

即墨区人民医院创建“众心”志愿服务品牌,成立青岛市卫生系统首家社工部,探路“双工联动”,共建和谐医患关系——

众心志愿:汇聚微光 医患同心



在即墨区人民医院,有一支“特殊”的队伍。

他们,用爱心服务“缝合”着专业医疗服务与患者社会需求之间的“缝隙”,帮助患者及家属有效预防、缓解和解决因疾病导致的情绪、心理问题。

他们,是医患“连心桥”“摆渡人”,优化了诊疗秩序,改善了服务效率,提高了群众就医满意度,成为医患关系的“缓冲剂”“粘合剂”和“催化剂”。

他们,为患者提供心理关怀、就医服务,用医者众心给患者送去阳光、信心和希望。

他们有一个响亮的名字:众心志愿服务队。

一本“存折”,“存储”善心,“支取”担当

手拉手,心连心。

六年前,即墨区人民医院启动“众心”志愿服务品牌创建,“众心”品牌标识上的三个人手拉手连在一起,寓意汇众人之心,聚众人之力,铸奉献大爱,众志成城,服务社会,奉献大众。

六年前,青岛市卫生系统首家社工部在即墨区人民医院成立。该院社工部在组织干部职工积极参与的同时,发动社会爱心人士共同投身志愿服务。

“我们每人发放了一本‘爱心存折’,仪式感、自豪感满满。”市民隋先生参加“众心志愿”五年了,他手中的“爱心存折”上详细记录着参加的每一次志愿活动。隋先生所说的“爱心存折”由区人民医院发放,该院社工部按照爱心存折登记时间对社工、义工志愿者进行考核和奖励,持爱心存折还可以享受志愿者相关优待。

“没有规矩,不成方圆”,区人民医院完善志愿者管理机制,明确内部分工,并加强对志愿者的价值引领,将“生命影响生命”等价值理念不断内化,形成系统化的医院志愿者管理体系。2023年5月,该院启用信息化管理服务平台,建立层级奖励机制,开展人岗相适的增能培训,给予志愿者充分的尊重,并为上岗志愿者购买意外保险。截至目前,已发放“爱心存折”1100余张,开展志愿服务活动500余次。

“双工联动”缓解医护压力,增进医患关系

随着人们对健康的重视程度加深,医疗服务需求也随之增加。“众心”志愿服务品牌创建中,区人民医院探路“双工制”,有效减轻医护人员的工作压力,推动医院服务逐渐向高质量发展。

“双工制”,即医务社工、义工志愿者相结合制。医务社工、义工志愿者与医护人员良性联动合作,及时满足患者非



众心志愿队员协助急诊科室转运危重患者。

临床性多层次需求,成为医院缓解医患矛盾不可缺少的服务力量。尤其是就诊的肢体、听力障碍等残障人士、老年人,提供一对一陪诊服务。在该院深入落实“改善医疗服务五项制度”中,“双工制”发挥了重要作用。平均每年可提供4000余小时志愿服务,为就诊和住院患者带来实实在在的便利。

截至目前,“众心志愿”已培育20个志愿服务项目,涵盖母婴关爱、儿童健康、扶贫助学、阳光助残、尊老敬老、特殊群体、急救救护、疾病预防、用药健康、环境清理等方面。2000余“众心志愿”者提供服务7900余小时,3万余人从中受益。

辐射效应持续放大,志愿品牌熠熠生辉

“爱心存折”“双工制”的试水成功,让崇德向善的辐射效应持续放大,激励更多市民加入“众心志愿”队伍。他们的足迹遍布即墨城乡,收获一片好评,为区人民医院树立了良好的社会口碑,该院荣获“全国改善医疗服务优秀医院”称号。众心志愿服务队获评山东省抗击疫情优秀志愿服务组织、青岛市学雷锋志愿服务“四个100”最佳志愿服务组织等殊荣。

结合医疗工作实际,区人民医院改变以往以医院为主导的志愿服务模式,通过列入年度工作计划、选树优秀典型,激发各科室自主申报志愿服务创新项目。现有4名职工考取了中级社工,19人考取初级社工,对志愿服务开展提供专业指引和支持。该院“争分夺秒 护卫心脑——急救救护志愿服务项目”获评青岛市青年优秀志愿服务项目。《我爱您,中国》在青岛卫健委“天使风采”微视频大赛中获二等奖,《众心志愿者》获三等奖……

目前,该院已成为即墨区红十字志愿者培训基地、即墨“爱心义工”志愿服务基地、即墨区社会工作协会理事单位、青岛市即墨区新时代文明实践基地。

(黄宇)



众心志愿服务队组织开展义诊活动现场。



医务社工、义工志愿者与医护人员联动合作提速治疗效率。

