

海南省卫生健康委员会
海南省精神文明建设指导委员会办公室
共青团海南省委员会
海南省总工会

琼卫函〔2023〕3号

关于印发《关于开展应对新形势下医疗机构
新冠病毒感染患者救治志愿服务活动的实施
方案》的通知

各市、县、自治县卫生健康委、文明办、团委、工会，海南医学院各附属医院、省卫生健康委直属相关单位：

现将《关于开展应对新形势下医疗机构新冠病毒感染患者救治志愿服务活动的实施方案》印发给你们，请遵照执行。





（此件主动公开）

关于开展应对新形势下医疗机构新冠病毒感染患者救治志愿服务活动的实施方案

当前，我省新冠病毒感染人数日趋增多，医护人力资源进入紧张状况。为缓解感染患者就医需求量大及医疗机构人力资源短缺的矛盾，充分发挥党的政治优势、组织优势和动员群众优势，提前为高峰期的到来做好准备，依托全社会志愿服务力量，保证今后一段时间各医疗机构的正常医治，不发生医疗资源挤兑、医疗机构服务耗竭等情况，特制订此方案。

一、活动背景

紧跟国家关于新冠疫情防控政策调整，及时应对未来医疗工作可能面临的风险，积极缓解医疗机构诊疗服务压力，发挥全社会志愿服务力量，力所能及帮助各大医院解决患者就诊所遇到的问题，保障重点人群就诊权益，优化诊疗服务流程和环节；尽最大可能满足正常患者就诊所需，保证就诊秩序；不发生人员拥挤踩踏、严重医患纠纷等安全问题；不发生医疗资源挤兑和医疗机构人员力量无法保证正常运转等风险，保证医疗机构正常运转。

二、服务时间和范围

（一）服务时间：2023 年 1 月-2023 年 12 月。根据新冠病毒感染医治进展情况及时调整，每名志愿者服务时间由各招募医疗机构制定，原则上参照本院志愿者服务时长要求，服务时长应不少于 1 个月。感染高峰期间适当延长次服务时限，做好人员换班。

（二）服务范围：全省开设发热门诊的二级以上综合、专科医疗机构，其他有需求的一级医疗机构可向当地申请。

（三）服务人员：分为医疗机构内志愿者及社会志愿者。医疗机构内志愿者以医院内社会工作部（以下简称“社工部”）或团委明确人员编组为准，返聘或退休愿意参加志愿服务的医护人员由院内人事部门负责；社会志愿者包括各行各业从业人员和热心群众等。尤其注重政府机关、企事业单位、从事医疗卫生营利服务的民营医疗机构、个体门诊等机构志愿服务人员的发动和招募，由医疗机构自行招募（或以向社会机构购买服务形式招募），并暂定由院内社工部或团委负责管理。原则上要求医疗卫生系统内（含院内行政人员）与系统外志愿服务者混编同组，协助院内医护人员开展相关工作。

三、主要服务内容和人员要求

（一）门急诊导诊服务

1.协助预检分诊。（1）人员要求：身心健康（无基础疾病）、组织纪律性强；无不良记录或有损志愿者形象行为，能遵纪守法，服从统一指挥和调度管理，服从志愿服务工作安排；具有较强责任意识和人际沟通能力；优先考虑有相关工作经验及医学专业人员。（2）服务内容：对患者进行正确分诊，做到分诊合理、分科准确；协助开展智慧就医指导。上岗前可了解医院内部设置、医生专长等基本知识。对于发热或疑似新冠病毒感染者，须按照规范流程引导至发热门诊就诊。

2.现场秩序维护。(1)人员要求：身心健康（无基础疾病）、组织纪律性强；无不良记录或有损志愿者形象行为，能遵纪守法，服从统一指挥和调度管理，服从志愿服务工作安排；具有较强责任意识和人际沟通能力。(2)服务内容：维护现场就诊秩序，及时协助院内安保力量应对秩序混乱及医患纠纷的现场处置；主动向老弱病残患者提供优先就诊的引导服务。对行动不便的患者应主动上前搀扶，为其挂号并引导至就诊科室或交给下一位导医引导至就诊科室。

3.迎送服务：(1)人员要求：身心健康、组织纪律性强，能遵纪守法，服从统一指挥和调度管理；具有较强责任意识和人际沟通能力。(2)服务内容：负责患者进出迎送，展示导医风采，时刻保持角色状态，让患者在不知不觉中感应医院人文关怀。

4.其他服务。(1)人员要求：身心健康、组织纪律性强，能遵纪守法，服从统一指挥和调度管理；具有较强责任意识和人际沟通能力。(2)服务内容：引导患者挂号、候诊、检查，免费为患者病人提供开水及一次性水杯等人性化志愿服务，人员不限。对于腿脚行动不便又无陪伴的患者，主动用平车（轮椅）或搀扶至相关科室，帮助患者交费刷卡、取药等。对用担架抬来的急危患者，立即协助送抢救室处理。

（二）门急诊咨询服务

1.人员要求：口齿清晰、热情服务、志愿服务人员可申请，优先考虑医学专业人员，培训合格后上岗。

2.服务内容：负责门急诊咨询电话的接听，认真回答患者咨询，做好登记；负责发放健康教育资料；协助当班医护人员做好其他咨询服务。

（三）门急诊安全保卫

1.人员要求：男性优先；身心健康、组织纪律性强，能遵纪守法，服从统一指挥和调度管理。

2.工作内容：负责提醒患者保管好随身财物、提醒患者小心地滑；遇雨天，负责将患者的雨具用塑料袋装好，防止雨水打湿一楼大厅地面；注意发现形迹可疑人员，及时通知门急诊保卫人员；协助处置医患纠纷等可能影响现场就诊秩序的突发情况。

（四）诊室就诊、医技检查服务

1.人员要求：不限，上岗前须经必要的培训。

2.服务内容：楼层诊室就诊秩序的维护、解答患者即时的问题咨询；协助医护人员开展诊疗辅助相关服务，引导不同诊区间就医流程。

（五）发热门诊服务

1.人员要求：以有医疗背景人员为主，须经培训合格后上岗，要求二级防护。

2.服务内容：发热门诊的导诊、秩序维护、患者完成抗原检测全流程引导以及行动不便又无陪伴患者的主动帮扶、无关人员的劝离、健康宣教资料发放和患者即时咨询回复等。协助本院医护人员完成诊疗辅助性工作。

（六）诊疗等其他服务

1.疾病诊疗：（1）人员要求：医学专业人员，以院内返聘人员或退休时间较短的院内职工为主；（2）服务内容：开展新型冠状病毒感染或者其他疾病的初步诊疗服务，纳入志愿者队伍储备管理，及时应对医护人员短缺情况下的初步诊疗服务。

2.疫苗接种和核酸检测：（1）人员要求：医学专业背景人员优先，根据服务内容确定人员；（2）服务内容：开展或协助医护人员完成接种、采样全流程相关工作，维护现场秩序。

3.急救支援（辅助）：（1）人员要求：具有相关专业背景或经过相关培训，根据各医院资质要求选用；（2）服务内容：院内 120 坐席接线员、担架员、现场急救操作员。能够根据指令完成就医转运、病患搬治、协助 120 坐席接线员回答来电咨询业务。

以上服务点位由各用人医疗机构根据实际情况提出需求并进行合理调配，在保证志愿者个人风险防控基础上，充分发挥志愿服务优势，与院内力量（含医护、行政人员、外聘人员等）形成合力，体现联动的作用。

四、活动实施步骤

（一）筹备和动员阶段（2023 年 1 月 15 日前）。研究制定活动实施方案，指导全省二级以上医院成立志愿服务部（社工部），由医院团委负责；指导各医院做好志愿者人数需求量的摸底，做好本院志愿服务有关方案和应急预案；省级相关部门以倡议书的形式，广泛动员全社会志愿服务力量参与活动（责任单位：省卫

生健康委、省文明办、团省委、省总工会；各市县对口部门；各有关医疗机构）。

（二）招募和培训阶段（2023 年全年）。明确招募有关流程，指导志愿服务人员下载注册“志愿汇”并做好签到计时，保障志愿服务时长和有关奖励证书、志愿服务证。按照“谁用人、谁发起”的原则，指导各医院有序动态开展志愿者招募工作，鼓励有条件医院开设线上平台进行招募。院内志愿者由院内党委指导团委或社工部等相关部门统筹开展，返聘专业人员或退休职工由院内党委指导人事部门统筹开展，社会志愿者由医院向社会承担有关工作的机构以自行招募或者第三方购买服务等其他多种渠道方式招募，医疗机构为用人主要责任主体，负责志愿服务人员的有关保障和承接工作，尽早做好志愿者储备，做到“宁可备着不用，不可用时缺乏”。省级有关部门做好相应指导，及时回应志愿者人数筹备不足的调配请求。各用人医疗机构事先务必及时对志愿者提供免费培训和上岗前辅导（责任单位：省卫生健康委、省文明办、团省委；各市县对口部门及有关医疗机构）。

（三）组织实施阶段（2023 年全年）。根据全省医疗救治形势变化及海南旅游旺季游客就诊需求量增多的实际，指导各医疗机构开展志愿服务活动，做好志愿服务力量的统筹调配（责任单位：省卫生健康委、省文明办、团省委；各市县对口部门；各有关医疗机构）。

（四）总结提升阶段（2023 年 12 月）。总结志愿服务成效和

经验，衔接“2+3”健康服务包志愿服务工作，完善全省志愿服务在民生领域作用发挥的思路，巩固志愿服务工作机制。

五、有关要求

（一）加强组织领导，做好活动保障。各市县、各有关部门、医疗机构通力合作，自觉站在全省保民生、提高医疗机构服务质量、服务经济建设的高度来看待，积极应对新形势下医疗机构医疗救治面临的风险。同时，按照“谁用人、谁保障”的原则，由用人医疗机构负责保障志愿者的服务期间基本保障（包括为志愿者购买必要的保险等），并根据岗位风险提供志愿服务人员基本保障（包括但不限于分级防护保障物资等）。原则上根据用人机构志愿服务有关保障措施执行，鼓励社会志愿者利用业务时间参加免费义务的志愿活动，也可参照《海南省财政厅 中共海南省委组织部关于做好疫情防控志愿者财务保障工作的通知》（琼财支〔2022〕567号）文件有关标准或有关政策执行，务必保障志愿者服务期间的餐食和交通（可以补贴形式发放给志愿者个人）；对于短期服务或每月参加次数低于10次的志愿者，首先鼓励免费义务行为，其他情况的志愿者费用可由用人单位负责，也可由爱心基金会和用人单位共同承担；团省委、省卫生健康委以及用人单位做好志愿服务人员服务时长、平台申请、证书奖励、工作证发放等方面的保障；省总工会共同做好有关单位的动员宣传；用人单位做好志愿者基本权益保障和人员在院期间遵纪守法方

面管理，依法处理违法违纪行为（责任单位：省级相关部门，各市县对口部门；各有关医疗机构）。

（二）加强宣传造势，营造浓厚氛围。活动期间，各单位志愿者要统一服装（由用人单位统一提供志愿者有关标识、马甲等）。各市县、各单位要充分利用各种媒体加大社会面宣传报道，造好声势，广为告知，积极招募人员（责任单位：省卫生健康委、省文明办、团省委；各市县对口部门；省健康宣传教育中心、各有关医疗机构）。

（三）加强总结统计，做好信息发布。各有关医疗机构要及时总结活动开展情况，通过“志愿汇”平台发布活动项目，志愿者通过网站报名记录服务时长，各医疗机构及时上传活动开展情况或宣传报道志愿活动成果。