

文化视角下医院志愿者服务建设与思考

韩爽

(盐城市中医院, 江苏 盐城 224000)

【摘要】盐城市中医院“学雷锋志愿服务队”自成立以来,志愿者们发挥自身所长,通过常态化服务机制、打造志愿品牌等方式,将志愿服务融入医院文化建设当中,成为医院与患者之间良性沟通的重要纽带。

【关键词】医院文化; 志愿服务; 建设; 思考

近年来,我院以“团结 博爱 勤勉 奉献”的医院精神为指导,不断强化医院文化内涵建设,取得了诸多成效。志愿服务理念契合新医改中对公立医院回归公益性的要求,是医院文化建设中不可或缺的力量。我院于2009年正式成立盐城市中医院“学雷锋志愿服务队”。十年间,志愿者们发挥自身所长,本着“建设、服务、创新、发展”的工作理念,大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,通过志愿文化的柔性力量,在医患之间搭建起一座和谐沟通的桥梁,提升患者就医满意度。

一、医院志愿服务精准定位

志愿服务(volunteer service or Volunteering)是任何人自愿贡献时间和精力,在不为物质报酬的前提下为推动人类发展、社会进步和社会福利事业而提供的服务^[1]。这就强调了志愿服务组织的公益性、自主性和团体性。我院志愿服务队成员由院团委负责招募,志愿者服务队常态化开展门诊导医、进社区义诊、爱心募捐、科普宣教等一系列活动,并定期召开工作会议,制定志愿服务相关工作安排,总结前阶段志愿服务内容,发现不足、解决问题,促进志愿服务水平的提高。同时,志愿者在提供帮助的过程中,感受到自身的价值体现,增强自我认同感和获得感,形成良性互动。

二、医院志愿服务有序开展

2021年,医院门诊诊疗80万人次,比上年同期增长25.92%;出院人数2.3万人,比上年同期增长9.9%。随着医疗改革不断深入推进,医保覆盖面逐步扩大等工作的稳步开展,医院门诊患者数量日益

增长。医院经常出现“挂号排长队、候诊排长队、检查排长队”的现象,仅仅依靠在班在岗医务人员维持秩序、提供服务不仅会牵扯医务人员的精力,更无法满足患者在人文关怀、健康宣教、预防保健等服务上的需求。患者在追求高质量医疗服务的同时,也在不断地对医院人性化、个性化的服务方式及服务延伸提出更高的要求。对于中医院来说,“博爱、仁爱”以人为本的思想更应体现在医院工作和医疗服务的方方面面。具有中医特色的服务更能深入大众心中,提高医院服务满意度。自“学雷锋志愿服务队”创立以来,我院通过明确招募标准、组建领导小组、制定管理规章、优化服务内容、建立考核机制等方面形成长效机制,不断优化完善志愿者队伍建设。志愿者围绕患者及家属在医疗就诊过程中遇到的不同类型的就诊问题提供个性化服务,是优化就诊环境、和谐医患关系,拓展人文服务等医院服务能力建设中不可或缺的力量。

(一) 完善机构建设,加强组织领导

为明确责任主体,规范志愿者管理,推进医院志愿服务工作的有序开展,我院志愿服务队成立志愿服务领导小组,由院党委书记任组长,分管党建工作院领导任副组长,各职能科室负责人任委员,统筹协调负责志愿服务工作的规划、协调和指导。此外,下设职责明确的志愿服务机构,由团委主要负责日常志愿服务活动的开展。定制志愿者服务红马甲、设立志愿者服务站,老年人、残疾人服务点,配备轮椅、雨伞等配套服务设施,志愿者为门急诊、住院患者提供就诊引导、咨询服务、护送、协助办理自助业务

等。由院团委日常负责招募志愿者，并对志愿成员进行考核评优，树立先进典型。并时刻以党建为引领，强化顶层设计，以常态化和长效化为目标，以品牌化为抓手，将志愿者服务队在管理实践过程中总结的好经验、好做法固化为工作制度，推动志愿者组织建设良性循环发展。

（二）优化准入门槛，组建精兵强将

医院制定严格的志愿者准入标准，融入更多的现代化管理模式，明确志愿者在医院开展各项服务的权利和义务。对申请者的政治背景、学历、职业以及健康情况进行全面了解，并对申请者的沟通能力以及服务的主动性进行综合考察。所招募的志愿者由本院职工为主逐渐发展成为包含本院职工、高中生、在校大学生、老年离退休人员多元一体的志愿队伍。其中，以20-40岁人群为主力。建立完善的招募注册、培训管理、考核奖励等制度，精心设计志愿服务项目，打造特色中医志愿服务医疗队品牌。将志愿者注册登记利用互联网平台与“江苏志愿”平台数据互通，“学雷锋志愿服务队”从最初启动的几十人不断发展壮大，目前已达600余人，在“志愿江苏”平台成功注册登记人数近600人，居盐城医疗系统志愿服务队伍前列，我院党员职工已基本加入“学雷锋志愿服务队”。同时，我院官方网站首页设有志愿者服务专栏，微信公众平台对志愿服务动态进行实时推送，方便更多的群众多途径了解医院志愿服务的招募条件和开展情况。

（三）强化培训考核，确保优质服务

医院对招募的志愿者开展岗前培训和定期培训，对于新招募的志愿者根据其所在岗位和医疗知识专业程度进行1-2小时针对性培训，包括急救知识、中医药常识及医院概况等内容。在定期志愿者集体培训的基础上，每季度以5-10人为单位开展精细化小组培训，通过培训切实提升志愿服务队伍的整体素质，确保为就诊患者及家属提供高质量、人性化的志愿服务。并出台了《盐城市中医院志愿者管理办法》，明确了每位志愿者以小时为单位的服务记录，科学合理安排志愿服务日程班次，制定考核登记册和满意度测评表。经统计，2021年，我院“学雷锋志愿服务队”

累计服务约5000小时；1对1为老年人、残疾人提供服务100余次；人均服务10小时。根据志愿者综合表现，医院团委、监察室形成考核小组进行定期考核，对于表现优秀的志愿者给予适当的纪念奖励并将考核结果纳入评选优秀团员的重要参考指标，提升志愿者自我价值认知，通过激励机制提高住院者服务队伍的积极性和稳定性。

（四）丰富服务内涵，打造志愿品牌。

迈入新时代，随着医院文化的内涵不断丰富，群众对于志愿服务的需求也越来越多样化。结合医院实际，我院组织志愿者进行门诊问询助医、文明劝导、免费讲解、敬老助残、扶危济困、控烟环保、便民服务等志愿帮助，同时积极参与院外健康宣传、无偿献血、援外医疗、对口帮扶等活动。每季度定期组织青年志愿者专家开展结对帮扶活动，为农户送医送药，解决健康难题。2021年，我院志愿者共发放健康科普宣传资料2000多份，受惠群众达2000余人；成立“爱心助学基金”、组建“青年中医博士义诊团”“名校优生志愿者服务队”“青年突击队”等创新服务载体，深化医院与社会双向志愿服务的交流互动，逐步形成自我特色。并依托我院青年文明号，广泛开展各项活动。院各“青年文明号”发挥团员青年的先锋模范作用，常年开展结对共建服务。如省级青年文明号急诊科、检验科常年与射阳千秋镇、亭湖张庄镇的贫困学生结对，资助其完成学业；市级青年文明号药剂科中药房开展“中药本草香”，定期组织社会人士讲授中药知识。

（五）喜获累累硕果，不断努力进步

因提供多元服务，满足群众需求，切合实际，医院志愿服务的开展被盐阜大众报、盐城晚报、盐城文明网等媒体多次宣传报道，受到了社会各界广泛好评。我院志愿者服务队因表现优异，获评2020年江苏省志愿者交流会铜奖、“盐城市志愿者行动组织”奖；职工志愿者因在志愿服务工作中表现突出，荣获“盐城市十佳青年志愿者”“盐城市优秀青年志愿者”等多项荣誉。志愿者们在志愿工作中不仅能帮助他人，更增强了自我价值的体验感和荣誉感，越来越多的人选择加入志愿服务队伍奉献爱

心，实现良性循环。

其中，在江苏省志愿者交流会上荣获铜奖的“携手共圆梦，中医伴成长”关爱困境儿童志愿服务项目，于2017年11月实施，参与志愿者223人，其中党员17人。三年来，项目团队结合行业优势，借助“青年博士志愿服务队”“健康天使志愿服务行”等载体，每季度组织青年医务志愿者走进贫困村、儿童福利院进行义诊，为关爱对象进行疾病筛查，密切关注他们的健康状况，成立爱心助学基金，定期对射阳县千秋镇一心村、盐都区张庄街道郑通村、市儿童福利院留守、特困、孤残儿童进行关怀慰问，捐赠物资近万

元。义诊中，积极发挥中医药特色，冬病夏治期间，提供医院中药穴位贴敷；膏方节期间，开展秋冬季节常见疾病的科普宣传及义诊。至今已开展义诊50多场次，受益人次近2300人次。该项目入选2019年度盐城市“优秀青年志愿服务组织奖”，被新浪网、盐阜大众报、盐城晚报、盐城文明网等媒体多次报道，受到社会广泛好评。

三、医院志愿服务带来的思考与启示

（一）新时代医院文化视角下志愿服务的新内涵

医院文化是指医院在长期医疗活动中逐渐形成的以人为核心的文化理念、价值观念、生活方式和



行为准则等,起着凝聚人心、实现自我价值、推升医院竞争力的文化力量和资本积累,是医院的“灵魂”所在^[2]。因此,医院文化建设受到广泛关注。其内涵的丰富性也随着时代的发展而不断拓宽。志愿者服务理念与医院救死扶伤的人文精神相契合,因此,志愿服务也应跟随时代发展不断深化服务内涵,树立以人为本的志愿服务理念,深入推进人文医院建设。

(二) 志愿服务体系的规范性与渠道拓宽

志愿服务从招募人员、组织培训再到提供服务、实施评估是一个系统性的管理循环,这就对志愿服务的管理者提出了较高要求,在管理过程中,要根据人员特点以及医院实际不断细化、完善管理制度,并形成规范化的操作流程,这样才能将志愿服务有效、常态地开展下去。同时,我们也应看到,在志愿服务队伍中,社会志愿者多数来自大学生和非医疗专业的爱心人士,这就提醒管理者在培训过程中要注意医疗专业知识科普的重要性。对于临床专业的学生,其熟悉就医流程,有一定的临床工作经验,就患者提出的专业化问题也能给予一定解答。因此,在志愿服务管理过程中,更要注意从志愿者服务岗位及服务内容的针对性上做到更优质、科学、人性化的安排。

以往医院开展的志愿服务形式单一,缺乏系统性,制约了志愿服务的发展壮大。而对于具有医疗知识和专业水平的志愿人员,管理者应充分认识到他们的潜在能量,积极拓宽志愿途径。结合医院实际,发挥中医药特色,我院于2017年、2018年分别成立了“爱心助学基金”“中医博士志愿服务队”两个志愿服务项目,推进志愿服务工作项目化发展。同时,院团委利用校园寒暑假时间开展“职工子女进医院”“卫校学生、新职工导师导诊活动”等特色项目。我院志愿服务工作充分结合患者的不同需要,形成了系列化的线上服务平台。1. 通过“盐城市中医院”微信公众号平台和医院官方网站及时发布志愿动态,服务项目开展情况等相关信息,开设专栏推送健康养生科普文章和正确用药知识;2. 利用“好大夫在线”网站,每天指派医生关注网友健康方面相关提问,

进行在线答疑,拉近医患关系,拓宽沟通渠道;3. 建立“肾友会”微信群,跟踪病患治疗反馈情况,为患者提供指导与帮助,进一步增进医院与患者间的情感交流。

(三) 志愿服务的保障体系

医患矛盾是民生中时常被聚焦的热点话题,志愿服务可以在患者就诊过程中缓解患者的焦虑情绪,对医院多一分体谅和理解,是医患关系重要的润滑剂。发达国家的志愿服务自19世纪诞生以来,已经过一百多年的发展,在责权范围、工作方式、法律界定上都形成了较为科学、完善的体系,保障志愿服务顺畅运行^[3]。国外志愿服务的成功经验对我国的启示有志愿服务发展社会化、志愿服务团体独立化、志愿服务资金多元化、志愿服务项目创新化、志愿服务人员长期化、志愿服务网络普遍化和志愿服务保障法制化等。^[4]而我国志愿者服务发展历程较短,尚处于初级阶段,目前还缺少完善的保障体系来维护志愿者权益,因此,如何在制度和机制层面保障和支持志愿者应有权益是我国志愿服务发展道路中,需要深入思考和关注的问题和方向。

做好志愿服务不仅可以为病人带去方便,同时也激发了医护人员参与志愿者服务的积极性,有效地推进了医院精神文明建设。医院在追求技术进步的同时,也需要通过志愿服务工作来展现医院服务的人文与博爱。我们需要不断探索和丰富志愿服务品牌的内涵,努力实现以人为本的服务理念,吸引更多的人加入医疗服务志愿队伍,参与到志愿服务当中,形成社会合力,构建更为友善和谐的医患关系。

参考文献:

- [1] 刘黔芳. 国内外医疗机构开展志愿服务的效益及启示[J]. 广州医药,2013,44(4):58-60.
- [2] 刘宇飞. 医院文化建设[J]. 医药卫生:文摘版,2016,7:304-304.
- [3] 张薇,袁蕙芸. 我国与欧美国家医院志愿服务机制的比较研究[J]. 中国社会医学杂志,2017,31(1):8-10.
- [4] 张锋. 国外志愿服务的经验及其启示[J]. 教育探索,2014(04):151-152.