

英美日和我国港台地区的医院志愿服务

马凤芝

摘要:医院志愿服务起源于十九世纪初西方国家工业化过程中发展起来的慈善服务,经过百余年的发展,其所倡导的“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,已成为社会文明进步的标志,受到越来越多国家政府和社会的重视,逐渐形成了一套比较完善的运作机制和管理方法。本文梳理介绍了英美日和我国港台地区医院志愿服务的发展历史和现状,以期为我国大陆医院志愿服务的发展提供借鉴。

关键词:医院 志愿服务 志愿者 国际和港台地区经验

基金项目:国家社科基金项目“社会主义和谐社会建设中求助与受助问题研究”(项目批准号:07BSH067)的阶段性研究成果。

中图分类号] C916 [文献标识码] A [文章编号] 1672-4828(2014)03-0023-13

马凤芝,北京大学社会学系,副教授(北京 100871)。

“志愿服务”是指人们自愿贡献个人时间和精力,在不为物质报酬的前提下,为推动人类发展、社会进步和社会福利事业而提供服务的活动(江泽全,2004)。医院志愿服务发展至今已有一百多年的历史,作为病患和家属的重要社会支持资源,医院志愿服务在沟通医院与公众关系、倡导和整合社会资源、服务病患及家属方面发挥着重要作用,成为现代健康照顾体系中的重要组成部分,对促进患者社会康复、构建良好的医患关系有其独特的功能。国外和港台医院的志愿服务活动起步早,形成了一套组织化、规范化和系统化的管理方法和运作机制,系统梳理它们的经验,可为我国大陆医院志愿服务的发展提供借鉴。

一、英国的医院志愿服务

英国是世界上志愿服务萌芽最早、发展最成熟、成效最显著的国家之一。十九世纪初期,为了协调政府与民间慈善组织的活动,英国成立了全国性的“慈善组织会社”,为社会提供大量卓有成效

效的志愿服务,志愿服务也成为高度制度化和组织化的社会服务。在社会广泛参与下,志愿服务精神成为英国公民社会的重要标志。

为鼓励和规范志愿服务、扶持志愿服务事业的发展,英国政府制定了一系列相关政策和鼓励捐赠的奖励制度,包括捐赠单位可以获得返还所得税的政策,返还所得税本质上是以国家财政支持的形式鼓励社会的捐赠。2004年英国内务大臣布朗宣布了一项面向包括志愿服务组织的便利捐献制度,允许中小企业的员工可以直接通过工资发放银行代理捐款,这种政策大大方便了中小企业的员工定期和不定期的小额捐款。该制度还规定企业的捐款额从税前利润减除,即捐献部分是免税的(彭秀清,2010)。此外,政府还通过委托项目的形式,将社会服务交给志愿组织来做,既提高了项目的经济效益也支持了社会合作(彭秀清,2010)。上述政策为志愿服务和志愿服务机构的发展提供了政策支持,也体现了英国志愿服务的地位和理念,即志愿服务是社会服务提供的重要力量。

英国强调在社会服务提供上政府与社会服务机构是一种伙伴关系,重视社会力量在社会服务提供上的作用。在医院志愿体制上,英国大部分医院不建立自己独享的志愿服务队伍,而是与志愿机构合作,由专业化的志愿服务机构进行志愿服务的培训和组织,哪里需要志愿服务志愿者就到哪里去。据统计,英国约有半数国民参与过志愿服务,50岁以上的人士和16至24岁的青少年是志愿服务的最大参与群体(尚磊,2008)。在合作伙伴关系下,政府大力扶持志愿者服务,资助志愿机构的发展。在理念上,英国的志愿者服务不只是简单地弘扬利他主义,它还被视为社会自治,以社会力量解决社会问题的一种方式,因而参与志愿服务被认为是一种公民的责任,志愿服务的经历也是升学和就业时的重要考察条件。

在医院志愿服务领域,英国医院广播协会和圣克里斯多福医院享有广泛的社会声誉,从这两所医院的志愿服务中可以管窥英国的医院志愿服务。

(一) 医院广播协会的志愿服务

英国医院广播协会是一个具有相当规模的志愿者组织,服务遍及全英国214所医院,医院的广播站全部由志愿者管理运行^①。参与志愿服务的人员没有工资,协会也没有来自于政府部门的固定资助,每个参加医院广播协会的志愿者需要交纳每年15英镑的年费,用于协会的日常行政开支,志愿者完全凭借志愿服务精神参与和投入个人的时间与精力。广播协会的志愿工作内容有:为广播协会筹款、广播仪器的调配工作、演播室的清洁、外出播音,病房探访、收集病患诉求,寻找图书资料,制作节目,给资料建档、储存保管和资料复制以备公众使用,以及维持广播站运行的许多日常行政工作。此外,协会志愿者还为医院病人提供特殊的现场广播服务,满足病患特殊和个别化的需要。

医院广播协会的志愿者除了为医院广播所做的大量事务性工作外,进行病房探访也是一项重要的服务内容。来自病人的感谢信,表达了对志愿者在病患住院和进行治疗期间所给予的持久陪伴的感谢,这些被志愿者看做是对其工作的最大奖励。

(二) 圣克里斯多福医院的志愿服务

^① 资料来源: <http://www.globeedu.com/News/readNews.aspx?newsID=35092>; 及 <http://www.hbauk.com/?page=2> (2014.3.20)。

英国圣克里斯多福医院(Saint Christopher Hospice),是一家颇有历史的临终关怀机构,有660多位志愿者,每周提供约600小时的志愿服务。志愿者按照是否具有医护专业训练背景和各自的专业技能为医院和病患提供服务^①。

1.无医护专业训练背景的志愿者主要负责和担任非医疗性的服务,例如帮助照管机构的内部环境、协助准备饮食、帮助病人写信、打字或读书、替病人或者家属代办某些事项。

2.具备简单护理知识的志愿者负责担任一些类似助理护士的服务工作,包括帮助病人洗澡、喂食,以减轻护理人员的工作负担。

3.受过医护专业训练的志愿者可以直接参与为病人提供的日常医疗服务,他们是医院重要的医疗服务资源。例如,如果志愿者本身就是医生,可以利用休息时间到医院进行义诊;物理治疗师志愿者可以定期为病人提供物理治疗服务。

在圣克里斯多福医院提供服务的所有志愿者都会参与和负责一部分病患遗属的追踪服务工作,即在病人去世后去探访他们的遗属,以便适时提供协助。一般来说,病患遗属探访时间最多可持续12个月。为及时跟进病人遗属的需要,负责探访工作的志愿者每月都要与机构的工作人员进行一次工作例会,将服务情况以及与遗属的互动情况进行汇总和交流,机构根据需要安排后续的跟进服务。

从上述两家英国医院志愿服务的发展、规模和内容可以看出,英国医院志愿服务的组织体系非常完善,服务内容多元,社会参与度也比较广泛。

二、美国的医院志愿服务

志愿服务是反映美国社会文明的重要部分,半数美国人平均每年做志愿服务的时间大约有100个小时,相当于有1亿5000万人每3到4天就去做1小时志愿服务^②。在这种大的社会氛围下,几乎每个医院都有志愿者在为病患共同服务^③。

美国医院志愿服务的开展得益于社会的广泛参与和良好的制度安排。首先,对“人类之爱”价值的推崇是医院志愿服务广泛存在和开展的重要原因之一。在“人类之爱”理念下,志愿者秉承对医院内需要协助的人给予关爱的“人类理想”参与志愿服务。其次,完善的志愿服务管理制度保证了医院志愿服务的发展。美国非常重视志愿者的权利,重视对志愿者的训练和培养,将志愿者在参与志愿服务中获得成长作为志愿服务机构的责任,而不是单纯重视志愿者所提供的服务。第三,重视志愿服务的质量,强调志愿服务对象的权益。包括医院志愿服务在内,美国重视对志愿服务对象的权益保障,服务于特殊服务对象的志愿者还需要接受培训,受训后持证上岗。例如,对老人服务、游泳池救生员、医疗和法律咨询等领域的志愿者都要求具有专业专长,以免伤害服务对象。医院志愿服务也属于需要专门训练后才能进行服务的领域,故医院志愿者也需要接受医院的培训才能为病患提供服务。第四,保障志愿者权益。除了保障服务对象的权益外,医院志愿者在

① 资料来源: <http://www.stchristophers.org.uk/jobs/volunteering>; 及 <http://hi.baidu.com/xehbmmzrobekvd/item/3bc2ab0f474d7a833c42e2c1>(查阅于:2014年3月20日)。

②资料来源:<http://www.xys.org/xys/ebooks/others/science/medicine/yiyuan322.txt>

③资料来源:<http://hs.hongdou.gxnews.com.cn/viewthread-6590691.html>

服务过程中会面临各种风险,如有可能感染传染病或者病毒等,因此志愿者权益保障为医院志愿服务的持续开展提供了必要条件。

实际上,需要特别训练才能上岗服务的领域不止医院,因此完善的志愿者权益的法律保障是志愿服务活动能够蓬勃发展的重要支撑条件。美国法律对志愿者活动的保障和支持是综合性和多方面的,1973年政府制定出台了“志愿服务法”,其后随着社会环境的变化多次修正法案内容,以法律形式确定了志愿者的地位,保障了志愿者服务活动的发展。目前,美国有关志愿者的法律法规主要包括:1989年的《国内志愿服务修正法》(Domestic Volunteer Service Act Amendments of 1989),1993年克林顿政府时期颁布的《全美服务信任法案》(The National Service Trust Act of 1993),以及1997年的志愿者保护法(Volunteer Protection Act of 1997)(张旻,2012)。除上述相关法律外,美国在其他与志愿服务相关的立法和政策上都对志愿者活动给予支持,对志愿者个人的物质保障方面也有相关政策法规予以保障,如联邦与州都设有专门机构,每年有专项资金,对志愿者绩效进行评估,志愿者的服务经历在升学、就业、晋级时都可以加分;对志愿服务给予充分的肯定,杰出的志愿者还定期得到各级政府的表彰和奖励。

美国法律规定了包括医院志愿者在内的所有志愿者的权利^①,包括:1.有权被视为所属团体的工作人员;2.有权获得与其能力和身份相适合的工作安排,有权选择与个人专长相关的志愿工作,在某领域具有某项技能或知识的志愿者,可以申请参加自己擅长的志愿工作;3.有权接受训练;4.有权到特定的地方去参加志愿者工作;5.有权对所属团体或组织作深入了解,包括其政策和工作计划;6.有权获得志愿服务岗位上的工作升迁;7.有权表达意见或建议;8.有权获得工作上的肯定和奖赏。

由于美国医院志愿服务发展历史比较长,已形成了规范化的运作模式,因此志愿者的组织和管理制度也比较完善,这可从下面两家医院的志愿服务窥见一斑。

(一)帕萨迪娜市亨廷顿纪念医院的志愿服务

帕萨迪娜(Pasadena)市位于美国加州洛杉矶的东面,亨廷顿纪念医院(Huntingdon Memorial Hospital)是一个有557张床位的社区综合性医院,提供从基础健康保健到专科医学,如心血管病学、急救科等医疗服务,是临近区域内高危妊娠、新生儿特别医护服务的医护中心,也是南加州大学医学院的教学医院。这所医院的志愿者有10个组别,共计约800人,服务遍布于医院的各个角落,包括礼品店、信使部、图书馆、询问处、病房等。志愿服务的具体工作内容包括:简单的文书工作、接待访客、咨询、接电话、接受和传送文件、帮助病人出院、整理图书和资料、代交医疗服务费用、给病人送饭、慰问病人家属等。除上述一般性医院志愿服务外,志愿者还向社区提供健康教育的服务。医院设有专门负责志愿者管理的办公室,主要职责和工作内容有:招募新志愿者、训练志愿者、安排志愿者工作内容、根据各科室及病人和其家属的需要发展新的服务项目、为志愿者个人提供医院内就职的机会等(刘玉楣等,2006)。

虽然理论上来说,基于志愿精神,每个人都可以成为志愿者,但基于医院环境的特殊性,要想成为亨廷顿纪念医院的志愿者则需要经过严格的甄选和培训过程。首先,由志愿者个人提出申请,然后由负责招募志愿者的人员对申请者进行面谈;获批作为该医院志愿者的人需要进行两次结核菌素试验(也称为芒图试验、PPD试验,是一种诊断结核的试验),通过试验的志愿者在正式上

^①资料来源:<http://blog.eastday.com/samesun/art/1563141.html>.

岗服务前还要接受1个月的培训。志愿者培训的内容包括:了解熟悉医院的空间布局结构,防止院内交叉感染的医学常识,医院的各项规章制度,安全教育(包括紧急灾难处理),轮椅使用,与病患及其家属的沟通技巧,接电话的艺术,给新生儿喂奶的方法等。

亨廷顿纪念医院对志愿者的服务也有要求,规定每周至少要服务4小时,每月最少服务8小时,全年最少服务100小时。如果服务少于规定的最少时间,则取消其该院志愿者的资格。在具体管理方法上,要求志愿者上下班时都须进行登记,以方便办公室人员记录。医院为志愿者提供意外事故保险,志愿者服装、胸牌,免费午餐,免费停车,院内购物买药折扣,以及一些院内的医学教育课程(郭高庆,2000)。

(二)新港医院的志愿服务

新港医院(New Haven Hospital)是美国较早实施临终关怀服务的医疗机构之一,其政策是将医疗技术、医护专业服务及社区可用资源整合起来,为处于癌症末期或患有类似长期慢性疾病、身心正遭受剧痛折磨的病人提供适当服务。新港医院的临终关怀是以整个家庭为单位,为病患在院内和居家提供照顾服务,而志愿者是居家服务的重要提供者。新港医院发展出了一套成熟的临终关怀服务的流程。首先,在医院各部门管理的志愿者中,选择人格成熟,具有处理意外事故能力,能以真诚、仁慈的态度面对病人的志愿者,为他们提供十个小时的培训和个别指导课程,然后,正式上岗参与临终照顾服务。所有的志愿服务项目都根据病人和家属的需求进行设计,由志愿者具体施行。志愿者提供的服务大致包括:不需要非常专业性工作的服务,例如:陪伴病人,帮他们写信、买东西,或者做些简单的病床照顾等。为保证志愿服务的质量,医院还规定由合格的护士志愿者协助医生到患者家里进行巡回服务,同时对志愿者进行指导^①。

从上面两家医院志愿服务的描述中可以发现,美国医院内的志愿服务覆盖面非常广泛,基本涉及了病患在院内和院外与治疗 and 康复相关的所有方面。美国医院志愿服务有良好稳定的制度体系,既保证了志愿服务的品质,也保证了志愿服务的安全和有效性。

三、日本的医院志愿服务

日本的志愿服务活动开始于第二次世界大战之后,最早的志愿活动是1947年由京都的大学生开始的“大哥哥和大姐姐”(Big Brothers and Sisters,简称BBS)活动(曾雅丽,2012)。志愿者这一名称的正式使用是在20世纪60年代后期,而志愿服务的第一个显著发展时期则是在1970年代,从事志愿活动的人士从原来主要为大学生扩大到了家庭主妇。1970年代日本政府开始大力推动社会福利的发展,在1970年“建设社会福利5年计划”正式开始后,又在1973年开始大力增加对社会福利保障的投入。为与这种社会大气候相适应,政府也开始大力倡导和推动志愿服务活动,将志愿者视为开展各种福利性服务的廉价人力资源的重要来源。1971年总理府开始奖励“乡土奉献活动”,同年,厚生省开展了培养老年人社会奉献团的活动,文部省提出了女性奉献活动促进方案。继这些政府奖励方案后,1976年提出并推行了青少年爱家乡运动。从1977年开始,厚生省为全国志愿者活动中心提供补助资金,文部省则继续实行妇女志愿者活动和青少年地域活动的促进项

^① 参见:<http://www.ynhh.org/community-health/hospital-volunteers-and-auxiliary.aspx>(查阅于:2014年3月20日)

目。1995年发生的阪神大地震,在震灾救援和震后重建中,民间志愿者组织发挥了重要作用。此后,地方政府开始重视与NGO合作探讨具体政策和实施一些公共事业的项目。从1998年起,日本各地方政府纷纷制定推动和促进市民活动(或非营利公益活动)条例,通过了《特定非营利活动促进法》,为志愿者和志愿服务提供了法律保障(李妍焱,2008)。日本医院志愿服务是伴随日本志愿服务的发展历程而来的,大阪府富田街医院是其中一个典型。

大阪府富田街医院是一所内科和小儿科医院,50余张床位,1981年成立了“健康保护会”,1983年在健康保护会内设立志愿者活动部,下设妇女服务部、老人服务部、编辑报导部、成人哮喘病友会、糖尿病病友会等。医院志愿者活动部现有登记志愿者151人,分布在8个种类的志愿服务中:帮患者洗澡的51人、帮助病房换床单的6人、小卖部17人、洗涤物品5人、整理候诊室2人、帮助护理病人作心理疏导的16人、茶屋服务10人、环境清扫美化3人、木工2人、理发1人,其他还有缝纫、书写邮件、整理宣传资料等38人。

大阪府富田街医院规定,所有参加志愿服务活动的志愿者都必须履行以下职责:1.帮助患者和家属提高与疾病作斗争的信心,劝导他们安心接受医疗。2.与医疗专业人员一起,共同为患者创造良好的医疗和福利条件。3.利用与患者和家属接近的机会,在患者疗养和康复方面发挥作用。4.帮助病患和家属消除对医院的神秘感,共同参与医院方面的相关工作。5.定时参加志愿服务活动,每月至少1次,每次至少1小时。志愿者也可以根据个人情况增加服务的次数。

大阪府富田街医院对志愿者没有性别、年龄的限制。医院为志愿者提供在医院服务时间内的保险,每年为志愿者作一次体检;志愿者服务时医院免费提供午餐,其他时间的伙食费与医院职工待遇一样,同为半价。这些旨在肯定志愿者服务对医院的贡献。

四、我国台湾地区的医院志愿服务

台湾地区医院的志愿服务,其发展历史可以追溯到1920年代时期的北京协和医院,那时的志愿服务是医院社会工作部的重要工作内容。国民党及当时的国民政府迁台后,医院志愿服务也在台湾医院中延续下来。

台湾地区志愿服务具有广泛的社会基础和法律保障。2001年1月20日政府颁布了《志愿服务法》,是全球第二个为志愿服务立法的地区。由于台湾地区志愿服务法律制度健全、政府职责明确、机构运作规范、有完善的激励措施,志愿服务得到了民众的广泛参与(朱希峰,2007),医院的志愿服务也得到健康发展。

(一)台大医院的志愿服务

台大医院为台湾大学的附属医院,隶属台湾地区教育部,是台湾地区最大的公立医院。该医院创建于公元1895年,1921年重建后,是当时东南亚最大型、最现代化的医院,1949年改为台湾国立大学附属医院^①。台大医院的志愿者服务队的建立已经有半个世纪,是历史最悠久的志愿者团队之一。医院现有志愿者^②约1000人,成员来自四面八方,服务于医院各个不同的领域,包括门

①资料来源:<http://www.chinavalue.net/Biz/Blog/2012-1-31/876035.aspx>

②英文volunteer一词在大陆译为志愿者,在港台澳地区译为义工或者志工。

诊、急诊、各科检查室。志愿者为医院的到访者提供导诊服务、方向指引、咨询服务、协助身障病人完成就医流程等服务。志愿者也将服务延伸到病房,新住院的病人由他们手中获得来自医院的慰问,重症病人因他们的陪伴和倾听得到心灵上的慰藉。台大医院志愿服务的一个特色是鼓励那些恢复好、病情稳定的病人加入志愿者行列,以疾病康复者的身份关怀相同疾病的病人^①。

1. 台大医院志愿服务队的发展历史

台大医院的志愿服务经历了几个发展阶段。第一个阶段为萌芽期,始于1959年台大医院志愿服务队的建立,由二战后协防台湾的美军第七舰队军官的太太们发起。志愿服务队起初只是为医院折迭医用纱布,时任台大医院院长魏火耀的太太号召全院医师的夫人共同响应,由此形成了台大医院志愿服务队的雏形。后因门诊病患日益增加,为加强对病患的服务工作,1984年3月31日成立常德会,邀请本院退休或离职同仁返回院内做志愿者,服务病患,获得社会好评^②。

1989年为台大志愿服务的扩展阶段。当时,台大医院护理部在门诊挂号处、药局、检验医学部、影像医学部、家医科、外科、小儿科、耳鼻喉科、高脂血教室、化疗室等处设立志愿服务,目的是提升门诊的服务质量。1991年台大医院东址新大楼落成,同年3月27日折迭医用纱布的志愿者服务搬迁至新大楼,称为洗衣房志工。1993年10月台大医院社会工作室成立服务台咨询、急诊、图书供应、病童服务、病房访问、乳房外科门诊咨询、糖尿病病友服务、开刀房、恢复室、护理支持、行政等各服务组,期待能提升医院形象,达到便民服务的目的,志愿服务也同期扩展到与这些服务相关的部门和科室。到1996年,全院志愿者服务由医院的社会工作室统筹管理,志愿者服务组达到25个,人数788人,同年元月,洗衣房志工正式定名为洗缝组志工^③。

2000年后台大医院的志愿服务进入成熟阶段。随着2000年3月、2001年10月台大医院的公馆院区门诊及住院部门的相继成立,同时增设了数组志愿者服务组,志愿服务队扩展到30个,人数发展到860人。2001年11月30日甄选出首届全院志工队长1名,三个院区行政副队长及临床服务副队长6名、各服务组暨行政组组长38名,他们于2001年12月20日受聘,2002年1月1日上任。2002年底志愿者人数再创新高,达到1,067人。2003年医院通过了《台大医院志工发展与管理质量改善方案》,重整志愿者服务组别,减少志愿者人数,鼓励跨组、跨班服务。到2004年底,有志愿者635人。2005年为提升病患服务质量,陆续成立了诊区服务、新病历制作、神经部脑波室等组别,并规划大专学生志愿者服务方案,同时与台大医学系及社会工作系合作,提供大学生进入医院服务的机会,至2005年底,约有志愿者650人。2006年开始,医院请志愿者核心干部加入志愿者招募面谈的行列,当年同时成立了精神复健组,安排情况稳定的病人到精神部、牙科部、病历室服务,提供病友人际互动的机会,而后又相继成立艺术治疗组,邀请具有绘画、美术等专长的人士,到肿瘤病房服务住院病人及家属。2008年儿童医疗大楼落成并开始营运,遂增设儿童医疗咨询引领组、儿童医疗诊区服务组等,新增志愿者200多人。2008年9月为提升台大医院艺术气息、舒缓病人及家属等待就医过程的情绪,社会工作室对外征求具有艺术表演专长人士加入艺术表演志愿者行列,依其表演性质安排至西址大厅、儿童医疗诊区大厅及诊区进行表演^④。

①资料来源:<http://www.chinavalue.net/Biz/Blog/2012-1-31/876035.aspx>

②资料来源:<http://www.docin.com/p-470588767.html>

③资料来源:<http://www.docin.com/p-470588767.html>

④资料来源:<http://www.docin.com/p-470588767.html>

2.成为台大医院志愿者的条件和甄选过程

台大医院规定,要成为台大医院的志愿者需要具备下列条件^①:

年满 18 岁以上,65 岁以下。识字,懂国语和台语,身心健康,具有爱心和耐心;

一周能固定提供 3 至 4 小时服务,且能持续服务一年以上;

无传染性疾病,无性侵害纪录,2年内无窃盗纪录;

缴交最近三个月内胸部 X 光检查报告;

经面谈通过,全程参与职前教育训练并通过检测,才得成为本院实习志工。

3.台大医院志愿者的义务

遵守伦理守则之规定;

遵守志愿服务运用单位订定之规章;

参与志愿服务运用单位所提供之教育训练;

妥善使用志愿者服务证;

服务时,应尊重受服务者之权利;

对因服务而取得或获知之讯息,保守秘密;

拒绝向受服务者收取报酬;

妥善保管志愿服务运用单位所提供之可利用资源。

4.台大医院志愿者的伦理守则

诚心奉献,持之以恒,不无疾而终;

付出所余,助人不足,不贪求名利;

专心服务,实事求是,不享受特权;

客观超然,坚守立场,不感情用事;

耐心建言,尊重意见,不越俎代庖;

学习成长,汲取新知,不故步自封;

忠心职守,认真负责,不敷衍应付;

配合志愿服务运用单位,遵守规则,不喧宾夺主;

热心待人,调和关系,不惹事生非;

肯定自我,实现理想,不好高骛远;

尊重他人,维护隐私,不轻诺失信;

珍惜资源,拒谋私利,不涉及政治、宗教、商业行为。

5.台大医院志愿者的服务守则

准时上、下班,按时签到签退,维护服务岗位环境整洁;

服务时注重服装仪容整洁,配戴志愿者服务证,穿着志愿者制服,勿浓妆艳抹奇服暴露;

服务态度亲切主动,保持礼貌并面带微笑,表示友善尊重,提供正确讯息;

如询问内容有疑惑,请先与督导或服务单位工作人员讨论后再回复,或转介相关单位工作人员答复;

不主动向病人及家属介绍特定医师、治疗方式,或传播宗教;

^①资料来源: <http://www.docin.com/p-605009700.html>

不穿着志愿者制服从事其既定服务内容以外的业务,勿假“志愿者身份”在院内推销商品或从事商业行为;

为避免影响团队气氛及服务之进行,勿散播谣言、挑拨离间,或向其他志愿者推销商品、从事商业行为、传播宗教;

不接受病人或家属的馈赠,或直接在财务上支持病患;

尊重病人及家属的隐私,与病人及家属相关信息应加以保密,不向无关人员透露,更不可作为谈笑资料;

服务时不聚集喧哗、高声谈笑、不与队友商谈私务及进行私人事务,如:购物、探访客户、与人聚餐、看病(临时意外伤病就医者除外)等;

遇事需暂离工作岗位时,需向队友或服务单位工作人员交代行踪,再行离去;

无特殊原因未请假而连续三次未到院服务者,视同自动离队,聘书立即失效;

病人或家属对志愿者有不正当之要求或谈话时,随时通知督导或服务单位工作人员处理,必要时请警卫室协助处理;

遵守院规,并遵从督导及志愿者干部之指导;

有严重违反上述规定者,或在服务期间有心智、精神状态、人格特质、疾病影响致不适任者,本院得随时中止聘用;

服务期间有体力不胜负荷,经辅导转组而不接受者,本院得随时中止聘用。

台大医院志愿服务所建立的完备的管理制度既保证了志愿服务的质量,也保障了志愿者的权益,为医院志愿服务的长远发展奠定了基础。

(二)财团法人长庚纪念医院志愿服务及其发展历史

长庚纪念医院(简称长庚医院)由台塑集团董事长王永庆先生创建于1976年12月1日,为财团法人医院,其营收不可用于分配,只能用于患者或者医院的发展。该院先后成立台北、林口、基隆、高雄等院区,并于林口及高雄院区成立儿童医院。为培育医护人才,医院相继开设长庚护专及长庚大学。医院拥有病床数千多张,每日诊治病患29,500人次以上,是亚洲地区规模最大的综合医院之一^①,其志愿服务也做得有声有色。

1.长庚纪念医院服务工作队

长庚纪念医院志愿服务工作队,源于长庚医院董事长王永庆先生的倡导。当时鉴于国外各大医院均有以学生为主体的志愿服务制度,王永庆先生遂倡导引进其观念构想,在国内首创由医院医学生和医护人员组成的、于医院服务病患之志愿服务工作队,并交由医院社会服务处具体办理。1981年3月1日正式成立以大专学生和医护人员志愿者为主轴的“长庚纪念医院志愿服务工作队”^②。

以大专学生和医护人员志工为主轴的长庚纪念医院志愿服务工作队成立后,由于志愿者热情的服务受到社会大众的肯定,遂于1985年3月进一步成立林口社会志工队,紧接着于1985年4月成立基隆大专志工队、1986年1月成立高雄社会志工队与青年志工队、1992年3月成立基隆社会志

^①资料来源:<http://www.chinavalue.net/Biz/Blog/2012-1-31/876035.aspx>

^②资料来源:http://www.cgmh.com.cn/social/social_02.asp

工队、1993年3月成立台北社会志工队、2001年12月成立嘉义社会志工队、2005年1月成立桃园分院社会志工队与护理之家社会志工队^①。

2.长庚纪念医院志工队的服务内容

长庚纪念医院的志愿服务项目以人为中心全面覆盖医院并延伸至病患所在社区,其服务内容和具体项目^②如下图所示。

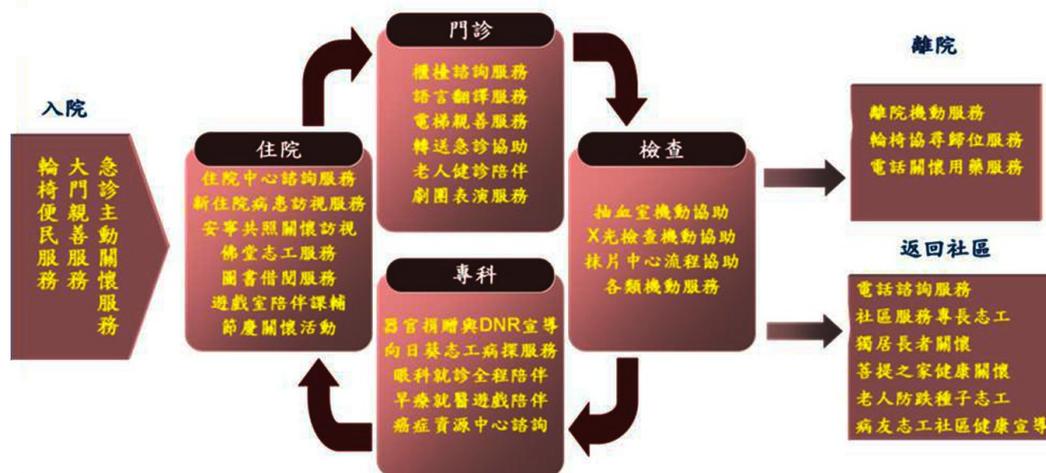


图 长庚纪念医院的志愿服务内容及服务项目

长庚医院将志愿服务视为医院整体服务的重要组成部分,为保证病患获得优质的服务,医院建立了严格的志愿者服务管理监控制度,由医院社会工作室负责统筹全院志愿者服务的管理和督导,经由专业社会工作者为志愿者提供培训,保证了志愿者不仅为病患提供优质的服务,同时志愿者在服务提供中也获得了成长。

(三)马偕纪念医院的志愿服务

台湾马偕纪念医院在志愿服务推展方面成绩突出,2000年义工人数突破一千人;服务时数突破10万小时;服务项目至2002年1月止共有九大服务组别,散布于院内五十多个单位^③。志愿服务是医院社会工作室的重要工作,社会工作室负责统筹管理医院志愿服务的调配,志愿服务人力资源之有效运用,是马偕纪念医院社会服务室服务得以开发扩展的重要条件,因此,对志愿服务工作的管理与运用成为医院社会工作发挥角色功能的特色之一(范美翠,2004)。

社会服务室的志愿者服务有三十年以上的历史。志愿者的爱心奉献,加上丰富多样的资源,使得不仅在医院里处处可见他们生动而且富有变化的服务,而且在社区里志愿者也担任着沟通社区居民与医院桥梁的工作。志愿者提供的服务包括:服务台的咨询、病房访视、图书借阅、急诊服务以及节庆活动、母亲节送康乃馨、圣诞节庆祝活动。志愿者服务为医院带来的活泼气息,安慰了病患及家属的寂寞和无奈。志愿者服务队除了提供上述例行服务之外,还积极踊跃地参加医院所举办的各种活动,例如,为贫困病患筹募基金、早产儿回娘家等活动。医院通过发动和组织志愿

①资料来源: <https://www1.cgmh.org.tw/intr/intr2/c0910/department/index.html>

②资料来源: <http://www1.cgmh.org.tw/intr/intr2/c0910/department/林口社服课/excursion3.html>

③资料来源: <http://www1.cgmh.org.tw/intr/intr2/c0910/department/林口社服课/excursion3.html>

者服务使医院社会服务部门与社区人力资源维系密切良好的关系,为医院提供了丰富的人力资源。

长庚医院和马偕纪念医院的志愿服务展现了台湾地区医院志愿服务的水平,它们只是台湾地区医院志愿服务的范例,是台湾大型综合性医院志愿服务发展的缩影。实际上,台湾地区内很多医院的志愿服务水平都非常高,例如,南部高雄医院社会工作部下的志愿服务也享有很高的社会声誉^①。台湾地区医院志愿服务不仅历史悠久,而且运行良好,其原因不仅缘于台湾民众对于志愿服务的认识和机构对志愿服务的良好管理,更得益于台湾对志愿服务的法律规范和保障。政府颁行的《志愿服务法》在法律上确定了志愿者的权利义务、伦理责任以及激励措施,保证了志愿者服务的合法性和安全性,为医院志愿服务的开展提供了制度保障。

五、我国香港地区的医院志愿服务

史料记载,香港早期的志愿服务即起源于社会善心人士为医院贫困的病患赠药服务,其中,以东华医院最为著名。东华医院既是医疗服务单位,也是香港历史上最久远的慈善机构。1870年代,香港社会的草根阶层九成是华人,他们既无社会地位,又无经济能力,主要集中在生活于上环一带,由于贫穷和劳苦,死伤病者很多。有鉴于此,一些华人社区的贤达组织起来,在华人社区附近建医院,向患者赠医施药,义务帮助那些有需要的人,形成了早期的香港志愿服务。19世纪末至20世纪中期70多年间,香港保良局、香港基督教青年会、香港红十字会、香港乐施会、香港社会服务联合会、香港世界宣明会等志愿机构逐步发展起来,志愿服务也从医院拓展到香港社会各个有需要的地方,得到社会各界的广泛认同,形成潮流,成为发动市民积极参与社会、服务社会的有效途径(郭观,2010)。

(一)香港医院志愿服务的内容与发展

早期香港医院志愿服务的范围只局限在对医疗部门的支援性服务,每天由学生志愿者到医院的不同部门(如药房、消毒中心)协助做一些简单的工作,以及将图书车推到各病房为病人提供借阅服务。1980年代,医院开始透过志愿者去关心一些末期病患。1990年代,很多医院成立了志愿服务部,任何人士经过医院的督导、训练合格后都可成为志愿者。志愿者服务包括探访病人,为病人举办生日会或联谊活动,协助医院推行健康推广活动等。志愿者在病房的活动,减轻了护士的部分辅助性工作(如与病人的沟通等),给予了病人及家属极大的心理支持,促进了医院与病人、医院与家属之间的联系与交流,起到了沟通医院与病患的桥梁作用(吴惠平,2000)。

(二)香港医院志愿服务的特色和管理制度

香港医院志愿的服务宗旨是:鼓励社会人士对患者多加关心,提供服务,使病人能得到更为全面的身心照顾;促进社群参与推动志愿服务;勉励青年朋友关心社会,从而发挥个人潜能、认识自我、服务社群(王晓黎等,2002)。

在上述理念下,香港各家医院均有众多志愿者为病友提供直接服务或为医院工作间接服务病患和社会。香港的志愿者申请人不受国籍、性别和学历限制,凡年龄在15到70岁,具有自我照顾

^①相关资料参见:<http://www.uho.com.tw/web.asp?id=18268>(2014.3.20)

能力的人士,只要有帮助别人的心愿,愿义务为医院及病人服务,都可报名参加志愿服务。志愿者有本院的有院外的,有在职的有退休的,有大学生也有全职家庭主妇。志愿者的服务时间最短几天,最长已达30年。

目前,香港医院志愿者的工作内容主要包括:护送病人、剪发、文书工作、美术设计、摄影以及协助筹办健康推广和筹款等活动。探访问病友、管理图书室和小卖部、筹办康乐活动、影音活动管理、病人和家属接待服务、部门辅助工作等。除上述服务内容外,医院志愿者还参与临终关怀服务,例如,香港南朗医院的义工们利用休假日协助医院为住院病人提供各类康乐活动,定期探访病人,慰问及指导家人照顾病人,这些志愿服务对于改善病人心境,改进患者对疾病的态度都起到了积极作用(王晓黎等,2002)。

为保证志愿服务的质量,医院都设有管理志愿者服务的专门部门(陈继延,1997)。有的医院为了宣传医院的职业特点和推介本院服务,会特别在学生中推介和招募志愿者,利用假期对他们进行培训,以志愿者身份为医院工作,通过志愿服务使学生了解医院的性质,使其热爱和向往医院工作,从而为医院培养后备人才。

香港医院志愿服务的另外一个突出特色是,医护人员从事志愿服务的非常普遍,医院志愿者中有许多是各类护理人员,包括退休的护理总经理及一些护士,她们一周有2~3次来医院做志愿者,主要工作范围是为内地及港内护理人员讲学、培训、做向导,做病房基础护理工作及护理指导工作。以香港东区尤德夫人那打素医院为例,医院约有两千五百多名职工,做志愿服务的就有近一千多名(王彦梅,2010)。香港医院医护人员的志愿服务在社会享有良好声誉,对社会做出了巨大贡献。在2003年非典流行期间,很多医护人员除坚守工作岗位外,义务为社区和病患服务,做出了巨大牺牲,也赢得了社会的广泛赞誉。

香港医院志愿服务的发展,得益于香港人对志愿服务精神的推崇,志愿精神和志愿服务文化深入人心,这使得香港医院的义工服务覆盖率非常高,几乎是全覆盖,医院的志愿服务发展也相对比较成熟。这种发展局面也与香港政府和民间组织对志愿服务运动的积极推动,以及香港人的社会互助精神分不开。

六、英美日和我国港台地区医院志愿服务的基本经验及启示

英美日和我国港台地区的医院志愿服务分别代表了早期工业化国家、后发工业化国家和地区的经验,这些国家和地区医院志愿服务的发展呈现出如下特点:

第一,回应了社会需要,弘扬了志愿服务精神。医院是各种社会问题比较集中的地方,社会问题通过病患的就医过程显现出来,带出与社会救助、社会福利相关的议题,进而引申出病患与医院的关系,也带来病患就医过程中所涉及的个人生理、心理和社会关系问题、家庭问题以及与社会和社区的关系问题。医院志愿服务回应了病患的需要,志愿者的服务传达了无私奉献、社会互助的志愿服务精神。

第二,有完备的法律保障。医院志愿服务是志愿服务的一个特殊领域,不仅需要明确志愿者的权利和职责,也需要保护志愿者的权益以防范服务过程中的风险。英美日和我国港台地区医院志愿服务的发展都得益于相对比较完善的对志愿服务和志愿者的法律保障。

第三,有完善的志愿者管理制度。虽然英美日和我国港台地区医院志愿服务的管理模式不尽相同,但通常由社会工作部统筹协调志愿服务,并对志愿者进行组织、管理和培训。这样做能够整合志愿服务资源,保证志愿服务的品质,最大限度满足病患需要,同时也实现了专业社会工作者与志愿者的联动服务,达到医院服务的最优化和提升病患福祉的目标。

第四,注重病患的全面服务。医院志愿服务的范围和内容涉及病患从就医到住院服务,从医院内服务到医院外跟踪服务;从物质和资金救助到心理安慰,从医患关系到病患的社会关系调适;从病患在医院内的精神需求服务,到医疗设备的使用和服务支持;从医院内的健康知识教育到社区健康教育普及。这些服务都遵循这样一个基本原则,即以病人为中心,照顾病患的身心灵,体现了现代医学模式对病患生理—心理—社会关系的全人关怀理念。

英美日和我国港台地区医院志愿服务的发展经验揭示出了医院志愿服务发展所需要的法律和制度环境。中国大陆自1990年代开始医院志愿服务,到2009年卫生部倡导在有条件的医院开展志愿服务,十多年中,医院志愿服务经历了从探索到起步的发展过程,还没有形成一套完备的法律和制度。借鉴国际上一些国家和我国港台地区的经验,立足于我们的社会和文化土壤,探索建立符合医院需要的志愿服务内容及其相关的法律和制度体系,当是我们的努力方向。

[参考文献]

- [1] 陈继延,1997,《香港见闻——令人敬仰的义工群体》,《当代护士》第7期。
- [2] 范美翠,2004,《志工管理:以财团法人嘉义基督教医院为例》,南华大学硕士学位论文。
- [3] 郭高庆,2000,《美国医院内义工的情况简介》,《天津护理》第1期。
- [4] 郭观,2010,《大音希声,大象无形——小议香港的义工文化》,《世界知识》第11期。
- [5] 江泽全,2004,《英国志愿服务发展及对中国的启示》,《广东青年职业学院学报》第3期。
- [6] 李妍焱,2008,《日本志愿领域发展的契机——以阪神大地震对民间志愿组织起到的作用为中心》,《中国非营利评论》第2期。
- [7] 刘玉楣,曹莲华,罗伟奋,2006,《浅析医疗机构中志愿者体系的管理和发展》,《现代医院管理》第5期。
- [8] 彭秀清,2010,《我国非营利组织志愿者激励问题研究》,山东大学硕士学位论文。
- [9] 尚磊,2008,《中国志愿服务保障机制研究》,中国科学技术大学硕士学位论文。
- [10] 王晓黎,曹晓联,何晓莉,2002,《香港医院及护理工作见闻》,《现代护理》第2期。
- [11] 王彦梅,2010,《香港护理见闻与体会》,《甘肃医院》第6期。
- [12] 吴惠平,2000,《香港护理近况》,《黑龙江护理杂志》第3期。
- [13] 张旻,2012,《构建志愿服务常态化发展的现实路径——基于江苏志愿服务发展现状》,《中共南京市委党校学报》第4期。
- [14] 曾雅丽,2012,《比较视角下的大学生志愿服务:制度化与专业化》,《高等教育研究》第3期。
- [15] 朱希峰,2007,《“遍地是志工”——台湾社会福利服务中的志愿服务》,《社会福利》第2期。

编辑/汪鸿波

of current Government Procurement Law to government's purchasing Social Work Service. What we do above is in order to supply necessary and effective things to researching on the particularity and regulation of government's purchasing Social Work Service.

(4) Volunteering Service of Hospital in British, American, Japan and the Districts of Hong Kong and Taiwan in China

Ma Fengzhi • 23 •

Hospital volunteer service originated from the charity service which sprang up with the industrialization of western countries in the nineteenth century. After centuries of development, its volunteerism spirit composed of "Dedication, Fraternity, Mutual-aid and Progress" has become a symbol of the progress of social civilization and been attached importance from more and more national governments and communities. Gradually the hospital volunteer service is building up an impeccable operation mechanism and management method now. This article introduces the development history and present of the hospital volunteer service in UK, US, Japan, and the districts of HK and Taiwan in Peoples Republic of China, in order to provide reference experience for the development of hospital volunteer service in the mainland of China.

(5) The Experience of Spiritual Social Work in the United States and Its Feasibility in China

Chang Haiyan Jiao Guihua • 36 •

Under double pressures of material and spiritual in the modern society, the practice of social work is gradually expanding from general realms to the high level of spiritual field, Spiritual social work is attracted more attention than ever. This study makes an analytical research into its necessity and flexibility of advocating and promoting spiritual social work in Chinese society where there is a marked decline in religious belief by summarizing the experience of spiritual social work in the United States.

(6) The Cultivation and Development of Social Enterprise: British Experience and Its Inspiration to China

Chen Yali • 43 •

Britain is called "social enterprise power", which is one of the countries with most active and developed social enterprise in the world. As an organizational innovation of the social field, social enterprise's rising in Britain is inseparably connected with the cultivating, supporting, guiding and standardizing from the government. Learning from the successful experience of British social enterprise, the cultivation and development of Chinese social enterprise should focus on increasing the public awareness of social enterprise, formulating the supportive policies, establishing relevant laws and regulations, promoting the capacity building of social enterprise.

(7) An Analysis of Competency Model and the Social Worker's Development

Li Xiaoxia • 49 •

The theory of Competency Model discussed in depth on the competence structures of people with high performance, its logical framework is very helpful for social worker's personnel quality construction development. The development of social worker competency management is a long and complex process, which requires to develop social worker's Competency Model, and to improve social worker's recruitment, training and development, performance management, career development management.