**武进人民医院志愿者管理办法**

**1.总则**

1.1为倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，促进志愿医院服务事业发展，规范我院志愿者的志愿服务工作，加强志愿者管理，保障志愿者、志愿服务工作组织和志愿服务对象的合法权益，根据有关法律法规，结合医院实际，制定本办法。

1.2本办法所称志愿者是指在医院登记，不以获取报酬为目的，利用自己的技能、知识自愿为医院或患者提供服务和帮助的人员，以下统称“医院志愿者”。注册志愿者是指按照本办法规定的程序，在志愿服务工作组织注册登记，参加服务活动的志愿者。

1.3志愿者必须遵守宪法、法律、法规和国家有关政策，遵循自愿、合法、诚信和非营利性的原则。非营利是指不以营利为目的，经志愿服务工作组织安排，由志愿者实施的自愿帮助患者、服务医院的公益行为。

**2.管理组织和职责**

2.1成立医院志愿服务工作组织，具体由医务社工办负责。

2.2医院志愿服务工作组织负责招募、培训、管理志愿者，确立服务项目，落实服务内容，建立健全宣传动员、注册登记、管理培训、激励表彰等制度。

**3.招募与注册**

3.1志愿者基本条件：  
　 3.1.1年满十八周岁身体健康者。  
　 3.1.2具备参加志愿服务相应的基本能力和身体素质。  
  3.1.3具有良好的思想道德品质和社会奉献精神。  
  3.1.4自愿报名，愿意接受医院安排，志愿为需要服务的患者或医院提供服务。

3.1.5遵守国家法律法规和医院的相关规定。

3.2志愿者招募形式可为个人或集体名义参加，由志愿服务工作组织充分了解医院和患者服务需求，明确志愿服务项目、内容后，发布招募志愿者信息，提出招募要求，接受应招者报名。

3.3志愿者注册程序：

3.3.1应招者可以直接向志愿服务工作组织提出申请或通过网络、电话等方式提出申请，填写《志愿者注册登记表》。

3.3.2注册机构对应招者进行审核，也可根据招募要求进行面试。

3.3.3审核合格，注册机构向应招者颁发注册志愿者证。

3.3.4志愿服务工作组织建立志愿者注册制度，鼓励注册志愿者长期参加志愿服务。

**4.权利和义务**

4.1医院志愿者享有下列权利

4.1.1参加志愿服务活动。

4.1.2接受相关的志愿服务培训。

4.1.3要求获得从事志愿服务的必要条件和必要保障。

4.1.4获得所参加志愿服务活动的相关信息。

4.1.5志愿者在志愿服务中遇到困难和问题，可以请求志愿服务工作组织提供帮助。

4.1.6对志愿服务工作提出意见和建议。

4.1.7相关法律、法规、政策所赋予的权利。

4.1.8可申请取消注册志愿者身份。

4.2志愿者应当履行下列义务

4.2.1在法律法规规定的范围内开展志愿服务。

4.2.2遵守志愿服务工作组织的各项规定。

4.2.3履行志愿服务承诺，参加志愿服务工作组织安排的志愿服务工作。

4.2.4自觉维护服务对象的合法权益，保守志愿服务对象的隐私和秘密。

4.2.5不得向志愿服务对象收取或者变相收取报酬。

4.2.6维护志愿服务工作组织和志愿者的声誉和形象，不以志愿者身份从事营利活动或者违背社会公德的活动。

4.2.7履行相关法律法规及志愿服务工作组织规定的其它义务。

**5.志愿服务范围**

5.1医院内志愿者服务范围包括为门急诊、住院患者提供志愿医疗服务，包括导医、导诊、预约诊疗、排队、咨询、解释、护送、取药、陪同检查、取送检查检验报告单、费用查询、健康教育、投诉等服务；为住院患者提供一般生活护理、沟通交流、陪同检查、咨询、费用查询、健康教育、陪护、出院后回访等服务；并为突发事件医疗救治、基层卫生机构、社区、乡村、大型活动保障及医院组织的其他公益活动提供诊疗、咨询、健康教育等志愿服务。

5.2医院外志愿者服务范围包括医院门诊服务、病房服务、医院文化、医院环境、帮助患者就诊、陪护患者、向困难患者奉献爱心以及医院组织的各项公益活动等。服务内容根据志愿者专业知识和技能水平而定。志愿服务工作组织可根据志愿者招募情况，志愿者专业特点及自身条件，向志愿者推荐志愿服务岗位。

**6.培训与管理**

6.1由志愿服务工作组织根据志愿服务内容、要求，对志愿者进行培训，培训内容包括志愿服务宗旨、理念、志愿服务的有关规定、志愿服务岗位、医院规章制度、医院环境、服务流程、服务礼仪、必须的服务技能、医患沟通技巧等方面的培训。志愿者必须经培训后上岗。培训可采取专题讲座与现场操作相结合，集体培训与个体辅导相结合，专家讲解与志愿者互学互动相结合，理论与实践相结合等方式。

6.2志愿者应服从志愿服务工作组织的日常管理。

6.2.1志愿者按要求佩戴志愿者标志上岗，每天实行签到制度，按时参加志愿服务工作，不能无故缺席。确有特殊情况，需向志愿服务工作组织请假。

  6.2.2志愿者须在志愿服务工作组织和所在科室、部门指导下参加服务工作，遵守医院、科室的各项管理规定。

6.2.3志愿服务工作组织为每位注册志愿者建立志愿者服务档案，一人一档，有考勤、有服务时间，有工作内容，有考核记录，有服务评价。以促进管理工作科学化、制度化、规范化。

6.2.4根据志愿者参与服务情况，志愿服务工作组织适时召开志愿者座谈会，听取志愿者在服务中的意见与建议，解决志愿者在工作中的困难与问题。

6.2.5志愿服务工作组织选派专人负责志愿者的签到、考勤、岗位协调及日常管理，定时到各岗位巡视，与志愿者面对面沟通，了解志愿者的工作情况与困难，对于志愿服务中出现的问题随时协调解决。

6.2.6建立志愿服务时间累计和绩效评价制度。以完成志愿服务时间累计和绩效作为证明志愿服务的依据。志愿者服务结束后由所在服务科室、部门的指定工作人员进行信息核实，存入志愿者档案。

6.2.7注册志愿者参加志愿服务后，由服务对象或组织者提供志愿者的服务时间、服务内容等证明，志愿服务工作组织予以认定。服务时间为实际服务时间（不含往返时间），以小时为单位计量。

6.2.8志愿服务工作组织可在重大活动时组织志愿者进行宣誓。志愿者誓词：我愿意成为一名光荣的志愿者。我承诺：尽己所能，不计报酬，帮助他人，服务社会，践行志愿精神，传播先进文化，为构建和谐社会贡献力量！

6.2.9对不履行志愿者义务的，注册机构可取消其注册志愿者身份。

**7.经费保障**

医院应当为志愿服务工作组织日常工作提供必要的经费保障。志愿服务工作组织和志愿服务活动的经费包括政府财政支持、社会捐赠、志愿服务对象的资助和其他合法收入。鼓励单位、个人对志愿服务活动进行捐赠，同时也可以通过社会捐赠、政府资助等形式，筹集开展志愿服务活动的经费。经费主要用于资助志愿服务项目，培训志愿者，救助因从事志愿服务活动遇到特殊困难的志愿者；用于与志愿服务事业发展有关的其他事项等。志愿服务经费的筹集、使用和管理应当公开，并依法接受有关部门、捐赠者、资助者和志愿者的监督，任何单位和个人不得侵占、私分或者挪用志愿服务经费。

**8.激励和表彰**

8.1志愿服务工作组织可根据志愿者的服务业绩，参考服务时间，表彰“优秀志愿者”。并广泛宣传志愿者服务的典型事例，宣传志愿精神和志愿服务理念，展示新时期的志愿者风采，营造尊重、关心、支持和参与志愿服务的良好氛围。

8.1.1根据志愿者的服务业绩，参考其服务时间，表彰“院内优秀志愿者”、“院外优秀志愿者”、“优秀志愿服务集体”。并通过各种媒体广泛宣传志愿者服务的典型事例，宣传志愿精神和志愿服务理念，展示新时期的志愿者风采，营造尊重、关心、支持和参与志愿服务的良好氛围。

8.1.2医院内志愿者的服务业绩作为医务人员医德医风考核的内容和个人职称晋升、年终评优的条件。对于表现优秀的团员优先推荐入党，对于表现优秀的共产党员优先推荐为优秀共产党员。努力通过有效的激励评价机制，鼓励全院职工积极参加志愿服务的良好局面。

8.1.3对预备党员、发展对象、入党积极分子在培养考察期间参加志愿者服务时间应大于20小时/年（或大于3次/年），党团员参与志愿服务时间大于20小时/年，其他志愿者服务对象暂不做要求，参加时间考核由牵头部门完成并存档备案。

8.1.4根据志愿服务时长进行积分管理，并兑换相应奖励。

8.1.4.1参与医院统一安排的志愿服务活动会获得相应的积分，按照当次服务每小时计10分。

8.1.4.2在服务活动中，得到服务对象表扬的（书面、锦旗等有凭证的形式），可获得积分50分。

8.1.4.3当年内获得院级、市级、省级优秀志愿者荣誉称号的分别获得100/200/300积分奖励。

8.1.4.4志愿者积分可每年兑换一次,兑换内容为同等分值的图书卡、观影卡、文化演出卡等。