

長庚紀念醫院 基隆、情人湖 院區 社會服務課（組） 部門

適用對象（社會工作師、社工員）

社工員辦事細則

編號：BANF01

1988 年 11 月

2018 年 11 月

制訂公佈

第 24 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-----	1
貳、作業說明-----	2-13
參、異常狀況及處理對策-----	14

壹、工作職責

總頁數：14

頁數：14-1

一、工作目的

- (一) 協助病患家屬疾病適應，並結合院內、外人力、物力、財力之資源共同處理病患及家屬就醫之社會心理問題。
- (二) 組訓志工，結合志工人力，共同服務病患與家屬。
- (三) 發展社區服務，達到敦親睦鄰、社區預防保健，以及關懷社區居民健康生活之目的。

二、工作項目

- (一) 工作規劃及推動
- (二) 專案之擬定與執行
- (三) 個案工作
- (四) 病友團體
- (五) 社區服務
- (六) 器官捐贈
- (七) 志工督導
- (八) 社工實習作業
- (九) 人文長庚員工關懷系列活動
- (十) 授課與教學
- (十一) 參與教育訓練及社工師/專科社工師繼續教育積分認證
- (十二) ICF 鑑定工作

貳、作業說明

總頁數：14

頁數：14-2

項次	作業項目	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章法令及使用表單
壹	工作規劃及推動	規劃工作,擬定工作目標	每年 每月	<p>壹、年度計畫之擬定與推行</p> <p>一、根據負責業務與相關人員(醫療團隊、志工、社區重要人士等)討論工作規劃及未來方向。</p> <p>二、配合醫院及處內發展方向,設定發展目標。</p> <p>三、與主管檢討計畫推行的可行性。</p> <p>四、擬定年度工作計畫及進度。</p> <p>五、列入月工作計畫中推行實施。</p> <p>六、依實際工作情況提報並與主管檢討修訂。</p> <p>貳、月份工作計劃之擬定與推行</p> <p>一、每月參加課務會議,檢討工作計畫的推行結果,並提報次月工作計畫。</p> <p>二、年度工作計畫之項目,在月份工作計畫執行。</p> <p>三、檢討計畫執行之困難點,必要時請求主管協助。</p>	

公佈日期：1988年11月 修訂日期：2018年11月第24次修訂

貳、作業說明

總頁數：14

頁數：14-3

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>壹、工作時機</p> <p>一、經由實務工作的了解，發覺現狀作業方法，造成工作時間的浪費或工作效率不彰時，經與主管檢討後可提出改善者。</p> <p>二、經由主管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：應儘可能包含下列部分</p> <p>(一) 現況分析：依據作業現況，進行說明與分析。</p> <p>(二) 專案目標：研擬具體可達成之目標。</p> <p>(三) 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。</p> <p>(四) 預期效益：說明專案預期達到之目標。</p> <p>(五) 針對上述項目予以擬案呈核。</p>	

公佈日期：1988年11月

修訂日期：2018年11月第24次修訂

貳、作業說明

總頁數：14

頁數：14-4

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>二、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或徵求團隊意見。</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、擬定報告呈核。</p> <p>(四) 發展為工作方法或工作項目。</p>	
參	個案工作		每日	如「個案工作標準作業規範」、「急診個案標準作業規範」。	
肆	病友團體		每日	如「病友團體標準作業規範」。	
伍	社區服務		每日	如「社區服務標準作業規範」。	
陸	器官捐贈		每日	如「器官捐贈標準作業規範」。	
柒	志工督導		每日	如「志工督導標準作業規範」。	
捌	社工實習作業		暑假	如「社工實習標準作業規範」。	

公佈日期：1988年11月

修訂日期：2018年11月第24次修訂

貳、作業說明

總頁數：14

頁數：14-5

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	人文長庚員工關懷系列活動	員工關懷，增進醫院人文氣息	不定期	<p>壹、活動類別：員工關懷講座、員工支持性團體、音樂會及展覽等。</p> <p>貳、活動辦理：</p> <p>一、計劃之研擬及籌劃：配合醫院發展及員工興趣，研擬相關計畫。</p> <p>二、計劃呈核：如「病友團體標準作業規範」中教育支持性團體之「計劃呈核」。</p> <p>三、活動宣傳：</p> <p>（一）活動前一個月製作海報，至少活動前一週張貼海報。</p> <p>（二）視需要於活動前二週製作單張寄發各單位。</p> <p>（三）活動前十日於院內網頁及本院全球資訊網公告，公告內容需經主管簽核。</p> <p>（四）活動前呈請院區管理部主管同意後，將廣播內容交給總機，委託院區總機進行全院性廣播 1 次。</p> <p>四、協調配合</p>	院區辦理活動作業準則
				公佈日期：1988 年 11 月	修訂日期：2018 年 11 月第 24 次修訂

貳、作業說明

總頁數：14

頁數：14-6

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	人文長庚員工關懷系列活動	員工關懷，增進醫院人文氣息	不定期	<p>(一) 視需要於 HIS 會計系統中提出暫借款之申請。</p> <p>(二) 於院內網頁電子表單「會議廳(室)使用申請表」輸入場地申請，傳簽主管覆核。若場地申請後確定因故不需使用，需進入電子表單內進行刪除。</p> <p>(三) 使用開放空間場地需以便簽或活動簽呈向管理部申請。</p> <p>(四) 視需要製作紅布條。</p> <p>(五) 活動前 2 週告知志工組所需志工人數，並張貼志工招募訊息於志工辦公室公佈欄，以招募活動志工。</p> <p>(六) 視活動性質請教材室協助過程拍攝。</p> <p>(七) 向管理課借用活動所需桌巾、桌椅、海報板。</p> <p>(八) 委託環管組搬運活動所需桌椅等。</p> <p>(九) 寄發邀請卡，邀請院內主管到場致詞。</p> <p>(十) 準備活動所需器材、工具或道具等。</p>	<p>會議廳(室)使用申請登記表</p> <p>教材製作申請單</p> <p>物品借用單</p> <p>物品搬運申請單</p>
				公佈日期：1988 年 11 月	修訂日期：2018 年 11 月第 24 次修訂

貳、作業說明

總頁數：14

頁數：14-7

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	人文長庚員工關懷系列活動	員工關懷，增進醫院人文氣息	不定期	<p>(十一)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。</p> <p>五、場地安排與佈置</p> <p>(一)於活動前一至二小時開始佈置會場。</p> <p>(二)測試活動所需器材並就定位。</p> <p>(三)將活動名稱輸入字幕機或懸掛紅布條，並張貼會場海報。</p> <p>(四)現場協助環管人員擺設搬運之桌椅。</p> <p>六、活動實施</p> <p>(一)引導參與者簽到、發放問卷，及引導入座，並招待邀請之特別來賓入場，請講師填寫收據。</p> <p>(二)主持人介紹主席、特別來賓及所有工作人員，並宣佈活動開始。</p> <p>(三)依原訂活動流程進行，確實掌握時間。</p> <p>(四)活動結束後應善後，將場地恢復原狀並確認電源與門禁已關閉方可離開。</p> <p>(五)活動實施狀況運用數位相機拍照，做為</p>	
				公佈日期：1988年11月	修訂日期：2018年11月第24次修訂

貳、作業說明

總頁數：14

頁數：14-8

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	人文長庚員工關懷系列活動	員工關懷，增進醫院人文氣息	不定期	<p style="text-align: center;">活動成果檔案。</p> <p>七、檢討</p> <p>(一)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。</p> <p>(二)活動結束七日內於 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 日內於 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，將活動照片上傳並<u>列印以電子表單</u>呈核(應包含社服活動實施報告表、問卷統計、簽到表、社服活動檢視表、流程或講義、照片 3 張)。</p> <p>(三)大型活動照片電子檔存檔至多 10 張，存於課內專責人員電腦之專屬檔案夾中。</p> <p>(四)將所有借用器材歸還原單位。</p>	
				公佈日期：1988 年 11 月	修訂日期：2018 年 11 月第 24 次修訂

貳、作業說明

總頁數：14

頁數：14-9

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	授課與教學	增強社工專業，促進與團隊或社區之互動與合作	不定時	<p>(五) 視需要將活動成果彙編成文，於報章或長庚醫訊上發表，供社會大眾參考。</p> <p>參、資料保存與交接：如「病友團體標準作業規範」中教育支持性團體之「資料保存與交接」。</p> <p>壹、時機：配合單位內、醫療團隊或社區團體需要，擔任講師，予以相關課程訓練。</p> <p>貳、授課內容及方式：</p> <p>一、依據所需要之課程主題，編製授課教材。</p> <p>二、赴外教學需填寫「從業人員赴外教學申請表」，並將院外函文或講義交學術股存檔。</p>	從業人員赴外教學申請表
拾壹	參與教育訓練及社工師/專科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>壹、院內教育訓練：每年應由學術規劃專責人員規劃擬定社工年度院內教育訓練計劃並呈核，分為新進人員教育訓練、在職訓練二部分：</p> <p>一、新進人員教育訓練：</p> <p>(一) 課程內容：包含「部門簡介及環境認識」、「病房個案工作實務」、「急診個案工作實務」、「器官捐贈相關作業實</p>	
				公佈日期：1988年11月	修訂日期：2018年11月第24次修訂

貳、作業說明

總頁數：14

頁數：14-10

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
拾壹	參與教育訓練及社工師/專科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>務」、「團體工作實務」、「志工管理實務」、「社區工作實務」、「社工倫理與病患隱私」、「社服電腦作業系統操作」、「ICF 業務介紹」及「服務禮儀」等十一項課程，於新進人員報到後 1 個月內完成。</p> <p>(二) 見習：新進同仁完成通識課程後，進行見習，為期一個月，採一對一指導模式。</p> <p>(三) 評核：見習完成時繳交見習心得報告，由督導填寫「見習成果評核表」。於新進人員報到兩個月後，由病房組及急診組主辦抽選 2 份新進人員之個案紀錄，執行檢核。</p> <p>二、在職訓練：課程內容含專業訓練、管理訓練、倫理訓練、通識訓練（以服務禮儀課程為主）、感控訓練、安衛訓練、個資法、讀書會、社工師輔考等。</p>	<p>見習成果評核表</p> <p>在職進修管理辦法</p>
				公佈日期：1988 年 11 月	修訂日期：2018 年 11 月第 24 次修訂

貳、作業說明

總頁數：14

頁數：14-11

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
拾壹	參與教育訓練及社工師/專科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>貳、院外教育訓練</p> <p>以公費或公假申請國內、外進修者，需於 HIS 人事作業系統『在職進修\醫學會議暨論文登錄管理作業\進修申請資料輸入』完成填具「在職進修申請表」列印後並檢附相關資料，經部門主管核簽後呈管理部門審理及各級主管核定。</p> <p>參、社工師/專科社工師繼續教育積分認證作業</p> <p>一、社工師依據社工師法第十八條第二項規定，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)，本處學術股應規劃及整合院內或處內教育訓練課程，進行繼續教育課程認證，每年達 25 點(一點為一小時)。</p> <p>二、專科社工師依據社工師法第五條第三項及第十八條第二項規定，實際從事專科社會工作</p>	<p>依據「社會工作師接受繼續教育及執業執照更新辦法」及中華民國社會工作師公會全國聯合會之社會工作師繼續教育積分認證規定制定和辦理</p>
				公佈日期：1988 年 11 月	修訂日期：2018 年 11 月第 24 次修訂

貳、作業說明

總頁數：14

頁數：14-12

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
拾壹	參與教育訓練及社工師/專科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>二年以上，應每六年接受下列各項繼續教育課程，積分合計應達 150 點以上(課程項目包含專業知能、專業法規、專業倫理及專業品質，其中專業倫理及專業品質應達 21 點，得申請展延專科社會工作師證書，有效期限為六年。專科社會工作師與社工師繼續教育課程積分合計採認，但於醫務專科繼續教育積分至少應達 60 點。</p> <p>三、繼續教育課程認證作業，應依規定於「衛福部-社工人力資源管理系統」提出申請，並於課程結束後完成相關作業。</p> <p>四、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> <p>(一) 參與院外其他機關團體舉辦繼續教育課程。</p> <p>(二) 於國內外大學進修社工相關專業課程。</p> <p>(三) 在大學校院擔任專任或兼任教師講授繼續教育課程者。</p>	<p>透過「衛福部-社工人力資源管理系統」提出申請並完成資料。</p> <p>個人申請/審核表</p>
				公佈日期：1988 年 11 月	修訂日期：2018 年 11 月第 24 次修訂

貳、作業說明

總頁數：14

頁數：14-13

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
拾壹	參與教育訓練及社工師/專科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>(四) 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。</p> <p>(五) 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。</p> <p>(六) 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>	
拾貳	ICF 鑑定工作	配合國家政策，協助身心障礙者完成鑑定作業	每日	如「身心障礙鑑定-活動參與與環境因素評估工作標準作業規範」。	

公佈日期：1988年11月

修訂日期：2018年11月第24次修訂

參、異常狀況及處理對策

總頁數：14

頁數：14-14

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」，負責勤務組工作。 二、依據主管分派之工作執行。 三、現場作業若有疑問，立即報告主管協助。
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、與主管研擬針對傳染疾病病患之服務計畫。 二、依據主管分派之工作執行。 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、接受相關教育訓練，保障工作人員與志工之服務安全。
參、特殊個案或事件	壹、媒體（新聞、平面記者）或主管機關（例如社會局、衛生局）來電關心之社會事件個案（例如自殺、性侵害、家暴、兒虐、性騷擾、老人遺棄、棄嬰、學生不當體罰個案等） 貳、重大事件例如：重大意外事故等	接受電話來電或院內同仁告知後，比照急照會個案於半小時內前往瞭解，處理後先向二級主管完成口頭報告，並於四小時內完成書面提報或影印照會單影本。

公佈日期：1988年11月 修訂日期：2018年11月第24次修訂