

南通大学附属医院志愿服务管理办法(试行)

第一章 总 则

第一条 为倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，促进医院志愿服务事业发展，规范医院志愿服务工作，加强志愿者管理，保障志愿者、志愿服务组织和志愿服务对象的合法权益，结合本院工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称志愿者是指在我院医务社工办公室（含志愿者服务站）报名登记，不以获取报酬为目的，利用自己的技能、知识，自愿为社会或他人提供服务和帮助的人员。志愿服务是指不以营利为目的，由志愿者、志愿服务组织自愿、无偿向社会或他人提供的公益服务。

第三条 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。

第二章 管理组织和职责

第四条 医院成立医务社会工作和志愿服务工作领导小组，领导开展志愿服务工作。

第五条 医院医务社工办公室（含志愿者服务站）（以下简称“社工办”）负责招募、培训、管理志愿者，确立服务项目，落实服务内容。

第三章 招募与注册

第六条 由社工办充分了解服务对象的需求，明确志愿服务项目、内容后，发布招募信息，提出招募要求，接受报名并审核。

第七条 志愿者基本条件：

(一) 年满 18 周岁、65 周岁以下，初中及以上文化程度，身体健康，具备完全民事行为能力，具备参加志愿服务相应的基本能力和身体素质。

(二) 具有良好的道德品质和奉献精神，有服务社会公益事业的意愿，不追求物质报酬或其它任何私利。

(三) 自愿报名，愿意接受医院安排和管理，志愿为需要服务的对象或医院提供服务。

(四) 遵守国家法律法规和管理机构的相关规定，既往无违法犯罪及其他不良记录。

(五) 有志愿服务经历和医务工作背景者优先考虑。

第八条 志愿者注册程序：

(一) 应招者提出申请，提供本人真实资料并登记信息。

(二) 社工办对信息进行审核，按照选用标准对资质、服务能力及是否适合从事志愿服务活动进行遴选和考察。

(三) 社工办对审核合格的应招者进行岗前培训，培训考核合格后，签订志愿服务协议，方可注册登记加入南通大学附属医院宏善志愿服务队，参加志愿服务工作。

第四章 权利和义务

第九条 志愿者享有下列权利：

(一) 可申请取消注册志愿者身份，自主决定是否参加志愿服务活动。

(二) 获得从事志愿服务的必要条件和必要保障，获得必要的教育和培训，获得所参加志愿服务活动的相关信息。

(三) 在志愿服务中遇到困难和问题，可以请求社工办提供帮助。对志愿服务工作提出意见和建议。

(四) 要求保持自己的人格尊严和获得尊重，维护和保障自身的合法权益不受侵害。

(五) 相关法律、法规、政策所赋予的权利。

第十条 志愿者应当履行下列义务：

(一) 遵守宪法、法律、法规和国家有关政策，遵守医院的各项规章制度，在规定的范围内开展志愿服务。

(二) 履行志愿服务承诺，参加相关教育、培训及活动，服从社工办的统一管理、安排和部署。

(三) 不得向服务对象收取或者变相收取报酬。维护医院和志愿者的声誉和形象，不以志愿者身份或志愿服务的名义从事以营利为目的或者违背社会公德的活动。

(四) 自觉维护服务对象的合法权益，为服务对象保守隐私和秘密。不得随意对外披露与志愿工作无关的医院信息。

(五) 按要求佩戴志愿者标志上岗，按时参加志愿服务工作，不得无故缺席、离岗，确有特殊情况，需向社工办请假。

(六) 履行社工办规定的其它义务。

第五章 志愿服务范围

第十一条 志愿服务范围主要包括以下内容：

(一) 为门急诊患者、体检人员提供导医、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。

(二) 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、出院后回访及预约诊疗等服务。

(三) 开展主题性志愿服务活动，为基层卫生机构、社区、学校等提供诊疗、咨询、健康教育等服务。

(四) 为大型活动、重要会议等，提供秩序维护、健康保健咨询、现场医疗救援等服务。

(五) 在发生各类突发公共事件时提供医疗救治等志愿服务。

(六) 深入城市或农村居民家庭，对慢性病患者、长期卧床病人及其家属进行生活照料和康复辅导志愿服务活动。

(七) 其他临时性志愿服务。

第六章 培训与管理

第十二条 社工办根据志愿者专业知识水平、志愿服务内容等，对志愿者进行培训。

第十三条 培训内容包括但不限于志愿服务宗旨、理念，志愿服务的有关规定，医院规章制度，医院环境，服务流程，服务礼仪，服务技能，沟通技巧。

第十四条 社工办负责日常管理。

(一) 建立注册志愿者档案。

(二) 社工办选派专人负责志愿者的考勤、岗位协调及日常管理，定时到各岗位巡视，了解志愿者的工作情况，对于志愿服务中出现的问题、困难随时协调解决。

(三) 社工办召开志愿者座谈会，听取志愿者在服务中的意见与建议，维护志愿者的合法权益。

(四) 由社工办对志愿者的服务时长、服务效果进行认定。服务时长以小时为单位计量。

(五) 对不能履行志愿者义务或违反相关规定的，社工办有权取消其注册志愿者身份，收回志愿服务的相关授权。

(六) 尊重志愿者，未经本人同意，社工办不得公开或者泄露其有关信息。

第七章 经费保障

第十五条 医院为志愿服务工作提供必要的经费保障。经费由医院相关部门统一管理。

第十六条 经费用于与志愿服务事业发展有关的必要开支，包括：资助志愿服务项目、培训志愿者、购买保险、表彰与奖励等。

第八章 激励和表彰

第十七条 结合线上、线下考勤管理，建立以志愿服务时长为基础、服务效果为补充的志愿服务评价体系，以积分兑换形式给予志愿者褒奖激励，评选表彰优秀个人或集体，增强志愿者的成就感和荣誉感。

第十八条 广泛宣传志愿服务的典型事例，弘扬志愿服务精神，展示新时期的志愿者风采，营造人人关心、支持和参与志愿服务的良好氛围。

第九章 法律责任

第十九条 利用或者变相利用志愿服务标识或者以志愿服务、志愿者的名义进行营利性活动的，由有关部门依法追究责任。志愿者在进行志愿服务活动中，侵害他人合法权益的，应当承担相应的法律责任。

第十章 附 则

第二十条 本管理办法由医院医务社工办公室（含志愿者服务站）负责解释。

第二十一条 本办法自发布之日起试行。

医务社工办公室（含志愿者服务站）

2020年8月