



引用格式:许斯,孙逸璠,职晨阳.我国公立医院志愿服务存在的问题与对策建议:以河南省Z医院为例[J].郑州轻工业学院学报(社会科学版),2020,21(4):66-69.

中图分类号:C93;R197.3 文献标识码:A

DOI:10.12186/2020.04.010

文章编号:1009-3729(2020)04-0066-04

# 我国公立医院志愿服务存在的问题与对策建议

——以河南省Z医院为例

## Questions and countermeasures of voluntary service in public hospitals in China

—Take Z hospital in He'nan province for example

许斯<sup>1</sup>,孙逸璠<sup>1</sup>,职晨阳<sup>2</sup>

XU Si,SUN Yifan,ZHI Chenyang

- 1. 郑州大学 第一附属医院,河南 郑州 450000;
- 2. 郑州人民医院,河南 郑州 450000

**摘要:**志愿服务是现代社会文明程度的重要标志,是培育和践行社会主义核心价值观的重要载体。当前,我国公立医院志愿服务存在着对志愿者个人行为动机重视不足、对志愿者培训过于简单、考核激励机制不完善等问题,应通过掌握志愿者的需求与动机、对志愿者进行有针对性的培训、积极开发志愿服务项目、创新激励方式等途径,提升公立医院志愿服务的质量和水平。

**关键词:**  
志愿服务;  
公立医院;  
激励机制

[收稿日期]2020-07-03

[作者简介]许斯(1988—),女,河南省郑州市人,郑州大学第一附属医院经济师,主要研究方向:医院管理;孙逸璠(1991—),男,河南省郑州市人,郑州大学第一附属医院经济师,主要研究方向:新闻传播。

2015年,国家卫计委印发《进一步改善医疗服务行动计划》,明确要求公立医院要“注重医学人文关怀,促进社工志愿服务”<sup>[1]</sup>;2017年底,国家卫计委和国家中医药局联合印发《进一步改善医疗服务行动计划(2018—2020年)》,要求医疗机构建立医务社工和志愿者制度。2014年,河南省精神文明建设指导委员会印发《关于推进全省志愿服务制度化的实施意见》(豫卫[2014]5号);2015年,河南省卫计委印发《全省卫生计生行业志愿服务三年行动计划(2015—2017)》;2019年3月1日起开始施行的《河南省志愿服务条例》要求持续和坚持开展医院志愿服务工作,弘扬奉献精神,加强精神文明建设<sup>[2]</sup>。志愿服务是现代社会文明程度的重要标志,是培育和践行社会主义核心价值观的重要载体。当前,我国一些公立医院已经围绕志愿服务进行了诸多有益探索,但总体来看,我国公立医院志愿服务还面临着对志愿者个人行为动机重视不足、对志愿者培训过于简单等一系列问题。鉴于此,本文拟以河南省Z医院为例,针对我国公立医院在志愿服务方面存在的问题提出解决的对策建议,以期为提高我国公立医院志愿服务质量和水平提供参考。

## 一、Z医院志愿服务开展情况

河南省Z医院是河南省一所规模较大的集医疗、教学、科研、预防、保健、康复为一体的公立三级甲等医院,核定床位10 425张,年门诊量780万余人次,年出院患者69万人次,全院职工12 000余人。医院先后荣获全国文明城市、全国“百佳”医院、全国医院文化建设先进单位等荣誉称号。

Z医院已经建立了相应的志愿服务管理体系,包括组织领导架构、志愿者招募注册条件和程序、志愿服务项目专业培训、服务流程和激励

回馈等。医院设有志愿者办公室,由医院团委负责,团委书记任志愿服务站站长,下设党员志愿服务队、青年专家志愿服务队和文明志愿服务队等;开展有医疗志愿服务、公共卫生志愿服务和群众需求志愿服务,要求每年至少开展12次志愿服务,每名志愿者志愿服务时间不少于25个小时;开展的志愿服务项目主要有医患沟通、指引疏导、接受患者咨询,提供诊疗、生活、健康教育和社区义诊等。

Z医院志愿服务激励方式以精神激励为主、物质激励为辅。在为期一年的志愿服务活动中,根据志愿服务时间的长短,实行一至五星级志愿者星级评定,志愿服务时间累积超过100小时(包括100小时)者,发放志愿者荣誉证书并给予相应奖励:志愿服务时间 $\geq 100$ 小时,评为一星级志愿者;志愿服务时间 $\geq 300$ 小时,评为二星级志愿者;志愿服务时间 $\geq 600$ 小时,评为三星级志愿者;志愿服务时间 $\geq 1000$ 小时,评为四星级志愿者;志愿服务时间 $\geq 1500$ 小时,评为五星级志愿者;根据具体情况适当向志愿者提供交通、餐饮等补助。

近年来,Z医院规模不断壮大、患者数量不断增多,对志愿服务的数量和质量的要求也快速提升,而该医院由于对志愿服务的激励机制过于简单,无法激发志愿服务的积极性,也难以提升志愿服务的质量。因此,优化志愿服务激励机制、提升志愿服务的效果迫在眉睫。

## 二、我国公立医院志愿服务存在的问题

当前,我国公立医院志愿服务存在的问题,主要表现在以下几个方面。

### 1. 对志愿者个人行为动机重视不足

动机是行为的内在动力,动机的产生基于个人的需要。马斯洛的需要层次理论将需要分为生理需要、安全需要、归属与爱的需要、尊重的需要和自我实现需要五类。志愿者在志愿服

务过程中,其生理需要和安全需要主要表现为对基本保障的需要,如确保人身安全;归属与爱的需要产生亲和动机与结群动机,促使志愿者与他人建立友好关系。人的低层次物质需要被满足后,就会渴望追求高层次的精神需要,想要得到社会与他人的尊重和肯定。因此,志愿者在提供志愿服务的过程中也希望获得他人的赞赏。例如,患者的一句感谢、院方的一句鼓励等,都会让志愿者感受到被需要、被肯定,使志愿者产生奉献动机和成就感。当前,我国公立医院对志愿者个人行为动机重视不足,从不同方面、不同层次考虑志愿者的内在需要方面做得不够,没有真正关注志愿者的内在需求,无法从源头上重视志愿者的个人行为动机。

## 2. 对志愿者的培训过于简单

目前,我国公立医院对志愿者的培训往往局限于一般培训,主要涉及医院基本情况简介、就医流程讲解和健康宣教等。对志愿者进行一般培训的主要目的是使志愿者熟悉志愿服务基本知识,使志愿者对该医院有一定了解,掌握服务过程中涉及的常识性内容。一般培训的内容不够深入,层次不够高,缺乏专业技能培训和素质拓展训练。专业技能培训是为了满足志愿者岗位对志愿者的特殊技能要求,如健康护理知识、患者基础护理知识等。素质拓展训练着力于提升志愿者个人的综合能力,训练专题包括问题的解决技巧、与人沟通和聆听技巧、搭建信任关系技巧等。在志愿者培训层次方面,当前的培训只关注普通志愿者,忽略了对志愿者领袖的专门培训。

## 3. 考核激励机制不完善

志愿者激励机制的建立和完善对志愿者队伍建设和志愿服务事业发展起着重要的导向作用。志愿服务激励机制与志愿服务活动的开展存在着很强的正相关,有效激励是从正面对志愿者的参与行为给予肯定和回馈,会鼓励更多公众参与志愿服务,大大提升志愿者的参与热

情和积极性,是对志愿者队伍建设的重要支持。但目前该院尚未制定完善的考核激励机制,考核激励方式单一,缺乏对志愿者更高需求和潜力的挖掘,对参与心理和动机的全方位分析不够,缺乏对志愿者的差异性考核。我国志愿服务起步较晚,专业化的志愿服务管理也相对滞后,管理体系的法律化、规范化、制度化水平不够,一定程度上影响到志愿服务的积极性<sup>[3]</sup>。完善的法律制度能够确保激励机制的有效性,也可以为志愿者的志愿服务工作提供长期的法律保障,避免激励流于形式<sup>[4]</sup>。该院在开展医院志愿服务工作的过程中,对志愿者的管理还不够规范和专业,法制化、制度化的志愿者激励工作有待加强。

## 三、提升我国公立医院志愿服务质量的对策建议

提升我国公立医院志愿服务的质量和水平,可以从以下几个方面着手。

### 1. 掌握志愿者的需求与动机

参与心理是社会人士成为志愿者的一个重要原因,也是维系志愿者在机构中参与志愿活动的思想支柱,所以管理者必须对志愿者的参与心理有一个充分的认识。对于医院管理者来说,他们应掌握志愿者从医疗服务中想获得哪些参与感受,是出于对医院的好奇、自我价值的认可、帮助有需要的患者,还是回应社会需要、获得医院组织的认可、希望发挥一技之长等?医院管理者应充分激发志愿者的参与动机,使志愿者能够更积极地行动起来<sup>[5]</sup>。具体来讲,可以通过调查问卷、访谈和案例分析等方法,收集志愿者参与志愿活动的需求与动机,尽量激发志愿者参与志愿服务的内在和外在动力。

### 2. 对志愿者进行有针对性的培训

医疗服务专业性较强,因此做好志愿者的分类和培训能有效提高志愿服务质量<sup>[6]</sup>。一般来说,志愿者分为院内志愿者、社会招募志愿

者、学生志愿者,应针对不同群体因材施教,采用合适的培训方式。院内志愿者主要从事医疗志愿服务,侧重于专业技能服务,如义诊、卫生宣教等,他们对医疗卫生知识了解较多,因此对其培训的重点应是服务态度、沟通技巧与志愿精神等;社会招募志愿者则主要从事导医导诊、结对帮扶等服务性工作,应重点加强对其基本卫生知识、医院科室楼层分布情况培训;大学生志愿者尤其是有医学背景的大学生志愿者素质较高,可适当增添心理培训内容,以使其更好地与患者沟通,为患者恢复健康创造更好的条件。同时也应特别注重对骨干志愿者的培训,因为骨干志愿者是志愿服务组织的核心力量,关系着志愿服务组织的长远发展,培训对象应为医院志愿者领队、骨干志愿者等,培训内容应是志愿服务活动的策划与组织、志愿服务项目的运行与宣传、志愿者团建活动等。

### 3. 积极开发志愿服务项目

公立医院应积极开发志愿服务项目,推动志愿服务项目化运作,让更多的院内和院外志愿者参与进来。志愿服务项目不但对于培养骨干志愿者、增强志愿者凝聚力有重要的作用,而且有助于推动医院志愿服务的日常化、常规化和长期化建设。因此,志愿服务管理者应努力开发一大批符合医院需求、适合志愿者参与、便民利民惠民的志愿服务项目,从招募、注册、培训、上岗、运作、考核、评估、奖励等环节,实现志愿者与志愿服务项目的有效对接,进而提高医院志愿者的参与度和积极性。

### 4. 创新激励方式

建立长效激励机制,是推动医院志愿服务长远发展的重要途径。志愿服务工作的特殊性使得志愿者普遍认为精神激励效果要大于物质激励效果,激励方式除能满足人们对工作本身的要求外,还能在很大程度上激发个人的内心活动,创新激励方式,可以对志愿者产生持久而强大的激励作用,有效减轻志愿者的负面情绪,

减轻其来自工作和社会的压力<sup>[7]</sup>。激励方式应体现差异化,应针对不同类型的志愿者采取不同的激励方式。物质激励方式与精神激励方式相辅相成,志愿服务虽不以获取等价的物质报酬为目的,但不意味着志愿者不应该得到保障志愿活动和自身安全的基本物质需要<sup>[8]</sup>。创新公立医院志愿者激励方式,可以从以下几方面入手。对于院内志愿者来说,医院可采用“积分制”对志愿者进行评价,对积分排名靠前的志愿者进行表彰并颁发荣誉证书和奖品,把本院职工参与志愿服务活动情况与个人评优评先、职称晋升相挂钩。对于院外志愿者来说,可为志愿者及其家属就医开辟绿色通道;向志愿者所在单位宣传其事迹,向其发放志愿服务证明,为其评奖评优提供帮助。

### 参考文献:

- [1] 黄素娟,李臻琰,费汝倩.某公立医院青年志愿者组织认同感现状调查与分析[J].中国现代医学杂志,2014(3):97.
- [2] 魏巍.浅谈如何做好医院志愿者工作[J].卷宗,2013(10):366.
- [3] 张勤.志愿服务:增强文化软实力的重要载体[J].贵州省委党校学报,2017(4):57.
- [4] 卡哈尔,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.
- [5] 朱敏,易慧宁,钱坤,等.江苏省医院医务社会工作与志愿服务现状分析[J].中国医院,2016(8):6.
- [6] 罗鑫.志愿者活动对提升医院整体形象的促进作用分析[J].江苏科技信息,2016(21):74.
- [7] 张蕾,张立东,张璠,等.医务志愿服务探索与实践:以北京清华长庚医院志愿服务工作队为例[J].现代医院,2016(5):723.
- [8] 刘笑明,徐亚英,蔡滨.加强公立医院志愿者队伍建设必要性与路径研究[J].中国医院,2013(4):11.