

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(課長、副課長)

## 課長辦事細則

編號：BADA00

1993 年 10 月制訂公佈

2018 年 11 月第 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、工作職責-----	1
貳、作業說明-----	2-11
參、異常狀況及處理對策-----	12

## 壹、工作職責

總頁數：12

頁數：12-1

### 一、工作目的

1. 配合醫院發展及病患需求，擬定及檢討全課工作計畫
2. 綜理全課業務
3. 進行工作改善及工作合理化作業
4. 督導課內人員工作，以維持服務品質
5. 維持病患服務品質及兼顧成本管控

### 二、工作項目

1. 全課業務規劃
2. 專案之擬定與執行
3. 綜理全課事務
4. 人員教育訓練規劃及督導作業
5. 年度預算編列審核
6. 各項業務檢核及改善檢討
7. 人員考核及提升作業
8. 人員調派
9. 課內排班及人力調派

## 貳、作業說明

總頁數：12

頁數：12-2

項次	作業項目。	目的	作業週期	作業細目及作業方法程序	根據規章或法令及使用表單
壹	全課業務規劃	擬定工作目標	每年	壹、年度計畫之擬定與執行 一、召集各組社工管理師檢討當年工作及未來工作方向。 二、配合醫院及處內發展方向，設定發展目標。 三、與主管檢討計畫推行的可行性。 四、擬定年度工作計畫及進度掌握。 五、列入月工作計畫中推行實施。 六、依實際工作情況提報並修訂檢討。 貳、月份工作計畫之擬定與執行 一、定期舉行課務會議，檢討工作計畫的執行結果，規劃次月工作計畫。 二、年度工作計畫之項目，當月份工作計畫執行。 三、分派工作予執行相關人員。 四、跟催並隨時與負責工作人員檢討計畫執行之困難點，並予以必要之協助。	
				公佈日期：1993 年 10 月	修訂日期：2018 年 11 月第 19 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：12

頁數：12-3

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：依據目標研擬可行改善計畫與流程，並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> <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。</p> <p>(二)針對執行情形予以過程之評估，適時修改方案。</p>	
				公佈日期：1993年10月	修訂日期：2018年11月第19次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：12

頁數：12-4

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
參	綜理全課事務	維持業務穩定運作	每日	<p style="text-align: center;">(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 style="padding-left: 20px;">一、函文、報告及各種表單之核簽，呈准後傳閱、公告及交辦，並請事務員登錄跟催。</p> <p style="padding-left: 20px;">二、所有函文需與負責人員隨時檢討內容及工作方法，並重效率及正確性。</p> <p style="padding-left: 20px;">三、所有函文計畫之分派以組別為原則，並視其個人之工作量而分配之。</p> <p>貳、經濟補助案件之審核</p> <p style="padding-left: 20px;">一、家庭經濟背景等資料是否詳實。</p> <p style="padding-left: 20px;">二、家庭問題評估是否依據所蒐集之資料。</p> <p style="padding-left: 20px;">三、社工人員服務情形及服務計畫之完整性。</p> <p style="padding-left: 20px;">四、了解社會資源運用情形。</p> <p style="padding-left: 20px;">五、了解政府資源協助情形。</p> <p style="padding-left: 20px;">六、補助等級及金額是否符合本院病人醫療照護費用補助標準。</p>	
				公佈日期：1993年10月	修訂日期：2018年11月第19次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：12

頁數：12-5

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
				<p>參、志工作業之督核</p> <p>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。</p> <p>二、不定時巡查志工服務情形。</p> <p>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。</p> <p>肆、其他所有課內業務作業督導 含急診器捐業務、志工作業、社區業務等。</p> <p>伍、參與及召開相關會議</p> <p>一、處務會議</p> <p>二、課務會議</p> <p>三、各組組會(視需要)</p> <p>四、參加醫院各醫療中心會議，如器官移植醫事委員會及移植中心會議等</p> <p>五、新進人員心得報告會議</p> <p>六、實習生檢討會議</p> <p>七、志工幹部會議及檢討會(視需要)</p> <p>八、其他專案討論會</p>	
				公佈日期： 1993 年 10 月	修訂日期：2018 年 11 月第 19 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：12

頁數：12-6

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
肆	人員教育訓練 規劃及督導作 業	提升人員服 務品質	不定 期	<p>陸、交辦事項</p> <p>一、承主管及業務所需之交辦事項，課長需負責統整及督導。</p> <p>二、交辦事項視其性質可交由有關之社工管理師或社工員（師）辦理。</p> <p>三、檢討及跟催辦理結果後提報。</p> <p>柒、支援、協調及聯絡</p> <p>一、支援各社工人員處理困難案件。</p> <p>二、行政支援社工人員之工作。</p> <p>三、與院內各有關部門協調。</p> <p>四、與院外各有關機構之聯繫。</p> <p>五、協調各組社工管理師及社工人員工作。</p> <p>壹、全課社工人員教育訓練計畫擬定： 選定學術股人員，依據社工人員臨床工作需求、面臨困難及依各層級（新進人員、社工人員及社工管理師）之工作需求擬定教育訓練計畫及配合林口院區規劃之專科社工師培訓計畫。</p>	
				公佈日期： 1993 年 10 月	修訂日期：2018 年 11 月第 19 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：12

頁數：12-7

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
				<p>貳、新進社工員之訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、新進社會工作人員於報到後須配合接受職前訓練，並指派社工管理師或資深社工員（師）帶領。</li> <li>二、社工管理師依據訓練計畫安排見實習。</li> <li>三、隨時與新進人員針對面臨問題予以討論。</li> <li>四、參加新進人員輪訓報告，了解新進人員的訓練狀況。</li> <li>五、給予適切的督導，使其更快適應工作。</li> <li>六、評核新進人員各項能力，評估其是否適任。</li> </ul> <p>參、社工員（師）在職教育訓練及督導</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、依據社工工作需求，擬定院內教育訓練計畫，含：個案研討會、醫療爭議個案研討、保護個案研討、志工督導管理、器捐業務與精神科業務等，並了解社工對於課程規劃滿意度情形。</li> <li>二、院外教育訓練部分，依據課程內容及個人教育訓練時數指派社工員（師）參與</li> </ul>	
				公佈日期： 1993 年 10 月	修訂日期：2018 年 11 月第 19 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：12

頁數：12-8

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
伍	年度預算編列與審核	檢討活動執行情形，以規劃未來活動	每年	<p>院外訓練課程。</p> <p>三、與學術股人員討論及規劃社工師輔考課程，輔導同仁考取社工師證照。</p> <p>伍、社工管理師業務訓練及督導</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>三、由各組社工管理師負責督導，針對有問題無法解決改善，協助予以督導。</p> <p>壹、年度活動預算審核及執行狀況檢討，時效內於 HIS 活動預算批次核決作業鎖檔。</p> <p>貳、確認年度部門經費預算。</p> <p>參、依據院區別編列經費預算並建檔，並呈請主管線上覆核。</p>	
陸	各項業務檢核及改善檢討	檢核作業以符合相關規範及社工員之工作績效	每月	<p>壹、每月進行社服業務自主檢核：指派社工管理師對各院區個案回覆率、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作業時效。</p>	
公佈日期： 1993 年 10 月					修訂日期：2018 年 11 月第 19 次修訂



## 貳、作業說明

總頁數：12

頁數：12-10

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
柒  捌	人員考核及提升作業	評定社工人員工作績效，及其工作狀況，並辦理提升作業。	每年	<p>理師個案紀錄書寫品質。</p> <p>二、院外專家評核：指派社工管理師每年針對全體系社工管理師及資深社工人員之個案紀錄邀請院外專家外審，年度經費以不超過5000元為原則（每件200元），院外專家需為助理教授以上，評核前應先提報外審計畫。</p> <p>壹、依據醫院公告從業人員考核進度作業。</p> <p>貳、依據社工人員作業狀況及社工管理師初步考評之結果予以綜合評估，將評核結果向受評人說明，並將結果供一級主管參考並進行複評。</p>	
	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>參、依社工人員工作狀況、年資及證照取得情形等，綜合評估及辦理社工人員提升作業。</p> <p>壹、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>貳、依據社工工作量與社工管理師討論予調派。</p> <p>參、依據醫院發展及社工人員生涯規劃整體考</p>	
				公佈日期： 1993 年 10 月	修訂日期：2018 年 11 月第 19 次修訂

## 貳、作業說明

總頁數：12

頁數：12-11

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
玖	組內排班及人力調派	維持組內作業順暢及人員適時排休	每月	<p>量，人員予以輪調。</p> <p>壹、每月二十日前排定下個月人員上班班別，每人每月排班不得低於0小時。</p> <p>貳、隨時注意人員積借休時數，予以適時休假之安排。避免休假集中於某段時間，且應注意休假造成組內工作無法正常運作之狀況。</p> <p>參、各組工作人數擬以維持 1/2 為原則。</p> <p>肆、人員特休宜平均安排於各月份，讓人員適時休假，避免特休集中於年底而影響工作正常運作。</p> <p>伍、人員考勤等相關作業辦理，如：公出、請假、出差等。</p> <p>陸、每月 20 日前自 HIS 考勤系統「緊急候傳日夜建檔作業」螢幕輸入，排定每日緊急候傳起訖時間，並於線上覆核存檔後，列印「值勤、緊急候傳表」同仁再次確認，並依此進行值勤作業。每月 23 日前於 HIS 考勤系統完成實際候傳時數上傳。</p>	
				公佈日期： 1993 年 10 月	修訂日期：2018 年 11 月第 19 次修訂

## 參、異常狀況及處理對策

總頁數：12

頁數：12-12

異常狀況	發生原因	處理對策
<p>壹、重大災難</p> <p>貳、重大傳染疾病，如 SARS、禽流感等</p> <p>參、特殊個案或事件</p>	<p>因天災人禍造成大量傷患至本院治療</p> <p>因傳染疾病造成大量病患至本院治療</p> <p>媒體或主管機關來電關心之社會事件個案</p>	<p>壹、配合本院"重大災難緊急傷患救治辦法"，負責後勤組工作。</p> <p>貳、建立"重大災難緊急傷患救治"出勤名單及工作分配。</p> <p>參、現場協助主管注意工作執行狀況，予以成員必要之協助。</p> <p>壹、研擬針對傳染疾病病患之服務計畫</p> <p>貳、針對服務計畫進行工作分配，如員工、病人家屬情緒關懷等。</p> <p>參、評估病友團體、社區服務辦理之合宜性，適時調整辦理場次。</p> <p>肆、評估志工現場服務之安全性，適時調整服務機能。</p> <p>伍、安排相關教育訓練，保障工作人員與志工之服務安全。</p> <p>對於媒體事件個案或重大事件報告主管</p>
		<p>公佈日期： 1993 年 10 月      修訂日期：2018 年 11 月第 19 次修訂</p>