

# 本次赴港培训的学习心得与收获之总结

大连医科大学附属第一医院宁养院社工 姜喆

随着国内宁养服务工作的不断深入开展，逐步向着规范化发展，为了全面提升宁养医疗服务水平，本着“四全服务”的服务理念，使晚期癌痛病人的生活质量得以进一步提高，给病人一个无痛苦、安静的生活环境，尽可能少痛苦的走完人生最后的旅程，社会工作者与义工服务是我们宁养工作不可或缺的重要主城部分。为了学习香港宁养社工与义工管理及服务经验，把大陆的宁养医疗事业推上一个新的台阶，应香港医院管理局宁养服务计划的邀请，在李嘉诚基金会支持下、全国宁养医疗服务计划办公室的组织下，我有幸于2012年11月4-8日赴香港参加了“医院管理局进修学院「宁养服务」社工人员及资深义工交流课程”培训班，在短短4天的紧张学习中，我们学习和了解了「人间有情」香港宁养服务计划、宁养中心的运作，特别是宁养社工、义工服务。期间通过规范的培训模式包括课堂短讲、个案分享、互动交流济宁养中心的实地考察（伊利沙伯医院宁养中心），使自己比较详细的了解到社工服务、社工人员的角色与职责、工作方法、末期癌症患者社会心理及灵性照顾，明确了社工所赋予的责任、使命，对自己今后的工作必将起到积极的推进作用，受益匪浅，现将自己的感想汇报如下：

## 一、香港宁养社工服务

1964年香港地区正式成立医务社工会，开展一些医务社工活动的理论研究和实践探索。1983年在一些公立的综合性医院、专科医院、医学康复机构中建立社工部。医务社工根据床位医师转介和病人资源中心提供的信息，对病人的精神心理、社会生活、身体健康等方面作出全面评估，建立个案，解决病人的问题。2008年香港医务社工约有500名左右，其中379名注册医务社工由社会福利署康复及医务社会服务科管理，120余名由医院福利管理局管理，他们每年为香港的病员及家属服务。与美国、台湾不同的是，香港的医务社会工作者并不隶属于医院，而是站在“第三者”的角度上为病人服务[7]。在医院，医务社工隶属于社会服务部，医务社会工作服务的目标是：

1. 协助病人及其家人处理因患病、创伤或残疾而引发的生活上的问题。

2. 是病人善用医疗机构及社区所提供的医疗及复康服务。

3. 帮助病人全面康复（身心健康及生活各方面）及重新融入社会；以致力与力促进病人家属及整个社区的健康意识。

为了更好的利用资源，联网的成立：2001 年配合医院管理局以地域划分联网的发展方向：目标：

- 1) 达成临床服务的整合及协作，提升医护素质；
- 2) 更有成本效益的运用资源，促进联网内居民的健康；
- 3) 理顺服务，改善整体运作效率，使服务可以持续发展。

其中医管局辖下联网有：港岛西联网、港岛东联网；新界东联网、新界西联网；九龙中联网、九龙东联网，九龙西联网；2008 年香港公立医院癌症服务网络也建立。

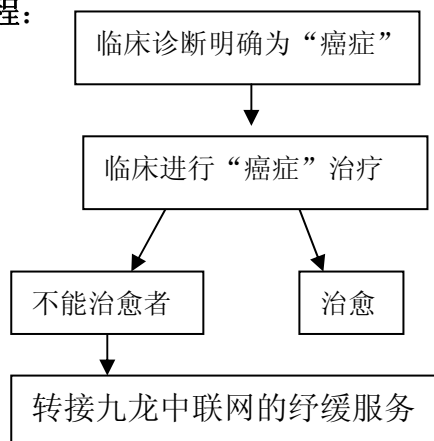
在目标上，社会工作人员扮演全人复康重要及不可或缺的一部份。为了推行以上目标，社会工作人员理应成为医疗队伍一部份，主动向病者及其家人提供辅导，协调医院及小区复康或其它社会服务的配合、关注疾病所引的心理及社会问题、鼓励社会人员参与义工服务、推动社区健康教育等。

在此次参观学习的香港九龙中联网伊利沙伯医院日间医疗中心，该中心成立于 2007 年 10 月李嘉诚基金会资助，2008 年正式投入使用。由三家医院合作组建，分别是：伊利沙伯医院：肿瘤中心；佛教医院：以康复为主，居家服务；九龙医院：精神科。资源的配备：

**人力资源：**专职医生 1 名、流动医生 1 名、社工 2 名、护士 2 名、资深护士 1 名、文员 1 名，共 8 名。

**环境设施：**活动室、会客室各 1 间。候诊室、会诊室、治疗室各 2 间。

**舒缓治疗工作流程：**



接受纾缓服务：由肿瘤中心的护士接待，通过与患者交流沟通，进行事前评估后，指引转接与医生接受服务；对无法治愈的，转接宁养中心接受宁养服务。

### **服务流程：**

①社会支援转介（如：家访、护送服务、社会资源利用）

②殡葬服务：

③联系社区提供服务

④提供多元化心灵关怀服务：尊重信仰：主流基督教、天主教、佛教

⑤心理社交及支持服务：心理、社会、身体、灵性。进行教育讲座：如书治与养生讲座、开展死亡教育，参观殡仪馆或伊利沙伯医院的灵堂等。

⑥心灵关顾服务：作为心灵加油站，开展心灵辅导治疗，病人去世后对家属重新评估，在2周内寄去哀伤辅导卡，根据具体情况给予跟终服务，半年内还会打电话联络，家属完全走出哀伤，服务终结即可结案。

**体会：**①你的心是不在他那里？无论做什么我就是他，“跟他同在，就会明白他的痛苦，他就会感受你与他同步”；②要给自己一点时间，沉淀自己；③要学会与队友之间的沟通，互相体谅，尊重他人就是尊重自己，构建和谐的宁养服务团队。

⑦协调各方面的资源：社区志愿服务（家访、志愿者服务、社区资源转介、哀伤辅导等）：充分利用义工的资源，建立固定的义工团队：协助病人维持病人尊严，提升生活质素；家属并重照顾。制定照顾计划：1、明白家里情况，沟通家庭之间的关系；2、注重家人对病人的现状，不知余下的时间很短；3、家庭治疗：做家人与病人之间的桥梁，社工给提供一个平台，打开心扉。

他们参与中心的日常工作，照顾及陪伴来宁养中心活动的患者和家属，提供个别辅导，组织各类教育、支持、康乐和辅导性质的团体活动，训练及安排义工定期为患者提供在中心的照顾和居家服务。在香港九龙中联网的宁养服务的医院中可以互相转介病人。同时在医院我们都看到了有癌症病人资源中心，正是这里的社工担负起了义工的招募、培训、遴选、分组、督导等各项管理工作，经过这一程序，让义工能够到不同的岗位担当起合适的工作，使得义工工作真正起到了拾遗补缺的作用，成为了医生和护士的好帮手。宁养中心社工的工作特点：

1、工作有条不紊，扎实的开展

2、有周计划

3、有服务的流程与个案转介的方法（搜集资料、提供服务、评估等）

4、心灵照顾：医院内设有院牧/牧灵工作者（佛教、天主教、基督教），提供心理咨询服务；尊重病人的信仰，提供灵性上的关怀如死后生命的看法、殡葬等；

通过系统学习进一步明确了社会工作者所肩负的职责和角色，以及所发挥的作用，它是宁养团队的重要组成部分，与医生、护士、其他医疗技术人员携手合作组成专业团队，扮演专业“合作伙伴”角色，是宁养同盟——跨领域整合与共融，为宁养服务提供更多元的服务延伸，深感责任重大！也使自己进一步明确：

1、宁养社工有明确的职责其工作特质是：良好的沟通能力；愿意服侍病人；愿意跟专业同工合作；良好的自我调节能力（精神健康）

2、宁养四部曲：

①关注跟家人/好朋友的关系：对生命中最重要的人，修和/肯定关系，惊醒人生的意义、价值的回顾。

②处理情绪——悲痛、愤怒)：提供机会抒发情绪，学会“欣赏机会”；

③宽恕：处理未完心愿，重新肯定病人价值，学会放手，建立“新观点”

④感恩：以平常的心对待一切，如快乐时光、感激朋友、温馨时刻、惊喜时候、充满爱的事件、奇妙一刻等，学会“证面欣赏”。其目的是达到“人生的毕业礼”，实现关系的升华，面对家人分离，能够接纳“死亡不是终点”。

4、建立特色的义工团队：根据义工自身的专长，充分发挥其潜能。

5、协调各方面的资源：包括家庭、社区和医疗团队的资源，帮助病人及家属圆满人生，实现真正意义的“去者善终，留者善别”。

社会工作是一种助人的工作，但与一般的帮助人不同。它是由专业人员运用各种专业知识、技能和方法解决有关社会心理问题的一种专门化的工作，是现代社会发展充分关注和帮助弱势群体的伦理价值理念。当代社会工作所追求的基本伦理价值理念，就是把每一个服务对象都视为社会生活中有尊严的生命个体，每一个个体的存在都有其独特的任何其他个体无法取代的价值。社会工作关于人的尊严和权利这种伦理价值理念。

宁养医务社会工作的基本宗旨就是维护病人的基本权益和尊严，由于各种疾

病的影响，病人往往需要面对来自家庭关系、职业持续、经济负担等方面的各种压力。协助解决病人及在临终前的社会心理问题，提供社会支持和家庭辅助，有针对性地开展心理咨询，帮助病人克服心理障碍，积极帮助病人及家属解决家庭与社会问题。基本职责是为病人提供连续性健康照顾服务，使病人顺利回归社区家庭，重返正常化社会生活，恢复病人生理、心理与社会功能良好状态，医务社会工作者扮演中介人、沟通协调者、服务提供者、组织动员和规划设计者等角色。扮演越来越多和越来越重要的专业性角色。目的是改善晚期癌末病人心理健康状况与福利。在提高生活质量和社会福利水平发挥越来越大作用，这要求医务社会工作在健康照顾服务领域中更多熟练运用个案工作、小组工作、社区教育、政策倡导等微观与宏观社会工作的手法，最大化满足临终病人的身心灵的需要，改善其的生活状况，提高生活质量和生命质量。

我们完全有必要在借鉴国外医务社会工作成功经验的基础上，通过积极发展医务社会工作来体现新的以人为本的生理-心理-社会医疗服务模式，通过建立和开展社会工作的专业化服务，进一步完善现有的医疗服务体系。

## 二、生命的意义——普及死亡教育

医学科学发展到今天，已能战胜了许多让人无可奈何的疾病，可是无论医学技术如何的发达，死亡仍是一道无法逾越的障碍。生、老、病、死是大自然的自然律，医疗科技无法征服自然律的更替代传！通过对“生命故事书”的学习，对生命的意义与价值有了新的认识，“生命，是最宝贵的财富。每个人的生命旅途只有一次，而这旅途一经出发，即朝着生命旅途的终点前进，死亡是无可避免的终结。”安宁疗护是为针对面对威胁生命之疾病的病人与家属的一种照顾方式，其目标是藉由早期侦测及无懈可击的评估与治疗疼痛及其他身、心、灵的问题，预防及减缓痛苦，以达提升生活品质之目标。它是多学科领域相互渗透融通的综合学科，协助末期病患安乐地活到最后一刻。“安宁疗护是人道医疗”，必须尊重人性及生命的尊严，是基于人性需要而兴起的，是融合人性化的医疗科技与艺术，它涉及到病人、家属、医疗专业人员的生死教育，死亡教育是引导人们科学地、人道地认识死亡及对待死亡，利用医学死亡知识服务于医疗实践和社会的教育。虽然生老病死是人间最自然不过的事，然而，确成为百姓禁忌的话题，越不谈

就愈陌生，越陌生就越神秘，而越神秘就会越恐惧。其实，只有有了死亡教育，才能让人们正确地准备死亡，也可以使大家更加珍视生命。在香港，很多病人在这样的教育下，开始重新寻找生命的意义，他们有的皈依了某种宗教信仰，有的则通过做志愿者帮助别人来重获自我价值，使之更懂得珍惜当下，寿命天定元，生命赋意义。目前国内百姓对医疗目标，过分的追求治愈和延长生命，而忽视了提升患者的生命品质。造成医疗卫生资源极大的浪费，最终也避免不了病人在绝望、恐惧和毫无尊严的情形下死去。

“医学生作为未来的医务工作者，肩负着发展医疗卫生事业和进行死亡教育的双重任务”。“目前，死亡教育在我国的开展尚处于探索阶段，即使是医学院校，多数也没有正式开设死亡教育课程，无论从社会形势、医学教育改革还是从临终关怀现状、医学生职业角色来看，对医学生进行死亡教育都是必要的”。以宁养模式为死亡教育的切入点，不仅扩展医学生知识结构，增强健康教育能力，还弥补了我国医学注重“救死扶伤”而忽略“死亡质量”的缺陷，必将对医护职业生涯产生深远的影响。它让学生感知到，要敬重、敬畏什么，将来要以怎样的心态面对工作和病人。实际上宁养疗护的本身就是一个教育的场所，是医护人员死亡教育的载体，更是医学生进行死亡教育的基地。

### 三、注重心灵照顾

人生无常，唯一可以肯定的，是有生必有死。相信人生每一阶段，都有要学习的课题，[死亡和离别]，或许是最难的考试，也是一般人最害怕走上的阶段。面对不能逆转的噩耗，真的需要无比勇气去接受和面对，而在这阶段，无论是病者或家属，都极需要旁人的支持和家属的关心，以减少那份孤单和无助感。人生走到尽头，更希望寻找此生的意义，能与天人物我行连结，肯定自己没有白活一生，帮助病人寻找某种意义的需要、宽恕与和好的需要、宗教信仰的需要，恩怨情结也需要做个了断。灵性关怀是缓和治疗的重要组成部分，每个癌痛患者都有灵性方面的需求，根据患者的具体情况给予不同层面的灵性关怀，包括对宗教信仰的归属感、对生活经历的回顾、对生命意义的探寻等。如为什么这种不幸只对我发生？为何上帝要让我遭受如此的痛苦？这所有一切意味着什么？生命还有什么意义和价值？对自己所作的孽，我能被宽恕吗？

针对病人不能客观的了解自己的境况，幻想、乞求、无能为力、无助感等复

杂心理，我们以语言为工具，指导病人学习有效的应对技巧，把自己从痛苦中解脱出来，帮助患者接受癌症的事实，克服死亡心理，对病人的过分要求我们能宽容和谅解。鼓励患者培养良好的情绪，我们帮助病人分析影响疾病、疼痛好转的一些主观因素，鼓励病人要自己主动想办法避免不利的因素，合理安排自己的生活，把压力诉说给亲友，请家人和亲属一同来分担自己的精神压力。

#### **四、宁养疗护需要全社会关注，政府的支持**

在国内宁养服务从无到有，短短的十几年的发展，取得了令人瞩目的成绩，学科的建设、人才梯队的培养，管理的规范，特色服务模式创立等，它超越了传统医疗服务的范围，虽然不能挽救垂危患者的生命，却能帮助他们平静安详地走完人生，感受人间的真情和关爱，被誉为“生命尽头的宁静港湾”！由于临终关怀在我国起步较晚，以及我国独特的文化背景和经济状况，以致临终关怀还存在许多不尽人意的地方，特别是传统的观念和社会的偏见，仍有人认为宁养服务是一种不吉利的事情，不少家属不愿谈及，不少患者不愿或不肯接受宁养服务，我们呼吁社会推广癌症知识及宁养服务的观念，希望广大人民群众理解和支持宁养服务，接受宁养医学的死亡观，让生命生如夏花之灿烂，终如秋叶之静美！

#### **五、 体会**

通过此次香港参观访问，使自己感到，有效的社会工作者在于：自我照顾与服务他人达成平衡；坚定的工作信念，与合理的价值定位；不断学习，助人无止境，进取心是关键！内地宁养服务的运作及社工与义工服务与香港有很多相似点。由于医疗服务模式、院内外资源的不同，内地宁养服务的形式需要更多样化，各种心理辅导、情绪支持及宣教活动。差异就在于政府的支持程度与全民的普及教育的不同，我相信在李嘉诚基金会全国宁养医疗服务计划办公室和全国宁养同仁的共同努力下，我们很快也会得到进一步完善。

我们选择了宁养服务这个职业，就选择了爱与奉献，“燃烧自己，照亮别人”，肩负者守护生命的重任。宁养工作是在爱与奉献中描绘高尚；在平凡中，孕育着伟大。我们是职责特殊的白衣天使，竭尽全力护住生命最后的尊严，真情“守在日落的那一边”，虽然我们的工作显为人知，但我们依然会用自己全身心

的爱,去浇灌那一颗颗病痛的心灵,我们会感受到生命的意义与价值的所在……,希望让爱从这里延伸!

### **对所在宁养院社工服务或义工服务的改进思路与发展设想**

通过此次的体统培训,进一步明确了社工所肩负的责任与角色,更重要的是拓展了工作思路,将不断的完善社工的工作机制,具体拟开展的工作如下:

#### **一、建立志愿者团队**

进一步完善志愿者团队的工作,借鉴香港的经验,加大招募社会志愿者,拟于市慈善总会联合进行宁养志愿者培训,宁养院负责培训,作为宁养院所用。并且开展相应的工作:

(一) 探讨病人的心理需要

(二) 给予心灵照顾:

- 1、给予病人信心勇气、解释、安慰、陪伴
- 2、病人家属:开展死亡教育
- 3、尊重病人的信仰:拟于本市的宗教团体联合开展工作。

(三) 哀伤辅导:进一步开展更有效的工作:如帮助临终病人“照全家福”,在特殊的节日开展活动等。

#### **二、协调各方面的资源**

包括家庭、社区和医疗专职团队的资源,帮助病人及家属圆满人生,实现真正意义的“去者善终,留者善别”。开展“圆梦计划”

- 1、开展生命回顾:至2013年第至少制作一部:旅行笔记
- 2、帮助病人圆梦:与大连媒体(电视台、报社、圣亚海洋世界等)

#### **三、提高社工工作的专业能力**

个案管理:2013年至少投稿1-3篇。

#### **四、设想医学生中开展死亡教育**

针对目前死亡教育没有真正纳入我国高等医学教育体系,也没有系统成熟的操作模式,借鉴西方发达国家生死观教育模式,探索具有中国特色的、符合国情的、易于为学生接受的、直观的、灵活的医学生死亡教育模式。