

# 边疆地区医务志愿者服务现状与实践探析

胡晓媛, 马蕊, 王郁

(新疆医科大学第一附属医院党委医院办公室, 新疆 乌鲁木齐 830054)

**摘要:** 志愿者服务是将社会关怀和人文精神引入到医疗行为中,意在构成和谐的医患关系。边疆地区医务志愿服务仍在不断的探索 and 实践中,新疆某三甲医院借鉴北京大学人民医院医务志愿者管理经验,广泛开展本土医务志愿者服务,但工作中还存在一系列亟待解决的问题。本文通过对新疆某三甲医院医务志愿者服务状况进行调查分析,分享边疆地区医务志愿服务的实践经验,发现存在的问题并提出对策和建议。

**关键词:** 边疆地区; 医务志愿者; 服务现状

**中图分类号:** R197.3

**文献标识码:** B

**DOI:** 10.3969/j.issn.1006-1959.2019.19.007

**文章编号:** 1006-1959(2019)19-0021-03

## Analysis on the Status Quo and Practice of Medical Volunteer Service in Border Areas

HU Xiao-yuan, MA Rui, WANG Yu

(The Office of Hospital Party Committee, the First Affiliated Hospital of Xinjiang Medical University,  
Urumqi 830054, Xinjiang, China)

**Abstract:** Volunteer service is to introduce social care and humanistic spirit into medical behavior, which is intended to constitute a harmonious doctor-patient relationship. The medical volunteer service in the border areas is still being explored and time. A top three hospital in Xinjiang draws on the experience of medical volunteer management of Peking University People's Hospital and extensively conducts local medical volunteer services. However, there are still a series of problems to be solved in the work. This paper investigates and analyzes the service status of medical volunteers in a top three hospitals in Xinjiang, and shares the practical experience of medical volunteer services in the border areas. It finds problems and proposes countermeasures and suggestions.

**Key words:** Frontier region; Medical volunteers; Service status

医务志愿者不仅能够创造良好的社会效益,也能协调医患之间的关系。2015 年,国家卫生计生委发布了《进一步改善医疗服务行动计划》,其中明确要求公立医院“注重医学人文关怀,促进社工志愿服务”<sup>[1]</sup>。新疆某三甲医院是新疆医疗机构龙头单位,2010 年该院借鉴北大人民医院医务志愿者管理经验,在新疆首创开展医务志愿服务工作,在 9 年的探索与实践中,该院不断创新工作思路和服务形式,积累了边疆地区医务志愿服务的实践经验,但也存在一些问题,如志愿服务形式单一缺乏本土性、缺乏专业培训的个性问题等。本文对新疆某三甲医院医务志愿者服务状况进行调查分析,并分享边疆地区医务志愿服务的实践经验,现报道如下。

### 1 志愿者来源

**1.1 院内外志愿者人数** 2014 年 1 月~2018 年 12 月,该院医务志愿者服务人数累积 3628 人,其中院内志愿者 3422 人,占志愿者人数总数的 94.32%;院外志愿者分 3 类,分别是在校学生,退休老人和无业人员,主要是在校学生群体,占院外志愿者总人数的 65.05% (134/206),其次是无业人员占 25.73% (53/206),退休老人志愿者占 9.22% (19/206)。

**1.2 院内职工数量与院内志愿者数量** 该院近 5 年

基金项目: 新疆维吾尔自治区科技厅软科学研究项目 (编号: 201542120)

作者简介: 胡晓媛 (1987.2-),女,新疆乌鲁木齐人,硕士,经济师,主要从事医院管理工作

通讯作者: 王郁 (1981.12-),女,新疆乌鲁木齐人,博士,副主任医师,主要从事医院管理工作

参加过志愿服务的职工人数达到职工总人数的 58.58% (3779/6451),说明医院较重视志愿服务工作,职工也有较强的志愿服务意识。尤其是护士团队,志愿者达到护士总人数的 90.97% (1924/2115),医生团队和行政后勤团队的志愿者也达到了团队总人数的 50% 以上,分别为 59.93% (706/1178) 和 66.92% (704/1052)。

### 2 志愿者服务情况

**2.1 志愿者年均服务时长与服务次数情况** 2014 年 1 月~2018 年 12 月,该院院内和院外志愿者合计服务人次达 12358 人次,累积服务时长达 26189 h。院内志愿者中,行政后勤职工 5 年人均服务次数最多、时长最长,平均时长 9.9 h、4.7 人次;医务人员 5 年人均服务次数也达到了平均时长 5 h、2 人次;院外志愿者中,退休老人平均服务时长最长,平均时长 42.8 h,5 年间人均服务 18.47 人次。

**2.2 志愿者年龄分布与服务情况** 2014 年 1 月~2018 年 12 月,35 岁及以下志愿者服务人次远远多于其他年龄段志愿者,达到 7897 人次,其次是 36~40 岁年龄段志愿者。可见,青年医务人员从事志愿服务的意愿更加强烈,也有较多的时间从事志愿者工作。

### 3 访谈结果

在该院选择 10 名院内志愿者和 5 名院外志愿者进行面对面访谈,对志愿者参加志愿服务的动机和在志愿服务中的感受进行深入调研。15 名志愿者普遍认为志愿服务是帮助患者的善举,是医院深入社会、服务社会、构建和谐民心工程<sup>[2]</sup>。在时间充足

精力充沛的情况下可以参加,也有部分医务人员表示工作任务繁重,若医院没有硬性要求不会主动从事志愿者服务。该院重视医务志愿服务工作,成立了社会工作科并设置专业工作人员负责志愿者的招募、培训、服务和管理。使用信息化系统实现志愿者的注册、签入、签出、统计等流程。该院志愿者团队在这五年间迅速发展壮大,吸引了一些院外社会人员加入,义诊、病间课堂等活动都受到患者的欢迎。

#### 4 边疆地区开展医务志愿服务存在的问题

**4.1 院外志愿者少** 该院院外志愿者人数不及志愿者总人数的 1/10,学生团队虽人数不少,但稳定性较弱,中青年是志愿者团队的重要力量,这部分院外人群应该是医院重点吸纳的对象,造成目前情况一方面由于该院对社会人员和在校大学生的吸引力和号召力不强,另一方面与地区文化有关。

**4.2 本院职工主动志愿服务意识不强** 本院职工参与志愿者服务的人数众多,服务时长也可基本保证。但在数据分析和职工访谈中发现,大部分职工只是完成了医院规定志愿服务任务的最低限度,也有部分院内青年志愿者表示,参加志愿服务工作往往是在自身时间、精力等各方面条件允许的情况下,在特定的时间节点,由医院统一组织开展的志愿服务活动,不会自发的参加志愿服务活动<sup>[3]</sup>。

**4.3 志愿服务形式单一** 志愿者工作内容比较局限,过多强调了志愿者的普及化,忽略了志愿服务的内涵化建设,因为志愿者不够专业,所以服务项目都是就诊引导、刷卡取药等一些传统的形式,组织的志愿服务活动缺乏创意,没有达到理想的效果,不利于扩大志愿者服务的影响力。

**4.4 志愿者培训不专业** 缺乏专业的志愿者培训,仅仅是在志愿服务前利用十分钟简单的介绍工作流程,没有告知志愿者如何为患者服务,也没有安排老志愿者现场传帮带,志愿服务不能从根本上满足患者的需要,志愿者的热情也被大大削减。

**4.5 志愿者文化没有体现“本土化”** 该院的志愿者管理经验均来自于北大人民医院,开展的志愿服务形式和内容也较为老套。没有充分结合新疆的地方病和边疆地区气候、文化特点开展志愿服务,还未摸索到志愿服务的正确方向和创新形式,使志愿服务效果不理想,对志愿者的吸引力差。

#### 5 边疆地区医务志愿者服务对策建议

**5.1 建立志愿者管理体系** 只有建立一支数量充足、素质过硬的志愿者队伍,才能开展优质的志愿服务。建议从志愿者的招募、培训、工作、考核 4 个方面建立配套的制度支持和管理体系。招募的志愿者要进行初筛和综合能力测评,初步确定志愿者将来从事的服务项目后,从而有针对性的开展培训,

志愿者的服务时长、患者满意度都是考核志愿者工作成绩的指标。

**5.2 志愿服务体现地域特色** 围绕新疆工作总目标,结合目前开展的“访惠聚”“民族团结一家亲”等活动,多渠道多途径创新志愿服务形式和服务内容,建立“访惠聚志愿者服务队”和“民族团结一家亲志愿者服务队”,深入农村基层进行志愿服务。感染、吸纳一批结对认亲的农民群众加入到志愿者团队来,和亲戚一起做义工。

**5.3 分类别、分阶段志愿者培训** 按志愿者的身份和能力分门别类,分阶段由浅入深的开展培训,退休老人等普通的志愿者主要侧重培训为患者就诊引导、弱势患者陪伴等内容;本院医务人员,特别是高级专家是珍贵的专业医务志愿者,医院可以开展与他们的专业紧密结合的培训内容<sup>[4]</sup>,让这部分志愿者走出医院,在托老所、幼儿园、甚至是残疾人家庭开展康复训练、护理咨询等专业服务,发挥更大的作用。对于精力充沛又时间富裕的志愿者,可以培训医学、护理学、心理学等多学科知识,让志愿者成长为专业的社工,主要开展抚慰患者情绪、患者心理疏导、老年陪伴和临终关爱。

**5.4 加强正面宣传教育** 营造服务社会的公益氛围是推动医务志愿服务工作健康发展的重要条件<sup>[5]</sup>。在志愿者团队展开星级志愿者评选活动,把推选出的星级志愿者的美德事迹通过各种媒体渠道大力宣传出去,大力弘扬社会主义核心价值观,在医院内外营造人人做公益的浓厚氛围,扩大医院在社会的知名度与影响力,吸引更多的社会志愿者参与其中。

**5.5 建立激励机制** 类似无偿献血的人员和家属可以享受用血的权利一样,医院可以为医务志愿者,特别是长期服务的社会志愿者一些权利,比如志愿者家属可以在院享受优先就诊的权利,志愿者可以享受免费体检的权利,为志愿者提供午餐和交通补助等。吸引更多志愿者加入,保持队伍的稳定性和持续性。

#### 参考文献:

- [1]段志祥,张文燕.安徽某三级医院志愿者服务现状及分析[J].江苏卫生事业管理,2018,29(1):80-83.
- [2]妮璐法尔·卡哈尔,克拉拉·克里木,岳莉.关于医院志愿者管理工作的实践探索[J].中国卫生产业,2018,33(197):1672-5654.
- [3]魏红斌,王克,勾熙,等.欠发达地区开展医务志愿者服务的探索与思考[J].中国医院,2017,21(2):4-6.
- [4]高媛媛.关于医院志愿者服务管理探索与分析[J].管理观察,2017(10):185-186.
- [5]罗午洋.医务社会工作者与志愿者的联动服务模式研究[D].湖南师范大学,2017.

收稿日期:2019-6-26;修回日期:2019-7-7

编辑/杜帆