

个人学习总结及工作建设

重医附一院宁养院义工 粟川

2013年11月12日-15日我赴香港参加“2013年宁养社工&义工赴港交流培训团”的这几天，通过参观学习以及与老师、义工之间的交流，收获及感悟颇多。

一、学习心得及收获

从第一天的第二十届香港国际肿瘤会议宁养社会工作专题论坛开始，虽说听不懂粤语，但那种氛围深深感染了我。特别是大会主席的演讲方式，全场两次全体做身体运动，全场气氛顿时活跃起来，原来讲座也可以如此轻松自在，如果能听懂粤语，可能会收获更多。

在参观了香港的几所医院后，感觉到了内地与香港的差距。我不知道香港其他医院的情况，就这几所医院而言，简单说一下感受。

1. 义工队伍建设方面。

这里主要指义工队伍建设方面。一开始很难想象东华三院几个社工如何完成几千个案例，然后参观的圣公会圣匠堂亦是如此。他们主要的具体服务工作都靠义工完成。从他们这里，知道肯定背后有许多无私愿意奉献的义工。感触最深的是东区尤德夫人那打素医院，义工一周只能服务两天，居然还限制了义工的服务天数。这让我感到特别惊讶。就像与有位义工交流一样，她其它几天只能自己去其他医院做义工。从交流中发现，在义工队伍建设方面，为什么香港的义工愿意做义工，愿意付出自己，但同样都是免费服务。总结了一下几点：

① 义工被尊敬。在队伍里面，义工是服务实施的具体操作人员，他们的无私付出得到了队伍的肯定，会有表扬、以及平时的团队关怀，他们在队伍里面有自己的发言权以及建议权，而且队伍的领导者有深刻的尊重义工的意识。

② 团队内部情感培养。参观的几所宁养服务地，都有展现一点：义工之间活动、交流的照片。通过组织义工内部之间的交流活动，增强义工内部情感，让本就有奉献精神的义工在团队中找到更多同仁，交到更多朋友，深刻感受到自己是大家庭中一员，而不仅仅是只服务他人。

③ 社会资源。从了解中发现，许多义工都是曾经服务对象的家属，他们深刻感受到了义工给自己已经过世的亲人的真心照顾，以及对自己的关怀，安慰，在亲人去世以后，自己也加入义工队伍，将爱心继续传递。但就在这一块，需要有人去整合社会资源，去把这部分人吸收入，而且需要具体的义工管理制度，以及他们的安全问题等。可能这也是内地加快社工建设的原因。

④ 政府领导重视程度。感触深的一点是在香港的一些电视台里有一些公益广告宣传此方面。我也被香港的义工来源弄混淆过，政府有招募的义工，社会福利所有招募的义工，医院也可以有自己招募的义工，科室也可以自己招募。在香港普遍而言，各种宣传报道以及政府的政策，都可以看出政府对这一块的重视超过内地，这也是我想有那么多机构愿意赞助资金的原因之一。

2. 人文理念方面。

每走过一个医院，都有种亲切感。不管从环境的设计还是颜色搭配，都体现了一种人文关怀。给人以一种温暖，相比内地许多医院，都是给人冰冷的色彩。温馨的环境不仅给病人带来家的感觉，也是给医务人员自身的享受。

3. 思想改变。

通过了解交流，知道了不少内地宁养服务的现实状况。相信此次学习交流大家都收获许多。印象最深刻的是刘晓芳主任那句话，社会的变革需要“自上而下，以及自下而上”，李嘉诚基金会积极与政府沟通，做的是“自上而下”的工作，而我们，做的是“自下而上”的工作，这次学习对我的思想有了很大的触动。我们做的不仅仅是无私奉献的事，更是一件伟大的事。可能我只是其中小小一份子，但也正因为有我这样许许多多的小小一份子，才能积累更大的力量。这是事实，也是对自己最大的肯定。这不仅仅让我知道我在做什么，还让我们看到了一个目标，一个希望，并且有许多人在共同努力着。或许我并不能改变多少人，我只能做一小份子，但我会努力做好本份的工作，去感染身边志同道合的人。其实有时在想，如果某些领导能抽空来亲身感受一下，或许在政策方面会有更大的推动作用。但对于自身而言，坚定了思想，开阔了眼界，交到了朋友，决定了改变自己。

二、 宁养义工服务改进思路与发展设想

结合我们重医附一院宁养院的具体情况，我仅谈谈自己的一些想法。

1. 加强宣传力度。

在我们踏实做好工作的同时，也应该及时加强宣传报道。比如将平时做的服务照片，写的文章做成展版海报等进行宣传，也可以到高校宣传宁养服务，让更多人了解宁养服务的宗旨和理念。

2. 改变单一的服务模式。

去居家服务时改变单一的服务模式，多增加一些形式，如每次去之前认真做好准备工作，彻底落实此次去的目的，如今天讨论养生，然后准备好相关的资料，如纸质的、视频的等，服务后及时做好记录，每一组每次如实保存相关资料，并专人负责，定期检查，老师总结评价修改，最后各组汇总就是一本丰富的居家护理案例。

3. 丰富团队活动。

不定期举办一些简单的团队活动。因为学生大多周末有空，抽出半天时间是可以的，可以由老师组织一起去爬山，去唱歌等，但这得结合学习考试安排，这样可以凝结团队内部力量，加强团队意识及归属感。

4. 义工管理方面。

可以根据义工特长，将义工分组，比如手工艺组，美食组，摄影组，资料编辑整理组等，并制作具体的义工管理手册，制定出一些基本的管理制度，以及加强义工的认知，让他们为团队更好的奉献自己的爱心。

5. 联络社会资源。

挑选一部分人出来，去完成一些基本任务，联系社会资源，宣传宁养服务工作，并争取得到社会资源支持。

6. 创立共同固定 QQ 群。

让每一届的义工加入其中，有活动了群里通知，但也得加大 QQ 群管理力度，不定期上传一些学习资料，一些大家感兴趣的电影等，加大共同的话题。

7. 创新项目。

这也是这次学习培训义工们所达成的共识。针对这一点，下来肯定要与老师商量具体计划，包括考虑能联系到的社会资源，也可以做一些如制作爱的礼物的视频项目，成立一个视频制作部，专人负责视频资料，总结出经验能更好地将方法一届届传下去，包括成立一些规章制度，培训视频制作经验方法，并定期对各组视频制作进行汇总存档，积极反馈给患者，根据他们的意愿进行改正，最后把视频刻录成光碟，交给患者亲人，把对至亲的纪念留给他们。

这就是一些零零碎碎的感触，可能有些想法实现会比较困难，但我相信，在老师的指导下，只要用心去做，坚持做下去，总会有意想不到的收获。还是用在香港学习感悟最深的一句话总结吧：天为生命定寿元，人为生命赋意义！”