

# 综合医院儿科爱心学校志愿服务项目管理模式的构建与实践

吴丽芬<sup>1</sup>, 刘恋<sup>2</sup>, 乐琼<sup>2</sup>, 刘义兰<sup>1</sup>, 王婧璇<sup>3</sup>

**摘要:**目的 探讨综合医院儿科爱心学校志愿服务项目管理模式的构建与实践效果。方法 在综合医院儿童血液科成立爱心学校, 通过社会、医院、科室的三级联动, 持续推进志愿者项目的开展; 形成医务志愿者、社会志愿者和医务社工三级联动的模式, 改革创新志愿服务管理。结果 2002 年 12 月至 2020 年 6 月, 爱心学校参与的志愿者 17 800 余名, 服务血液病儿童逾 4.5 万例次, 4 万余例白血病患者参与爱心学校的课程及活动。结论 综合医院儿科爱心学校志愿服务项目管理模式, 可为白血病患者的大病救助、延续教育、社会适应性等方面提供良好的经验。

**关键词:** 血液病; 患儿; 爱心学校; 志愿服务; 三级联动; 三位一体; 志愿者; 医务社工

**中图分类号:** R473.72; C975 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3870/j.issn.1001-4152.2022.08.051

**Construction and practice of project management model for volunteer service in love for children school in general hospital** Wu Lifen, Liu Lian, Le Qiong, Liu Yilan, Wang Jingxuan. Department of Nursing, Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China

**Abstract:** **Objective** To construct a project management model for volunteer service in love for children school in a general hospital, and to explore its effect. **Methods** A love for children school was established in pediatric ward of hematological diseases in a general hospital. The school rolled out a volunteer service program through a 3-level linkage of society-hospital-department, and formed a three-roles linkage model that involved the participation of medical volunteers, social volunteers and medical social workers. The model pushed forward innovative management of voluntary services. **Results** From December 2002 through June 2020, 17 800 volunteers partook in school activities serving more than 45 000 counts of children with hematological diseases. Over 40 000 leukemia children participated in the courses and activities provided by the school. **Conclusion** The project management model for volunteer service in love for children school provides a good reference for severe disease relief system, continuing education and social adaptability of children with leukemia.

**Key words:** hematological diseases; children; love for children school; volunteer service; three level linkage; three-in-one; volunteer; medical volunteers

白血病是儿童时期最常见的血液系统恶性肿瘤。随着医疗技术的发展, 白血病儿童的生存率已有很大提升<sup>[1]</sup>。白血病的一般治疗年限为 2~3 年, 在这段治疗时间内, 因为治疗需要以及大量化疗药物造成的免疫力低下, 白血病儿童无法到学校接受与同龄人一样的教育<sup>[2]</sup>。长期的隔离与远离正常学校生活, 使得白血病儿童的社会化进程面临重重阻碍<sup>[3]</sup>。为帮助白血病儿童身心健康发展, 能更好地融入社会, 2002 年 12 月华中科技大学同济医学院附属协和医院儿科成立爱心学校, 其宗旨是: 开展白血病儿童的学习辅导, 帮助患儿融入社会, 让患儿以良好的心态面对疾病、面对未来<sup>[4]</sup>。为了更好地发挥爱心学校的平台作用, 爱心学校在管理模式上不断完善, 形成“三级联动优势互补, 三位一体统筹推进”的管理模式, 取得良好成效。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料 爱心学校拥有独立的活动室、图书

作者单位: 华中科技大学同济医学院附属协和医院 1. 护理部 2. 儿科 (湖北 武汉, 430022); 3. 中国海洋大学

吴丽芬: 女, 本科, 副主任护师

通信作者: 刘义兰, yilanl2020@163.com

收稿: 2021-11-12; 修回: 2021-12-28

阅览室、音乐教室, 活动室根据患儿的年龄特点进行分区, 配备不同年龄阶段的学习及游戏用具。图书阅览室面向住院患儿开放, 根据学科书籍、绘本、科普、科技、小说等进行分类, 定期消毒、更新, 主要由科室医务人员及社会爱心人士捐赠。音乐教室摆放有钢琴、吉他、非洲鼓等, 用于音乐课程及特殊活动使用。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 社会、医院、科室三级联动

**1.2.1.1 社会** 通过社会主流媒体宣传, 让社会各界更加关注白血病患者这一特殊群体; 每年定期联合媒体、高校团委、社会爱心团体等开展“微心愿”“爱心游园会”“圆梦大学行”等传统志愿者活动, 让更多的社会志愿者加入爱心学校。传统的特色主题活动每年举办 1 次, 如“微心愿”活动由爱心学校和湖北广电共同发起, 首先在病房内征集血液病患儿的“儿童节心愿”, 再通过电台将患儿的心愿进行发布, 最后由社会爱心人士“认领心愿”, 帮助患儿实现愿望。“爱心游园会”是每年植树节或儿童节借助毗邻公园的地域优势, 医务志愿者和社会志愿者带领爱心学校的患儿“走出病房, 亲近大自然”, 让其感受生活的美好, 增强治疗疾病的信心。“圆梦大学行”

则是利用大学假期,由爱心学校和高校团委共同策划方案,带领患儿参观高校的特色场馆:地质博物馆、院史纪念馆等,让其感受校园的文化,激发信心及参与爱心学校活动的动力。联系“楚才杯”作文竞赛举办方,每年在爱心学校病房内设立特殊考场,患儿用笔尖描绘梦想,书写未来。另外还通过爱心学校这一平台面向社会积极呼吁,为患儿联系多项资助基金,如爱佑基金,小天使基金,武汉市红十字会、武汉金丝带儿童帮扶中心以及湖北省慈善总会资助等。武汉市中心血站每年通过爱心病房渠道捐赠“爱心血小板”。

**1.2.1.2 医院** 儿科血液病房在环境设置上预留爱心学校活动室,并不断进行升级改造,做到每个细节都符合儿童的理念,同时符合院感防控的要求,力求让爱心学校成为白血病患儿的“爱的港湾”。传统节日医院领导到爱心学校给孩子们送祝福、送礼物,并会定期收集病房建议,积极改进。医院团委定期进行志愿者的招募、培训及考评,对志愿者的素质与能力进行评判,严格筛选,保障患儿利益;医院团委还将志愿者服务时长纳入医院医护人员的规培化培训计划,培养年轻医务人员的人文关怀素养,为爱心学校遴选多才多艺的医务志愿者,为爱心学校开展志愿服务提供人员保障。医院宣传部联系相关媒体报道爱心学校的特色活动,进行学科及专科化发展宣传,扩大影响力。院办公室积极配合各级红十字会及基金会完成审核工作,医院财务科开辟绿色通道方便患儿各项基金及援助款项的使用。

**1.2.1.3 科室** 科室成立志愿者小分队,总负责人为科室主任及总护士长,负责各种活动的审核,以及大型活动的策划。科室根据相关职能分为4个小组:课程组、活动企划组、志愿者培训组、宣传组。课程组由科室2名医务社工负责,她们每月首先与每个高校的志愿者负责人、固定的社会志愿者老师沟通,然后结合收集患儿的需求信息表,制定每日下午的常规课程,课程设置有学科辅导、兴趣培养、能力训练、医疗游戏辅导等,结合患儿的病情、年龄、需求进行分组教学;对于特殊患儿制订个性化的辅导方案,满足其需要。并轮流进行常规课程时的值班,处理相关问题,保障课程的顺利开展。活动企划组主要负责爱心学校主题活动的策划及流程的制订、与相关部门的沟通,主要由科室护士长和文艺骨干组成。志愿者培训老师由科室的培训老师及感控护士组成,负责对各高校志愿者的负责人进行病房环境及疾病常识、病房注意事项、院感知识、沟通技巧等培训。宣传组由科室的宣传委员负责,对每次特色活动及特殊事件撰写宣传稿件,经医院宣传部审核后发表。

**1.2.2 医务志愿者、社会志愿者和医务社工三位一体统筹推进**

**1.2.2.1 医务志愿者** 医务志愿者包括儿科血液病

房全体医务人员58人,以及经团委遴选的其他科室规培医务人员30人,每年根据规培计划进行人员调整。遴选的其他科室志愿者需有特长,具备良好的沟通能力,了解儿童心理,有奉献精神。本科室医务志愿者主要工作职责:负责病房爱心学校的整体运作,课程设置,课程安排。活动筹划、人员分工、协调,志愿服务项目实施、收集住院患儿需求、志愿者与医务社工的管理。其他科室规培人员由医院团委进行分组排班,主要职责是开展常规课程的志愿服务,特色活动的保障,大型活动的协助。

**1.2.2.2 社会志愿者** 社会志愿者由社会爱心人士志愿者和学校志愿者组成,在医务志愿者的引导下开展志愿服务活动。社会爱心人士志愿者一般由学校老师、心理咨询师等有专长的爱心人士组成,固定的社会爱心人士志愿者目前共15人,基本都是爱心学校成立初期,通过报名,由科室主任亲自筛选的人员,最长者在爱心学校的课堂已经坚守19年,他们根据排班的课程,每月定期到爱心学校参与服务,由于长期服务,与患儿及家属建立了良好的关系,对固定的患儿进行规范的学科辅导及对家长进行心理辅导等。非固定社会团体志愿者首先与医院团委、宣传部联系,进行资格审查,再将开展志愿服务的方案与科室负责人沟通,审核通过后开展相关志愿服务。学校志愿者首先由各高校团委与医院团委、爱心学校负责人联系,签订相关服务协议,然后高校团委面向全校学生进行遴选,成立爱心学校志愿服务队,每所高校每年的服务周期人数不超过30人,并设置1名负责人,科室志愿者培训人员会集中对各高校负责人进行培训。各负责人负责对本学校参与的志愿者进行初步培训,人员分组,与医务社工协调志愿服务时间,每次安排4~5名志愿者到爱心学校进行志愿服务。每名志愿者到病房后按相关要求开展活动,服务当日值班医务社工及责任护士会强调相关注意事项,服务完毕各志愿者需进行记录评价。科室也为每名志愿者建立服务档案,记录其参与志愿活动的时间、类型、评估服务效果,并为志愿者开具志愿服务证明。主题活动一般为传统节日和每年12月的周年庆典,开展前在志愿者各高校负责人QQ群发布活动内容及参与志愿者要求,志愿者根据要求报名参与活动。每年举办高校志愿者峰会,探讨志愿者工作的改进措施及发展策略。

**1.2.2.3 医务社工** 科室早期的医务社工由各基金会招募,经科室考核后上岗。医务社工具有一定的社会学理论及实践经验,深入临床,利用社会学、心理学等专业知识,了解患儿及家属的需要及困惑,便于更好地开展志愿服务工作,为医务人员与患儿提供更好的沟通桥梁。目前科室有2名医务社工,主要负责协助医务人员开展志愿服务及住院儿童医疗游戏项目,解决住院患儿心理问题,提高患儿及家长的住院依从

性。利用相关社会资源,协助患儿家属办理基金援助。

## 2 结果

2002 年该项目实施以来,爱心学校的志愿者队伍人数增加至 2020 年 6 月的 17 800 余名。武汉市 26 所学校成立了爱心学校的志愿服务团体参与志愿服务,10 余个社会爱心团体参与开展爱心学校相关主题活动。服务血液病儿童逾 4.5 万例次。截止目前,共有 4 万余例白血病患者参与爱心学校的课程及活动。百余例患儿获得“楚才杯”作文大赛一、二、三等奖;2 例白血病患者在痊愈后获得“武汉市十佳少年”称号。2007 年以来,以爱心学校的名义为百余例白血病患者成功申请“小天使基金”资助。2011 年底爱佑慈善基金会通过病房对血液病患者进行资助,目前资助金额超过千万元。2004 年起,武汉市中心血站无偿为病房患儿每年提供 30 份爱心血小板。科室获得中国医师协会人文医学专业委员会授予的“人文科室”光荣称号等多项殊荣。2020 年爱心学校志愿服务项目获得第二届全国卫生健康行业青年志愿服务项目大赛、第五届中国青年志愿服务项目大赛金奖。

## 3 讨论

**3.1 三级联动优势共享是爱心学校志愿服务项目开展的有力保障** 爱心学校的“学生”以白血病患者为主要群体,他们长期承受疾病痛苦,长时间住院,远离学校、缺乏同学的陪伴,加之家庭因素的影响,容易出现性格与行为特征的转变、生活技能退化、社会交往受限及社会退缩、自我认知退化等,对患儿的一生都有着重大影响<sup>[5-6]</sup>。社会、医院、科室三级联动能有效保障在对患儿进行志愿服务时,充分调动各界参与的积极性。医务志愿者对每例参与活动的患儿都需进行综合评估及需求收集,根据患儿的情况合理安排时间和课程内容,在保障患儿治疗的前提下提供志愿服务;社会志愿者参与爱心学校的各项课程及活动,是爱心学校的师资力量,是陪伴患儿的良师益友;医务社工协助爱心学校负责人进行日常管理,与家长、患儿沟通,起到桥梁作用<sup>[7]</sup>。三位一体的服务模式能更好地以患儿为中心,优势互补,有助于完善志愿服务体系,使爱心学校能更加有序的发展,血液病患者获得更多关爱及援助,提高社会适应性,为重返社会及校园奠定基础。

**3.2 三级联动、三位一体的管理模式使患儿、志愿者、社会三方受益** ①患儿受益。患儿在爱心学校的课堂延续学校教育,由于没有中断学习,在化疗间歇期及康复期时能较快地融入学校环境,提高了社会适应性。很多随访的患儿均已考入理想的高校,志愿者

中也不乏许多康复的白血病患者,他们用自身的经历激励患病的孩子,传承着爱心学校的精神。血液病患者在参与活动中,能更好地与志愿者及同伴交流,在住院环境上营造了良性的沟通氛围,有利于患儿舒缓情绪,减轻压力,帮助患儿克服不良情绪的影响,提高了治疗的依从性及住院适应性。②志愿者受益。爱心学校的服务对象的特殊性,要求志愿者拥有良好的身体素质、专业素质、心理素质,还需要富有爱心、耐心、责任心,有灵活的应变能力、较强的沟通能力、灵巧的动手能力,一定的医学常识等<sup>[8]</sup>。志愿者在上岗前会经过筛选、培训、考核;参与活动的志愿者在志愿服务的过程中会有专业社工、专职老师进行指导;大型活动前会有策划、分工;活动结束后志愿者需总结经验,反馈改进,保证服务效果。志愿者在参与活动后无论是服务技能还是内在涵养都有一定程度的提高,爱心学校的志愿服务项目的影响力越来越大。③社会效益。爱心学校是人文关怀实践中一种具体表现形式,以爱心学校为基点,开展志愿服务,实行人文关怀实践,不仅使患儿享受到优质服务,医务人员得到全面发展,而且医院也能获得良好声誉,构建更加和谐的社会<sup>[9-10]</sup>。

### 参考文献:

- [1] 王天有,吕善根.继续协力把我国小儿白血病诊治研水平引向深化细化优化方向发展[J].中国小儿血液与肿瘤杂志,2014,19(4):169.
- [2] 李亚农,刘恋.病房爱心学校对白血病患者住院心理适应性的研究[J].护理学杂志,2012,27(1):74-75.
- [3] 吴丽芬,刘恋,何娇.病房爱心学校白血病患者的人文关怀需求评估[J].护理学杂志,2013,28(15):20-21.
- [4] 辛翠娟,杨传玲,张瑜.儿童白血病病房幼儿园的建立及实践[J].中华护理杂志,2015,50(3):270-272.
- [5] 李沁岭.儿科患者常见的心理状态分析及护理[J].中国医药指南,2011,9(18):158-159.
- [6] 潘小容,莫霖,刘倩,等.学龄前恶性肿瘤患儿意志控制在家庭环境与情绪行为间的中介效应[J].中华行为医学与脑科学杂志,2020,29(7):629-634.
- [7] 曹凤珍,李力,金婷,等.医务社工在儿科血液病房人文关怀护理中的实践[J].护理学报,2019,26(3):56-58.
- [8] 时孝春,师文竹,许婷.新医改背景下中医医院创新志愿者服务的实践与思考[J].中国医院,2016,20(10):61-63.
- [9] 黄海英,梁志敏,许秀贤,等.多维度人文关怀在初诊住院急性白血病患者护理中的应用[J].当代护士,2021,28(30):110-113.
- [10] 杨芹.美国儿童医院人文关怀组织 Child Life 介绍[J].护理学杂志,2017,32(9):87-89.

(本文编辑 吴红艳)