

香港社工培训心得体会

阜阳市人民医院宁养院社工 叶亮

2012年11月5日至11月8日，非常有幸参加了香港医院管理局进修学院和李嘉诚基金会「人间有情」宁养服务社工人员及资深义工交流课程，通过4天的课堂受训、个案分享、互动交流及宁养中心的实地考察，近距离的感受了香港宁养服务的概况，让我看到了很多也收获了很多。

11月5日，香港医管局社区及基健服务经理梁美仪老师给我们介绍了李嘉诚基金会支持之「人间有情」香港宁养服务计划及医管局义工服务概况及策略发展，让我感受到医管局完善的培训管理制度、一流的硬件和软件设施、丰富的社会资源、积极参与和人数众多的义工，这些是内地远远达不到的地步，社工工作时捉襟见肘困境的巨大反差。香港葛量洪医院舒缓医学科主管顾问医生沈茂光老师介绍了香港宁养服务、舒缓治疗服务及特色宁养服务模式，香港一共有十家医院可以提供这种模式，涉及住院服务、门诊服务、居家探访、日间中心、哀伤辅导等，确保患者可以在最短时间内得到最及时的服务。

而在当前内地体制下几乎没有一家医院可以为癌患提供这种服务，也只有宁养院提供居家服务和门诊服务。香港东华东院高级护理主任杨素芬女士通过亲身经历想我们讲授舒缓治疗服务的理念、临终关怀的服务内容和技巧。这些经验介绍很实用，特别是暑期义工给我很大的启示：我们的宁养院往往到了学生假期时候缺乏义工，另外有些义工加入宁养院后感到自己无法胜任主动退出，这种暑期义工模式可以让义工对宁养服务先了解再坚持，并可以根据自己时间灵活安排义工服务。香港伊利沙伯医院病人资源中心院务经理林惠源先生、香港东区尤德夫人那打素医院临床肿瘤科社会工作助理陈秀琼女士、分别讲授了香港的社工服务、香港福利制度、香港社工的角色与功能特别在宁养舒缓服务方面以及与社区服务的联系，阐述香港宁养服务做的好原因是来源社会福利制度帮助，这些制度在一定程度上帮助义工及其家庭，给他们带来物质上和精神上的安慰。内地对义工注重精神上的奖励，没有社会福利来支持义工服务，造成更多人甚至包含社工、义工都认为义工是无偿服务，不应该有物质上的一丝回报，这种错误认识也造成许多人不愿加入义工群体。香港屯门医院社区服务中心社工黄嘉宜女士香港宁养服务计划义工的角色与功能，义工管理及工作安排，让我惊叹香港义工人数之多、来源之广、效率之高，有些宁养义工都是耄耋老人和病患家人，他们把做义工当成一种事业来对待。反过来内地的义工大多数是由在校大学生和医务人员组成，义工资源的单一造成宁养义工队伍不稳定和效率低下，这也是我在今后义工工作

中需要注意和改进的地方，发挥社会最大的资源，提高宁养义工充足、稳定、高效率。但是可能因为时间关系没有进一步讲解义工招募、培训、管理的具体内容，只是提到这些都是由医管局统一负责管理，培训后再分配到各家医院，宁养义工大使是香港宁养服务计划的一大亮点，要是进一步说明则更佳，这也是我这次学习的遗憾。

11月6日，我们去香港葛量洪医院宁养服务日间中心参观学习，受到沈茂光医师和梁淑敏老师等宁养同仁热情周到的安排，从梁老师PPT简化字可以看出香港更注重的是社工实务方面的真实客观性，相比之下我有时在工作中略显有些形式化，在开展各项活动的时候感觉是很急于看到效果。梁老师向我们介绍他们丰富多彩的活动：户外参观游览活动，室内的棋艺活动、手工制作、戏曲欣赏、感恩会、茶话会、追思会等，感觉这不是宁养日间中心，而是一个“温馨”的家，大家是彼此关爱的“一家人”。中心对家属支持的形式很多，例如宣传单张就有很多，内容丰富温馨且知识面很广，极大地方便照顾者对患者的专业照顾，相比之下我做的宣传单比较单一，内容教条化。中心和内地宁养院一样，走廊贴满患者感言，但有一点是我们在宁养服务工作中所需改进的，他们很重视患者的隐私权，把患者的名字都很细心的遮盖。紧接着我们参加医院的纾缓部会议，集合所有医师、物理治疗师、心理学专家、医务社工、宁养社工、牧灵、病房经理、护士各个不同专业的团队成员，每个专业又仔细分为各个小专业，大家共同对每一位患者提出最佳的“五全照顾”方案，涉及到患者和家属身心灵方面，并进行哀伤预评估和干预，这些都是我们有待改进和提高的地方。

下午本安排我们进入病房，但是内地对义工防感染培训欠缺只能遗憾作罢，这也是我以后工作中需要注意的地方。梁老师安排我们和患者交流，和内地看到的大多数患者不同，他们很开朗，善于交谈，坦然接受自己的疾病，为什么会有这种情况？得益于香港福利制度的完善，对于领综援的患者住院只需要每日出100元港币负担住院费、医药费、护理费，所以癌末患者最后时期都在医院临终，而内地癌患因昂贵的住院费用往往过早放弃治疗，选择在家中等待死亡临近。最后参观医院的太平房，印象中太平房是冰冷，让人恐惧的地方，葛量洪医院太平房却是很温馨，暖暖的色调，柔和的灯光，墙壁象卧室一样的镶嵌壁灯，房间布置许多盆景，在这间太平房每年要在清明、重阳举行两次追思会，给丧亲家人带来心灵安慰，内地对亡者追思会有很大的抵触，认为不吉利应该回避，哀伤辅导更多在言语上安慰。

11月7日，上午我们集体参加了第十八届香港国际肿瘤会议宁养社工专业

论坛，这届论坛的主题为“宁养同盟-跨领域整合与共融”，可惜全程粤语讲话，不能更好分享了香港大学及香港各家医院社会工作者的宁养服务体会和经验。下午医管局项目统筹主任洪彩英女士给我们上了一堂精彩的沟通技巧课，她通过自身经历、课堂互动向我们传递一个信息：我们说的并非是患者要的，患者要的，不是我们给的。让我明白为什么有时沟通会失败的原因，还明白沟通时要运用肢体语言，语气要慢、要简单、要沉住气。香港大学行为健康教研中心研究主任何孝恩老师给我们讲授生命回顾的理论和实践，阐述生命回顾在临终病人照顾中的应用，通过让我们书写《彩虹糖果乐园》来回顾自己的人生，给我上了一堂精彩的死亡教育课，深刻体会宁养院《旅行笔记》对癌患意义非凡。

11月8日上午，威尔斯亲王语言临床肿瘤科资深护师林翠玉女士、伊利沙伯医院内衣服务顾问廖进芳女士和我们共同分享两地病患社会心理需要及其照顾社会心理的照顾及个案分享，香港比内地做得更细微，更人性化，体现出“五全照顾”真正所在。下午灵性分享科是我期待已久的课程，由于“无神论”思想从小灌输，在灵性照顾工作中举步艰难，有时自己也搞不清楚如何解决灵性困扰，但是听了一法师一句我也不知道世上是否有鬼存在让我豁然开朗，原来解决的关键是坦诚，相信患者所说的、所看的、所做的、所想的，承认他的信仰是真实的，那么患者会相信你，愿意和你畅所欲言，会感到从你这得到支持，得到灵性上的安宁。

最后反思，不要以没有社会支持、社会资源、完善的福利制度为借口做不好社工工作，应该从点点滴滴的小细节做起，从易开始做起，和大家共同合作做好宁养服务。