

社工赴港学习心得

潮州市人民医院宁养院社工 陈雪君

在于 2012 年 11 月 4 日我很荣幸参加香港医院管理局进修学院『宁养服务』社工人员及资深义工交流课程学习，也是我第一次赴港学习，心中充满了新奇和期待。此次赴港之行，促进了大陆十多名社工及义工的沟通交流，也促进我们对社会工作机构及服务领域的了解，还有我们进行了个案分享，互动交流及宁养中心的实地考察，让我受益匪浅，感想颇深。

首先让我们了解香港医院管理局是香港负责管理公立医院及诊所的法定机构，于 1990 年 12 月 1 日根据香港法例第 113 章《医院管理局条例》成立，1991 年 12 月 1 日起正式接管全港公立医院，医管局每年接收香港政府拨款，主要职责除了管理公立医院、负责执行香港政府的公共医疗政策外，也会向政府提出如医院收费、所需资源等相关政策建议，以及培训医管局员工、进行医院服务相关研究等。

我们学习地点安排在于香港九龙亚答街 147 号医管局大楼阁楼研讨室，学习内容以下：第一天香港医管局社区及基建服务经理梁美仪老师给我们介绍了李嘉诚基金会支持之「人间有情」香港宁养服务计划及医管局义工服务概况及发展，给我们展示香港服务一流的配套。香港葛量洪医院舒缓医学科主管顾问医生沈茂光老师介绍香港医管局宁养服务 / 舒缓服务的发展及宁养服务 / 舒缓服务的模式如专科服务由舒缓医学专科医生领导，实证医学专业培训保证服务质数；以及五全照顾的相关内容。香港东区尤德夫人那打素医院临床肿瘤科护理主任杨素芬老师讲授了医管局辖下联网地域分布及联网的成立，目标是达成临床服务的整合及协作，提升医护质素。以及相关舒缓服务理念，临终关怀的服务内容和沟通技巧。伊利沙伯医院院务经理-病人及社区协助林惠源老师讲到关于社工培训，信念，香港社会福利发展及制度，当前面对的挑战，还有如何提供服务，利用社区资源，帮助患者度过难关。凭香港的有福利这一点，患者的家庭经济困难已解决了，我们这里多得是家庭经济困难，难于解决，单纯靠民政局，福利部门资助一点经济来源，是不够的，比如有患者说如果能帮助解决家庭经济困难，就能接受给予灵性照顾，是很实在的问题，我们经常碰到，也觉得无能为力，心里很难过，很无奈。对于香港东区尤德夫人那打素医院社工助理陈秀琼老师和屯门医院社区服务中心社工黄嘉宜老师讲到了香港社工的角色与功能，义工管理及工作安

排，特别在宁养舒缓服务方面以及社区服务的联系，老师们以互动方式的培训模式，让我们深刻了解到社工所扮演的角色及主要职责。

第二天，我们分组到医院宁养中心进行学习交流，早上六点多我们就出发来到了香港玛嘉烈医院，香港玛嘉烈医院是一所位于香港葵青区的大型公立急症全科医院，玛嘉烈医院成立于 1975 年，以英国王室玛嘉烈公主命名，藉以纪念。玛嘉烈医院现有超过 1,200 张病床及 3,000 多名员工，玛嘉烈医院毗邻葵涌医院，目前由医院管理局管理，属于其下的“九龙西联网”，主要为九龙西及新界南区（包括荔枝角、葵涌、青衣、荃湾及东涌）的居民提供服务。玛嘉烈医院同时是香港医学专科学院认可的专科训练中心，为香港大学及香港中文大学医科学生提供临床教育训练及为毕业生安排实习。

当我们来到了日间宁养中心，肿瘤科护理主任赖芷君老师接见我们，很热情地给我们介绍了日间宁养中心的发展历史，服务理念宗旨及服务特色，给病人提供了舒缓治疗，如艺术治疗，音乐治疗，芳香疗法等等，香港玛嘉烈医院的日间宁养中心具有特色的是给予儿童哀伤辅导，他们通过了多种形式来进行对儿童辅导，如教会儿童画画，引导儿童从内心深处的一些想法表达出来，让他们更了解到的需要帮助，可以帮助儿童走出哀伤，通过这一点，我想作为一个社会工作者，要把团体义工树立起来，挖掘义工潜能，充分利用他们的特长，充分利用社会资源，灵活变通，用我们的爱心，责任心，同感心去服务更多的晚期癌症病人及家属，使病人达到身体平安，心理平安，思想平安，无憾无悔地走完人生之路。同时也启发了我的工作思路，要为我院宁养社工服务的进一步发展提供了宝贵经验。也感受很深的是工作人员对社工工作的投入和热情，他们一直努力做到最好的服务，并努力创新，开拓新的服务，走进中心，以装修布置，服务内容，活动照片的展示，处处体现他们的细致用心，以人为本，而他们工作人员对我们热烈的欢迎，耐心讲解，真诚的微笑，耐心的服务，无私的奉献中足以感受到香港社工服务真的像一股暖流，能够温暖人们的心，很值得我们借鉴。接着赖芷君老师带着我们来到癌症病人资源中心，介绍社工黄老师给我们讲解癌症病人资源中心的简介及社工方面的工作，癌症病人资源中心是香港医院管理局属下六间公立医院与癌症基金会合作筹办的，旨在为癌症患者及家属提供全面的心理及情绪支援，令刚确诊的癌症患者马上得到全面的资讯，及时为他们赶走不安及疑虑，致力协助他们从容地面对及处理癌症，减低癌症带来的负面影响，令其重拾希望及信心，确保没有人孤独地面对癌症。癌症病人资源中心的义工是由一班有志为癌症病人出一分力的热心人士组成，大部分为癌症病人康复者，其他包括癌症病人家属、医学生、社会热心人士。社工是中心

的统筹者，包括培训义工、筛选义工、录取义工、日常事务安排。病人或家属只要踏入癌症病人资源中心，就能感受到关怀和鼓励，其中义工团队发挥重要作用。义工以个人经验交流来激励病人斗志，增强其信心，义工的热情、爱心、无私奉献的精神深深打动了我，理解了义工帮助别人的同时也帮助了自己。癌症病人资源中心向患者提供一切服务都是免费的，真正帮助患者及家属度过难关。她让我学习并参予中心的运作服务、各项运动和兴趣班、专题讲座、义工的挑选、培训、组织和管理、家庭及个人辅导、沟通技巧等。中心有很多相关资料、书籍，病人可以拿走，提供资讯的援助。测血压，上网浏览，厂商提供各种癌症营养奶粉免费饮用，假发、头巾、轮椅可以借给病人使用，义乳厂商到中心帮病人佩戴义乳。讲座丰富多彩，有新症须知讲座暨分享会、化疗药副作用讲座、还有辅助治疗，每年一次，如音乐治疗，艺术治疗，还有义工的手工艺可以达到专业水平，如串珠饰、做灯笼、剪纸等，维妙维俏，有时真不敢相信出自癌症病人义工之手；中秋节或春节到了，他们提着自己制作的中秋月饼或精美礼物到肿瘤病房探望患者并赠送礼物，送去祝福，鼓励病人与疾病作斗争，温暖的话语，许多病人感动得流泪，并表示病好后也要当义工。

第三天下午，医院管理局进修学院项目统筹主任洪彩英老师给我们上一节精彩而生动的课程，是沟通技巧，如何建立信任关系，达到真正深层沟通。在宁养服务过程中，沟通技巧应用得当，才起到有效的沟通。沟通分为语言沟通及肢体沟通，如触摸是一种无声的语言，运用的好，可以起到比语言性沟通更好的效果。在病人痛苦的时候，不适宜用言语表示同情、关怀的情况下，可用轻轻的触摸来代替。在与病人的沟通中，非语言性沟通占很重要的分量，要与语言性沟通有效地结合，促进双方关系融洽，达到预期目的。

通过这几天学习，大家反应激烈，讨论场面热烈，见解颇多，互动及时，寻找差距及问题，讨论解决问题的有效措施。香港社会服务一流的硬件和软件，无私奉献的精神，热情友好的待人态度令我们钦佩，我要学以致用，为我们宁养服务对象，提供优质的服务。

最后，我衷心的感谢李嘉诚基金会「人间有情」全国宁养医疗服务计划为我们提供这次很难得的学习机会，也感谢宁养办社工主任刘晓芳老师陪伴和付出，同时感谢香港医院管理局提供了优美的环境，和谐的充满爱与友善的氛围和优秀的各位老师的精心传授。