

国家儿童医学中心（上海）、上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心

# 海洋奇境·公益空间 主题活动志愿者服务手册



# 一、手册导言

上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心是上海市人民政府与世界健康基金会的合作建设项目，是一所集医疗、科研、教学于一体的儿科医院，担负着来自全国各地0-18岁儿童的诊疗任务。医院是**上海市首批志愿者服务基地**之一，首批**上海市公益服务基地**，致力于为儿童创造优质的医疗环境，为志愿者搭建良好的服务平台。

**海洋奇境公益空间**是位于上海儿童医学中心【2号楼医疗科教楼】10层的公益空间，是一个面向骨科、耳鼻喉口腔颌面外科诊治中心、眼科住院治疗的0-18岁儿童青少年及其家庭，可供患儿及其父母进行健康科普、儿童学习、游戏与社交、家长课堂等服务内容。该空间从建设初期就启动了骨科医师、护士、医务社工、空间设计师等专业人士的跨团队合作，经过需求评估、调研与整合社会资源，最后整体环境以“海洋”为主题，营造出浩瀚而乐趣无穷的感觉，志愿者可以**音乐、书籍、玩具、绘画工具**等作为与儿童交流的媒介，让患儿感受到无微不至的陪伴，丰富患儿住院生活、促进患儿对医疗环境的适应。

每位志愿者服务前**必须**阅读本手册，以保证志愿服务的规范与安全



## 二、服务守则

1. 遵循奉献、中立、平等的基本原则。
2. 自觉遵守国家各项法律法规和医院的各项规章制度。
3. 尊重服务对象的权利、价值及尊严。
4. 保障服务对象以及自身的人身财产安全。
5. 积极与医院内医护人员沟通。
6. 承诺参加服务时身体健康，态度端正。
7. 不得借志愿者名义进行任何商业活动。



## 三、健康预防

1. 手部卫生是预防院内感染的最佳途径：服务前后要洗手，遵循六部洗手法



图 A.1 掌心相对揉搓



图 A.2 手指交叉, 掌心对手背揉搓



图 A.3 手指交叉, 掌心相对揉搓



图 A.4 弯曲手指关节在掌心揉搓



图 A.5 拇指在掌中揉搓

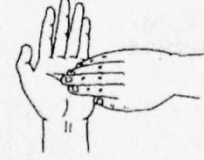


图 A.6 指尖在掌心中揉搓

2. 两周内有接种疫苗史，有感冒、咳嗽、皮炎、疱疹等有传染风险者不进入病区服务

## 四、岗位概况

- 服务对象：骨科、耳鼻喉口腔颌面外科诊治中心、眼科住院治疗的0-18岁儿童青少年及其家庭
- 服务时间：每周一至周五13:00—14:30
- 服务人数：每个时间段2名志愿者
- 岗位职责：
  - 1.守护海洋奇境的“卫生”：清洁书架、每日整理消毒书本、玩具。
  - 2.守护海洋奇境注入“安详”：陪伴住院患儿进行绘本阅读、欢乐剧场、手工课堂、医疗游戏体验营四大恒常性服务，丰富患儿住院生活，促进患儿对医疗环境的适应。
  - 3.介绍海洋奇境的环境，健康文明倡导，情绪心理疏导，患者及家庭体验调研

# 五、服务安排

序号	类别	内容	服务时间	服务目标	服务说明
1	主题活动	绘本阅读	周一	通过各类型主题活动的定期开展，丰富患儿住院生活，促进患儿对医疗环境的适应。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 志愿者可带领活动（可按志愿者特长调整活动主题）；</li> <li>2. 服务过程进行拍照；</li> <li>3. 活动秩序维护；</li> <li>4. 活动物品收纳与清洁。</li> </ol>
		欢乐剧场	周二		
		手工课堂	周三		
		游戏体验营	周四		
		艺术天地	周五		
2	床边陪伴	绘本阅读、 游戏陪伴	按需开展	通过床边陪伴及绘本阅读，让患儿家属获得适当舒缓。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务过程进行拍照；</li> <li>2. 活动秩序维护；</li> </ol>
3.	节庆活动	协助节庆活动的开展	按需开展	丰富患儿住院生活，促进建设患儿友好环境。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务过程进行拍照；</li> <li>2. 活动秩序维护；</li> </ol>

# 六、 服务流程

## 1.到达签到

- ① 骨科病区护士台领取钥匙；
- ② 更换志愿者服装，妥善存放自身物品；
- ③ 志愿者签到【志愿服务登记表】。

## 2.患儿邀请

- ① 邀约患儿：（1）护士台确认疾病情况适合患儿名单；（2）患儿及家长自愿参与；
- ② 邀请引导语：小朋友你好，我是XXX志愿者，想邀请你来参加今天公益空间的活动，今天活动的内容包括了XXX，活动时间是XXX，欢迎你来参加；
- ③ 确定参与活动，请患儿家长填写活动登记表；
- ④ 填写便签本，告知护士台参与活动的患儿床位号。

## 3.准备工作

- ① 活动场地、物资的布置与整理；
- ② 志愿者之间进行工作分工；
- ③ 活动要求：（1）患儿由一位家长陪同；（2）全体人员全程佩戴口罩；（3）进入活动室前后使用免洗手液进行清洁。

## 4.开始活动

- ① 可结合志愿者自身特长，提供适宜的游戏、阅读、绘画等陪伴服务；
- ② 保证活动过程的安全性，劝阻不良行为，如破坏公物、激烈运动等，对患儿家长进行礼貌的引导与协助。

## 5.服务结束

- ① 完成服务记录，欢迎对本岗位的志愿服务改善提出宝贵意见与建议；
- ② 物品整理归位，垃圾分类；
- ③ 护士台归还钥匙，与服务对象、医务人员礼貌道别。

## 七、注意事项

### 着装要求：

- ☑ 穿着行动方便的服装（服务时需要蹲下与儿童交流），服务时统一穿着志愿者服装
- ☒ 不建议穿超短裙或短裤，高跟鞋，佩带较夸张或尖锐的首饰

### 行为规范：

- ☑ 服务时保持良好精神状态，主动关心每位儿童及家长的需求
- ☑ 保护儿童隐私，拍照须征求儿童及其监护人的同意，未经医院许可，影像资料不能公开发布
- ☒ 不带食品进入公益空间
- ☒ 不建议长时间的独自看手机等电子设备
- ☒ 不能寄存患者及其家长的个人财物
- ☒ 不能承诺代为看管儿童



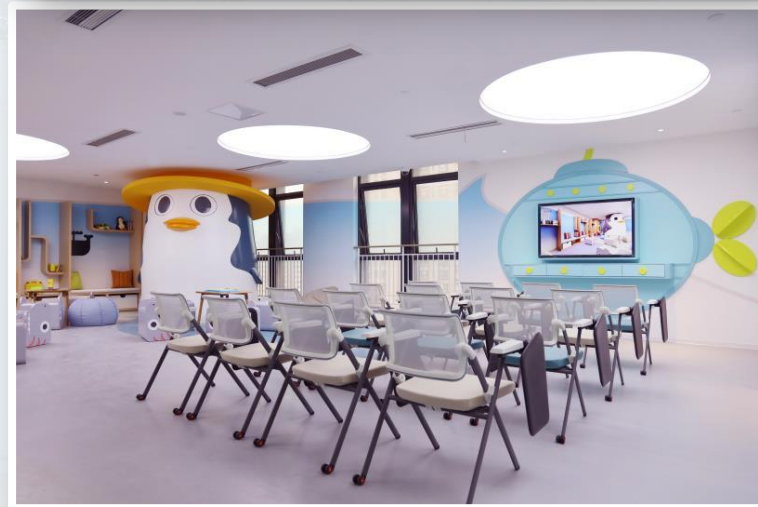
## 八、注意事项

### 言语规范：

- ☑ 与孩子交流时，尽量下蹲，与孩子平视
- ☑ 轻柔的肢体语言、缓和的语调，正面的表扬，鼓励孩子参与互动；
- ☑ 与家长交流，注意倾听
- ☒ 不主动询问有关孩子病情、医疗费等敏感话题

### 捐赠规范：

- ☑ 如您有意向医院公益空间捐赠，可以联系医院社会工作部
- ☑ 捐赠物品须经过社工部登记、筛选、消毒的流程。
- ☒ 未经社工部登记，不得带物品进入公益空间；
- ☒ 不提倡私下捐款给患儿及家属；
- ☒ 谢绝食品、绒毛玩具的捐赠；





# 九、福利服务

**注册志愿者**（志愿者必须已在上海市志愿者协会官网上注册，审批通过并加入上海儿童医学中心服务基地）

- ☑ 免费获得上海市志愿服务意外保险
- ☑ 记录服务时数
- ☑ 享受上海市志愿者协会提供的其他福利

## 所有志愿者：

- ☑ 提供休息场所（地点行政楼202社会工作部）
- ☑ 全天服务，按需领取午餐券（须提前至行政楼301室社会工作部登记）
- ☑ 服务当天服务，免费停车（须提前通过志愿者团队负责人报备医院）
- ☑ 获得医院出具的志愿服务证明

## 十、紧急情况

- 遇到火灾、病人需要抢救等紧急情况，立刻求助病区护士站；
- 需要保洁工具（如垃圾袋、拖把等），向病区保洁人员求助；
- 物品报修，使用病区任意院内电话，拨打9，总机转物业；
- 遇到纠纷，需要行政协调、提意见和建议等，与社会工作部联系

### 联系方式

社会工作部：陈老师（工号1131）

办公电话：38626161\*83101

工作时间：周一至周五8:00—17:00

我们帮助的是占总人口**20%**的儿童人群



Thank you

但是他们是**100%**的未来!