

長庚紀念醫院 高雄院區 社會服務課 部門

適用對象(社工師、社工員)

志工督導標準作業規範

編號：BAMF01002

西元 2003 年 10 月 20 日 制訂公佈

西元 2022 年 09 月 26 日 第十七次修訂

使 用 規 定

- 一、擔任本職務執行作業者，應詳讀本手冊，並嚴格遵照執行。
- 二、倘若對所訂內容有疑問，應即向直屬主管請教，務必求得徹底瞭解為止。
- 三、對所訂內容如有改善意見時，應反應直屬主管並作充分溝通，俾使內容更為完整。

目 錄

壹、志工招募作業-----	3-4
貳、教育訓練-----	4-6
參、志工服務運作與管理-----	6-10
肆、志工活動規劃與辦理-----	10-12
伍、志工考核與輔導-----	13-15
陸、志工禮遇與獎勵-----	15-18
柒、志工E化管理-----	18
捌、志工證及背心管理-----	18-19
玖、志工服務設備、工具管理-----	20-23
異常狀況處理-----	24

壹、工作職責

總頁數：24

頁數：1-24

壹、工作目的

志工督導應熟悉志工服務點、計畫擬定、志工服務標準、志工禮遇、志工教育訓練及醫院相關規定，俾使志工之訓練、服務順利推動。

貳、工作項目

- 一、志工招募作業。
- 二、教育訓練
- 三、志工服務運作與管理。
- 四、志工活動規劃與辦理。
- 五、志工考核與輔導。
- 六、志工禮遇與獎勵。
- 七、志工E化管理。
- 八、志工證管理及志工背心管理。
- 九、志工服務設備、工具管理。
- 十、異常狀況處理

公佈日期：2003年10月

修訂日期：2022年09月17次修訂

志工督導標準作業規範(一)

總頁數：24

頁數：2-24

作業目的	適用範圍	使用器材、工具
妥善運用志工人力，提升醫院整體服務品質	志工隊管理與運用	HIS 志願工作隊電腦作業系統
		公佈日期：2003 年 10 月 修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：3-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
壹、志工招募作業	<p>一、招募計劃之籌劃與執行</p> <p>(一) 確認現有志工人力，評估欲招募人數。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 調查現有志工人力並評估需求人力。 2. 依據每半年志工服務量統計提出預計招募志工人數。 <p>(二) 計劃訂定</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新進志工訓練之課程內容含進入醫院應有之感染防護和病人安全觀念、志願服務理念宣導、服務內容、服務規範、服務禮儀及環境介紹，並完成感控訓練、病人安全及服務禮儀等課後學習測驗等。 2. 安排負責招募及訓練人員，確認招募及訓練日期，並借用訓練場地。 3. 準備相關資料，含空白志工基本資料表、志願服務須知手冊等。 4. 訓練負責招募人員，告知面談之相關注意事項。 5. 訂定招募計畫，含招募方式如海報、網路及報章等 <p>(三) 宣傳及接受報名</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依招募計畫進行宣傳。 2. 時段及服務項目。 3. 公告報名地點、時間、方式。 4. 依招募計畫統計報名人數及通知面談人員。 <p>二、面談</p> <ol style="list-style-type: none"> (一) 依招募計畫統計報名人數及通知面談人員。 (二) 請申請者確認填寫基本資料表並繳交身分證件影本等資料。 (三) 瞭解申請動機及溝通對志願服務的認知。 (四) 介紹本院志工隊現況。 (五) 確認申請者可服務之時段及服務項目。 	<p>感控訓練、病人安全及服務禮儀課後學習測驗</p> <p>志願服務須知手冊</p> <p>志工基本資料表 (身份證影本為保險使用及照片三張-乙張為報名表所需，乙張製作志工證，乙張申請志願服務記錄冊用)</p>
公佈日期：2003年10月		修訂日期：2022年09月17次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：4-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
貳、教育訓練	<p>(六) 依照服務須知手冊內容說明本院志工服務基本規定，並評估其認同度及配合度。</p> <p>(七) 注意相關資料之保密原則。</p> <p>(八) 告知新進志工訓練時間。</p> <p>三、見習</p> <p>(一) 面談合格者，通知安排可見習之時段及服務項目，至少見習四次以上。</p> <p>(二) 請相關資深人員安排帶領新進志工見習，見習期間應製作發給臨時志工證，待實習結束評估合格者，始將其基本資料輸入志工作業系統並製發志願服務證。</p> <p>(三) 評估合格者，請本人至指定銀行(郵局)開戶並提供帳戶影本，以便車餐費轉帳事宜。</p> <p>一、新進志工教育訓練 (含一般及定期志工)</p> <p>(一) 安排面談合格新進志工 3 小時以上教育訓練課程</p> <p>(二) 依招募計畫辦理</p> <p>二、基礎教育訓練：依據志願服務法規定之法定課程辦理，時數共計 6 小時</p> <p>三、特殊教育訓練：依照本院志願工作隊管理準則規定辦理。</p> <p>四、在職教育訓練：全體志工參加，內容含專題演講、雙向溝通時間、服務技巧訓練與隊務報告等。</p>	<p>依據 107 年 5 月 14 日以衛部救字第 1071361771 號公告修正「志工基礎訓練課程」時數，並自 6 月 1 日生效。</p> <p>依照本院志願工作隊管理準則規定辦理</p>
公佈日期：2003 年 10 月		修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：5-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
	<p>五、幹部訓練</p> <p>(一) 訓練內容含專題演講、經驗交流、幹部職責與值班內容等。</p> <p>(二) 訓練著重於領導理念之建立，實務經驗傳承、分享與交流，並配合醫院每年年度發展目標。</p> <p>六、服務檢討</p> <p>(一) 每班服務檢討</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工督導於每班志工服務時應主動巡查服務點，關心及瞭解志工服務狀況，並即時解決志工服務所遭遇之困難及問題，若遇有緊急重大事件應立即口頭呈報主管。 2. 每月辦理服務檢討會，於當日志工值班結束前 15-30 分鐘，與志工進行服務檢討及督導，引導志工陳述服務狀況，解決所遭遇問題，服務經驗分享，並宣導相關業務或規定；每季並須針對服務禮儀、病人安全及感控措施等服務重點進行再宣導。 3. 由每日組長填寫服務日誌，就特殊事件作記錄，志工督導應就問題立即處理，但若有緊急重大事件，原則上立即以口頭呈報請示。 4. 針對服務狀況特殊或不適任志工，應主動約談並做適當之處理與約談紀錄。 5. 隨時更新志工服務諮詢手冊內容。 6. 隨時掌握志工提出之良性建議，並鼓勵及協助志工投稿院內外刊物。 <p>(二) 分組服務檢討</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 社會志工：全體志工參加，內容為分組服務狀況報告和檢討、分組教育訓練、雙向溝通等。 2. 青年志工：內容為分組服務狀況報告和檢討、分組教育訓練、 	
公佈日期：2003 年 10 月		修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：6-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
參、志工服務運作與管理	<p style="text-indent: 2em;">雙向溝通等。</p> <p>(三) 期中、期末服務檢討</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全體志工參加，內容含上半年及全年服務狀況報告和檢討、雙向溝通及聚餐。 2. 邀請主管及相關單位人員列席。 <p>(四) 青年志工留任會：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有意願續任志工者參加，內容含經驗分享、服務規範宣導、隊務報告、交誼時間、排班。 2. 志工督導經調查確認留任志工後，於上下學期開學前夕辦理留任會。 <p>一、服務檢討</p> <p>(一) 志工督導於每班志工服務時應主動巡查服務點，關心及瞭解志工服務狀況，並即時解決志工服務所遭遇之困難及問題，若遇有緊急重大事件應立即口頭呈報主管。</p> <p>(二) 每月辦理服務檢討會，於當日志工值班結束前 15-30 分鐘，與志工進行服務檢討及督導，引導志工陳述服務狀況，解決所遭遇問題，服務經驗分享，並宣導相關業務或規定；每季並須針對服務禮儀、病人安全及感控措施等服務重點進行再宣導。</p> <p>(三) 由每日組長填寫服務日誌，就特殊事件作記錄，志工督導應就問題立即處理，但若有緊急重大事件，原則上立即以口頭呈報請示。</p> <p>(四) 針對服務狀況特殊或不適任志工，應主動約談並做適當之處理與約談紀錄。</p>	
公佈日期：2003 年 10 月		修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：7-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
	<p>(五) 隨時更新志工服務諮詢手冊內容。</p> <p>(六) 隨時掌握志工提出之良性建議，並鼓勵及協助志工投稿院內外刊物。</p> <p>(七) 志工如於服務期間或往返院區路途中發生意外事故，於獲悉事故後1小時內口頭報告社服課主管，16小時內書面提報「志工意外事故提報表」至管理部；如有志工人員死亡或有傷重致死之虞，經管理部審閱後，提報至行政中心主管。</p> <p>二、增設與刪除服務點</p> <p>(一) 增設服務點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請申請單位填妥院內志工服務申請表後，依表單流程呈核處理。 2. 志工督導應與申請單位負責人聯繫，確認申請原因及服務項目人力需求等，就申請內容作評估，並將建議意見呈核。 3. 安排志工於該服務點試行一個月，再提報試行結果以確認是否增設該服務點，並應將呈核結果告知申請單位。 4. 准增設服務點後，應即招募或協調服務志工，進行必須之訓練課程及彙編參考手冊、工作規範，並設置志工服務所需之硬體設備，以利志工提供服務。 5. 與服務點負責人隨時保持聯繫，並隨時更新手冊資料。 	<p>志工意外提報表</p> <p>院內志工服務申請表</p>

公佈日期：2003年10月

修訂日期：2022年09月17次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：8-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
	<p>(二) 刪除服務點</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應先行評估服務點服務量，與服務點單位負責人溝通服務點之服務狀況，並提報評估結果及建議。 2. 經主管指示同意刪除時，應再將結果告知服務點單位負責人，並做好服務點志工人力調度後，公布該服務點取消之原因及時間讓志工們周知。 <p>三、志工反映意見彙整：各隊志工督導每月初將上個月志工反映意見建檔彙整後呈核主管。</p> <p>四、提昇病人安全相關作業：</p> <ol style="list-style-type: none"> (一) 病人安全通報系統 (二) 志工督導於志工教育訓練時應使志工了解本院對病人安全之重視，並宣導志工如何使用院內病人安全通報系統。 (三) 志工使用通報系統後，志工督導應將通報事件交由志工組主辦彙整呈核。 <p>五、志工刊物：</p> <ol style="list-style-type: none"> (一) 志工期刊發行需定期。 (二) 期刊內容：每期彙集該期之重要報導，邀請志工投稿、人物專訪、活動報導等。 (三) 編輯小組：各隊選擇合適之編輯人員配合，參與會議討論刊物內容與編輯事宜。 (四) 志工督導於截稿日前收妥各隊投稿文章與照片，並完成檢視、編輯，呈核後完成刊物印刷請購程序。 	<p>志工意外提報表</p> <p>院內志工服務申請表</p>

公佈日期：2003年10月

修訂日期：2022年09月17次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：9-24

項次	操作說明或作業流程	注意事項
	<p>六、社區服務：敦親睦鄰，回饋鄰里</p> <p>(一) 配合院內社區服務工作推廣，依人力需求招募志工支援活動。</p> <p>(二) 協助分配志工支援之工作項目並居中聯繫。</p> <p>(三) 志工服務內容以社區活動需求為原則，如活動宣傳、現場秩序維持或場佈等。</p> <p>七、服務成效評估：</p> <p>(一) 志工對機構之滿意度：每年由志工對機構(運用單位)進行服務滿意度調查，問卷內容包括基本資料、志願服務帶給你的精神感受(參與志願服務使我有成就感、參與志願服務讓我感到快樂、參與志願服務可以增進我個人成長、我願意繼續參與志願服務工作)、志工服務工作環境部份(我對於醫院提供志工安全性防護措施感到滿意、我對於醫院提供志工安全性教育訓練感到滿意、我對於醫院服務工作之硬體設施感到滿意、我對於醫院反應改善事項之處理結果感到滿意)、與志工隊成員互動部份(我願意與志工夥伴分享志願服務的經驗、服務遇到困境時會與志工夥伴共同討論解決之道、我會主動的幫助志願工夥伴解決問題)以及參與志工隊務發展部份(若時間允許我會積極參與本隊舉辦之教育訓練、若時間允我會積極參與本隊舉辦之聯誼活動、若時間允我會積極參與本隊舉辦之病友、節慶等活動、若時間允我會積極參與代表本隊出席院外之各項活動)以及詢問志工對於志工隊之各項隊務發展建議等。</p>	<p>本院志工對機構(運用單位)服務滿意度調查表</p> <p>本院志願工作隊服務情形調查表</p>
公佈日期：2003 年 10 月		修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：10-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
肆、志工活動規劃與辦理	<p>(二) 病人及員工對志工服務滿意度：每年由受服務者對志工進行服務滿意度調查，問卷內容包括基本資料、志工服務態度部分（志工服務之主動性、志工方向指引的正確性、志工服務引導的態度、志工表達的清晰度及志工服務內容的合宜性）、志工服裝儀容部分（志工穿著的整潔）、志工櫃檯整潔部分（志工櫃檯之維護情形）以及開放式問題等。</p> <p>一、活動之規劃</p> <p>(一) 志工隊例行性活動辦理頻率規定，於每年十一月統一編列下期(年)經費預算呈核。</p> <p>(二) 依呈准之經費報告邀集志工隊幹部共同籌劃相關活動，基於安全性考量，活動以院內場地為主；欲至院外時，應先請示主管。</p> <p>(三) 活動前二個月，向管理課申請活動場地。</p> <p>(四) 準備活動所須器材、擦手紙、紙杯、相機、講義或參考資料等。</p> <p>(五) 收集資料彙編成學員手冊。</p> <p>(六) 依活動準備茶水、用餐、點心。</p> <p>(七) 活動前一天與相關工作人員做時間地點之再確認，並請其準時到場；安排部份工作人員直接於活動地點接應自行前往之志工。</p> <p>(八) 安排活動當日重要服務點之值班志工，以維持服務運作正常。</p>	

公佈日期：2003 年 10 月

修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：11-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
二、活動之辦理	<ul style="list-style-type: none"> (一) 於活動前一至二小時開始佈置會場。 (二) 測試活動所需器材並就定位。 (三) 懸掛紅布條及張貼會場海報、路標。 (四) 報到：協助與會志工簽到，並引導入座。 (五) 主持人須掌握時間，介紹主席、長官及工作人員，並宣佈活動開始。 (六) 依原訂活動流程進行，確實掌握時間。 (七) 活動結束後應善後，將場地恢復原狀後方得離開。 (八) 活動當天應協調留守服務志工，無法服務之服務點應於日前告知相關單位，以降低現場之困擾。 	
三、活動資料保存	<ul style="list-style-type: none"> (一) 將活動報告（或活動申請表）及活動實施報告表統一歸檔。 (二) 活動照片擇優至少每次存十張，存活動主責之志工督導處，並同時存檔於志工組行動硬碟以備不時之需，並列入交接物品，所有照片應保存至少七年。 	
四、節慶活動：關懷住院與門診病人家屬，使其感受節慶氣氛與醫院關懷之意。	<ul style="list-style-type: none"> (一) 配合節慶辦理院內病人關懷活動，如春節、兒童節、端午節、中秋節、母親節及聖誕節等。 (二) 依人力需求招募志工支援活動，協助分配志工工作項目，並居中聯繫。 	
公佈日期：2003 年 10 月		修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：12-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
	<p>(三) 邀請相關團體如書法社等表演團體參加演出。</p> <p>五、開訓典禮</p> <p>(一) 全體志工參加，內容含長官致詞、志願服務理念及規範宣導、新舊任隊長交接。</p> <p>(二) 邀請長官頒發幹部聘書等。</p> <p>六、隊長改選</p> <p>(一) 成立隊長選舉委員會，成員包括社工管理師、志工督導、當期榮譽隊長、現任隊長或幹部，並依據院區志工隊長幹部改選辦法辦理。</p> <p>(二) 由志工督導以審查資格合格志工名單製作推薦單，經隊長推薦作業核定候選人，由志工督導公佈選舉日期、候選人名單及政見。</p> <p>(三) 投票當日作業。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 領選票，採不記名投票方式。 2. 開票並由主辦監票。 3. 當選者發表感言。 <p>(四) 會後安排聚餐，並製作志工簽名冊，請用餐志工確實簽名以利核銷。</p> <p>(五) 活動結束後製作海報，公告當選者。</p>	<p>志願服務工作隊隊長暨幹部遴選細則</p>
公佈日期：2003年10月		修訂日期：2022年09月17次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：13-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
伍、志工考核與輔導	<p>一、志工定期考核</p> <p>(一) 志工督導應定期考核志工個人之服務績效，以作為服務獎勵、志工表揚選拔之依據及檢討改善之參考。</p> <p>(二) 考核內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 出席率。 2. 不假缺勤紀錄。 3. 各項教育訓練、活動及服務檢討會出席紀錄。 4. 服務累積時數、服務年資。 5. 違反志工隊服務規定之事項。 6. 其他特殊傑出表現等。 <p>(三) 志工督導得視情形填報志工適任性評核表。</p> <p>二、志工輔導</p> <p>(一) 不適任志工定義：服務品質、服務態度欠佳、經常未假缺席或從事保險、推銷商品等因素，經輔導仍未能改善者。</p> <p>(二) 適用範圍：凡本院所屬之志工服務期間均適用。</p> <p>(三) 輔導人員：各隊志工督導、社服主管等</p> <p>(四) 輔導目標：負輔導、溝通之責，協助該名志工適應環境，調整其服務情形。</p> <p>(五) 輔導任務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解志工值班服務情形。 2. 輔導該名志工不適任情形。 3. 填寫志工適任性評核表。 <p>(六) 不適任情形：</p>	
公佈日期：2003年10月		修訂日期：2022年09月17次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：14-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將志工證借給他人使用經查證屬實。 2. 於服務過程中，有危及病人安全之虞之行為。 3. 服務期間從事推銷商品或其他商業行為。 4. 服務時未能尊重受服務者之權利，對因服務而取得或獲知之訊息未能保守秘密。 5. 服務態度不佳或其他行為嚴重影響隊譽或院譽。 6. 散播謠言，危言聳聽，嚴重影響隊務運作。 7. 於值班或參與本院志工隊相關活動以外期間使用志工證乘車或免費停放汽機車。 8. 值班出席率(含加補班)未滿 70%。 9. 遲到早退、請假未覓妥代理人或不假缺勤累計超過八次以上(含)。 10. 服務時無故拒絕組長安排之服務事項，經志工督導輔導仍未改善者。 11. 未遵守本院志工作業相關規定，經勸導仍未改善者。 12. 違反志願服務須知之相關服務規定者 13. 參與志工教育訓練未達 50%以上的訓練課程。 14. 服務期間從事私人事務，例如以手機聊天、看門診、拿藥、探訪朋友等。 15. 對於本院之服務理念無法認同且不願意填寫志願服務承諾書者。 	
公佈日期：2003 年 10 月		修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：15-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
陸、志工禮 遇與獎勵	<p>16. 未能遵守志願服務倫理守則。</p> <p>(七) 不適任情形之處理原則：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電話/口頭反映：經察覺服務情形有待改善或經病人投書查證屬實者。 2. 由志工督導安排面談了解志工之心理反應與改善情形。 <p>(八) 改善與管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對輔導一個月志工之不適任情形仍未改善，由志工督導決定依下列處理： <ol style="list-style-type: none"> (1) 暫停服務一個月，視情況由志工督導決定是否延長 (2) 減班 (3) 安排專人輔導 (4) 更改服務點 (5) 下期停止續聘或其他 2. 上述情形予以輔導一個月後仍未改善者，再由志工督導安排面談 3. 輔導期間：原則上兩個月，但視志工改善情形，可由志工督導評估延長輔導時期。 4. 安排離隊：經督導面談後仍無法改善，完成不適任志工評核表呈於主管核決後，由志工督導向該名志工說明辦理離隊事宜（繳回志願服務證等服務用品）。 <p>(九) 處理流程詳見志願工作隊管理準則。</p> <p>一、車餐費：醫院提供志工每次出勤車餐費補助，服務當日車馬費 80 元及每班餐費 50 元，每日最多提供兩餐餐費。</p>	
公佈日期：2003 年 10 月		修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：16-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
	<p>二、志工慶生會：醫院補助每位志工慶生費 40 元/季，可結合其他志工活動共同辦理，形式不拘。</p> <p>三、志工聯誼活動</p> <p style="padding-left: 20px;">(一) 醫院補助每位志工 600 元/次、半年，實報實銷、超出部份由志工自行負擔，郊遊活動由志工隊規劃及辦理，但須租用本院合約車輛，發車前由志工督導或志工幹部填寫「搭乘遊覽車安全檢視表」。</p> <p style="padding-left: 20px;">(二) 郊遊場地選擇以安全為優先考量，不熟悉的地方應事前安排探勘。</p> <p style="padding-left: 20px;">(三) 郊遊前整理參加者名冊、出生年月日、身份證字號辦理投保，旅遊平安險，以一日 100 萬元、兩日 200 萬元意外險，醫療險 10 萬為原則。</p> <p style="padding-left: 20px;">(四) 幹部聯誼活動：安排聯誼時間及地點。</p> <p>四、院內志工表揚大會（於每年 5-8 月舉辦）：</p> <p style="padding-left: 20px;">(一) 活動內容為一年回顧、表演節目、頒獎及會後聚餐（活動形式及內容無硬性規定）</p> <p style="padding-left: 20px;">(二) 經費預算於年度預算一同呈報，經費項目含會場佈置、表揚獎牌、摸彩獎品、餐費、紀念品及雜支等。</p> <p style="padding-left: 20px;">(三) 紀念品、獎牌等用品需以請購作業方式辦理。</p> <p style="padding-left: 20px;">(四) 邀請主管蒞臨指導，除應於二個月前先口頭預約主管時間外，另邀請函至少於二週前連同節目單寄給邀請主管，並於活動前三天確認與會主管及致詞頒獎人員。</p> <p style="padding-left: 20px;">(五) 場地應於報告時同時借用，並預借活動前三天之排演場地時間。</p> <p>五、院外志工推薦表揚作業：包括全國性政府單位、地方政府、各民間單位等辦理之志願優良人員推薦。</p>	<p>依據實務調整</p> <p style="text-align: right;">搭乘遊覽車安全檢視表</p>

公佈日期：2003 年 10 月

修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：17-24

項次	操作說明或作業流程	注意事項
	<p>(一) 依據院外志工獎章推薦辦法推薦志工參加院外績優志工選拔作業達公開、公平、公正。</p> <p>(二) 接受表揚單位來文後公告志工周知，並依據表揚單位推薦資格篩選。</p> <p>(三) 符合之志工名單。</p> <p>(四) 由評審委員會評選選出代表推薦人員。</p> <p>六、志工醫療補助</p> <p>(一) 依據 2021.07.07 修訂之「志願工作隊管理準則」之志工就醫優待方式。</p> <p>(二) 住院醫療補助志工繳交出院當次正本收據，門診醫療補助以當月為限。</p> <p>(三) 志工繳清費用後，使用本院 HIS 社服基金管理系統開立醫療照護費用補助單，檢附正本收據、志工服務時數證明以電子傳簽方式呈核，呈准後以電子表單通知醫事課辦理退費申請，待醫事課寄發退費通知單予志工後，再由志工至醫學大樓住院服務櫃台辦理退費。</p>	<p>「志願工作隊管理準則」</p>
公佈日期：2003 年 10 月		修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：18-24

項次	操作說明或作業流程	注意事項
<p>柒、志工電腦化管理</p>	<p>一、志工電腦化作業系統管理</p> <p style="margin-left: 20px;">(一) 使用本院 HIS 志工作業管理系統作業</p> <p style="margin-left: 20px;">(二) 志工基本資料和維護、出勤和帳款作業、志工時數證明書以及推薦表揚篩選等功能，便於志工隊人力資料庫管理和查詢，提昇工作效率。</p> <p>二、志工車餐費核銷</p> <p style="margin-left: 20px;">(一) 每月月初時將上月志工值班表輸入電腦，以利計算車餐費及累計服務時數。</p> <p style="margin-left: 20px;">(二) 核算車餐費後造冊連同磁片呈核，由銀行（郵局）自動轉帳至志工帳戶中。</p>	
<p>捌、志工證及志工背心管理</p>	<p>一、志工於值班時需配戴志工證及志工背心。</p> <p>二、志工不能將志工證及志工背心隨意借給他人使用，否則以不適任志工處理條例予以輔導。</p> <p>三、志工當日值班或參與志工隊務活動可持志工證免費搭乘汎航通運交通車或停放汽機車，其餘時段不可使用。</p> <p>四、志工證遺失，損害需填寫「遺失聲明書」及志工證申請單，申請製作新志工證，若舊志工證尋獲需立即告知志工督導，並將其中一張報廢，若發現志工同時擁有 2 張（含）以上志工證者，以不適任志工處理條例予以輔導。</p> <p>五、志工背心每三年定期汰換，依照下列規範執行。</p> <p style="margin-left: 20px;">(一) 志工值班時領取背心。</p>	

公佈日期：2003 年 10 月

修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：19-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
	<p>(二)背心由志工個人保管之院區，志工督導應確認以舊換新方式發給新背心，志工及督導均應於「志工背心領用登記表」親自簽名，無法繳回舊背心者，則由志工填寫「遺失聲明書」後才發給。在下次定期汰換換新前，若再遺失新背心者，限補發舊背心。</p> <p>(三)志工督導應檢視回收之舊背心，尚堪使用者列為備品提供志工臨時替換或短期志工等使用。明顯破舊則予報廢，汰舊標準含：1. 顏色明顯褪色或色澤差異過大、2. 背心 LOGO 不明顯、3. 明顯髒污已無法清潔、4. 背心或邊緣有破損等。</p> <p>(四)每年 12 月底辦理志工背心汰舊檢視及庫存數量盤點，志工督導應完成「志工背心盤點表」，簽報院區管理部核備報廢數量。核准後將報廢背心之正面與背面志工隊 LOGO、洗標均以刀片或剪刀銷毀，再交由洗縫課以廢棄物處理。</p>	

公佈日期：2003 年 10 月

修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：20-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
玖、志工服務設備、工具管理	<p>一、病人使用相關物品清潔維護</p> <ul style="list-style-type: none"> (一) 定期消毒、檢修相關設備，如輪椅、娃娃車、或遊戲室玩具等，每班志工值班結束需將剩餘酒精帶回辦公室並放置於防燃櫃上鎖。 (二) 閱覽室及圖書推車使用書籍，需一律加上書套，回收後以低濃度漂白水及清水擦拭後方可再次借出，髒污破損之書籍應立即整理丟棄。 (三) 張貼公告於各遊戲室、輪椅櫃檯與圖書推車，告知病人與家屬均已定期消毒使用物品，使其安心使用。 (四) 圖書推車上張貼防竊海報，提醒住院民眾小心財物安全。 (五) 若院內發布 SARS 或新型流感第二級以上警戒，表示本院已入住疑似或確定感染個案，志工應即停止本項服務。 <p>二、輪椅</p> <ul style="list-style-type: none"> (一) 收受捐贈輪椅，依醫院捐贈物品繳庫領料流程，進而列入 HIS 資材倉儲管理作業之「個人保管物品」。 (二) 每月進行一次輪椅盤點作業，以盤點輪椅遺失情形。 (三) 民眾於門診借用者需出示證件以供核對其身分，並登記聯絡電話、借出與歸還時間於登記表。 (四) 定期請志工幹部至急診、病房及醫院各處尋找輪椅，若發現有輪椅滯留，即協助辦理歸還。 	<p style="text-align: center;">個人保管物品清冊</p>
公佈日期：2003 年 10 月		修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：21-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
	<p>(五) 考量部分捐贈物品者表明可經社服部門評估後借用予清貧患者，故遇外借使用者，需另外填寫病人借物條</p> <p>(六) 輪椅保養作業：為兼顧服務品質與病人安全並確認病人使用之代步工具數量充足、定期維修並建立完善之管理制度，擬定社服單位輪椅保養作業，分為每日安檢、維修作業及預防性保養等項目，內容如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每日安檢作業：志工針對每台歸還之輪椅進行基本安檢工作，檢查項目包括：輪子轉動是否正常、坐墊靠背有無破損、扶手有無鬆脫、腳踏板有無固定牢固以及剎車器是否正常；若檢查無異，經消毒後及於輪椅借用登記表逐一紀錄安檢情形。若安檢異常，則輪椅標示掛上「待修」。 2. 維修作業：非涉及安全性輪椅維修，可由輪椅維修專長志工更換非涉及安全性輪椅零件，項目包括：坐墊靠背、扶手、腳踏板；考量並非每一院區皆有專長志工協助，故若無專長志工時，舉凡各項輪椅零件損壞均須填寫「輪椅維修保養紀錄表」（並簽名，其中送修工務課後之修復單應併存於紀錄表。經評估因主體老舊無進行維修之必要時，則進入報廢流程。 3. 預防性保養：針對現場輪椅逐一進行預防性保養作業，每半年一次，分別為二月及八月完成，無異常者則於「輪椅維修保養紀錄表」中填寫日期、總安檢台數、註明何區域別之輪椅、勾選正常欄位後簽名，以視保養完成。若異常需維修者，則細填輪椅編號並進入維修作業。 	<p>輪椅借用登記表 輪椅維修保養紀錄表</p>
公佈日期：2003 年 10 月		修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：22-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
	<p>(七) 社服受贈物品管理作業如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受贈物品基本資料維護：項目內容採單筆建檔之方式進行捐贈設備之基本資料建立。本單項目內容規劃為：院區別、受贈物品類別、新舊品、設備編號、狀態列、捐贈者姓名、取得日期、聯絡電話、保管人等。 2. 受贈物品維護功能：各項受贈物品基本資料建檔後，紀錄未歸還受贈物品之狀態，執行內容如下： <ol style="list-style-type: none"> (6) 第一階段—待尋：針對輪椅借用 1 週以上未歸還者，連續追蹤 3 週，追蹤表次數為 1-3 次。 (7) 第二階段—疑似遺失：針對輪椅借用連續達 3 週以上未歸還者，再連續追蹤 9 週，追蹤表次數為 4-12 次（3 個月內）。 (8) 第三階段—遺失：針對輪椅借用連續達 12 週以上未歸還者，追蹤表次數為 13 次（超過 3 個月）。 (9) 輪椅經工務鑑定無法修復時，追蹤表則列為報廢。 3. 盤點作業： <ol style="list-style-type: none"> (1) 每月 10 日前進行上月受贈物品盤點作業，檢視各院區社服單位受贈物品存管狀態。 (2) 分別依「新增」、「待尋」、「疑似遺失」、「遺失」及「報廢」等，統計存管數量並呈報主管。 	<p>因個資法規定，已無電話追蹤</p>
公佈日期：2003 年 10 月		修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

志工督導標準作業規範(二)

頁數：24

頁數：23-24

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
	<p>(3) 另設立可自行輸入統計「現場使用總數」及「每半日門診最大借用量」以檢視現場量是否足以應付門診使用需求，每半日之最大借用量則為統計資料月份之單週單日最大借用量為基準。</p> <p>4. 輪椅清潔、消毒作業：</p> <p>(1) 值班志工需在輪椅歸還時，逐一清潔並以 75% 酒精消毒，以酒精噴灑抹布上，再依序擦拭：點滴架、靠背、坐墊、輪椅握把、扶手、剎車器等部份，並記載、留存消毒紀錄，確保就醫病人使用安全。</p> <p>(2) 定期每週以稀釋漂白水(1:99)及清水逐台擦拭所有輪椅，避免就醫民眾使用上之交互感染。</p> <p>三、遊戲室病童安全管理：</p> <p>(一) 病童進入遊戲室需進行登記，除確定小朋友住院狀況外，並確定家屬已知遊戲室注意事項。</p> <p>(二) 為提醒家長進入遊戲室之注意事項，於遊戲室門口張貼告示，以告知家屬應遵守事宜。</p> <p>四、電腦危機應變作業程序。</p> <p>(一) 依管理部通知，至門診區現場安排志工協助現場秩序及情緒安撫作業。</p> <p>(二) 協助安撫現場等候繳費及領藥民眾並協助民眾排隊秩序。</p>	<p>消毒作業新增點滴架。</p>
公佈日期：2003 年 10 月		修訂日期：2022 年 09 月 17 次修訂

