

· 综述 ·

志愿者服务在公立医院文化建设中的作用与实践

谭君, 陈冰, 胡波, 伍钦, 祝悦

(绵阳市中心医院党委办公室, 四川 绵阳)

摘要: 医院志愿者服务是医院文化品牌建设的重要载体,是构建和谐医患关系、提升医院服务品质和水平的重要桥梁。医院总结、探索、提炼出适合我院实际的特色的多元化志愿服务体系,提高了医院志愿服务的科学化、规范化、专业化水平,促进了医院志愿服务长效发展。

关键词: 志愿者服务; 医院文化; 文化建设; 实践

中图分类号: R197.32 **文献标识码:** A **DOI:** 10.19613/j.cnki.1671-3141.2018.71.016

本文引用格式: 谭君, 陈冰, 胡波, 等. 志愿者服务在公立医院文化建设中的作用与实践 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(71): 34-35.

The Role and the Practice of Volunteer Service in Public Hospital Culture Construction

TAN Jun, CHEN Bing, HU Bo, WU Qin, ZHU Yue

(The Party Committee Office of Mianyang Central Hospital, Mianyang, Sichuan)

ABSTRACT: Hospital volunteer service is an important carrier for the construction of hospital culture brand, and an important bridge for the construction of harmonious doctor-patient relationship and the improvement of hospital service quality. The hospital has summarized, explored and refined a diversified voluntary service system suitable for our hospital's reality and characteristics, it has improved the scientific, standardized and professional level of hospital voluntary service and promoted the long-term development of hospital voluntary service.

KEY WORDS: Volunteer service; Hospital culture; Culture construction; Practice

0 引言

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论、价值观念、生活方式和行为准则等,是一种凝聚人心、实现自我价值、提升医院竞争力的文化力量和资本积累^[1]。医院志愿者服务是医院人性服务的补充,以医院为载体,搭建志愿服务平台,实现社会志愿服务与医患需求的有效对接^[2-3],是弘扬奉献、友爱、互助、进步文化精神的有力促进。将志愿服务的良性导向作用融入救死扶伤、与时俱进的医院文化中^[4],既成为引领现代医院管理和医院全方位发展的突破口,也不断提升了医院文化的内涵建设和沉淀了医院文化的品牌。

1 我院开展志愿服务的实践

我院是集医疗、教学、科研急诊急救、灾难医学为一体的大三级甲等综合医院。作为公立医院,其改革的核心和方向在于公立医院公益性和社会责任的有效实现形式的改革创新与探索^[5]。上世纪60年代,我院医疗范围覆盖市周边等19个县市区,自那时起医院便承担起了下级医院和偏远地区的巡回医疗工作,医院广大医护人员深入各地开展义诊巡诊活动,为基层群众健康保驾护航,志愿者服务也开始初见雏形。2008年汶川地震抗震救灾期间,社会各界志愿者积极参与抗震救灾,志愿服务迅猛发展,为我院志愿服务奠定了基础,志愿服务也开始迸发出强大活力。经过近十年的探索与实践,医院现有院内外志愿者团队21支,包括7支党总支志愿服务队,1支民主党派志愿服务队,6支专家志愿服务队,7支院外志愿者团队,初步形成了具有医院特色、符合医院实际的多元化志愿服务体系。

1.1 建立组织机构、完善规章制度

医院成立由党委书记任组长,党委办组织管理实施的志愿者服务办公室,负责志愿服务工作的规划、协调和指导工作。办公室先后制定了《医院志愿者管理制度》、《志愿服务活动实施方案》、《志愿者注册招募办法》、《医院志愿者守则》、《志愿者评优办法》等一系列志愿服务工作管理制度,实现了医院志愿者服务管理制度化、常态化。

1.2 志愿者招募与管理

医院志愿者招募本着自愿、平等、无偿、诚信、尊重、合法

的原则,院外通过医院官网、微信公众号、宣传展板、QQ群、与高校定向招募等方式,院内通过党支部、团支部、科室层层发动,动员广大员工利用休息时间自愿参与服务。现目前志愿者来源主要为高校学生、社会人、医院在职职工三部分群体。截止目前,在院登记注册的志愿者高校学生有300余人,社会人士30余人。院外志愿者来院后通过志愿者办公室统一培训,安排岗位后上岗,并对其开展服务效果给予督导和考核。志愿者办公室定期进行总结反馈,通过PDCA(plan-do-check-action, PDCA)闭环促进志愿者服务的高效。

1.3 志愿者服务多元化品牌建设

1.3.1 院外志愿者服务建设

院外志愿者(高校):门诊导医、自助报告打印服务、义诊协助、戒烟劝导、安全乘坐电梯服务、文艺演出、满意度调查等。2016年至今共有700余名高校志愿者到医院开展志愿服务。

1.3.1.1 高校志愿者服务队

高校志愿者服务活动始于抗震救灾期间,各大高校志愿者积极参与抗震救灾。如今,“高校志愿者服务队”由来自市内5所高校大学生组成。其服务内容为门诊导医、节日联谊、戒烟劝导、自助报告打印服务、安全乘坐电梯服务、义诊协助等。每年约有500余名高校志愿者在医院开展1000余小时的志愿服务。

1.3.1.2 社会志愿者服务队

社会志愿者主要为社会各界爱心人士和组织,其中由社会“林妈妈”团队为代表,在六一儿童节、中秋节、重阳节、圣诞节等节日期间开展病房慰问探访活动,为患者送去关怀和快乐。

1.3.2 院内志愿者服务建设

1.3.2.1 党、群、团志愿服务队

由医院6个党、群、团支部组成,院内职工利用休息时间,在志愿者服务办公室统筹指导下,主要开展活动有“义诊、结对帮扶、送医送药、健康讲座、联谊活动、爱心捐助、急救技能培训、助残”等活动。2016年至今,开展义诊及健康讲座300余场,开展大型急救技能培训30余次,各类志愿服务共惠及群众5万余人次。

1.3.2.2 晓燕志愿服务队

“晓燕志愿服务队”成立于2009年3月,亦称无偿献血

团队。吸纳全市 500 余医护人员参加,主要为需要帮助的患者实施应急献血,挽救患者生命。现志愿服务队积极投身造血干细胞和议题组织器官捐赠,积极推进了“三献”工作。截至目前,“晓燕志愿服务队”累计献血 283850ml,血小板 96 个治疗量,成功组织完成 260 例造血干细胞血样采集,110 例遗体器官组织捐献登记,协调完成了 4 例眼角膜捐献和 1 例遗体捐献。

1.3.2.3 灾害护理志愿服务队

“灾害护理志愿服务队”由精心选拔的 18 名护士组成,采取集中培训和轮转培训相结合的方式进行磨炼^[6]。培训的内容主要结合灾害救治、灾害心理危机干预、卫生防疫知识、急救药品的药理机制与使用、灾害人文知识、野外生存训练等。主要任务为突发大型灾难事件时进行前线救援配合,在平时利用休息时间组织深入企业、大型社区等开展灾害预防、急救知识、生命科学常识的宣教和普及工作,平均每年举办“急救技能培训”7 场,培训人次 2000 余人,弥补了社会急救技能培训的空缺。

1.3.2.4 唐妈妈心理工作坊

其核心团队由院内医务人员心理治疗师组成,主要服务内容有孕产妇心理咨询、孕产妇保健、职工心灵驿站。“唐妈妈工作坊”每年为 200 余名孕妇提供专业的健康指导和心理辅导,每年开展孕产期专题讲座 2 余场次,受益孕妇 1000 余名。

1.3.2.5 关爱伤残志愿服务队

由院内医务人员自主成立联合基金,帮扶家庭贫困的伤残人士。代表性的服务团队有:致力于听障人士儿童实施人工耳蜗手术的“爱无声”志愿者服务团队,以及为肢体残疾的贫困患者开展矫形治疗的“阳光助行”志愿服务团队。截至目前关爱伤残志愿服务队为 200 余名贫困脑瘫患儿申请了康复救助,为 20 余名贫困的残障儿童进行矫形治疗,获得肢体功能的恢复,为 30 余名贫困儿童安置了人工耳蜗,并深入社区、家庭为残疾人义诊、做康复指导、知识讲座 30 余次。

2 我院开展志愿服务成果

十九大报告指出现阶段我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾^[7]。目前我国医疗资源匮乏,优质医疗服务供不应求^[8]。通过医院志愿者服务的参与,一方面补充了医院人力资源的不足,降低了组织的成本;一方面也促进了大医院优质资源的流动,解决了基层地区资源缺乏的矛盾^[9,10]。同时也深入贯彻了国家卫生健康委员会新一轮《进一步改善医疗服务行动计划工作要求》,充分发挥志愿者在医患沟通中的桥梁和

纽带作用,促进了医患关系和谐发展。

志愿服务活动倡导的“奉献、友爱、互助、进步”的精神满足了广大志愿者的心理需求,参与志愿服务活动有利于实现志愿者的自我价值^[11],也促进了医院文化建设内涵提升,塑造了丰富、多元、先进的文化品牌。同时院内志愿者服务通常是发挥了自身的专科特长,在学科建设与志愿者实践中相互促进共同提升。

医院通过志愿者服实践取得了一定的成效和荣誉。医院被授予“市志愿者服务活动院校合作示范单位”、全市“无偿献血工作先进集体”称号,获“全国无偿献血促进奖”,被授予“南丁格尔十佳志愿服务队”等团体荣誉称号。

综上所述,医院志愿者服务是医院文化品牌建设的重要载体,是构建和谐医患关系、提升医院的整体形象的重要桥梁^[12]。我们需要不断总结、探索、提炼出适合医疗实际和医院特色的志愿服务体系,建立健全管理方法和运行机制,持续提高医院志愿服务的科学化、规范化、专业化和社会化水平。

参考文献

- [1] 刘宇飞. 医院文化建设[J]. 医药卫生:文摘版, 2016(7):00304-00304.
- [2] 张帆. 志愿服务融入医院文化建设的实践探索[J]. 中国医疗管理科学, 2017, 7 (1): 41-46.
- [3] 黄秀萍. 志愿服务在医院文化建设中的作用与实践[J]. 现代诊断与治疗, 2014(6):1403-1404.
- [4] 王一, 刘真群. 浅谈志愿服务工作对医院文化的促进作用[J]. 江苏科技信息, 2014(4):83-84.
- [5] 陈起坤. 公立医院公益性及其改革问题的重新审视[J]. 中国医院管理, 2013, 16(7):1-3.
- [6] 李真. 开展志愿服务活动提升医院文化建设[J]. 医药前沿, 2016, 6(17):343-344.
- [7] 李君如. 深入理解我国社会主要矛盾转化的重大意义[J]. 党员干部之友, 2018(3):48-49.
- [8] 庄一强. 尊重医疗资源的市场价值[J]. 中国卫生, 2016(4):39-39.
- [9] 薛大东. 医疗体制行政化管理的缺陷及其改进——基于医疗资源配置效率与公平的视角[J]. 中国医院管理, 2013, 33(8):1-3.
- [10] 乔俊皓. 太原市医学数据资源实证调查研究[J]. 世界最新医学信息文摘, 2017(23):114-115.
- [11] 白黎军. 试论志愿者服务活动对医疗卫生事业的影响[J]. 青年与社会:中, 2014(12):296-296.
- [12] 刘乐. 某三甲医院提升志愿服务吸引力的实践探索[J]. 江苏卫生事业管理, 2018, 29 (2):219-220.