

· 论 著 ·

以爱暖医心 服务惠职工：医院工会工作的创新与实践——以漳州市医院为例

王政容 陈秀滨

福建医科大学附属漳州市医院 363000

【摘要】本文以漳州市医院工会为研究对象，系统阐述其以“温暖医心，服务职工”为核心的创新实践。通过构建全周期职工关怀体系、打造“家文化”服务生态、拓展社会公益联动三大维度，该工会实现了职工幸福感提升与医院人文品牌塑造的双重目标。研究显示，其“服务职工—反哺社会—文化赋能”的闭环模式，为公立医院工会建设提供了可复制的范本。

【关键词】工会；家文化；服务职工；文化建设

【中图分类号】R197

【文献标识码】A

【文章编号】1009-4393 (2025) 06-009-03

Warming the Hearts of Medical Staff with Love and Benefiting Employees through Service: Innovation and Practice in the Work of the Hospital Labor Union——A Case Study of Zhangzhou City Hospital

Wang Zhengrong Chen Xiubin

Zhangzhou City Hospital Affiliated to Fujian Medical University, 363000

【Abstract】The article focuses on the trade union of Zhangzhou City Hospital, systematically elaborating on its innovative practices centered around “warming the hearts of medical staff and serving employees.” By constructing a comprehensive employee care system, creating a “family culture” service ecosystem, and expanding social welfare interactions across three dimensions, the union has achieved the dual goals of enhancing employee happiness and shaping the hospital’s cultural brand. The research indicates that its closed-loop model of “serving employees - giving back to society - cultural empowerment” provides a replicable template for the construction of trade unions in public hospitals.

【Key words】Trade union, Family culture, service staff, cultural construction

1 高压医疗环境下，工会作为职工“心灵港湾”的角色日益凸显

公立医院高质量发展是当前医疗改革的重要方向，这一进程需兼顾职工福祉与社会责任。根据《关于推动公立医院高质量发展的意见》，明确提出要坚持以人民健康为中心，加强公立医院主体地位，坚持政府主导、公益性主导、公立医院主导，坚持医防融合、平急结合、中西医并重，以健全现代医院管理制度为目标，强化体系创新、技术创新、模式创新、管理创新，加快优质医疗资源扩容和区域均衡布局^[1]。这其中，提升职工满意度，保障职工权益，是实现公立医院高质量发展的内在要求，只有职工拥有良好的工作体验和职业获得感，才能更好地履行社会责任，为患者提供优质的医疗服务。

漳州市医院作为集医疗、教学、科研、保健、康复和急救为一体的大型三级甲等综合医院，是福建医科大学非行政隶属附属医院，担负着漳州地区 520 多万群众疑难、急危重症的救治任务。2024 年门急诊量 272 万人次，出院 16.4 万余人次，各类手术 6.9 万台次。每日大量的门诊患者、住院病人以及复杂的疑难病症诊治，使得医护人员长期面临高强度的工作负荷，身心压力巨大。在此情形下，工会通过开展各类关怀活动、心理疏导项目等，为职工缓解压力、提供支持，其重要性不言而喻。

2 医院工会首次提出“家文化”与“公益联动”双轮驱动的工会服务模型

漳州市医院党委始终将医院文化建设视为推动医院长远发展的核心动力之一，高度重视“家文化”的培育，精心制定了《漳州市医院家文化和执行力文化建设实施方案》。该

方案以科室为单位，明确责任分工，全方位、多层次地推进“家文化”建设工作。在这一过程中，各科室积极响应，根据自身特点开展了形式多样的文化活动，如科室内部的经验分享会、团队建设拓展活动等，营造出浓厚的“家”氛围。

漳州市医院工会积极响应党委号召，创新性地提出“家文化”与“公益联动”双轮驱动的工会服务模型，而民主建设也成为其中不可或缺的一部分。在“家文化”融入服务工作方面，工会致力于打造温馨和谐的职工工作与生活环境。

在民主建家上，工会始终将政治学习放在首要位置，坚持党的全面领导，积极组织职工深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想及党的二十大精神，通过搭建线上线下学习平台、召开团委例会等形式让职工们深刻领悟党的政策方针，“四个意识”不断增强，“四个自信”更加坚定，“两个维护”成为行动自觉。同时，医院工会构建了完备的双代会组织架构，与会代表广泛涵盖医院各科室、不同岗位层级的人员，工会在双代会的民主建设深化过程中发挥着重要的桥梁作用^[2]，引导全院职工充分发挥“以院为家”的主人翁意识，积极为医院的改革发展献言献策，既是充分调动全院职工参与医院民主管理的积极性，又进一步有效增强职工对医院民主决策的认同感和执行力，在全院上下形成“人人参与，共谋发展”的良好氛围^[3]。

在硬件设施打造上，对医生休息室进行精心布置，从空间布局到装饰细节，都充分考虑医生们的需求，致力于为他们提供一个舒适宁静的休憩之所。同时，全力建设职工活动中心标杆项目，内部规划合理、功能齐全，设有设施完备的健身房，满足职工日常锻炼、释放压力的需求；打造藏书丰

富的职工书屋，为职工提供精神食粮与知识充电的空间；配备格调优雅的休闲茶室，便于职工在茶香袅袅中放松身心、交流情感；还设有宽敞明亮的职工舞蹈瑜伽室，助力职工塑造健康体魄，培养艺术修养；乒乓球室的设立，为热爱乒乓球运动的职工提供切磋球技、增进友谊的场地。而院史馆的设立更是意义非凡，它通过丰富的图文资料、实物展示以及多媒体呈现，全面展示了医院的发展历程、重大事件、杰出人物以及取得的辉煌成就，成为传承医院文化、凝聚职工情感、激发职工自豪感的重要场所。

在软性关怀举措方面，工会定期组织职工家属交流活动。通过邀请家属走进医院，参与医院开放日、座谈会等，让家属直观了解职工的工作环境、工作内容与工作价值，增进家属对医院工作的理解与支持。从家庭这一关键层面出发，不断强化职工的归属感，让职工深切感受到医院不仅是工作的地方，更是一个温暖的大家庭。

在“公益联动”方面，工会联合团委组织职工广泛参与各类公益活动。积极开展社区义诊活动，组织各科室专家深入周边社区，为居民提供免费的健康检查、疾病诊断和治疗建议；大力推进健康科普下乡活动，将专业的医疗知识以通俗易懂的方式传递给乡村群众，提升乡村居民的健康意识和自我保健能力。

尤其值得一提的是，由医院青年职工组建的漳州市红十字“救在身边”志愿服务队，在公益活动中发挥了先锋模范作用。该志愿服务队成立于 2016 年，现有来自急诊科、心血管内科、儿科、重症医学科、护理、医疗管理等专业的 35 名高素质医疗人才。旗下的“救在身边，从心启航”项目，以“汇聚平凡的人致力不平凡的事，使急救救护知识进入千家万户，守一方平安，为人类健康而奋斗”为宗旨，利用队员休息时间，在漳州市及周边地区积极传播急救理念与技能。活动足迹不仅遍布漳州市区的机关、企事业单位、中小学院校和大型义诊活动现场，还受邀前往厦门、龙岩等地开展培训，至今已累计开展志愿活动 400 余场。其“救在身边，为爱添翼”项目，则以儿科医护人员为主导，聚焦血液肿瘤儿童及其家长，开展了一系列充满关爱的志愿服务。在病区组织手工和观影活动，利用节假日开展互动活动，申请公益绘本书籍，连续五年邀请患儿家庭到海边开展联谊活动，还建立“儿童希望爱心之舟漳州小家”，为外地来漳求医的困难儿童家庭提供住宿和共享厨房服务。通过这一系列公益活动，医院的社会形象得到显著提升，职工们在奉献爱心的过程中，深刻体会到自身工作的社会价值，责任感和使命感进一步增强，形成了医院与社会积极互动、共同发展的良好局面。

3 全周期职工关怀：从物质保障到心灵呵护

3.1 基础保障精准化

漳州市医院工会始终将保障职工的基本权益和福利作为工作的重中之重。在传统工会福利方面，做到精准细致。每逢重要节日，如春节、中秋节等，精心挑选符合职工需求的节日慰问品，涵盖食品、生活用品等，确保每位职工都能感受到节日的温暖与关怀；为职工送上生日慰问品，定制精美的生日蛋糕券；在炎炎夏日，准时发放防暑降温用品，包括防暑药品、清凉饮料等，保障职工在高温环境下的身体健康和工作安全；在职工光荣退休之际，工会还会送上精心准备的退休纪念品。

构建“三必访五帮扶”机制，将关怀精准送达每一位有需要的职工。“三必访”即职工住院必访、职工生育必访、职

工家中有丧事必访。当职工住院时，工会工作人员第一时间前往探望，了解病情并提供必要的帮助，如协调医院内部资源、提供就医指导等；职工生育时，送上温馨的祝福和母婴用品，表达工会对新生命诞生的喜悦与关怀；职工家中遭遇丧事，工会及时给予精神安慰和实际支持，协助处理相关事务，帮助职工度过艰难时期。

“五帮扶”包括医疗互助、困难补助、工伤协助、暑托服务、疗休养。在医疗互助方面，依托市总工会完善的医疗互助工作机制，医院为职工缴纳一定费用后，一旦遭遇重大疾病或高额医疗费用支出，可获得相应的互助金，有效减轻职工的经济负担。过去一年，办理职工互助保险 5134 份，理赔金额达到 18.12 万元。

困难补助方面，工会通过定期走访、职工申请等方式，有效识别困难职工家庭，为其提供经济援助和生活物资帮扶。对于因突发变故或特殊原因导致生活困难的职工，及时给予临时困难补助，解燃眉之急。

工伤协助方面，当职工遭遇工伤时，工会协助职工办理工伤认定等手续，维护职工的合法权益，并为工伤职工提供康复指导和心理支持，帮助其尽快恢复健康，重返工作岗位。

暑托服务方面，考虑到职工子女在寒暑假期间的托管难题，工会积极整合资源，开设定制化暑托班。2024 年暑托班参与人数达 845 人，工会精心依据“安全第一，就近方便，学有所获，快乐一‘夏’”的原则，筛选出 8 个方位不同、契合职工需求的暑托班机构。暑托班涵盖幼儿园小班至小学六年级，开设绘画、音乐、舞蹈、阅读、手工、医学特色课、逻辑思维、语言、AI 智能、罗汉拳、体育、作业辅导、心理关怀等多种课程，广受职工好评。

疗休养方面，工会精心组织职工疗休养活动，为职工提供放松身心、缓解工作压力的机会。在过去的工作中，共组织了 40 余批次疗休养服务，累计服务 2659 人次。

3.2 心理健康体系化

在医疗行业，高风险、高技术、高强度、高压力和高紧张度的工作特性，使得医务人员长期处于高度心理应激状态。特别是前几年疫情期间，医疗工作的繁重程度更是加剧了这一状况，医务人员的心理健康关爱问题受到高度关注。

福建省漳州市医院党政工会秉持“以人为本，泽润心灵”的服务宗旨，遵循“预防为主，防治结合”的工作原则，积极构建完善的职工心理健康服务体系，增强职工应对压力与自我情绪管理的能力，保障职工的身心健康。

自 2020 年 5 月起，院工会职工心理咨询室正式成立，国家二级心理咨询师、院工会副主席蔡东锋老师入驻。蔡老师凭借扎实的专业基础、丰富的人生阅历与多领域工作经验，积极对接公益社会心理服务平台，与同行交流互动学习督导。经中科院心研所等专业机构申报审核，医院成功被全国心理服务基层协作网纳入“心理服务基层成员单位”。

职工心理咨询室的工作涵盖多个方面。每年，医院都会为职工群体代表开展全面的心理评估，通过科学的测评工具与专业方法，深入了解职工的心理状态，为后续的精准服务提供有力依据。截至目前，咨询室已接待超过 1056 人次的来访者，咨询内容广泛，包括人格问题（含心理危机干预）6 例、心理发展（个人心智化成长）163 例、社会适应 82 例、恋爱婚姻 104 例、职业生涯规划 73 例、家庭教育 582 例、亲子关系 46 例等。

在服务过程中，心理咨询师严格恪守心理咨询专业伦理

规范，高度重视职工个人隐私保护，全力规避多重关系对咨询效果的不良影响。为方便职工寻求心理帮助，保护隐私，医院通过各工会支部主席向职工推送咨询师专用微信服务号与电子邮箱，职工可直接添加微信号联系咨询师。咨询师采用心理动力学流派咨询模式，先让来访者填写《心理咨询来访者登记表》，明确心理需求与预期目标，通过线上交流辅导建立工作联盟后，再预约到咨询室签订《心理咨询协议书》，明确双方权利义务，进而开展系统面询。

此外，为增进职工对心理咨询的理解与认同，咨询师聚焦来访反馈问题，举办 3 场心理科普知识专题讲座，每天通过微信号推文点评心理学科普知识，并分享咨询室在总部院区与芈城院区的位置，方便职工就近咨询。如今，职工心理疏导室已逐渐赢得员工信任，成为职工释放压力、疏忧解困的心灵驿站，咨询师也成为职工走出心理困境的有力陪伴者。

4 “家文化”生态构建：从活动开展到精神共鸣

在“家文化”生态构建的进程中，医院工会通过丰富多元的文化活动，实现从活动开展到精神共鸣的升华。工会始终秉持创新理念，致力于打造极具影响力的文化符号，推动文化建设持续深入。

在文化符号体系化打造方面，成果丰硕。精心塑造的“多节多日”文化 IP 深入人心。春节联欢晚会作为医院年度文化盛宴，职工们在舞台上各展所长，歌舞、小品、相声等节目精彩纷呈，处处洋溢着欢乐与温馨；元宵节猜灯谜活动，将传统节日的智慧趣味融入医院氛围，职工们穿梭在悬挂的谜题间，欢声笑语不断，在思考与解答中感受传统文化魅力；三八妇女节系列活动，通过主题讲座、手工制作、团建拓展等形式，展现女性职工的风采，表达对她们的关爱与尊重，让女职工们在专属节日里感受到温暖；六一亲子活动，为职工与子女搭建起亲密互动的桥梁，现场满是童真与温情；端午节的包粽子活动，职工们围坐在一起，捋粽叶、填糯米、扎棉线，手法娴熟，气氛热烈，传承节日习俗的同时增进彼此情谊；特色活动同样亮点十足，医师节家庭开放日，邀请

职工家属走进医院，深入了解医疗工作环境与日常，增强家属对职工工作的理解与支持；

此外，各类品牌文体活动丰富了职工的业余生活。运动会上职工们奋力拼搏，展现团结协作与竞争精神；健步跑活动倡导健康生活理念，职工们步伐矫健，在运动中释放压力；篮球赛中热血沸腾，每一次进攻与防守都展现团队凝聚力；职工春游活动让职工们走进大自然，在青山绿水间放松身心，增进交流；七夕节活动为单身职工创造相识相知的机会，充满浪漫气息；职工好声音比赛则为热爱音乐的职工提供展示歌喉的舞台，选手们用动听的歌声传递情感，展现才艺。医师节和护士节活动是对医疗工作者的崇高敬意与礼赞，表彰他们的辛勤付出与卓越贡献。

平均每年大小活动累计达 40 余场，丰富的文化活动不仅充实了职工的业余生活，更在一次次参与和体验中，引发职工内心深处的精神共鸣，让职工真切感受到医院就是温暖的大家庭，有力推动“家文化”生态的良好构建。

漳州市医院工会以系统性思维将职工关怀、文化塑造与社会责任深度融合，其创新实践证明：新时代医院工会不仅是职工权益的维护者，更是医院文化基因的培育者与社会价值的传递者。这种“向内滋养职工，向外辐射大爱”的模式，为医疗行业人文建设提供了具有普适意义的解决方案。

参考文献：

[1] 中华人民共和国中央人民政府. 国务院办公厅印发《关于推动公立医院高质量发展的意见》[EB/OL].(2021-06-04) [2025-03-14].https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-06/04/content_5615473.htm.
[2] 张维，邵夏龙，王金龙. 围绕“一切为了职工”开展医院工会工作实践与思考[J]. 中国医院, 2018, 22(12):78-80. DOI:10.19660/j.issn.1671-0592.2018.12.25.
[3] 张良友，刘文琴，刘东红. 建“幸福+”园，让职工“幸福+”满——中山大学孙逸仙纪念医院工会建家模式创新实践[J]. 现代医院, 2024, 24(11):1634-1636.

(上接第 8 页)

变化；且患者的粪、血、尿常规结果比较无显著性变化。

表 2：对比两组临床疗效 [n(%)]

组别	例数	无效	有效	显效	有效率 (%)
观察组	36	3 (8.33)	9 (25.00)	24 (66.67)	33 (91.67)
对照组	36	14 (38.89)	7 (19.44)	15 (41.67)	22 (61.11)

3 讨论

文章选取 LVEF 降低性心衰患者 72 例，观察组及对照组，两组各 36 例。取常规综合治疗为对照组，择强心康联合治疗为观察组。对比两组治疗前后 LVEF 变化情况 & BNP、RDW 水平。进行相应治疗之后，两组患者和治疗前对比差异有统计学意义 ($P < 0.05$)，而相较于对照组，观察组患者的 LVEF 水平及 BNP、RDW 浓度均较为优异 ($P < 0.05$)；相较于对照组，在治疗之后观察组治疗总有效率更加优异 ($P < 0.05$)；在治疗期间，患者均未出现皮肤瘙痒、皮疹、胃肠不适等不良反应；治疗前后受试对象肌酐、肝酶比较无显著异常变化；且患者的粪、血、尿常规结果比较无显著性变化。

综上所述，针对 LVEF 降低性心衰患者，选取强心康治疗，可改善患者的心功能，降低 BNP、RDW 水平，具有临床应用价值。

参考文献：

[1] 蔡少杭，吴怡萍，陈晖等. 强心康对 LVEF 降低性心衰患者 BNP、RDW 水平的影响[J]. 南京中医药大学学报, 2024(2):126-128.
[2] 郑思来，杨笛，冷吉燕等. 左心室重量指数对老年左室射血分数正常心力衰竭的诊断价值[J]. 中国老年学杂志, 2022, 36(12):2886-2887.
[3] 尹朝霞，肖涛，陈瑒等. 多次急性发作心力衰竭患者特性及院内死亡分析[J]. 继续医学教育, 2024(12):68-71.
[4] 袁玉琼，曹力生，吴耀春等. 抗心衰药物联合有氧运动对慢性心衰患者的临床效果[J]. 西部医学, 2023, 29(8):1129-1132.
[5] 闫杰，赵红，刘艳军等. 重组人脑型钠尿酸对急性射血分数降低性心衰患者血清 ACE2 水平的影响[J]. 天津医药, 2021, 45(4):372-376.
[6] 张志伟，林泽鹏. 美托洛尔缓释片对老年高血压伴心衰患者的疗效及与血管内皮生长因子、高敏 C-反应蛋白的相关性[J]. 南方医科大学学报, 2024, 30(9):2171-2174.