



# 聚力爱飞扬 · 与社工同行 · 与志愿相伴

2018年度曙光医院医务社工与志愿者工作中期运行报告

上海中医药大学附属曙光医院 社工部

2018 年 6 月

四明精神 · 薪火相传

1906年，宁波同乡会所建，名为“**四明医院**”

1960年，上海市第十人民医院与第十一人民医院合并，更名为**曙光医院**



百年名院 底蕴深厚



上海中医药大学附属  
曙光医院  
SHUGUANG HOSPITAL

# 名师荟萃



陆渊雷



程门雪



丁济民



夏少农



徐仲才(1911-199)

徐仲才



秦伯未



张赞臣



顾伯华



黄文东



黄羨明



王玉润



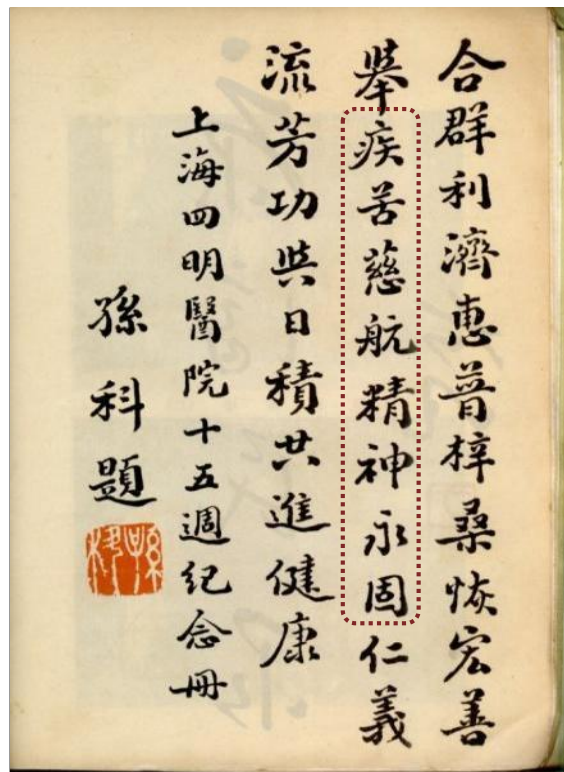
张伯臾



杨永璇

- 四明医院系上海四明公所所办慈善事业之一，本宁波旅沪同乡**患难与共、疾病相扶**之旨
- 四明医院为便利赤贫同乡病人之住院治疗起见，曾经监理董事会议决，**特设免费病床三十张**，需由四明公所各会属、宁波旅沪同乡会及捐募人之保送，**住院药膳各费全免**。
- 重症病房十间**在西首，专为同乡重症病人而造，以救济贫病。
- 当抗战胜利以后，经董事长蒺延芳与善后救济总署联系，四明医院作为慈善团体**拨给医药用品、器械药品**、听头牛奶、病床、被单、毛毯、担架等，并拨给奶牛七只。
- 同时医院服务对象，不仅限于宁波同乡，**扩大为全市民服务，凡贫病者收费均得减免**。





疾苦慈航 精神永固



于右任  
(1879.4—1964.11)



孫科  
(1891.10—1973.9)



康濟民眾

- 上世纪60年代成功研制**感冒退热冲剂**，是中国最早的中药冲剂，获得国家银质奖。
- 张伯讷教授团队创制的**“二仙汤”**是唯一列入中医院校方剂学教材的现代方剂。
- 1964年，曙光医院完成首例针刺麻醉下的胃大体切除术，标志**针刺麻醉技术的临床应用**。
- 1997年，由张伯讷教授主编的**《中医内科学》教材**，获得国家科技进步奖。
- 2015年，院方代表中国政府建设完成了中国“一带一路”领域首个医疗合作项目**“中国-捷克”中医中心**。



# 医院规模



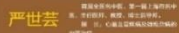
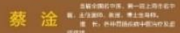
上海中医药大学附属  
**曙光医院**  
SHUGUANG HOSPITAL



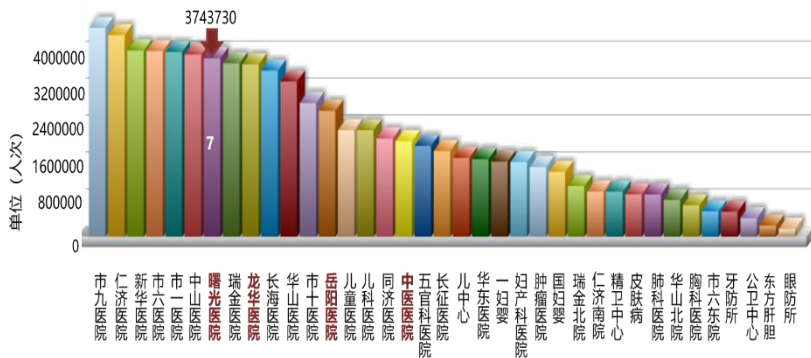
占地面积 **189 亩**  
西院 **29 亩** 东院 **160 亩**  
建筑面积 **13.6 万m<sup>2</sup>**  
西院 **5.2 万m<sup>2</sup>** 东院 **8.4 万m<sup>2</sup>**

开放床位数 **1320 张**  
西院 **600 张** 东院 **720 张**  
职工总数 **2000 余人**

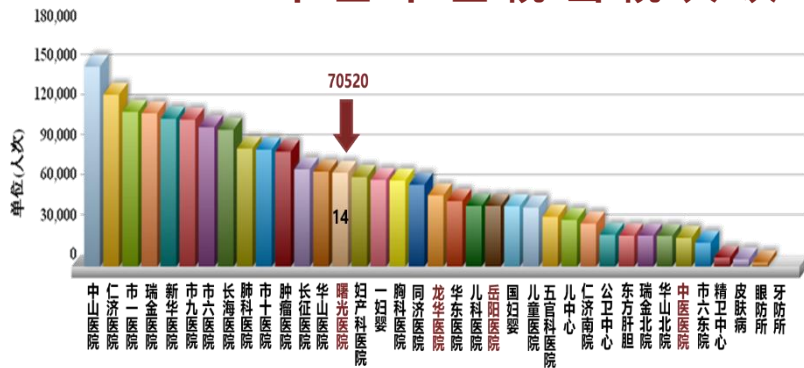
全国重点中医医院之一  
卫生部百佳医院  
国家中医药管理局示范中医院



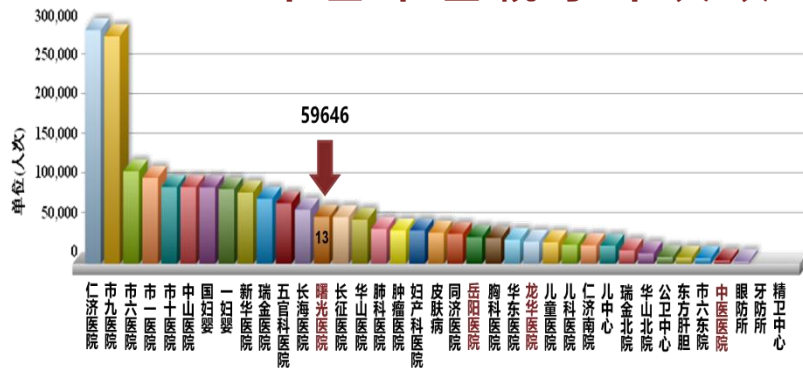
## 2017年全市医院门急诊人次



## 2017年全市医院出院人次



## 2017年全市医院手术人次



数据来源：上海申康医院发展中心

国家中医药管理局医院文化优秀单位

上海世博会先进集体

上海市五一劳动奖状

全国中医药系统创先争优先进集体

全国卫生系统医院文化建设创新奖

全国创建精神文明先进单位

全国医学伦理工作先进单位

全国医院文化建设先进单位

全国教科文卫体模范职工之家

上海市文明单位“十七”连冠（上海卫生系统唯一）

上海市卫生系统职业道德基地

全国对口支援先进集体

上海市志愿者服务基地

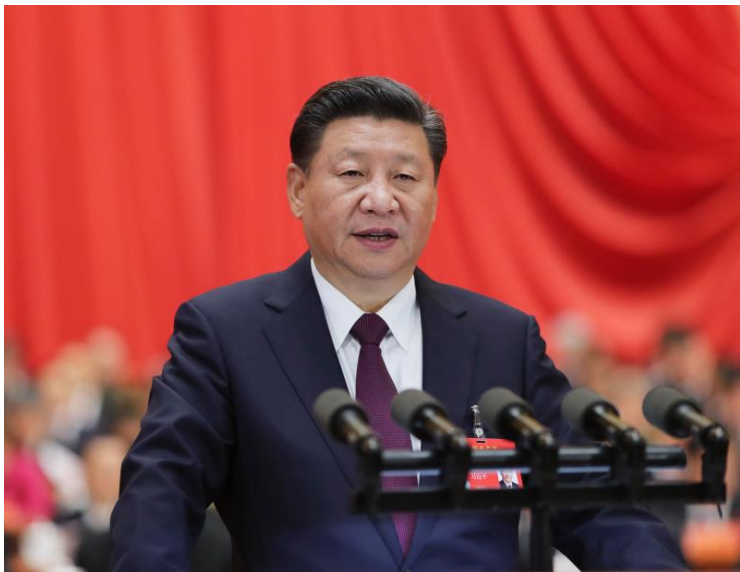
上海中医药大学优秀慈善活动基地

第五届全国文明单位



砥砺前行 · 久久为功

## “没有全民健康，就没有全面小康”



- 人民健康是民族昌盛和国家富强的重要标志
- 推动实施**健康中国战略**
- 树立**大卫生、大健康**理念
- 以**治病为中心**转变到以**人民健康为中心**
- 预防控制重大疾病
- 积极应对人口老龄化，加快老龄事业和产业发展
- 为人民群众提供**全方位全周期健康服务**

# 稳步推进



上海中医药大学附属  
曙光医院  
SHUGUANG HOSPITAL



## 国家卫生计生委医政医管局

网站首页 | 首页 | 最新信息 | 政策文件 | 工作动态 | 关于我们 | 图片集锦 | 专题专栏

### 通知公告

#### 关于印发进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）的通知

发布时间：2018-01-04



国卫医发〔2017〕73号

各省、自治区、直辖市卫生计生委、中医药管理局，新疆生产建设兵团卫生局：

为全面贯彻党的十九大精神，落实全国卫生与健康大会部署，按照党中央、国务院提出的“稳步推进进一步改善医疗服务行动计划”的要求，总结推广2015-2017年改善医疗服务有效做法，推动医疗服务高质量发展，不断增强群众获得感、幸福感，国家卫生计生委和国家中医药局制定了《进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）》（可从国家卫生计生委网站下载）。现印发给你们，请认真组织实施，确保工作取得实效。

2018—2020年，国家卫生计生委和国家中医药局将继续委托第三方开展工作效果评估，并联合媒体开展宣传报道和主题活动，对改善医疗服务示范医院、示范岗位、示范个人等先进典型进行挖掘、宣传

2018—2020年，国家卫生计生委和国家中医药局将继续委托第三方开展工作效果评估，并联合媒体开展宣传报道和主题活动，对改善医疗服务示范医院、示范岗位、示范个人等先进典型进行挖掘、宣传

2018—2020年，国家卫生计生委和国家中医药局将继续委托第三方开展工作效果评估，并联合媒体开展宣传报道和主题活动，对改善医疗服务示范医院、示范岗位、示范个人等先进典型进行挖掘、宣传

2018—2020年，国家卫生计生委和国家中医药局将继续委托第三方开展工作效果评估，并联合媒体开展宣传报道和主题活动，对改善医疗服务示范医院、示范岗位、示范个人等先进典型进行挖掘、宣传

- 《2009\_关于深化医药卫生体制改革的意见\_国务院》
- 首次把发展医务社会工作上升为国家战略
- 《2012\_关于深化开展全国医疗卫生系统“三好一满意”活动的通知》
- 提出探索设立医院社工部，深入开展“志愿服务在医院”活动
- 《2013\_加强社会工作专业人才队伍建设的意见\_民政部》
- 探索建立医院社会工作者制度
- 《2015\_进一步改善医疗服务行动计划\_国家卫计委》
- 加强医院社工和志愿者队伍专业化建设，逐步完善社工和志愿者服务
- 《2017\_关于建立现代医院管理制度的指导意见\_国务院》
- 全面开展便民惠民服务，加强社工、志愿者服务
- 《2018\_进一步改善医疗服务行动计划\_国家卫健委》
- 医疗机构设立医务社工岗位，负责协助开展医患沟通，提供诊疗、生活、法务、援助等患者支持服务



- 2012.3
- 成立社工部

- 2015-2016年度
- 上海市卫生计生系统优秀志愿服务组织
- 创新性志愿服务项目

- 2017.10
- 上海市十大最具潜力项目
- 上海市青年公益项目20强



01

02

- 2012.12
- 上海市志愿者服务基地
- 众壹志愿者服务基地

03

04

- 2017.3
- 上海市公益基地

05

## ■ 众壹志愿者服务基地



众壹志愿者服务基地  
Zhong Yi Volunteer Service Base

上海市白求恩志愿  
服务队成员单位

-与“中医”谐音，寓意“**众人一心**”

-年均志愿者服务时长**9000+**小时

-年服务城市公民**60000+**人次

党员志愿者



青年志愿者



城市志愿者



- 医院与中共一大会址党建共建，把**党史优秀展览**引入医院
- 医院与淮海中路街道开展区域化党建共建，在企业天地成立**“淮海+曙光益诊室”**
- 医院与张江劳动村开展区域化党建共建，成立**“曙光+劳动特色诊室”**
- 医院与上海中医药大学护理学院党建共建，学生入院开展**志愿者服务**
- 医院与公安部第三研究所张江基地党建共建，**带动群团组织**



## ■ 品牌项目

- 上海市青年文明号健康快车
- 上海市白求恩、南丁格尔志愿者服务队
- 上海青年志愿者赴云南、老挝服务队



- 学校：上海中医药大学、上海健康医学院、建平中学、敬业中学
- 企业：巴士集团、安利、兴业银行、英恒、皇廷集团
- 街道/社区：淮海中路街道居民、张江劳动村居民



校企  
共建



匠心挚诚 · 开放共享



## • 机制建设

- 附属医院联盟基地总结表彰，完善制度建设
- 调研基层，发布服务清单，修订制度汇编

## • 志愿服务

- 学雷锋志愿服务月，淮海+红色基因库创品牌
- 致敬道德模范，助力城市志愿者健康体检行列
- 铭记红十字精神，白求恩、南丁格尔在行动
- 纪念大地震10周年，凝心聚力装备救灾物资

## • 社工服务

- 喜迎新春送祝福系列活动，曙光社工服务2.0升级
- 文化育人，中医药文化体验开放日系列活动
- 关注特殊群体，完善人文关怀绿色通道

## 2017年度上海中医药大学附属医院 医务社工及志愿者服务基地联盟 秘书长单位

- 共同确立中医人文服务内涵
- 修订联盟服务章程
- 联盟交接仪式
- 联盟年度总结表彰会

- 提升临床社工服务品质
- 突显志愿者基地的育人功能
- 完善志愿服务全程服务与成长机制
- 构建海派中医特色的社工服务模式

温度

宽度

广度

深度

高度



## 曙光医院社工部制度汇编（2018年修订版）

- 社工部运行与管理制度
- 社工部工作职能
- 志愿者管理办法
- 志愿者激励与考核办法
- 志愿服务经费使用管理办法
- 志愿服务安全告知书
- 社工部实习生管理办法
- 档案管理制度
- 科会制度
- 培训制度
- 志愿者运行管理制度
- 社工运行管理制度
- 质控与反馈制度
- 教学管理制度

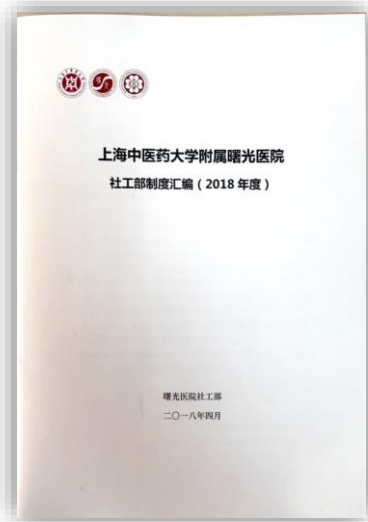


表1 曙光医院2018年1-5月门诊志愿者服务实务信息统计表

| 月份  | 类别 | 院别     | 报名培训人数 | 实务人数 | 实务时间 | 服务人次  | 服务次数 |
|-----|----|--------|--------|------|------|-------|------|
| 1   | 院外 | 东院     | 4      | 83   | 292  | 8210  | 73   |
|     |    | 西院(淮海) | 10     | 20   | 456  | 4300  | 78   |
| 2   | 院外 | 东院     | 1      | 9    | 91   | 1550  | 18   |
|     |    | 西院(淮海) |        | 10   | 28   | 600   | 14   |
| 3   | 院内 | 东院     |        | 52   | 137  | 3601  | 63   |
|     |    | 西院     |        |      |      |       |      |
|     | 院外 | 东院     | 15     | 66   | 311  | 11005 | 86   |
|     |    | 西院(淮海) |        | 10   | 118  | 1690  | 32   |
| 4   | 院内 | 东院     | 5      | 5    | 10   | 170   | 5    |
|     |    | 西院     | 4      | 4    | 14   | 180   | 4    |
|     | 院外 | 东院     | 2      | 47   | 209  | 10160 | 70   |
|     |    | 西院(淮海) |        | 9    | 112  | 1400  | 28   |
| 5   | 院内 | 东院     | 3      | 11   | 26   | 482   | 14   |
|     |    | 西院     |        | 9    | 52   | 430   | 13   |
|     | 院外 | 东院     | 14     | 61   | 328  | 9930  | 83   |
|     |    | 西院(淮海) |        | 9    | 104  | 1280  | 28   |
| 合 计 |    |        | 58     | 405  | 2288 | 54988 | 609  |

■ 新培训志愿者

**58人**

■ 志愿服务实务

人数**405**人次

■ 志愿服务实务

时间**2288**小时

■ 志愿服务人次

**54988**人次

■ 志愿服务次数

**609**次

## 学雷锋志愿服务月，淮海+红色基因库创品牌

- 注重健康管理理念，多学科健康咨询
- 义诊7场次，服务群众1200余人
- 共建结对社区新增2个
- 连续11年为60户居民免费体检



责任



使命



- 淮海+曙光益诊室外延新升级
- 淮海+红色基因库内涵新升级

- 社会志愿者反馈医院
- 为住院患者免费理发



信仰



收获



# 志愿服务



上海中医药大学附属  
曙光医院  
SHUGUANG HOSPITAL

## 学雷锋日

3.5



大华  
复三  
复四  
建二



居民家中  
企业楼宇  
里弄狭缝  
文化中心



冬病夏治  
健康咨询  
综合治疗  
科普讲座



西成  
志成  
建四



## 红十字日

5.8

## 致敬道德模范，助力城市志愿者健康体检行列



- 2019-2021 连续三年为12位全国道德模范优秀志愿者健康体检
- 构建具有上海城市特征、海派中医特色的城市志愿者体检服务保障机制
- 以全国文明单位为新起点，立足上海服务全国，争夺健康守门人

铭记红十字精神，白求恩、南丁格尔在行动

- 上海市白求恩医疗志愿者服务队
- “洒向人间都是爱·红十字大型义诊”
- “世界红十字日滨江行” 医疗保障服务
- 展现上海医务人员精神风貌，中央地方多位领导接见



## 纪念大地震10周年，凝心聚力装备救灾物资



**500** 份装包物资

**15** 位医务志愿者

**3** 小时装包时间

平均 **15** 秒装包时间



**与时间赛跑**

**与体力拼搏**



**3小时**

驱车时间



**最佳装包**

**CP诞生**



**期待下一次**

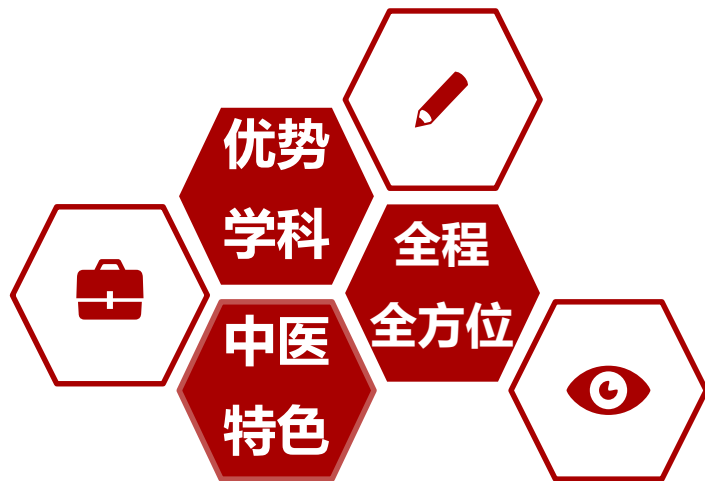
## “中医药健康协同人文创新体系、服务健康中国战略”



- 专业实践与社会实践融合
- 以健康服务需求为导向
- 中医人文关怀为特色



## 2.0 升级版



## 四明中医药人文关怀服务项目

妇幼保健一体化服  
务平台

儿科“欢乐诊室”



产科  
“新手父母成长营”  
“孕产妇学校”



危急重症人群的全  
方位支持体系

肿瘤科“爱·同行”  
病友团体活动



肾病科“肾康体健”  
健康支持团体活动



中医药健康科普覆  
盖全程全人群

职业体验开放日



健康咨询活动



| 形式   | 主题                   | 时间            | 地点     | 次数 |
|------|----------------------|---------------|--------|----|
| 社区活动 | 儿科门诊：欢乐诊室之看病我不怕      | 2018.2.5      | 儿科门诊   | 1  |
|      | 产科病房：喜迎新生命之开启幸福宝箱    | 2018.2.6      | 产科病房   | 1  |
|      | 肿瘤科病房：喜迎新年之开启新气象     | 2018.2.5      | 肿瘤科会议室 | 1  |
|      | 肿瘤科护理人员医患沟通技巧培训      | 2018.5.7      | 肿瘤科会议室 | 1  |
|      | 以爱之名——给产科新手妈妈的母亲节献礼  | 2018.5.11     | 产科病房   | 1  |
|      | “天使有话说”——听听曙光白衣天使的心声 | 2018.5.12     | 社工部    | 1  |
|      | 职业体验开放日活动            | 2018.3-       | 社工部    | 4  |
| 个案辅导 | 儿科门诊：欢乐诊室之医院里的六一儿童节  | 2018.5.30     | 儿科门诊   | 1  |
|      | 肿瘤科病人葛蔚              | 2018.4.9-4.10 | 肿瘤科病房  | 2  |
| 专业培训 | 肿瘤科、骨伤科、妇产科护士        | 2018.5        | 各病区    | 3  |

## “构建**全人群**健康促进机制，实现中医药文化育人协同效应”



# 全人群



### • 社会

—中医药职业体验开放日



### • 社区

—淮海+曙光益诊室



### • 院校

—中医药进中小学



## ■ 中医药文化职业体验开放日

夏令营



建平中学



留学生



爱好者



## “构建**全流程**患者支持体系，实现健康促进效果”



## “构建**全流程**患者支持体系，实现健康促进效果”

### ▲ 院中-个性化社工服务

- “病友互助-社工支持-临床干预”
  - 糖友俱乐部
  - 卒中康复沙龙
  - 新手父母成长营
  - 肾康体健活动组
- 组织患者参加中医药文化分享会
- 多学科联合干预

肾康体健小组宣教



全民心肺复苏术培训



糖友病区体质评估



新手父母育儿科普



## ■ 儿科：欢乐诊室

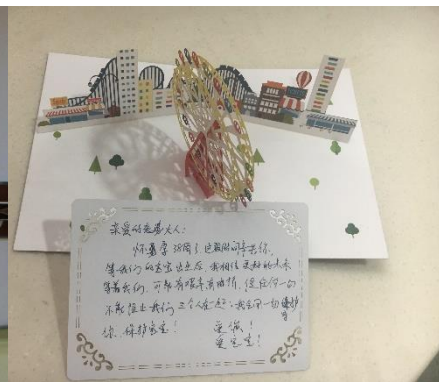


- 诊室大变样
- 小朋友快乐就医、勇敢就医



## ■ 产科：新手父母成长营 孕产妇学校

- 个案辅导：终止妊娠人群
- 团体活动：新手父母互助成长
- 社区活动：节日活动



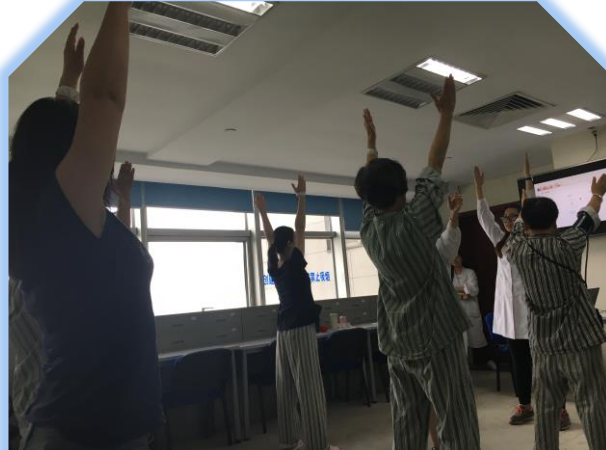
## ■ 肿瘤科：“爱·同行”病友支持项目

- 个案辅导：医护人员转介
- 团体活动：病友互助支持和康复辅导
- 社区活动：节日/主题活动
- 医护人员培训：沟通技巧/社工服务



## ■ 肾病科：“肾康体健”健康支持项目

- 个案辅导：病房探访
- 团体活动：健康支持病友团体活动



- 主讲上海市精品课程《医患沟通理论与实践》
- 开设上海中医药大学《社区养老社会工作》课程
- 社会工作专业实习生（华理MSW5名，上海师范大学MSW2名）
- 医学生社会实践（上海中医药大学卫生事业管理专业5人）
- 上海中医药的大学基础医学院暑期社会实践
- 建平中学/敬业中学社会实践



## ■ 课题及研究

| 课题/论文                                  | 发表期刊                                |
|----------------------------------------|-------------------------------------|
| 中医文化与医务社会工作本土化                         | 上海中医药大学德育创新课题                       |
| 研究型中医院青年人才培养路径研究                       | 上海中医药杂志2016年S1期                     |
| 综合性中医院志愿服务的实践与探索                       | 心理医生2015年5月                         |
| 我能为你做点什么——临终关怀服务手记                     | 收录书籍<br>《阳光下的告别——安宁病房感人故事》          |
| 临终关怀服务的现实困境与发展路径研究——以上海市M医院<br>临终关怀科为例 | 社会福利（理论版）2017年01期                   |
| 政府购买服务的制度化:可能及其可为的逻辑思考                 | 安徽行政学院学报2016年02期<br>(RCCSE中国核心学术期刊) |
| 农村闲散青少年生活现状的个案研究                       | 中国青年研究2015年第9期<br>(CSSCI、中文核心期刊)    |

# 获奖及荣誉



上海中医药大学附属  
曙光医院  
SHUGUANG HOSPITAL

| 获奖人/部门             | 2016-2017年度奖项                  |
|--------------------|--------------------------------|
| 姚 政                | 2016-2017年度上海市志愿服务优秀组织者        |
| “小青杏”中医住院人文关怀项目    | 2017年度上海十大最具潜力项目、上海青年公益项目      |
| 王丽莉、沈健             | 上海市优秀志愿者                       |
| 时益冬、朱旭莹            | 2016-2017年度上海市卫生计生系统优秀志愿者      |
| 全民心肺复苏术（CPR）志愿推广活动 | 2016-2017年度上海市卫生计生系统志愿服务品牌培育项目 |
| 曙光医院医务志愿者服务队       | 上海市卫生计生系统优秀志愿服务组织              |
| 曙光医院社工部            | 上海市公益基地                        |
| 南丁格尔助残服务项目         | 上海市卫生计生系统创新性志愿服务项目             |
| 四明科普志愿团            | 优秀志愿服务项目                       |
| 王 静                | 上海中医药大学青年志愿服务优秀组织者             |
| 张莎莎、苏艳伟            | 上海中医药大学附属医院优秀医务社工              |

- **丰富“志愿者+”服务职能，构建院内志愿者服务协同管理机制**
  - 四明中医药健康教育公益学堂（医疗、护理、营养、保障）
- **创新“社工+志愿者”管理模式，构建社会志愿者权义双向激励机制**
  - 招募公益服务项目志愿者，建立志愿者档案，完善志愿服务激励体系
- **深化医务社工项目服务内涵，提升项目公益价值与社会效应**
  - 开展创伤急救、内分泌、肿瘤、肾病、骨伤、妇产科、儿科社工服务矩阵
  - 开展社工查房，深入调研医务社工个案服务
- **创建华师大社工系实习基地，树立海派中医人文服务品牌**
  - 聘请社工学科督导，优化社工服务流程，开展中医医院社科研究项目

在健康中国战略的指导下，曙光医院社工部面向社会重点人群（妇女、儿童、危急重症人群）以及社会大众提供**协助就医、健康咨询、健康科普、情绪疏导**服务，致力于构建**一体化中医药人文关怀服务平台**。

我们的服务宗旨：致力于提升医院文化影响力和人文关怀服务水平，更加注重服务质量和  
服务体验，以完善的服务为病人和家属提供更加温暖和人性化的服务，  
**提升医院的温度。**





上海中医药大学附属  
**曙光医院**  
SHUGUANG HOSPITAL

**恳请批评指正！**

2018年6月