

个人学习总结

陕西省人民医院宁养院社工 袁迎春



2011年10月31日至11月3日我有幸参加了香港医院管理局进修学院举办之“宁养服务”社工人员及资深义工交流课程。经过为期四天的学习及参观，除了收获了很多的理论知识，也看到了很多香港同仁是怎么将理论运用到实际工作中的病案。感触很深，觉得我们的宁养工作同香港的宁养工作差距很大。现将本次学习的收获罗列如下：

理论知识

一、香港的义工服务

- 1、义工的服务范围：探访慰问，护送陪诊，个人照顾，流动图书服务，接待，环境美化，哀伤慰问，家访，兴趣小组，家人自助小组工作，灵性/信仰支援，筹办及活动推广。
- 2、培训及管理：统一的义工服务指引，定期修订及检讨，协助各联网与医院有效地推广、管理及发展义工服务（招募、注册、培训等）。其中基础培训为必修课程，获得证书后方可开始服务。中级训练的对象是资深义工，重点在提升他们

带领新义工及活动策划的技巧。进阶培训是针对专注宁养的资深义工，以深化他们的心理社交支持技巧，使他们掌握合适的照顾技能。

3、义工的角色

- (1) 按机构指引提供服务
- (2) 参与相关的培训
- (3) 保护个人安全
- (4) 遵守义工守则

二、香港的宁养服务

1、服务模式由舒缓医学专科医生领导对患者进行全程、全家、全人、全队、全社区的照顾。

2、日间宁养中心为患者提供一个身心社灵关顾“家”一样的服务中心，减轻住院的需要，降低平均住院日，提高病患者及家属在家照顾的信心，提高患者的自我形象、生活素质和生命意义。可以在活动中心开展社交活动（游戏、手工艺、书法生日会等），舒缓服务培训课程，物理治疗等。

3、舒缓服务的范围包括住院服务、专科门诊、家居及日间宁养服务、哀伤辅导服务、医疗器材借用。

4、专科门诊包括医生诊治、舒缓护士诊所、综合辅导、镇痛治疗。

5、护理咨询热线服务提供信息及护理解答并给予适时的辅导和支持。

三、社工服务

1、社工的主要职务

- (1) 心理社交评估及介入评估病人的需要，转介给其他的福利机构提供服务并提供適切辅导与病人及家人。
- (2) 设计病人入院及出院计划与病人商量生活需要，联络照顾者商讨病人的生活安排。
- (3) 联系其他专业人员发展病人服务
- (4) 发展义工服务及大型项目活动

2、宁养社工的特质

- (1) 良好的沟通能力
- (2) 愿意服侍病人

- (3) 愿意跟专业同工合作
- (4) 良好的自我调节能力（精神健康）

三、宁养工作中的沟通技巧

1、影响沟通的要素

- (1) 不同的语言，乡音（例如英文，中文）
- (2) 不同的看法，不同的价值观（话不投机半句多）
- (3) 双方情绪的影响（例如夫妇吵架时极难沟通）
- (4) 说话的技巧（语无伦次，无组织，不清楚）
- (5) 身体语言（面部表情，姿态，语调，眼神接触）
- (6) 气氛、环境
- (7) 谣传影响（先入为主）
- (8) 精神不集中
- (9) 偏见、恐惧、士气低落时
- (10) 内容缺乏焦点

2、沟通应注意

- (1) 说话要慢
- (2) 内容简单但要达意
- (3) 无论对方情绪如何，自己要沉住气
- (4) 多听少说
- (5) 鼓励病人及家人多讲，甚至哭，以抒发。
- (6) 准确评估情况，避免发生越帮越忙
- (7) 陪伴左右，多使用身体语言
- (8) 切忌心急，要让“时间”慢慢地发挥功能
- (9) 使其感受到“我与您同行”

四、临终者回顾生命

1、如何协助临终者回顾生命

- (1) 从记忆深刻的某一事件开始
- (2) 叙说故事
- (3) 将焦点从“发生什么事”转为对此事的反应

- (4) 将“过去——现在——未来”串联起来，重整意义
- (5) 录音
- (6) 与家属一起作团体的生命回顾
- (7) 写回忆录或自传

2、意义

生命回顾的重点不是事件，是以开放和谐的态度接纳自我，正视生命中的阴影，体认走过阴影的力量，进而统整自己的生命历程。珍惜现在的每一天。

五、晚期癌症患者的灵性照顾

了解晚期癌症患者除了身体病痛外，心理上的需要，与悲伤着同愁，与哀恸者同忧，与流泪者同泣，给予心灵上的关怀。

参观伊莉莎伯医院宁养中心后的感想

一、环境布置

这间宁养中心不是特别大，但是就诊室，病床，活动室，手工作坊区，候诊区，心理舒缓室，工作人员生活区，一应俱全。桌子上，候诊区到处都有患者照顾及宁养宣传的资料，随手取阅。环境整洁，明亮，壁纸的颜色，墙上的宣传画，就诊的沙发无处不渗透着温馨。这里没有医院的冰冷和严肃，有的是家一般的感觉，家一般的温暖。

二、医护人员

这里的每一位工作人员根据职务都会有不同的着装，浅绿色服装的接待人员，淡蓝色工作服的护士，着白大褂的医生以及着便装的社工师还有那些充满热情穿着义工马甲的义工都用服装区分了他们在这间中心的角色。虽然服装不同，但是他们都对工作充满了热情，对病人充满了爱心。吴慧敏医生耐心细致的为每一位就诊的患者及家属讲解病情，共同讨论用药及副作用的处理。因为我们听不懂广东话，所以患者离开诊室后她又为我们把刚才的患者资料及病情处理讲解一遍。两位护士一位在进行电话回访，声音温柔缓慢，讲解耐心细致，另外一位护士在为前来就诊的患者吸氧，动作娴熟，面带微笑，一切看上去那么亲切，自然。

三、社工义工

这里的社工和义工带给我们的感触最深。社工宣传资料非常的齐全，提供的服务包括了心理灵性照顾，丧亲者哀伤辅导，艺术治疗，社区资源的支持。义

工和我们宁养院不同，他们基本上都是社会义工，而且都有自己的所长，宁养社工会根据她们的特长确定她们的工作，这样在提高服务质量的同时也满足了义工的成就感。有一位 73 岁的老义工，是专门为亲人离世后的家属提供丧葬服务，全程安排，没有收取任何费用。这位义工在谈及自己的工作时充满了自豪感，深深地感动了我们。宁养中心有专门的手工制作区，患者及家属在等候时就可以在社工或义工的陪同下在这里制作一些作品，不但拉近了患者和医务人员的距离，也为社工介入提供了很好的平台。

四、宗教人士

医院设有专门的佛教中心，基督教中心，天主教中心，为患者提供灵性照顾，这在我们这里的医院是没有的，我们在带着各种各样的问题的心理下参观了这里的宗教团体，工作人员为我们进行了详细的解答，改变了我以前的很多错误认识，我想，在以后的工作中我们是可以借鉴的。

为期四天的课程很快就结束了，香港医管局进修学院给了我们很大的帮助，课程安排重点突出，讲课老师讲课认真，实习医院的老师热情真诚，都让我们深深感动，对我们以后的宁养工作帮助很大。

最后感谢李嘉诚基金会宁养办为我们提供的这次学习机会。

2011-11-15