

安寧服務社會工作人員是否需要提高服務時的文化差異能力？

陳永新, 項目主任

由於美國是多元文化國家，礙於文化差異，當社會工作人員對不同文化背景的人提供安寧照顧時，他們時常都覺得十分困難。對此，美國的社會工作人員協會¹(the National Association of Social Work) 於 2016 年 2 月的會訊中提到社會工作人員應該提高他們照顧患者文化差異的能力。

該會訊中提到，在安寧照顧服務中，患者及其家屬的信念往往是考慮重點。因為不同文化背景對於現時安寧照顧的治療和介入方法都有不同的見解。例如：美籍墨西哥人口主要信奉天主教，他們深信神是命運的主宰。該信仰多會直接影響他們接受或拒絕某種治療或介入的決定，她們當中有些人在生命末期拒絕接受生物醫學的介入，因為他們認為這些治療介入都是對神的冒犯。又例如美籍非洲人，他們深信新教，他們對於現代醫學都持有保留的態度。所以，會訊中提到一個有關的研究證實了該說法，該研究指出美籍非洲人使用安寧照顧的百份比是遠低於美籍白人。由此可見，安寧照顧必需處理患者和家屬的文化差異。對此，會訊提議社會工作人員應該提高他們處理文化差異的能力。

會訊建議幾個實際的方法來改善社會工作人員與患者在文化信仰上的交流和理解。首先，不要過早展開安寧照顧，因為社會工作人員會錯失了解患者的機會。其次，當增加解患者的個人支援系統、文化規範、價值和信仰對他們的影響時，社會工作人員可以在接觸患者時問他們「你最信賴的支援對象是誰？」、「過往是誰幫助你？」、「你想有其他人可以參與你的治療嗎？」及「有沒有宗教和靈性的領袖想包括到你的治療計劃？」。再者，一些社會工作人員在提供安寧照顧時應該盡量給予患者和家屬多點時間了解安寧照顧的意義、目的和概念，例如何謂預設醫療指示 (advance directive) 和安寧照顧服務 (hospice)。此外，會訊也提及服務模式應該敏銳地察覺和考慮患者的文化身份、性別身份、性取向及身體和認知能力，這有利於社會工作人員有效地建立合適的安寧服務計劃，同時這些介入也可以用於每個人。

總而言之，這篇會訊篇幅雖短，但它提出一個對於安寧服務很重要的課題 – 文化差異。它提出不少實用的建議給安寧服務的社會工作人員參考，令他們能在服務中有效地和有不同文化背景的患者和家屬溝通，通過了解不同文化的特點，社會工作人員能對不同文化中的生死信念有更強的洞察力。

¹<http://www.naswdc.org/pubs/news/2016/02/end-of-life-cultural-competence.asp>