

香港医管局培训学习心得

唐山市人民医院宁养院社工 孙君君

2012年11月5日至8日的香港培训学习结束了，四天安排紧密的课程让我们有些疲惫，但同时也让我们感到欣慰。从个人的学习经历来说，此次香港培训学习是我第一次在香港参与的社工专业培训学习活动，在培训中能够从多层面接触香港社工，他们专业服务经验和态度，深深地感染了我们。对于我来说，上岗不到一年的工作经历让我看到了很多也收获了很多，最重要的是它在某种程度上，帮我解开一直以来备受困扰的关于“社工是什么，社工能做什么，社工应该做什么”的谜题。通过香港医管局的培训学习对我的帮助很大，透过规范的培训模式包括课堂短讲、个案分享、互动交流及宁养中心实地考察，让我们及义工认识了香港宁养服务，特别是义工的培训及角色、社工服务、社工人员的角色与职责、末期癌症患者社会心理及灵性上的照顾，提升了我对宁养服务义工的培训及管理能力，老师讲课时最大的亮点是不断提问，令我们的思维跟着他走，同时也活跃了课堂气氛。让我充分认识到了社工在宁养工作中的重要地位，回到工作岗位中，我将把学习到的经验利用到我的宁养工作中，为国内末期癌症患者及家属，提供优质的宁养服务。下面我将重点从六个方面针对此次培训的心得体会进行总结。

一、 接案阶段

在香港宁养中心的患者主要是通过机构转介、义工介绍、社会网络、医院同仁介绍等途径来到宁养中心。在香港很重视首诊的介绍工作，除了介绍宁养服务外，还要特别强调让患者来到宁养中心，并不是对于他们病情的放弃，完全尊重病人。我将继续完善我们唐山宁养院的首诊单张，希望在不断改进中更加完善。在我们的宁养工作中，有好多需要注意的细节，体现了对于患者及家属的尊重，有些我们没有注意到，比如家属的感谢信上的署名，香港宁养中心会把他们的名字遮盖，我的工作中疏忽了这一点，在今后的工作中要加以改正。一进入香港玛丽医院最先映入眼帘的就是各种服务宣传单张及悬挂粘贴在墙面上的单位服务理念、活动招募海报等，以一种最为直接的方式向大众宣传服务点的相关服务内容及管理模式。我也将要借鉴这个良好的工作经验，使宁养工作更加完善。

二、 预估阶段

如果病人接受宁养服务，除了医务人员对患者检测血压、体重、身高等常规体检外，社工人员也要在患者允许的前提下，对患者的心理、社会支持、兴趣爱好等多个方面进行评估，为将来进行宁养服务打下基础。在工作实践中，发现对病人的评估不可操之过急，第一次患者对于我们很陌生，难免产生防御的心理，要在双方取得信任的前提之下进行，这样患者和社工就会敞开心扉，把她心里的话告诉我们，在今后的工作中，我也要加强这方面的工作，更好的提供服务。

三、 计划阶段

宁养中心的社工每半年就要计划出整个下一个半年的活动安排，这样可以让更多患者有更多的选择自己喜爱的团体支持活动，方便患者及家属的参与。在今后的工作中，我将把每次活动的照片及内容展示出来，以吸引更多的患者及家属参与。香港宁养中心会定期举办药剂师讲座，讲座上会为患者及家属介绍为什么要用吗

啡等麻醉药品，使用麻醉药品有什么好处等，消除人们对于麻醉药品都能成瘾的疑虑。经过近一年的探索，我们也组织了很多团体活动，每一个活动都非常具有意义，包括指导家属如何更好的照顾患者、爱的语言、患者及家属之间的交流活动等，给我留下了许多感人的瞬间，我要把这些多加整理，学习宁养中心的工作经验，把这些内容做简单的介绍，贴在宁养院显著的位置，让更多的患者及家属了解并参与进来。

四、 介入阶段

宁养中心有各种各样的活动，我们到的那天就参加了太极班，在义工的指导下与患者、家属一起打太极，这样我们不仅一起锻炼了身体，还增进了之间的情感。门诊时间，我们在患者同意的前提下，与两位患者交谈，他们都很感谢宁养中心的工作人员。义工在门诊时间也要到宁养中心来，他们会照顾患者及家属并与他们聊天，遇到老年的患者，他如果没有家人陪伴，义工除了会与他聊天外，也会帮助写下与医生主要的谈话问题，以免患者忘记与医生的谈话问题，无微不至的关怀着患者。我们宁养院也会吸取这方面的积极经验，给予患者关怀。特别强调的是，社工及义工人员不解答医务工作，这方面的问题，请患者及家属询问专科医生。他们的义工在提供服务之前都要经过严格的培训，初级义工的培训包括义工预防感染知识及其他基本的义工服务技巧，获得证书后方可开始服务。资深义工的培训重点在提升大家在开领新义工及活动策划的技巧上。除了义工培训的知识，还解决了我的工作中，最担心与患者谈论死亡的问题，经过这次培训学习，我学习到了首先要评估他对自己的准备情况，然后告诉他做好两手准备，这样既可以诚实的对待患者，又使患者拥有希望，佛教的老师也指导了我们生命中有一件事是很公平的那就是一死亡。我没有任何宗教信仰，但是我发现，当我们处在逆境的时候，我们的心中的信仰是多么的重要，它将是我们的生存下去的希望，就像佛教所说的人生的逆境到了，表示你的老师到了，可能就是在说，当人面临逆境的时候，要学会很多，比如坚强。

五、 评估阶段

宁养中心工作人员定期会举办《心灵加油站》，他们会回顾去世的名单，提供的服务情况，然后听放松的音乐，给予自己心灵的沉淀。义工也会定期举办交流活动，在会上他们回顾过去的时间都做过什么事情，颁发证书给予嘉奖，通过游戏的方式介绍组员相互认识，社工也会借此机会强调保密原则、自我保护原则、资深义工分享感受。

六、 结案阶段

宁养中心的社工会参加患者的丧礼，在那里与患者道别，听取家属的意见，对高危人群进行哀伤辅导的工作。

虽然我们没有香港那么繁荣，没有香港那么好的医疗管理体制，我们在大陆做社工又何尝不幸福？香港毕竟和大陆不同，在大陆做“工兵”也好，做“开荒牛”也好，我们可以有更大的思考空间，有更开阔的视野，有更多的机会。从香港回来后，我能做的就是把学习到的经验加以很好的利用，相信我们的宁养服务会越来越好。我愿意用更大的热情、更多的努力投入到社会工作这份工作里！也许我们需要 20 年才能赶的上香港，也许那时候的我会成为一名宁养义工，但我会不懈的努力，为癌症晚期的病人贡献着我的微薄之力。