

# 公立医院志愿服务融入新时代社会工作路径研究

陈海兰

珠海市中西医结合医院, 广东 珠海 519000

DOI:10.61369/MRP.2026030032

**摘要**：在健康中国战略推进的背景下，公立医院志愿服务成为构建和谐医患关系、履行社会责任的重要载体。本文基于新时代社会工作与志愿服务事业的政策导向和发展要求，以多家三甲公立医院志愿服务实践为样本，分析其志愿者构成、服务模式及服务形式，论证公立医院志愿服务融入新时代社会工作的必要性，进而提出具体融合路径，为健全医疗领域志愿服务体系、提升基层治理效能提供理论参考与实践借鉴。

**关键词**：公立医院；志愿服务；新时代社会工作；基层治理

## Research on the Integration of Volunteer Services in Public Hospitals into the Pathways of Social Work in the New Era

Chen Hailan

Zhuhai Hospital of Integrated Traditional Chinese and Western Medicine, Zhuhai, Guangdong 519000

**Abstract**：Against the backdrop of advancing the Healthy China strategy, volunteer services in public hospitals have become a crucial vehicle for fostering harmonious doctor-patient relationships and fulfilling social responsibilities. Based on the policy orientation and developmental requirements of social work and volunteer services in the new era, this study analyzes the composition of volunteers, service models, and service forms through case studies of volunteer service practices in multiple top-tier public hospitals. It demonstrates the necessity of integrating hospital volunteer services into the new-era social work framework and proposes specific integration pathways. The findings provide theoretical references and practical insights for improving the volunteer service system in the medical field and enhancing grassroots governance efficiency.

**Keywords**：public hospitals; volunteer services; social work in the new era; grassroots governance

2021年，《关于推动公立医院高质量发展的意见》明确要求公立医院强化患者需求导向，开展公益慈善、社工及志愿者服务，为构建和谐医患关系营造良好社会氛围<sup>[1]</sup>。在文件精神指导下，我国公立医院积极开展志愿服务工作，医护以专业技能为支撑广泛开展惠及公众的志愿服务，个别医院打造亮点频出的志愿服务品牌。2023年，中央社会工作部成立，对我国志愿服务工作履行统筹、指导、督促职责。2024年《关于健全新时代志愿服务体系的意见》的文件出台，对志愿服务工作形成了多层次、系统性的政策支持，我国志愿服务事业蓬勃发展<sup>[2]</sup>。在此背景下，推动公立医院志愿服务融入新时代社会工作，既是落实政策要求的必然选择，也是提升医疗服务质量、完善基层治理的现实需要。

## 一、新时代社会工作及志愿服务事业概述

### （一）社会工作的定位与价值

2024年11月召开的中央工作会议传达了习近平总书记对社会工作作出的重要指示：社会工作是党和国家工作的重要组成部分，事关党长期执政、国家长治久安，以及社会和谐稳定与人民幸福安康<sup>[3]</sup>。这一定位明确了社会工作在国家治理体系中的重要地位。当前，我国新质生产力快速发展，对新的人群、新的行业的管理超出以往社会治理经验范畴。此外，老龄化社会的到来

也延伸出更多的社会服务需求。关于“人”的问题在社会发展进程中来到了崭新的高度，党和国家对社会工作的高度重视，回应了社会发展中对“人”的关注，社会工作的重要价值是积极解决人民追求幸福生活道路上出现的问题。

### （二）志愿服务事业的发展与要求

志愿服务是社会文明进步的重要标志。党的十八大以来，党中央高度重视志愿服务事业，积极健全志愿服务体系。全国各地各部门积极落实党中央部署，完善制度机制、壮大队伍力量、丰富活动项目，推动志愿服务事业蓬勃发展。公立医院作为我国医

基金项目：本文是珠海市2024年度哲学社会科学规划课题立项课题：“健康湾区”背景下港澳患者医疗需求实践研究——以珠海为例（编号：2024GJ134）的阶段性成果；本文是珠海市中西医结合医院2023年立项课题：新时代党建引领公立医院志愿服务工作模式研究（编号：202305）的阶段性成果。

作者简介：陈海兰（1992-），女，汉族，广东雷州人，研究方向：健康传播、公立医院文化建设。

疗机构的主体，在高质量发展进程中高度重视志愿服务工作的开展，积极发挥公立医院公益属性，在义诊宣教、应急救援、重大赛会保障等领域发挥重要作用，彰显了公立医院志愿服务的时代价值。

## 二、三甲公立医院志愿服务工作运行现状

### （一）志愿者构成与管理

构成方面，公立医院志愿者由医院职工、职工家属、医院附属学校医学生及社会人士构成。以珠海市某三甲医院为例，该院于2017年成立志愿者服务队，积极吸纳职工及职工家属加入队伍，经过8年发展，2025年，该院志愿者队伍规模达1500余人，在“i志愿”平台累计服务时长71610小时。管理方面，以广东省为例，该省打造了官方统一的志愿服务信息系统——“i志愿”网站，网站提供志愿者注册、活动发布与管理、服务时长记录等功能。公立医院志愿服务队以团体的形式在该平台注册，在该平台实现对全院志愿者的管理，包括加入组织、参加活动、记录志愿服务时长等。

### （二）志愿服务模式

公立医院结合自身资源探索了不同的志愿服务模式，形成了多元发展格局。部分医院以党建为引领，以党支部为抓手，构建较为完善的党员志愿服务体系，实现志愿服务工作在医院的全覆盖<sup>[4、5]</sup>。有的医院引入医务社工，清华大学附属北京清华长庚医院探索“医务社工+志愿者”联动特色管理模式，以医务社工的专业性强化志愿服务队伍建设，形成了公立医院志愿服务高质量发展的新思路、新体系、新平台<sup>[6]</sup>；有的附属医院借助大量医学生资源，吸纳学生群体参与医院志愿服务活动，打造院校服务模式<sup>[7]</sup>。

### （三）志愿服务实施形式

公立医院志愿服务对象覆盖全人群，服务形式兼具专业性与公益性，从位置上划分，主要分为两类：一是医院范围外的义诊、宣教及重大活动医疗保障。医院志愿服务队走进社区，为社区居民送医送药送健康；走进学校，为青少年、高校学生开展视力检查、脊柱侧弯筛查、健康科普等；走进企业，为职工开展不同主题的义诊和宣教活动。二是医院范围内的志愿服务。大部分医院在门诊楼设立志愿服务岗，志愿者凭借对医院环境的熟悉，为就诊患者提供文明引导、问诊咨询、健康宣教等服务，改善患者就诊体验。

## 三、公立医院志愿服务融入新时代社会工作必要性

### （一）凝聚全国志愿服务力量

根据《2024年我国卫生健康事业发展统计公报》，2024年末，我国公立医院11754个，其中三级医院4111个。数量众多的公立医院配有专业能力强、素质过硬的志愿服务队伍，是我国志愿服务体系重要组成部分。将公立医院志愿服务力量纳入各级党委社会工作部统一管理，有助于凝聚全国志愿服务力量。以长沙市为例，该市出台《长沙市健全新时代志愿服务体系三年行动方

案（2025—2027年）》，由市委社会工作部牵头，深化新时代志愿服务体系建设，统筹推进志愿服务专业化、规模化发展。

### （二）推动我国志愿服务事业发展

《关于健全新时代志愿服务体系的意见》提出：推进各行各业志愿服务队伍建设，引导文化艺术志愿者、卫生健康志愿者、法律志愿者……利用专业特长为社会作贡献。公立医院志愿服务工作具有鲜明的行业属性，志愿者队伍中不乏持有医疗、护理执业证书的专业人才，其服务内容与群众卫生健康需求直接相关，是新时代志愿服务事业的重要支撑。公立医院志愿服务融入新时代社会工作，借助社会工作的专业理念与方法，提升医疗志愿服务的规范化、专业化水平，丰富志愿服务事业的内涵与外延，推动我国志愿服务事业高质量发展<sup>[8]</sup>。

### （三）推进基层治理“最后一公里”

志愿服务力量在推动社会治理现代化进程中具有明显优势，群众加入志愿者队伍，可以自主管理自身事务，协同参与公共事务，共同提供社会服务。当前，公立医院通过进社区、企业、工厂、学校的方式开展志愿服务，为职工、居民、学生提供健康筛查和咨询服务，在强化疾病预防与康复方面发挥着关键作用。疫情期间，公立医院医护背着急救包24小时驻点在居民区，为居民健康保驾护航。公立医院开展志愿服务的方式对实现邻里守望、心理疏导、平安建设等有显著作用，助力提升社会治理效能。

## 四、公立医院志愿服务融入新时代社会工作路径

### （一）强化统一归口管理，完善组织协同机制

中央社会工作部及各级党委社会工作部的成立，为志愿服务规范化管理提供了组织保障。目前，多地已通过成立志愿服务联合会、整合行业志愿服务队伍等方式，推动志愿服务力量融合，如长沙市在市委社会工作部指导下成立志愿服务联合会，实现志愿服务组织可持续发展。不过仍有部分公立医院志愿服务队未纳入地方志愿服务体系，针对此问题，应建立强制纳入机制：各级党委社会工作部明确要求辖区内三甲公立医院志愿服务队加入市级志愿者联合会，通过统一登记、统一管理、统一调配，实现医疗志愿服务资源与地方志愿服务体系的深度融合<sup>[9]</sup>。同时，应该建立地方社会工作部门与医院志愿服务管理处的常态化沟通机制，确保在有需要的时候协同推进志愿服务工作。

### （二）创新“社工+志愿”联动模式，深化服务内涵

公立医院志愿者在开展志愿服务过程中有明显的短板，如时间不够、社会工作水平不高、处理复杂邻里矛盾经验有限。当前，部分医院通过“医务社工+志愿者”双工联动的实践经验，推动医院志愿服务专业化、规范化开展。医务社工可以有效弥补医院志愿者的短板，在志愿服务中发挥统筹协调、需求对接、服务督导等核心作用。公立医院可以探索构建“专业社工引领、志愿者参与、医疗资源支撑”的联动模式，在志愿服务工作中进一步深化与社会工作的融合。同时，可拓展“社工+志愿”服务场景，将志愿服务从门诊导诊、义诊咨询延伸至患者出院后在社区的康复指导、慢病管理等领域，实现志愿服务与医疗服务、社会

工作的深度融合。

### （三）健全激励保障机制，增强队伍稳定性

当前公立医院志愿服务工作面临激励机制不健全、志愿者积极性不高的问题，推动公立医院志愿服务融入新时代社会工作，需要进一步健全激励机制、稳定志愿者队伍。一是选树先进典型，通过志愿者表彰、服务事迹宣传、志愿服务时长认证等方式，加强对优秀志愿者的社会认可；二是做好后勤保障工作，为志愿者配备统一的服务装备、购买志愿服务意外险，提供餐饮补贴、交通补助，解除志愿者后顾之忧；三是发展激励，建立志愿者服务时长与工会福利、评优评先、职业发展等挂钩的机制，为医学生志愿者提供实习推荐、就业指导，为优秀志愿者提供免费进修、职称晋升等支持。

### （四）搭建数字化对接平台，提升服务精准度

公立医院志愿服务融入新时代社会工作将面临服务对象增多、服务难度加大、服务形式多样化等问题，为更好地做好志愿工作，可依托大数据、互联网技术，搭建“需求-资源-服务”数字化对接平台，提升服务精准度。一方面，通过居民家庭医生

签约建立的健康档案信息，建立服务对象需求数据库，精准识别慢性病患者、老年群体、残疾人等特殊群体的健康需求；另一方面，录入志愿者的专业技能、服务经验、可服务时间、可服务范围等信息，实现需求与资源的智能匹配。借助数字化平台，地方党委社会工作部和医院志愿服务管理处建立常态化沟通机制，可协同发布志愿服务项目、招募志愿者、跟踪服务进度、收集服务反馈，精准满足城市治理过程中的志愿服务需求<sup>[10]</sup>。

## 五、结语

健康中国建设背景下，公立医院志愿服务是医疗领域履行社会责任、回应群众健康需求的重要途径，亦是新时代志愿服务体系与基层治理体系的关键组成部分。本文通过对三甲公立医院志愿服务实践的梳理与分析，明确了公立医院志愿服务融入新时代社会工作的必要性与现实价值，也探索出以组织协同、专业培育、科技创新等为核心的融合路径，证实二者的深度融合是推动我国志愿服务事业发展、提升基层治理效能的有效路径。

## 参考文献

- [1] 中华人民共和国中央人民政府，国务院办公厅关于推动公立医院高质量发展<sup>的意见</sup> [EB/OL]. [2021-5-14]. [https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-06/04/content\\_5615473.htm](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-06/04/content_5615473.htm).
- [2] 中华人民共和国中央人民政府，中共中央办公厅 国务院办公厅关于健全新时代志愿服务体系的意见 [EB/OL]. [2024-4-12]. [https://www.gov.cn/zhengce/202404/content\\_6946879.htm](https://www.gov.cn/zhengce/202404/content_6946879.htm).
- [3] 中华人民共和国中央人民政府，习近平总书记重要指示为做好新时代社会工作指明方向 [EB/OL]. [2024-11-8]. [https://www.gov.cn/yaowen/liebiao/202411/content\\_6985503.htm](https://www.gov.cn/yaowen/liebiao/202411/content_6985503.htm).
- [4] 潘熙萍，潘喜喜，罗琳娜. 公立医院党员志愿服务体系建设的实践探讨 [J]. 中医药管理杂志, 2025, 33 (14): 244-246. DOI: 10.16690/j.cnki.1007-9203.2025.14.052.
- [5] 莫明聪，徐敏. 新时代党建引领公立医院志愿服务的路径与实践：以南山志愿服务队为例 [J]. 中国卫生资源, 2021, 24(05): 495-498+515. DOI: 10.13688/j.cnki.chr.2021.210815.
- [6] 王克霞，于欣然，张蕾. 公立医院医务社工督导下的志愿服务创新实践 [J]. 中国卫生, 2024, (12): 104-105. DOI: 10.15973/j.cnki.cn11-3708/d.2024.12.032.
- [7] 陈映虹，王静，谈晓红，等. 院校合作模式下医院志愿服务的探索与实践 [J]. 现代商贸工业, 2024, 45 (04): 88-90. DOI: 10.19311/j.cnki.1672-3198.2024.04.028.
- [8] 吴静. 公立医院医疗志愿服务的现状与优化 [J]. 中医药管理杂志, 2025, 33(15): 218-221. DOI: 10.16690/j.cnki.1007-9203.2025.15.095.
- [9] 马萍，陈安乔，朱玮荣，等. 人文医院建设视角下的医务社会工作与志愿服务 [J]. 中国医学人文, 2022, 8(07): 21-25.
- [10] 李孟怡. 以西安交通大学第二附属医院为例探讨志愿服务工作的实践和医务社工工作的设想 [J]. 社会与公益, 2018, (09): 37-38.