

医院志愿服务创新模式初探

贺胜男,周瑞珏

常州市第一人民医院团委,江苏 常州 213003

摘要:医院志愿服务是加强医院管理的有力补充,也是和谐医患关系的重要平台。在医院管理不断创新的背景下,医院志愿服务的模式也需要不断探索。双向联动模式具有信息互通顺畅、人员互动紧密的优点,常州市第一人民医院将此应用于志愿公益项目创新,以学生需求为导向,以医院志愿服务资源为支撑,开设“学生体验课”。项目开展过程中呈现实施综合化、理念人性化、模式发展化、运作稳定化的特征,助益学生健康成长,拓宽医院与社会的沟通渠道。“学生体验课”的成功给医院志愿服务以丰富启示,双向联动模式有助于青年志愿者和学生共同成长。

关键词:医院志愿服务;模式创新;双向联动;互动医疗体验

中图分类号:R197.3

文献标志码:A

文章编号:1671-0479(2018)05-390-004

doi:10.7655/NYDXBSS20180513

志愿服务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]。医院志愿服务以方便群众就医和提升健康素质为导向,在全社会广泛普及志愿医疗服务理念,践行志愿服务精神,努力构建和谐医患关系^[2]。随着志愿服务理念的推广和志愿服务事业的发展,医院志愿服务正处于不断探索的加速发展时期。体验学习的呼声由来已久,上海市将其引入职业教育取得可贵经验^[3]。医院承担向公众开展医学科普的职责,以往由于专业性较强和场地局限,通常停留在大众媒介和宣传展架层面^[4]。常州市第一人民医院积极探索志愿服务新模式,将体验学习的理念与科普的功能相结合,率先服务于学生群体,延伸医院服务功能,主动融入社会。自2013年起,医院开展“大手牵小手,爱心助成长”学生体验课,着力打造互动医疗体验,建立双向联动新模式,为学生提供多元学习平台,积累了一些可取的做法和经验。

一、“学生体验课”的起源及意义

(一)依托主品牌创新志愿服务新模式

常州市第一人民医院的志愿者工作始于2006年,建立了功能完备的志愿者管理办法和激励机制。

经过十余年发展,树立具有鲜明特色的对外志愿服务品牌——“常青藤”健康共筑行动。

“常青藤”健康共筑行动,2013年1月建立,取名“常青藤”意在传递生命绿色,播撒健康希望。结合综合医院的资源优势,以公众健康需求为导向,品牌将服务内容定位为“三走进”:进社区开展义诊咨询、健康宣教;进学校开展健康讲座、爱心帮扶;进企事业单位、工地开展技能培训。“常青藤”健康共筑行动每月开展一次,足迹遍及社区、学校、企业,与48家单位结对,活动载体丰富多彩,品牌特色日益凸显。为增强志愿服务工作的活力,体现公立医院公益性的文化属性,使志愿服务惠及更广泛人群,医院以“医院搭台、医生服务、学生领悟”为思路,创新推出志愿服务新形式——学生体验课,把学生请进医院,建立青年志愿者与学生同步成长的“双向联动”全新格局,激发学习热情,拓宽精神视野,同时开辟医院与社会互动沟通的新途径。

(二)适应新常态,发挥积极意义

志愿服务是团建工作的重要抓手,深化内涵、激发创新、引发关注,是志愿服务可持续发展的必由之路。医院把关爱未成年人成长作为服务主题之一,努力适应新常态,在项目推进过程中结合各方需求,真正做到“施之有法,行之有效,学有所乐,

收稿日期:2017-07-14

作者简介:贺胜男(1985—),女,江苏常州人,硕士,研究方向为青年思想政治教育,志愿服务。

教有所得”。

1. 保护未成年人的求知欲和好奇心

帮助未成年人获得健康知识和自护技能是“常青藤”健康共筑行动走进学校的初心。在与学生的交流和问卷反馈中,志愿者发现他们普遍对医疗工作感到陌生和新奇,对被视作“白衣天使”的医务人员充满敬佩和仰慕。同时因为年龄和阅历受限,他们对科学的保健知识充满渴求。体验课正是联结医务人员和未成年人的纽带。

2. 树立公立医院开放包容的公益形象

随着公立医院的发展进入新时代,医院以更加开放、包容的面貌充分满足人民群众的健康需求,符合深化医疗体制改革的现实要求^[5]。打破专业的藩篱,使公众了解医疗工作的专业性和严谨性,见证医务人员的正常工作,是双赢选择。这将使他们了解和配合医疗工作,有利于改善医患关系。

3. 切合青年志愿群体加入服务的主观愿望

关心未成年人的发展是全社会的共同责任。青年志愿者有专长、有爱心,愿意帮助未成年人增长见识、开拓视野。同时参与志愿服务在院内蔚然成风,通过优势结合有望达到“1+1>2”的效果。根据以往经验,院外活动同时集合多学科医务人员在时间和空间方面存在一定困难,但请进医院可以克服这一局限,实现分时段逐一开展。这个建议得到了共青团的回应和有关部门的支持,并在活动过程中不断完善。

二、“学生体验课”的实施和项目特征

(一)项目实施内容的综合化

1. 教育对象选择

青少年时期是建立人生观、世界观的重要阶段,此时普及科学的健康理念和健康知识更容易被接受并奠定良好基础,从而培养健康的生活方式^[6]。早期接触医院这一环境有助于了解医疗常态,认识医学、培养兴趣。根据未成年人的特征和兴趣,在实践中将“践行公益”与“寓教于乐”相结合,将身体力行与医疗技能、健康知识相衔接,以公益为导向,以学习为根本。

2. 活动内容及效果评价

项目实施PDCA循环优化活动管理,通过计划、运行、检查、总结等一系列过程不断提升活动质量。项目设计充分考虑学生的认知水平、接受能力,以贴近需求,有益身心为特点,半天活动时间紧凑张弛有度,保证学习效果。活动行程包括门诊服务区导医服务体验,急诊科心肺复苏操作实践,口

腔科、眼科健齿爱眼小课堂,医学高新设备的认识和应用,儿童心理研究中心心理测试和感统训练。参观全程由专业医务人员讲解陪同,并有充足的体验机会。活动结束后对参与学生和陪同家长进行问卷调查。内容包括:知识掌握度、课程认可度、印象最深刻的活动、体验感受等。定期与医务志愿者座谈,了解参与服务的感受,收集改善建议并询问意愿。

3. 医务志愿服务者构成

医务志愿者分为协调组、授课组和示范组。协调组志愿者由青年团干部担任,负责协调和带领;授课组志愿者由临床科室医护人员担任,负责授课和示教;示范组志愿者为招募的医学生或非医学类学生志愿者,负责一对一沟通和实境带教。体验课由医院团委整体协调,保障各相关科室的正常工作秩序和课程的完整性。多措并举,做到四个“充分”:充分尊重学生的特点,安排教学经验丰富、耐心亲和的医务人员进行现场教学;充分激发大学生志愿者的积极性,通过一对一现场指导,活跃气氛增进交流;充分保证学生安全,每个临床示范点配备一名团干部接洽,两名临床医生进行讲座和示范,若干名大学生志愿者陪同;充分鼓励学生体验积极性,提倡交互体验,每处体验安排两项活动,学生可以自由选择分组开展,注重教学效能,准备器材和教具,严格执行操作流程,使学生获得体验实感。

(二)项目实施理念的人性化

志愿服务的本质是一种公民精神^[7]。项目始终坚持正确的思想引导方向,适时传递人文情怀。随着社会的进一步转型,志愿服务理念也在不断发展,逐渐实现从帮助他人到互相帮助,从被动参与到主动成长,从积累经验到情感升华的蜕变。青少年正处在塑造世界观和人生观的时代。有用的体验课不仅涵盖知识和技能的学习提高,还可以从中学学习人际交往方式。门诊导医服务可以掌握与人沟通的方式,初步领悟“人人为我,我为人人”的公益情怀;在学习心肺复苏术技能时,引导学生注重并善待模拟人,培养以患者为本的爱伤观念;通过急救医务人员讲述工作见闻,促使学生珍惜、善待生命;通过学习沙盘训练和感官训练,学生能够意识到心理学的深刻性,并学会尊重他人的内心。

(三)项目管理模式的发展化

为了深入推进学生体验课项目开展,通过完善项目体系,拓展服务领域,形成一套发展式管理模式:志愿服务着眼于发挥创意,力求新颖与实效。

一方面,遵循志愿服务规范,力求做到平等服务、公正服务、细致服务、诚恳服务。另一方面发挥志愿者的创新精神,以灵活多样、丰富多彩的活动,让不同年龄不同学校的学生共享学习的乐趣。

首先,团委成立策划委员会,招募青年志愿者共同商讨方案设计。从提出“大学生志愿者带教小学生体验者”等理念到策划“合作式急救技能训练”等参与性服务,团委以志愿的名义发出倡议,鼓励各团支部、科室提出创意项目,调动各种资源完善并丰富志愿服务。

其次,收集反馈以优化服务。每次活动后,组织和分析活动的各个方面,及时发现存在的问题并改进处理;建立反馈机制,在体验过程中积极发现孩子的特点。回收并分析问卷反馈内容,虚心听取志愿者及参与者的意见和建议,提出优化措施积极改进;应参与者要求增加拓展性服务,如指导科学用眼、洗手及其他健康活动,提供口腔、视力等健康检查等。

(四)志愿服务开展的稳定化

2006年起,医院开始系统组织志愿服务,成立志愿者工作领导小组,并制定志愿服务管理办法和考核评价措施,注册志愿者1950名,年平均志愿服务达6187人次。“常青藤”健康共筑行动创建成为知名志愿服务品牌,获得首届中国青年志愿项目大赛银奖。

医院与常州市天宁区、钟楼区教育系统密切保持合作关系,项目由团委负责实施,采用预约制保证常态化开展。项目至今成功开展8次,邀请中小学、聋哑学校、幼儿园学生参加体验课的学习。学生课后撰写心得体会,家长珍惜和孩子共同成长的经历,学校和街道给予高度评价。目前已建设成为医院志愿服务特色品牌,在区域内具有较高美誉度,入选第二届全国基层团建案例展播,获华东地区医院管理论坛二等奖。

三、“学生体验课”对医院发展的作用

(一)形成双向联动模式,增加可持续发展动力

何谓“双向联动”模式?一是以学生兴趣为方向设置体验课程,激发学生对医学的好奇与探索,增长知识提高技能,同时学生的热情参与和积极反馈给志愿者以正向激励,实现自我价值升华;二是结合志愿者专长优势实施课程,提高志愿者的组织能力、沟通能力、语言表达和授课水平,进一步磨炼专业技能,同步提高学生体验感受和学习兴趣,达到相互促进的联动效果,建立青年志愿者和学生共

同成长的平台。

通过身临其境参加体验,学生们直观并具体地掌握科学知识,从而远离伤害和健康成长。同时有助于培养乐学主动的学习态度和乐观向上的生活态度,初步树立正确的职业观,增强他们对自身发展的自信心,无形中增加课程的吸引力。志愿者在活动中主动承担教育和引导的责任,业务能力得到提高,思想得到历练和升华,收获信任和尊重^[8]。作为平台搭建者的医院,乐见双方的成长,保障物资储备和人力支持,保证项目可持续发展。

(二)整合医院服务资源,发展多元化服务类型

“学生体验课”的优势体现在有效整合医院资源,实现服务效能的最大化。本项目以学生兴趣为导向,以医院专业化医疗内容为支撑,结合医院这一特殊职业环境,将志愿体验、应急技能、教学活动、启发科创融为一体,对青少年具有吸引力。这一创新尝试是专业科普资源的整合和展示,也是医疗机构参与社会公益服务的新途径。

体验课程所涵盖内容在院内常规开展,授课人员具有专业素养,通过有效整合这些优势资源,志愿服务的品质得以保障,服务人群的需求得以满足,同时实现专业技术人员和志愿者的共同服务,达到优化志愿者服务,提高体验质量的目的。

(三)回应社会正向需求,传扬品牌化医院志愿文化

“学生体验课”作为双向联动、良性促进的公益项目,回应了社会增进互信了解的需求,起到了沟通社区、学校与医院的桥梁工作。

医院志愿文化具有传统志愿文化的共性:注重社会效益、强调社会责任,具有自愿性、公益性和社会性的特点,其核心是利他主义价值观^[9]。医院志愿文化是基于利他的目的,传播医学健康知识,因此,它在传统志愿文化的基础上增加了许多专业严谨的元素。服务品牌是对服务形象的充分发扬。医院通过常态化开展此项目,不断完善其“厚仁、博爱、担当”的志愿文化,增强志愿服务主体的主人翁意识和社会责任感,增加其对本职工作的认可度和归属感,并着眼于服务效果,不断创新形式,为志愿服务工作提供有效的智力支持和精神动力;满足社会公众对健康知识的需求,回应社会公众对未成年人成长的关注,积极履行医学科普的职责担当。从长远来看,宣传医院的职业特点和推介本院服务,对学生进行集中培训,使其了解医院的性质,热爱和向往医院工作,有助于后备队伍的培养;适度开放工作区域,强化员工的专业素养,展现关怀备至

的亲和力和热心公益的责任担当,有助于扩大医院的正面影响力,营造和谐的医患关系。

传扬医院志愿文化的形式多种多样,既能通过活动的开展来渗透,也能借助媒体的报道来传播。本创新模式激发了“双向联动”模式信息互通顺畅、人员互动紧密的优点,其核心关键是以人为本,整合资源,互通了解,共创和谐。志愿文化只有不断深入和传承,才能在更大社会范围内树立良好的志愿服务理念与志愿服务风尚,传播和践行志愿服务精神,从而促进医院志愿服务的和谐与可持续发展^[10]。从这个意义上说,“学生体验课”对医院志愿服务具有重要的启示意义,既为青少年医学科普教育提供新思路和方法,又为传扬医院志愿文化提供了新途径。

参考文献

- [1] 杜今,王晋豫,赵雅晖. 基于“一站式全程辅助医疗服务模式”的志愿服务实践与探讨[J]. 中国医院,2017,21(8):73-75
- [2] 陈玲,张婷珊,严建军. 新媒体背景下医院志愿服务管理实践[J]. 解放军医院管理杂志,2017,24(7):698-700
- [3] 周维红,刘慧,陈旭. 体验学习视角下上海市学生职业体验日的经验及启示[J]. 当代职业教育,2016(12):72-75
- [4] 王海芳,魏晓贤. 健康科普宣传是公立医院的社会责任[J]. 现代医院,2014,14(4):149-151
- [5] 王永晨,常广明. 健康中国战略下公立医院党建工作路径探索与实践[J]. 中国医院管理,2016,36(10):27-29
- [6] 郑坚. 青少年科普教育活动的实践研究[J]. 教育教学论坛,2016(21):187-188
- [7] 孙宁华. 志愿服务:社会主义核心价值观的公民实践[J]. 中国高等教育,2016,11(22):48-50
- [8] 申琳琳,解建惠,秦梅. 医务志愿者开展小学生中医药启蒙教育的探索[J]. 中医药管理杂志,2017,25(12):41-44
- [9] 宋晓阳,梁丽明. 浅议科普志愿服务工作创新[J]. 广东科技,2012(5):199-200
- [10] 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):41-45

A probe into the innovation mode of hospital volunteer service

He Shengnan, Zhou Ruijue

Youth League Committee, The First People's Hospital of Changzhou, Changzhou 213003, China

Abstract: Hospital volunteer service is a powerful supplement to strengthen hospital management, and an important platform for harmonious doctor-patient relationship. In the context of continuous innovation in hospital management, the model of hospital volunteer service needs to be continuously explored. The two-way linkage mode has the advantages of smooth information communication and close personnel interaction. The First People's Hospital of Changzhou applied this mode to the innovation of voluntary public welfare projects, and developed the “student experience course” which guided by the needs of students and supported by the hospital's volunteer service resources. During the project development process, the characteristics of integration of implementation, humanization of concept, development of model, and operational stability were presented to help students grow healthily and broaden the communication channels between hospitals and society. The success of the “student experience course” has enriched the hospital volunteer service. The two-way linkage model helps young volunteers and students grow together.

Key words: hospital volunteer service; model innovation; two-way linkage; interactive medical experience