

公立医院工会志愿服务组织与管理的探讨

刘佳

哈尔滨医科大学附属第二医院, 黑龙江 哈尔滨 150086

摘 要 : 由于医疗体制的不断改革, 公立医院也面临着诸多挑战, 需要提升自身医疗服务质量, 优化资源配置, 进而增强患者的满意度。为了提升公立医院的医疗服务水平, 那么组建工会志愿服务组织, 并提出了明确医院工会志愿服务的对象; 定向招募志愿服务人员; 建立管理系统, 规范服务行为; 建立健全公立医院工会志愿服务管理体系; 加强志愿服务的监督等志愿服务管理方法, 不仅能够补充医院的人力资源, 还能提升医院的社会形象, 实现医患关系更加和谐。

关 键 词 : 公立医院; 工会志愿服务; 服务管理

Exploration into the Volunteer Service Organization and Management of Public Hospital Trade Unions

Liu Jia

Harbin Medical University Affiliated Second Hospital, Harbin, Heilongjiang 150086

Abstract: Due to the continuous reform of the medical system, public hospitals are also facing many challenges and need to improve their own medical service quality, optimize resource allocation, and thereby enhance patient satisfaction. In order to improve the medical service level of public hospitals, a union volunteer service organization was established, and the objects of hospital union volunteer service were clearly defined; Targeted recruitment of volunteer service personnel; Establish a management system and standardize service behavior; Establish and improve the volunteer service management system of public hospital trade unions; Strengthening the supervision of volunteer services and other volunteer service management methods can not only supplement the hospital's human resources, but also enhance the hospital's social image and achieve a more harmonious doctor-patient relationship.

Keywords: public hospitals; volunteer service of trade unions; service management

引言

工会是公立医院的重要组织, 其主要是医院内部依法形成的一个群众组织, 主要是为了能够维护职工的合法愿意, 保证公立医院和职工之间能够有效工时, 推动医院健康发展。同时, 开展工会志愿服务, 主要是为患者提供导诊、陪护、健康教育等方面的服务, 进而让患者的就医体验得到提升, 并增强了公立医院的医疗服务质量, 增强医院的影响力。

一、公立医院工会志愿服务组织架构

在公立医院的工会志愿服务组织当中, 其主要是由领导层、志愿服务管理委员会、志愿服务小组等架构所组成, 可以保证医疗志愿服务能够有效开展, 优化资源配置。第一, 领导层内的主要人员是工会主席以及副主席, 其中工会主席主要负责对整体志愿服务工作进行规划、监督和指导, 协调公立医院的内部资源, 保证志愿服务工作与医院的整体战略目标相一致。工会副主席则是协助主席参与工作, 对志愿服务开展日常管理和协调, 处理志愿服务中存在的重大问题^[1]。第二, 志愿服务管理委员会, 其人员包括主任、副主任以及委员等, 其中主任是由工会副主席来兼

任, 实现志愿服务管理的全面工作, 副主任则是由工会委员或医院相关部门的负责人来担任, 主要是协助主任开展志愿服务的协调工作, 委员则是由工会委员、医院相关部门负责人和志愿者代表所组成, 这部分人员则是对志愿服务进行策划、实施以及监督。第三, 志愿服务小组, 其是由组长、副组长以及志愿者所组成, 其中组长主要是对具体的志愿服务项目实施和管理, 副组长则要协助组长开展工作, 对志愿者进行日常管理, 同时为志愿者分配任务。志愿者则要根据志愿服务的具体需求, 具体的分为导诊组、陪护组、健康教育组等服务小组, 开展不同的工作。第四, 监督与评估小组, 这一小组主要是对志愿服务工作进行监督, 评估志愿服务的质量和效果, 保证公立医院工会志愿服务工

作者简介: 刘佳 (1986.07-), 女, 汉族, 吉林乾安人, 硕士研究生, 助理研究员, 从事工会工作, 包括组织文体类活动、节日慰问、福利等研究。

作能够有序开展。

二、公立医院工会志愿服务管理方法

（一）明确医院工会志愿服务的对象

在开展公立医院工会志愿服务管理的时候，要先明确志愿服务的对象，进而保证志愿服务可以有针对、有效的开展。第一，公立医院工会志愿服务的对象是住院患者、门诊患者、急诊患者及其陪同的家属。在对这部分人员进行服务的时候，就需要为其提供导诊、陪护等服务，能够帮助患者快速在医院内部找到就诊的科室以及检查室，也能对一些行动不便或特殊患者提供陪护的支持，并缓解患者及家属的紧张情绪，为其实现心理疏导。第二，也可以为医院医护人员、行政人员、后勤人员等职工进行志愿服务，主要是为工作压力大的职工，提供一定的心理压力缓解服务，并为其提供健康检查等基本服务，进而可以增强公立医院职工的归属感和幸福感，提升其工作的积极性。第三，为医院所在社区的老弱病残等弱势群体开展志愿服务，工会志愿服务组织需要组织公立医院内的医护人员为这部分人群提供免费的健康检查服务，为行动不便的社区居民也要提供上门健康服务，进而促进社区健康水平得到提升。第四，公立医院的工会志愿人员也要维护医院环境，并实现就诊秩序的维护，协助就诊门诊、急诊等区域进行秩序的管理，并保证公立医院的公共区域是整洁、干净的，为患者提供良好的就医环境^[2]。

（二）定向招募志愿服务人员

在对公立医院工会志愿服务进行管理的时候，需要定向招募志愿服务人员，保证志愿服务更具有专业性、针对性。在进行招募的时候，需要根据志愿服务的对象，来确定所需志愿者的类型。或者也要根据服务内容，有效明确志愿者所需的技能和素质。在进行招募时，一是可以采用内部招募的方法，从公立医院的医护人员、行政人员等进行招募，进而发挥其自身专业的优势，保证志愿服务水平得到提升。也可以定向招募医学院校的学生，不仅可以为升学提供实践机会，同时为医院补充了更专业力量。二是采用了外部招募的方法，公立医院的工会志愿管理人员可以从社会上招募一些有志愿服务经验的人员，同时，也要招募一些心理咨询师、翻译人员等具有特定技能的人员，满足公立医院工会志愿特殊服务的需求。

在进行招募的时候，工会管理层则要在医院内部公告栏、工会网站、微信公众号等渠道发布人员招募的信息，招募信息内需要明确志愿服务的内容、时间、地点以及具体的报名方式，招募信息需要突出公立医院志愿服务的价值，进而能够更好的吸引目标人群来积极的参与。公立医院内工会管理层就可以先根据报名的信息，率先筛选出一批符合基本条件和专业要求的候选人。然后就要开展面试，管理人员通过面试，就可以全面了解候选人的服务意愿、沟通能力以及专业水平等能力，并对候选人的身份、健康状况等进行核实，然后选择出高水平、高专业技能的人才。

接下来，管理人员就要对招募到的志愿者进行岗前的培训，培训内容主要包括医院规章制度、服务流程、专业技能等信息，

然后根据志愿者的特长和服务需求，为其合理分配志愿服务的岗位。最后，管理人员就要将志愿者的基本信息、专业技能、服务记录等数据录入到志愿者库当中，并根据志愿者的特点以及服务内容来进行分类管理。总的来说，通过定向招募公立医院的志愿服务人员，工会就能精准的匹配服务需求与志愿者的资源，保证医院志愿服务更加专业。

（三）建立管理系统，规范服务行为

为了保证公立医院工会志愿服务管理更高效，那么就要借助信息化技术，建立管理系统，使得志愿服务人员的服务行为得到规范化的管理，让医疗志愿服务能够有序开展。在建立志愿服务管理系统的时候，先对系统的架构进行设计，主要是设计志愿者信息管理、服务需求发布、服务记录、培训与考核管理等功能模块。并引入了志愿服务管理软件，此软件不仅具有上述的功能模块，还支持在线注册、信息录入、数据统计等功能，确保管理系统在使用的时候更加安全、稳定^[3]。公立医院工会志愿服务管理人员就可以利用此软件，对志愿者的姓名、年龄、联系方式、专业技能等基本信息进行登记，对志愿服务人员进行分类管理。同时，管理人员也要利用志愿服务管理人员，定期收集医院各部门的志愿服务内容、时间、地点等需求，根据志愿者的专业技能，对其进行精准匹配。然后管理人员就要通过系统发布各科室的志愿服务任务，志愿者可以在线报名，或由管理员直接为其分配，保证志愿服务管理更高效。

在建立了志愿服务管理系统之后，就要规范志愿服务的行为，在管理系统中，明确医疗志愿服务的具体流程、操作规范，并规范了志愿者的职业道德、沟通礼仪等行为。让志愿服务人员可以根据系统所制定的规范来进行工作，管理人员也可以借助系统，对人员的具体服务进行远程监管，及时的了解其行为，保证志愿服务人员的工作可以有序、规范的开展。此外，为了保证志愿服务人员的行为更规范，那么就要对人员进行线上培训，通过培训，让志愿者更准确的了解医院的基本情况、规章制度和工作流程。同时，人员也可以自主在志愿管理软件上找到具体的服务教学视频，有效学习了导诊技巧、急救知识等技能，使得志愿服务人员的学习更灵活、方便。此外，管理人员也要利用管理系统，对志愿服务人员的性能进行远程监督，一旦发现人员行为出现不规范现象，那么就要对其及时进行纠正。总之，通过建立管理系统和规范服务行为，公立医院工会就能够实现对志愿服务的高效管理，保证志愿服务工作能够规范开展，这不仅提升了志愿服务的质量和效果，还能为志愿服务人员提供更好的发展平台，推动医院志愿服务工作有序发展。

（四）建立健全公立医院工会志愿服务管理体系

在公立医院工会志愿服务的管理中，需要建立健全志愿服务管理体系，进而保证志愿服务工作更加规范化、制度化。在建立管理体系的时候，其主要是通过健全的管理体系，对志愿服务进行规范、专业化的管理，保证志愿服务人员的服务水平和能力都得到提升，满足公立医院医护人员和患者的需求，促进医患和谐发展。所以在建立健全管理体系的时候，就要遵循制度化、规范化、透明化的原则来进行开展^[4]。

首先，对于管理体系的组织架构来说，主要是包括领导小组、管理办公室以及支援人员，其中领导小组主要是由医院工会领导的，并由工会主席以及医院各部门负责人所组成，对志愿服务进行统筹规划。管理办公室则是要对志愿服务进行日常的管理、协调和监督等工作。志愿服务人员就要根据服务的内容，分为导诊组、陪护组、宣传组等不同的小组，每组设组长，负责具体的协调工作。

其次，要建立管理制度，制度要明确了志愿人员的工作流程、内容和权利，并保证服务需求发布、任务分配、服务记录等工作更加规范。同时，要制定培训计划和考核标准，进而提升志愿服务人员的服务能力。制定奖惩激励制度，对优秀的志愿服务人员进行表彰，对违规行为的人员进行处理。

再次，要规范管理的流程，管理人员需要定期收集医院各部门的志愿服务需求，并通过系统进行全院发布。要根据需求来招募志愿服务人员，实现服务人员与医院部门进行精准匹配。

最后，要实现公立医院志愿服务的保障，包括资金保障、物资保障以及安全保障。在提供资金保障的时候，医院工会要安排专项资金，用于志愿者的培训、奖励等相关活动的开展。在提供物资保障的时候，医院工会需要为志愿者提供工作服、导诊牌等必要的服务设备。在提供安全保障的时候，需要为志愿者购买意外保险，为其提供必要的防护措施。

（五）加强志愿服务的监督

在公立医院开展志愿服务管理时，管理人员需要对志愿服务进行监督，第一，对服务过程进行监督，监督志愿服务人员是否按照服务流程为医务人员、患者提供医疗志愿等方面的服务，也要查看人员在服务过程中是否存在违规行为，志愿服务人员与服务对象之间互动是否文明、专业。第二，要对服务质量进行监

督，保证志愿服务可以更好的满足服务对象的需求和期望，让服务效果达到预期目标，保证服务的有效、安全。第三，对志愿者行为进行监督，监督志愿人员在工作时，是否遵守了医院和工会的相关规定，让志愿人员有效履行服务内容，进而维护公立医院的形象。第四，对管理工作进行监督，保证管理团队更有效的组织和协调公立医院志愿服务活动，让整个管理流程更加规范、透明，及时处理志愿者和服务对象的反馈意见。

在开展监督的时候，可以采用现场监督的方法，安排管理人员对志愿服务活动进行现场巡查，并对志愿服务人员的工作行为进行观察和记录，及时对人员的问题进行纠正。采用远程监督的方法，管理人员主要是利用监控设备或移动终端等设备，对志愿服务的过程进行实时监控，同时，管理人员也可以通过对监控视频进行回放分析，评估人员的服务质量。在公立医院内，管理人员也要建立服务对象和志愿者的双向反馈机制，通过问卷调查、访谈等方式，收集志愿服务对象和服务人员的意见。管理人员利用志愿服务管理平台，有效的分析意见，同时对人员提出的意见进行处理，并通过平台的沟通功能，切实的向提出意见的人员进行反馈，让监督更全面。

三、结语

综上所述，对公立医院中的工会志愿服务组织和管理方法进行分析，不仅可以缓解医务人员的工作压力，还能提升患者的满意度，实现医患关系和谐发展。在进行工会志愿服务管理的时候，主要是从服务对象、服务人员、服务行为、服务管理体系以及监督等方面入手，保证公立医院中的工会志愿服务工作开展的更顺畅，进而推动了社会公益事业的发展。

参考文献

- [1] 王英. 中国式现代化进程中高校志愿服务对职工思想政治引领的价值 [J]. 中华志愿者, 2025, (01): 27-29.
- [2] 曹秋丽. 数字化背景下公立医院志愿服务满意度研究 [D]. 华东师范大学, 2023.
- [3] 张竹君. 新时代公立医院志愿服务效能提升的实践困境与对策研究 [D]. 华中师范大学, 2021.
- [4] 高晶. 公立医院工会志愿服务组织与管理的探析 [J]. 中国工运, 2020, (10): 77-78.