

長庚紀念醫院 高雄院區

社會服務課 部門

適用對象(社工管理師)

< 社工管理師 > 辦事細則

編號：BAEF01

西元 1993 年 10 月

西元 2022 年 09 月

制訂公佈

第 23 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

標題	頁數
壹、工作職責-----	01
貳、作業說明-----	02-19
參、異常狀況及處理對策-----	20

# 壹、工作職責

總頁數：20

頁數：1-20

## 一、工作目的

1. 配合醫院發展及病人需求，擬定及檢討工作規劃
2. 進行工作改善及工作合理化作業
3. 督導社工員（師）工作，以維持服務品質

## 二、工作項目

1. 組務規劃及推動
2. 專案之擬定與執行
3. 每季及每年社服服務成果提報
4. 每季個案記錄評核
5. 社工師（員）之訓練與督導
6. 志願服務工作事務管理與督導
7. 年度預算編列與建檔
8. 社工師（員）考核
9. 組內排班及人力調派
10. 各組作業自主檢核
11. 各項社會服務工作
12. 每半年社工服務滿意度調查
13. 參與教育訓練及社工師繼續教育積分認證
14. 參與專科社工師培訓暨教育訓練

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：2-20

項次	作業項目。	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
壹	組務規劃及推動	規劃工作，擬定工作目標	每年	一、年度計畫之擬定與推行 (一) 召集組員檢討當年工作執行狀況及未來工作方向。 (二) 配合醫院及處內發展方向，設定發展目標。 (三) 與主管檢討計畫推行的可行性。 (四) 擬定年度工作計畫及進度。 (五) 列入月工作計畫中推行實施。 (六) 依實際工作情況提報並修定檢討。 二、月份工作計畫之擬定與推行 (一) 舉行組會，檢討工作計畫的推行結果，並提報工作計畫。 (二) 依據年度工作計畫內容，安排於各月執行。 (三) 分派工作執行相關人員。 (四) 跟催並隨時與負責工作人員檢討計畫執行之困難點，並予以必要之協助。	

公佈日期：1993年10月 修訂日期：2022年09月第23次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：3-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
貳	專案之擬定與執行	工作改善與工作合理化	不定時	<p>一、工作時機</p> <p>(一)經由實務工作的了解，發掘現狀作業方法，造成社工員(師)工作時間的浪費或工作效率不彰時。</p> <p>(二)經由層峰的交辦事項或指示時。</p> <p>二、專案研擬、執行與評估</p> <p>(一)專案研擬：應儘可能包含下列內容，予以擬案呈核。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.現況分析：依據作業現況，進行說明與分析。</li> <li>2.專案目標：研擬具體可達成之目標。</li> <li>3.改善對策：依據目標研擬可行之改善計畫與流程，並應先與相關人員進行溝通協調。</li> <li>4.預期效益：說明專案預期達到之目標。</li> </ol> <p>(二)專案執行與評估</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.了解專案執行所遭遇之困難點並協助處理，必要時報告主管協助。</li> <li>2.針對執行情形予以過程之評估，並適時</li> </ol>	
				公佈日期：1993年10月	修訂日期：2022年09月第23次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：4-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
參	每季及每年社服服務成果提報	彙整院區服務成果，依據檢討擬定後續計畫	每季 每年	<p style="text-align: center;">修改方案。</p> <p style="text-align: center;">3.專案執行成果評估、並擬定報告呈核。</p> <p style="text-align: center;">4.以 PDCA 之原則，不斷重新檢視，分析專案執行。</p> <p>一、每季及每年彙整服務成果，包含個案、病友團體、器官捐贈、志工服務及社區服務及教育訓練執行情形。</p> <p>二、依據每項管理指標，檢視指標達成情形，並有各項服務統計，及相關計畫執行成果。</p> <p>三、針對檢討結果，研擬後續服務計畫，以落實相關服務。</p>	
肆	每季個案記錄評核	增進記錄書寫品質，提升服務品質	每季	<p>一、每季針對臨床社工（含鳳山、嘉義、雲林、台中仁愛）個案紀錄進行評核，以不同類型個案為原則。</p> <p>二、依社會工作個案記錄品質評核表逐項評核紀錄，彙總提報評核結果並回饋社工師，遇有不合格者由社工管理師後續輔導。</p> <p>三、高雄及鳳山院區個案紀錄另需每年提報年度社會服務課社工人員病歷記載審查作業計畫每季提報病委會病歷自審結果。</p>	<p>社工病歷記錄要點</p> <p>社服個案記錄評核細則</p> <p>病歷審查作業準則</p>
				公佈日期：1993 年 10 月	修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：5-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
伍	社工師（員）之訓練與督導	執行新進人員的職前訓練課程，以順利其社會工作實務的學習與才能的發揮。	不定時	<p>一、新進社工員之訓練</p> <p>（一）新進社會工作人員於報到後須配合接受職前訓練，由社工管理師或教育訓練組參考社服處新進社工人員教育訓練作業原則研擬訓練計畫，計畫內容應包含下列部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.課程內容：部門簡介、各組工作實務、社工倫理與病人隱私、服務禮儀訓練、相關電腦系統操作等，依新進社工人員特質酌量增減課程。</li> <li>2.各組輪訓：由各組負責人或資深社工員帶領，輪訓內容可含個案、團體、社區、急診、志工等，各組輪訓時數依新進人員個別狀況安排，若因業務需求關係無法安排至各組輪訓，亦應安排於負責組別實務見實習及活動辦理見習。</li> </ol> <p>（二）各組社工管理師依據訓練安排見實習作業。</p> <p>（三）聯繫相關單位，以便環境認識。</p> <p>（四）依據訓練計畫中所需繳交之新進人員相關作業，針對內容及問題予以討論，並給予適時之協助，作業內容如：日誌、週誌、輪訓報告或專案報告等。</p>	社服處新進社工人員教育訓練作業原則
				公佈日期：1993年10月	修訂日期：2022年09月第23次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：6-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
				<p>(五) 給予適切的督導，使其更快適應工作。</p> <p>二、社工師（員）之訓練</p> <p>(一) 配合課內教育訓練計畫安排組員個案研討及專案報告：</p> <p>1. 個案研討內容應包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 個案基本資料。</li> <li>(2) 診斷。</li> <li>(3) 病史。</li> <li>(4) 家庭背景資料。</li> <li>(5) 照會問題。</li> <li>(6) 社會心理評估與處遇。</li> <li>(7) 處遇結果。</li> <li>(8) 問題與討論。</li> </ul> <p>2. 專案報告內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 前言。</li> <li>(2) 現況分析。</li> <li>(3) 改善對策。</li> <li>(4) 預期效應。</li> </ul>	
				公佈日期：1993 年 10 月	修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：7-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
				<p>(5) 執行成效。</p> <p>(6) 未來計畫。</p> <p>(二) 配合課內之教育訓練計畫。</p> <p>(三) 依組內需要安排教育訓練計畫。</p> <p>三、社工師(員)之督導</p> <p>(一) 個案工作的督導</p> <p>1. 督導時機：</p> <p>(1) 經督導社工師(員)接案、個案照會單及個案記錄了解社工師(員)接案狀況，認為社工師(員)處理有不當時。</p> <p>(2) 社工師(員)在個案工作中，遇有困難或處理不當主動尋求協助時。</p> <p>2. 督導工作程序：協助社工師(員)下列</p> <p>(1) 認清所期待的內容，包括：</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 案主對本課所期待是什麼？</p> <p style="margin-left: 20px;">B. 社工師對案主所期待是什麼？</p> <p style="margin-left: 20px;">C. 案主對社工師的期待是什麼？</p>	
				公佈日期：1993 年 10 月	修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：8-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
				<p>(2) 接案與收集資料，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A.專業關係的建立。</li> <li>B.心理暨社會評估的確定。</li> <li>C.服務計劃的擬定。</li> <li>D.機構功能、社會資源的運用、社會政策引用和專業倫理的遵守。</li> <li>E.服務過程的評估。</li> <li>F.專業關係結束的處理情形。</li> </ul> <p>(二) 協助社工師（員）病人服務方案研擬、執行與評估：</p> <p>1.病人服務方案的研擬：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 病人需求的評估。</li> <li>(2) 方案的目標或目的。</li> <li>(3) 病人的期待。</li> <li>(4) 社工師（員）對方案的期待。</li> <li>(5) 團隊人員對方案的期待。</li> <li>(6) 方案的執行阻力與助力評估與處理。</li> <li>(7) 提供有關的參考資料，人力資源和</li> </ul>	
				公佈日期：1993 年 10 月	修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：9-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
				<p style="text-align: center;">行政的協調或訓練。</p> <p style="text-align: center;">(8) 方案的擬定與呈核。</p> <p>2.協助社工師(員)方案執行與評估：</p> <p style="padding-left: 20px;">(1) 了解社工師(員)方案執行所遭遇之困難點，並協助處理。</p> <p style="padding-left: 20px;">(2) 針對執行情形予以過程之評估，並適時修改方案。</p> <p style="padding-left: 20px;">(3) 引導方案的評估與機構功能和期待的結合。</p> <p style="padding-left: 20px;">(4) 服務成果的提報或發表。</p> <p>(三) 協助社工師(員)專案研擬、執行與評估：同貳、二。</p> <p>(四) 行政督導：</p> <p style="padding-left: 20px;">1.瞭解社工師(員)各項行政作業，是否依據規範執行。</p> <p style="padding-left: 20px;">2.確實瞭解各項行政作業時效，若組員無法如期完成工作，需予以瞭解原因，並予以適時之協助。</p>	
				公佈日期：1993 年 10 月	修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：10-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
陸	志願服務工作事務管理與督導	具管制及核對的作用	每月  每季  每月	<p>一、車馬費管理：</p> <p>(一) 造冊：依各志工督導每月製作之車餐費報表複算個人帳戶與所有帳戶之總金額。</p> <p>(二) 轉帳：將造冊志願工作隊車餐費轉帳報表呈主管核決，核准後經二級主管於 HIS 系統覆核後將車餐費個人帳戶名冊及電子檔轉交銀行轉帳。</p> <p>(三) 每月十五日前完成車餐費報帳事宜。</p> <p>二、志工刊物：</p> <p>(一) 出版時間：每三個月出刊一次。</p> <p>(二) 期刊內容：每期彙集該期之志工投稿、人物專訪等編輯後請購印製。</p> <p>(三) 編輯小組：由各院區志工隊依年度輪流擔任主編，另由各隊選擇合適之編輯人員配合，定期召開會議及推動期刊完成。</p> <p>三、志工意見反映彙總</p> <p>(一) 定期提報志工對院方、隊務等各方面之建議，並定期追蹤執行改善情形。</p>	志願工作隊管理準則

公佈日期：1993 年 10 月 修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：11-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
			每年	<p>(二)將志工各項反應建議改善執行情形向志工宣導。</p> <p>四、服務績效管制</p> <p>(一)依社服處每年提供擬定各隊志工服務總時數年度目標達成率。</p> <p>(二)每月提報車餐費彙整各隊服務總時數，掌握各隊出席狀況。</p> <p>五、志願服務資源之結合</p> <p>(一)與相關有志工團體醫院機構等保持定期連絡並促資料訊息之交換。</p> <p>(二)繼續收集有關志工發展研究，報導資料並召開研討會，研討會召開之作業細目，同辦社工研討會。</p>	

公佈日期：1993 年 10 月 修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：12-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
			<p>不定期</p> <p>不定期</p>	<p>六、院內單位之協調聯繫</p> <p>(一) 不定期至各工作相關及合作的單位，保持聯絡及意見溝通反應，計有各服務台及護理站等單位之配合。</p> <p>(二) 協調對象以該單位之主管（如護理長）或直接負責事務之人員（如書記）協調重點：志工工作與該單位需配合之注意事項和可能的異常同時透過其反應，了解志工之工作情況。</p> <p>(三) 確認各服務點之臨床督導，定期邀請臨床督導參與志工會議，反應志工問題與提供志工各服務點之最新訊息。</p> <p>七、輪椅盤點情形彙總</p> <p>(一) 每月彙總提報門診區未歸還輪椅之盤點暨追蹤作業，並檢視輪椅數量是否充足。</p> <p>(二) 針對異常遺失情形者，請相關部門協助處理，以降低遺失率。</p>	

公佈日期：1993 年 10 月 修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：13-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
				<p>八、志工保險發包作業</p> <p>(一) 每 2 年彙整志工隊相關人員基本資料、行事曆、班表等，以進行年度團體傷害險及旅遊平安險發包作業。</p> <p>九、服務成效評估</p> <p>(一) 志工服務滿意度調查</p> <p>1. 每年針對病人對志工服務及志工機構進行滿意度情形提報。</p> <p>2. 針對需改善項目進行提報並追蹤改善情形。</p> <p>十、配合院區整建規劃，調整志工服務動線及增設硬體設備。</p>	
				公佈日期：1993 年 10 月	修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：14-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
柒	年度預算編列、建檔	檢討活動執行情形，以規劃未來活動	每年	<p>一、年度活動預算及執行狀況檢討： 依據活動 HIS 社服基金管理之活動實施成效建檔資料及社服處提供之社服活動執行率統計資料，分析該年度活動預算及執行狀況。</p> <p>二、洽詢各專科進行明年度活動規劃： (一) 每年八月將今年度病友活動執行成果業洽經管組進行明年度活動意願調查；每年十一月社區活動則會簽各專科，依據各科回覆意見修正活動內容，並予以審核編列之合理性，統整資料，經費預算報告應包括：</p>	
				公佈日期：1993 年 10 月	修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：15-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
捌	社工師（員） 考核	依據社工師（員）工作狀況考核，以達	半年	<p>（一）各活動細項與經費預算，志工教育訓練、社區服務及器捐宣導等活動需要連同年度計畫一併提報。</p> <p>（二）負責科別與參加人員。</p> <p>（三）本年度活動預算編列情形與明年度活動預算編列情形之比較，含場次、參加人數、平均每人次預算（病友、家屬及志工）等。</p> <p>三、預算簽准後連同活動預算建檔資料送交會計進行線上預算審核。</p> <p>四、依據院區別及財管部訂定之各院區年度預算標列目標編列經費預算並建檔，並呈請主管線上覆核。</p>	考核辦法
				公佈日期：1993 年 10 月	修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：16-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
玖	組內排班及人力調派	到獎勵之目的 維持組內作業順暢及人員適時排休	每月	<p>一、每月十七日前排定下個月組員上班班別。</p> <p>二、隨時注意組員工作時數，予以適時休假之安排，每月積借休以歸零為原則，除臨時因輪值器捐、保護個案出勤以致加班時數過多，而休假將造成組內工作無法正常運作為例外。</p> <p>三、每日組員工作人數擬以維持 1/2 為原則，若值天災經由縣市政府公告停止上班者，原則上不出勤，若必須出勤需經主管同意，或為維持醫院運作由主管指派出勤，其餘比照大豪雨期間之人員出、缺勤管理，悉依考勤管理辦法大豪雨期間出缺勤處理規定辦理。</p> <p>四、組員長期休假、調職、離職時，宜將工作平均分配其餘組員，予以通知相關工作人員，並確實督導工作之交接。</p>	<p>考勤管理辦法 長庚醫院工作規則</p>
				公佈日期：1993 年 10 月	修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：17-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
拾	各組作業自主檢核	檢核作業以符合相關規範	每月	<p>五、組員特休宜平均安排於各月份，並以歸依據醫院公告從業人員考核進度作業，依據社工師作業狀況予以考評，並供主管參考。</p> <p>一、依據處內自主檢核項目，每月針對各項作業進行檢核，並呈報檢核結果。</p> <p>二、針對志工服務安全確認表現場進行檢核，結果與自主檢核一併呈報。</p>	自主檢查暨外部稽核作業準則
拾壹	各項社會服務工作		不定時	<p>一、個案工作：如個案工作標準作業規範、急診個案工作標準作業規範。</p> <p>二、病友團體：如團體工作標準作業規範。</p> <p>三、社區服務：如社區服務標準作業規範。</p> <p>四、器官捐贈：如器官捐贈標準作業規範。</p> <p>五、志工督導：如志工督導標準作業規範。</p>	
拾貳	每半年社工服務滿意度調查		每半年	<p>一、每年3月及9月進行社工服務滿意度調查作業，受訪對象為該月開單服務之住院、急診、門診病人及家屬。</p> <p>二、運用問卷調查蒐集受訪者之基本資料及接受社工服務經驗與感受，遇不適宜受訪之個案則登記原因。</p> <p>三、問卷回收於每年4月及10月進行統計分析提報，並將結果回饋服務社工師。</p>	
				公佈日期：1993年10月	修訂日期：2022年09月第23次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：18-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
拾叁	參與教育訓練及社工師繼續教育積分認證	增進社工人員專業知能，協助本院社工師繼續教育積分認證	不定期	<p>一、社工師繼續教育積分認證作業：</p> <p>(一) 依據社工師法規定，社會工作師執業，應每六年接受下列各項繼續教育課程，積分合計應達120點以上(課程項目包含專業知能、專業相關法規、專業倫理及專業品質，其中專業倫理及專業品質應達18點，超過18點者以18點計)。</p> <p>(二) 社工師有下列情況應向受託單位申請個人積分認證審核</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參與院外機關團體舉辦繼續教育課程。</li> <li>2. 於國內外大學進修社工相關專業課程。</li> <li>3. 在大學校院擔任專任或兼任教師講授繼續教育課程者。</li> <li>4. 在國內外專業雜誌發表有關社會工作原著論文或其他類論文。</li> <li>5. 在國內外專業雜誌發表有關社會工作之書摘、文獻譯介、回應作者及書評者。</li> </ol>	依據衛生福利部105年6月7日修正「社會工作師接受繼續教育及執業執照更新辦法」制定
				公佈日期：1993年10月	修訂日期：2022年09月第23次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：20

頁數：19-20

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
拾肆	參與專科社工師培訓暨教育訓練	培育醫務專科社會工作師人才之願景，並協助本院專科社工師繼續教育積分認證。	不定期	<p>6. 參加公開徵求論文及審查機制之國內或國際社會工作學術研討會。</p> <p>一、培訓醫務專科社工師：本院社服課申請通過為專科社工師合格訓練組織，培訓本院年資滿三年以上且有意願考取專科社工師之社工師，培訓為期 1 至 2 年專科社工師督導教學訓練課程共計 150 小時，以符合應考醫務專科社工師資格。</p> <p>二、專科社工師繼續教育積分認證作業：</p> <p>(一) 依據專科社會工作師分科甄審及接受繼續教育辦法，專科社會工作師執業，應每六年接受下列各項繼續教育課程，積分合計應達 120 點以上(課程項目包含專業知能、專業相關法規、專業倫理及專業品質，其中專業倫理及專業品質應達 18 點，超過 18 點者以 18 點計)，教育訓練組應規劃及整合院內或處內教育訓練課程。</p> <p>(二) 專科社工師繼續教育課程認證作業合併社工師繼續教育課程認證作業統一申請。</p>	<p>專科社會工作師分科甄審及接受繼續教育辦法</p> <p>依 104 年 6 月衛生福利部規劃「社工人力資源管理系統」規定辦理</p>
				公佈日期：1993 年 10 月	修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂

## 參、異常狀況及處理對策

總頁數：20

頁數：20-20

異 常 狀 況	發 生 原 因	處 理 對 策
壹、重大災難	因天災人禍造成大量傷患至本院治療	一、配合本院"醫院緊急災害應變處理計畫"，負責後勤隊社服組工作。 二、建立"重大災難緊急傷患救治"出勤名單及工作分配。 三、現場協助主管注意工作執行狀況，予以成員必要之協助。
貳、重大傳染疾病，如 SARS、禽流感等	因傳染疾病造成大量病患至本院治療	一、研擬針對傳染疾病病患之服務計畫 二、針對服務計畫進行工作分配。 三、評估病友團體、社區服務辦理之合宜性，適時調整辦理場次。 四、評估志工現場服務之安全性，適時調整服務機能。 五、安排相關教育訓練，保障工作人員與志工之服務安全。
公佈日期：1993 年 10 月		修訂日期：2022 年 09 月第 23 次修訂