

高质量发展导向下医院志愿者服务运行机制的优化研究

胡海英

广安市人民医院，四川省广安市，638000；

摘要：在健康中国战略深入推进的背景下，医院高质量发展已成为行业转型的核心方向，其核心要义在于实现医疗技术、服务品质与人文关怀的协同提升。医院志愿者服务作为医疗服务体系的重要补充，是传递医学温度、弥合医患关系、完善人文医院建设的关键载体，在分流就医压力、保障特殊群体权益、拓展医疗服务边界等方面发挥着不可替代的作用。当前，我国医院志愿者服务虽取得长足发展，但仍面临组织架构不健全、服务供给与需求脱节、专业化水平不足、激励保障机制不完善等现实瓶颈，制约了其与医院高质量发展的深度融合。本文基于高质量发展的核心要求，结合当前医院志愿者服务运行现状，剖析现存问题及根源，探索优化志愿者服务运行机制的有效路径，为推动医院志愿者服务规范化、专业化、常态化发展，助力医院高质量发展提供理论参考与实践借鉴。

关键词：高质量发展；医院；志愿者服务

DOI：10.64216/3104-9656.25.03.034

引言

党的二十大明确提出完善志愿服务制度和工作体系，同时将健康中国纳入现代化强国建设核心目标，推动卫生健康工作从以治病为中心向以健康为中心转型，强调将人文关怀融入医疗服务全流程。医院高质量发展不仅需要精湛的医疗技术、完善的医疗设施，更需要有温度的人文服务，而志愿者服务正是连接医疗技术与人文关怀的重要桥梁，是提升患者就医获得感、幸福感与安全感的重要举措。

医院志愿者服务以公益性、自愿性、专业性为核心，通过组织社会各界爱心人士参与门诊导诊、患者陪护、健康宣教、应急支援等服务，有效弥补了医疗人力资源的不足，优化了就医流程，缓解了医患矛盾。然而，随着医院高质量发展要求的不断提高，传统的志愿者服务模式已难以适应新形势下的服务需求，诸如服务碎片化、管理不规范、专业能力参差不齐、激励保障不足等问题日益凸显，导致志愿者服务的效能未能充分发挥，与医院高质量发展的协同性不足。因此，立足高质量发展导向，系统梳理医院志愿者服务运行机制的现存问题，探索科学有效的优化策略，构建与医院高质量发展相适配的志愿者服务运行体系，成为当前医院发展过程中亟待解决的重要课题。

1 高质量发展导向下医院志愿者服务的核心价值

医院高质量发展的核心是实现质量、效率、效益、

服务、安全的统筹提升，而志愿者服务作为医疗服务的延伸与补充，其价值导向与医院高质量发展的要求高度契合，在推动医院转型发展、完善医疗服务体系、弘扬医学人文精神等方面具有重要意义。

其一，助力就医流程优化，提升服务效率。当前，群众就医过程中挂号难、缴费难、找诊难等问题仍未完全解决，志愿者通过参与门诊导诊、自助机操作指导、就诊路线指引等基础服务，可有效分流医护人员的非医疗工作压力，帮助患者快速熟悉就医流程，缩短就诊等候时间，提升医院就医服务的整体效率。其二，传递人文关怀温度，缓解医患矛盾。志愿者以真诚、耐心的服务态度，为老年患者、残疾人、重症患者等特殊群体提供陪护、心理疏导、需求对接等个性化服务，弥补了临床医护人员因工作繁忙而难以兼顾的人文关怀缺口，拉近了医患之间的距离，有助于化解医患隔阂，构建和谐医患关系。其三，拓展医疗服务边界，践行公益使命。医院志愿者服务可突破医院物理边界，深入社区、校园、企业开展义诊、健康科普、急救培训等活动，将医疗服务精准下沉至群众身边，实现群众向上求医向医护向下送医的转变，彰显医院的公益属性，助力健康中国建设。其四，培育医院人文品牌，提升核心竞争力。高质量的志愿者服务是医院人文建设的重要体现，规范、专业的志愿者服务能够塑造医院良好的社会形象，增强医院的凝聚力与影响力，成为医院差异化竞争的重要优势，推动医院实现技术+人文的双重提升。

2 高质量发展导向下医院志愿者服务运行机制

的现存问题

结合当前我国医院志愿者服务的实践现状,对照高质量发展对志愿者服务规范化、专业化、精准化、常态化的要求,当前医院志愿者服务运行机制仍存在诸多短板,主要集中在组织管理、服务供给、队伍建设、激励保障四个方面。

2.1 组织管理机制不健全, 服务运行无序

部分医院未建立专门的志愿者服务管理机构,多由团委、工会等部门兼职负责,缺乏专职管理人员,导致志愿者招募、培训、排班、考核等工作缺乏系统性统筹。同时,未结合医院发展实际制定完善的志愿者服务管理制度,对志愿者的服务范围、岗位资质、操作流程、伦理要求等界定不清晰,部分医院甚至未参照《志愿服务条例》出台具体的管理细则,导致志愿者服务过程中存在随意性大、流程不规范等问题。此外,部分医院未构建有效的协同管理机制,与社区、高校、社会团体等志愿者来源单位缺乏常态化沟通对接,导致志愿者资源调配不合理,难以形成服务合力。

2.2 服务供给机制不精准, 供需匹配度低

当前多数医院的志愿者服务仍以基础服务为主,主要集中在门诊导诊、卫生保洁等传统领域,针对慢性病管理、心理疏导、安宁疗护、健康科普等专业化、个性化服务供给不足,与患者多样化、多层次的健康需求脱节。同时,服务供给缺乏精准调研,多数医院未建立常态化的需求摸排机制,盲目开展志愿服务活动,导致供非所需,既浪费了志愿者资源,又无法有效解决患者的实际诉求。此外,服务模式较为单一,多以线下临时服务为主,线上志愿服务平台建设滞后,未能充分借助互联网+技术拓展服务场景,服务的灵活性与覆盖面有限。

2.3 队伍建设机制不完善, 专业素养不足

志愿者队伍结构不合理,多数医院的志愿者以在校学生、退休人员为主,具备医学背景的专业志愿者占比偏低,难以满足患者对专业化志愿服务的需求。同时,培训机制不健全,多数医院的志愿者培训仅以岗前简单告知为主,缺乏系统的分层分类培训,未构建阶梯式-模块化的培训体系,培训内容主要集中在服务礼仪、医院概况等基础层面,针对医疗知识、急救技能、医患沟通技巧等专业内容的培训不足。此外,缺乏有效的队伍稳定机制,志愿者流动性大,部分志愿者因服务体验不

佳、缺乏归属感等原因中途退出,导致志愿者队伍难以形成稳定的服务力量。

2.4 激励保障机制不健全, 服务动力不足

当前多数医院的志愿者服务激励方式较为单一,多以精神激励为主,缺乏物质激励与成长激励,对优秀志愿者的表彰多停留在口头表扬、颁发荣誉证书层面,激励效果有限。同时,保障机制不完善,部分医院未为志愿者提供必要的物资保障,如服务服装、防护用品、交通补贴等,甚至未为志愿者购买人身意外伤害保险,未清晰界定其在志愿服务过程中的权益保障。此外,缺乏有效的情感关怀机制,对志愿者在服务过程中遇到的困难、挫折关注不足,未建立专业的督导团队为志愿者提供情感支持,导致志愿者的归属感与认同感不强,服务积极性难以持续提升。

3 高质量发展导向下医院志愿者服务运行机制的优化路径

针对当前医院志愿者服务运行机制的现存问题,立足高质量发展导向,结合医院志愿服务的实践特点,从组织管理、服务供给、队伍建设、激励保障四个维度出发,构建规范化、专业化、精准化、常态化的志愿者服务运行机制,推动志愿者服务与医院高质量发展深度融合。

3.1 完善组织管理机制, 强化统筹协调

一是建立专门的志愿者服务管理机构,配备专职管理人员,明确其职责分工,负责志愿者招募、培训、排班、考核、档案管理等全流程工作,确保志愿服务工作有序推进。同时,参照《志愿服务条例》出台医院志愿者服务管理细则,明确志愿者的服务范围、岗位标准、操作流程、权利义务及伦理要求,实现志愿服务规范化管理。二是构建三级联动组织架构,市级医院统筹政策制定、资源调配和考核评估,县级医院承接市级任务、整合区域资源,基层医院精准对接群众需求,实现资源精准下沉。三是加强协同联动,建立医院与社区、高校、社会团体、企业等单位的长期合作机制,搭建志愿者资源共享平台,实现志愿者招募、培训、服务的协同推进,形成医院主导、社会参与、多方联动的志愿服务格局。

3.2 优化服务供给机制, 提升精准度

一是开展精准需求调研,建立常态化的患者需求摸排机制,通过问卷调查、现场访谈、病例分析等方式,

精准掌握患者在就医过程中的服务需求,分类梳理形成服务清单,实现群众点单、平台派单的精准服务模式。二是丰富服务内容,优化服务结构,在巩固门诊导诊、患者陪护等基础服务的同时,重点拓展慢性病管理、心理疏导、安宁疗护、健康科普、应急支援等专业化、个性化服务,聚焦一老一小等特殊群体,提供针对性的帮扶服务。三是创新服务模式,搭建线上线下一体化志愿服务平台,借助互联网技术开展远程健康咨询、线上健康科普、预约陪护等服务,拓展服务场景;推行错峰志愿服务,将服务时段延伸至夜间、周末等非工作时段,为行动不便的特殊群体提供上门诊疗服务,提升服务的灵活性与覆盖面。

3.3 健全队伍建设机制,提升专业素养

一是优化志愿者队伍结构,拓宽志愿者招募渠道,重点招募具备医学背景的医护人员、医学生、退休医护人员等专业人才,组建银发专家志愿者库巡回医疗志愿服务队,提升志愿者队伍的专业化水平。同时,吸纳党员团员、企业职工等社会力量参与,构建3+X志愿服务队伍体系,确保队伍的稳定性与多样性。二是完善培训机制,构建阶梯式-模块化培训体系,将院情文化、服务伦理、医德规范纳入通识培训,针对不同类型志愿者开展定向培训,专业服务岗重点培训医疗知识、急救技能,基础服务岗重点培训沟通技巧、服务流程。定期组织志愿者开展在岗培训、进阶提升培训及交流学习活动,选拔优秀志愿者前往先进单位进修,不断提升志愿者的专业素养。三是加强队伍管理,建立志愿者个人服务档案,记录志愿者的培训情况、服务时长、考核结果、服务评价等信息,实现志愿者动态管理,对表现优秀的志愿者重点培养,对不合格的志愿者及时进行劝退,确保志愿者队伍的服务质量。

3.4 完善激励保障机制,增强服务动力

一是丰富激励方式,构建精神激励、物质激励、成长激励相结合的多元化激励体系,对表现优秀的志愿者给予表彰奖励,颁发荣誉证书、奖牌,通过医院官网、公众号、宣传栏等渠道宣传其先进事迹;提供适当的物质激励,如交通补贴、餐补、体检优惠等,提升志愿者的服务体验。将志愿者服务表现与医学生综合素质评价、党员团员评优、职工绩效考核挂钩,拓宽志愿者的成长空间。二是强化保障措施,为志愿者提供必要的物资保障,配备服务服装、防护用品、急救药品等;为志愿者

购买人身意外伤害保险,明确其在志愿服务过程中的权益保障,解除志愿者的后顾之忧。三是加强情感关怀,建立志愿者心理疏导机制,组建专业督导团队,为志愿者提供教育性督导及情感支持,及时解决志愿者在服务过程中遇到的困难与挫折;定期组织志愿者开展团建活动,增强志愿者的归属感与认同感,激发志愿者的服务热情。

4 结论与展望

医院志愿者服务运行机制的优化是推动医院高质量发展的重要举措,也是完善医疗服务体系、弘扬医学人文精神、践行健康中国战略的必然要求。当前,医院志愿者服务运行机制仍存在组织管理不健全、服务供给不精准、队伍专业素养不足、激励保障不完善等问题,制约了志愿服务效能的充分发挥。立足高质量发展导向,通过完善组织管理机制、优化服务供给机制、健全队伍建设机制、完善激励保障机制,能够推动医院志愿服务实现规范化、专业化、精准化、常态化发展,充分发挥志愿者服务在优化就医流程、传递人文关怀、拓展医疗服务边界等方面的重要作用,助力医院实现技术+人文的双重提升。

展望未来,随着健康中国战略的深入推进和医院高质量发展的不断提速,医院志愿者服务将迎来更广阔的发展空间。医院应立足自身发展实际,不断探索志愿服务运行机制的创新路径,加强与社会各界的协同联动,推动志愿服务与临床医疗、健康管理、人文建设深度融合;同时,注重志愿者服务品牌培育,打造特色志愿服务项目,提升志愿服务的影响力与实效性。通过持续优化志愿服务运行机制,让志愿服务成为医院高质量发展的重要支撑,为群众提供更优质、更高效、更有温度的医疗服务,为健康中国建设注入持续动力。

参考文献

- [1] 娄立臣. 医院志愿服务机制与医务社会工作的本土化融合研究[J]. 南京大学, 2016.
- [2] 刘笑明. 双因素理论视角下公立医院志愿者激励机制研究[J]. 中国公共卫生, 2015.
- [3] 曹秋丽. 数字化背景下公立医院志愿服务满意度研究——以上海R医院为例[D]. 华东师范大学, 2023.

作者简介: 胡海英(1991.06.11-), 女, 汉族, 四川, 本科, 研究方向: 医院管理。