

志愿者服务在公立医院文化建设中的作用机制 与实践路径研究

李田华

珠海市中西医结合医院, 广东 珠海 519000

DOI:10.61369/MRP.2026030017

摘 要 : 文化建设是推动公立医院高质量发展的核心软实力。志愿者服务作为衔接医疗专业性与医院人文性的重要纽带, 在丰富医院文化内涵、提升服务温度方面发挥着不可替代的作用。本文基于组织文化与服务主导逻辑理论, 以国内若干三级公立医院的志愿服务体系为观察对象, 系统探讨志愿者服务在医院文化建设中的多维作用机制。研究发现, 志愿者服务通过三重机制作用于医院文化建设: (1)作为情感劳动的价值共创机制, 将抽象人文关怀具象化, 直接优化患者体验, 充盈服务文化; (2)作为镜像参照的组织认同强化机制, 通过减轻医护非技术负荷与社会认可反馈, 提升医护的职业使命感与内部凝聚力; (3)作为信任中介的社会形象建构机制, 以第三方公益身份传递医院正面形象, 提升社会公信力。据此, 本研究提出应从“工具性补充”转向“战略性融合”, 通过构建文化赋能型志愿者发展体系、设计全流程浸润式服务模式、实施志愿服务品牌化战略, 实现志愿服务与医院文化建设的深度互嵌与共生共荣。期望为公立医院实现志愿服务与文化建设的良性互促、塑造有温度有担当的医院文化提供理论参考与实践指引。

关 键 词 : 志愿者服务; 公立医院; 文化建设; 人文关怀; 作用机制

The Mechanism of Volunteer Service in the Cultural Construction of Public Hospitals Research on practical path

Li Tianhua

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

Abstract : Cultural construction is the core soft power to promote the high-quality development of public hospitals. As an important link between medical professionalism and hospital humanism, volunteer service plays an irreplaceable role in enriching hospital cultural connotation and improving service temperature. Based on the theory of organizational culture and service-oriented logic, this paper systematically discusses the multi-dimensional mechanism of volunteer service in hospital culture construction by taking the volunteer service system of some third-level public hospitals in China as the observation object. It is found that volunteer service plays a role in hospital culture construction through three mechanisms: (1) As a value co-creation mechanism of emotional labor, abstract humanistic care is materialized, which directly optimizes the patient experience and fills the service culture; (2) As a mirror image reference, the organizational identity strengthening mechanism can improve the professional mission and internal cohesion of medical care by reducing the non-technical load of medical care and the feedback of social recognition; (3) As a trust intermediary, the social image construction mechanism conveys the positive image of the hospital as a third-party public welfare and enhances social credibility. Based on this, this study proposes that we should shift from "instrumental supplement" to "strategic integration", and realize the deep embedment and symbiosis and common prosperity of volunteer service and hospital culture construction by constructing a culturally empowered volunteer development system, designing a full-process immersion service model and implementing the brand strategy of volunteer service. It is expected to provide theoretical reference and practical guidance for public hospitals to realize the benign mutual promotion between voluntary service and cultural construction and to shape a hospital culture with temperature and responsibility.

Keywords : volunteer service; public hospitals; cultural construction; humanistic care; mechanism of action

前言

公立医院在我国医疗卫生服务体系中具有主导地位，其发展不仅关乎诊疗技术水平，更深刻体现医疗卫生事业的价值导向与文化内涵。在国家卫生健康事业高质量发展背景下，公立医院文化建设已成为提升医疗服务品质、构建和谐医患关系、增强医院核心竞争力的战略支点。志愿者服务以其自愿性、公益性与社会性特征，天然承载着人文关怀与互助精神，正逐步从医疗服务体系的“补充角色”转变为医院文化建设的“有机组成”与“活力源泉”。当前，志愿者在医院场域中所提供的导诊、陪伴、安抚、科普等非医疗性支持，实质上是“以患者为中心”的服务理念转化为可感知、可体验的具体行动，对于弱化医疗服务场景的机械性、增强医疗机构的情感温度具有显著效应。

然而，现有研究多集中于志愿服务的管理模式或社会效应，较少从文化建构的内在视角，系统阐释其如何融入并重塑医院的文化生态。鉴于此，本研究旨在超越现象描述，深入分析志愿者服务作用于医院文化建设的理论逻辑与实践机制。通过引入组织行为学与服务管理理论，并结合医院志愿者情况，本文试图回答以下核心问题：志愿者服务通过哪些具体路径影响医院文化的形塑与传播？如何构建可持续、可复制的“服务-文化”协同发展模式？研究结论期望为公立医院在实践层面整合志愿资源、深化文化内涵、实现社会价值与公益属性的统一提供学理依据与策略支持。

一、志愿者服务在公立医院文化建设中的核心作用机制

（一）丰富与具象化医院人文内涵

医院文化的核心是以人为本，而患者的就医体验是评价医院人文建设成效的关键指标。医院活动具有专业特殊性，其志愿活动被赋予特别使命，尤其是综合性三级甲等医院门诊专科种类较多，每日门诊、急诊人流量较大¹。在庞大的就医系统与复杂的诊疗流程中，患者易因信息不对称、环境陌生与等待焦虑而产生负面情绪。志愿者常态化的存在，如门诊导诊、自助机协助、病房关怀等，提供了及时、可靠、非医疗的情感支持与流程辅助。这种服务将抽象的人文理念转化为具体的关怀行动，使“尊重、关爱、友善”等文化价值变得可视、可感，显著提升了患者的满意度与归属感，从而实质性地丰富了医院文化的内涵与表现力。

（二）强化医护团队的职业认同与组织凝聚力

医护人员是医院文化最重要的承载者与践行者，但其长期面临高强度工作压力，易导致职业倦怠。志愿者的有效介入，通过承担部分非技术性、高接触度的辅助工作（如咨询、指引、秩序维护等），能够减轻医护人员的沟通负荷，让医护专业者能更专注于核心诊疗业务。更为重要的是，志愿者所展现的无私奉献精神，构成对医护职业价值的生动映照与社会反馈，能够有效激发医护人员内心的职业使命感与荣誉感，增强团队内部的凝聚力与文化认同，促进形成协作共进、甘于奉献的组织氛围。

（三）传播公益价值与提升医院社会公信力

公立医院的根本属性是公益性。志愿者来自社会各个阶层，其服务行为本身就是公益精神的现实体现。他们作为医院文化的内部“体验者”与外部“传播者”，能够以更具亲和力与可信度的方式，向社会传递医院的正面形象、医护人员的辛勤付出以及

医疗行业的为民情怀。这种源自自发组织的、非官方的体验式志愿服务，有助于打破医患之间的信息壁垒与信任隔阂，纠正公众误解，从而显著提升医院的社会声誉与公共信任度，使医院的公益文化形象更加丰满和坚实。

（四）完善服务链条与推动服务体系精益化

现代医院服务体系以专业医疗为核心，但在实际操作中易在流程衔接、细节关怀与持续支持等方面存在盲点。志愿者服务以其灵活性、贴近性与补充性，能够有效延伸服务的触角，例如在急诊区域协助分流、在慢病科室开展健康宣教、在出院环节提供康复指导等。这些服务填补了标准化医疗流程之外的“缝隙”，使服务体系更加完整、细腻、暖心。同时，志愿者作为服务一线的“感知器”，能够收集患者的真实反馈，为医院优化服务流程、创新服务模式提供重要的民情依据，推动服务文化向精准、高效、人性化方向发展。

（五）搭建医院社区桥梁与促进文化共建共享

优秀的医院文化是开放、包容且与社会深入互动、深度交流的。而志愿者群体恰恰扮演着这个角色，共同构成了医院与社会之间的“桥梁”。他们将社会各界的视角带入医院，也使医院的文化理念更广泛地渗透到社区。通过志愿者的参与和传播，医院文化建设从传统的内部管理课题转变为一项社会共同参与的公共事业。这种双向互动促进了社会对医院工作的理解与支持，也使医院文化在不断吸纳社会养分的过程中保持活力与时代性，真正实现了文化的共建、共享与共荣。

二、当前公立医院志愿者服务的现状审视

近年来，我国公立医院志愿者服务取得了长足发展，整体呈现制度化、专业化、多元化的演进趋势。在参与主体上，自医疗卫生系统开展改善医疗服务行动以来，医务人员、社工、志愿者等经过专业培训后为患者提供志愿服务，社会力量参与医院志愿

¹ 窦华丽. 医院门诊志愿者队伍建设与管理的探讨[J], 中医药管理杂志, 2017, 25(13):177 - 179.

服务的覆盖面越来越广²，已形成涵盖本院职工、医学生、社区居民、企事业单位人员及退休人士的多元梯队，部分大型医院注册志愿者规模已达数千人，结构日趋合理。在服务内容上，已从基础的导诊咨询，拓展至专科陪伴（如儿科、老年科）、心理舒缓、健康科普、院外延伸服务等多个维度，针对性与专业性不断提升。在管理保障上，多数医院设立了专职管理部门，建立了涵盖招募、培训、督导、激励的闭环管理体系，并与高校、社区、公益组织建立了稳定的合作联盟。

然而，公立医院依然存在一些深层次问题：一是“文化融入”的自觉性不足。不少医院志愿者认为自己只是在献爱心、做好事，未能深刻认识到志愿服务在整个医疗服务中的重要作用³。志愿服务容易被视为缓解“人力不足”的工具，与文化战略主动结合、以服务传播文化的总体意识较弱；二是专业培训与长效激励仍然有待深化。医院组织的培训多侧重技能与安全，对医院核心价值、沟通艺术、伦理规范的传导不够，激励以荣誉为主，缺乏持续的成长性反馈与情感维系；三是评价体系缺位。现有考核多以服务时长为主，缺乏对服务质量、文化贡献度及患者满意度的科学评估，难以驱动服务的持续改进与文化增值。

三、推动志愿者服务与医院文化深度融合的策略体系

（一）构建文化赋能型志愿者发展体系

应将志愿者视为“文化传播的使者”进行系统培育。医院要重视对志愿者的心理培育，凝练出医院志愿者服务的核心价值观和组织文化⁴，在志愿者招募环节，明确传递医院的文化理念与服务愿景，吸引价值观认同的潜在参与者。在培训体系中，设立“文化融入”模块，深入解读医院历史使命、核心价值观及服务规范，使志愿者在融会贯通中践行。在管理激励方面，建立“文化贡献度”评价指标，设立“人文服务之星”等荣誉称号，并通过分享会、成长档案等方式，增强志愿者的组织归属感与文化自豪感，形成“认同-参与-成长-再深入认同”的良性循环。

（二）打造浸润式、全流程志愿服务供给模式

推动志愿服务从“岗位定点”向“流程嵌入”转变。基于患

者就医全路径分析，在关键触点（如预约、候诊、检查、住院、出院、随访）系统化部署志愿服务，确保人文关怀的无缝衔接。针对特殊群体（老年、儿童、残障、重症患者）设计专属服务项目，如“无声导诊”、“童伴计划”、“安宁陪伴”等。同时，积极拓展院外服务半径，组织志愿者协同医护人员走进社区、学校、企业，开展健康促进活动，将医院的专业权威与志愿者的亲和力和相结合，使医院文化的影响力超越物理围墙。

（三）深化志愿服务与医院文化的战略融合

将志愿精神正式纳入公立医院核心价值体系，可利用医院的微信公众号、官网、电子屏、光荣榜、学习强院等积极宣传，增强志愿者的归属感，扩大社会影响力⁵，并通过院史馆、文化墙、内部刊物、新媒体等多元化载体，持续讲述志愿者与医护同心服务的温暖故事，营造“人人尊重、人人参与志愿服务”的内部氛围。发挥社交媒体对公众舆论的导向作用，积极报道志愿者的优秀事迹，引导良好的舆论风向，营造社会公众愿为志愿者、乐为志愿者的良好氛围，激励更多的人献身社会公益事业⁶。着力打造具有本地医院特色的志愿服务品牌项目，通过项目化运作提升专业性与影响力。此外，积极开展与企业、基金会的跨界合作，共同策划大型公益行动或文化传播项目，借助外部资源放大志愿服务的社会效应，使志愿服务成为医院文化最生动、最感人、最具说服力的名片。

四、结语

志愿服务是公立医院文化建设中一股充满生命力的柔性力量。它不仅是服务体系的延伸，更是价值理念的载体、情感联结的纽带与社会信任的基石。通过将志愿服务从传统的辅助岗位提升至医院文化战略的高度，公立医院以系统规划、专业培育、深度融入等方式有效激活社会善意，转化为滋养医院文化建设的源头活水。未来，公立医院需在制度化保障、专业化提升、品牌化塑造上持续探索，推动志愿服务与医院文化建设实现更深层次的共生共荣，最终塑造出技术精湛、服务温馨、人文丰沛、社会信赖的现代医院新形象，切实履行好造福人民生命健康与弘扬时代精神的双重使命。

2 黄雁琳, 严丽红. 党团引领医务社工主导的医院志愿服务管理探讨[J]. 中国卫生标准管理, 2023, 14(20): 195-198.

3 常欣强, 王志中, 张鹏等. 诚信理念融入医院志愿服务的路径研究[J]. 现代医院管理, 2020, 18(4): 86-88.

4 卫燕青, 蔡森菲, 来坚, 陈海玲, 童红. 多元主体治理视角下医院志愿服务积极性影响因素研究[J]. 江苏卫生事业管理, 2022, 33(8): 1106-1109.

5 江晨, 王蕊. 医院志愿服务对患者满意度提升及医院品牌建设的影响研究[J]. 现代医院, 2021, 21(2): 188-192.

6 卫燕青, 蔡森菲, 来坚, 陈海玲, 童红. 多元主体治理视角下医院志愿服务积极性影响因素研究[J]. 江苏卫生事业管理, 2022, 33(8): 1106-1109.

参考文献

- [1] 窦华丽. 医院门诊志愿者队伍建设与管理的探讨[J]. 中医药管理杂志, 2017, 25(13):177-179.
- [2] 黄雁琳, 严丽红. 党团引领医务社工主导的医院志愿服务管理探讨[J]. 中国卫生标准管理, 2023, 14(20): 195-198.
- [3] 常欣强, 王志中, 张鹏等. 诚信理念融入医院志愿服务的路径研究[J]. 现代医院管理, 2020, 18(4): 86-88.
- [4] 卫燕青, 蔡森菲, 来坚, 陈海玲, 童红. 多元主体治理视角下医院志愿服务积极性影响因素研究[J]. 江苏卫生事业管理, 2022, 33(8): 1106-1109.
- [5] 江晨, 王蕊. 医院志愿服务对患者满意度提升及医院品牌建设的影响研究[J]. 现代医院, 2021, 21(2): 188-192.
- [6] 杨丹丹, 黄爱娥. 新医改背景下某三甲医院“六心”志愿服务模式构建与实践[J]. 现代医院, 2019(8):1122-11124.
- [7] 崔秀峰, 杨惠莉, 纪伟伟. 医院志愿服务品牌化建设探究[J]. 现代医院, 2023, (9), 1353-1355.
- [8] 范抒磊, 张薇, 袁蕙芸. 公立医院志愿服务制度设计研究[J]. 中国医院, 2024, 28(03):65-68.