

综合性医院医务社会工作的志愿者服务模式

林文煜

(赣南师范大学, 江西 赣州 341000)

[摘要]在科技快速发展及医务社会工作数次提速的新时期,对综合性医院的工作质量及工作水平要求更高,其中综合性医院医务社会工作质量是保证医务社会工作顺利开展的基础。在新时期,综合性医院需要建立素质高、执行力强的队伍,以保证实现综合性医院的医务社会工作目标,促使医院发展与医务社会工作发展共同进步。文章对新时期提高综合性医院医务社会工作质量的必要性进行分析,探讨综合性医院医务社会工作的志愿者服务模式。

[关键词]综合性医院; 社会工作; 志愿者服务

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.08.896

一、新时期提高综合性医院医务社会工作质量的必要性

(一) 促使综合性医院为医院发展作出更大的贡献

在经济体制中,若综合性医院在医务社会工作上出现重大损失,就会对医院的发展产生影响。由此,综合性医院需要严格按照相关规定开展工作,综合性医院志愿者需要牢记使命,坚定自身的工作作风和态度,既要保障医院的合法权益,又要做到合理、合法、合规,使综合性医院在医务社会工作中有效发挥关键性的后勤保障功能,促使综合性医院价值的提升,也为医院的发展提供保障。

(二) 维护公共服务职能稳定

综合性医院具备公共服务职能,对医院内的贫困人员进行帮助,对志愿者的综合素质进行培养,保证医务社会工作的稳定开展。综合性医院需要始终坚持“维护职工合法权益,共谋医院发展”的原则,围绕医院运行发展目标,组织开展各项民主管理活动,促进医院发展,并将综合性医院建设列入党建的重要内容。

(三) 促使综合性医院履行医院管理责任

履行医院管理责任是对全体综合性医院的一般性要求,是综合性医院在发展过程中对社会发展必须承担的责任和义务。综合性医院在发展过程中,需要坚持落实和贯彻党组织提出的政策和方针,从而全面增强综合性医院志愿者的积极意识,使其形成良好的人生观、价值观和世界观。综合性医院中的志愿服务,是在综合性医院不断发展过程中结合自身实际情况和长期发展战略形成的一种积极的价值理念,综合性医院志愿服务能够增强综合性医院志愿者对综合性医院的认同感,激发综合性医院志愿者的工作热情,从而有效提高综合性医院的核心竞争力,有利于推动医务社会工作的稳定发展。

(四) 是促进综合性医院长远发展的重要保障

综合性医院的发展依赖于综合性医院的综合管理能力和综合效益,但是从长远发展来看,综合性医院有维持医院服务体系正常运行的重任,因此强化综合性医院医务社会工作质量,可以保证综合性医院组织管理的科学合理性,使综合性医院在医院发展中发挥出更大的价值。对此综合性医院的综合性医院医务社会工作质量提升便成为综合性医院维持健康运转的重要一环。

(五) 保证综合性医院良好的工作氛围

在综合性医院的发展过程中,综合性医院医务社会工作质量提升有助于维护综合性医院的整体工作热情,维持综合性医院的良好形象,促使综合性医院志愿者在思想上保持团结统一。综合性医院医务社会工作质量提升可以帮助综合性医院进

一步坚定理想信念,磨炼意志,加强组织纪律意识,并进一步坚定自身的理想与信念,从而营造出了良好的工作氛围,激发综合性医院人员的热情,保证综合性医院人员之间可以相互学习,促进综合性医院的良好发展。综合性医院医务社会工作质量提升能够使综合性医院志愿者成为志愿者的榜样,促进综合性医院服务效率的提升,使综合性医院在长期发展上保持健康和稳定。

二、综合性医院医务社会工作存在的问题

(一) 未建立有效的医务社会工作体系

在医务社会工作过程中,缺乏完整的管理系统以及管理标准,没有根据不同部门所进行的工作而进行细则划分。在关键技术,关键医疗方面,没有对其进行良好的管理。在遇到医疗的问题时,无法有效地进行医务工作。志愿者服务是培育和践行社会主义核心价值观的有效载体。在医院里推行志愿服务,志愿者热情、周到的服务消除了患者对医院的陌生感,有效缓解门诊患者的焦虑情绪;志愿者在服务过程中也传递了爱心、传播了文明,将人文关怀渗透到了服务的各个层面。建立一种和谐的就医氛围,增加了医院的人文关怀,提升了医院的服务品质。而由于缺乏专业的医务工作体系,志愿者在进行医务服务时会出现一定的困难,制度的缺乏导致志愿者服务的方式不一,整个医务社会工作处理过程较为复杂。由此,志愿者服务方法需要按照综合性医院的规定进行。

(二) 医务社会工作及控制方法存在局限性

现在,在综合性医院发展过程中的管理环节以及专业引进环节,同样存在着一定的问题。从我国综合性医院的发展来看,医务社会工作的总体水平不高,对于综合性医院内部的医务社会志愿者对于医疗项目开展中所涉及的内容了解单一,缺乏对行业整体业务的了解。大多数综合性医院的医务社会工作还采用传统的方式,对于引进先进的医务社会工作系统缺乏专业人士的引导与培训,导致系统引入的效果发挥不明显。另外综合性医院医务社会志愿者,缺乏对医疗行业的税法、医务社会工作方法对了解。在目前的成本控制过程中,没有单独的方式来表示志愿服务,导致各个医院在进行医务工作服务时方式不一,造成了志愿服务的局限性。由于每一个医院的志愿者服务方法不一,最终所得到的结果也不一样。想要保证综合性医院不断发展,需要不断完善医务社会工作的志愿者服务方法,整合志愿者服务市场中的方法,寻找到适合综合性医院的志愿者服务方法,建立健全相关的志愿者服务方法,确保产权定价的合理性。

(三) 医务社会工作缺乏创新

综合性医院在推进医务社会工作过程中，未进行科学创新，创新力度有待提升。医务社会工作缺乏创新主要表现在，一是医务社会工作观念落后，综合性医院并未积极引入先进的管理技术及理念，管理人员依照旧标准要求进行管理，实际医务社会工作效果不佳，明显不适应经济社会发展。二是医务社会工作缺少创新动力。综合性医院内部医务社会工作存在漏洞，创新改善难度较大，很多创新措施难以推行。

三、综合性医院医务社会工作的志愿者服务策略

（一）提高管理人员综合素质

在进行医务部门工作时，需要不断的引入新人才，在引入新人才的同时不断地加强内部员工的素质，建立专业的评估团队。在进行人才队伍的建设时，需要严格的员工进行管理，有效地保证医务部门的资产。首先，保证志愿者的工作态度，提高监管人员的责任意识。在强化医务部门工作的过程中，需要进行责任制分配，对各单位的工作目标进行明确规划，考核相关人员的业绩，对不能按时完成目标的人员进行责任追究，完善整个监管过程。其次加强反腐工作，确保管理人员在整个工作过程中保证廉洁。完善监管制度，对经理等各级领导进行定期审核，关注医院的资金发展。采用严格的审计，对各个人员，各个环节进行强有力的监管，提高志愿者的自觉性，强化志愿者的法律道德意识。

（二）加强政治理论学习，提高部门人员素养

要组织全体人员认真学习习近平系列讲话精神，切实加强和推进精神文明建设。开展文明单位创建活动是政治文明建设协调发展的需要，是培养有理想、有道德、有文化、有纪律的宣传队伍的需要，从而树立正确的人生观、世界观和价值观，增强使命感和责任感。另外，还需要制定志愿者年终考核制度，把学习纳入志愿者年度考核中，确保志愿者学习的积极性和主动性。本着学考结合、以考促学、以学促能的原则，围绕学习内容，精心设计测试题目，定期对学习成果进行检测，巩固学习成果，促进能力提升。

（三）突出实施重点，提高工作效率和实施效果

合规化管理的目标是利益最大化和最优化，医院要根据自身的实际情况，以制度建设为突破口，将合规化管理的要求融入自身管理中。同时医院要细化整个业务流程的每一个环节，并将其以制度的形式确定下来，通过做好制度建设、制度执行、制度检查、制度完善4个阶段工作，真正规范员工行为，从而提升医院的整体管理水平、综合竞争实力和经济效益以及实施效果。社工部也积极和社区联系，下社区进行疾病预防和健康教育，普及居民医学知识，提高全民健康水平，同时志愿者还要了解社区病患需求，为行动不便的居民组织进家庭探访、义诊等。

（四）完善医院的医务管理制度

医院的规范准则就是医院制度，它包括医院的领导制度、内部管理制度、运营模式制度及医务工作制度等。若要使医院保持活力，医院制度建设力度一定要加强，努力创新医院制度和完成制度的改革。而医院发展过程中，需要医院管理人员对工作任务的各环节进行监督，明确岗位工作责任，然后还要对员工工作过程中可能出现的问题进行应对措施的建立，

根据医务工作进行相关制度的建立。在建立健全医院管理制度时，需要对管理人员和医院志愿者进行约束，促使志愿者把自身利益工作过程中的各个环节相互联系，保证可以更加高效地完成工作。通过整章建制，齐心协力，建立了一套权责明晰、科学严谨、比较系统的制度管理体系。组织制订、编撰医院医务工作管理制度创新项目建设管理制度，实现医院医务工作的合规化管理，同时也为医院管理进一步向科学化、规范化、标准化、制度化迈进打下了坚实基础。另外，面对志愿者服务工作，需要做好志愿者注册、管理、服务记录工作，与市志愿者管理平台同步，及时更新志愿者服务信息，志愿者可以上网从市志愿者服务平台上查到自己的服务记录。

（五）第三方评价和监督

对此医务部门除了需要获得上级的坚定支持以外，在其部门内部也需要积极开展监督和自省工作，促使医务工作志愿者保持优良的工作传统，使医院内部管理的正义和党性原则得以彰显。另外，医务部门还可以开通第三方监督管理系统，保证各社区负责人可以对医院的内部工作进行监督。医院可以将可以公开的信息进行公开，保证工作的透明性，让群众对医院工作进行监督，实现医院的稳定发展。医院也要定期和志愿者交流，了解志愿者在服务中遇到的问题及志愿者在服务过程中觉得医院存在的不足。在进行组织管理机制的完善中，通过设置相应的监督管理系统来进行辅助管理，保证内外监督管理的同时，实现医务社会工作的完整性。医务社会工作也需要进行工作制度设置，注重医务社会工作与医疗成本发展的连接性，确保医务人员在工作时能够以现实的行业发展情况为基准，进行有效的管理。

四、结语

医务社工和志愿者服务在医院的运行中，还需要实现多元化，包括义诊、健康讲座、门诊导诊和病房探访等。在医院的医务工作中，需要积极建设监督管理体系，同时加强对医务志愿者的培训，保证医务志愿者可以全面了解医院的工作。另外，医院内部人员需要配合医务志愿者进行工作制度的建立，通过完善医院组织结构来提高医院医务工作的效率。

参考文献

- [1]朱敏, 易慧宁, 钱坤, 等. 江苏省医院医务社会工作和志愿服务现状分析[J]. 中国医院, 2016, 20(8): 6-8.
- [2]崔立君, 梁超. 综合性医院社工志愿服务失灵成因与对策探讨[J]. 中国医院管理, 2015, 35(11): 70-71.
- [3]刘宇婷. 青年志愿服务项目化运作探讨——以本院青年医疗志愿服务项目为例[J]. 现代职业教育, 2020, (39): 142-143.
- [4]陶品月, 黄惠桥, 张立明, 等. 医院在职人员参与急诊志愿服务活动及患者志愿服务需求调查[J]. 中华现代护理杂志, 2017, (6): 821-824.
- [5]卫利珍. 医务社工与志愿者联合服务模式研究[J]. 南方论刊, 2018, (9): 87-90.
- [6]刘雅欣. 关于“社工-志愿者-医务人员”三位一体医务社工模式研究的文献综述[J]. 经贸实践, 2018, (14): 16-17.