

大学生对医院志愿服务工作的实践与思考

于一涵 孙菁华

吉林外国语大学

DOI:10.12238/mef.v4i11.4288

[摘要] 随着医药卫生体制改革的逐步深入,医患关系更加趋于和谐。医务志愿者的引入对于方便患者就诊、提高患者满意度、提升医院服务质量等有着积极的促进作用。大学生作为青年志愿服务的主要参与者,已经成为医院志愿服务的中坚力量,得到了社会各界的广泛认可。本文通过对长春市高校医疗专业大学生与非医疗专业大学生对医院类志愿服务的看法、在做志愿过程中出现的问题、以及对处理医患关系发挥的作用等方面进行对比的基础上,分析了高校志愿者在医疗志愿服务中的不同作用,进一步指出了非医疗专业大学生对于医院志愿服务的重要性。并从社会发展、患者对医疗服务的需求趋于多样化和精细化等角度进行思考,提出了提高医疗志愿服务水平的具体办法,为医院与高校合作对接提供有效借鉴经验。

[关键词] 志愿服务; 医疗志愿; 大学生; 非医疗专业

中图分类号: G647

文献标识码: A

Practice and Thinking of College Students on Hospital Voluntary Service

YU Yihan, SUN Jinghua

Jilin International Studies University

[Abstract] Along with the gradual deepening of the reform of the medical and health system, the doctor-patient relationship tends to be more harmonious. The introduction of medical volunteers has a positive role in facilitating patient treatment, improving patient satisfaction and improving hospital service quality. As the main participants of young volunteers, college students have become the backbone of hospital voluntary service, and have been widely recognized from all walks of life. Based on the comparison of the views of medical college students and non-medical college students on hospital voluntary service, the problems in the process of volunteering, and the role in dealing with the doctor-patient relationship, this paper analyzes the different roles of college volunteers in medical voluntary service. It further points out the importance of non-medical college students for hospital voluntary service. From the perspective of social development and the diversification and refinement of patients' needs for medical services, this paper puts forward specific methods to improve the level of medical voluntary service, so as to provide effective reference experience for the cooperation and docking between hospitals and colleges and universities.

[Key words] voluntary service; medical volunteer; college students; non-medical majors

近年来,我国社会经济持续高速发展,人们的物质生活水平稳步提高,人们对高质量的医疗健康服务需求也不断提高,当前传统医疗服务模式显然不再适应新形势下医疗服务行业的新变化。为能更好适应社会发展需求,医疗机构应当高度重视医务社会工作,积极引入社会公益化志愿服务,促进形成新型现代化医疗服务机制,以此为公众提供立

体式、高质量的健康服务。

1 疫情背景下大学生志愿者的必要性与重要性

1.1 医院志愿者服务的新形势

2020年初新冠肺炎疫情爆发,给我国人民群众生命安全和身体健康,以及社会经济建设带来了不利影响。党中央高度重视,迅速作出部署,全面加强疫情防控的集中领导,统一调配医疗资

源,在全国范围内迅速建立起一整套系统、全面的防控体系,确保防控和救治工作的有序运行。然而,部分医院对志愿服务存在认知偏差和患者对志愿服务的不理解,导致志愿者在医院和患者眼中成了比较独特的群体。要建立新的医院志愿者服务体系,就要坚持把问题摆在首位,以此为导向,统筹各方资源,清晰定位志愿者工作岗位职责,不断提升志愿服务的

专业性、复合性,构建医院和社会的联动体系,让志愿服务不再受阻。

我国卫生计生委和中医药管理局提出:进一步完善医疗服务计划,要不断加强医院社会工作者和志愿服务队伍的深层建设,不断加强医院社工和志愿者队伍。如今,越来越多的医院推出了志愿服务项目,怎样以科学规范的志愿服务体系来推动医疗服务行业发展,增加人民群众获得感,缓和紧张的医患关系,是非常有意义的研究课题。

1.2 医疗工作联动志愿服务的必要性

相对于医务社会工作而言,志愿者所拥有的实践经验更丰富、群众基础更广泛。因此,在医务社会工作的发展过程中,不断吸取志愿服务的人文服务经验,整合志愿服务的群众基础,有利于医务社会工作更好地开展,提升志愿者社会认知度与认可度,扩大服务覆盖面。

志愿服务是医务社会工作服务的有力抓手。有限的医务社会工作从业者面对庞大的医患群体,无法完全提供专业服务。对于服务人员紧缺的岗位,医院应当通过与志愿服务团队达成理念共识并辅以专业知识技能的相关培训,由志愿服务填补医务社会工作服务无法覆盖的部分。因此,志愿服务可以成为医务社会工作服务延伸的重要渠道。

2 院校合作的背景及现状

2.1 大学生志愿服务背景

大学生志愿服务活动的精髓在于“志愿”二字。现如今,大学生提供的志愿服务活动包括许多方面。提供的服务内容主要是知识输出、技术创新、医疗服务、社会建设等方面,涉及青少年教育、尊老敬老、脱贫攻坚等各社会领域。对大学生自身来说,志愿服务为他们提供了一个从学校走向社会的平台;对社会发展来讲,在社会发展的各个方面都需要新生命、新力量、新希望,大学生群体虽然比较理想化,但其创造力和发散思维能力不容小觑。

2.2 医疗类志愿服务背景

医务志愿者的引入对方便患者就诊,提高患者满意度,提高医院服务质量有着积极的作用。从当前实践经验来

看,医务志愿者的作用逐渐显现,对医疗公益服务、就诊秩序、医患关系等方面发挥了不可忽视的作用,主要工作内容涵盖就诊导医、康复陪伴、健康教育、结对帮扶、义诊咨询、送医送药、巡回医疗等多个方面。同时,大学生在医院这个特殊志愿服务场所中磨炼了自己的意志,对自我存在的价值、生命的意义、以及对社会有了更多的思考。

2.3 院校合作的现状

从2012年起,吉林大学第一医院与吉林外国语大学西方语学院开展合作。至今,在吉林大学第一医院的指导下,学院共组织1000余人次开展志愿服务活动,志愿服务时长累计已达5000余小时,并获得吉林省生命关怀协会颁发的“优秀志愿服务项目”“优秀志愿服务组织”“优秀志愿服务个人”等多个荣誉。合作前期志愿服务形式为导诊、分诊等,近年来志愿服务形式陆续增加,还包括了登记测温、协助打印、陪诊送检、病例登记等服务活动,现如今越来越多的大学生逐渐参加到医院的志愿者队伍中。

大学生医院志愿服务团队经过多年运营,其团队组织建设能力得到进一步加强,双方共同组建了“四叶草医疗吉大一院志愿服务队”。院校负责大学生志愿者的选拔、前期培训等工作,医院负责大学生志愿者的岗前培训、组织分工、效果考核等工作。在志愿服务过程中,双方建立起一支以党员为先锋力量、团员为骨干力量的志愿服务团队。根据医院社会工作部对志愿者的考核情况,选拔优秀志愿者予以重点培养,并为培训新一批志愿者提供了储备资源,通过优秀志愿者亲力亲为,以身示范来带动新志愿者更好地开展志愿服务,促进新志愿者尽快投入服务岗位,充分发挥高校大学生群体优势,建立一支党团结合、以老带新的医院志愿服务团队。

2.4 志愿服务开展具体方案

志愿服务共分为四个模块:(1)门诊导医。为就诊患者及家属提供指路、咨询、取化验单、维持就诊秩序等服务,优先为老弱病残孕服务,方便群众就医。

(2) 门诊分诊。针对已经挂好号等待就

诊的患者提供排队叫号服务,维持就医秩序。(3) 病人服务中心陪检。跟随病人服务中心陪检员老师,陪同住院患者完成相应检查,在过程中帮助家属推床或轮椅等,对病人提供人文关怀。(4) 急诊外科全程陪伴。帮助急诊外科就诊患者送血样标本,或提供挂号、交款、陪同检查、取药、咨询等服务,维持急诊就诊秩序,注意患者的隐私保护及医疗垃圾分类等事宜。

日常管理方面,志愿服务采用分组管理法,即将志愿者按照时间固定到具体日期,每天为一组,每组设有组长一名,每天有固定的负责人对工作进行考评监督。志愿者如需请假需要提前一天上报给组长,再经由组长上报给医院请假负责人,再由该负责人上报给医院方。

3 医疗与非医疗专业大学生对医院志愿服务的对比

3.1 研究对象与方法

采用网络发放问卷的形式,对吉林外国语大学、长春中医药大学、吉林大学、长春理工大学、长春大学等曾参与过医院志愿服务的医疗专业128名大学生,非医疗专业167名大学生进行调查,收回有效问卷295份。

3.2 总体状况与差异分析

通过对调查问卷研究发现,医疗专业大学生与非医疗专业大学生在是否有必要开展志愿服务活动、对医疗志愿者的理解等方面没有显著差异。但是在对参与医院志愿服务的原因、观念、了解程度以及具体举措等方面有很大不同。研究显示,88.24%的医疗专业大学生在参与医院志愿服务工作之前,期待能够通过参与该类志愿服务工作为未来就业提供帮助,而85.48%的非医疗专业大学生在该方面则更想提高自身组织、实践、解决问题的能力,见表1。

表1 医疗专业与非医疗专业大学生参与医院志愿服务的目的

原因	专业	
	医疗专业(%)	非医疗专业(%)
专业相关,有助于未来就业	88.24	11.76
提高自身组织、实践、解决问题的能力	14.52	85.48

针对医疗与非医疗专业大学生志愿者更想在医院做的志愿服务活动, 75.63%的医疗专业大学生希望能够帮助常见疾病的医疗健康咨询, 而80.88%的非医疗专业大学生更希望能够做导诊服务, 见表2。

表2 医疗专业与非医疗专业大学生参与医院志愿服务的内容

类型	专业	
	医疗专业 (%)	非医疗专业 (%)
导诊服务	19.12	80.88
健康咨询	75.63	24.37

医疗专业与非医疗专业大学生对医院志愿服务工作的了解程度对比来看, 85.16%的医疗专业大学生对医院志愿服务工作非常了解, 33.87%的医疗专业大学生对医院志愿服务工作一般了解; 14.84%的非医疗专业大学生对医院志愿服务工作非常了解, 66.13%的非医疗专业大学生对医院志愿服务工作一般了解, 见表3。

表3 医疗专业与非医疗专业大学生对医院志愿服务的了解程度

程度	专业	
	医疗专业 (%)	非医疗专业 (%)
非常了解	85.16	14.84
一般了解	33.87	66.13

医疗专业大学生参与该类志愿服务, 应当充分发挥专业优势, 提供专业性更强的志愿服务, 包括健康知识宣传、常见疾病的医疗健康咨询、急救知识与技能的传授等, 同时, 这对其专业知识和实践技能的提升也有着更深层次帮助。

非医疗专业大学生由于其专业与医院活动联系较小, 多数以简单的导诊等工作为主。一方面能够服务患者需求, 另一方面也能改善医患关系, 从而推动公众对医疗行业的关注, 了解医疗行业的工作特征及医务工作者的付出, 有利于深层次推动破解医患关系紧张的难题。非医疗专业大学生也因其不具备专

业的医疗知识, 无法对医院医疗专业能力起到直接推动作用。鉴于此, 有必要提高其专业化服务水平, 进一步开展志愿服务活动。

4 针对出现的问题提出的解决办法

4.1 提高非医疗专业大学生志愿服务的专业性

项目小组应当加大培训, 以专业的培训内容来实现志愿服务标准化, 提升服务质量。从实践中可以看出, 非医疗专业大学生在提供服务时, 容易出现忽视患者需求的情况, 多凭借自身经验、盲目进行志愿服务, 导致实践中志愿服务资源浪费, 无法发挥应有的作用。鉴于此, 应当充分利用志愿者服务积极性的同时, 促进其更深入了解和掌握医务工作系统知识, 提升服务的专业性, 通过对不同的患者通过有针对性的志愿服务, 对志愿服务项目进行优化管理, 达到提升志愿服务的效果。

4.2 加强激励机制

充分调动大学生参与志愿服务积极性, 推动大学生志愿服务常态化持续发展。注重加强和医院的紧密联系, 增强志愿者黏性。医院和高校应当联合出台具体奖励机制, 定期举行评比、典型奖励活动, 宣扬青年志愿者活动的意义, 定期评出一批优秀青年志愿者, 持续保持志愿者队伍活力。

4.3 进一步加强信息化建设

针对新加入的大学生志愿者, 应当通过志愿服务信息管理系统对其进行全面系统的培训。以学校作为基础, 成立志愿者培训基地, 吸收具有相关专业能力的教师成立培训队伍, 设置科学培训课程, 对不同志愿项目进行个性化培训, 丰富培训方式, 充分结合线上线下教学, 对初次担任志愿者的大学生提供角色认知、专业重点的培训, 形成科学完善的培训机制, 明确建立以政治、道德、科

学文化、心理社会责任等内容的培训体系, 以此持续强化志愿奉献精神, 推动志愿者行动发展。

5 结语

志愿服务并非一朝一夕就能看到成就的。要真正形成常态化、长效化的非医疗专业大学生提供医院志愿服务, 必须要深入发展医院和学校的合作关系, 组织者必须要做好科学引导、合理安排等工作, 提升大学生参与志愿服务的积极性和主动性。形成医学生参与志愿服务的长效机制, 不仅能帮助非医疗专业学生更好地熟悉和了解医务工作, 同时有助于形成社会主义核心价值观, 以更好地了解和践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神。

基金项目:

吉林外国语大学2021年度学生科研重点项目《非医疗专业大学生对医院志愿服务工作的实践与思考》(编号JWXSKY2021A025)。

[参考文献]

- [1]何佳.大学生志愿服务的社会化研究[J].智库时代,2018(32):246-247.
- [2]章淑伟.建立门诊服务管理体系改善患者就医体验[J].中医药管理杂志,2020,28(19):52-53.
- [3]张咏新.浅析志愿精神对医院思想政治工作的载体作用[J].办公室业务,2020(21):67-68.
- [4]陆士楨,马彬,刘庆帅.简论现代志愿服务与青年发展[J].青年探索,2021(02):5-15.

作者简介:

于一涵(2000--),女,汉族,吉林白山人,吉林外国语大学西方语学院2019级英德双语专业本科在读。

孙菁华(1989--),女,汉族,吉林长春人,助教,硕士,研究方向:发展与教育心理学。