

奇美醫療財團法人柳營奇美醫院

志願服務工作管理辦法

94.01 制定 111.10 第十次修訂

第一章 總則		
第一條	柳營奇美醫院志願服務工作隊之志工係指經過社會服務部招募、訓練及評核等程序，並且由本院授證的志工。	
第二條	志工倫理守則依據內政部頒訂之12項守則，志工須確實遵守。	
第三條	志工相關作業依據本院「志願服務工作手冊」辦理。	
第二章 組織與職掌		
第四條	志願服務工作隊由社會服務部社工組管理，志工督導由社工師(員)專任。	
第五條	志願服務工作隊組織依據本院「志願服務工作手冊」規定。	
第六條	志願服務工作隊幹部： 一、志願服務工作隊幹部為一年一聘(1/1—12/31)，每年初發予聘書。 二、幹部產生方式： (一)隊長任期一年一任，於每年一月改選，連選得連任一次。 (二)隊長資格為曾擔任本隊幹部年資一年以上。 (三)隊長選舉方式：由全隊人數十分之一以上之志工(已授證者)連署提名，經全體志工票選產生，以出席人員過半數通過生效。 (四)其他幹部由隊長以內閣制方式產生。	
第七條	志工督導、志願服務工作隊之隊長、副隊長與行政體系執掌依本院「志願服務工作手冊」規定。	
第三章 志工訓練		
第八條	志工培養訓練流程依本院「志願服務工作手冊」規定。	
第九條	職前訓練分為基礎訓練與特殊訓練。 一、基礎訓練：共計6小時，課程包含志願服務內涵及倫理、志願服務經驗分享、志願服務法規之認識。 二、特殊訓練：共計6小時，課程包含CPR訓練、志工隊簡介及工作內容說明、如何預防院內感染、病人安全等關懷病人相關知識與溝通技巧課程。	
第十條	為志工之權利與義務，確保服務過程中的品質及安全，定期舉辦	

		<p>在職教育。</p> <p>一、全隊在職教育每年舉辦三次，含感染管制、病人安全及其他醫院服務相關課程。</p> <p>二、各組在職教育每年舉辦一至二次。</p> <p>三、心肺復甦術（CPR）課程每年舉辦一次，志工每兩年需至少參加一次。持有當年度院外訓練有效證書者，可認定已完成CPR訓練。</p>
	第十一條	為增進新任幹部的角色功能，培養團隊間的默契與凝聚力，每年舉辦一次幹部訓練，以增進權能並利於志工幹部角色功能的充分發揮。
第四章 志工工作內容		
	第十二條	<p>每班設有值班幹部，工作內容有：</p> <p>一、分配工作、填寫日誌。</p> <p>二、關懷組員、掌握出勤。</p> <p>三、解決疑難、反應異常。</p>
	第十三條	各組服務的目的、項目於本院「志願服務工作手冊」規定。
第五章 請假及補班規則		
	第十四條	凡醫院正常看診，志工需配合正常值班。志工執班時間因應醫院服務病人需求為原則，故無週休。
	第十五條	志工請假需於值班之前一天提出，以利調整人力，未於值班前提出視為缺席。
	第十六條	志工請假須完成請假手續，事先找好志工調班或代班，並於請假日前後一個月內完成補班，未補班者視同缺席。
	第十七條	志工因事無法出勤，請事先調班，若無法自行調班者，請各組組長協助調班，調班完成後再和督導確認值班時間。
	第十八條	補班時需事先與督導確認，由督導作人力調配，避免人力過剩。
	第十九條	全年請假不得超過全年值班總次數四分之一，最長不超過三個月。
	第二十條	颱風來襲志工放假標準：凡台南市政府宣佈國小停止上課，為顧及志工的安全即放假一次，不需補班。
	第二十一條	全年放假日公告於公佈欄及通訊錄，志工不需來院值班，亦不須補班。
	第二十二條	服務期間無故缺席三次者，經值班幹部及各組組長了解後，經由隊長、副隊長、社工組審核後，得解聘離隊。
第六章 志工福利與獎勵表揚		

	第二十三條	志工福利項目，包含誤餐費、停車費、掛號費優待、超等病房費折扣、平安保險、婚喪喜病致意、志工旅遊、年終聚餐、教育訓練、慶生會、免費胸部 X 光，詳細內容規定於「志願服務工作手冊」。
	第二十四條	志工年終聚餐表揚項目為幹部感謝獎、服務績優獎、全勤獎、績優全勤獎、勤學獎、資深服務獎，詳細內容規定於「志願服務工作手冊」。
第七章 志工考核		
	第二十五條	志工服務時數包含值班、活動支援。
	第二十六條	<p>志工年資規定：</p> <p>一、志工服務未滿 100 小時，當年年資不予計算。</p> <p>二、全年請假超過四分之一（三個月），當年度服務時數未滿 120 小時，該年年資無法列入計算。</p> <p>三、中斷（中途離隊）不超過兩年，其年資才能併計。</p>
	第二十七條	<p>服務期間有以下情形者，經幹部會議、社工組審核後得解聘離隊。考核項目有：</p> <p>一、服務績效考核：</p> <p>（一）服務期間無故缺席三次。</p> <p>（二）值班經常遲到早退。</p> <p>（三）各組組長每半年評估志工值班時數，半年不足 50 小時者，組長先行關心，請其補班或督導進行約談。若年度未達 100 小時者，隔年將不予續聘。</p> <p>二、違反志工倫理</p> <p>（一）有性騷擾、推銷商品、保險等具體事實者。</p> <p>（二）洩漏醫院機密、病人資料致產生不良後果者。</p> <p>（三）假借志工名義而行為不檢、公開用志工身分介入政治、宗教，有損志工形象者；或遭民眾投訴，經查屬實者。</p> <p>（四）對管理督導單位、運用單位、同儕間有衝突行為、言論，經輔導而無改善。</p> <p>（五）有其他行為失當、服務態度不佳等具體事實者，經輔導而無改善。</p>
第八章 其他		
	第二十八條	服務期間因故無法繼續服務，志工須於一週前向隊長及督導提出

		離隊。
	第二十九條	離隊前，須填寫離隊程序單，並將聘書、服務證、背心、餐卡繳回，及領取志願服務紀錄冊。
	第三十條	值班需知依據「志願服務工作手冊」規定。
	第三十一條	其他未盡事宜依據「志願服務工作手冊」規定。