

个人学习总结

哈尔滨医科大学附属肿瘤医院宁养院社工 刘伟



此次非常有幸的参加香港医院管理局进修学院举办的李嘉诚基金会[人间有情]香港宁养服务计划第二期[宁养服务]社工人员及资深义工交流培训，为期三天的培训让我获益匪浅，感动于香港人民的热忱之余，让我印象最深的当是当地宁养计划的完善，我也对自己以后的工作有了更多好的想法。

学习篇

第一天，在相关人员的介绍下，我对香港医院管理局的制度体系及其服务理念有了更深的了解，也看到了内地同其的差距之处，不论是其细致完善的培训及管理措施，完备的硬件设施，充足的义工人数，还是其合作伙伴的广泛性，都让我叹服。在葛量洪医院纾缓医学部沈茂光老师的介绍下，我了解了纾缓/宁养服务这一模式。香港一共有十家医院可以提供这种服务，其内容涉及住院服务 门诊服务 居家探访 日间中心和患者及其家属的哀伤辅导。这样就确保了患者可以以最快的时间获得最及时的治疗与关注，尽可能的为患者及其

家属提供便利，保障其身、心、社、灵各方面的照顾。这其中最让我欣赏也是最感动的是他们对病患及其家属的细节照顾，设身处地的为患者想，保障隐私，鼓励带动患者参加活动，为他们尽头的生命保留最后的完美。“全程、全人、全家、全队、全社区”的五权照顾理念彰显了香港相关工作的完善和受重视程度，证明了其服务团队的优秀。

接下来来至于东区尤德夫人那打素医院的杨素芬老师从实际活动出发为我们讲述了纾缓服务具体内容，他们从生理 心理 灵性等方面对患者提供服务。与我们不同的是他们不仅仅是为了减轻患者的病痛，同时也注重协助病人维持人性的尊严，提高他们的生活质量，举办各类活动，开设各种兴趣班和讲座，保证了患者在生命的最后阶段活的优雅而庄重。与此同时他们也注重患者家属的感受，家属并重，为他们提供最好的临终关怀。

梁淑敏老师向我们介绍了香港的社会服务机制。我终于明白为什么香港的宁养服务可以做的这么好，其中功不可没的是这些来此社会的福利帮助。他们的社会福利制度着重志愿个人及家庭，从而促进社会的和谐和团结。主要包括提供辅导服务 经济援助 解决住房问题以及家庭助理服务等，并制定了诸如综合社会保障援助计划 公共福利金计划等一系列的方案。而东区尤德夫人那打素医院助理社会工作萧贞建主任的课程涉及宁养中心社工的角色。她谈到宁养社工的主要职务包括：1，心理社交评估级介入。2，设计病人入院级出院计划。3，联系其他专业人员发展病人服务。4，发展义工服务及大型项目活动等。同时我们很震撼于他们医护团队人员的广泛性，各行各业的人员保证了这个团队的效率最大话。而其有关义工方面的讲解让我对他们的义工也有了更深的了解。我们内地的义工主要来源于医务人员和在校大学生，通过对香港义工相关模式的了解与借鉴，我想我们也应该发动各行各业人员的力量，保证我们义工人数的充足性与高质量性。

第二天，我们参观了东区尤德夫人那打素医院宁养中心，了解了那里的管理运作要则义工的管理和工作安排。这里比我想象的要好很多，温馨舒适的

病房环境，热忱认真的医务人员，还有那些充盈着病房的插花工艺，让我看到的不再是病痛带来的不如意与悲痛。反之，家的氛围，爱的环绕，工作人员极尽全力的照顾与关爱，仿佛一切的病痛已经远离患者而去，他们在生命的尽头依然可以活的优雅与庄重。在这里你会看到香港宁养活动的全民参与性，我们内地大部分的义工都来自于大学生和医务工作者，除此之外很少有人参与这份事业，然而在这里你会发现义工并不像我们内地一样，每天在这里工作的是四五十岁的大姐们，他们把这份事业当成自己的工作来对待，积极且认真，不求任何回报。我想这份社会上的普遍关爱，才会让这份事业发展的这么好，才会让患者活的更舒适，从身体和心灵上都得到安慰与缓解。我想在以后的工作中，我会通过自己的努力，把这份理念带给周边的人，争取让更多的人融入进来，帮助更多的人。

第三天，是洪老师的课，着重强调如何建立良好的沟通关系。对于这样一份事业沟通是极其重要的，也是最让我们头疼的。通过这次的学习，我了解到并不是我们说了就代表患者接受了，我们应该从心灵出发，获得他们的认可。很多时候由于语言乡音的问题，价值观的不同以及说话技巧的不得当，我们无法获得患者的信任。同时我们的义工很多时候又不能够从患者的角度出发，不能感知他们悲伤的程度，也是导致沟通失败的一个原因。洪老师说，我们应该善于使用肢体语言，懂得烘托氛围，善于利用环境，通过试着明白患者的切身体会来成功沟通。这些都是及其宝贵的东西，我会把这些理念传授于我们的义工和志愿者，让他们有方法有侧重的去和患者建立关系，从而获得他们的信任，争取更大限度的帮助他们。

第四天，主讲心灵关怀。讲述者是来自于东区尤德夫人那打素医院主任院牧林伟廉牧师。课程提及了我们工作过程中普遍会遇到的问题。很多时候尤其是我们内地人总觉得生命是最重要的，为了尽力保存生命，不惜以延长痛苦为代价，然而有的人却觉得与其生命是痛苦的，还不如早点结束。这是一个两难的地步，但是做为义工，有时我们的一句话会给患者带来很大的希望。生病不一定只能带来痛苦与恐惧，他也能丰富我们的人生，他给予了我们时间静心思

考。我们应该从正面来影响他们，给予他们心灵最重要的支持，给予他们希望。

感悟篇

这次听课带给我的触动是非常大的，宁养事业是一份需要我们很多人参与并为之努力的工作。相比较于香港的宁养事业，内地的宁养事业存在着太多的不足，服务人员的局限性和社会资源的匮乏以及社会公信度的低下，让我们的事业进步的很慢。很多时候我们很难找到需要并接受宁养服务的患者，导致一系列的工作无法开展。然而通过这次的学习，我坚定了为这份事业努力的决心。

我想起了十月份，我们哈尔滨宁养院携哈尔滨医科大学学生在乐松广场宣传宁养院的过程。出去宣传才发现，还会有那么多的人不了解或者不知道我们的事业，然而我们的活动是一种进步，正是我们这样一次次的努力，才会让我们的工作得以开展，被广大人民认可，让这份善心传播出去，使更多的癌症患者可以获得这份临终的人道关怀。同时在提供服务的过程中，我们的义工也许无法正视死亡，导致服务质量下滑。同时由于义工资源的有限性，很多时候我们不能投入足够的经历和关注，无法获得患者足够的信任。

然而我们看到香港的义工做到了，他们从内心上获得了认可与信任，他们倾尽所有的耐心与爱心来关爱这群特殊的人，也许是一堂课，也许是一个手艺，抑或是一段不长久的促膝交谈，他们都切切实实的给了患者帮助。同时患者在他们眼里并不只是患者，而是一群和正常人一样拥有多重身份的社会人，也肩负着各种各样的责任，正是他们这样一种心态，保证了患者在生命的最后可以活的有尊严。而我们的义工很多时候都是带着一份怜悯同情的心对待患者，又怎么会让他们能轻松面对死亡呢！我想我会把这次学习所听所看所想带回我们的宁养院，效仿香港先进完善的模式，把我们的事业做得更好。

成长篇

学习的时间是短暂的，但是香港宁养院的服务理念深深植根于我的头脑。回来后我就给我们的大学义工开了培训课，把相关的知识传授给他们，督促

他们效仿学习，提高个人能力，争取能为患者带来更好地服务质量。同时我觉得我们也可以扩大我们的义工来源，不仅仅局限于大学习和医务工作者，我想让一些有宗教信仰的人融入我们的团队，借助信仰的力量来更好地改善患者的生命质量，这会是很意义的一步。很多时候我们都不能正视死亡，而这次培训却让我明白只有我们明白了死亡的真正含义，才可能纾缓患者的痛苦与绝望。短短的学习让我看到了我院有待改进和提高的地方，我也一定会结合实际情况借鉴香港的模式开展工作，让我们的宁养事业一样可以出色！