

# 个人学习总结及工作设想

——[宁养服务]社工人员及资深义工交流课程

广东医学院附属医院宁养院社工 余红珍

转眼间宁养服务社工人员及资深义工交流课程结束了,经过三天半的学习,我想我们每一位同仁都有不同的但很大的收获。对于我个人,我认为这次交流课程非常有意义,因为它不仅让我充实了更多的理论知识,更让我开阔了视野,解放了思想,打动了内心。无论是从香港医管局到屯门医院,从听课到交谈,还是从所听到所闻,每一堂课,都让我有所感动和收获,许多不可言语表达的收获。加之与来自全国不同省市的同仁们和资深义工同学聚集一堂,相互交流借鉴工作经验、思路方法,较全面的提高了自己的理论水平和工作能力。以下是这些天的几点体会:

## 一、 不同地域的学习, 开阔了视野

作为一名年轻的宁养社工, 虽有了一定的理论知识和工作经验, 但既不够系统也不够丰富。通过老师深入浅出的讲授, 我们系统地学习香港宁养服务理念, 让我强化了服务的意识, 同时让我更清晰更全面地看到了宁养服务的意义。香港目前的宁养服务为广大癌症患者提供住院服务、专科门诊服务、家居宁养服务、日间宁养服务中心、哀伤辅导服务、医疗器材借用等。同时香港宁养服务里配有一支优秀的团队有医生、护士、社工、心理学家、物理治疗师、职业治疗师、义工还有牧灵人士等, 相对我们国内来说, 香港所提供的服务更加多元化, 更加以人为本, 更加贴近人们的实际需求。其中, 日间宁养服务提供专业医疗日间护理、心理支持及晚晴照顾、纾缓照顾着压力; 专科门诊提供纾缓护士诊所、综合辅导、镇痛治疗; 身心社灵的护理提供纾缓治疗、心理支持、强调生活质素、心理学家汇诊等等。在哪里工作人员为患者准备舒适的环境如家般的感受, 组织培训义工, 为患者们特安排社交活动如游戏、手工艺、书法生日会、户外活动、健康讲座等, 到处洋溢这人们祥和的气氛, 患者不会觉得自己是个病人, 他们可以找到表达爱的机会、得到抵抗病魔的无限力量去积极地完成人生旅程。然而社工人员在其中是一个很重要的角色, 整个宁养服务的过程里起到承上启下的作用, 同时促进整个宁养团队成员互相信任和尊重、承认每位团队成员的贡献, 充分的信息交流, 接受不同的意见和角色重跌, 做决策时, 重视每位成员的讨论, 开放的分享感受。让我感叹还有香港宁养服务由几十年前的民间捐助到今日如此健全的医疗和社会条件为癌症患者提供如此接近世界水平优质的服务, 让我深刻的理解到为何社工服务是每个社会文明发展的一个标志。

## 二、 多种形式的学习，提高了工作能力

这次交流课程中，不但是课堂上的授课、交流，还特安排我们分组到香港八家宁养中心参观学习，我们组三人很幸运被安排到屯门医院宁养中心交流学习。在那里我们深深地被宁养中心舒适的环境和气氛吸引着，那里余姑娘的笑容让我们如沐春风，她和黄经理、黄嘉宜老师一起带着我们参观整个宁养中心，亲切地向我们介绍宁养中心的管理、运作要则，环境的布置的意义，设备运作及其特殊作用、义工的管理及工作安排等。看着这一切先进的医疗设备和管理模式，我的眼前就像放电影般回放前天老师们给我介绍的香港宁养服务所有内容，激动如我，只无奈不能把那里的一切带回国内。回想起我们在服务的过程中，虽不断的强调要提高患者及其家属的生活质量，但是因为大多数患者的家庭经济十分困难，居住在远离市中心的偏远农村里，来我院取一趟药以减轻痛苦都实属不容易，更别说可以躺在这犹如温室的房间里，可享受到那么多又好的服务，此时心里有种拔凉拔凉的感觉。老师们在一边详细地给我们介绍宁养中心的同时也向我们了解内地的宁养服务情况。了解到我的想法，他们很真诚地说，在大家的努力下，他们相信以后国内的宁养服务发展也能达到香港的程度，甚至更好。黄经理说，什么事情都会有一个过程，香港宁养服务能有这么好的成效，离不开千千万万宁养工作者的努力与坚持。虽然我也明白这些道理，但是从黄经理他们口中说出，让我们备受鼓励。一扫心中的忧愁，我们更努力更认真更仔细参观与听老师们给我们的介绍。

走到那六间独立病房时，在老师们的解释下，才知道这里是为一些特殊病患而准备的，但是很多时候它们是用来给即将去世的患者和他的家属更好地告别，同时也给予患者家属充足的时间在患者的身边来表达自己的哀伤，使逝者无憾，留者善别。一路参观过来，我们看到课堂上老师们提到“园艺治疗”的园地，这里可以带着长期处于痛苦中的患者们看向另一种希望。在大家眼里，那里种的不是一棵棵植物，而是一个个美好的希望。下午的时候，我们还参观了那里义工园地，参加了烹调、手工艺品、为患者送温暖等活动，最后还和香港的资深义工互相交流，黄老师以实践来告诉我们义工管理与其工作安排等内容。

一天的参观的时间很快就结束了，但是在我的脑里，已刻下这里一切的美好。带着老师们的期望，我们踏上回去路程，途中觉得步伐逐步沉重，但心里一片明朗与坚定。

### 三、 案例的分析，警惕了自我

各位老师以个人亲身经历的案例，用朴实无华的语言为我们授课解惑，对我们来说是一次难得的学习机会，更是一次书本知识与具体工作相结合的锻炼机会。陈秀琼老师很好地向解释了宁养中心社工这一角色，美华生日会——通过这个例子，我们理解到作为一名社工，并不是平时坐在办公桌上写写和想想就行了，更多时候我们要很详细的去了解患者内心的想法，引导她正确的面对自己的内心与现实，从而鼓励并帮助她达成自己的愿望，同时让其能够很好的抒发情绪、完成未完心愿、表达爱的机会等等。洪老师以一个视频具体的例子非常吻合我们当前身份，与患者及其家属沟通，让我们看到那个有怨气的护士，并为她紧张和惋惜，同时更提醒了我们自己，不能随便把自己的想法强加于他人身上，你所讲的，并不代表他（她）听到的。最后一节的视频，让我们认识到沟通的重要性，这也是我们做好社工工作必修学科。还有老师在课堂上，举例子让我们组队讨论处理方法，课堂气氛十分活跃，让我们现场就可以学以致用。让我感触颇多的是听了法师给我们上的这节课，在内地人的观念里很少会去接受一位佛教徒给自己上课的，因为自己本身非佛教徒。可上过这节课后，才发现自己也成为了一个伟大的人，但不是因为我的人，而是因为我的职业。更明白以前的自己功课做得太差了，在患者害怕死亡的时候，总会问我很多关于死亡的问题，以前的我总按照土方法，安慰他们不要想太多，想不透的未来不要去想，积极活在当下，过好今天就很好。听了法师精彩的演讲后，我发现我当时那一般话简直是苍白无力，于此我懂得信仰能给予一个人强大的力量，很多时候，我若能从宗教信仰着手为患者进行心理和哀伤辅导，能得到非常好的效果。老师们的案例分析给我们感觉豁然开朗，许多问题从中找到了解答，对原来在工作实践中觉得不好解决的棘手问题找到了切入点，感觉收获很大。

### 四、 学员汇报及总结会，找准了差距

在交流课程接近尾声时，我们举行了一场学员汇报及总结会，让我受益匪浅。一起同去学习的同仁各自汇报了学习与参观的过程中的体会和结合目前工作的情况，找出自身存在的不足，对未来工作提出了方向。从中，我也发现了自己没有注意到的细节问题。

结合这几天老师所讲的内容，我由衷地觉得要干好社工一职，比我们想象中更难，但它却让一个人的精神得到升华，更深入的感悟生活、感悟生命、感悟生死，让我更加热爱这份工作。根据我们的实际情况，我们无法和香港宁养服务中心一样为患者及其家属提供那么健全的服务，但是我们可以运用我们现有的

资源和条件更好的为他们服务。作为我，立足于目前所能运用的条件下，首先要改善以下的几点：一、拥有良好的沟通能力和足够耐心，学会换位思考，更好运用同理心，可更深入地与患者与其家属沟通，更好地找到问题的切入点，妥善解决；二、拥有良好的自我调节能力，如老师们所说，要学会先沉淀，再拿起；三、义工是我们宁养团队中很重要的角色，我们国内大多数义工是来自医学生，必须综合地考虑患者的需求与义工的能力来为义工安排培训与工作，例如香港宁养中心定期为义工同学安排传染和身体及其心理护理的课程，我觉得国内要借鉴，从而使义工找到归属感与服务他人的能力；四、积极和团队成员及义工队伍帮助患者完成生命回顾书，让患者提升自我认识与自尊感；五、加强与相关部门的联系，为患者寻找更多社会资源，减轻他们负担的同时，根据他们的条件开展多种活动，如手工艺品、画画、音乐治疗、组织户外活动等，让其感到生命的精彩等。

这次交流无论是课堂学习还是参观考察，是师生互动还是所见所闻，都让我从每个角度获得了知识，感谢李嘉诚基金会和香港医管局为我们年轻社工和义工安排这次学习与锻炼的机会。今后，我将尽自己所能把所学到的知识用于实际工作中，用一颗谦卑的心，用一份宁养人的真诚和爱心、耐心和责任心帮助每位患者及其家属，完成好每一项工作。

天为生命定寿元，人为生命赋意义。我坚信，千里之行，始在足下，国内的宁养事业在大家的努力下，明天会更好。