

# 宁养服务社工人员赴港学习个人学习总结

宁夏回族自治区人民医院宁养院社工 林东宁



2011年10月31日至2011年11月3日，本人参加李嘉诚基金会全国宁养医疗服务计划社工人员赴港交流学习，通过课程学习、实地参观，对香港宁养服务，宁养社工服务及义工管理，有了更进一步的认识，现总结如下：

## 一、 香港宁养服务

宁养服务开始于1998年，在汕头成立第一家宁养院，2001年李嘉诚先生捐资，在香港推广宁养疗护服务。香港医管局结合各公立医院地域分布，合理分配资源，在各医院设立宁养中心。目前在服务宁养中心有：东区尤德夫人那打素医院、联合医院、玛丽医院、玛嘉烈医院、葛量洪医院、韦尔斯亲王医院、伊利沙伯医院、屯门医院。本人有幸在玛嘉烈医院参观学习，宁养中心护理主任赖芷君老师为我们详细介绍了玛嘉烈医院宁养中心的人员构成、服务模式，并亲自带领我们参观中心各项工作，与病人信息中心社工部主任交流，参与病人手工制作互

动。宁养服务中心的工作充分体现了“身-心-灵”的五全照顾。



图 1: 与病人共同完成手工卡片

在参观期间有幸接触到日间宁养中心的服务，让我切实理解了其工作。日间宁养中心为患者提供了一个像家一样的“身、心、社、灵”服务，病人在这里降低了住院的需要，日间宁养中心为患者提供专业的医疗日间护理，进行心理支持及晚晴照顾，帮助舒缓照顾者压力。

在参观学习期间，赖姑娘为我们展示了病人的手工制作，虽然他们身患绝症，但在宁养中心工作人员及义工的帮助下，生活依旧灿烂。



图 2: 病人用冰棍棒制作的爱心小屋

## 二、 香港社会服务

香港社会服务是香港人民的福祉。目前有 424 间社会服务机构，雇用的员工超过 4 万人，受惠人次约 8100 万，服务对象从婴儿到长者，包括：残疾人士、长期病患者、就业困难人士、受到困扰的妇女、新来港人士等。

医务社会工作者协助病人及家属处理因患病、创伤或残疾而引起的情绪或生活上的问题；使病人能善用医疗机构及社区所提供的医疗及康复服务；帮助病人全面康复（包括身心健康及生活各方面）及重新融入社会；以及致力促进病人、其家人及整个社区的健康意识。

宁养社工的主要职责包括：心理社交评估及介入，评估病人的需要，及时转介给其他福利机构提供服务如家庭服务中心、哀伤辅导中心、社会福利署等等；设计病人入院及出院计划；联系其他专业人员发展病人服务；发展义工服务及大型项目活动。

## 三、 香港义工服务及管理

香港于 2009 年投入的义工服务时间总数为 8700 万小时，创造了价值 55 亿港元的经济价值，相当于 4.15 万份的全职工作，义工参与率由 2001 年的 22.4% 增至 35.9%，即每 10 人中便有 3.5 人做义工。

在进行义工招募时要确定义工的类别，订立宣传范围和途径，让参与者明白服务的范围，了解服务机构及义工双方的期望，并为义工服务提供保障。

在甄选、面试义工时，要明确甄选条件，让参加者明白服务的详情及真相。

在义工培训时要详细介绍服务对象的特色，介绍机构背景、服务宗旨和使命，让义工了解服务内容及发展方向

## 四、 香港培训课程学习

### 1、 沟通技巧

在与病人交流时要多听取病人的诉说，减少我们的讲话，多用“是的”，“我明白”等语句；适时增加身体语言，比如一个亲切的搀扶，一个温暖的拥抱，都

会让病人和家属感到温暖。

要鼓励病人及家属释放内心的压抑，眼泪是最好的方式。

要懂得看准时机和场合，评估其理解程度。

要怀着善意，体谅他们的难处，尊重他们的自主权，我们仅仅是提供建议，最终的决策还要交给其本人。

要让其克服两大困难：克服对疾病、治疗、失落、经济等方面的恐惧；克服对死亡的看法。

工作人员要善于处理自身的不良心理，如：怕被病人拒绝，自己对死亡的恐惧等等。

## 2、 生命回顾的理念和实践

中国人非常喜好五福临门（长寿、富贵、健康、善果、善终），生命回顾可以帮助病人更好的达成这个心愿。

生命的各个阶段是延续性发展的，面对临终病人及家属时，要看到他们背后的生命史，而不只是个案记录与家系谱。

生命回顾的重点不是事件，是以开放和谐的态度接纳自我，正视生命的阴影，坚定走过阴影的力量，进而完整自己的生命历程。

2011年11月