

香港学习体会

包头中心医院宁养院社工 刘云清

参加宁养服务三年，有幸于 2012 年 11 月 4 日至 2012 年 11 月 8 日参加了香港医院管理局进修学院举办的「宁养服务」社工人员及资深义工交流课程培训。在短短四天时间里，使我感受颇深，内地与香港社会工作发展背景和环境不同，造就了两地截然不同的社会工作模式，也让我充分认识了多元化、跨专业、跨宗教的香港社工服务模式。

第一天我们上了整整一天的课，只在中午有一个小时的吃饭时间。具体学习内容：1.医院管理局宁养/舒缓服务简介 2.香港的社工服务 3 医院管理局义工服务概览及未来发展等。通过授课的形式，让我了解到香港有 700 万人口，目前就有 18000 多名注册社会工作者，活跃在社区、家庭、养老机构、儿童机构、学校、医院等领域。且有 12000 名义工恒常在医院服务，而且义工服务范围很广泛，有探访慰问、陪护、个人照顾、流动图书服务等多种形式。机构为了增加团队的凝聚力，还会为义工举办生日会、义工旅行、担任活动司仪、等活动。

第二天我们 19 人分成 8 个小组，分赴 8 家医院的宁养中心进行实地参观与交流。我去的是北区医院日间中心。由于路况不熟，我们二人早早出发，坐地铁，转公交，一路走走问问，虽然费尽周折，但还是按时来到宁养中心。宁养中心的祝姑娘负责接待了我们，由于语言的关系，听不懂得地方祝姑娘就用纸笔与我们交流，而且她尽量放慢语速，看得出她很用心，也想让我们多了解一些香港的宁养服务理念，我们觉得很受感动。她带我们一一参观了门诊、病房、日间中心的活动中心、小厨房、物理治疗室、职业治疗室，还有院牧部。下午我们有幸参加了一个每周为患者举办的活动，由物理治疗师教大家学“杨氏太极拳”。考虑到都是病人，这次活动只教授了两招，中途休息时，有义工阿姨在小厨房制作的甜品及奶茶让大家一起品尝，好不温馨。职业治疗师对我来说很陌生，他们在教患者茶艺的过程中，让患者分享自己在上周完成目标过程中的感受，家人的态度等。然后根据病人各方面的情况，帮助患者重新制定下周生活目标，帮助其建立自信，转移痛苦的折磨。活动结束后，全科人员坐在一起，对每一位患者再进行一次全面的评估，再针对每位患者量身制定相对应的措施。这样的活动每周都会举办，而且都有完整的活动计划，也都有义工参加。

第三天上午，我们全体参加了“第十九届香港国际肿瘤会议宁养社会工作专业论坛”会议。下午继续我们的培训课程，如何建立信任关系，达到真正深层沟

通，以及如何进行生命回顾。授课过程中有讨论、有提问、有互动，对于我这个有午休习惯的人都没有一点儿倦意，其中许多生动的个案，让我感受很深，也让我掉下了感动的眼泪。而且在今后的工作中会对我有很大的帮助。

第四天的课程让我感受更深，课题主要是关于“心灵关顾”问题。在香港每家宁养中心都设有牧灵服务，并且有专业的天主教、基督教、佛教人士为需要的人群提供专业的身、心、灵、照顾，可以与患者一起探讨对生命的意义。

四天下来，我们的收获出乎想象地丰富，可以从以下几点表述一下。

一．义工队伍建设完善，并形成规模

1.义工配合社工开展活动，形成社工带领义工，义工配合社工。2.宣传栏别具特色，从设计到张贴都离不开义工之手。3.组织义工调研、考察、义工还参与医管局咨询监察。还有一项强制义工培训课题---基础感染控制训练。在香港方方面面都体现了对义工的尊重、对义工人身安全的保障。

二．人员配置齐全

每家宁养中心都有医师、护师、医务社工、心理学家、物理治疗师、职业治疗师、义工、牧灵人士。舒缓服务从生理、心理、灵性方面为患者提供全方位的服务。而且整个团队有分工、有合作，相互转介、相互连接，真正做到让患者满意、让家属放心。

三．资金场地设施

由于香港实施全民医保，每一位住公立医院的患者每日住院费用仅 100 元港币。每家宁养中心宽敞、温馨，均设有活动中心，且有超前的电子设备，高级电视、音响、KTV 等，还可以举办家庭聚会等。日间中心配有厨房，且设备齐全，还可以为患者准备可口的茶点。还有物理治疗间及昂贵的物理治疗设备，应有尽有。给人以家的感觉而不是医院的味道。还有专门的会面室，而且室内温馨如家。

四．软件设施

1.制度健全，完美上墙。2.温馨提示，无处不在。3.随处有休息地，而且有资料可阅读。4.宣传海报、单张设计新颖，构思巧妙。5 宣传栏资料多样化。

五. 爱心耐心细心温馨

不论是门诊还是病房看病人，医护人员均态度和蔼，问病情、问感受、问家庭，每一个问题都要做详细的评估，看一位患者都需 40-50 分钟，然后再为患者制定治疗方案。走进宁养中心，处处会洋溢着医师、护士及义工们的爱心、细心、耐心，每一个房间都充满着温馨与爱意。

以上几点都值得我们去反思，虚心学习，通过这次社工、义工的学习，对我有很大的激励，发展专业社会工作最根本的是要传承社工理念、价值与精髓，并坚持践行。我力量虽小，但只要坚持，相信内地的社工事业也会越来越好。

通过此次香港学习，我对自己的工作做了进一步反思，我们宁养院三年来发展义工 90 人，在职义工 34 人，而且义工中人才济济，各有长项，但义工没有发挥足够积极的作用，义工自己感觉总是英雄无用武之地，这与内地的文化背景是有一定关系，但考虑再三，还是义工管理方面存在问题，以前义工由社工一人统一管理，所有的活动由我来计划、操作或实施，义工仅仅是形式上参与，没有充分调动义工的积极性、创造性、能动性，没有利用好义工资源。为了进一步开拓义工的思路、具体的改进思路如下：

一、加强义工队伍建设，义工分组，由义工队长统一领导，义工自我管理，社工起督导作用，但结果要向社工汇报。

二、先建立一个义工团队，拟定团队名称、队旗、队徽。让大家有集体或团队的感觉，形成一种凝聚力。

三、义工定期举办自己的活动，条件允许也可邀请家属、病人参加。有转介的患者及家属义工要有目的、有计划地进行服务。

四、组织义工自己培训一些课题，如手工、画画、按摩等，掌握一定的技术，在宁养院举办的一些活动中、家居探访中与大家共同分享。既提高了自己也帮助了别人。

五、信任、尊重义工，发挥义工所长。鼓励义工搞一些义卖、募集等活动。

六、建立奖励制度。对于表现好的义工予以奖励，对不愿意服务的义工，可劝其退出。