日炎炎，全国的宁养志愿者却始终在工作中保持着宁静的心态。在这个酷热的夏季，他们以耐心抚平癌症患者的情绪，以关心缓解患者家属的压力，以决心坚定在志愿之路上前行的力量。宁养人以自身言行表明，以宁静养天下人，爱方能致远。

### 宁心仁性传递爱

——史柏年教授亲临山西宁养社会工作团队进行项目督导

2015年8月4日，山西宁养社会工作团队特邀全国宁养项目办公室组长史柏年教授在山西医科大学社会工作实验室进行专业督导，参加此次会议的还有山西子项目总负责人王志中教授、督导姚尚满老师和社会工作教研室李建霞老师。

会上，史柏年教授对2015年宁养山西子项目工作的开展给予肯定和鼓励。他指出，宁养社会工作是专业社会工作中最具挑战性

的领域之一，而山西子项目的顺利实施依靠以下三方面的条件：拥有具备专业的社会工作或心理学背景的志愿；依托医学类院校即山西医科大学；具有配套支持的合作单位即山西肿瘤医院（山西医科大学附属医院）。史柏年教授还提到，积极参与宁养服务，对于志愿者的专业化成长、实务性锻炼及能力的提升等都有着十分重要的促进作用。

会中，山西子项目总助理吉晓玲同学分别从个案、小组、社区、宣传以及义工等方面做了简单汇报，史教授认真听取并频频点头表示肯定。

随后，大家展开了持续的现场交流。史教授就多方面问题进行了详细的探讨和专业性解答，如面对癌症患者，志愿者是否有话语权；服务中志愿者的成长与困惑；哀伤辅导如何专业化；服务过程中的突发状况；反移情问题；项目要求和服务对象需求之间的矛盾以及宁养社会工作出发点等。他特别强调：宁养服务在追求专业化的同时一定要以服务对象的需求为出发点，充分有效地发挥社工的作用。交流最后，史教授又对山西子项目的继续开展和问题改进等方面提出了建设性的意见。



图为“人间有情——绚烂笑容，为生命点赞”志愿者合影

督导会议进行了近两个小时，在场的每一个人都收获满满，同时更加坚定了做好宁养服务项目的信心和决心。会议接近尾声，王志中教授对督导会议进行了

全面总结，并再次表达了对史柏年教授此番到来的欢迎和感谢。

（稿件来源：山西团队工作简报）

### 【重庆】压力快走，轻松回来



2015年7月22日，重庆团队五位宁养志愿者，以及宁养院的陈相莲老师、医护人员，在重庆医科大学附属一院宁养院活动中心为九位癌症患者家属开展第六次减压互助支持小组。

### 【宁夏】温暖常在，困难无惧

2015年8月13日上午，宁夏团队开展“人间有情，宁养有爱”系列活动中的第二节小组活动，主题为“你听我说”。此次活动旨在帮助组员获得一些放松训练的技巧，了

解缓解压力的方法，减少因照顾患者所产生的压力，建立起相互支持网络。



### 【四川】长青如松，康健如柏



2015年8月15日，四川团队邀请中山骨科医院的医生共同开展第六次小组活动。首先，医生带领组员做颈椎保健操，使组员的身心完全放松下来。接着，针

对组员提出的生活中常见的保健知识，医生逐一作了解答。此次小组活动为组员提供了癌症病人的科学照料方法，组员表示受益颇多。

### 【吉林】相约未来，携手共进



2015年8月4日，吉林团队在二道区吉柴社区举行了主题为“相约未来，携手共进”的小组活动。旨在通过健身运动帮助组员调节身体，缓解压力，修养身

心。长期打太极拳有益身心，可修身养性，还可帮助提高癌症患者机体免疫力，降低癌症复发危险。

### 2015 各团队进度统计（截至9月10日）

团队	个案数	小组数	社区数
重庆工商大学	15	8	2
甘肃惠群社会工作服务中心	20	7	3
兰州商学院	16	10	3
贵州大学	20	9	1
华北理工大学	22	10	3
黑龙江工程学院	10	5	1
河南师范大学	15	8	1
长沙民政学院	14	2	2
长春工业大学	7	0	1
江西财经大学	15	8	3
沈阳师范大学	8	10	2
宁夏阳光正茂社会工作发展中心	18	12	2
中国矿业大学银川学院	14	8	3
青海师范大学	20	9	3
成都信息工程学院	20	3	3
山西医科大学	16	8	3
西北大学			
西安翻译学院			
新疆师范大学			

## 案例

## 一、基本资料

姓名：曾女士

性别：女

年龄：48

诊断：乳腺癌晚期。

个人社会历史：

乳腺癌晚期；离异，独居在家，日常生活部分自理。

社会支持网络：

服务对象有一独子，22岁，有自己的工作，还未结婚，不与服务对象同住。

家庭结构状况：

服务对象父母在外地，自己早期离异，与前夫生有一个儿子，儿子还未成家，自己努力工作把儿子养大，后没有再婚。

## 二、问题评估

1. 服务对象由于乳腺癌手术刚结束，伤口疼痛剧烈，出现情绪不稳定的问题；

2. 服务对象长期独自承担养家及照顾儿子的责任，担心自己过世后，儿子以后的工作和结婚问题；

3. 服务对象没有一个固定看护者，儿子需要上班，现在服务对象状态好的时候尚且能照顾自己；

4. 服务对象某些时候会产生自杀的念头。

## 三、服务目标

服务总目标：服务对象晚期身心安适，有自尊、有生活质量地生活，善终；家属无憾，善生。

目标分解：

1. 协助服务对象缓解焦虑情绪；

2. 开导服务对象儿子，使儿子愿意陪伴、照顾服务对象；

3. 为服务对象提供宁养院专业医生的心理咨询，缓解服务对象自杀念头；

4. 联络服务对象社会支持网络，为服务对象构建情感支持。

## 四、服务记录

第一次 2015年3月15日 患者家中

1. 第一次见面，简单地与服务对象进行自我介绍，介绍我们是谁，我们的目的，我们能为服务对象提供什么；了解服务对象的基本情况和信息。例如，性格，爱好，工作经历等。在第一次见面，尽量与服务对象消除隔阂，使服务对象接受宁养志愿者的家庭访问；

2. 服务对象刚做完乳腺癌切除手术不久，伤口还在溃烂，有脓，每次服用2片吗啡缓释片；

回应：同理、接纳、倾听。

3. 服务对象对社工抱有疑问。曾女士表示：不知道宁养社工是做什么的，以前从未听过，表示对社工的质疑；

回应：耐心向服务对象进行解释，社工的服务内容以及宁养志愿者的服务范围。

反应和改变：

患者并不知道宁养志愿者是做什么的，等我们解释了之后才知道宁养志愿者的存在。服务对象不太愿意接受宁养志愿者的家庭访问。

第二次 2015年3月20日 患者家中

1. 回顾上一次的家庭访问内容，帮助服务对象重温上一次聊天的大致内容，让服务对象知晓上一次服务做了什么；

2. 通过与服务对象访谈了解服务对象最在乎的是什么，以前的工作经历，为何会离异，离异之后又为什么没有再重组家庭，以及什么原因造成她做的这一系列决定，帮助服务对象重温生命历程，整理自己以前的回忆，了解当下自己的需求；

3. 曾女士表示：社工不就是志愿者吗？

回应：社工不是志愿者，社工是一份有偿性的工作，现在不收费是特殊的原因，但专业的社工是收费的；社工也是一份长期性的工作，不同于志愿者是临时性的工作；社工有专业的价值观和技巧，并且提供多项的专业性综合服务。

4. 服务对象的伤口未见明确好转，还是有脓，并且有异味，平常用口罩罩住，提醒服务对象打开窗户，保持空气的流通。缓释吗啡每次2片。

反应和改变：

1. 服务对象对于自己的工作经历是非常自信和觉得成功的；

2. 认为靠自己的一己之力把孩子拉扯大，有了今天的生活完全靠的是自己；

改变：尝试接受宁养志愿者的家庭访问，逐步打开心扉愿意交流。

3. 服务对象了解了社工与志愿者以及护工的区别。

第三次 2015年3月27日 患者家中

1. 重温上次与服务对象聊天的内容，帮助服务对象明确自己的需要；

2. 通过宁养院督导的帮忙，联系上服务对象的儿子，在患者家中与其儿子见面，通过与服务对象的儿子交流，了解其儿子的基本情况；

服务对象儿子表示：日常工作较忙，很少有时间陪在母亲身边，但儿子的陪伴恰恰是服务对象的需要。

回应：向其儿子告知母亲的病情，以及现在母亲的病情，力争与儿子共同达成一个服务目标，希望儿子抽出时间来陪伴母亲，达成这个协商完成的目标。

3. 服务对象的疼痛加重，伤口的溃烂依旧，并且冒出新的瘤子，缓释吗啡增加至每次3片。

反应和改变：

1. 家属刚开始进行推辞，

但在宁养志愿者的再三劝说之下，最终答应了一起达成探望母亲的目标；

2. 服务对象对宁养志愿者表示感谢。

第四次 2015年4月3日 贵阳市小河300医院病房

1. 宁养志愿者到医院探望服务对象，对服务对象的需求进行询问；

曾女士表示：现在痛得想自杀，父母不在身边，儿子又不管她，又没有老公，怀念以前有老公陪伴的日子，需要多一点亲人的关爱。

2. 服务对象躺在床上，日常的生活已不能自理，医院有专门的护工进行照顾，但是家属不在身边，服务对象的胸前的肿瘤又扩散到右侧腰部，胸前完全溃烂，服务对象由于输液而导致淋巴水肿，右手已经不能自由活动；

3. 服务对象精神状态差，被疼痛所主导；社工只能提供日常的一些照料，例如搀扶病人上厕所，帮病人进行按摩，缓解水肿，陪服务对象聊天，调整服务对象认为舒适的卧床姿势等。

向医生咨询了服务对象的病情，医生告知服务对象的胸部溃烂严重，所患的乳腺癌为最严重的乳腺癌类型，耐药性极强，而且无法通过化疗和放疗来杀死癌细胞。如果按照目前情况，服务对象的时间还有几个月，其余器官并无衰竭的情况。

反应和改变：

服务对象已经被疼痛所主导，情绪消极，虽然社工来探望心里很开心，但是整体情绪现在基本被胸前的疼痛影响，非常难受。与之前相比，整个人的状态大幅度下滑。

第五次 2015年4月10日 贵阳市小河300医院病房

1. 通过宁养院的督导帮忙，宁养志愿者与服务对象的朋友、父母的联系，以及应服务对象的需求，联系到服务对象的前夫，共同探望服务对象；



2. 满足服务对象的需求，但只有服务对象的妹妹来探望，服务对象的父母因为住在乡下，不能前来探望。服务对象提到父母的时候，难以控制自己的情绪，默默流泪，希望父母关心。尽管服务对象的朋友没有前来探望，但是护工每天的雇佣费用是由服务对象的朋友筹资的，不用服务对象自己来花费。服务对象也从心里感受到朋友的经济支持；

3. 服务对象的病情继续恶化，需要每天打止痛针才能够控制疼痛。吗啡的药量已经增加到每次4片，但无法控制疼痛。服务对象的精神会有些恍惚，而且全天24个小时，有绝大多数时间都在忍受疼痛。整个胸前大面积溃烂，需要2小时更换一次纱布，双氧水清理伤口，不然伤口腐烂的异味严重。

反应和改变：

1. 服务对象感觉到自己的时间已经不长，疼痛难以忍受，常叫喊着希望通过安乐死或者自杀结束自己的生命；

2. 服务对象说已经安排好自己的后事，所有的财产等等都已经处理妥善，而且身边的朋友和家属都对自己鼎力支持，走了也没有遗憾了；

3. 服务对象对宁养志愿者协助家属前来探望表示感谢。

第六次 2015年4月17日 贵阳市小河300医院

1. 当天按照上一次约定前去探望服务对象，到达医院，服务对象已经去世；

2. 服务对象的伤口在去世前两天溃烂严重，从护工口中得知，服务对象胸前的瘤子一个接一个溃烂，而且生出蛆虫，服务对象的家属每天晚上都在医院陪伴服务对象，直至当天去世；

3. 服务对象的前夫和儿子在床边陪着服务对象走了最后一程。服务对象的儿子情绪低落，但是认为离世对于母亲来说，也是一种解脱，再也不用受到乳腺癌的折磨了。服务对象去世时，享年49岁；

4. 服务对象在走完生命最后

一程时有前夫和儿子的陪伴，对儿子和前夫说，这样走也无憾了。我们只能从家属口中得知，她走的时候没有多少痛苦，最后一次服务，无法向服务对象当面结案，只有对家属告知，进行了相应的总结。但因为服务对象去世，丧事需要操办，服务对象的儿子很忙，不想给其增添太多烦恼，进行了简单的结案告知，并告知服务对象家属，如有需要，随时进行联系。

反应和改变：

虽然家属情绪消极，但是对于服务对象能够结束痛苦，他们心里也能放得下。对于宁养志愿者六周的探望，表示衷心的感谢，其儿子也没有遗憾，一直陪伴着母亲走过了人生最后一程。

【社工反思】目标基本达成，帮助服务对象完成了她的需求，例如儿子的经常陪伴、朋友亲戚社会支持网络的构建；帮助服务对象在最后的生命阶段无憾而去，但是无法消除疼痛所带给服务对象自杀的念头；工作者第一次面对服务对象个案的去世，不知道如何处理自己的情绪，需要督导的开导和指引，才能从低落情绪中走出来。

——杨波、杨一星

【督导点评】“生，如夏花之灿烂；终，如秋叶之静美。”这是宁养人对于生死的态度及愿望，更是宁养人一直以来秉承的服务理念。有幸能陪伴这位案主走完她人生最后的旅程，虽然她的生命之火最终熄灭，但相信，经过这段时间的相处，我们从陌生人成为可以聊心事的朋友，无论是对于作为社工的我而言还是对于服务对象的宁养志愿者而言，都是一次体悟生命的过程。

——贵州省肿瘤医院宁养院社工 李玥

（稿件来自贵州团队宁养志愿者杨波、杨一星个案记录）