

“宁养服务”社工人员及资深义工交流课程学习体会

兰州大学第一医院宁养院社工 周红



2011年10月30日—11月4日正值秋末冬初，北方已略有寒意，此时来自全国十几家宁养院的十多名社工、义工抱着学习、参观、分享、交流的目的来到了依然温暖如春的东方明珠香港。此次学习承蒙香港医管局、多家宁养院以及李嘉诚基金会的周密安排、协同合作，为我们学员提供了充实、详细、有实际应用价值的授课内容，同时安排了方便周到的居住环境，为我们圆满完成学习任务创造了良好的基础。经过4天的学习，时间虽然短暂紧迫但收获却很丰富。在此将这几天的学习体会做一总结汇报。

第一天的课程安排，请香港医管局社区及基层健康服务总行政经理戴兆群医生做简短发言后，开始上课，聘请的授课老师是香港社区资深社工、资深医生、护理管理人员及医院资深管理人员等，讲解了香港李嘉诚基金会“人间有真情”宁养服务计划医院管理局义工服务的发展；宁养服务的概念；香港日间中心和家庭护理服务；香港的社工服务；宁养服务计划中义工的角色与功能；义工管理及工作安排等。经过专家授课，从中了解到香港医管局的概况及发展策略，义工、

社工的概况。

在香港义工的发展已有比较完善的机制，社会及医管局大力支持倡导义工服务。在医院义工服务的内容涵盖了多个方面，服务内容形式多样如：探访慰问、护送陪诊、个人照顾、接待服务、环境美化、哀伤慰问、家访、兴趣小组、灵性、信仰支援、筹办及活动推广等等。参与义工的人数也在逐年增长，人们以加入义工队伍为光荣。

义工的培训及管理也有一套完善的手段及措施如：在香港有统一的义工服务指引并定期修订及检讨，在网络、医院大力推广管理及发展义工服务，让社会大众充分了解认识义工这一事物，同时人们也分享义工带来的各种服务。所招募的义工不是盲目的让其干活出力，而是让其在有相关知识、技能的情况下做自己力所能及的工作。宁养义工的自身方面要求义工在身、心、灵、社方面具备良好的素质，在灵性层面要求宁养义工首先自身要有正面的生死及人生观，懂得爱病人要有开放的灵性关怀，人生信仰，在自己的心理层面要管理好自己的情绪，在病人及家属面前愿意表达自己，善于沟通，工作中主动与各方面建立网络联系，均衡生活，不断学习新事物新技术。新进义工在加入义工团队需要接受相关的知识培训如：开设基础训练课程此课程是授与社会上各界人士，教授义工自我防御、义工服务技巧等，当学习获得通过领取做义工的资格证书后方可以成为一名义工。在成为一名义工后在不同阶段继续进行中级训练，对于资深义工提高他们的带领新义工及活动策划能力。在长期从事义工的群体中进阶培训意味着他们将成为专门服务于特定人群的资深义工如宁养义工。他们有一套心里社交能力，照顾病人的技能，将成为宁养服务的专职义工。因此宁养义工应当是有志于宁养服务的爱心人士，有一定的知识及照顾技能。通过梁老师的讲解初步了解了香港宁养义工的体制和从事的工作，深感我们的不足，我们要走的路很长，要做的工作很多。

在香港舒缓治疗服务已开始多年，李嘉诚先生为了使晚期癌症病人有更好的环境，得到更多的温暖与关怀，在本身良好的基础上又出资创办了十家宁养服务机构。在宁养医疗服务机构中设有专科医生，要通过专业培训在临床指引下工

作，定期稽核，在内地我们欠缺的是没有通过专科训练的专科医生。

香港的日间中心是为病人提供身、心、灵照顾的家，是一个爱的港湾，在这里病人可以减少或降低住院的需求，可提升病人家属在照顾病人方面的信心，提高病人的自我形象，提高病人生活质量及对生命意义的认识。在这里病人可以得到专科医生的日间医疗，专业护理，心理支持及晚晴照顾，也可舒缓照顾者的压力。它如同专科门诊，提供医生诊治，调整镇痛治疗方案，给予舒缓治疗，综合辅导。在日间病房里病人能够享受在专业人员的指导下康复治疗、物理治疗、保健运动、太极运动。病人之间可以开展社交活动如:在一起做游戏、做小手工艺品、写书法、做小食品，当有病人过生日时工作人员还帮助筹办生日派对。社工、义工带领病人在温暖的季节户外游园、喝茶等。在舒适轻松的环境下病人及家属尽享社交的愉悦。可以说日间病房是病人心灵的加油站。

总之以上各种工作离不开医院医疗团队之间的共同合作，然而社工在其中充当着重要角色，香港宁养院的社工承担着重要指责，他们接诊的病人要进行心理社会评估及介入，提供适切的服务给病人及家属，对于入院的病人要设计出出院的计划，或转介给其他福利机构提供服务，与病人及家属商量生活需要，联络照顾者，商量生活安排，联系其他专业人员发展病人服务。发展义工计划、招募及训练义工，举办义工培训讲座，安排义工工作，设计举办大型活动、组织宣传活动等等。相比我本人的工作有很大差距，起步晚，专业知识缺乏、工作能力有限，而香港社工具备有很高的专业素养，他们需要大专或大学社会工作专业毕业，要有社会及心理学知识，有辅导技能，他们具有良好的沟通能力，能切实提供给病人实质性的帮助如：病人家庭的经济问题、居住环境问题、殡葬服务事宜等。总之通过第一天的学习开了眼界，增长了知识，对香港的宁养医疗服务有了初浅的认识，可以说是一天精彩的课程。

第二天的任务是参观学习，我与另外一名社工及两名义工被安排到香港伊莉莎伯医院，在那里的宁养中心我们首先感受到了那里义工的热情、亲切，他们具有感染力的情绪立即冲淡了我们初来咋到的局促，使我们尽快的融入了他们之中。此时已有前来就诊的病人等候就诊，义工们热情的接待了他们，与他们共同

制作漂亮的小沙瓶，病人自己动手用五颜六色的细沙，选择自己喜爱的色彩，制作出奇幻色彩的小彩瓶并在小卡片上默默写下自己的心愿祝福，临走时病人带走了小小的心愿瓶，看到他们开心满足的样子，愿他们也带上我们为他们默默的祝福。

随后我们参观了宁养中心的诊疗室、活动室、病房中的灵牧人员的工作室。以往感觉神秘的牧师、法师各个和蔼可亲优雅有风度。

参观期间我们结识了一位叫玲姐的义工，对我深有触动，玲姐今年 73 岁，曾经是一位巴士司机（可以想象当年的她肯定是一位英姿飒爽的美丽司机）做义工已有十多年，十多年来如一日为晚期癌症病人做免费的殡葬服务，每当她在宁养中心工作时，观察到有家庭贫困的病人时，她就主动上前给病人家属介绍服务流程，并告知她的服务是免费的，家属同意服务后她便开始不辞辛苦奔走殡葬机构，为病人的归宿做好安排。看着玲姐 70 多岁的年龄，不可想象她任然有那么充沛的精力、那么高的热情把义工服务当成自己的事业，一丝不苟、尽职尽责。谈起她的工作无不充满那自豪、骄傲。玲姐的身份除曾经是一名司机、现在是义工以外还是一名自由撰稿人每周都向财经报投有关财经方面的稿件，她的收入也是由此项工作的稿费中所得，听了她的简介后使我非常感动，浮想联翩，有感而发，我也面临退休，退休后我也向玲姐学习，继续为宁养事业贡献力量，做一名宁养义工。

第三天先由香港葛量洪医院的洪彩英老师为我们讲授了关于沟通的技巧，洪老师优雅的气质细致的讲解给我留下了深刻的印象，从中了解到医（护）患之间的沟通是了解彼此心声的必经渠道，要有正确的信息互相传递，要应用身体语言的表达，语言、语句的表达。沟通时要注意多听少说，和病人沟通要善用肢体语言，如一个眼神、一个触摸、一个点头都会加深病人对你的信任、亲近感。给病人的回应多用肯定的方式，使病人与你交流时感到自己被人关注，受到肯定，提升自身的价值。在病人情绪激动、按捺不住痛哭流涕时，我们要有同情心、同理心陪伴病人安慰病人，让他尽力发泄，以达到一吐为快的目的，鼓励病人发表自己的见解，尊重病人的自主权。病人之所以情绪激动是其将要面对死亡，将要

离开亲人。

面对死亡是人人平等的，人自从出生就意味着也将要面对死亡，人生的旅途尤如一趟行驶的列车，途中不断有人上下，有的人下车早，有的人下车晚。正如哲人所说“天为生命定寿元，人为生命赋意义”。在人生命的最后阶段能让病人意识到人生的意义，我们可以陪伴病人鼓励病人对往事，对是生命进行回顾、缅怀，重新认识、发现、统整、创造，其意义在于赞颂生命的尊严，协助病人及家属回顾一生，整合过去为过去的生命赋以意义，重温人生的得与失，数算恩典，整合成就和贡献，回顾过去、重寻甜蜜，建立正面的自我形象，劝慰病人活在当下。专家老师应用了大量文献做依据，用理论知识，对生命回顾的意义重要性可行性打下了理论基础。

在生命回顾的具体实践中，首先要整理清楚生命回忆的内涵，包括患者在家庭、社会、职业中的角色、人际关系、病人内心的结构、病人内心人生的目标、有何愿望、期许。生病后的病人对自身价值低估，通过生命回顾重整希望，回顾生命中的酸甜苦辣。临终病人在生命回顾时并不是一件顺利的事情，给他们做这项工作会遇到种种困难。首先病人普遍有抗拒心理，不易接受，如能通过此环节可进入生命回顾阶段，在整合回顾生命历程后可发现病人激情迸发，超越想象，出现意想不到的效果。在工作中要尊重病人的各种需求，如：灵性需求，在灵性需求方面，有信仰的病人追求的境界是达到“身苦心不苦”，信仰生命的归属感，相信只要付出就能得到，在生命的最后一刻期待神（上天）对自己以往所作所为给予宽恕、对他人宽恕。得到爱与希望，进而体悟生命的意义，追求天人合一的灵性安适。顺其自然、随顺其愿是对临终病人的期望满足。

在生命回顾时我们应协助病人，逐渐深入其心灵内部，启发病人从一件事开始引申病人的深刻回忆，引导其说出其经历的故事将过去—现在—未来串联起来，写出回忆和自传。最后为生命和死亡赋予意义，活在当下，珍惜现在的每一天，在未来的日子里完成自己的心愿，做好余下的事情，为活着的每一天添加意义，让生命无憾。

第四天的学习是关于灵性方面的课程，这方面的知识是我一直以来迷茫的

问题，希望得到解疑释惑。课程由东区尤德夫人那打素医院主任院牧林伟廉牧师讲授，牧师列举了生动的实例讲解精彩，由于本人在这方面的知识缺乏感觉还有很多的不懂和疑问，希望今后有机会能补上这一欠缺。

下午的分组汇报各小组踊跃发言，总结了几天来学习的感想，总觉有说不完的感想，每个组的汇报者文如泉涌滔滔不绝，可见收获之巨大。

四天的学习圆满结束，我们满载学习成果踏上回家之路，回顾参观学习的内容，相比之下，我们做的远远不足，需要在今后的工作中加倍努力，把我们学习到的知识运用与实际工作中，尽力缩小我们之间的差距。