

# 中國醫藥大學北港附設醫院 服務教育手冊



中國醫藥大學北港附設醫院

*China Medical University Beigang Hospital*

手冊版本:服務教育

服務單位: \_\_\_\_\_

姓 名: \_\_\_\_\_

## 壹、招募

### 一、招募對象

中國醫藥大學之在學學生，對醫院服務有熱忱者，需能夠配合醫院安排之排班，並參與教育訓練，完成全學期之服務。

### 二、招募期間

招募期間	每學年度上/下學期 1 梯次
招募對象	北港分部學生

備註：

1. 報名後因故未能參與職前訓練者，請親至本組取消，未取消且未參與職前訓練者，將無法進行服務教育服務。

### 三、報到需知：

#### 1.報到程序

應檢附下列文件完成報到程序，並取得「服務教育學生時數證」(識別證)，得以開始服務：

- A. 參與醫院服務教育，請務必參與職前訓練(擇一場次參與即可)。
  - B. 請於職前訓練時，準備一吋大頭照 1 張，以便製作識別證。
  - C. 開始服務前，請攜帶貼有照片之識別證，至社工室領取識別證卡套，並完成繳回環境認識表。
  - D. 完成上述報到程序者，方可正式開始服務。
- (資料繳交不齊全者，請於職前訓練結束後一週內補齊，逾期總時數扣 1 小時)。

## 貳、教育訓練

### 一、教育訓練課程種類

- 1.職前訓練：於開始服務前需完成之訓練課程。
- 2.環境認識：於開始服務前需完成之訓練課程。

### 二、教育訓練課程內容

職前訓練：含服務說明、環境認識、感染預防..等課程。

### 三、教育訓練出席規定

- 1.須全程參與職前教育訓練課程，得以正式服務。
- 2.全程出席職前教育訓練課程，並於服務開始前完成繳回環境認識表，

## 參、服務教育服務注意事項

### 一、身份識別

1. 服務值班時間，均須配戴「識別證」，並穿著本院「志工背心」以供識別，非服務時間不得穿戴。
2. 「服務教育學生時數證」(識別證)為紙卡識別證，需配戴在志工背心左胸位置，以便他人直視。紙卡識別證請自行妥善保管，遺失者，請至社工室申請補發(限補發一次)。
3. 志工背心為「橘色滾邊黃底背心」。每次服務前於社工室領取，當次服務結束後歸還。
4. 上述提供識別之識別證、志工背心等，於終止該項服務或離隊時，需一併繳還管理單位。

### 二、學生志工值班時間

服務時段	週一~週五	週六
上午	AM08:30-10:30	AM09:00-12:00
下午	PM13:20-15:20	X
其他	視主辦單位活動所需	

### 三、志工排班、值班規定

#### 1. 排班規定

- a. 服務教育同學依當次招募梯次服務組別及時段，於報名期間填寫，並於職前訓練確認排班表是否正確無誤。
- b. 服務教育同學應於規定值班時間內，準時提供服務。每一時段具十五分鐘彈性時間，逾時視同遲到，**服務期間遲到三次(含)以上，服務總時數扣四小時**。
- c. 上述所有服務組別，**不得任意更換**，變更前需經業務承辦人員同意。
- d. 服務教育同學於上述規定值班時間內，均需依規定完成**簽到**程序，不需簽退。
- e. 服務期間，**請依排班時段服務，不得請他人代班或擅自換班**，若當天臨時排班或不經排班自行來院服務，將不認證該次服務時數。

## 2. 「排班」注意事項

- a. 班表不得任意塗改，故填寫前請確認清楚，如需塗改請告知工作人員核章。
- b. 排班後，如事先知道無法到班，請至社工室請假，未請假者，以曠班論，曠班兩次即不予開立證明。
- c. 上述均需依照排班時間，準時提供服務。

## 3. 志工簽到程序

- a. 服務教育同學於每次服務前，需至社工室完成簽到作業，及拿取志工背心；服務結束，請回社工室歸還志工背心。
- b. 值班時間未確實完成簽到者，當次值班視為曠班，且不列入時數統計。
- c. 簽到需由志工本人完成，如經發現為代簽，時數不予計算。

## 四、志工請假程序

1. 服務教育同學未能依排班到院提供服務，事先向社工室完成請假程序，如未經請假則以曠班計算。
2. 未能在排定之服務時間來院服務者，一律應以請假方式辦理；無故缺席曠職者，超過2次(含)以上者得請其離隊，且不開立服務證明。
3. 請假方式請以①親至社工室請假②以紙本請假③線上請假，且最遲時間為「當班次服務時段結束前」請假。如有不可抗力因素可於隔日內補辦請假手續，但服務教育業務負責人經評估後有權不接受事後請假之請求。
4. 禁止遲到早退並確實簽到(退)；遲到達15分鐘以上者，當次仍須服務但不列入服務時數計算。
5. 每學期至多可請假兩次，①請假次數為三次予以扣總時數2小時②請假次數為四次予以扣總時數4小時③請假次數超過五次，予以扣總時數6小時。

## 五、值班注意事項

1. 志工每次值班前，應注意「服務教育公告」以掌握更新訊息及注意事項。
2. 服務前請用最短的時間瞭解附近的科室、診間、化妝室、服務台、批價掛號櫃台等位置分佈，以能迅速為民眾服務。
3. 若有服務教育公告，將請學校轉知宣達。
4. 遇有病患抱怨等事項，應立即聯繫專職人員或請總機聯繫行政輪值主管處理。
5. 服務期間如遇院內警語之緊急狀況，應配合醫院作業流程辦理。
6. 服務時遵從社工室同仁、資深志工、業務助理及服務單位同仁之工作調派指示，勿擅自離開工作崗位。若有疑問，請立即以電話聯絡志工業務負責人。
7. 若遇到不會回答的問題，切勿說：「我不知道」，請說：「對不起，請稍等一下，我幫你（或帶你）去詢問其他工作人員好嗎？」，並請依狀況作如下之處理：
  - a. 行動方便者：請親自帶領對方至最近服務台詢問，聆聽並牢記服務台志工如何回答其問題後，視對方是否需要進一步之協助（如協助帶領至該科室），如不需協助則可離開。
  - b. 行動不便者：請對方在原地等候，儘速至最近服務台詢問後再回到原處告知對方答案，並視對方是否需要進一步之協助（如協助帶領至該科室）。

## 六、禁止事項

1. 禁止透露病患隱私。
2. 禁止處理私人事務。如：飲食、嚼食口香糖、(喝水除外)、閱讀書報、使用行動電話、坐在候診椅上看電視休息、購物、上網、抽煙。
3. 禁止協助保管物品（含貴重物品及病歷）。
4. 禁止看診。
5. 禁止擅自提供或收取民眾金錢、物資等物品。
6. 禁止商業、推銷、仲介、金錢借貸等行為。
7. 禁止擅自離開服務地點，如經工作人員因服務需求調度，不在此限。
8. 禁止高聲喧嘩、談天嬉戲、發表不當之言論。
9. 其他影響院譽或隊譽之行為或言語。
10. 上述禁止事項均列入考核依據，情節嚴重者，得由管理單位輔導離隊，不予開立證明。

## 七、服務禮儀

1. 到達服務地點時請先向該單位同仁招呼報備及自我介紹以示禮貌；虛心接受他人指教。請務必告知：「學長/姊您好，我是今天在這邊服務的學生志工，請問今天我可以幫忙什麼？」
2. 服務期間應維護服務教育同學良好形象，禁止出現影響隊譽行為。工作中之挫折或委屈請告知業務負責人，以求問題之改善。
3. 主動觀察協助需服務之民眾，請放慢腳步行走，以免行動不便之求助民眾追趕不上。
4. 服務時應積極主動，遇到不確定之人事物需協助，則先請教資深志工或工作人員後再行處理。
5. 服務時切勿穿著拖鞋、涼鞋、球衣及暴露服裝(如:短於膝蓋的短褲或裙子)，衣著保持整齊清潔。
6. 服務時須待人親切有禮，保持微笑，若經檢舉言行失當或態度不佳者，經約談後若仍未改善者，得請其離隊，恕不開立服務證明。
7. 服務時應以服務為重，勿有與他人之親密行為。
8. 服務時所用之公用物品，用畢應歸還原處。

## 八、保護措施

### 1. 口罩

- a. 每二周提供一個口罩予同學服務時使用。

注意:識別證及口罩請自行善盡保管責任，遺失恕不補發。

- b. 請配合下述程序，以執行資源控管。

(a) 若是有感冒症狀請務必戴上口罩保護自己也保護別人。

2. 病患具轉送急診之緊急需求，需由至少一名醫護人員陪同，才得以陪同轉送作業，以保障病患及同學安全。
3. 服務期間一律以服務教育學生身份介紹自己，不透露個人資料，以保證個人安全。
4. 服務期間對服務範圍及內容之相關疑義，應諮詢管理單位業務承辦人員協助處理。避免回答不正確的訊息或提供不適當的服務。
5. 服務教育學生協助範圍僅限公務，不協助員工及志工處理私人或非公務事項（如代為購買飲食、物品），如有為難之要求，請先致電詢問社工室人員。

## 伍、其他

### 1. 常用聯絡資訊分機表 (總機:05-7837901-9)

社工室	專線 7827943、分機 1101	語音掛號	7831109、院內按 8585
服務台	8858	人工掛號	7823053、1108

### 2. 社工室辦公室開放時間

地點/電話	一樓(掛號櫃台隔壁) 05-7837901-1101
週一至週五	上午八點至下午五點 中午 12 點~13 點為休息時間 請勿進入!!
用途	簽到、借還背心、 服務時間書包等個人物品請攜至服務單位(貴重物品不負保管責任)

#### 環境認識相關注意事項

※正式服務前，自行安排一個時段完成環境認識表即可。

※服務開始前，未完成環境認識，恕無法予以職前訓練時數 1 小時。

#### 流程：

