

长宁区妇幼保健院 座谈会前期筹备

一、设立目的与发展进程（张盛杰&孔雨婕）

1. 能否具体阐述一下贵院“基地、项目、岗位、活动”四位一体的医院志愿服务体制的由来和运行模式？
2. 志愿者在医院中的主要服务项目和作用及所处科室
3. 志愿者规模和服务对象
4. 建立志愿者服务经历哪些阶段
5. 对未来的发展有何展望

二、人员渠道与岗前培训（黄协）

1. 请问长宁区妇幼保健院招募志愿者的渠道有哪些？
2. 这些志愿者分别有哪些类成员？如在校大学生、专业志愿服务者、退休职工和其他社会成员？
3. 这些志愿者需要具备哪些资质和能力才能被录用？
4. 他们在上岗前需要接受哪些培训？不同岗位的志愿者所接受的培训有何异同？
5. 在妇幼保健院这样特殊的专科医院，志愿者是如何与产妇或其家属沟通并开展服务的，他们该如何化解其中的摩擦？

（6. 我们看到网上你们医院在国际志愿者日那天开展了丰富多彩的志愿活动。

如医院的专职母乳喂养咨询师为准妈妈们上了一场精彩的“开奶课”，讲述了开奶秘方“六步按摩法”，纠正了民间开奶的一些小误区。

护士志愿者们为爸爸们和外婆和奶奶们传经送宝，指导他们如何传递给妈妈更多的爱，让妈妈远离产后抑郁；教会家人如何帮助妈妈一起分担婴儿的照护工作。

医院“手术室心理减压区”的社会志愿者用心安抚每一位即将剖腹产的准妈妈等

还有党员志愿者们在院党总支的号召下进入周边居委会，为结对的空巢老人进行健康体检，送上关怀。

这些活动能否建立一个长效机制，并且缩短周期，如每月或每周定期开展？）

三、岗位调配与保障激励（杨子安）

1. 目前岗位调配有何依据？志愿者能自由选择吗？
2. 岗位是固定不变还是定期轮换？
3. 目前保健医院中最繁忙的岗位是什么？
4. 目前岗位调配过程中有哪些困难？有哪些好的经验？比如，如果志愿者对岗位有意见，院方一般会如何处理呢？

- 5. 医院目前为志愿者提供什么样的保障?还缺乏什么样的保障?**
- 6. 院方针对不同工作强度的岗位有什么具体的不同的支持措施吗?**
- 7. 目前志愿者流动性如何? 如何吸引社会上不同职业、不同年龄层的志愿者以维持志愿服务的长效性?**
- 8. 在激励制度方面, 志愿者、院方有什么意见和经验吗?**

四、优势与建议 (左欣雨)

- 1. 志愿者可以分担医务人员的哪些任务?**
- 2. 志愿者对于缓解医患关系是否能够起到积极作用?**
- 3. 对志愿者来说此类活动对自己有何好处?**
- 4. (与 [一、2] 重复)**
- 5. 医生认为志愿者行动是否能够真正缓解医生的就诊压力?**

为进一步弘扬世博志愿服务精神, 深化拓展医院志愿服务, 医院从建立良好的医患关系, 促进和谐社会建设, 积极推进医院志愿者事业发展的高度出发, 将志愿者服务建设与文明单位建设结合起来, 不断探索志愿者服务的组织建设、制度建设和方式方法。医院在志愿者服务基地创建中, 汇聚社会各方资源, 围绕医疗服务过程, 目前已有近100名爱心义工, 10个成熟的服务项目, 得到社会的支持和百姓的认可, 今年荣获上海市首批“志愿者服务基地”的光荣称号。

志愿者服务基地的建设是医院文明创建活动的重要组成部分, 在区文明办的关心指导下, 医院以推进志愿者基地建设为抓手, 进一步规范志愿服务运行机制, 深化志愿服务项目内涵, 拓展志愿服务岗位, 丰富志愿服务活动形式, 目前基地已逐步形成“基地、项目、岗位、活动”四位一体的医院志愿服务体系。2012年基地输出型志愿服务: 4681小时; 服务61000余人次; 输入型志愿服务: 4797小时; 服务25812余人次。

一是建立制度化管理, 形成规范化运行机制。志愿者服务基地建立规范的运行机制是志愿者服务开展的有力保证。院党总支部书记亲自分管基地志愿者工作, 医院率先成立医务社工部, 专人负责医务志愿者和社会志愿者的管理工作, 制定了一套规范的管理制度、激励机制和志愿文化体系。二是搭建社会志愿服务平台, 扩大社会服务效能。基地利用信息化管理手段在市区志愿者网站招募管理志愿者, 并将志愿者分为五大类, 选择合适的志愿者服务项目、岗位、形式和时段与不同类型的志愿者“对号入座”, 达到最佳志愿服务效果。三是实施志愿服务项目化管理, 培育志愿服务品牌。医院秉承“以病人为中心”的服务理念, 将志愿服务项目与妇幼服务做到有机的集合。每周六开设免费导乐门诊, 在手术室开设“术前心理减压区”项目, 新生儿室开通“爱心视频”, 通过专业、运用爱心提高志愿服务内涵, 形成了一批志愿服务品牌。四是创新志愿活动载体, 拓展志愿服务领域。在“爱心帮困”志愿服务项目中, 医院保持原有的联建共建机制, 5支医务志愿者队伍活跃在周边社区, 一些社区百姓在得到基地专业的志愿服务后, 也加入到基地志愿队伍的行列中。五是组织多形式公益项目, 体现医院社会责任。基地精心组织各类爱心义卖活动、准妈妈音乐会慈善义演和爱心义诊等公益活动, 为残障人士、农民工、农民工子女和空巢老人提供义诊服务, 让志愿者在活动中收获快乐, 让更多的参与者收获健康。六是采取多途径激励表彰, 营造志愿服务文明风尚。基地实行服务小时储蓄制, 开展星级志愿者的评选与奖励, 重要节日发短信慰问, 向志愿者就读的学校和社区发去表扬信, 通过医院院报、网站、微博、社会媒体弘扬志愿者的事迹; 组织部分优秀社会志愿者参加医务志愿者服务队的拓展活动, 为社会志愿者开辟就医绿色通道。