

香港学习总结及未来工作设想

四川大学华西第四医院宁养院社工 彭伟

通过 3 天的理论及 1 天宁养中心实地参观交流学习，收获满满，深刻领会到宁养服务的真正内涵及意义，现将我的学习和心得总结如下：

（一）理论学习

1 首先了解了香港医疗管理局成立背景、机构设置、服务情况；香港目前义工数目、义工服务硬件设施及义工服务范围、义工分阶段培训（基础培训、中级培训、进阶培训）重要性及各阶段培训的对象及相关内容；义工发展的基本运作、怎样开展优化义工服务。

2 学习宁养服务计划义工的角色与功能、义工管理及安排；医院义工的角色、医院义工的意义；临终关怀义工的特质、义工管理运作系统、义工甄选、义工应具备的理念、服务的技巧等；再一次认识到义务工作者是用爱心去服务他人的人而不是我们的免费劳动者，义工管理应与相关部门共同管理、多沟通、多体谅等

3 了解香港宁养服务的发展历史，开展宁养服务的医院到目前有 10 家以及了解香港宁养服务的模式、服务内容、24/7 的含义等。

4 了解香港社会工作的使命；社会福利制度、发展、服务的范畴及当前面对的挑战；医务社工在医疗服务中的角色、服务流程、个案转介、搜集资料方式、评估需要包括内容、香港宁养社工的主要职务，同时掌握了宁养社工的特质有良好的沟通能力、愿意服侍病人、愿意跟专业同工合作、良好的自我调节能力。

5 再次学习了宁养服务理念、服务宗旨、服务团队结构；晚期病人的心路历程；包括生理方面、心理方面、社交方面；晚期病人的需要同时也了解到照顾者的需要的不容忽视；哀伤辅导：如何走出哀伤。

6 学习了社会心理的照顾：怎样区分末期癌症五个心理阶段，不同阶段的情绪表现以及怎样处理不同阶段的情绪问题；了解常见恐惧死亡的原因；何谓希望、希望的功能及如何给予希望。

7 学习灵性关怀：了解了灵性的含义；灵性关怀的重点；灵性关怀者具备的素质；灵性关怀者的陪伴及如何进行自我照顾。

8 学习沟通之道：了解了常见的沟通障碍；沟通分类；沟通技巧；末期病人家属的特点；也感受到在沟通中要以设身处地、明白病人心理和感受的重要性；“听”在沟通中的重要性和艺术；沟通时注意点；掌握了沟通七要点。

9 学习生命回顾的相关知识：生命回顾的功能、型态；回忆的内涵；生命回顾在临终病人中的应用，如何协助临终者回顾生命；“生命故事书”之完成及有关技巧等；感受末期癌症患者及家人的苦难，思考在面对临终和哀伤的人，我们

的感觉是什么？反思：要开展临终病人和丧亲家属的关怀工作，义工的个人层面方面有何需要留意和准备？了解回忆不只是感性的缅怀或眷恋，同时也是知性的活动。

10 初次学习幻想治疗

（二）实践学习

11月6日有幸到基督教联合医院及伊利沙伯医院实践参访学习。本着了解了宁养中心的管理、运作要则、服务流程，义工管理及工作安排的目标。了解基督教联合医院社区参与与义工服务/健康资源中服务范畴；“绿衣天使”医院义工工作计划，也了解了该院宁养义工服务概况，参与义工服务兴趣小组，深刻领会到兴趣小组不只是做做手工，谈谈感受，而且是一个打开患者心门的一个很好的方式。感受到2家医院宁养义工范围很广，并吸取了一些如何留住义工经验。

（三）个人感想

1 从事宁养服务最基本的条件是要有爱心，无论具备再好的硬件设施、技术力量、丰富经验，如果不是用点心，多些爱去服务，很难达到宁养的意义，用心服务，沙子都可能变成美好的礼物。

2 通过这次学习，让我更深一层的认识死亡，死亡是生命的一部分，无可避免，但在以往的工作中真的面对即将死亡的患者时，我们很多时候无法开口谈论死亡，也不知该从何说起？只有当我们具备更多关于死亡知识时，我们才会对死亡有更深刻的认识。所以，我们常常在难以启齿谈论死亡时，是因为我们对死亡的了解还不够，我们还需要不断丰富关于死亡的知识，从而开展好死亡教育工作。

3 从香港宁养服务的经验可以看出，媒体力量的强大，通过媒体宣传、募捐、讨论死亡、生命纪录等等

4 从医院实践中感受到，服务的全队对全人的服务，不仅需要医生、护士、社工、义工、牧灵人员还有社会各界人士的共同努力等等，宁养服务是全人、全家、全程、全队的服务，单个技术力量是不能做好服务，是需要多专业，多技术等方面的共同完成，因此资源的整合尤为重要，把可利用的资源充分利用，再努力挖掘可利用资源，整合资源宁养服务才会做的更好。

5 义工是宁养服务不可缺少的组成部分。从香港宁养服务的实践经验中可以看到，义工服务范围广泛，服务深入，充分发挥义工的个人特长、调动积极性，义工的力量是很强大的。

未来工作设想

通过这次学习，我收获了丰富的理论知识、香港宁养服务经验，在接下来的工作中，我定会将这些知识和经验运用于宁养服务实践中，结合我宁养院的实际，对于未来的工作设想有：

1 做好义工培训，改善义工服务的开始是我们首先要培训好义工，我们首先要分阶段培训：基础培训不少于8小时，主要培训内容包括：基础感染控制培训、认识宁养义工角色、义工服务态度及责任、具体服务指引、与病人沟通技巧、宁养服务概况等，接下来进阶培训，主要内容包括：常见症状的护理技巧、生命教育、手工制作等等，资深义工培训：死亡教育、灵性关怀等等，培训后给予证书认可。

2 做好保护义工安全工作：基础感染控制培训，加强培训传染病的相关知识及防护措施，为出诊义工购买意外伤害保险，对首次探访的义工要在医护人员或资深义工的陪同指导开展工作。

3 根据我宁养院现有条件及设施拓宽宁养义工服务范围如：开展一些兴趣活动，我们可以学一些手工，再教会义工做。

4 鼓励义工参与华西宁养服务的监督，鼓励他们积极提出对宁养服务的看法和意见，实践可以做一个义工交流笔记本，鼓励义工在上面留言或提建议帮助宁养服务的规范和完善。

5 以后服务过程中，在患者及家属的允许下，多拍照片、摄像、及加强记录，可以帮助病人总结人生及做教学、经验交流之用。

6 在义工管理方面：多与义工沟通、互体谅。

7 继续学习一些心理学知识，担任起心理咨询工作。

8 用真诚的心去陪伴患者，出诊家访患者时，可以多陪伴一点点时间，除了查体、收集病情资料、发予药物还可以静静的陪陪患者，耐心的听听他们诉说心情。

9 在学习中寻找希望.不断学习新的知识，如灵性关怀、芳香疗法、心理护理等等，还会将这些知识和经验培训他人，加强和团队成员的沟通交流，增加对照顾者训练的课程，为更好的照顾患者，提升其生活质量。

10 多写一些服务中的感想与宁养同仁分享，从中也可以感受宁养服务的价值，可以不断的激励彼此。

11 加深我院义工服务的深度，不一定要拓宽更多的宁养服务，但我们首先要把现有的服务做的更好更细。

12 留住义工。包括在工作中尊重义工；多给予言语上的肯定、感谢；组织一些义工聚会、分享心情、经验、肯定义工的角色、付出及价值。