

長庚紀念醫院 高雄 院區 社會服務課

適用對象( 社工師/社工員)

# 團體工作標準作業規範

編號：BAMF01001

西元 2003 年 10 月

西元 2022 年 09 月

制訂公佈

第 19 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、教育性病友團體-----	3-9
貳、支持性病友團體-----	10-16
參、病房關懷-----	17
肆、病友講座線上直播作業-----	18-19
伍、其他-----	19
陸、異常狀況處理-----	20

# 壹、工作職責

總頁數：20

頁數：1-20

## 壹、工作目的

使社工員/師於團體工作服務中，從教育性、支持性及加護病房家屬座談會等熟悉過程，提供完善適切之服務。

## 貳、工作項目

- (一) 教育性病友團體
- (二) 支持性病友團體
- (三) 病房關懷
- (四) 病友講座線上直播作業
- (五) 異常狀況處理

公佈日期：2003年10月 | 修訂日期：2022年09月19次修訂

# 團體工作標準作業規範（一）

編號：BAMF01001

總頁數：22

頁數：2-20

作業目的	適用範圍	使 用 器 材、工 具	
成立教育性、支持性病友團體策劃及執行等有所依循重症病人病房關懷服務原則	社工員/師團體工作服務	HIS 社服基金管理系統	
		公佈日期：2003 年 10 月	修訂日期：2022 年 09 月 19 次修訂

# 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：3-20

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
壹、 教育 性病 友團 體	<p>一、計劃之研擬及籌劃</p> <p>(一) 確認問題，與需求評估</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設計問卷調查該科疾病病人，以瞭解病人之需求及期待。</li> <li>2. 每年 8 月針對各專科進行問卷調查，以專科病人需求、疾病特性、團隊意見及參與度作為辦理病友團體依據。</li> <li>3. 召開協調會討論對象、頻率及辦理方式。</li> </ol> <p>(二) 計劃呈核</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 例行性活動：每場活動需於 HIS 社服基金管理系統中活動預算建檔提出經費申請，並於每年年底彙總本年度活動辦理執行狀況、明年度經費預算，呈請主管核示。</li> <li>2. 未列入例行性活動之新開發病友團體活動或臨時活動，應提報活動計畫，並於一個月前 HIS 系統上登錄社服活動建檔，提出經費申請呈核。內容包括：活動名稱、目的、時間、地點、對象、費用、內容、工作人員、配置及經費預估等，依核決權限呈核，簽准後之活動報告與社服活動計畫表以電子表單-行政文書點選通知會計進行線上預算審核。</li> <li>3. 設計活動評估問卷，於活動實施時請與會病友或家屬填寫，內容包含「時間、場地安排」、「內容安排」、「認知滿意度」、「整體滿意度」等。</li> </ol>	<p>病友團體辦理調查表</p> <p>HIS 社服基金管理系統-社服活動預算管理            社會服務活動計畫表            社會服務活動實施報告表            年度例行活動報告</p>
		公佈日期:2003 年 10 月 修訂日期:2022 年 09 月 19 次修訂

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：4-20

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
壹、 教育 性病 友團 體	<p>4. 專題演講可安排疾病相關衛教、病人安全、用藥安全、社會資源及社會心理教育主題等。</p> <p>5. 醫療諮詢人員可邀集醫療團隊相關成員（含醫護人員、社工員/師、營養師、復健師、呼吸治療師及藥師等）共同為病友解答疑惑。</p> <p>6. 社工員/師及志工需求人數應確實列出之工作內容，提報主管核准。</p> <p>（三）宣傳及邀請</p> <p>1. 請病友及家屬協助填寫「關懷活動訊息寄送意願書」，</p> <p>2. 以維護個人資料隱私，接收活動訊息。</p> <p>3. 印製邀請函及回函，邀請病人家屬參加。</p> <p>4. 設計海報後應於院內網頁電子表單中填具「教材製作委託單」申請教材室印刷，製作海報及於各公佈欄或相關門診和病房等處張貼海報，公佈活動主題、時間、地點、對象、費用、內容及主辦單位等。以「佈告欄張貼申請單」或「資訊公播展示申請單」呈核管理部同意後至公佈欄張貼或院區內顯示器播放。</p> <p>5. 請醫師於門診時邀請病友參加。</p> <p>6. 請醫護人員於相關病房邀請病友參加活動，或透過總機廣播邀請，廣播內容須事先擬定，提報主管核准。</p> <p>7. 統計回函參加人數。</p>	<p>HIS 社服基金管理系統-社服活動預算管理 社會服務活動計畫表 社會服務活動實施報告表 年度例行活動報告 佈告欄張貼申請單 資訊公播管理作業要點</p>
		公佈日期：2003 年 10 月   修訂日期：2022 年 09 月 19 次修訂

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：5-20

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
壹、 教育 性病 友團 體	<p>8. 各項活動於舉辦月份前一個月之 20 日統一將活動訊息交由活動簡訊負責人統整，活動訊息應包含活動名稱、日期、時間、地點、參加對象及聯絡方式，於呈核後以電子郵件方式通知公共事務部及本課主責體系「全球資訊網站」上稿系統同仁，協助相關刊登。</p> <p>9. 若活動需發布新聞稿或邀請記者到場採訪者，應填寫「發布新聞稿申請單」並連同新聞稿呈准，於發布日前七個工作天完成簽准程序，並提報公共事務部後續作業及發布。</p> <p>10. 活動因故取消、延期或有相關異動時，應立即通報公共事務部或院區媒體聯絡人處理，不可拖延。若媒體已刊登活動簡訊，主辦單位應同時在本院官網發布活動異動通告，並於上稿系統更新異動資訊。</p> <p>（四）協調配合</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 視需要於 HIS 會計系統中提出暫借款之申請。</li> <li>2. 需借用活動場地，應於院內網頁電子表單中填具「會議廳(室)使用申請表」提出場地申請。因故取消活動，務必線上取消場地申請。</li> <li>3. 製作紅布條、珍珠板剪字等。</li> <li>4. 視需要製作路標及名牌。</li> </ol>	
		公佈日期：2003 年 10 月   修訂日期：2022 年 09 月 19 次修訂



## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：6-20

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
壹、 教育 性病 友團 體	5. 邀集相關人員召開活動籌備會，討論活動細節問題及分配工作。 6. 活動十個工作日前告知志工組所須志工支援人力及協助工作內容。 7. 視活動性質需要呈准請教材室協助活動過程拍攝，應於院內網頁電子表單中填具「教材製作委託單」申請。 8. 需借用活動各項器材、設備，或有搬運活動所需物品需求，應於院內網頁電子表單中填具「借物單」或「物品搬運委託單」申請。 9. 活動前三天訂餐點，訂購之廠商需為本院承攬合約之廠商。 10. 準備活動所需器材、工具或道具、簽到表、講義、活動問卷或參考資料。 11. 活動前一至二天與相關人員做時間地點之再確認，並請其準時到場。 12. 所有活動籌備應依「社服活動檢視表」確認相關流程。 13. 聘請院外講師，需協助填寫「長庚醫院社服活動(研討會)講師基本資料提報表」，並於7個工作日前呈核，若為連續性活動僅需提報一次，非院方支應講師費者不需提報。	社服活動檢視表 長庚醫院社服活動(研討會)講師基本資料提報表
		公佈日期：2003年10月   修訂日期：2022年09月19次修訂

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：7-20

項次	操作說明或作業流程	注意事項
壹、 教育 性病 友團 體	<p>（五）場地安排與佈置</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於活動前一至二小時開始佈置會場。</li> <li>2. 測試活動所需器材並就定位。</li> <li>3. 懸掛紅布條及張貼會場海報。</li> <li>4. 視需要張貼路標，並於活動結束後將路標拆除。</li> <li>5. 現場協助環管人員擺設搬運之桌椅。活動前進行場地安全評估，包括注意尖銳物品或灌汽球之安全、場地動線避免擁擠、避免人為因素受傷（燙傷等）等。</li> </ol> <p>二、活動實施</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>（一）報到：協助病友及家屬簽到，並引導入座，並招待邀請之特別來賓入場。主持人於活動開始前，進行會場環境設施介紹及緊急逃生路線，並宣導感染管控相關事宜(含洗手、戴口罩、探病相關注意事項)。</li> <li>（二）主持人需掌握時間，介紹主席、特別來賓及所有工作人員，並宣佈活動開始。</li> <li>（三）依原訂活動流程進行，確實掌握時間。</li> <li>（四）社工員/師以團體工作之技巧，主持並引導活動進行，適時鼓勵病友踴躍發言及討論，應注意控制活動氣氛。</li> <li>（五）活動結束前分發調查問卷，瞭解參加病友或家屬對此次活動之意見與建議，憑以日後之改善及參考。</li> <li>（六）活動結束後應善後，將場地恢復原狀方可離開。</li> </ol>	
		公佈日期：2003 年 10 月   修訂日期：2022 年 09 月 19 次修訂

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：8-20

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
壹、 教育 性病 友團 體	(七) 活動實施狀況運用數位相機或照相機拍照,做為活動成果檔案。 (八) 視需要提供問卷結果供醫療團隊參考,以利下次活動之改進。 三、檢討 (一) 將收集到的問卷資料予以整理分析,內容應包含題目滿意度分析、建議、參與人數、問卷回收率及整體滿意度。 (二) 視需要邀集相關人員召開活動檢討會,討論問卷結果並檢討活動過程優缺點。 (三) 若有暫借款請於活動結束後次一個上班日於 HIS 出納系統中輸入出納繳款,並列印繳款單至出納繳回餘款。 (四) 活動結束 15 日內(不含例假日)於 HIS 會計系統中進行費用報銷,費用核決通過後,於活動結束 45 天內至 HIS 社服基金管理系統中活動成效建檔提報活動實施成效,並以電子傳簽呈報。 (五) 活動經費若超出預算,需事先填寫「社服活動超支預算呈核表」呈核。 (六) 將所有借用器材歸還原單位。 (七) 視需要整理活動成果彙編成文,於報章、長庚醫訊或兒童醫訊上發表,供社會大眾參考。	社服活動超支預算呈核表
		公佈日期:2003 年 10 月   修訂日期:2022 年 09 月 19 次修訂

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：9-20

項次	操作說明或作業流程	注意事項
壹、教育性病友團體	<p>四、資料保存與交接</p> <p>（一）於活動結束 45 天內於 HIS 社服基金管理系統活動成效建檔中提報活動實施成效，將檢討之結果具體提出改善建議，並以電子傳簽呈核（應包含問卷結果、簽到表、成果照片 4 張）。</p> <p>（二）活動實施表呈核前成果照片 pdf 檔應上傳至 HIS 社服基金管理系統活動中。</p> <p>（三）活動照片檔案管理方式：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年度安排課內專責檔管人員負責；包含課內活動照片彙整、燒錄與檔管，及影片、海報、報章雜誌剪報等之電子檔案管理保存。</li> <li>2. 社工應於每個活動結束後挑選 5 張具代表性照片存檔，若為大型活動，最多以 10 張為限。</li> <li>3. 活動照片以獨立資料夾存檔於檔管人員設置之專屬分享空間，資料夾檔名載明活動時間與名稱（如 970329 追思大會），每張照片檔名須稍作內容說明。</li> <li>4. 定期轉存：檔管人員應定期將照片轉存至各組攜帶式硬碟，硬碟除妥善保存，亦須確實移交下任檔管同仁。</li> </ol> <p>（四）將數位相機拍得活動照片擇優公佈於社服網站、長庚公益作伙來粉絲專頁，並定期投稿醫訊，以便供各界查詢及參考。</p>	
		公佈日期：2003 年 10 月   修訂日期：2022 年 09 月 19 次修訂

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：10-20

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
貳、 支持 性病 友團 體	一、團體之發起 （一）由醫療團隊人員長期接觸病友及家屬，而感受到成立團體的必要性。 （二）由社工員/師於實務工作中，發現病友家屬之需求，而發起成立團體。 （三）由病友及家屬主動向院方提出需求。 二、計劃階段 （一）資料收集階段 1.文獻資料之收集來源 （1）社會工作、心理、護理等針對相關疾病之社會心理需求之書籍。 （2）相關期刊雜誌。 （3）相關學術論文等。 2.資料收集應盡量收集最近之文獻。 3.相關團體訊息之收集 （1）查詢現階段登記有案之相關社團法人。 （2）了解團體運作過程及模式可否有可供參考的地方。 （3）收集各大醫院中相關病友團體之運作。 （4）收集之內容團體需求評估過程。 A.團體組織過程及所遭遇的困難 B.團體運作情形及過程中的各項助力及阻力，及社工員/師處理的方式。	
		公佈日期：2003年10月   修訂日期：2022年09月19次修訂

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：11-20

項次	操作說明或作業流程	注意事項
貳、支持性病友團體	<p>C.團體運作過程之評估方式及各項活動之評估方式。</p> <p>D.團體未來的發展方向。</p> <p>E.社工員/師對於團體之評價。</p> <p>4. 收集本院病人資料：瞭解本院就醫病人的特性：如基本資料、教育程度、婚姻狀況、疾病治療情形、預後狀況。疾病治療帶給病人與家屬之困擾情形、對支持性團體之期待與參加動機。</p> <p>(二) 問題確認與需求評估</p> <p>1.醫療團隊意見調查：了解醫療團隊參與之意願與支持度。</p> <p>2.病友參與意願的調查：可透過以下方式進行</p> <p>(1) 辦理座談會</p> <p>A.同教育支持性團體辦理方式。</p> <p>B.設計問卷與座談會中發給與會人員，內容應包括：本次活動之滿意度、本次活動之收穫、參與類似團體之經驗、參與支持性團體之意願、擔任支持性團體工作人員之意願、對團體之期待、目前對於疾病尚感困擾之部分及其他建議事項、病友或家屬之基本資料。</p> <p>(2) 住院及門診發放問卷或跟診。</p> <p>A.問卷內容同上。</p> <p>B.若病友特性社經地位較低，須予以說明者，宜以病房訪視或跟診方式進行。</p>	
		公佈日期：2003年10月 修訂日期：2022年09月19次修訂

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：12-20

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
貳、支持性病友團體	<p>3.分析問卷結果：將回收之問卷資料予以整理分析，了解組織團體之可行性及必要性同時分析本院病友疾病、地域性及社經地位等因素。</p> <p>4.召開醫療團隊協調會議：</p> <p style="margin-left: 20px;">(1) 說明需求評估結果及成立支持性團體之計畫。</p> <p style="margin-left: 20px;">(2) 觀念溝通。</p> <p style="margin-left: 20px;">(3) 篩選醫療團隊人員擔任團體運作成員。</p> <p>(三) 組織階段：</p> <p>1.擬定團體成立計畫：整理資料並擬定計畫，計畫內容應包含：</p> <p style="margin-left: 20px;">(1) 病人及家屬特性及社會心理需求。</p> <p style="margin-left: 20px;">(2) 社工員/師對病人家屬參與意願之評估結果。</p> <p style="margin-left: 20px;">(3) 團體預定達到的目標。</p> <p style="margin-left: 20px;">(4) 團體組織的過程，可分為短、中及長程目標的設定。</p> <p style="margin-left: 20px;">(5) 相關工作的配合。</p> <p>2.召開團隊會議進行團隊溝通及協調：尋求醫療團隊中的主要人員支持，先予以初步溝通。發函團隊中相關人員參與會議。</p> <p style="margin-left: 20px;">(1) 提供社工員所收集之相關資料、病友及家屬意願評估結果及擬定之計畫。</p> <p style="margin-left: 20px;">(2) 團隊意見溝通整合，以達成共識。</p>	
		<p>公佈日期：2003年10月   修訂日期：2022年09月19次修訂</p>

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：13-20

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
貳、 支持 性病 友團 體	<p>(3) 會議記錄整理，並將記錄寄發所有與會人員。</p> <p>(4) 團隊人員工作分配</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 相關工作分配，讓團隊人員有參與感，並邀請團隊人員擔任團體顧問。</p> <p style="margin-left: 20px;">B. 團隊人員工作遭遇困難時，適時給予協助，並尋求協助。</p> <p>3. 招募病友志工</p> <p>(1) 篩選團體潛在幹部</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 問卷中有意願的病友。</p> <p style="margin-left: 20px;">B. 張貼海報徵求有意願的病友。</p> <p style="margin-left: 20px;">C. 團隊人員提供之病友名單。</p> <p>(2) 團體潛在幹部會談：運用面對面會談或電話會談評估是否適合擔任幹部，會談評估內容如下：</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 團體宗旨及目標的說明。</p> <p style="margin-left: 20px;">B. 病友擔任幹部之意願及動機的評估。</p> <p style="margin-left: 20px;">C. 病友人格特質的評估。</p> <p style="margin-left: 20px;">D. 病友專長及興趣的了解。</p> <p>(3) 確定幹部名單。</p> <p>4. 邀請團隊人員及病友幹部召開籌備會議。</p> <p>(1) 準備工作：初步擬定團體章程及組織架構，以供與會人員討論，團體章程內容應包括：</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 宗旨。B. 會員資格之規定及權利義務。C. 團體組織及各組職掌。D. 活動。E. 經費來源。F. 附則。</p>	
		公佈日期：2003 年 10 月   修訂日期：2022 年 09 月 19 次修訂



## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：14-20

項次	操作說明或作業流程	注意事項
貳、支持性病友團體	<p>(2) 擬定會議議程，事先發給與會人員。</p> <p>(3) 召開籌備會議</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 主持會議，引導與會人員討論。</p> <p style="margin-left: 20px;">B. 說明團體性質，激發共同參與的意願。</p> <p style="margin-left: 20px;">C. 討論團體名稱、組織架構、團體章程及運作方式。</p> <p style="margin-left: 20px;">D. 會議記錄，並將記錄發給所有與會人員。</p> <p>(4) 幹部工作安排及訓練</p> <p style="margin-left: 20px;">A. 工作安排分配</p> <p style="margin-left: 40px;">病友幹部接受團體目標並願意參與共同推動團體時，社工員應依照個人專長及意願予以協調病友幹部之工作分配。</p> <p style="margin-left: 20px;">B. 前置作業</p> <p style="margin-left: 40px;">a 與幹部討論成立團體的前置作業。</p> <p style="margin-left: 40px;">b 帶領幹部進行作業，例如：入會表、成立團體後的工作規劃等。</p> <p style="margin-left: 40px;">c 安排適當的訓練。</p> <p>(四) 運作階段</p> <p>1. 團體成立：召開成立大會</p> <p style="margin-left: 20px;">(1) 時機：當各項前置作業完成時即可召開成立大會。</p> <p style="margin-left: 20px;">(2) 內容：</p> <p style="margin-left: 40px;">A. 說明支持性病友團體成立目標、服務內容、服務對象等訊息，鼓勵病友、家屬參與。</p> <p style="margin-left: 40px;">B. 幹部介紹及工作計劃說明。</p>	<p>15 人以上即可評估成立</p>
		<p>公佈日期：2003 年 10 月    修訂日期：2022 年 09 月 19 次修訂</p>

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：15-20

項次	操作說明或作業流程	注意事項
貳、支持性病友團體	<p>C.宣讀團體組織章程，針對病友、家屬提出有問題部份，予以討論修訂。</p> <p>(3) 活動辦理細節如教育性病友團體內容。</p> <p>(五) 執行階段</p> <p>1.團體成立初期應先協助團體作業穩定為原則，並適時予以幹部協助。</p> <p>(1) 行政作業</p> <p style="margin-left: 20px;">A.制訂會員名冊。</p> <p style="margin-left: 20px;">B.財務管理。</p> <p style="margin-left: 20px;">C.文書資料整理及保存。</p> <p style="margin-left: 20px;">D.擬定工作計畫。</p> <p>(2) 活動辦理細節如教育性病友團體內容。</p> <p>(3) 病友志工招募：凡支持性病友團體或專科申請加入本院志工隊服務前，應先行提出服務需求及人力評估報告以利審核。支持團體病友志工相關作業如聘任、訓練、禮遇及離隊等悉依本院志願工作隊管理準則辦理，病友可視自身狀態任一般或定期志工。</p> <p>(4) 評估檢討</p> <p style="margin-left: 20px;">A.定期邀請顧問及幹部召開幹部會議，檢討團體運作，評估修正團體目標或服務。</p> <p style="margin-left: 20px;">B.顧問因故無法出席者，社工員應以書面或口頭方式說明團體運作情形。</p>	<p style="text-align: center;">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19次修訂

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：16-20

項次	操作說明或作業流程	注 意 事 項
貳、 支持 性病 友團 體	<p style="margin-left: 40px;">C.召開志工會議，檢討志工服務狀況。</p> <p style="margin-left: 40px;">(5) 積極尋找幹部新血，協助經驗傳承。</p> <p>2.團體發展階段</p> <p style="margin-left: 40px;">(1) 擬定年度工作計畫：活動頻率、活動性質、會議頻率、教育訓練、刊物發行等。</p> <p style="margin-left: 40px;">(2) 幹部改選</p> <p style="margin-left: 80px;">A.依據章程規定，定期改選幹部。</p> <p style="margin-left: 80px;">B.積極尋找幹部新血，協助經驗傳承。</p> <p style="margin-left: 40px;">(3) 活動辦理細節如教育性病友團體內容。</p> <p style="margin-left: 40px;">(4) 評估檢討</p> <p style="margin-left: 80px;">A.定期邀請顧問及幹部召開幹部會議，檢討團體運作，評估修正團體目標或服務。</p> <p style="margin-left: 80px;">B.顧問因故無法出席者，社工員應以書面或口頭方式說明團體運作情形。</p> <p style="margin-left: 80px;">C.召開志工會議，檢討志工服務狀況。</p> <p style="margin-left: 40px;">(5) 社工員/師角色轉為輔導角色，協助團體發展及維持。</p>	
		公佈日期：2003年10月   修訂日期：2022年09月19次修訂

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：17-20

項次	操作說明或作業流程	注意事項
參、病房關懷	<p>一、重症病人圓夢活動</p> <p>（一）為支持安寧療護理念及避免案家遺憾，減低因書面呈報造成未及籌備辦理情況。</p> <p>（二）辦理時機：案主心願確定、經醫師評估病況危急，以口頭報告主管後即刻籌畫院內活動：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 活動類型：以生日會或親友聚會等方式。</li> <li>2. 活動預算：另依呈准原則辦理。</li> </ol> <p>（三）院外活動：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 團隊出勤：至少由醫師、病房護理人員、專科社工、宗教師、志工出勤，工作日以公出、假日依規定由單位安排公假或加班，於活動前便簽知會各科。</li> <li>2. 活動類型：以案主心願為主，如返家探親、共同出遊等。</li> <li>3. 活動預算：另依呈准原則辦理。</li> </ol> <p>（四）經病人及家屬同意後，依本院規定進行媒體採訪或報導。</p> <p>（五）活動預算呈報依上述原則辦理後實報實銷。</p>	依呈准報告辦理
		公佈日期：2003年10月   修訂日期：2022年09月19次修訂

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：18-20

項次	操作說明或作業流程	注意事項
肆、病友講座線上直播作業	<p>一、病友講座線上直播作業：</p> <p>(一) 因應流行性傳染病及衛教方式多元化，邀請各醫療團隊除課室型病友會，新增於「長庚社會公益作伙來」粉絲專頁及 Youtube 平台進行線上直播病友會講座，期能讓病友家屬或民眾即時獲得醫療新知。</p> <p>(二) 活動宣傳：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用各病友團體及志工 LINE 社群、院內電梯旁及餐廳區之多媒體設備及佈告欄刊登海報，宣傳直播講座訊息，邀請民眾收看，以增加瀏覽人數；另刊登課程訊息於院區員工留言板，鼓勵員工參與。</li> <li>2. 直播前一週、前一天將直播主題公告於長庚社會公益作伙來粉絲專頁，並於活動前一小時發佈粉專限時動態。</li> </ol> <p>(三) 人力安排：因應直播活動器材操作及訊息回覆，每場次由兩位社工或協調病友會團隊人員出勤，協助擔任小編及活動場控。</p> <p>(四) 活動預算：另依呈准原則辦理。</p> <p>(五) 直播講座每次時間為 60 分鐘，包含課程及 Q&amp;A 互動，內容以衛教健康照護等知識為主，應避免涉有醫療業務宣傳等爭議，並於活動前將法務組提供之直播注意事項，給予直播團隊簽閱，及提醒講師注意簡報字型、使</p>	依呈准報告辦理
		公佈日期：2003 年 10 月 修訂日期：2022 年 09 月 19 次修訂

## 團體工作標準作業規範（二）

編號：BAMF01001

總頁數：20

頁數：19-20

項次	操作說明或作業流程	注意事項
肆、病友講座線上直播作業	<p>用圖片版權之合法性。</p> <p>（六）檢討：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 活動後統計「長庚社會公益作伙來」粉絲專頁及 YouTube 瀏覽人次於活施表。</li> <li>2. 活動結束 15 日內（不含例假日）於 HIS 會計系統中進行費用報銷，費用核決通過後，於活動結束 45 天內至 HIS 社服基金管理系統中活動成效建檔提報活動實施成效，並以電子傳簽呈報。</li> <li>3. 活動經費若超出預算，需事先填寫超預算呈核表呈核。</li> <li>4. 活動後將所有借用器材歸還原單位。</li> </ol>	依呈准報告辦理
伍、其他	<p>一、社服活動贈品管理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>（一）為關懷民眾或宣導配合國家政策之公益活動，增加參與意願及本院公益形象，購買贈品於活動發放。</li> <li>（二）贈品內容單價應在 100 元以下，以呼應社服活動精神或民眾需求。</li> <li>（三）贈送對象：參與公益活動宣導之社區民眾。</li> <li>（四）贈品費用應納入年度預算編列，依本院採購規定辦理。</li> <li>（五）發放贈品應有請領與簽收紀錄。</li> </ol>	依呈准報告辦理
		公佈日期：2003 年 10 月   修訂日期：2022 年 09 月 19 次修訂

## 團體工作標準作業規範（三）

總頁數：20

頁數：20-20

異常狀況	發生原因	處理對策
異常事件處理	辦理活動過程中發生意外事件。	一、原因： 二、處遇： （一）活動過程中注意活動內容設計，以病人安全為優先考量。 （二）活動過程中病人若有身體不適，應隨時聯繫醫護人員評估病患身體狀況，視需要協助就醫。 （三）病人經醫師評估需就醫而無家屬陪同時，應協助聯繫家人到院處理。
	醫院發生重大事件 如傳染疾病、SARS、禽流感、颱風、 新型冠狀病毒肺炎等。	一、依據政府主管機關相關政策規定(例：疾管署、人事行政局)及本院管理部或社服處交辦事項，與主管研擬相關應變策略。 二、依當時公告之相關政令規定，評估病友團體活動續辦理之合宜性，適時調整辦理場次及活動辦理形式；且考量病友安全，必要時經主管同意後，適時取消相關活動辦理作業。
公佈日期：2003年10月   修訂日期：2022年09月19次修訂		