

医院志愿者服务的管理体系及现状研究

张雪 马晓琳

安徽省阜阳市第二人民医院 安徽阜阳 236000

摘要: 随着经济社会的快速发展,我国医院志愿服务发展迅速,但也面临诸多问题。本文对国内外医院志愿服务开展情况入手,阐述其发展历程,对医院志愿服务所存在的认可度低、管理体系和激励制度不健全、服务项目单一等问题进行分析并提出针对性的发展措施,如提升认同感、健全志愿服务激励机制、延伸服务项目等,为以后的医院志愿服务工作提供借鉴和参考。

关键词: 医院志愿服务; 志愿服务现状; 发展举措

志愿服务既是现代社会管理和公共服务的有益补充,也是文明社会不可或缺的重要内容。2021年6月,国务院办公厅印发《关于推动公立医院高质量发展的意见》,提出“强化患者需求导向,开展志愿服务,建设公立医院高质量发展新文化”。2022年10月,党的二十大报告中提出“完善志愿服务制度和工作体系”。2024年4月,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于健全新时代志愿服务体系的意见》提出“健全适应新时代要求、具有中国特色的志愿服务体系,推动建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”^[1]。因此,探索出公立医院志愿者管理的规律和对策,建立完善的医院志愿服务管理体系,为今后医院开展志愿服务提供一定的参考价值。

1. 国内外医院志愿服务研究概况

1.1 国外志愿者服务

国外志愿服务的发源地,最早可追溯到西方国家19世纪初的宗教慈善服务。19世纪,托克维尔首次将社区志愿者服务这一新兴现象描绘在《论美国的民主》一书中,并对这一现象给予了高度肯定^[2]。在“医院志愿者服务管理体系和管理模式”等领域,ANDRÉA SENAY等学者^[3]提出医院志愿服务与护理质量及费用缩减成正比,每增加1美元用于医院志愿服务的回报达到648%;Silvia Gonella

等学者就如何将医院志愿服务融入日常护理中进行定性研究,关注志愿者的能

力、动力以及服务中的需求。并根据角色和技能定位的不同而提出因材施教的专业训练模式^[4];通过对志愿者、工作人员和葡萄牙三家医院管理部门的46次访谈,Sara

Tavares等研究者收集了相关的定性数据并加以分析,探索性地研究了医院志愿者的作用、职能定位以及与其他利益相关者的关系等问题^[5]。

1.2 国内志愿者服务

20世纪六七十年代,香港成立了志愿者服务顾问委员会及志愿者服务处,开始探索志愿服务。上海东方医院于2000年在中国内地率先开展医院志愿者服务,并成立了社工科^[6]。2009年中央文明委下发《关于深入开展志愿服务活动的意见》后,志愿服务工作在全国各地、各行各业广泛开展。胡波等学者于2021年调查了近一年来曾参与医院志愿服务的北京某三甲儿童医院的员工志愿者。调查显示,青年职工和护理人员参与志愿服务的热情较高,而高学历、高级职称以及医疗技术、科研岗位人员参与志愿服务的热情则有待加强。建议通过发挥专业技能优势,丰富志愿服务形式,推动全院职工志愿服务工作的不断开展,进一步促进志愿服务与工作的融合^[7];2022年,江亚芳等人认为医院志愿服务管理要做好五项转变,处理好队伍管理的“增量”与“减流”、服务组织的“行政推进”与“主动参与”、激励措施的“无偿”与“有偿”的关系^[8]等三个关系。

目前,我国的医院志愿者队伍建设还处于摸索阶段,还未建立与国情和医院的实际需求完全一致的志愿者服务管理体系,还未找到能够激发志愿者服务热情的有效管理模式,进而在一定程度上影响医院志愿者服务的稳定性和持续性^[9-10]。

2. 医院志愿服务及管理存在的问题

2.1 医院志愿服务认同度低,宣传力度不足

一方面,“重病理轻人文”的理念,只是将志愿服务

视为提升医疗服务水平的补充，使得医护人员很难将志愿服务与患者的身体健康和病情联系起来，这就会对医院志愿服务理解，有一定的偏颇。另一方面，公众往往把社会救济当成义举活动^[11]。这种错误的认知模式，造成了志愿服务很难与医疗挂钩，从而使公众出现抵触、防范等行为，让志愿服务陷入一个被“边缘”化的尴尬境地。目前一些三甲医院通过宣传部门、现场活动或投放电视台等形式进行志愿服务的宣传，趣味性弱且活动渠道过于单一，导致公众参与志愿服务的热情不高，宣传效果有待提高。

2.2 医院志愿服务的管理体系和激励制度不健全

国外医院的志愿者服务形式比较丰富，志愿者服务的管理体系、激励制度也相对健全成熟^[12]。而我国，医务志愿服务管理较为松散，缺少刚性政策和管理体系，加之没有建立长期有效的激励体系，志愿者参与服务的热情得不到有效保障，以致参与志愿服务的意愿降低，志愿服务很难得到有效的整合和利用。虽然医院编制的“志愿服务手册”中提到了各个服务岗位职责，但评价体系、激励机制等没有明确衡量指标，很难评估其有效性。

2.3 国家政策扶持力度不够，志愿服务经费来源单一

目前，对于选择到西部服务的志愿者，国家在生活补助、各类考试加分等优惠政策上都给予了一定的政策倾斜，但对医院志愿者服务却没有相关优惠政策。因国家支持力度不够，导致医院面临很多问题，比如缺乏组织能力，难以提高社会的参与度等。如果仅凭志愿者的敬业精神和医院管理部门的暖心付出，是难以为继的^[13]。再加上志愿服务活动经费来源相对单一，当面对突发情况时，单靠国家拨款或医院经费，使医院志愿者服务工作长期发展受限。

2.4 医院志愿者来源受到限制，且“隐性流失”较严重

由于医疗服务是一个专业性很强的领域，这就要求医院志愿从业者具备一定的基础医疗知识和医疗技能。因此，医院志愿者一般由医生、护士、医学院学生担任，反而缺乏医疗知识和背景的社会志愿者被排斥在外，这就造成了医院志愿者来源单一的现状。一般来说，医学类的学生由于课程安排和学业压力等原因，经常进行流动性的转换，可能不利于他们的长期培养；医院职工工作繁忙，难以兼顾工作与志愿服务，也造成了培训工作难以集中。而较高的从业资格，导致社会志愿者参与度不高，志愿者“隐形流失”的问题日益突出。

2.5 医院志愿服务岗位设置不合理，服务项目单一

国内三甲医院大多设立了社工科，有专职人员^[14-15]，但缺少专职的专人管理，负责社工科的同志就更少了^[16]。而在台湾，社工室拥有庞大的专业社工师队伍（包括2名社工专业博士，20名社工专业硕士）负责处理社区工作、义工招募与培训等任务。由于缺乏必要的岗位专职人员，加之志愿服务仍在门诊，以维护秩序和简单引导为主，缺乏系统性和整体性，志愿工作往往难以持续深入开展。而台湾社工部则由每一位专职社工进行分区管理，将安宁照护、临终关怀、医疗服务等真正提供给区内病患，满足各方面需求。而这些在内地往往很难开展起来。

3. 医院志愿服务的发展举措

3.1 提升医院志愿服务的认同感，加大对医院志愿服务的宣传力度

通过现场展示、举办讲座等形式，不断加深医务人员对医院志愿服务工作的认识，增强医务人员对医院志愿服务工作的认同感和信赖感。另外，提升医院志愿服务知名度和认同感也是非常必要的^[17]。通过宣传志愿者服务成果，向公众展示志愿者工作的重要性和影响力，吸引更多的人踊跃加入志愿者行列，扩大志愿者服务的覆盖面，为患者提供更多的支持和关怀。同时，倡导和弘扬医务志愿者典型，提升公众关注度，共同推进医院开展志愿服务工作。

3.2 建立完善的志愿服务管理体系和激励保障机制，激发志愿者参与医院志愿服务的热情

医院志愿服务管理和激励机制，是医院志愿服务逐步规范化、长期化的重要保障。建立志愿者激励保障机制，推行志愿服务记录制度，为志愿服务激励保障工作提供依据^[18]。比如，在医院官网志愿活动中心将每一次激励和服务时间记录并公示，增加志愿活动的透明度。目前，医院奖励形式单一，要逐步探索建立以院情为基础、以志愿服务环境为导向、以激励志愿者为目的的综合评价体系，通过全方位、多维度、全过程的考核方式^[19]，激发广大志愿者参与医院志愿服务的热情。

3.3 加大国家政策支持，拓宽经费来源渠道，推动医院志愿服务发展

志愿者是创造高价值、低成本的宝贵社会资源之一。要更加注重发展和利用志愿服务资源，积极支持和鼓励医院的志愿服务工作，建立完善的法律法规体系，确保志愿服务

工作持续开展。同时,医院要抓好志愿者组织建设,通过开展组织培训、外出学习、召开座谈会等形式多样的活动,主动吸纳志愿者的意见建议,让他们切实感受到医院的人文关怀。此外,医院还可以增加与社会组织的联系,并借助社会组织的力量扩充基金。如与社会团体共同进行网络募捐或发起活动,并在现场展开宣传互动等。或通过公益日、基金会等方式,在医院志愿者网站开通爱心募捐,也可为医院志愿服务拓宽资金来源渠道。

3.4 壮大医院志愿服务队伍,严格控制志愿者的规模

为解决志愿者来源不足的问题,医院一方面扩大志愿者招募范围,通过引入第三方机构对志愿者进行培训和考核,采取招募医生、护士、医学生等多种方式扩大志愿者队伍,并探索出退休干部职工、社会爱心人士等多种方式参与医院志愿服务工作的模式。另一方面,严格把好院内志愿者进出关,在保持志愿服务队伍规模稳定的同时,确保志愿服务活动开展稳定、持久。

3.5 设置合理的岗位,延伸志愿服务项目,提高医院志愿服务质量

医院成立社工部,引进和吸纳社工专业人才,专人管理志愿者的日常工作;建立弹性排班制度,按医院就诊高峰时段合理设置岗位,强调人文关怀管理,提升志愿队伍凝聚力。根据需求,筹划建立特色化的服务项目。如对各科室的患者进行划分-志愿服务模块化,让患者得到更专业的相关服务,还可以考虑到不同类型的患者,如为儿童提供游戏陪伴服务,为老年人提供社交活动等特定的志愿者服务项目,缓解患者就医焦虑情绪,帮助提升服务满意度,从而达到宣传医院的效果。

4. 结语

医院志愿服务作为“新兴领域”,在提高患者就医体验、优化医疗服务质量等方面发挥着重要作用。但志愿服务认同度低、体制不健全、服务项目单一等问题阻碍了其发展。当前,在国家积极改善医疗服务、推进志愿服务制度化建设的大背景下,我们将采取有力措施破解难题,进一步推动医院志愿服务工作向制度化、大众化、常态化发展。

参考文献:

[1] 中共中央办公厅 国务院办公厅. 关于健全新时代志愿服务体系的意见 [EB/OL]. (2024-04-12)[2024-04-22]. https://www.gov.cn/gongbao/2024/issue_11326/202405/

content_6949619.html

[2] 许朝晖,罗轶玮. 医务社工与志愿者在医院服务管理中作用的评价 [J]. 中国医院管理, 2014,34(3):69-71.

[3] ANDRÉA SENAY, JOSÉE DELISLE, ANDRÉE BANICA, et al. Barriers to the identification of fragility fractures for secondary fracture prevention in an orthopaedic clinic-based fracture liaison service: a prospective cohort study [J]. Current orthopaedic practice., 2018,29(6):574-578.

[4] Gonella S, Canzan F, Larghero E, Ambrosi E, Palese A, Dimonte V. Hospital Volunteering Experiences Suggest that New Policies are Needed to Promote their Integration in Daily Care: Findings from a Qualitative Study. Zdr Varst. 2019 Oct 1;58(4):164-172.

[5] Tavares S, Proença T, Ferreira MR. The challenges of formal volunteering in hospitals. Health Serv Manage Res. 2022 May;35(2):114-126. doi: 10.1177/09514848211010255. Epub 2021 May 5. PMID: 33951983.

[6] 康文萍. 医院志愿者服务管理模式与成效 [J]. 现代医院管理, 2009,2(1): 21.

[7] 胡波,郭蕊. 北京某三甲儿童医院职工志愿服务动机的实证研究 [J]. 医学教育管理, 2021,7(06):695-701.

[8] 江亚芳,陈露露. 医院志愿服务管理的五项转变与处理好三个关系的实践 [J]. 江苏卫生事业管理, 2022,33(04):532-535.

[9] 靳棋卒,贾霞,陈思良,等. 公立医院开展门诊志愿服务的困境及对策 [J]. 重庆医学, 2019,48(1).

[10] 汪敏娴,杨颖,董正椽,等. 公立医院志愿者参与动机及激励期待的研究——以瑞金医院彩虹家园志愿者为例 [J]. 中国医院管理, 2021,41(3):83-87.

[11] 谷晓阳,甄橙. 协和医院医务社会工作的当代启示 [J]. 中国医院管理, 2014,34(12):77-79.

[12] 陆人杰,陈颖,阮丽花,等. 新媒体与健康教育协同发展的医院志愿者管理模式探索 [J]. 解放军医院管理杂志, 2018,25(9):861-863.

[13] 彭柯,商明敬,赵宇. 构建医院志愿服务体系的思考 [J]. 医学与哲学, 2018,39(13):60-63.

[14] 柴双,计芳,罗磊. 论医务社会工作参与医院志愿者团队的建立 [J]. 解放军医院管理杂志, 2012,19(9):867-868.

[15] 姚峥,王香平,张育. “志愿服务在医院”的实践探讨[J]. 中国医院,2012,16(2):60-62.

[16] 张一兵,马天宇,张淑芹. 医院志愿者组成模式的探讨[J]. 现代医院,2012,12(11):87-88.

[17] 黄尧,周典,梁佳宁,等. 某省级医院医务志愿服务建设与发展策略[J]. 中国医院管理,2017,37(11):81-82.

[18] 王春艳. 社会诚信体系建设背景下志愿服务记录制度创新研究[J]. 内蒙古师范大学学报(哲学社会科学版),2017,46(06): 84 - 87.

[19] 关婷,郝馥杰,陈红. 医院志愿服务体系的研究与实践[J]. 中国医学伦理学,2013,26(3):378-380.

作者简介:

张雪(1993—),女,汉,安徽阜阳人,研究生,安徽省阜阳市第二人民医院,助理卫生管理师,研究方向:医院管理。

基金项目:

2023年阜阳市卫生健康科研项目“公立医院志愿服务管理体系研究”(FY2023-130)。