

# 臺北市南港區健康服務中心

## 衛生保健志工隊

### 志願服務手冊



臺北市南港區健康服務中心 編印  
地址：臺北市南港路1段360號7樓  
電話：(02)2782-5220(七線自動跳號)  
傳真：(02)2789-2237  
E-Mail：[watchdog@health.gov.tw](mailto:watchdog@health.gov.tw)

民國 106 年 1 月修訂

# 目 錄

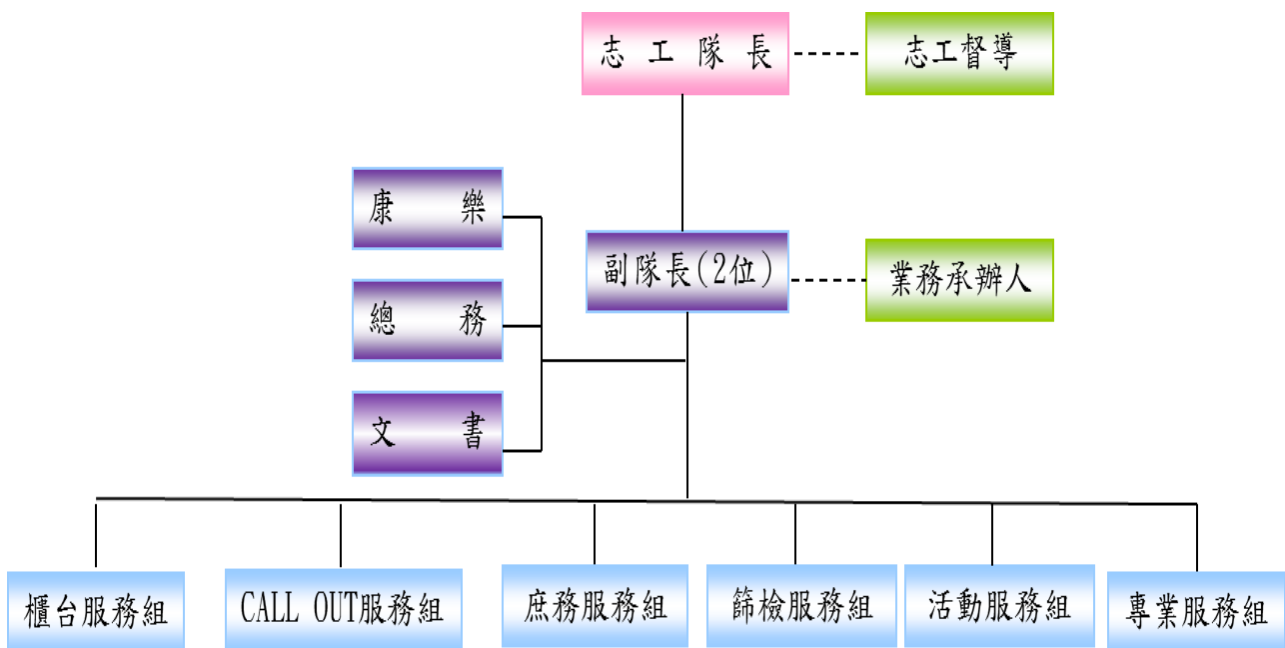
- 壹、志願服務志工守則
- 貳、志工團隊組織與服務
- 參、工作職掌
- 肆、服務時間
- 伍、工作管理
- 陸、招募志工事宜
- 柒、知能訓練
- 捌、津貼與福利
- 玖、志工隊幹部選舉辦法
- 拾、志工手冊修訂辦法
- 拾壹、南港健康服務中心保健志工隊隊歌
- 拾貳、附件

## 壹、志願服務志工守則

- 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，不越俎待庖。
- 六、我願學習成長，汲取新知，不固步自封。
- 七、我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
- 八、我願配合機關，遵守規則，不喧賓奪主。
- 九、我願誠心待人，調和關係，不惹事生非。
- 十、我願肯定自我，實踐理想，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。

## 貳、志工團隊組織與服務

### 一、志工隊組織



### 二、志工自願服務內容與區分項目

- (一)櫃台服務組：協助健康便利站服務、體適能健康便利站服務、新移民諮詢櫃台(以具備外籍身分為優先)。

- (二)call out 服務組：協助各項健康促進活動電話通知、邀約及追蹤。
- (三)庶務服務組：協助資料整理、資料鍵入、攝影照相、美工、會議通知等。
- (四)篩檢服務組：協助各類健康篩檢活動。
- (五)活動服務組：協助各項健康促進及預防保健宣導活動、講座等。
- (六)專業服務組：協助防疫工作、長期照護工作、母乳諮詢工作、菸害防制工作及急救訓練宣導等。

## 參、工作職掌

- 一、志工隊組織中志工督導係指志工服務之南港區健康服務中心(以下簡稱本中心)之業務承辦人。
- 二、志願服務人員成立志工工作小組，設有隊長 1 人、副隊長 2 人，及文書、總務、康樂等各職務 1 名、各組分設組長 1 名(專業服務組除外)，職務分工：
  - 隊長：
    - 1. 綜理全隊庶務。
    - 2. 對外代表該隊。
    - 3. 分派幹部任務。
    - 4. 每季召開 1 次幹部會議。
    - 5. 志工獎勵推薦。
    - 6. 負責新進志工面試。
  - 副隊長：
    - 1. 協助隊長處理本隊庶務。
    - 2. 負責不同組別之人力調派。
    - 3. 協助新進志工面試、環境、隊務介紹及服務訓練。
  - 文書：
    - 1. 負責志工例會(包含通知、場地佈置、紀錄)。
    - 2. 志工服務時數、教育訓練時數及志工表揚資料紀錄及整理。
    - 3. 志工召募文宣製作。
  - 康樂—
    - 1. 負責策劃志工每季慶生活動。
    - 2. 辦理志工旅遊活動或各項聯誼活動。
  - 總務—負責處理本隊總務相關事宜。
  - 組長—
    - 1. 負責聯繫及安排該組志工人力調派。

2. 每年召開 1 次小組會議。
3. 該組志工考核。

## 肆、服務時間

- 一、櫃臺服務組、call out 服務組及庶務服務組：服務時段為上班日上午 08:30-11:30;下午 13:30-16:30
- 二、篩檢服務組、活動服務組、專業服務組：於活動前 10-20 分鐘抵達活動現場。

## 伍、工作管理

### 一、服務時數：

- (一) 每次服務 3 小時，年度服務至少 36 小時。
- (二) 無法服務時，得與其他志工調班或於活動日前 3 天告知組長或副隊長(突發狀況除外)，俾人員調度。
- (三) 未主動告知或無特殊因素，超過 6 個月(含)以上無本中心服務時數，由組長或副隊長了解原因，若仍無服務意願，應通知本中心督導，由督導確認後收回本中心志工證及背心。

### 二、服務時應注意事項：

- (一) 遵守服務守則之規定。
- (二) 服務期間不涉違反國家法律規範事項。
- (三) 以身分證的名字按時簽到退，應本誠信原則確實填寫，並由中心承辦同仁簽名確認。
- (四) 著志工人員背心並佩戴識別證，服裝儀容應整潔。
- (五) 不建議病患治療方式或何種偏方治療病症。
- (六) 不得以中心名義從事不法事項。

### 三、會議參與及知能訓練時數

#### (一)志工例會：

- 1、訂於每月 25 日下午 1:30 分舉行(如遇假日，提前 1 天舉行)。
- 2、例會議程包含各組服務認養(以該組志工優先認養)、隊務重

要事項報告與討論、知能訓練(視業務需要排定)。

3、志工幹部需參與例會，因故無法參與者，需向隊長請假，無故缺席未請假不得超過2次。

(二)知能訓練：本中心辦理之志工健康促進知能訓練課程(含基本訓練及成長訓練)，每年至少需參與4小時。

#### 四、退場機制

(一)服務輪值表排定後，無故缺席3次以上者(無請假及無找人代班)，辦理停止服務。

(二)有違工作管理之一、二項，且經志工隊長及督導口頭勸告(面談)，1個月內仍未改善或經第二次口頭勸告者，則辦理停止服務。

(三)如辦理停止服務之志工人員，請交回本中心志工證及服務背心。

因前述(一)及(二)項停止服務者，日後則不錄用。

#### 五、志工考核

依志願服務法第十九條第一項規定，定期進行志工考核。

(一)幹部考核：志工表揚活動前1個月，由隊長及督導進行幹部年度考核，做為每年年末表揚獎勵之依據。

(二)志工考核：志工表揚活動前1個月，由各組組長(分數比重：50%)及中心同仁(分數比重：50%)進行該組志工年度考核，作為獎勵推薦之依據。專業服務組(菸害、防疫、母乳、長照)由該業務承辦人進行年度考核。

## 陸、招募志工事宜

一、本中心持續於中心網站公告志工招募訊息。

二、報名方式：可傳真(27892237)或現場填寫志工報名表。

三、招募對象：具服務熱忱，身心健康，品行良好，能長期固定或提供部分時間參與服務者(每次3小時)。

(一)年齡：需滿18歲以上。

(二)技能：口語表達清楚，精通讀寫，會電腦文書作業、拍照攝影、美工等其他專才尤佳。

(三)保有終身學習精神與態度，願意接受衛生局及本中心安排之教育訓練課程。

#### 四、加入方式：

##### (一)有志願服務紀錄冊者：

- 1、由副隊長負責介紹各組工作內容，並於3個月內安排至少3次不同組別之見習活動(見習期間不列入正式志願服務且不計算服務時數)。
- 2、見習態度及服務情形經該場活動負責同仁評斷為優良者，正式列為本中心志工並由志工督導辦理志工保險。
- 3、成為本中心正式志工後，於2週內繳交1張1吋半照片、帳戶影本、志願服務紀錄冊影本及印章1枚，本中心核予志工證、志工背心及志工隊志願服務手冊1份。

##### (二)無志願服務紀錄冊者：

- 1、須逕至台北e大接受12小時志工基礎訓練，並接受特殊訓練4小時。(特殊訓練課程訊息由衛生局不定期提供)
- 2、由副隊長負責介紹各組工作內容，並於3個月內安排至少3次不同組別之見習活動(見習期間不列入正式志願服務且不計算服務時數)。
- 3、見習態度及服務情形經當場活動負責人評斷為優良者，於2週內繳交3張1吋半照片、基礎訓練證明影本、特殊訓練證明影本(正反面)、帳戶影本、印章1枚。
- 4、經衛生局審核通過發放志願服務紀錄冊後，正式成為本中心志工，並由志工督導辦理志工保險，並核予志工證、志工背心及志工隊志願服務手冊1份。

## 柒、知能訓練

一、結合志工例會辦理至少4次健康促進知能訓練課程，專業服務組由本中心業務承辦人辦理至少1次相關專業知能訓練。

健康促進知能訓練參與對象規範：

(一)基本訓練：全體志工

1、辦理時間：每年 1 至 3 月辦理 1 場。

2、內容包含：血壓及腰圍正確量測方式、本中心各類活動、服務對象及篩檢問卷之介紹。

(二)成長訓練：全體志工

1、辦理時間：視業務需求，結合志工例會辦理。

2、內容包含：各類健康促進主題。

二、衛生局舉辦之專業培訓，志工應踴躍參加。

## 捌、津貼與福利

一、志願服務工作為無給職，本中心僅依該年度經費預算，就領有志願服務紀錄冊者，按志工服務時數情形及公平分配原則，予以交通、餐點費用補助。如衛生局挹注專案志工經費，則依其規定辦理。

(一)上班時段服務：服務 3 次，每次服務時數 $\geq 3$  小時，得補助新臺幣 110 元(1 日內以補助 1 次為限)。

(二)非上班時段服務：服務 1 次，每次服務時數 $\geq 3$  小時，得補助新臺幣 110 元(1 日內以補助 1 次為限)。

(三)每季(4 月、7 月、10 月及 12 月)給付 1 次，最後 1 次給付遇經費不足給當季每位志工時，以服務日期先後順序為優先給付，再按組別順序給付(call out 服務組、篩檢服務組、櫃台服務組、活動服務組、庶務服務組)，直至經費用罄。

(四)專業服務組中的菸害、防疫、母乳及長照業務其交通誤餐費由衛生局挹注專案志工經費支付，給付方式由本中心業務承辦人逕行辦理。

二、凡取得臺北市衛生保健志願服務紀錄冊，且領有本中心志工服務證者，本中心依年度核撥經費得予辦理志工保險。

三、志工服務經第伍章工作項目之第 5 條考核為成績優良者，或具特殊貢獻之志工，於每年底公開表揚。本中心得依年度經費預算及當年度志工累計服務時數，適度調整獎勵方式。獎項及受獎基準如下：

(一)幹部感謝狀：擔任該年度志工幹部者。



(二)志願服務活力獎：該年度服務超過 200 小時者。(服務時數結算至表揚活動前 1 個月)

(三)志願服務特優獎：該年度各組志工考核前 3 名者。

四、年度內服務符合上級或外部機關公開表揚條件者(如服務時數、學習時數、會議參與、特殊表現等)，由本中心推薦參加表揚單位遴選。

## 玖、志 工 隊 幹 部 選 舉 辦 法

一、隊長遴選方式：

(一)兩年改選 1 次志工幹部，於 10 月志工例會提名/登記幹部候選人名單，並於該年 11 月召開志工大會，進行幹部改選。

(二)提名 3 人由志工人員推選，採無記名投票方式，由最高票當選者擔任，任期 2 年，得連選連任 1 次為限。

(三)隊長候選人資格需於本中心服務滿 2 年以上並於該年服務至少滿 120 小時，有充裕時間投入本隊之活動與會議者。

(四)選舉人資格需於本中心服務至少滿 1 年，年度服務至少滿 36 小時。

(五)副隊長、文書、總務、康樂等職務專才適用，由隊長自行決定人選，人選條件須符合第玖章志工隊幹部選舉辦法第一條第四項規定，不適任時由隊長自行協調改任。

(六)已當選之幹部，應於任期內完成其職務；隊長因有不能抗拒因素，不能續任隊長一職時，得於志工幹部會議中，說明理由，並需通過幹部一致決議任免，並由代理人接任至任期完成。隊長職務代理人，經隊長與志工督導協商後，指派副隊長其中 1 人擔任。

二、各組組長遴選方式：

(一)每年 2 月改選，由督導及現任組長召開組長改選會議，該組成員採無記名投票，得票最高者當選，當組長不適任時由隊長召開臨時會議改選組長。(隊長及副隊長應列席)。

(二)專業服務組不設組長 1 職。

## 拾、志工手冊修訂辦法

志願服務手冊修訂內容經本中心及志工幹部共同討論取得共識後，於志工例會中以公開方式提出，經參與志工例會之志工過半數舉手表決同意後，即日生效。

## 拾壹、南港健康服務中心保健志工隊隊歌

我的一份熱心、我的一份貼心，我已奉獻給了你  
不求你的回報、不求你的感激，求你好好的珍惜  
我用我的愛心、我用我的耐心，只要你好好愛惜  
幸福美滿人生、和樂安康家庭，社會就變得更溫馨  
好好愛我、健康美麗，幸福人生屬於我和你  
好好愛我、充滿活力，我們永遠真誠服務你  
好好愛我、互相勉勵，快樂志工就是我和你  
(曲調音樂採用鳳飛飛「好好愛我」，詞由志工集體創作)

## 拾貳、附件

### 南港區健康服務中心志願服務考核表

組別：		考核日期：	
志工姓名：			
考核項目		內容	評核結果
服務表現 (40%) 每項滿分 為8分	方法	<u>1. 熟悉服務內容。</u> <u>2. 對服務內容能提出具體建議或創新方法。</u>	
	紀錄	每次出勤皆有按時簽到退。	
	主動	能主動宣導並積極配合中心業務推廣。	
	效率	對委託工作都能按時達成。	
	學習	<u>每年接受至少4小時教育訓練或積極參與派外教育訓練。(以出席簽到資料為依據)</u>	
服務態度 (28%) 每項滿分 為7分	動機	參與服務動機良善，無推銷產品或金錢往來。	
	倫理	<u>1. 服務時有穿著背心、佩戴名牌及自我介紹。</u> <u>2. 能配合工作調配。</u>	
	群己	<u>1. 能與他人合作良好。</u> <u>2. 能主動關心或支援其他志工。</u>	
	負責	勇於對服務工作負責，不抱怨	
出勤狀況 (32%) 每項滿分 為8分	時數	<u>年度達36小時以上。(服務時數以簽到單為統計依據)</u>	
	次數	<u>該月活動至少參與1次。(出勤次數以簽到單為統計依據)</u>	
	集會	<u>參加志工例會、小組會議，年度出席至少8次。(以出席簽到資料為依據)</u>	
	勤惰	執勤時，沒有經常遲到、早退或不參加。	
<b>總計</b>			
<b>評分標準：有達到滿分為7分或8分，部分達到為4分，未達到0分。</b>			