	文件名称：志愿者管理制度	文件编号：YSB-A1-011	页码/页数：1/4
		制定部门：医事部	修订年限：三年一次
		发行日期：2019/07/01	已修订次数：1次
		最近修订日期：2022/07/01	版次：2版

1. 目的

- 1.1 为推动我院志愿服务深入发展，努力构建和谐医患关系，大力弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿者精神，巩固为患者服务的理念，牢固树立为人民服务的宗旨，进行岗前培训和针对医院的后续培训，便于给患者提供更好的服务。

2. 范围

- 2.1 志愿者服务培训和管理。

3. 定义

- 3.1 自愿为社会公益活动服务奉献的人。

4. 职责

- 4.1 医事部办公室：制定相关制度，加强对志愿者的培训和管理。
 4.2 “爱天使”志工之家：根据制度，具体落实对志愿者的培训和管理。
 4.3 全院各科室和个人：积极参与院内志愿者，服务社会 and 患者。

5. 标准

5.1 志愿者管理规定

- 5.1.1 实践志愿者精神，把爱心奉献给社会 and 需要帮助的人。
 5.1.2 遵守国家法律、法令、法规及医院的各项规章制度，服从工作岗位安排和医院制度管理，积极主动地开展工作。
 5.1.3 自觉弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，展现蓬勃向上、开拓进取的精神风貌，维护医院和志愿者形象。
 5.1.4 按照微笑、热情、文明、专业的标准提供志愿服务，尽可能站立服务，工作时间不闲聊，不可从事与工作无关的活动，不得在公共场所吸烟或饮酒，不得在工作岗位上吃东西、玩手机，不得擅自离开工作岗位。
 5.1.5 服从医院的日常管理，发扬爱岗敬业、团结、奉献、吃苦耐劳的精神
 5.1.6 团结协作，严于律己，维护志愿者的整体形象
 5.1.7 维护志愿者的形象，保持仪表整洁、举止文明、态度亲和，面对他人主动微笑示意。
 5.1.8 不可利用工作之便为自己或他人谋求不当利益，不得向服务对象索要礼品或小费等，不得擅自接受服务对象的馈赠，工作时间不主动与服务对象合影。
 5.1.9 热爱公益事业，希望为公益事业活动作出自己的一份贡献。

5.2 志愿者服务期间职责

- 5.2.1 准时到岗，不迟到、不早退。
 5.2.2 服务期间着志愿者服装及佩戴志愿者工作牌。
 5.2.3 服务期间言行举止规范。
 5.2.4 认真完成岗位工作任务，接受临时岗位调配。
 5.2.5 主动服务，保持微笑。
 5.2.6 按时签到，服务结束后进行签退。
 5.2.7 不得接受患者及家属馈赠，不得借机从事商业及传教行为。
 5.2.8 不与患者及家属讨论宗教、政治等敏感话题。
 5.2.9 服务过程中发生疑难或事故，及时联系志愿者服务办公室工作人员。

文件名称：志愿者管理制度		
文件编号：YSB-A1-011	最近修订日期：2022/07/01	页码/页数：2/4

- 5.2.10 依照志愿者岗位排班参加服务，半天为一次。
- 5.2.11 熟知院内各流程,如遇突发事件,在确保病人生命安全的前提下,按照规范的应急流程果断处置,遇到无法处理时,第一时间打消控室电话(0579-83803089或733999)汇报,注意维持正常秩序,避免扩大事态。
- 5.2.12 对门诊投诉病人的处理流程参照《医院投诉和抱怨管理制度》。
- 5.2.13 根据志愿者招募令中志愿者岗位及服务的补充规定,进行志愿者岗位申请流程:
 - 5.2.13.1 各科室:应根据工作实际需求向医事部提起增设志愿者岗位的流程申请。
 - 5.2.13.2 医事部:充分调研后决定是否增加志愿者岗位。
 - 5.2.13.3 “爱天使”志工之家负责落实医事部决定并反馈申请科室。
 - 5.2.13.4 注意事项:申请增设志愿者岗位需要根据实际情况。

5.3 志愿者培训

- 5.3.1 “爱天使”志工之家对新招募的志愿者进行岗前培训。
- 5.3.2 岗前培训内容:义乌妇保院的人文和环境、志愿者服务岗位职责、志愿者服务礼仪等。

6. 流程

- 6.1 志愿者工作流程图(见附件一)
- 6.2 志愿者服务申请流程图(见附件二)

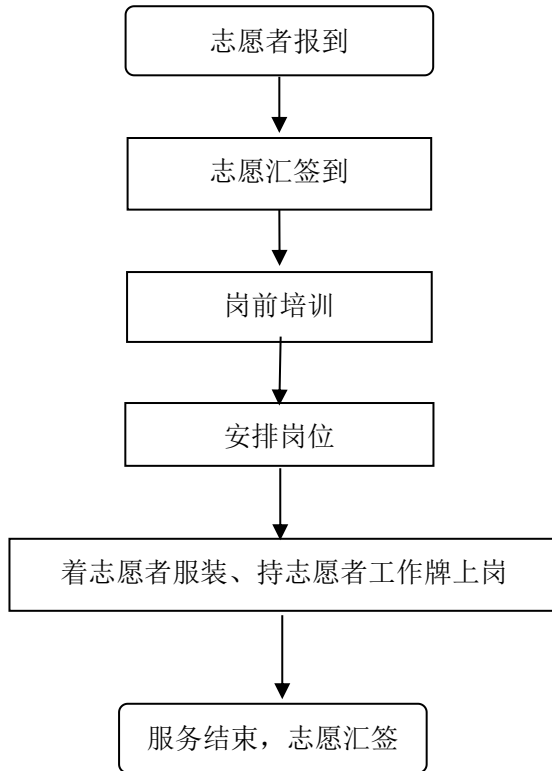
7. 表单:无

8. 相关文件

- 8.1 《志愿者招募令》

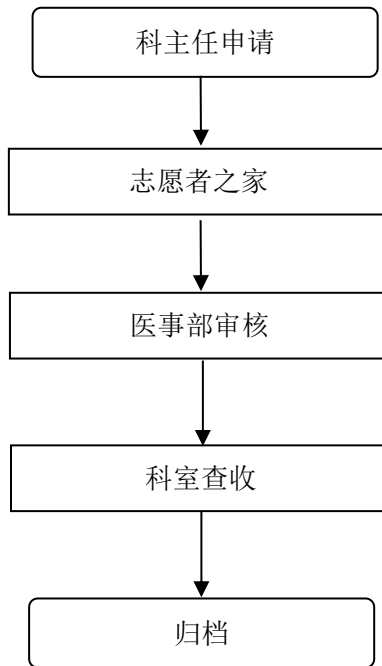
文件名称：志愿者管理制度		
文件编号：YSB-A1-011	最近修订日期： 2022/07/01	页码/页数:3/4

附件一：志愿者工作流程图



文件名称： 志愿者管理制度		
文件编号： YSB-A1-011	最近修订日期： 2022/07/01	页码/页数：4/4

附件二： 志愿者服务申请流程图



获经批准： 黄莉

日期： 2022年07月01日