

# 人间温暖需要爱

——赴港学习体会

中国医科大学附属盛京医院宁养院社工 宋桂娟



赴港学习转眼结束，我们每个人都从不同方面收获了很多，虽然做社工我不是专职，但在团队成员的大力支持下也取得了点滴成绩，感谢各位老师，更感谢李嘉诚基金会和香港医管局为我们提供这样好的学习机会，现在与大家共同分享（已向团队伙伴做了汇报）。

此次培训，我看到了香港医管局老师安排的周密细致（包括语言沟通障碍——普通话的应用，尤其是洪老师和陈老师），是她们的辛苦换来了我们的收获，使我们真正感受到了爱心、热心、真心在人间撒下的温暖。此次培训的内容更细化、专一，针对大陆宁养院社会工作的欠缺，李嘉诚基金会和香港医管局先评估我们的需要，精心安排课程内容，从理论和实践两方面为我们授课，让参加培训的社工和义工对社工工作有了更深层次的理解，也加深了对宁养服务理念的理解，对以后工作的开展有更重要的意义。

社会工作是宁养疗护中不可缺少的部分，是为癌末患者及家属诚心服务的工具，宁养疗护需要团队成员合作，尤其是社工、义工、心理咨询师等多人参与，大家利用不同的工具为有需要的癌末患者及家属送去爱的礼物——人间温暖。

下面从两个方面分享学习过程：理论授课+实践参与

理论授课	实践参与
■ 1、医院管理局义工服务概况及策略发展	1、宁养中心分组考察交流
■ 2、医院管理局宁养及纾缓服务简介	葛量洪医院、屯门医院等
■ 3、临终关怀和纾缓治疗 会议社会工 日间中心和家庭护理服务	2、第十八届香港国际肿瘤 作专业论坛
■ 4、香港的社工服务 宁养中心社工的角色	
■ 5、宁养服务计划义工的角色与功能 义工管理及工作安排	
■ 6、沟通技巧	
■ 7、生命回顾的理念和实践	
■ 8、社会心理的需要及照顾	
■ 9、灵性服务分享	

## 生死教育

### 一、理论部分

通过学习，我了解到很多知识。

1、香港医院管理局 1990 年成立，1991 年 12 月起负责全港公立医院及相关的医疗服务。合作伙伴有：病人自助组织、非政府机构、公营及商业机构及来自各方的义工。义工服务范围（癌患）：兴趣小组、自助小组、灵性信仰支援、筹办及活动推广等。基础训练：教授义工防感染知识及服务技巧；中级训练：提升资深义工带领新义工活动策划的技巧。完成课程的义工被委任

为[宁养服务大使]。

2、香港宁养 / 纾缓服务主要靠捐款维持发展，强调“五全”照顾（住院、门诊、居家、日间中心、哀伤辅导），通过几个短片，展示道别、道爱、道谢、道歉四道人生、哀伤辅导、生命回顾纪念册等语言。追思会利用清明节、重阳节日子，2次 / 年；感恩会，安排在去世前两周，表达病人的感谢之情，感恩之心。

3、纾缓服务理念的理解：主要帮助患者减轻病楚和纾缓不适症状，尊重其价值观，让其在余下的日子里活得舒适和有尊严，提供身、心、设、社、灵的全人照顾。

4、日间宁养服务：康复治疗、游戏、手工艺、书法、小食品制作、健康常识讲座、生日会、户外活动、照顾者训练、心灵关怀服务。香港社会福利发展达世界水平，拥有专业和多元化的服务系统。

5、医务社会工作流程：个案转介，搜集资料，评估需要，提供服务，跟进结果，结束档案。社工的角色：教育协调，心理咨询，支持纾缓，助人自助。义工的角色：按机构指引提供服务，参与相关的培训，保护个人安全，遵守义工守则。义工特质：真诚、同理心、无条件的积极关怀。义工服务技巧：尊重、投入、同理心（人我同等，感同身受）；用心、量力、拥抱三心：欢喜心、感恩心、学习心。

6、沟通七要：

- 多听少讲，多用“是的”、“我明白”等语句，善用身体语言。
- 忌比较经历。
- 勿劝阻哭泣，不要成为病人的一部分。
- 懂得看时机场合，评估其接受程度。
- 出于善意，尊重其自主权。
- 克服两大困难：  
恐惧---（疾病、治疗、失落、经济）。  
对死亡的看法（高度期待健康和生命，物质化的对待生命）。
- 处理自身心理（怕被指责或拒于门外，怕引发负面反应，自己也怕疾病和死亡）。

## 7、生命回顾的理念和实践从“五福临门”讲起：长寿、富贵、康宁、好德、善终。

强调自己对生死的态度和看法，便可以开始与病人回顾生命。生命回顾就是个人与他人互动的回忆即人与环境的总结。其功能是：重整秩序、发现或重新诠释“意义”、释放冲突或不满、放下。在生命回顾的基础篇里，有这样一段话我很欣赏：如果我们能在记忆中重温旧梦，自己的智慧也将随之增长。许多当时看是支离破碎的事件，也将被我们了解，原来它们彼此都是有关系的，而且都是整体的一部分。我们将会发现，一些当年无意中所做的决定，其实都是非常重要的抉择。而我们也可以诚实并冷静地为不好的决定叹息，为正确的决定高兴。我们可以追忆当年令我伤心欲绝的往事，并安详的将之平复，原谅别人也原谅自己。当我们这样做时，就能够真正像当年一样，再度拥有自己的世界。

癌末病人的心理需要及照顾：善终纾缓治疗的理念和原则：

- ☉ 肯定生命的重要性
- ☉ 接纳死亡
- ☉ 认同死亡是自然过程
- ☉ 并不刻意缩短或延长生命
- ☉ 尊重垂死病人的权利
- ☉ 支持病人，使他们在死亡前有最好的生活素质
- ☉ 支持家属，使他们在病人生病中及过世后的悲伤期能做适当的调适

心灵关怀：全人关怀，一切从关怀开始，尊重人的价值和尊严，以维护个人身心社灵的[整全]福祉。爱的首要任务是聆听。心灵最重要的支持是盼望。

### 二、 实践部分：

1、参观葛量洪医院，介绍服务宗旨：提供多元化活动，成立互助小组、情绪支持小组、安排康复活动、日间纾缓活动、追思会、感恩会、义工探访活动等；参加病例讨论会，由医生报告病史，提出相关问题，由专人负责解决；参加座谈会，患者、家属、义工分别畅谈他们的感受及经验。患者：增强信心，环境多姿多彩，精神愉快很重要，家属：互相支持，参加各种活动，可看到病人笑容，很满足。资深义工：帮助别人很快乐（双角色扮演）。

2、第十八届香港国际肿瘤会议宁养社会工作专业论坛，由香港各家宁养中心的老师从八个方面介绍他们的服务情况（纾缓服务、重新认识人生、处理丧亲小组、推广综合宁养服务、沟通的高效元素、为死亡解毒、培育爱心大使等）。我从多方面都有了收获。我会把学到的知识有效的运用到实际工作中。

### 三、 总结：

只要耕耘就会有收获，体会如下：

- ☉ 基金会刘老师为我们办理了八达通，关照我们，使我们出行很方便。我们很温暖。
- ☉ 医院管理局安排周到，洪老师耐心细心为我们翻译，不怕辛苦，我们很感动。
- ☉ 培训内容：形式多样化（理论授课、研讨会、讨论、座谈会、互动角色扮演等）。
- ☉ 参与人员多（医生、护士、心理咨询师、物理治疗师、院牧、社工、义工、家属、患者）。
- ☉ 授课案例多，通俗易懂，易接受和掌握（理论联系实际，侧重点明确，强调身心社灵纾缓服务）。
- ☉ 小组讨论热烈，被自己感动，也感动所有人，为本期培训画上圆满句号。

### 培训后的反思：

不要为失败找理由，要为成功想办法。过去一直把没有好的福利制度、没有社会资源、没有社会支持等理由做为不能做好社工工作的理由，而事实上通过这次培训，我们应该觉醒，学习他们的先进经验，从容易的能做到的地方做起，一点点探索成功的方法，需要大家共同合作。

2011-11-18