

个人学习总结及工作设想

汕头大学医学院附属第一医院宁养院义工 李启晋

2012年11月5日至11月8日期间，我有幸参加李嘉诚基金会「人间有情」香港宁养服务计划之“宁养服务”社工人员及资深义工交流课程，虽然只有短短四天时间，但是各位讲师精彩的授课及丰富的课程内容让我受益匪浅，让我进一步认识到内地宁养服务的不足，对宁养有了更深一层的理解，引发我对生命更深的思考。

第一天的课程是对香港宁养服务计划的整体介绍，其中详细介绍社工服务及义工的管理与工作安排，而第二天我们则分组到各宁养中心实地参观及交流，我所在小组去了葛量洪医院宁养中心。从课程中的介绍与实地参观及交流两方面，我深感内地宁养服务有着极大的提升空间。在我看来主要体现在以下四方面：宁养理念的宣传、社工及义工课程培训、宁养服务质量的提升、服务团队的扩展。

宁养的发展是需要社会各方面的支持，包括政府、企业、个人等等，在香港，宁养中心有医院管理局支持及共同管理，宁养中心部分经费支出是由企业及私人资助的，义工人员来源不仅仅限于从事医疗行业人员，还有患者家属及社会热心人士，我觉得这是宁养理念得到社会各界认可而取得的成果，当中宣传所发挥的作用甚大。在培训过程中我得知香港宁养理念的宣传不仅局限于医院，还有媒体如电台广播、不定期的大学讲座等等，这让更多的人知道宁养，了解宁养甚至参与宁养，极大推动宁养服务事业的发展。对于宁养理念的宣传，我们需要持续、广泛、深入的进行，以逐步得到更多人的支持与参与。

社工及义工是宁养团体的重要组成部分，是宁养服务的一线工作者，所谓“工欲善其事，必先利其器”，对于社工及义工，在服务晚期癌症患者及其家庭时，我们需要理论知识的指导，以此使我们能提供高质量的服务和取得高成效。在香港，义工除了有基础训练和进阶训练，还可以得到定期举办的课程培训、讲座等各种提升自我的机会。相比之下，如果除了得到基础训练外，很少有其他培训的机会，这样极大限制了义工的发展，义工在服务过程中遇到问题常常没有理论知识的指导，没有得到及时的解决，会严重打击义工们的热情。

关于宁养质量的提升，除了上面所说的要重视对社工及义工的培训外，还体现在宁养院硬件设施与软件的建设上。硬件上香港的宁养中心的设施包括且不限于以下：住院部、病人活动场所（包括多种手工艺制作材料）、花园、教堂、医疗器材、谈话室、太平间等。软件上香港宁养中心经常举办各式活动如兴趣班（手工艺班、书法班等等）、节日聚会、户外活动、种植小植物、教育讲座等，提供多元化宁养及其他相关宣传（如贫困患者社会资源的获得途径指导）与教育资料，让患者及其家属尽可能得到全方位的服务。对于我们内地宁养院，在硬件方面，

限于经济为主的多方面原因，发展在一定程度上受阻，但是我们可以通过广泛深入宣传宁养理念以期获得社会更多人的认可与资助。在软件上香港的宁养服务就有很多值得我们借鉴的地方，如他们举办的活动，欢送会（生前及临终前）、追思会等，这些都是为患者及家属所肯定的，我们可以“拿来主义”般去学，另外我们可以通过对患者及家属进行关于对服务需求的调查，了解他们最想获得怎样的服务，然后根据宁养院实际条件尽可能为他们提供，逐步提升我们的服务质量，形成我们的服务模式。

在香港让我比较惊讶的是他们宁养服务团队的组成，内地的宁养服务团队组成一般为医生、护士、医务社工、义工，而香港则是医生、护士、医务社工、心理学家、物理治疗师、职业治疗师、义工、牧灵人士、营养师、药剂师等等，并且随着音乐疗法、香薰疗法等新兴疗法的兴起，有着更多的其他职业的人士加入到宁养服务团队中，为患者提供更高质量的服务。因此我认为：只要是有意愿为宁养服务提供帮助，能改善及提升宁养服务质量，让晚期癌症患者获得实质利益的人士及方法，我们都应该尝试接受，并在实践中去验证其作用，将可用之处纳入宁养服务中。要实现多专业人士组成宁养服务团队，最终还是要回归到宁养理念的宣传上，只有越来越多的人接受宁养理念才可能参与进来并为之发展做出贡献。

第三天的课程是沟通技巧及“生命故事书”完成技巧。洪彩英老师通过课堂互动的授课方式，让我对于沟通方式及“有效沟通”有了深层的了解。此前在学校学习沟通技能主要是体现在言语上的技巧，而在洪老师看来，身体语言则在沟通中起了大半部分的作用。我们在沟通时候的一个眼神、一个表情、一个肢体动作，在对方看来其实都是有内容的，尤其是对于处于悲伤时期的人，我们的说话他们未必听得进去，或者说有时候我们以为他们听进去了而实则不然，更多的是他们会从身体语言解读我们的看法与立场，就如有一次我跟一位晚期癌症患者家属谈话，由于当天休息不足，在谈话过程中我虽然几次强忍不住打哈欠，但是我脸上表现的疲倦却让对方以为我是疲倦了对于他的倾诉，因此当天谈话就不得不中断了。所以我们在沟通过程要非常注意自己的身体语言，并且良好的休息也是非常重要。

何孝恩老师的“生命故事书”完成技巧课程让我产生不少共鸣，因为我不久前才与一位晚期癌症患者及家庭一同完成一本“生命旅行笔记”。“生命故事书”（或者说“生命旅行笔记”）可以作为一种疗法，让晚期癌症患者在回顾人生的同时肯定自己扮演的社会角色，在这个重新认识的过程中引发他们对生命的思考，帮助他们肯定自我，最终使得他们在人生最后阶段，仍能“活在当下”。“生命故事书”的完成重点是遵循患者的意愿，记录他们愿意说的事情，了解他们对这些事情的看法以及其中意义与价值，并发散延伸至其对整个人生的影响。在我看来，

“生命故事书”的内容不一定要尽善尽美，不一定要将整个个人生囊括进去，我们的最终目的是帮助患者发现自我，这只是一种方式，我们也可以录音、视频、相片等方式去实现。

第四天的课程主题是心理与灵性照顾。这个在内地发展较慢，对于很多义工来说接触较少，因此我对这方面不甚熟悉，听着也是似懂非懂，听完后我的看法是：对于晚期癌症患者的照顾需要在“身、心、灵”三方面进行，在身体上可进行症状护理，但是随着病情发展，心理和灵性照顾会显得越加重要，这给予患者精神力量，帮助他们寻找生命的意义、接受事实及支撑他们活下去。

目前我们汕头大学医学院大学生宁养医疗服务义工队在全国中发展相对较为成熟，但是不足地方还是不少，作为宁养义工队成员的我，在这次培训交流后，对于义工队的建议与发展主要有以下两方面看法：

一、义工招募与培训。义工工作是一种无偿的志愿性服务或付出，并非一种体验，此前我们招募的义工中，有部分人是怀着体验的心态参与进来了，他们常常在好奇心消退后就停止服务，这无疑是浪费了我们有限的义工招募名额。因此我们要在义工招募时多花时间去了解报名者的想法，例如问他们对义工性质的看法、此前参加义工组织及退出原因，或者直接问他们是否想体验义工服务，以此减少“体验性”人士的加入。另一方面，对于对宁养服务有热情的人，若未能加入义工队，我们也要采取灵活手段，让他们能参与宁养服务当中。在义工培训上，我们目前有“丰翼计划”，这是我们的一大进步，我们要争取和宁养院老师及其他专业老师形成长期合作关系，以期获得定期或不定期的课程培训，以提升我们的服务能力。在资料方面，我们除了得到宁养院提供的资料外，义工队成员还需自发通过网络等途径收集整理其他资料，做到自我提升。

二、提升义工服务质量。这点上面已说部分此处不在赘述，义工队除了可以学习香港宁养中心举办的活动外，可通过调查或者观察去了解患者有怎样的活动需求，根据现有条件尽量去实现。例如一位坐轮椅的喜欢下象棋的患者，如果病情恶化只能躺在床上，我们可以手机下载象棋软件，或者制作一副可以垂直摆放的象棋，使得他躺在床上也可以下棋。这些细节都需要我们服务时注意观察发现。另外我们可以将举办过的活动或者服务的经验，不管大小不管多少，都做一个记录，然后定期整理，作为长期积累经验教材再反过来指导我们的服务。

每一次与宁养的亲密接触，都让我对生命有新的领悟，这一次我领悟到，宁养理念针对的不仅仅是晚期癌症患者，也是我们每一个非癌症患者所应知道的，宁养教会我们最终的理念，正是珍惜生命，活好每一天。

我掌握不了死，但掌握得了生，在我不知期限的生命里，我应该做到的是珍惜现有的每一天，做好自己想做的事情，让生活充实，让自己回忆时候可以肯定走过的路，让生命无憾。