

赴港学习总结

聊城市人民医院宁养院社工 姚荣

非常有幸参加了香港医院管理局举办的李嘉诚基金会「人间有情」香港宁养服务计划——“宁养服务”社工人员及资深义工交流课程。此次学习尽管为期只有四天，但引人深思，受益颇多。

通过第一天的课程学习，我了解了目前香港宁养服务概况、义工服务的概况以及社工服务的现状。

首先在义工服务的概况以及未来发展上，显然国内的情况较之香港相差甚远。香港的义工管理制度完善，分工细致，并且义工服务和民众的工作、生活相联系，这在国内还都是比较少见的。和香港的全民义工意识和精神不同，义工这个群体在国内所占比例是较小的。在发展和管理义工方面，香港也有很多值得借鉴之处。形成一个分工明确的组织结构，不同的人员负责不同的工作之余，加深、加强义工间的相互沟通、支持，为义工提供专业的支持和培训。

在宁养服务方面，香港服务理念和我们国内差不多是一致的，但在具体的服务质量上，还是有不小的差距的。香港宁养服务的工作人员在对待病患和家属上更加的细致而且贴心，能够想尽一切办法让其更加舒适。香港宁养服务还设有日间中心，使病患在白天可以得到身心灵全面的“家”一样的服务。同时，香港宁养服务团队成员包含了各种专业人员，不只有医护人员、心理学家、物理治疗师、社工、义工等，还有牧灵人仕。这样一个多团体的协作，极大的满足了病患及家属的各种需求。

在社工服务方面，国内和香港也有不小的差距。经过多年的发展，随着香港目前的法律、慈善福利等规定的完善，社工服务也取得了长足的成效。在香港，社工也有不同的分工，负责不同的方面。其中宁养社工也有其专门的工作分配，主要职务为心理社交评估及介入、设计病患出入院计划、联系其他专业人员、发展义工及其他活动安排等。

第二天，我和两名义工实地参观了东区尤德夫人那打素医院。首先我们在社工主任萧先生的带领下参观了整个宁养院的设置和环境。安静是我对它的第一印象，虽然有不少的病患和家属以及宁养院工作人员、义工往来，但他们每个人说话的时候都特别温和，语速也比较缓慢，语气平缓。而后萧先生给我们介绍了他

们宁养中心的工作流程以及各种服务方式和内容，也对义工的管理和工作安排方面做了详细的讲述，还有一位懂得国语的义工和我们进行了交流。这位义工之前是宁养院的病人，她向我们表述之所以加入这个义工的行列是因为她在这边接受服务的时候觉得自己得到了很多，也非常感激他们对她的照顾和帮助，所以在病情稳定后加入了这个团队，希望自己能够支持到其他有需要的人。上午的时候我们也有幸旁听了几个家属会议，这些家属会议一般由社工、病人、家属、义工参加，社工和家属和病人进行沟通，进行评估。义工一般都会坐在病人及家属旁边，通过肢体语言给予一定的支持，他们很少发言，都是在认真听，并不时的给予支持的肢体回应。下午，萧先生带我们去病房参观。让我感触深刻的是，在旁观看了一次善别会议。病患是一位先生，病情危重，神智不清，平时主要是妻子陪护他，儿子只有十几岁，和父亲的关系僵硬。儿子怨恨父亲过去经常打骂他，来院陪伴父亲的时间也很少。我们在病房外面透过窗户，看到病患的儿子坐在病床左边的椅子上低头玩手机，妻子站在病床的右边，好像在和护士说话。萧先生首先和儿子做了单独的沟通，并让他向父亲表达自己对父亲的爱。儿子说自己不知道怎么说。萧先生说他会一直陪着他告诉他怎么表达，而且也可以用其他肢体方式表达。之后，儿子用手握住父亲的手，萧先生站在他是身边，引导儿子慢慢将自己的爱告诉父亲，最后儿子流着泪亲吻了父亲。我们站在一墙之外，透过玻璃，看到儿子和妻子流着泪，和患者进行爱的表达，虽然什么都听不到，但这一幕深深的震撼了我。我们中国人感情内敛，不善于和亲近的人表达爱、感谢，甚至是我自身也不是很擅长向自己的亲人表达自己对他们的爱，其实这样我们真的错失了很多。在我自己的工作中，也常和家属沟通，告诉家属多陪伴患者，多和患者交流，比如一起回忆一下过去等，每次我都会有一种欠缺什么东西的感觉，或许欠缺的就是这种爱的表达。另外，在工作中经常遇到患者本人会向我们询问病情，而家属却十分强调不能向患者透露病情，我们只能服从家属的意见，而对患者的询问进行回避。也就是说，家属的意愿高于患者本人的意愿，导致这种现象出现的原因和国内医患关系普遍紧张有一定关系。那到底是什么让家属这么不满，这么不信任医护人员呢？面对这种情况该如何处理呢？萧先生通过角色扮演这种方式，让我们更直观的参与进去，并切身的体验了隐藏在行为背后的情绪症结在哪。大多数家属的愤怒虽然表现给了医护人员，但是其实是对病患的不舍和爱，是对自己无力挽留至亲生命的挫败感，他们不知道怎么表达这些复杂的感受，所以有时候会表现成对医生冲动的质问甚至辱骂。我们能做的也很简单，那就是聆听，不需要试图通过讲道理来让家属变得冷静和理智，我们只需要倾听，适当的时候，给予回应，表示我们理解他现在很痛苦，他现在的行为都是出于对病患的爱，我们都能感受到他对病患的这种爱。在我们工作中，家属不希望告诉患者病情的根本原因也一样，那就是对患者的爱和担忧。

第三天第四天的课程主要是关于沟通、生命故事书、灵性关怀、宗教支持以及一些个案的分享。每位老师都有其精彩的讲授，并对以后我开展身心灵全方位的工作有非常大的影响。除了技巧性的、专业性的知识外，香港宁养团队对病患及家属的无微不至的照顾更让我看到了自身的不足。宁养工作是细致的、贴心的，在宏观上或许看不出太多的成绩，但在细节上才能真正体现对病患及其家属的关注，如仅仅一个称呼都会尊重病人的意愿。

学习的每一天都是充实的。学习香港宁养服务的同时，也在不断反思自己的工作，什么地方是可以借鉴的，什么地方是目前不太能实现的。在我看来香港宁养服务中的社工和义工只是团队协作中的一个或者两个环节，正是这种团队全方位的满足病患需求，在社工提供的社会资源、救助中很多都是免费或者只需要很少支付就能享受的。而国内由于各方面都处于一个发展阶段，在很多方面尚没有形成一个完整的体系，尤其是慈善福利方面。我所在的聊城市是一座三线城市，经济水平普通，更没有大型的工业和企业，社会资源相对较少，民政救助有限，也没有在社会形成一个广泛的义工理念。这些差距也决定了短时间内很多环节是跟不上香港的，那么在现有条件下，如何改进自己的工作当务之急。首先，面对很多贫困家庭，经济上的救助一般是有限的或者是一时的，那么更不能忽视了精神支持。可以同患者家属沟通、交流，虽然实质性的经济改变非一朝一夕可以发生，但可以引导其从不同的视角看待人生。现在目前的生活重点，或许不是经济生活有立即的改变，而是在现有条件下，让患者更舒适的生活，让整个家庭更具凝聚力，然后再逐步实现经济上的改善。在义工服务方面，可以开展不同形式的活动，增强义工群体的荣誉感和责任感。我市的义工工作起步较晚，很多人对此接受度不高，很少人接受义工服务，更少人主动要求义工服务。针对这种情况可以通过先让义工参与家属团体活动，以及在家属集中取药的时间和家属沟通，让家属对义工服务有一个新的认识，从而使更多的家庭愿意接受义工服务。另由于我们患者很少会到宁养院来，所以义工服务的重点就是家居服务，在培训时可以较多的使用活动的方式如角色扮演，让义工更进一步靠近病患的心理世界。

培训时不少老师提到香港社工、义工工作的开始之初也是举步维艰的，在国内宁养服务对于不少人而言更是一种新的理念，所以现在的差距不是最可怕的，关键是要坚持下去，在能力范围内让自己的工作更加有益于病患及家属，用真诚、细致的工作去让这个理念、服务发展下去。