

# 衛生福利部臺南教養院志願服務計畫

93 年 9 月 29 日制定

94 年 3 月 5 日修正

103 年 12 月 4 日修正

110 年 1 月 18 日第 1100005109 號簽修正

111 年 4 月 1 日第 1110000459 號簽修正

113 年 11 月 11 日第 1136060679 號簽修正

## 壹、緣起

本院為安置年滿 18 歲以上重度、極重度智能障礙者的公立機構，係採全日型住宿的教養方式，依據服務對象的個別需求，以服務對象的能力為基礎，生活為主軸，提供人性化、專業化、家庭化和社區化的綜合性服務，以建立正常化的生活和學習環境，為加強服務品質，充實服務對象之精神生活，並結合本院所在地之社區人力資源，爰組織本院志願服務隊。

初始，本院志願服務人員為因應社區家庭成立及安排就業服務對象假日教學活動人力不足困擾，於 80 年開始招募第 1 批志願服務人員，81 年正式運作，授證志工有 10 名，以服務本院就業服務對象為主，服務內容包括社會適應、家事訓練及休閒活動技巧指導等。

87 年為提升本院服務品質，分擔各苑工作人員假日工作，乃招募第 2 批志願服務人員，授證志工有 20 名，協助重度障礙服務對象之生活照顧，包括餵食、沐浴及帶領服務對象休閒活動等。

89 年 5 月本院志願服務隊加入臺南縣志願服務祥和計畫，成為台南縣志願服務隊第 16 小隊，志工服務內容增加對本院活動之支援。99 年臺南縣市合併為大臺南，本院成為臺南市祥和志願服務隊第 48 小隊。為賡續志願服務隊之服務宗旨，發揚志願服務美德，有效運用志工人力資源，使本院志工之招募、訓練、管理、輔導、運用、權利及義務暨所需經費等事項有所遵循，藉以提升對服務對象的服務品質，爰訂定本計畫。

## 貳、依據

一、志願服務法

二、內政部廣結志工拓展社會福利工作－祥和計畫。

## 參、目的

有效運用社會熱心之人力資源，以暢通志願服務供需管道，並經由本院招募之志願服務工作人員(以下簡稱志工)之協助，增進對服務對象的服務，提昇社會福利之服務層面與服務品質。

## 肆、招募

一、對象：以臺灣地區 18 歲以上，具備良好品德、熱忱負責、有高度奉獻精神，且無不良嗜好者為主，遴選對象為本院在職或退休人員、一般(含退休)公教人員、家庭主婦、學生或社會人士等。

二、招募及報名方式：

(一)上網公告、發宣傳單、張貼招募簡章、登載本院院刊、fb 粉絲專頁及由本院員工及志工宣傳介紹。

(二)電話報名：本院社會工作科(06)6621821 或(06)6622097

(三)通訊報名：臺南市後壁區菁寮里後廊 68 號

(四)網路報名：本院官網志願服務專屬網頁，線上申辦。

三、遴選方式：

(一)志工面談，了解其個人資料、人格特質、服務動機及期待。

(二)經本院查閱無性侵害犯罪被害人登記資料。

四、服務項目：依照本院服務對象個別需求由志工按個人興趣、專長選擇參與，並按本院實際需求提供下列服務工作：

(一)協助服務對象生活自理訓練。

(二)陪同服務對象散步、聊天。

(三)帶領服務對象室內或戶外簡易體能和團體康樂活動。

(四)參與協助服務對象社會適應訓練活動。

(五)支援本院舉辦各項活動。

(六)支援其他與服務對象生活教養有關事項。

五、志工服務期限與服務時間

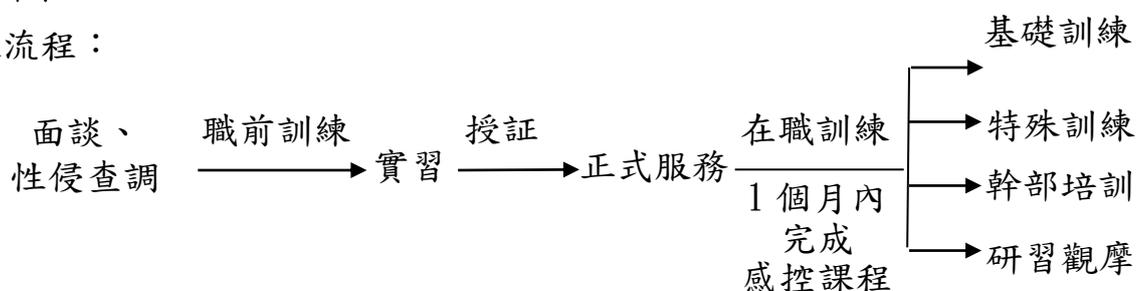
(一)服務期限：凡報名參加者，由本院進行面談以了解其意願專長，經遴

選通過，並實習合格者，由本院發給聘書，1年1聘為原則，經考核表現優良者得續聘。

(二)服務時間：由本院依據志工之意願與時間排班，每年服務總時數40小時，未達20小時不列計資深榮譽獎年資。

## 伍、志工訓練

### 一、訓練流程：



至本院實習至少1次，始得成為正式志工並提供服務。並應依本院規定，於1個月內完成完成感控課程。

三、本院志工得參加各級政府、公私立機構或團體舉辦之志願服務人員教育訓練(基礎訓練、特殊訓練及數位學習課程等)。

四、本院志工須參加教育訓練(職前訓練、在職訓練)。

五、本院志工得參加不定期舉辦之研習觀摩。

## 陸、志工管理

### 一、志願服務紀錄冊之申請及管理

(一)新進志工經過職前訓練和實習，考核成績優良者授証頒發聘書。經過基礎訓練、特殊訓練取得結業證書者申請核發「志願服務紀錄冊」。

(二)志工服務時數按季登錄「志願服務紀錄冊」並核章。

### 二、服務須知：

(一)依規定時間確實簽到退。

(二)請配合執行服務事項，本院所訂相關服務注意事項。

### 三、請假須知：

(一)基於服務對象之健康維護，志工服務前倘感身體不適，應暫時停止服務，若時間超過3個月者，應依請假程序辦理。

(二)研習、參與活動請假：已報名參訓及活動，因臨時事故無法前往，請

於事前來電向志工督導請假。

#### 四、考核

- (一) 志工實習期滿或服務期間，由志工督導依志工服務之勤惰情形、工作態度、團隊精神、參與訓練、聯誼情形等填寫考核表，以作為聘任、續聘與獎勵之依據。
- (二) 考核服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給證明。

#### 五、獎懲

- (一) 服務期滿依考核成績表現優良者除推薦參與縣政府績優志願服務人員表揚活動外，並於本院活動公開場合表揚，以資獎勵與感謝，本院獎勵項目分為：
  - 1、績優獎：當年度服務總時數 80 小時以上，頒發本獎項以資鼓勵。
  - 2、資深榮譽獎：於本院擔任志工每滿 10 年，每年服務 20 小時以上頒發本獎項以資鼓勵。
- (二) 離場機制：倘無請假或特殊原因或服務時造成服務對象權益受損，並經輔導仍未改善，不予續聘。

#### 六、福利

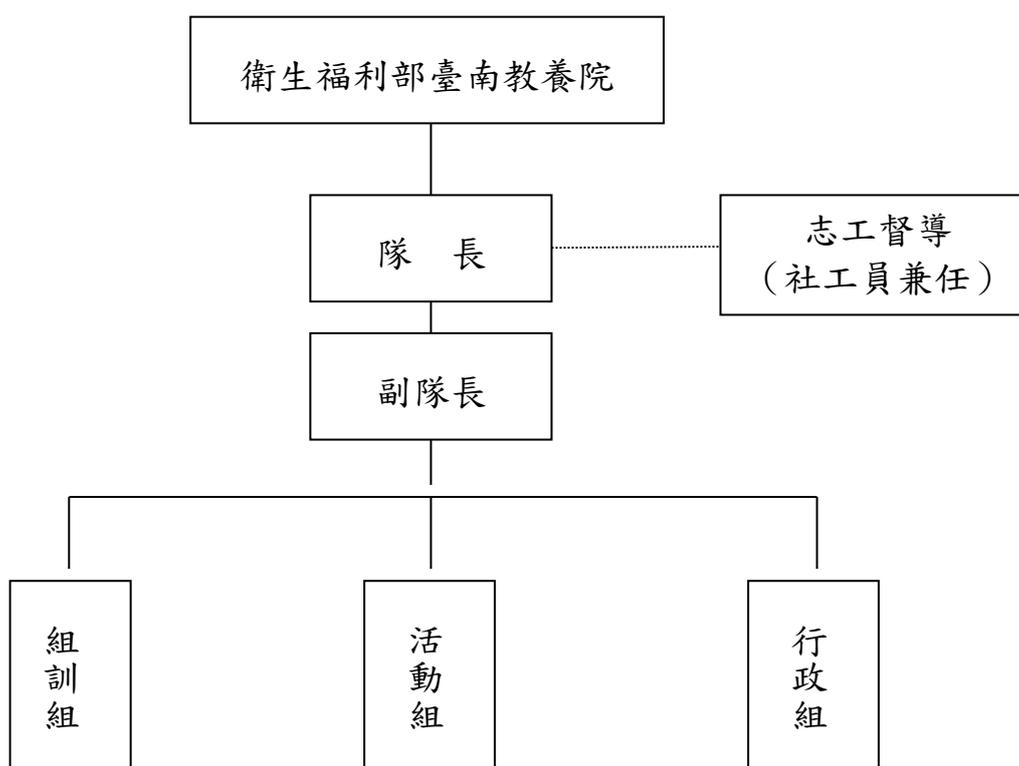
- (一) 辦理個人志工平安保險。
- (二) 得參加衛生福利部或本院舉辦之各項聯誼活動。
- (三) 得視年度預算情形，提供參加志願服務訓練、觀摩或聯誼等各項活動。
- (四) 志工每次來院服務補助交通費 50 元，最高以 1,000 元為限。
- (五) 代表本院至臺南市以外地方參加表揚活動、研習訓練或研討會者比照員工差旅方式辦理。
- (六) 服務成績優良者，推薦參加各項表揚。

#### 柒、志工運用

- 一、組織編制：志願服務隊設隊長、副隊長各 1 人，經由志工推選，每 2 年 1 聘，連選得連任，依工作需要設置下列各組，由隊長指派服務年資滿 1 年以上之志工擔任組長，辦理各項有關事宜：

- (一)組訓組：配合志工督導協助志工招募、研習、教育訓練及其他相關業務。
- (二)活動組：協助聯繫志工支援本院活動、表揚活動、策劃志工聯誼活動、帶領服務對象體能和團康活動。
- (三)行政組：志工幹部會議紀錄、志工服務資料整理及統計、其他相關業務。

組織架構圖如下：



二、志工需求評估

- (一)志工聯繫會議：業務承辦科與各科室協調討論志工人力分配及服務內容。
- (二)志工幹部會議：共同討論志願服務年度工作計畫，協助新進志工實習任個別督導，志工服務項目督導。

三、工作分配

- (一)志工督導負責辦理本志願服務隊工作之分配與協調事項。
- (二)志工督導視志工之時間、專長及興趣，安排服務時段、服務項目並尊重志工意願選擇服務苑別及服務對象。

(三)志工於「非上班時間」提供服務，本院值班人員有指導、關懷之責任。

## 捌、輔導

- 一、志工督導和志工幹部隨時關懷志工服務狀況，對於適應困難或專業知識不足之志工給予輔導和指導。
- 二、志工幹部協調分配新進志工個別督導，適時適切指導以建立個別督導責任制。
- 三、透過志工幹部會議之運作，檢討服務過程之得失，並交換服務經驗以提升服務品質。

## 玖、志工權利及義務

### 一、權利

- (一)接受教育訓練課程。
- (二)一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- (三)確保在適當之安全與衛生條件下從事服務工作。
- (四)獲得從事服務之完整資訊。
- (五)參與本院志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

### 二、義務

- (一)遵守倫理守則之規定。(依內政部 90.4.24 台(90)內中社字第 9074750 號頒定之志工倫理守則)
- (二)遵守本院志願服務計畫訂定之規章。
- (三)參與教育訓練。
- (四)服務時，應尊重受服務者之權利。
- (五)對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- (六)拒絕向受服務者收取報酬。
- (七)妥善保管本院所提供之可利用資源。

## 拾、經費

有關辦理本院志願服務隊志工招募、訓練、服務、考核、福利及獎勵等事宜所需費用，由本院編列預算支應。