

2013 年赴港交流培训之

## 个人学习总结及工作设想

汕头大学医学院第一附属医院宁养院义工 梁馨元

此次赴港交流培训模式规范，内容丰富，涵盖课堂短讲、个案分享、互动交流及宁养中心实地考察等，让我们进一步认识宁养社工服务，了解了香港宁养服务，特别是义工的培训及角色，社工服务，关于末期癌症患者社会心理及灵性上的照顾等方面，提升了我们为末期癌症患者提供宁养服务的能力，也为提供更优质的服务做好了更多的准备。

### 第一部分：学习心得总结

此次香港培训参观了东华三院，玛嘉烈医院宁养服务中心等处，虽然香港的医疗体系与国内的相关医疗系统有较大的差异，但关于宁养服务方面确实有着非常多的借鉴经验。体制上的差异我们没法改变，我们能做的还有很多。

众所周知，宁养的服务对象是贫困晚期癌症患者；服务宗旨是“以人为本，全人服务”，提高晚期癌症患者的生活质量；服务方式包括家居服务，咨询服务，门诊服务；服务内容镇痛治疗，护理照顾，心理辅导，家属教育，哀伤辅导，宁养知识宣教。针对以上四个方面，我有以下的心得体会：

#### 一. 服务对象

香港宁养服务的主要人群是癌症患者及其家属，与国内的差异在于不论贫富。国内患病

人数多，而能提供的资源服务少，同时民众了解宁养服务的程度低等因素，限制了国内宁养服务的发展。而我们可以做的是，通过向政府提供建议，加大对宁养服务的政策支持及宣传力度等，让更多人了解宁养服务，让更多的末期癌症患者接受到宁养服务。

#### 二. 服务宗旨

这方面我们国内与香港并无明显差异，但对于“全人服务”方面，国内还是相对欠缺。香港的“全人服务”是包括“身心社灵”这四个方面的，国内往往只做好了“身”这一方面，让患者在生命末期身体上不那么痛苦就好了，从而让部分人群单纯地认为，宁养院只是个为贫困末期癌症患者提供止痛药的地方，其实宁养服务并不是局限在这一点上的。我们其实都有在努力为患者提供更全面的服务，例如义工的家居探访就是一种关于“心”这方面的照顾，但“社”（和社会建立一种良好的联系），“灵”（心灵上的安然释怀），我们仍然欠缺。

### 三. 服务方式

国内门诊服务基本上能达到预期的目标，基础设施方面可能由于投入程度不同，与香港的日间宁养服务还是有一定的差距，但我们相信通过我们的努力，今后这点可以发展得更为完善。在香港宁养服务中心学习，让我了解到，咨询服务方面国内做得还不是很完善。很多时候患者及其家属是透过我们服务人员主动联系获得宁养方面的资讯，我们国内可提供给他们的咨询平台及模式少，这也导致了宁养服务推广的局限性，今后可以着重发展这一点。对于家居服务，我个人认为，义工的参与基本能满足患者及其家属心理上的需求，但参照香港方面，社工方面的参与就显得略为单薄。今后可以鼓励多些社工参与到宁养服务方面。

### 四. 服务内容

在这方面，国内与香港宁养服务中心基本一致，但发展水平仍需提高，今后可参照香港，将宁养服务宗旨中的“全人服务”工作做得更好，给予患者及其家属多些关于“心，社，灵”方面的照顾。

对于香港宁养服务，我们感受到的满满是人性的关怀，对于我个人而言，感受颇深有东华三院的“圆满人生”服务计划。这个计划是透过跨专业团队合作，致力为长者提供「一站式」的教育、辅导、纾缓、善寿及殡仪服务，既鼓励长者欣赏生命、活在当下，同时教育长者未雨绸缪，预早安排终老计划，使长者及其家人在面对生命终结时可以释怀及感到圆满。服务方向更将推广至公众及退休人士。虽然这个服务计划并没有以末期癌症患者为特定服务对象，但对于我们国内的宁养服务，有很大的切实可行的参照作用。

除此之外，关于“哀伤辅导”这一方面，我们收获颇深。国内宁养服务方面可以参照学习，鼓励大家对生命作出反思，接受更多关于“生死教育”方面的资讯，为末期癌症患者提供更好的临终关怀及支持。

## 第二部分：今后工作设想

参照香港宁养服务中心，东华三院“圆满人生”服务计划及社工团体的介绍，我有以下设想：

### 一、 宁养服务提供

#### 1.生命故事书

参照东华三院“圆满人生”计划，首先在提供宁养服务的时候鼓励临终患者欣赏及肯定自己的过去，这个可以根据每个宁养院的实际情况而制定内容。我们可以通过义工与宁养院的社工合作，建立生命回顾小组（实质上以每个义工探访小组为一个单位），将“生命故事书”这个制作服务落实下去，形式可多样化，鼓励每位患者肯定自我，将自己的生命历程展示给家人以至其他人，切记不要当作是一种任务，这是一种为患者服务的方式，最后义工小组能为患者及其家庭提供这份礼物（在我服务经历中，生命故事书的制作并没有每个患者都落实，这是义工服务中的不足）。

#### 2.丧亲者支持服务

最佳的哀伤辅导应由死亡前准备开始，在我国内，哀伤辅导往往是在癌症患者离世后才进行，收效一般都不会很大，我们可以尝试：

(1)为临终患者家属及儿童提供提前干预。推广生死教育，邀请患者及其家属一起参与小组活动，例如设全家活动日，一起到殡仪馆或其他有涉及生死的场所去体验，让他们感受到死亡的气息（这个需要考虑实地文化背景和民俗来衡量能否实施）；或透过讲座、小组、工作坊等方式，通过良好诱导，宣扬积极人生，无惧死亡的信息；并教育他们有关殡仪及临终关怀等知识，认识了死亡，才能更好地进行哀伤辅导。

(2)对于儿童，当家中有末期癌症患者的时候，他们也会感到哀伤，尽管没有

真正懂得什么是癌症，什么是死亡，家中对于病人的态度也或多或少影响他们，如在患者在世时出现了行为上等问题，应建议家属及早带领儿童向宁养院求助，及早干预。义工队的“汕大丧亲儿童一日游”可以考虑放宽条件，考量未丧亲儿童的需要（这个需要宁养院的社工进行相关评估）。

(3)建立网上祭祀，祝福照相馆等新形式。利用宁养院现有的网络资源，为丧亲者提供一个平台寄托思念。祝福照相馆即是让患者或其与家人一起留影，祝福彼此，是对患者全人服务的一种服务形式。更多的服务形式需要进一步思考。

### 3.追思会等形式

除了生命故事书的制作，我们可以参照香港的“追思会”等形式，聚集患者的家人或朋友，一起回忆生命中的幸福瞬间。活动形式可以根据当地实际情况设想，可以为一次大聚餐，也可以利用一些较重大的节日，如可在患者生日举行。在这种活动形式上，社工和义工主要起引导作用，让患者及其亲朋好友说出自己心中所想所愿。这种活动对于患者来说即是一次感受自己社会关系上的连结，也是一个生命中难忘的瞬间。对于所有健在的人来说，这也是一个认识死亡，接受死亡教育的方式，具体落实需要社工和义工根据不同患者而构思。对于患者的全人服务，这是对“心”，“社”及“灵”方面的关怀，让患者感受到自己在社会上的价值感及存在感，增进其与各种社会关系连结（很多患者患病以来，足不出户，与身边及以前健康时的社会关系疏远，“心社灵”方面受创，多些患者能参与的活动，此时显得十分重要）。

### 4.积极活好现在

(1)可以为患者提供兴趣班等学习课程方面的资讯，或定期在宁养院举办小型学习坊，让患者在生命末期感受到生活的乐趣，感受到自己的价值，充实了自己的人生，例绘画，插花，手工制作等，并将患者的作品定期展览，让更多的人了解他们。

(2)纾缓服务。香港每个宁养服务中心都以这项服务为中心开展工作，我们可以借鉴，鼓励宁养院当地的医院肿瘤科医护人员学习纾缓治疗方面的知识，宁养

院定期举办学习班，让更多的医护人员了解到纾缓治疗的专业知识。除此之外，宁养院可以与外院的肿瘤科医生合作，在外院设点，一些真正需要但不了解宁养服务的人群可以被转介到宁养院服务，这样可以让更多的人接受宁养服务，并且也是宣传宁养服务的一种方式。

(3)家属支援。宁养院应定期为家属提供的支持及对患者照顾方面的教育，这一方面国内宁养院已有进行，应考虑更多样的形式，可以将“讲堂”设置在宁养院外，这个仍需实际考察，持之以恒即可。

(4)社工及义工培训。这方面国内宁养院已有进行，可以考虑更多方面的培训，例生死教育，如何照顾患者的灵性需要等，从而更好地为患者服务。例由社工、殡仪从业员及律师等提供朋辈支持、哀伤辅导、殡仪知识、法律信息等专题培训予义工；并定期举办义工聚会，让义工能够彼此交流、学习及支持。

## 5.妥善安排将来的日子

### (1)殡仪咨询

可以为有需要的患者及其家属提供殡仪咨询，鼓励患者自己为身后事做打算，宁养院可参照东华三院相关殡仪用品的展示，让患者自己决定，让他们死得尊严及安宁。

### (2)治丧陪伴

由社工进行评估和协助有需要的丧亲家属办理先人身后事，并由受训义工陪伴整个殡葬过程，例如到长生店、殓房、殡仪馆、火葬场及坟场等。

## 二、宁养服务教育

宁养院义工以医学生为主，社工学历方面的人群较少，相关宁养院社工可以利用周边大学，设立宁养服务方面的课程，有社工专业的学校，可考虑培养宁养服务专业的学生，使服务于患者的社工更专业，提供更好的宁养服务。

## 三、宁养社会宣传

宁养服务的社会宣传可以通过以下这些方面：

(1)社会政策支持，相关社工向政府部门提议，设立相关政策，鼓励更多人接受服务。

(2)利用宁养院各次活动或患者家居探访进行宣传，可以通过患者家庭了解周围居民基本健康情况，义诊等活动宣传健康知识并宣传宁养，做好前期的宣传和后期的总结整理工作。

(3)利用社会各种媒体对宁养服务进行宣传，例拍摄宁养服务短片进行社会展播，报纸宣传等让更多人群认识并了解宁养。

还有很多关于宁养服务方面的工作我们可以进行，以上为本人这次去香港培训主要所想，愿能为宁养服务提供一份力量。