

医院志愿者管理规范

目录

前言.....	1
1. 范围.....	2
2. 规范性引用文件.....	2
3. 术语和定义.....	2
4. 基本要求.....	3
5. 招募注册.....	4
6. 培训考核.....	6
7. 权益保障.....	6
8. 评价指标.....	8
9. 退出机制.....	7
附件A（规范性）医院志愿者注册信息登记表.....	8
附件B（规范性）志愿者岗前与在岗培训情况记录表.....	8
附件C（资料性）年度志愿者荣誉评定表.....	12
附录D（规范性）服务规范综合考核表.....	13

前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件起草单位：浙江省医院协会、浙江大学医学院附属低第二医院客户服务中心

1 范围

本标准规定了医院志愿者管理与服务的基本要求、招募注册、信息管理、权益保障、评价激励、退出机制等。

本标准适用于医院志愿者管理部门对医院志愿者的管理与服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于标准。

DB33/T 2308-2021 文化志愿者管理与服务规范

GB/T 40143-2021 志愿服务组织基本规范

MZ/T 148-2020 志愿服务基本术语

MZ/T 061-2015 志愿服务信息系统基本规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1. 医院志愿服务 **volunteer service**

非政府的组织行为和服务行为，民间组织或个人利用自己的知识、技能、体能或财富，通过各种服务性的行动实现和体现对社会事业的服务与奉献，或实施和完成对有困难的社会群体及个人的服务与保障。

3.2. 医院志愿者 **hospital volunteer**

利用自己的时间、知识、技能，自愿、无偿地在医疗机构为他人提供公益性服务的自然人。在医院面向患者提供志愿服务：提供门诊引导、咨询、解答常见问题等。

3.3. 医院志愿者管理 **hospital volunteer management**

由医院自身成立的志愿服务部门，向公众提供公益性医疗服务，承担医院志愿者的招募、注册、培训、信息管理等工作。

4 基本要求

4.1. 场地设施

4.1.1 应成立院社工部或志愿者管理办公室，必须设有专人负责管理、专门办公的场

所。

4.1.2 应在门诊设置志愿者服务台或圈定志愿者服务的场地范围。

4.1.3 应设置志愿者专属休息场所，给予志愿者服务前或后的休息间，方便志愿者更换红马甲、医用防护设备、就餐和饮水。

4.2. 物资配备

4.2.1 应配备能体现志愿者身份、印有医院志愿服务标志标识的物品，包括红马甲、袖标、帽子、胸牌或志愿者证。

4.2.2 应根据医院感染防控要求，为参与医院志愿服务的志愿者提供餐饮及必要的防护用品，如口罩、帽子等。

4.3. 制度建设

4.3.1 应根据本院志愿者需求设定医院志愿者管理与服务的制度体系，包括考核制度、培训管理制度、奖励制度等。

4.3.2 应积极开展针对医院志愿者的制度宣传工作，提升医院志愿者服务规范化水平。

4.3.3 应开展数字化制度建设，设定志愿者管理与培训、志愿服务信息发布、志愿服务评估等功能，包括线上智能签到、志愿服务电子化记录、线上志愿者通知群、线上志愿者考评。

4.4. 管理人员

4.4.1 应配备专职志愿者管理工作人员，为志愿者提供必要的信息及服务，及时纠正志愿者服务中的问题。

4.4.2 应制定志愿服务制度，定期对志愿者进行培训和考核。收集志愿者服务中发现的各种问题、建议等，予以记录并及时反馈。

4.4.3 应熟悉本院不同志愿者岗位的特点，熟悉每位长期服务志愿者的个人喜好和服务情况，具备良好的组织、协调、沟通能力。

4.4.4 应参与医院志愿者管理与服务相关的专业培训，鼓励有经验的组织开展区域性经验分享会议。

4.4.5 应及时协调和解决志愿者服务过程中遇到的问题和建议，组织召开志愿者座谈会，邀请本院各职能科室参会，将问题整理归纳后与相关部门协调、处理，并做好问题追踪和反馈。

4.4.6 应不定期在院内宣传平台向本院职工宣传本院志愿者的服务内容、精神，提升院内职工对志愿者的尊重和支持。

5 招募注册

5.1. 招募对象

5.1.1 应招募社会志愿者年龄在 18 岁以上 70 岁以下，动机纯正且身心健康，能够承担志愿者服务工作者，男女不限。10 岁以上、18 岁以下的未成年人，应在监护人陪同下报名参加参加医院志愿服务。

5.1.2 中学生、高中生以学校名义参加医院志愿服务，应出具学校的介绍信证明材料，可适当接受以学校为单位的学生双休日、寒暑期社会实践活动。

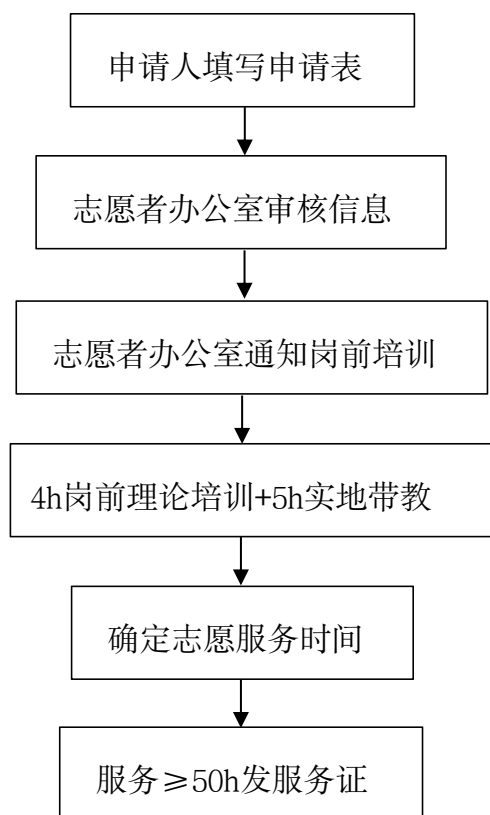
5.2 招募方式

根据医院对志愿服务的人力需要，长期招募志愿者。通过媒体、网络和张贴海报的形式进行招募志愿者的宣传。

5.3 招募流程

经过对医院志愿者进行服务内容介绍、个人面谈、岗前培训、岗前考评，综合评估考核结果，决定是否录用。招募工作由本院志愿服务管理部门协调管理。

具体流程如下：



5.4 信息化档案

5.4.1 应对志愿者个人信息收集并汇总，建立志愿者电子个人档案。基本信息包括姓名、性别、出身年月、身份证号、学历、联系方式、服务时间等，还可增加个人特长

(如音乐、书法)、宗教信仰、方言等类目。附件A: 给出了医院志愿者注册信息的登记内容。

5.4.2 应每年收集并存档志愿者基础体检信息, 及时了解志愿者身体情况。

5.4.3 未经志愿者本人同意, 不得公开或泄露志愿者个人信息。

6 培训考核

6.1 培训内容

6.1.1 可开展咨询引导类培训, 如医院的历史文化及地理分布、门诊就诊流程、门诊引导方式。

6.1.2 可开展心理舒缓类培训, 安抚病人及家属情绪, 减轻病人的心理压力。

6.1.3 可开展服务语言培训, 增强与患者沟通的技巧, 改善医患关系, 高效解决患者就诊问题。

6.1.4 可开展关于应急救援服务的培训, 包括心肺脑复苏、自我保护、患者安全、消防安全、感染预防与控制等。

6.1.5 可开展志愿服务精神及态度培养, 包括服务价值观、志愿者服务细则和须知、患者安全隐私。

6.2 培训模式

6.2.1 培训应包括岗前培训(4+5模式)和在岗培训。4+5模式即4个小时的课堂培训和5个小时的现场带教。

6.2.2 应要求新招募的志愿者必须接受岗前培训, 提前一周通知。

6.2.3 应不定期组织岗前培训, 原则上新招募的志愿者超过10人组织一次培训;

6.2.4 培训后应用试卷形式评估志愿者培训情况, 合格后方可安排上岗服务。

6.2.5 新志愿者第一次上岗, 应安排老志愿者带教, 带教时间至少5小时。

6.2.6 已在岗志愿者, 每年应至少接受两次培训, 培训内容包括服务内容再强化和健康讲坛; 每年参加一次“消防知识培训”; 每两年重新参加“心肺复苏培训”。

6.3 考核评估

6.3.1 培训考核的最终评估应根据培训情况理论记录表考核成绩和培训情况实操记录表综合认定, 包括培训的内容、日期、地点、学时、培训考核成绩等信息。附件B给出了志愿者岗前与在岗培训情况记录表。

7 权益保障

7.1 物资保障

7.1.1 应为志愿者提供必要的中餐。

7.1.2 应向服务的志愿者提供必需物资, 如口罩、帽子、手套等预防感染用品。

7.2 院内优待

7.2.1 应关怀志愿者日常生活状况。

7.2.2 应在志愿者住院期间前往病房探视。

7.2.3 应在重大节日，如中秋、春节对当日在岗志愿者进行慰问。

7.2.4 应每年召开一次座谈会或表彰大会，增强志愿者凝聚力和归属感。

7.2.5 应为志愿者开设各类健康讲座，所有注册的志愿者及其亲属、朋友均可免费参加。

7.2.6 应对志愿者本人在挂号、就诊、检查、住院等流程上，建立优先照顾权利，至少等同于本院职工。

7.3 管理保障

7.3.1 应采用线上、线下多种方式对医院志愿者进行宣传，保障患者和本院职工对志愿者的理解和尊重，任何人不得对志愿者进行侮辱、诽谤和歧视。

7.3.2 应保障志愿者在服务期间的生命权、健康权、经济应不受侵犯，任何人不得强迫志愿者从事危及其人身安全的活动。

7.3.3 应建立微信或钉钉群，保持交流沟通，应急情况及时给予回应和支持。应在前期做好志愿者人力资源规划，对志愿者服务可行性分析与工作岗位设计。针对工作岗位建立岗位职责、工作内容和标准。

7.3.4 应制作《志愿者服务手册》，明确志愿者工作内容和范围。

7.3.5 应做好现场巡查和督导工作，了解志愿者工作态度，督促检查工作性质，及时纠正志愿者工作中的偏差。

7.3.6 应先对医院新增服务岗位做好岗位风险评估和设立的必要性，制定好岗位职责后，优先安排经验丰富志愿者服务。

7.3.7 应听取和收集志愿服务过程中的反馈意见和建议，及时有效反馈给医院，使医院的服务得以进一步改善。

7.3.8 应指导医院志愿者做好现场签到工作，完成服务时间、服务人员、服务内容等的确认。

7.3.9 应做好物资购买、财务收支、服务协议等资料的整理和归档。

7.3.10 应向完成规定的服务时数后的普通高校学生志愿者，提供“志愿服务证明”。

8.1 信息收集

8.1.1 应在新志愿者注册档案中，累计记录志愿服务情况、培训情况、评价情况、表彰奖励及体检情况等，确保资料完整、规范

8.1.2 应建立每日志愿者服务统计系统，包括参与人员、人员性质（社会、学生、本院等）、日期、时长、服务质量评价。

8.1.3 应根据志愿者服务统计系统数据进行定期分析。分析在册社会志愿者与学生志愿者数量、参与频率、专业特长等信息；分析服务需求、服务效果、存在问题等信息；分析结果，追踪医疗资源服务需求的动态变化，改进医疗志愿者管理和措施。

8.2 评价指标

8.2.1 志愿者服务质量的评估应根据服务时长、服务规范、在岗培训考核成绩等综合得出，各指标对评估结果的影响权重可根据实际情况进行设置和调整，指标评估要求按表1的规定。

表1 志愿者服务质量评估指标要求

指标项目	评估要求	评估数据来源
服务时长	根据志愿者当年参与服务时数，设立相应奖项，并给荣誉评定	志愿者办公室信息化统计系统的统计数据，依据附录C年度志愿者荣誉评定
服务规范	通过志愿者办公室管理人员日常现场管理中得出服务规范性	依据附录D评出服务规范考核综合分值
在岗培训考核成绩	每半年根据服务须知进行百分制笔试	培训测试卷成绩
服务满意度	通过现场巡查、群众访谈、问卷调查等方式了解服务对象的满意程度	志愿者办公室统计系统

9 退出机制

9.1 自动申请退出

9.1.1 应向医院志愿者管理办公室提出口头或书面退出申请并说明退出原因，办理相关退出手续，将志愿者红马甲、胸卡等交回志愿服务办公室。

9.2 劝导退出

存在以下几种情况的，可劝导其退出志愿活动：

- 三次以上无故不参与志愿服务且无法取得联系的；
- 利用志愿者身份从事营利性活动，向服务对象等收取财物的；
- 没有按规定完成志愿服务时间，迟到早退次数 > 3次且经志愿者管理人员指

正后不予改正的；

——诽谤、诬蔑其他志愿者，破坏志愿者团队团结且经志愿者管理人员指正后不予改正的；

——违反医院志愿者服务其他规章制度且经志愿者管理人员指正后不予改正的；

——年满 75 周岁，为保护志愿者的健康和安全，实施二次退休机制。

9.3 注销退出

存在以下几种情况的，可对其进行注销退出惩处：

——存在因故意或重大过失造成患者受损害；

——以医院志愿者的名义组织或参与违反志愿者服务原则的活动导致医院声誉、经济等情况受损；

——经查实存在提供虚假个人资料或隐瞒不符服务身体条件的情形。

附录 A

(规范性)

医院志愿者注册信息的登记内容

医院志愿者信息化档案可参见表A.1

表A.1 医院志愿者注册信息的登记内容

姓 名		性 别		身份证 号码				
手 机		家庭 电话		学 历	研究生 本科 大专 高中 初中 小学 其他			
家庭地址								
服 务 时 间		周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日
	上午							
	下午							
备 注	个人特长 (如音乐、书法)、宗教信仰、方言等							

填表日期： 年 月 日

附录 B (规范性)

志愿者岗前与在岗培训情况记录表

志愿者岗前与在岗培训情况记录表按表B.1 ~ 表B.2

表B.1 志愿者岗前理论培训情况记录表

姓名_____ 培训地点_____ 培训日期与时间_____

序号	培训项目	培训内容	培训考核成绩	本人签名
1	门诊介绍	医院地理分布		
		常规检查地点		
		门诊就诊流程		
		门诊引导方式		
		常见问题与注意事项		
2	志愿服务须知	服务背景		
		服务规范		
		组织简介		
3	应急救援服务	心肺脑复苏		
		自我保护		
		患者安全		
		消防安全		
		感染预防与控制		

表B.2 志愿者岗前实操培训情况记录表

姓名_____ 带教老师_____ 培训时间_____

序号	培训项目	次数	学时	带教老师签名	本人签名
1	提供咨询				
2	协助挂号				
3	就医引导				
4	护送病人				
5	轮椅管理				
6	填信息表				
7	打印报告				
8	满意度调查				
9	应急服务				
10	疾病筛查				
11	资料整理				
12	语言服务				
13	心理辅导				
14	健康宣教				
15	宗教需求				
16	投诉调解				
17	控烟劝导				

表B.3 志愿者在岗强化培训情况记录表

姓名_____ 培训地点_____ 培训日期与时间_____

序号	培训项目	培训内容	培训考核成绩	本人签名
1	门诊须知			
2	志愿服务须知			
3	应急救援服务	心肺脑复苏		
		消防安全		
4	健康讲坛			

附件C 年度志愿者荣誉评定 (资料性)

志愿者服务时数与荣誉考核细则见表C.1

表C.1 年度志愿者荣誉评定表

志愿者类别	奖项	时数
社会志愿者	服务优胜奖	≥100h
	服务模范奖	≥200h
	服务楷模奖	≥300h
	服务先锋奖	≥400h
	服务精英奖	≥500h
	卓越贡献奖 (自入队起)	≥1000h
	终生功勋志愿者奖 (自入队起)	≥ 5000h
专科志愿者	应根据岗位特性, 服务频次和服务难易程度, 设立专属荣誉奖项	
学生志愿者	优秀服务团体	择优选一个 服务学校
周年庆特殊荣誉	大周年庆针对发展评估志愿服务, 并设立特殊奖项	

附录D 服务规范综合考核(规范性)

志愿者服务规范综合考核表按表D.1

表D.1 服务规范综合考核表

项目	考核细则	总分评分	扣分原因
着装规范	服务期间，按要求穿着志愿者统一服装，佩戴志愿者服务胸牌		
	志愿者服务胸牌和服装不得出借或超范围使用		
	服务期间，勿穿着红马甲到科室就诊、配药、检查		
	本院发放的志愿者服务证仅在本院使用		
感染防控规范	服务期间，做好手卫生、个人防护及正确的垃圾分类		
	口罩佩戴到位，不挂在下巴或耳朵上，不露出鼻孔		
	到空旷处喝水，喝水时不回答问题		
服务行为规范	不无故离岗、脱岗，因个人原因短时间离岗的，须告知周边其他志愿者。因特殊原因需要长时间离岗的，应请示志愿者管理部门负责人，经同意后执行		
	遇岗位职责外的服务要求，应请示志愿者管理部门，经同意后执行		
	不参与分诊，不介入医疗行为		
	应委婉拒绝病人家属馈赠，在院内不得推销商品或从事其他商业及传教行为		
	严禁从事危害社会安全的行为		
	不向病人或家属建议治疗方式与药品，不向病人推荐任何医师或任何偏方		
	不散播不实谣言，不论人是非，不作人身攻击		

	积极主动服务，用语文明		
	指引方向时，五指并拢		
	坐姿端正，不翘二郎腿		
	遇到误解、无理要求或不公待遇时，应保持冷静和克制，严禁与病人或病人家属发生语言或肢体冲突		
	服务时不吃零食		
	平等对待每一位服务对象，保持中立，言行无偏向		
	耐心仔细聆听患者问题和需求后，再提供服务		
紧急事件 处理规范	服务中遇到疑难问题或发生意外事故，立即寻求医务人员的帮助，或与志愿者办公室联系		
组织纪律规范	遵守工作时间，不迟到，不早退，不随意请假，因病、因事不能按时上岗须至少提前一天向管理人员请假		
	不冒名顶替参与培训演练或上岗服务		
	增强团队意识，注重合作沟通，共同服务进步		

