

# 國軍左營總醫院

## 志工服務手冊

## 志願服務的意義

依志願服務法第三條：志願服務是民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能，及增進社會公益所為之各項輔助性服務。對社會提出志願服務者，簡稱志工。基於上所述，可知志願服務涵義有五：

- 一、 是由內心意願的自發，而非外力的迫促。
- 二、 組織是自由結合，民主的表現，更是結社自由理念的延伸。
- 三、 特色是部分時間的奉獻，而非專業的服務。
- 四、 推展是綜合的運用勝於個別的努力。
- 五、 貢獻不以物質為限，並擴及精神的滿足。

總之，志願服務是個人本濟世的胸襟，對社會提供精神或物質的力量，致力於改造或促進的服務。簡言之，就是以自己的所餘，去幫助別人的不足。

## 志工倫理守則

(90.4.24 台(九0)內中社字第九0七四七五0號)

- 一、我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
- 二、我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
- 三、我願專心服務，實事求是，不享受特權。
- 四、我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
- 五、我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。
- 六、我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
- 七、我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
- 八、我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
- 九、我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
- 十、我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
- 十一、我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
- 十二、我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

91.05.22 訂定	99.04.06 修
93.12.10 修	100.11.30 修
97.10.02 修	103.03.01 修
104.5.13 修	106.4.24 修
106.11.23 修	107.09.17 修
108.09.11 修	109.05.25 修
110.11.15 修	

## 國軍左營總醫院志工管理要點

### 一、緣起：

國軍高雄總醫院左營分院（以下簡稱本院），為因應立法院「志願服務法」之頒行，特結合社會善心人士力量，成立志願服務工作隊（簡稱志工隊），俾使本院醫療服務工作更臻完善。

### 二、目的：

為有效落實志願服務管理工作，並維護志願服務者（以下簡稱志工）之權益，特訂定本要點。

### 三、組織與職責：

- （一）醫勤室(社服組)：負責指導志工相關工作。
- （二）志工督導：
  1. 由社服組組長或指定社工師擔任。
  2. 綜理有關志工招募、訓練、通訊、資訊、聯誼活動策劃等全般業務。
- （三）行政志工：由志工督導選優派任，於值勤時兼任該時段班長，職責為：
  1. 協助志工督導辦理志工各項行政事宜。
  2. 掌握志工到勤狀況及機動調配值班工作。
  3. 志工督導與志工之聯繫。

### 四、志工遴選：

- （一）基本資格：
  1. 性別不拘，年滿 18 歲至 66 歲，國中畢業以上，健康狀況良好。
  2. 具愛心、耐心、熱愛工作且願意每週服務 1 班次並持續 1 年以上者。
- （二）訓練：
  1. 職前講習：醫院環境簡介、服務須知、志工角色、值勤實習等，(新進志工需要安排實習 12 次，重新歸隊者須實習值勤 4 次)。
  2. 基礎訓練：依據衛福部頒定基礎訓練課程辦理，新進志工及未接受基礎訓練之現職志工皆須參加。
  3. 特殊訓練：自 100 年 3 月 16 日起高雄市志願服務衛生保健類特殊教育訓練課程變更，衛生保健志工需參與課程：「工作說明 2 小時」、「服務禮儀 2 小時」、「健康促進概況 2 小時」、「基本急救概況 2 小時」、「運用單位服務學習 4 小時」，完成 12 小時核發結業證書。

註：志工必須完成志工基礎及特殊 2 項訓練課程後，方可申辦志願服務紀錄

冊及登錄服務時數，始成為本院正式志工。

4. 成長訓練：志工督導評估志工服務之需求，提供志工教育訓練課程，志工年度內至少參與2次，因故無法參與院內教育訓練課程，可自行報名院外相關教育訓練課程，並提供時數證明以利志工督導登錄。
5. 工作檢討會：志工至少每年參與1場次，檢討服務成效。

(三) 任用：

1. 新進志工經面談、職前講習、實習值勤，經服務單位考核無不適用情形，於簽署保密同意書(附件3)及完成基礎訓練、衛生保健類特殊訓練後予以任用，並核發志工識別證。
2. 志工服務時出現不適任的行為，經督導約談不接受改善，將予以調至其他服務據點，嚴重者予以解聘。

五、 服務須知：

- (一) 值勤：依排定班別值勤，每週值勤以至少1班為原則；值班時間依服務需要，由志工督導派任。
- (二) 簽到(退)：志工值勤前後需刷卡，假日及夜班志工除刷卡之外，亦到服務台簽到。
- (三) 服裝：以素雅輕便服裝為宜，不穿著拖鞋與短褲，並外穿志工背心，與配戴志工識別證。
- (四) 態度：以愛心、熱心、耐心服務病患，主動親切並面帶微笑，表示友善及尊重。
- (五) 限制事項：
  1. 值班時間嚴禁瀏覽手機，若經勸導不予改善，不計算當次服務時數。
  2. 值勤時不吃零食、不擅離職守或辦理私人事務。
  3. 不攜帶小孩或非本院志工前來值勤。
  4. 遵守服務時間，不遲到與早退。
  5. 委婉拒絕病患或家屬任何饋贈。
  6. 不與病患及家屬討論宗教、政治等敏感話題；或建議患者治療方式與藥品。
  7. 在院內不得推銷商品、保險或從事其他商業行為。
  8. 遵守服務單位之指示進行志願服務工作，不擅自主張作為，造成醫療人員困擾。
  9. 不假藉「醫院志工」之名，從事任何仲介之商業行為，以免破壞醫院形象及無謂紛擾。
  10. 不替病人做保證人及財物借貸之行為。
  11. 不散播未經證實之消息、不論人是非，不作人身攻擊。

12. 對於個人能力無法解決病人或家屬的問題，適當轉介予醫療團隊人員。
13. 在服務中取得病患或家屬的訊息，謹守保密原則，不對外談論。
14. 值勤時不聚集喧嘩、高聲談笑，不進行私人事務，如購物、與人聚餐、看病（臨時意外傷病就醫者除外）等。
15. 值勤中遇事需暫離工作崗位，請向隊友或服務單位工作人員交代行蹤，再行離去。
16. 非值勤時間不得穿著志工背心。

(六) 反映：值勤時遭遇疑難或事故，應立即與志工督導聯繫。

(七) 請假：

1. 志工忘打卡時，要告知行政志工登記，扣服務時數半小時。
2. 無法值班時，需先請人代班且須填寫請假單，並向志工督導或行政志工說明；未依規定請假視同曠班。
3. 無故曠班 3 次以上，經志工督導面談後無法配合管理規定者，予以終止服務，並收回志工證。
4. 臨時請假（不含有人代班），每週值班 1 次者，每半年不得超過 3 次；每週值班 2 次者，每半年不得超過 6 次，餘此類推（並列入志工年度考核參考）。
5. 臨時無法找人代班，須告知志工督導或行政志工，以調派機動人力支援，督導已找到代班人員時，原班志工不宜再銷假。
6. 連續請假 1 至 3 個月，志工督導得另行安排新志工當班；銷假返院後須先至有懸缺之定點服務，俟原單位有職缺時，再返回原單位服務。
7. 請假 3 個月（含）以上，須申請暫停服務，並繳回志工證。
8. 凡離院志工重返服務，其志工編號及本院福利均重新編配。

(八) 志工證使用規定：

1. 限志工本人於院內使用，不得轉借。
2. 服務時，務必配掛於志工背心上。
3. 享受志工福利時，請出示志工證。
4. 遺失時，應向志工督導申請補發，以 1 次為限。
5. 志工離隊時應繳回志工證並註銷。
6. 新進志工實習值勤 12 次或重新歸隊志工實習值勤 4 次期間，發予實習志工證。

## 六、 考核與獎勵

### (一) 續聘：

1. 每年 12 月辦理服務成績考核乙次，志工年度考核評量表總分未達 60 分者，隔年不續聘(附件 1)。
2. 每年 12 月會辦各志工服務單位辦理志工服務考核，無不適任之情事者將續聘。
3. 每年辦理志工滿意度調查，做為志工續聘的參考依據。

### (二) 解聘：

1. 品行不端、行為不檢，經查屬實者。
2. 工作過失，情節重大者。
3. 因個人因素，主動提出申請者。
4. 無故暫停服務連續 3 個月者。
5. 有體力等不勝負荷情事，經予輔導轉任而不接受者。
6. 有心智、精神狀態、人格特質、疾病影響致不適任者。

### (三) 獎勵：

1. 全勤獎：全年服務時數達規定 100%，並全程參與教育訓練課程者，頒發獎狀乙幀。
2. 績優獎：服務滿 2 年以上者，服務時數達 500 小時，且符合以下 4 項事蹟者，將進行公開投票，三年內的績優志工不重覆遴選(附件 2)：

(1) 正班請假未連續超過 1 個月。

(2) 當年參與教育訓練 2 次以上。

(3) 當年工作檢討會參加 1 次以上。

(4) 積極協助代班或社區活動次數達 20 次以上。

採公開投票，志工 1 人 1 票，得票數最高的前 3 名，呈院部長官核可後，當選為當年度的績優志工，志工大會中表揚績優志工，頒發獎狀乙幀及禮券乙份。

### 3. 榮譽獎：

- (1) 連續服務 2 年，且值滿 300 小時以上者，頒榮譽徽章乙枚。

- (2) 連續服務 5 年，且值滿 700 小時以上者，頒榮譽徽章乙枚。
  - (3) 連續服務 10 年，且值滿 1,400 小時以上者，頒獎牌乙面。
  - (4) 連續服務 15 年，且值滿 2,100 小時以上者，頒獎牌乙面。
  - (5) 連續服務 20 年，且值滿 2,800 小時以上者，頒獎牌乙面。
  - (6) 連續服務 25 年，且值滿 3,500 小時以上，每隔 5 年者，頒獎牌乙面及市值 1,000 元禮物乙份。
4. 特別感謝獎：連續服務年資滿 15 年，且服務時數達 2,500 小時(含)以上，因個人健康因素而離隊者，將邀請參與志工表揚大會頒發獎狀乙幀及禮品乙份。

## 七、 福利：

### (一) 實習志工憑志工證(不含學生志工證)可享：

1. 來院服務時可免費停放汽機車。
2. 可至本院圖書館申請借閱非專業書籍。
3. 本院餐飲、購物、美容、美髮，可享同員工之折扣。
4. 邀請參與院內年度志工表揚大會，於活動中表揚績優志工，並致贈參與者禮品乙份。

### (二) 正式志工除上述福利外，憑志工證另享：

1. 門急診就醫及住院，依本院就醫收費(優免)基準表享有就醫優惠。
2. 可領本院當月生日之生日禮券。
3. 志工服務滿半小時補助 10 元交通費，每月逕匯入第一銀行之個人帳戶。
4. 參與志工聯誼活動。
5. 提供志工意外團體保險。

## 八、 光榮退休

### (一)程序：志工得依下列程序辦理光榮退休

1. 自行申請：志工年齡滿 70 歲者，得自願提出光榮退

休申請。

2. 志工督導輔導退休：志工督導於志工年齡滿 75 歲時，應主動與志工討論退休規畫，志工經志工督導輔導後，得於身心及服務狀況良好下持續服務至 80 歲。
3. 屆齡自動退休：志工於年滿 80 歲時應停止各項服務工作，自動成為光榮退休之志工。

(二)表揚：辦理光榮退休之志工，應以下基準公開表揚其服務期間之奉獻

1. 服務年資達 5 年且服務時數滿 1000 小時者：於志工表揚大會頒發獎狀乙幀及禮品乙份
2. 服務年資未達 5 年或服務時數未滿 1000 小時者：於志工表揚大會頒發獎狀乙幀。
3. 志工服務期間對醫院有特殊貢獻者，志工督導得另呈報鈞長酌情調整表揚方式。

(三)福利終止：辦理光榮退休之志工，應主動繳回志工證及志工背心，並不再享有各項志工福利。

九、本要點如有未盡事宜另令補充規定之。

## 志願服務人員運用、服務項目之規劃

據點	志工工作內容
服務台	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受理電話預約、取消掛號</li> <li>2. 病人初診病歷填寫協助</li> <li>3. 醫院環境指引</li> <li>4. 諮詢服務</li> <li>5. 輪椅借用與消毒</li> <li>6. 住院床號查詢</li> <li>7. 高齡者及身心障礙者就醫協助</li> <li>8. 酒精消毒液補充</li> <li>9. 傾聽及通報民眾抱怨</li> <li>10. 協尋證件失主</li> <li>11. 器官捐贈同意書及安寧緩和意願書填寫協助</li> <li>12. 不定期協助修正當月門診表</li> <li>13. 其他機動性服務。</li> </ol>
走動諮詢 及門診服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助病患填寫初診病歷。</li> <li>2. 協助掛號、抽號碼牌及操作自助繳費機</li> <li>3. 醫院環境指引。</li> <li>4. 諮詢服務。</li> <li>5. 協助高齡長者及身障者就醫。</li> <li>6. 其他機動性服務。</li> <li>7. 檢查單位前走動引導方位。</li> </ol>
健檢中心	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 診間前引導方位。</li> <li>2. 健康檢查流程引導</li> <li>3. 輔助身高體重之測量。</li> <li>4. 引導兵役體檢</li> </ol>
社區健檢	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 檢查流程引導</li> <li>2. 協助文件發送、回收與清點</li> <li>3. 輔助身高體重之測量</li> </ol>
小規模 多機能 中心	<p>攙扶及陪伴長輩進行活動</p>