

長庚紀念醫院 高雄院區 社會服務課

適用對象(社服行政主管)

< 課長級主管 > 辦事細則

編號：BADA01

西 元 1993 年 12 月 01 日

制訂公佈

西 元 2021 年 09 月 10 日

第 13 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、工作職責 .....	P1
貳、作業說明 .....	P2
一、全課業務規劃.....	P2
二、專案擬定與執行.....	P3
三、綜理全課事務.....	P6
四、人員訓練督導作業.....	P11
五、年度預算編列、建檔.....	P14
六、各項業務檢核及改善機制.....	P15
七、人員考核.....	P16
八、人員調派.....	P17
參、異常狀況及處理對策.....	P18

## 壹、工作職責

總頁數：18

頁數：1-18

### 一、工作目的

社服行政主管規劃社會服務內容、熟悉督導考核及醫院相關規定，提昇整體服務品質，俾使單位業務推展與運作順利。

### 二、工作項目

壹、全課業務規畫及改善專案之執行

貳、綜理全課事務

參、人員訓練、督導、考核與調派



## 貳、作業說明

總頁數：18

頁數：3-18

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	專案擬定與執行	工作改善與工作合理化	不定時	<p>三、月份工作計畫擬定後，分派予工作負責之相關社工人員執行。</p> <p>四、跟催及隨時與負責人員討論計畫執行之困難點，並予必要之協助。</p> <p>五、審核執行之缺失與成果。</p> <p>壹、工作時機</p> <p>一、經由實務工作的了解，發掘現狀作業方法，造成社工人員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>貳、專案研擬、執行與評估</p> <p>一、專案研擬：應包含下列部分</p> <p style="padding-left: 20px;">(一)單位成本分析：從部門作業機能重新思考，需改善之作業方法或</p>	
				公佈日期：1993年12月	修訂日期：2021年9月第13次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：18

頁數：4-18

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>交辦事項是否須增加部門人力或成本。</p> <p>(二)工作依據(即文獻查證)：從法規、同儕、及評鑑要求三層面探討。</p> <p>(三)現況分析：包含體系內各院區做法及其他醫院(同儕)，他們有沒有做這件事？如果沒有做，為什麼不做？如果有做，跟我們的差異在哪裡？</p> <p>(四)問題改善對策：依據問題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。</p> <p>(五)效益：說明專案預期達到效益。</p>	
				公佈日期：1993 年 12 月	修訂日期：2021 年 9 月第 13 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數:18

頁數:5-18

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>(六)報告：針對上述項目予以擬案呈核報告。</p> <p>(七)執行：依據報告批示執行。</p> <p>(八)跟催：這個專案是否牽涉到相關單位？需要他們配合些什麼？何時完成？</p> <p>(九)合併作業事項：彙整各單位後，確定本案是否持續推動，若需持續，則提呈行政中心醫管部制定標準，統一各院區一併推行。</p> <p>二、專案報告撰寫內容應嚴謹。問題、對策、效益，三者應相互呼應，即，若有三個問題，則應有三個對策、三個效益。</p>	
				公佈日期：1993 年 12 月	修訂日期：2021 年 9 月第 13 次修訂



## 貳、作業說明

總頁數:18

頁數:6-18

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	綜理全課事務	社會個案工作及行政	每日	<p>三、專案執行與評估</p> <p>(一)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。</p> <p>(二)針對執行情形予以過程之評估，並適時修改方案。</p> <p>(三)專案執行成果評估、並擬定報告呈核。</p> <p>壹、批擬公文</p> <p>一、外來函文、行政文書…各類電子文件之核簽，並確認各類電子文件核決權限，審閱後呈上一級主管。</p> <p>二、重要電子文件於結案後，點選通知相關人員，並請事務員於系統內歸檔俾利日後查詢。</p> <p>三、針對經手案件及部門核簽中之表單</p>	
				公佈日期：1993年12月	修訂日期：2021年9月第13次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：18

頁數：7-18

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>進行流程追蹤，必要時予以提醒跟催或協助。</p> <p>四、所有外來函文之分派以工作組別為原則，並視其個人工作量而分配之</p> <p>貳、經濟補助案件之審核</p> <p>一、家庭經濟背景等資料是否詳實。</p> <p>二、家庭問題評估是否依據所蒐集資料。</p> <p>三、社工人員服務情形及服務計畫之完整性。</p> <p>四、了解社會資源運用情形。</p> <p>五、了解政府資源協助情形。</p> <p>六、補助等級及金額是否符合本院醫療照護費用補助標準。</p> <p>七、補助逾十萬元個案之事先提報核呈</p>	
				公佈日期：1993 年 12 月	修訂日期：2021 年 9 月第 13 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：18

頁數：8-18

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>參、器官移植個案之評估核定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、社工人員服務情形及服務計畫之完整性。</li> <li>二、捐、受贈者親等評估是否依據所蒐集之資料。</li> </ul> <p>肆、志工作業之督核</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、每月審查志工車餐費彙總資料，並於15日前線上覆核志工車餐費。</li> <li>二、不定時巡查志工服務情形。</li> <li>三、了解志工反應事件及社工人員處理情形，必要時予以協助。</li> </ul> <p>伍、急診保護性個案處理時效及過程之督核。</p> <p>陸、社區健康促進及社區服務業務推展之協助及督核。</p>	

公佈日期：1993年12月

修訂日期：2021年9月第13次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：18

頁數：9-18

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、督核社服活動之辦理 一、辦理活動應嚴審經費使用，活動可事後電匯廠商者，應洽會計辦理電匯。 二、了解各項活動辦理目的、人數及實際情況，並督促活動申請、費用核銷及成果呈報之時效性。 三、每月針對社服活動辦理及實際費用支出進行檢討並跟催。  捌、參與及召開有關之會議 一、課務會議 二、各組組會議 三、志工幹部會議及檢討會 四、新進人員心得報告會議 五、實習生檢討會議	
				公佈日期：1993 年 12 月	修訂日期：2021 年 9 月第 13 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：18

頁數：10-18

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
				六、個案研討會議 七、品管及專案討論會議 八、院務委員會 九、行政主管會議 十、全院性二級主管會議 十一、器官移植總會 十二、健康促進推動委員會 十三、癌篩推動委員會 十四、兒少保護中心會議  玖、交辦事項 一、承上級及業務所需之交辦事項，課長需負責統整及督導。 二、交辦事項視其性質可交由有關之社工人員辦理。 三、檢討及跟催辦理結果後提報。	
				公佈日期：1993 年 12 月	修訂日期：2021 年 9 月第 13 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：18

頁數：11-18

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>拾、支援協調及聯絡</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、支援各社工人員處理困難案件。</li> <li>二、行政支援社工人員之工作。</li> <li>三、與院內各有關部門協調。</li> <li>四、與院外各有關機構聯絡。</li> <li>五、協調各組社管師(組長)及社工人員之工作。</li> </ul> <p>拾壹、電腦排班作業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、每月十五日以前將班表輸入 HIS 系統考勤作業-部門排班。</li> <li>二、每月二十日以前於考勤作業系統核決班表。</li> <li>三、排班原則-平常時間為正常班，週末全課安排一人上 BO(8:30-17:00)週六 17 時起至週一 8 時安排二位人員值班，處理器捐及臨時急件之工作。</li> </ul>	
				公佈日期：1993 年 12 月	修訂日期：2021 年 9 月第 13 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：18

頁數：12-18

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
肆	人員訓練督導作業 一、人員訓練 (一) 職前訓練	人力資源運用及管理，使新進人員得到有計畫、有步驟的安排與指導，以順利其社會工作專業的學習。	不定期	四、如遇週末、假日因工作上需要而排班者，可於平常時間(W1—W5)視工概況安排休。每月累積之積休，以積借休平衡為原則。  壹、新進社工人員於報到後，安排訓練課程內容與時數如下： 一、機構簡介(半天) 二、社工相關行政業務介紹(一天半) 三、個案服務業務介紹(二天) 四、社區服務業務介紹(一天) 五、急診器捐業務介紹(一天) 六、志工管理業務介紹(一天半) 七、出院準備服務介紹(一天) 八、鳳山醫院業務介紹(一天) 九、醫務法規通識介紹(半天) 十、接待、簡短服務及保護性個案實習(二週) 十一、見習未來負責業務(一個月)	社會服務課 新進人員訓練計畫
				公佈日期：1993年12月	修訂日期：2021年9月第13次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：18

頁數：13-18

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
	(二)人員在職教育訓練規劃及督導			<p style="text-align: center;">十二、實習未來負責業務(一個月)</p> <p>貳、新進社工人員訓練期間，由課長及業務組別之社管師(組長)擔任督導</p> <p>參、應隨時與新進社工人員針對面臨之問題予以討論</p> <p>肆、批閱新進社工人員輪訓報告，了解其訓練狀況</p> <p>伍、給予適切的督導，使其更快適應工作。</p> <p>壹、全課社工人員教育訓練計畫擬定，由每年選定之教育訓練組人員，依據社工人員臨床工作需求、面臨困難及依各層級規畫安排</p> <p>貳、了解各級社工人員對於課程規劃之滿意情形，並於年度檢討後列為次年度規劃之依據，但針對仍有問題無法解決改善</p>	
				公佈日期：1993 年 12 月	修訂日期：2021 年 9 月第 13 次修訂



## 貳、作業說明

總頁數：18

頁數：14-18

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	年度預算編列、建檔	檢討活動執行情形，規劃未來活動	每年	<p>者，應協助社管師(組長)予以督導。</p> <p>參、社工人員由各組社管師(組長)負責督導，(新進人員、社工人員及社管師)之工作需求擬定教育訓練計畫並據以執行。</p> <p>肆、社管師(組長)業務訓練及督導</p> <p>一、透過會議了解各組組員工作狀況及目前各組工作重點，適時予以督導。</p> <p>二、針對各項專案、工作計畫、函文等各項業務，隨時予以討論及督導。</p> <p>壹、年度活動預算及執行狀況檢討</p> <p>貳、確認年度部門經費預算</p> <p>參、編列經費預算建檔，呈請主管線上覆核</p>	

公佈日期：1993年12月

修訂日期：2021年9月第13次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：18

頁數：15-18

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	各項業務檢核及改善機制	檢核作業以符合相關規範及社工員之工作績效，以提升課內工作品質	每月  每季  每季	壹、每月進行社服業務自主檢核：指派社管師針對個案回覆率、活動記錄時效、志工車餐費、捐款業務等進行檢核，以瞭解各項業務是否符合擬定之作業時效，並進行檢討。 貳、每季社服業務檢討：每季針對個案服務量、團體及社區等各項活動執行情形、器捐同意卡宣導情形、志工出席率等，與去年同期進行比較及針對今年度實際執行與計劃作比較，以進行每季各項業務推動執行情形，並作為下季改善重點。 參、個案紀錄品質評核機制： 一、每季由社管師針對社工人員之個案記錄進行評核，不及格之社工人員加強教育訓練及督導。	
				公佈日期：1993年12月	修訂日期：2021年9月第13次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：18

頁數：16-18

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	人員考核	評定社工人員工作績效，以提升專業品質	每半年	<p>二、社管師初步評估認該名社工人員可申請自行覆核記錄權限時，應指派二名社工人員評核該受評社工人員三份原始記錄，呈處長核准後，變更該名社工人員覆核權限。</p> <p>三、除每季針對社工人員及社管師之個案記錄另每年委由林口院區邀請院外學者進行外審及指導。</p> <p>壹、針對社工人員平時之工作表現及具體事實，應隨時輔導並落實紀錄</p> <p>貳、依據醫院公告從業人員考核進度作業。</p> <p>參、依據社工人員作業狀況及社管師(組長)初步考評之結果予以綜合評估，將評核結果向受評人說明，並請該受評人簽名後，供一級主管參考並進行複評。</p>	考核辦法
				公佈日期：1993年12月	修訂日期：2021年9月第13次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：18

頁數：17-18

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	人員調派	使各組社工業務量負荷均衡，及可學習其他組別工作內容	不定期	<p>壹、社工人員之工作應以工作機能及學習經驗為工作安排之主要考量。</p> <p>貳、社工人員之工作量應予以平均分配（含病房床數、個案量、負責團體數量、辦理活動情形及行政業務等）。</p> <p>參、依據社工工作量與社管師討論予以調派。</p> <p>肆、依據醫院發展及社工人員生涯規劃整體考量，人員予以輪調。</p> <p>伍、考量作業熟練度與工作連貫性，各組工作輪調以3年為原則；事務員兩年輪調一次。</p> <p>陸、若遇人員離職或其他特殊情況，由課長直接安排調動。</p>	
				公佈日期：1993年12月	修訂日期：2021年9月第13次修訂

## 參、異常狀況及處理對策

總頁數：18

頁數：18-18

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"重大災難緊急傷患救治辦法"，負責勤務組工作。 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、H1N1 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。
參、特殊個案或事件	媒體或主管機關來電關心之社會事件 個案	對於媒體事件個案或重大事件報告主管
公佈日期：1993 年 12 月		修訂日期：2021 年 9 月第 13 次修訂