

Add Life to Days

——个人学习总结及工作设想

广西医科大学第一附属医院宁养院义工 樊一萌

很荣幸能够作为广西的义工代表参加 2012 年的香港义工交流课程，去到香港学习完善的宁养服务。虽然只有短短的几天时间，但却是我人生中最有意义的学习经历。这段学习经历给我的要比我在做义工一年多的时间里所学习的还要多的多。

下面主要从以下几点谈谈我的感受：

第一， 病人方面。

晚期癌症病人的心路历程是复杂多变的，这也是我在服务病人之前所没有关注到的方面。作为病人，身体上感受着巨大的痛苦。我们从体表上就可以看出。肤色变得青灰，面颊凹陷，体型瘦削等等。身体经常会有不适的感觉，比如，水肿，气喘，腹胀，手震等。而且，还会感觉胃口差，乏力，失眠，最大的感觉莫过于无边无际的痛楚。同时，心理上也承受着巨大的折磨。一个是对病情恶化的害怕，担心随时都有可能终结生命告别人世，可是自己却还有很多事没有做，还有很多的遗憾。再有一个就是无助的情绪。特别是到了晚期的病人，基本上是卧床不起了。对于病情，家庭经济问题，还有许多的一些家庭问题。这些都会特别突出。另外一个就是内心的孤独感以及对将来的日子感到彷徨。担心负累家人，害怕自己去世之后家人的反应及要面对的一切。晚期癌症病人最大的心理障碍就是社交方面。基本上很多病人都会感觉身体较疲倦，社交活动自然就会减少。再加上外貌的变化，病人的自信心会受到极大的打击。对与亲朋好友的问询，又会及时回避不想交代病情。这些所有障碍都会加重病人的痛苦情绪。

所以在病人经历过这么一些这样或那样的心路历程之后，都势必会有相关方面的需要。这也是我在学习当中记忆特别深刻的地方。

首先，病人最基本的需要便是对自己病情的了解与熟悉。这个在我们内陆还相对不容易实现，因为都会怕让病人知晓这个情况之后导致病情急剧的恶化甚至因为承受不了而整日萎靡。在我们义工向比较有经验的社工老师咨询之后，老师也只能说根据具体的病人来具体操作。但还是建议告知病人相关的病情。然后，就是病人对于治疗选择的需要。病人非常希望能够决定自

己该接受何种治疗，或者说该不该接受那些比较痛苦的治疗方式等等。然后是希望有有效方法来处理或舒缓身体的不适。然后，希望得到家人的关怀与支持以及“过来人”的经验分享。还有就是被尊重与被爱的需要。然后是别人的体谅，家人或是朋友能够聆听他的感受，以及能够得到私人空间和轻松的休闲活动。最后，也是最重要的是对于信仰的依靠，关于死亡与人生大事的安排与预想。

第二， 义工方面。

首先，从义工招募与甄选来说。这一块我们要从香港学习的经验还有很多很多。义工甄选，主要考察的是他们对服务理念认同程度，确切的说就是他们对宁养服务的理念是否认同。还有就是他们对义工服务的期望是什么？然后就是个人的相关经历以及个人长处，有什么特别的技能或是专长。还有很重要的就是相关的义工服务经验，沟通技巧，以及可投入的服务时间。最后就是是否能够和团队成员合作，愿意接受别人的意见或是建议。

然后，谈谈香港对于义工培训的基本做法。香港义工培训分成三个层次。第一个是基础训练。包括必修课程，教授义工防感染知识，及其他基本的义工服务技巧。这点在我们广西来说，是比较欠缺的。在前期培训的过程中对于基础课程的学习，义工们都不置可否。所以导致在参加宁养服务的时候不能够很好的和病人以及病人家属沟通，排解病人的痛苦。所有义工在参加完基础培训之后，必须取得证书之后方可开始服务。这就在一定程度上保证了义工的质量。第二个就是中级训练。中级训练的主要对象的是资深义工。其重点在于提升大家在带领新义工及活动策划的技巧。第三个是进阶培训。进阶培训的对象是一群专注于服务某类病人的资深义工，以深化义工的心理社交支援技巧，使他们掌握合适的照顾技能，日后服务病人。同时，我还了解到对于义工还有强制训练课题。包括基础感染控制训练，认识医院义工的角色，义工的服务态度及责任，具体服务指引，与病人沟通技巧以及认识医院内相关部门服务等。对于已经通过面试正式参加服务的在职义工还有“义工在职培训”。在职培训包括生命教育，主要是对义工进行关于灵性方面的培训，让义工能够在服务时能够回答病人对于灵性方面的问题。再一个就是使用辅助器具的技巧，让义工在服务时也能够帮助病人使用辅助器具恢复身体。还有简易扶抱技巧，了解地区社会服务单位及服务，与服务有关的训练，手工制作以及有趣信息及知识。通过有趣信息的培训，能够非常有效的增加和病人沟通的话题，避免在同病人谈话时冷场。

最后谈谈义工的管理。在接纳一定数量的义工后，主要的问题便是如何对义工进行管理以及怎样留住义工。对于已经接纳的义工，还会有一层筛选，那就是在义工参加第一次服务后，会有义工督导小组进行相关的评估。对于已经正式通过评估的义工，将会与相关部门共同管理。部门委派一位义工统筹员，并且这名义工统筹员必须具有相关的决策权，人际关系良好。同时义工与义工之间，应多沟通互体谅，及时解决义工服务过程当中遇到的问题。然后一点就是对义工提供专业的意见及义工培训，让义工能够进步。在义工刚进来时设立义工迎新日。同时组织义工认识医院（包括服务及设施），认识医院义工的角色，义工的服务态度及责任，具体服务指引，认识将被编配的服务岗位，认识将合作的义工伙伴以及认识服务地点的义工统筹员等等。特别是义工具体服务指引，主要是尊重病人及职员隐私，不可私下对任何病患者的病症妄下诊断及介绍治疗方法，透过服务而谋取利益，切勿擅自到非安排部门服务，以尊重的态度对待服务对象，包括尊重他们拒绝接受服务的决定，以及不可利用义工身份作规定范围以外的活动或享有特殊待遇。此外，还有义工支援。主要包括定期与个别服务小组沟通，了解服务上所遇到的困难及提供解决办法，协助处理服务小组内的冲突，协调新义工加入时遇到的情况（正负两方面），以及了解训练需要。对于整个义工团队的维系。制定义工表扬制度，开展义工嘉许活动，进行提升团队精神的训练或活动，定期与个别义工服务小组沟通，举办一些院内参观活动，让义工对医院各项服务的认识提升，也增加义工的归属感，举办义工聚会，以及制作义工团队独有纪念品。在维系个别义工方面，可以让义工明白服务的意义，让义工有机会成长及不断进步，有机会得到病人、家属、职员的肯定（透过感谢信或直接感谢），给义工安排尝试新服务或新挑战，推荐义工参与对外交流活动，提名义工参与地区嘉许活动，让义工参与有关他们的决策，安排接受媒体采访。

第三， 宁养中心以及义工服务理念方面。

香港宁养服务计划理念，包括为癌症患者提供症状舒缓、情绪辅导和灵性关怀服务减轻痛苦，帮助患者尽可能积极地生活，让病人可以安详、平静、有尊严地面对人生最后的旅程。在社工以及义工的角度，相信人可以改变并且相信人可以为自己寻求更好的福祉。义务工作的意义就是指任何人志愿贡献个人时间及精神，在不为任何物质报酬的情况下而提供的服务。医院义工的意义，就是表达爱心、关怀、分享的互动过程，体现互助互爱、互相学习的精神，人人平等参与，互相引发潜能、共同贡献社会，增进人与人之间的接触，协助反映服务对象的需要，提供丰富人力资源，但并非“廉价劳工”

或“免费劳工”，亦非职业体验或试工，而是协助加强及改善服务的素质，扩展社交圈子及丰富个人的生活体验，发挥所长及学习新知识和技能。以及尽公民责任，贡献及回馈社会。

When Days Cannot be Added to Life , Add Life to Days .

天为生命定寿元，人为生命赋意义。

第四，谈谈我个人的工作设想。

希望我们宁养院能够在义工防感染知识的培训方面更加完善，切实保护义工的自身安全。在义工服务前培训方面，多增加沟通技巧的培训，以及灵性服务方面的培训。还有在义工甄选方面，多从义工的特质、沟通能力以及是否愿意服务病人方面去筛选考察。多开展如义工聚会等类似的活动，既增加义工的归属感又增进义工的交流与沟通，有利于和谐温馨的团队氛围的营造。最后，希望宁养院能够和媒体一起推动公众教育，全力普及宁养大众化教育。

祝愿宁养的明天更美好，希望我们国内的宁养服务能够像香港一样蓬勃发展。尽管这条路还很长，但是我们所有宁养人坚信这天终会到来的。