

中兴通讯·Vcare 关爱空间 年度报告

(2021. 7. 15--2022. 7. 14)



目录

一、项目背景	1
(一) 项目缘起	1
(二) 项目概述	1
(三) 服务形式	2
(四) 服务理念	3
二、服务对象	3
三、服务概况	4
(一) 专业服务	4
(二) 志愿服务	4
(三) 服务指标完成情况	5
四、服务内容	6
(一) 住院患儿服务	6
(二) 患儿家庭服务	9
(三) 医护人员服务	11
(四) 企业融合服务	12
(五) 楼层重点服务	14
五、服务成效	15
六、社会影响	20
(一) 接待参访	20
(二) 媒体宣传	21
(三) 地铁宣传	21
七、项目督导培训	21
(一) 督导培训	21
(二) 个人成长	22
八、项目运营总结与反思	22
九、下年度重点服务方向	23

一、项目背景

（一）项目缘起

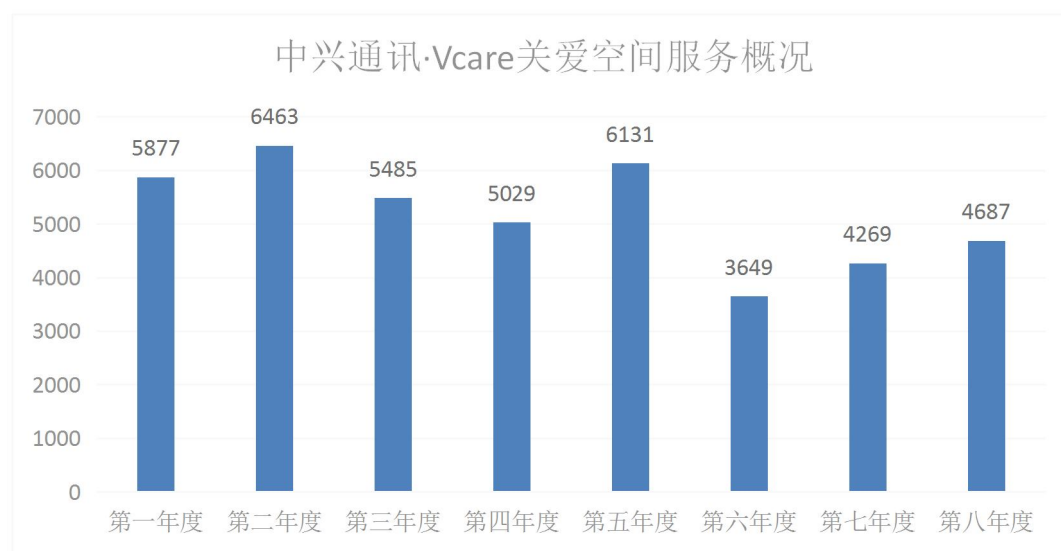
2013 年 9 月，在第二届中国公益慈善项目交流展示会上，深圳市关爱办、深圳市儿童医院、深圳晚报牵头主办，联合深圳市关爱行动公益基金会等 14 家慈善基金、社会组织、爱心企业共同发起“深圳市儿童医疗救助爱心联盟”。

依托该联盟，深圳市关爱办、深圳市儿童医院共同建设“深圳市儿童医院·Vcare 关爱空间”。由中兴通讯公益基金会、腾讯公益慈善基金会、顺丰公益基金会等爱心企业赞助支持，深圳市创意谷公益文化发展中心承办。于 2014 年 7 月 31 日盛大开园，分设在儿童医院 10 个住院楼层，打造了全国首家以医院为载体的“儿童医疗救助公益信息港和服务体验港”。

（二）项目概述

中兴通讯·Vcare 关爱空间由深圳市儿童医院、深圳市关爱办共同主办建设，中兴通讯公益基金会冠名资助，于 2014 年 7 月 31 日起正式运营。目前项目已连续运营 8 年，累计开展各类活动 2101 场，服务家庭 41590 个（具体历年服务概况详见表 1.2.1），志愿者服务时数 4430 小时。项目服务为孩子们创造了温馨的就医环境，优化了就医体验，传递了社会关爱，给孩子住院生活留下温馨温暖的回忆，受到患儿及家长的高度好评和社会的广泛认可。

表 1.2.1 中兴通讯·Vcare 关爱空间服务概况



（三）服务形式

“1+1+N”的运营模式，由一家爱心冠名企业资助一个空间运营，一家社会组织派驻社工负责服务开展，联合多方社会力量共同参与；

实行全年常态化开放，每周二至周日开放（逢节假日除外），开放时间为上午 11:00-12:00，下午 15:00-17:00；

“空间+活动+人”的服务模式，一空间一社工每周采取“4 场常规活动+2 场主题活动”的服务形式；

社工定期走访病房了解患儿切实需求，有针对性地开展一对一的床前陪伴服务，并结合科室病种特点进行特色服务探索，设计多元服务搭建医患互动的桥梁，联合多方志愿者资源力量满足服务对象多元需求。



（四）服务理念

一是以患儿为中心。从物理空间的设计，到服务内容的安排，都以患儿为本，以需求为导向，遵循儿童天性，不断优化空间装置，不断开发服务项目，从而促进儿童积极治疗，打造儿童友好医院。

二是以企业为重点。积极搭建企业员工践行友善的公益平台，打造员工可参与、公众可感知、让孩子能真切体会企业温度和社会关怀的项目。

三是以儿童友好为引导。聚焦看见儿童，听见儿童的声音，建立以儿童为中心的联结，从儿童为中心的视角探索服务设计，赋予儿童参与和设计的能力，帮助更好的解决儿童问题。

二、服务对象

1. 消化内科、风湿免疫科住院患儿；
2. 消化内科、风湿免疫科住院患儿家长；
3. 消化内科、风湿免疫科医护人员；
4. 中兴通讯企业志愿者。

三、服务概况

（一）专业服务

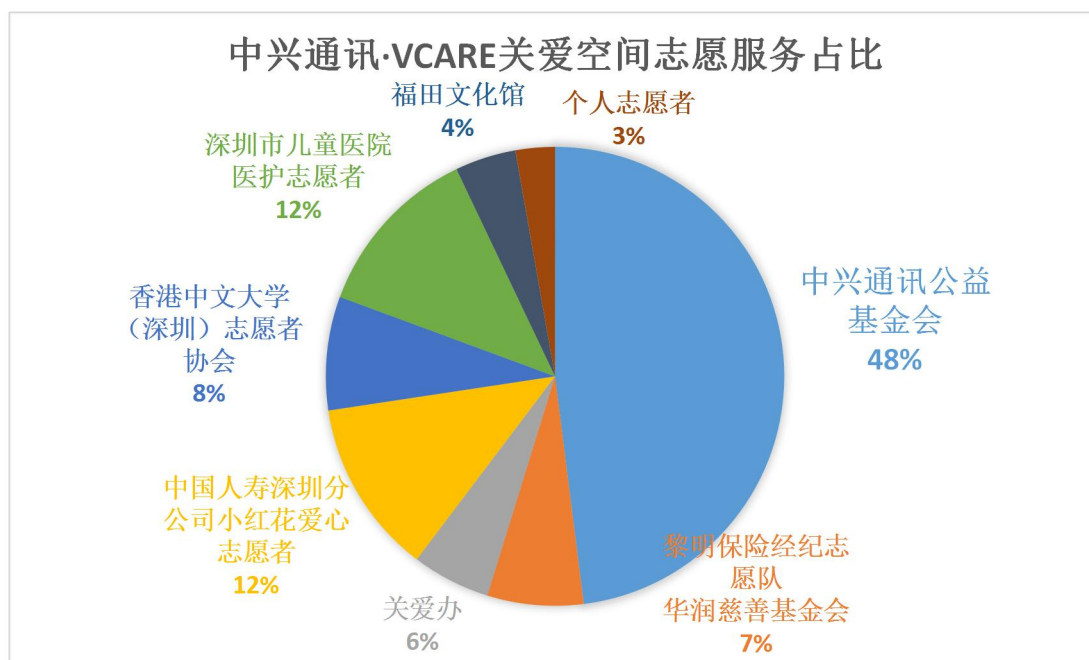
本项目阶段，空间持续安全运营 258 天，服务患儿家庭 4687 个。共开展活动 277 场，使 3347 个家庭受益。针对不同服务群体开展了成长课堂、家长支持小组、医护减压、能量加油包等主题活动 117 场，多方位为 1646 位服务对象提供了专业服务，协助服务对象实现多元需求的满足。

（二）志愿服务

整合中兴通讯企业志愿者、香港中文大学（深圳）、黎明保险经纪志愿队、华润慈善基金会、中国人寿深圳分公司小红花爱心志愿者、深圳市儿童医院医护志愿者、福田文化馆等 7 个团体，共同为中兴通讯·Vcare 关爱空间提供约 325 小时的志愿服务具体详见表 3.2.1。

其中本年度企业志愿者参与人次 78 人，服务达 156 小时，占本年度空间志愿服务 48%。疫情期间延续开展云端志愿者服务，志愿者通过线上的方式参与医师节、护士节、儿童节三场品牌活动，共参与人次 78 人，其中包括企业员工及“兴二代”家属。

图 3.2.1 中兴通讯·Vcare 关爱空间志愿服务占比



（三）服务指标完成情况

本年度服务指标平均完成率达 109.86%，受益人次平均完成率达 150.06%，因疫情防控对志愿者线下活动的管理要求，志愿者未能到空间参与活动，“小兴鸽”志愿者暖心传递活动未按计划开展，社工针对企业科技元素特点开展企业融合——科技小实验服务进行弥补指标，实际产出完成率达 120%，人数达标率为 249%；因疫情防控的特殊性，能量加油包活动开展周期有所延长，导致原年度计划的 6 场活动场次只能开展 4 场，但服务家庭数量超过原计划的指标数量，因此本年度所有的服务基本按照计划完成。

其中以“感恩父母、感恩医护、感恩朋友”为主题的感恩课堂深得家长、患儿、医护人员喜欢，活动参与积极性高，故活动场次超额完成，实际产出完成率达 220%。

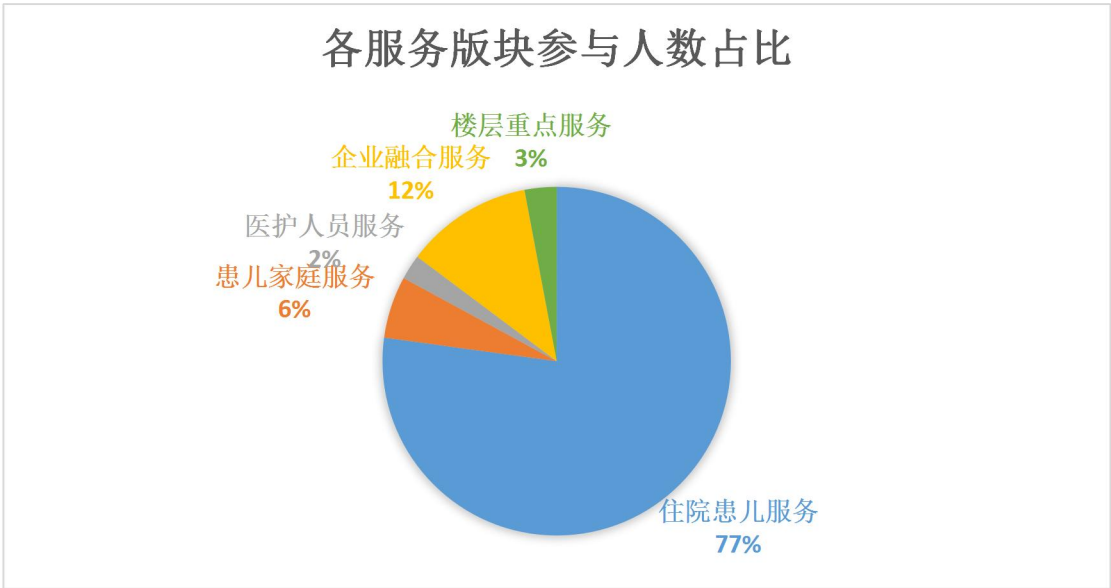
因疫情防控需要，中兴通讯·Vcare 关爱空间于 2022 年 3 月 12

日-4月5日暂停开放，于4月6日-4月13日期间社工开展“趣味任务打卡”线上病房活动，共开展线上活动11场，共服务患儿家庭133个，有效帮助患儿更好适应住院，家长对活动也予以一致好评，并对社工服务表达了肯定与赞许。开展“病房一小时陪伴服务”帮助实现患儿多元的娱乐需求及缓解患儿家长的照顾压力，同时重点关注长期慢性病的患儿家庭，开展“能量加油包”家庭支持活动。

四、服务内容

针对不同服务对象提供住院适应、家长支持、医患互动、企业融合、品牌特色等多方位的服务，满足服务对象的多元需求。其中具体活动版块服务人次占比如下：

图 4.1 各服务版块参与人数占比



(一) 住院患儿服务

1. “自由开放”

空间通过每天上午自由开放，为来访家庭提供绘本、玩具、影音的舒缓服务和相关资讯咨询及资源链接等日常服务，目前已开放 258

天，共计服务了 1500 个患儿家庭。



2. 常规服务

空间开展了住院适应活动 160 场，服务了 1680 个患儿及家庭，活动内容主要以手工制作、游戏互动、绘画创作、艺术课堂等形式开展。有效帮助了患儿尽快适应住院生活，在活动中学习、收获快乐，同时促进了患儿与家庭的压力释放与情绪舒缓。患儿们对常规活动很喜欢，家长多次表示孩子很喜欢到空间参加活动，每天都等着出来玩，对孩子而言也是一个期待，对家长来说也是一种放松，孩子也不会觉得住院生活很枯燥了。



3. 佳节同庆

空间开展佳节同庆活动 16 场，服务患儿家庭 187 个，此活动结合中秋节、国庆、端午等节庆呈现，通过了解节庆日文化习俗，让患

儿与家长在住院期间也能感受节日的气氛。家长们认为活动既有趣又能帮助孩子了解传统节日文化，在手工创作中学习知识，活动很有意义。



4. 成长课堂

空间开展了各种以“快乐成长、人际交往、自我认识”为主题的成长课堂活动，共计 11 场，服务患儿家庭 118 个；活动侧重帮助患儿在探索、游戏中满足多元成长需求，患儿表示此类活动相对更有难度也更有挑战，不仅在活动参与中提高了跟同辈的互动，也帮助自己学习自我关注与成长。



5. 感恩课堂

空间针对“感恩教育”主题定期开展了感恩课堂，共计 22 场，服务患儿家庭 225 个，搭建医患、亲子、朋辈份之间交流平台，让孩子学会感恩，表达爱。活动有效促进亲子互动、医患互动与朋辈互动

成。



6. 床前陪伴一小时

空间为风免科和消化内科 60 位患儿进行一对一的陪伴式心理疏导与手工制作，在陪伴中社工与患儿进行亲切沟通，彼此关系拉近。家长表示有社工耐心的陪伴与帮助，孩子住院不会那么无聊了，不用一直吵着想玩电子产品，患儿的情绪及家长的照顾压力也得到了片刻舒缓。

（二）患儿家庭服务

1. 亲子乐园

空间开展了亲子乐园 12 场，服务了 116 个患儿家庭，活动主要形式为亲子游戏、亲子手工、亲子感恩、亲子时光等，通过亲子间的合作与互动，完成手工制作、游戏闯关、记录亲子点滴难忘时光等。家长表示跟孩子一起参与游戏活动的机会很难得，看到孩子玩得开心，家长自己也会很开心，也会有家长反思要多点花时间陪陪孩子。



2. 家长支持小组--情绪能量馆

空间针对家长群体开展以“情绪”为主题的家长支持小组活动共9场，服务了101个患儿家庭，活动主要通过设计情绪疏导与表达环节如“心情温度计”“温暖的小事”“不一样的我”等互动环节引导家长关注自身。家长表示活动有趣并且很减压，自己很少有机会去通过这种跟大家一起制作手工、聊天的方式去抒发自己的压力，能够静下心来聆听别人的故事，也能引起自己的同感，对自己的情绪舒缓有帮助，很感谢社工用心的活动设计。



3. 长期慢性病患者家庭支持--能量加油包

空间针对长期慢性病患者家庭开展了线上的暖心支持活动，主要联合志愿者、科室医护为患儿家庭制作暖心能量加油包，与长期慢性病患者家庭一起为抗病加油鼓励，共开展4场，服务64个患儿家庭。

参与活动的志愿者对活动予以高度的肯定和支持，觉得活动非常有意义，让自己能够从另一种角度了解到长期慢性病的患儿家庭感受，虽然是通过文字交流，但也阻挡不了患病小勇士坚强的力量和志愿者爱的传递，每次志愿者都会反馈迫不及待想跟每位小勇士见面。

（三）医护人员服务

1. 医患生日会

空间每两个月为医护人员和患儿举行生日会，结合生日会“感恩有你、“童”你“医”起、快乐中庆生”主题，活动通过游戏互动、手工制作、互赠生日祝福等环节，共开展了6场，服务了医护人员和患儿家庭64个；活动最后带领患儿一起去给正在值班的医护送上蛋糕，每次带领患儿去送蛋糕他们都会很开心，医护也会很惊喜，通过小小的互动能够拉近医患之间的距离，传递医患之间的暖心关怀与支持。



2. 医护减压

空间每个季度为医护人员开展医护减压活动，共开展花束包装DIY、雪媚娘DIY、麻布袋DIY、首饰盒DIY等活动4场，服务医护人员49人次；活动通过医护人员参与游戏互动、制作手工帮助放松身心、舒缓情绪，在轻松氛围中释放工作压力、在游戏互动的分享与倾

听中加强集体的联结与归属感，并在美好事物中感受正能量。医护人员反馈每次医护减压活动都能让自己放松心情并收获满满，并对每场医护减压活动表示认可和感谢，表示活动有利于压力释放与爱好培养，希望能够多开展。



（四）企业融合服务

1. 品牌活动

空间策划组织了医师节、新春、护士节、六一儿童节 4 场品牌活动，共服务了 403 人次；活动借助节庆日的机会搭建医患互动、志愿者参与的平台，通过游戏互动、制作暖心礼物等方式表达对不同群体的关爱与支持，同时有利于企业志愿者力量的发展与扩大企业影响力。患儿家庭及医护群体感受到大家的暖心祝福都很开心，觉得大家都很用心，让大家在院期间感受到了满满的爱，也反馈希望空间能够一直存在，希望企业越来越好，为更多人带去关爱。



2. 企业融合——科技小实验课堂

空间结合企业的科技元素特点，带领患儿一起探索科技小实验的乐趣，共开展活动 15 场，服务 174 个家庭，主要围绕“磁性、摩擦力、平衡力”等主题进行了趣味性实验探索，活动中社工注重引导患儿积极表达对科学实验的了解与认识，发挥患儿的创造力与想象力，在观察与动手中探索科学实验的真理。患儿在小实验探索过程中很投入，也会积极分享对每项小实验原理的见解，动手实践过程也很认真，家长也表示活动很有趣也很有意义，孩子在这里跟大家一起学习甚至比在学校上课还开心，孩子们很喜欢。



（五）楼层重点服务

1. 医疗程序辅导

本项目周期内，儿童医疗辅导的活动共开展了 13 场，服务患儿家庭 133 个，主要是开展“食物去哪儿”医疗游戏，通过游戏互动的方式带领患儿学习了解食物消化过程及人体消化系统。趣味性的医疗辅导有效帮助降低患儿对诊疗过程的抗拒，进一步拉近患儿对诊疗的距离，提高住院依从性。患儿通过活动发现了医疗辅导的趣味性，家长对活动予以高度好评，觉得活动很有创意，让孩子通过游戏互动的方式适应住院，也发现了一些医疗器材的多元利用性，孩子参加完活动还学习到了平时在学校接触不到的知识，对社工的用心设计表示称赞。



2. 专病 IBD 肠乐康俱乐部病友会探索

本年度协助消化内科开展第五届 IBD 肠乐康俱乐部病友会，王主任以“让医学更温暖”为主题介绍了空间的特色服务，主任侧重向在场的患儿家庭介绍了前期 IBD 患儿参与能量加油包活动书写的小勇士故事，表示自己被患儿所分享的小故事触动，也为大家的坚持配合治疗和坚强所动容，同时分享了平时患儿在空间与医护之间暖心互动的美好画面，对空间的服务予以高度肯定和赞许，社工下一年度将针对 IBD 的患儿疾病特点与需求跟科室密切合作，探索更多可行的服务内容，让患儿家庭感受到医院不一样的温暖。



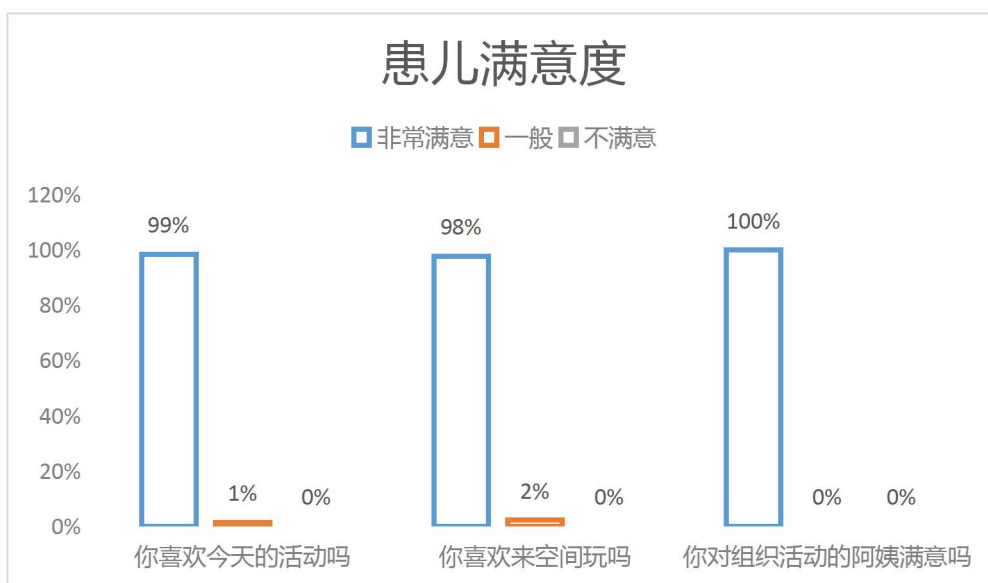
五、服务成效

(一)帮助丰富了患儿的住院生活,提高患儿的动手与表达能力,促进患儿之间及亲子之间的沟通互动,在活动参与中提高治疗依从性,促进康复。

本项目周期内通过开展患儿住院适应服务、成长课堂、医疗游戏辅导、感恩课堂等专业服务,帮助患儿在活动参与中满足动手创作、智趣发展、人际互动等需求。共有效回收问卷 546 份,由图 6.1.1 患儿对活动的满意度分析:98%以上的患儿对活动的喜欢、对喜欢到空间玩感到非常满意,100%的患儿对社工的评价为非常满意。总体上患儿对空间服务表示很认可和喜欢。

患儿对空间非常喜欢,空间对患儿而言也是住院的一个期待,有回院复查的家长跟社工反馈,孩子知道要回院复查了一开始还闹情绪不愿意来,但一听到可以来关爱空间玩孩子就变得开心了,甚至还很期待,也有不少患儿住院期间天天到空间玩,对空间产生了深厚的感情,跟社工说要出院了好舍不得这里,还想继续在这里玩。家长对社工的服务也会予以高度的肯定,表示社工很负责,对孩子也很有耐心,孩子从一开始的抵抗住院,到偶然发现发现空间的存在,后面每天定点准时参加社工的活动,现在孩子不仅变得开朗爱笑了,还不断学到了很多新知识,社工的用心关怀和陪伴对孩子的住院适应帮助很大。

图 6.1.1 患儿满意度

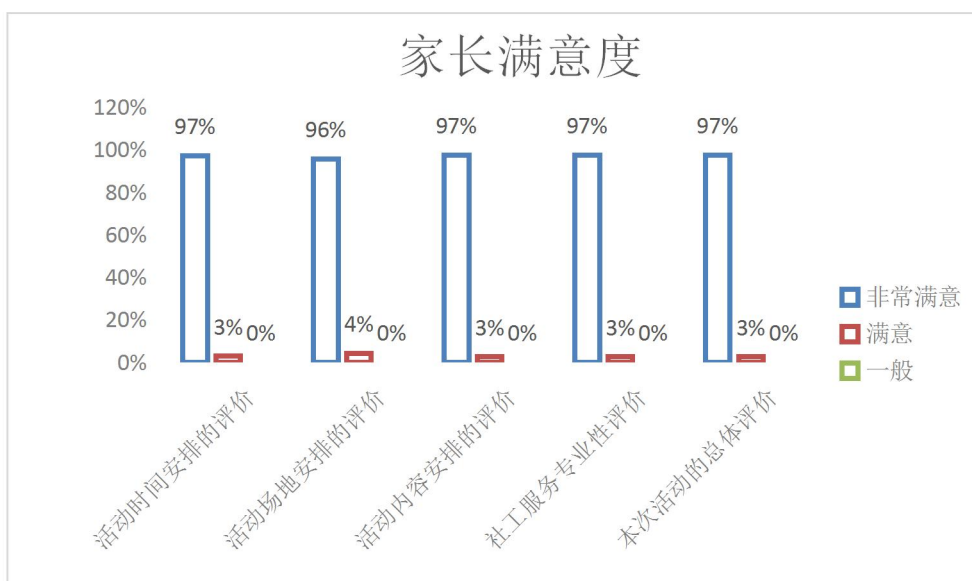


（二）促进了亲子间的互动交流，帮助搭建了患儿家长与医护之间的沟通桥梁，减轻家长对疾病、患儿照顾的焦虑与担心，舒缓了家长的压力。

空间为患儿家长开展了亲子乐园、情绪能量馆、能量加油包等活动；活动反馈共收集 350 份问卷，根据图 6.2.1 家长对活动时间、活动内容、社工服务专业性及综合评价给予 97%满意度，96%的家长对空间场地安排表示非常满意。

亲子手工、亲子游戏体验等互动合作类的活动深受家长与孩子喜爱；情绪能量馆有效帮助家长群体减压并获得同辈支持，每月的健康课堂活动家长们表示很受用，既可以增加对孩子病情的了解，还可以现场向其他家长或医护询问治疗经验，可以多开展此类活动。

图 6.2.1 家长满意度



为了解家长对空间的服务意见建议及需求，空间共收集访谈 79 份，其中**家长对于空间的第一印象表示**“环境温馨，玩具、书本，活动道具齐全，是孩子的游乐天堂，工作人员亲和力强，有爱心、环境非常好，设施很满意，玩具也很齐全，环境消毒到位，工作人员也很有耐心，对小朋友很好、比较儿童、友善，有利于缓解住院期间儿童及大人的焦虑，孩子也很喜欢...”**对于孩子参加完空间活动的变化家长表示**“孩子心情变得开朗很多了，不用治疗的时候就等着来这里玩，也交到了新的小伙伴、参加活动后不排斥医院，更愿意待在医院，对孩子的情绪有帮助，减轻父母的照顾压力、喜欢空间活动，每天在病房里期待着，也减少了玩游戏的时间...”**对于想对冠名企业说的话**，家长表示“非常感谢企业提供的活动空间，空间特别好，对孩子特别有意义，住院期间不那么无聊了、谢谢给孩子们提供这么有趣的游玩空间，你们做得很好，值得很多医院学习、很赞，谢谢，希望你们能保持这份情怀在公益道路上继续走下去、感谢爱心冠名企业创办的这所 Vcare 关爱空间，让每个生病中的孩子们能在痛苦的治疗生活

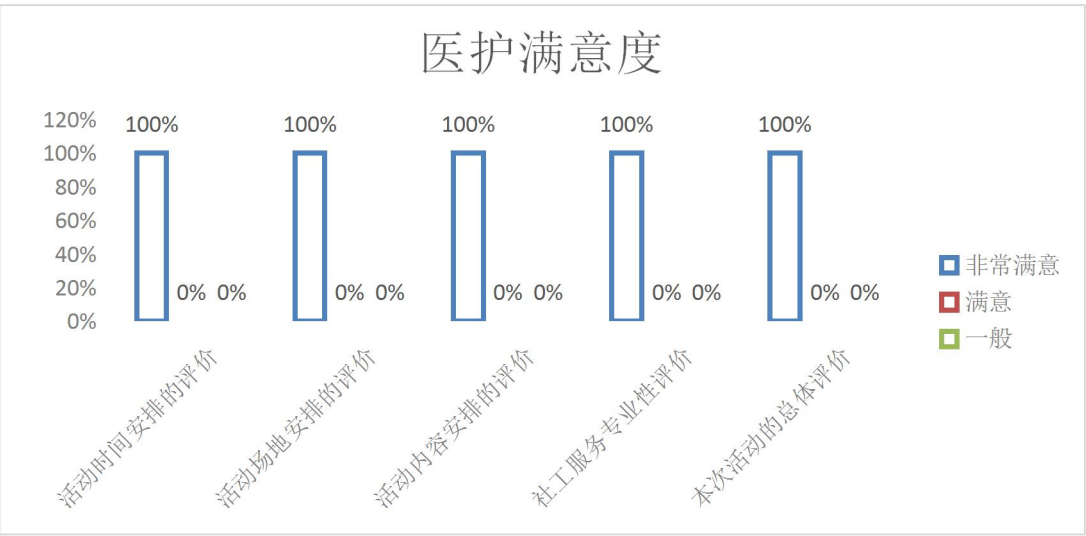
中得到很多的快乐...”综合访谈内容可看出家长们对空间的高度认可及感谢。

（三）帮助了医护人员在游戏与手工创作中体验快乐、达到放松身心，舒缓压力的效果，同时营造医患融合、促进医患互动与支持的良好氛围。

针对医护人员的需求，空间设计开展医护减压、医患生日会等医患融合活动，在一定程度上缓解医护人员工作压力、改善医患关系、促进医患融合。空间共收集问卷 47 份，从 6.3.1 图示可见，医护人员对活动总评价为 100%的服务满意度；每次医护参加完减压活动都表示很放松，不仅收获了美美的手工作品，还收获了美美的心情，希望能够空间能够多关注医护群体，科室医护也对社工的服务很认可，觉得社工的存在让科室里面多了很多孩子欢乐的笑声，也会主动跟其他人介绍社工。

另外，空间每季度请科室相关负责人填写《医护人员考核打分表》，风免科和消化内科医护人员均为“非常满意”，在日常服务与科室对接的过程中也越来越顺利，科室对社工服务的认可度也越来越高。

图 6.3.1 医护人员满意度



（四）通过多元化的企业融合活动，把中兴通讯企业元素融入日常服务，帮助树立了中兴通讯企业社会责任形象，为企业员工提供志愿服务平台，展现自我，同时增进员工内部凝聚力；

通过定期邀请企业志愿者参与品牌活动，空间与企业保持着良好的对接；本项目周期内企业志愿者通过线上方式参与医师节、护士节、儿童节三场品牌活动，为空间活动的顺利开展提供了大力的支持与保障。企业志愿的用心参与，深得家长和孩子的赞赏与喜爱，不少家长进来空间都会对冠名企业有所好奇，经过社工对空间的介绍后家长们都会对企业予以赞赏和肯定，觉得空间的存在简直太好了，企业能一直坚持对空间的投入是大善之举，对孩子的关爱也让家长们觉得很暖心。

六、社会影响

（一）接待参访

在本项目阶段，中兴通讯·Vcare 关爱空间共接待云南省普洱市市委书记、市委宣传部部长、妇幼保健院、香港中文大学（深圳）医学院等参访共 3 次 20 人参加，在参访过程中各参访人员对空间纷纷称赞，觉得空间的存在很人性化，可以带给孩子及家长不一样的就医体验，对空间的服务模式及院感的把控也非常认可，参访人员也会积极地跟社工交流了解空间运营情况。



（二）媒体宣传

中兴通讯·Vcare 关爱空间本阶段得到深圳新闻网、读特、南方都市报、深圳晚报、网易新闻、晶报、福田融媒、读创深圳、深圳商报、深圳关爱网、健康界、搜狐网、新浪网、腾讯网、深圳市儿童医院等各大媒体报道 63 次。具体详见附件一。

（三）地铁宣传

本年度制作深圳市儿童医院·Vcare 关爱空间项目地铁海报 15 幅,其中设计制作中兴通讯·Vcare 关爱空间单独地铁海报 5 幅。



七、项目督导培训

（一）督导培训

本服务年度共参加社工技能培训 12 场，参加集体督导 11 次，进行个人督导 12 次，通过培训在了解认知行为疗法、戏剧（戏剧治疗方向）在儿童青少年领域的运用、行动研究的理论与实践、表达性艺术在儿童社会工作领域的应用、医务社工的个案面谈技巧与应用等多个方面的社工专业技能得到了全面的学习和提升，也有效结合到相关活动内容设计中。在集体督导和个人督导中，社工在活动开展过程中

遇到的难题疑惑也能够得到帮助与指导。

（二）个人成长

在本项目周期内，社工定期参加空间例会、督导培训，积极学习和掌握空间相关情况与提高空间服务的专业性，并及时跟进相关工作任务安排，自主阅读相关专业书籍与线上课程，学习社会工作者职业水平考试（中级）教材、线上备考教程、社工客公众号学习“志愿者活动如何策划开展”、困境儿童案例分析、社工游戏带领秘籍等文章5篇、通过“社工网院”观看“儿童社会工作的内容及工作方法、技巧”、“抑郁的三个层级分析”、“全新形势下的心理社会服务工作如何开展”等线上课程视频，在学习中不断提高自身能力。

八、项目运营总结与反思

1. 服务规范与深化：社工深入熟悉掌握空间项目运营情况，能够在服务实践过程中探索具有个人特色的活动带领模式，不断地总结经验让服务开展更专业化，同时要切实了解服务对象需求，把活动想法付诸行动，再根据实际情况调整改善，使服务内容创新与丰富。

2. 线上服务经验总结与优化：项目在疫情期间进行了相关的线上服务模式的开展，针对患儿家庭及医护群体都有相关的服务经验，应在经验总结的基础上不断进行规范化及创新性探索，遇到空间因疫情或流感需暂停开放的情况，能及时保证空间暂停后的服务产出，线上服务的探索与创新有利于项目的成熟化与提高风险应对经验。

3. 跟科室联动合作：空间的活动开展脱离不了科室医护人员的支持与配合，应要跟科室保持良好的沟通与互动，主动搭建医患互动的桥梁，定期安排与设计医患融合、医护减压等活动，需要及时主动报备空间情况，与医护人员形成平等合作的关系。

4 企业志愿服务经验：要跟企业保持良好的沟通，及时跟进与反馈空间服务情况，针对每次企业志愿者服务参与情况社工要善于经验的归纳总结，不断使志愿者服务参与的管理及执行更规范化，并切实了解志愿者需求，多方向提供活动参与形式，将志愿者的服务热情与专业性充分结合，使空间服务效能最大化。

5. 项目团队凝聚力增强，共同成长：各楼层项目人员经验能力不同，每人都有自己的工作及服务模式，在实践过程中也有具有个人特色的服务产出，大家也能相互之间学习借鉴经验，共同进步。虽然团队人员定点服务固定楼层，但大家会相互配合帮助，彼此熟悉，团队氛围轻松温暖，在各自忙碌中也能互助达到明显服务效率。

九、下年度重点服务方向

（一）“胃里有什么”医疗辅导探索。结合消化内科“消化道异物、消化不良”的疾病特点进行诊疗程序、病种介绍的游戏化设计，帮助患儿在娱乐中提高治疗的依从性。

（二）“与你童在”患儿病房支持服务。积极搭建空间患儿和病房患儿互动平台，让空间患儿为病房患儿送去一份温暖和关爱。

（三）“我能照顾好自己”自我管理——健康打卡活动。针对长期慢性病患儿设计的打卡活动，通过提高患儿居家期间“用药、饮食、运动、心情”多方面的自我管理提高疾病治疗的依从性。

（四）“童你益起”企业-社区暖心支持。针对大病、重病患儿形成支持体系，社企联动，搭建患儿回归社区的支持网络，减少对大病、重病患儿的误解与歧视。