

新竹市衛生保健志願服務工作手冊

制定日期：101 年 3 月 14 日

修訂日期：109 年 07 月 01 日

一、倫理守則

- (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，不越俎代庖。
- (六) 我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
- (七) 我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
- (八) 我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
- (九) 我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
- (十) 我願肯定自我，實現理想，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。

二、招募資格

- (一) 凡年滿 18 歲，男女不拘，對醫療衛生業務有興趣，並願意遵守志工服務規則要求者。
- (二) 本自由意願具有責任感，身心健康具有奉獻及服務熱忱，能勝任交付之工作，及長期固定提供部份時間參與服務而不求回報者。

三、服務工作內容

為發揮分工合作之組織功能，衛生局志工隊設置長期照顧組、安心家園反毒志工隊、食品衛生組、健康促進隊、東區衛生所志工隊、北區衛生所志工隊、香山衛生所志工隊等七組，各組得設置隊長1人，協助各項事宜。服務事項如下：

(一) 服務台及門診工作：

協助衛生局(所)及長期照顧管理中心服務台運作，協助民眾在預防注射及慢性病門診前填寫資料並測量血壓、引領及行政庶務安排之工作等。

(二) 社區長期照顧活動服務：

社區關懷、宣傳長期照顧中心服務、協助接聽電話及長期照顧相關業務諮詢。

(三) 食、藥品衛生安全服務：

協助食品、藥品違規廣告之監錄及食品衛生輔導工作包括食品販賣場所輔導、食品標示輔導等。

(四) 衛生保健活動支援：

推廣子宮頸癌、乳癌、大腸直腸癌、口腔癌之篩檢工作、體適能檢測、成人及中老年慢性病防治工作、職場健康促進工作及菸害防制工作等相關衛生保健工作推動。

(五) 毒品危害防制中心：

電話訪問、家庭訪視、毒品防制宣導及傳單海報發送。

四、權利

(一) 有關一般性隊務及服務工作之發言權與表決權。

(二) 參與本局及有關單位所舉辦之各種志願服務活動。

(三) 志工表現優異者本局得予以表揚。

五、義務

(一) 遵守本局志工工作手冊之各項規定。

(二) 執行志工隊之各項服務工作。

(三) 參與推展本局各項志願服務活動。

(四) 對因服務而取得或獲知之訊息，應加以保密，謝絕服務對象的報酬，更不做為笑談資料。

(五) 隊員未經本局、所同意，不得私自以本局所名義與外界協商或決定任何事項。

(六) 出勤率、值勤情形和到勤穩定性，均列入年終個人續任申請的審核參考；績優者予以表揚。

(七) 遇民眾諮詢專業問題時，不可提供偏方、祖傳秘方等，無法回應個案時應委婉告知並轉由專業人員處理。

(八) 不具醫事人員執照者，不得執行侵入性如打針、抽血之醫療行為。

(九) 妥善使用保管志工服務證及紀錄冊，不得轉借、冒用或不當使用。

六、應遵守值勤之規定

(一) 服勤時勿遲到早退，並應親自簽到與簽退。

(二) 如因事不能在排定時段值勤時，應事先電話告知志工管理人。

(三) 出勤狀況列入考核。如有連續兩個月未到班之情形，請業務單位進行溝通了解，若持續無法配合即辦理退場機制。

(四) 值勤時請穿著志工服務背心，注意服裝儀容、精神飽滿、面帶微笑，並佩掛識別證以資識別。

- (五) 值勤時謹守崗位，不讓私人事務影響值勤，不得進行政黨、宗教活動或有任何商業行為。
- (六) 值勤完畢，務必將物品、器材及志工背心歸位，並保持原有之整潔。
- (七) 簽到應確實，以共同維護志工主動、真誠、互信之傳統。
- (八) 為維護志工形象，值勤時不喧嘩、高聲談笑及閱讀書報雜誌。
- (九) 請常說：請、謝謝、對不起。
- (十) 值勤期間如發生誤會或不適應之情事，請立即向志工管理人反應，以便協助處理。

七、福利

- (一) 志工可免費參加衛生局、所舉辦之教育訓練，獲得醫療保健新知。
- (二) 不定期辦理提升志工自我及志願服務相關能力教育訓練。
- (三) 志願服務紀錄冊由志工本人自行保管，志願服務時數由相關業務管理運用單位每月按時登錄完成。
- (四) 取得志願服務紀錄冊者，本局予以提供全年服務時意外保險。
- (五) 經費許可範圍內另予提供以下：
 1. 每年年終舉辦聯誼餐會。
 2. 服務均為無給職。
 3. 每年舉辦一次觀摩參訪活動。

八、獎勵

- (一) 本局之志工，每年辦理一次績優志工遴選。
- (二) 遴選績優者由本局公開表揚，頒獎狀。
- (三) 志工服務滿法定年數及時數者，得申請核發志願服務榮譽卡、認證服務績效及發給志願服務績效證明書。
- (四) 依據「志願服務法」，志願服務年資滿三年，服務時數達 300 小時以上，由本局統一向市政府申請榮譽卡。
- (五) 依據志工服務時數、服務熱忱、服務品質由各組推薦，參加衛生福利部或本局績優志工公開表揚。
- (六) 志工隊每年定期召開會議，衛生局、所並不定期辦理志願服務相關訓練課程，無故缺席三分之一以上（次數）者，當年度不受理推薦表揚。

九、申訴管道

如對本局有任何建議，請通知衛生局企劃科，本局將儘速處理。

申訴電話：5355191#291

十、退場機制

- (一) 凡不遵守本保健志工隊規定，造成損害民眾權益之事實發生者、重大影響本局、所之聲譽者及品性不端、行為不檢、妨害志工之名譽者。
- (二) 每年服務時數少於 100 小時。
- (三) 凡符合上述情形者、依實際狀況及情節輕重，予以口頭規勸或經局(所)主管會議決議取消志工資格。

