

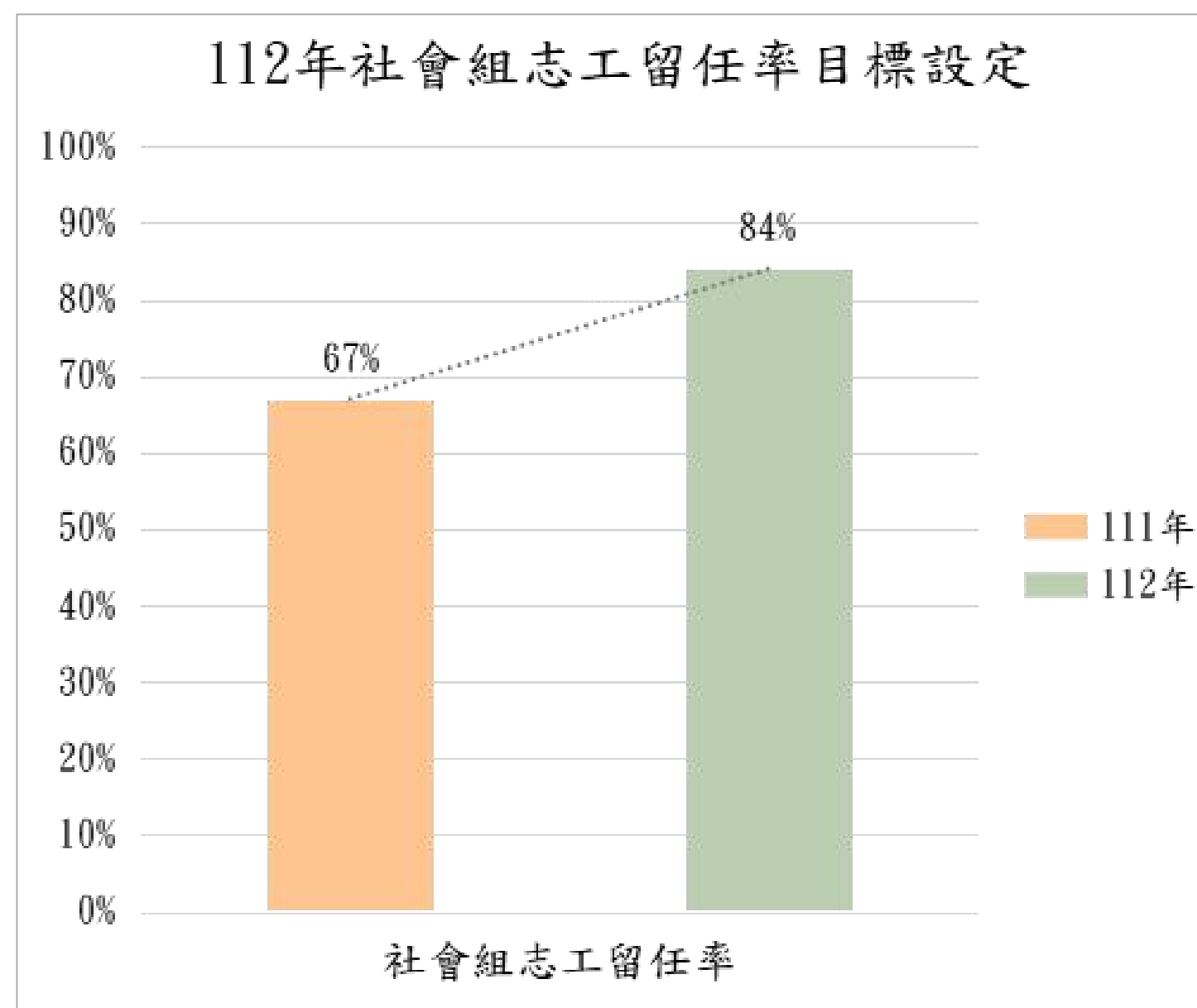
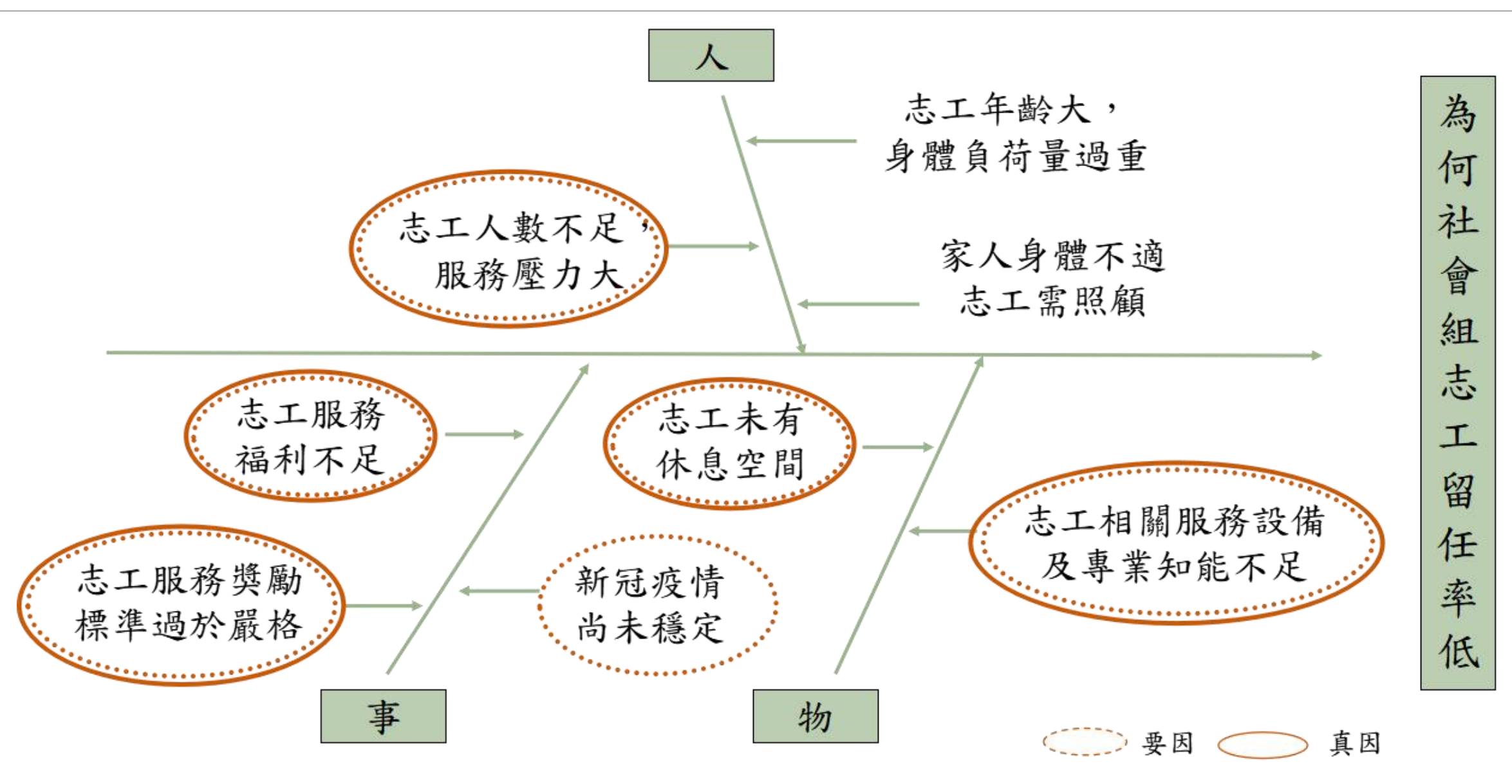
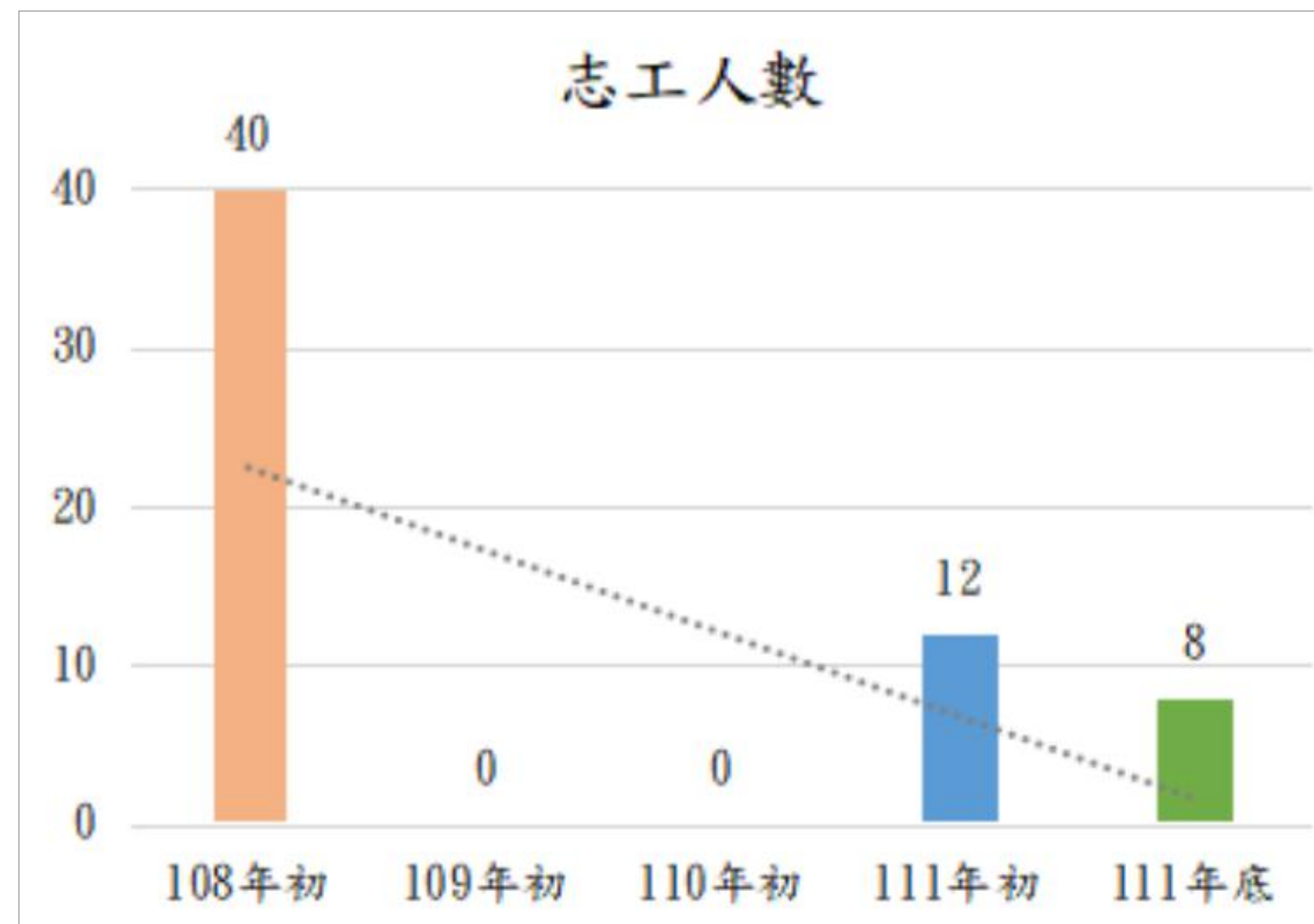


蘇庭君1 朱奕旻2 劉泓慧3

前言

民國109年受新冠肺炎疫情影響，為維護本院志工及就醫病患的安全，故本院停止志工隊所有志工業務，直至民國111年疫情趨緩，年初本院再次招募志工重組志工隊，總計12位志工入隊服務。未料民國111年年中疫情再次升溫，志工服務及相關業務亦全部暫停，期間1位志工退隊、3位志工仍暫停服務不返隊，直至年底疫情趨緩其餘8位志工才陸續到院服務。

目前院內志工人力不足，志工服務量能無法負荷，亦發現目前服務福利及獎勵達標資格高於多數志工平均服務時數，志工反應未能感到被醫院重視，進而有退隊情形發生。志工留任因素包含個人因素方面，例如：個人需要獲得滿足、正向回饋、實現抱負與理想等；以及組織因素方面，例如：機構工作環境、機構組織氣氛、專業人員重視志工程度等（陳慧英，2014）。故希望藉由相關對策擬定與實施檢討，改善志工業務內容、增加志工留任率，故將主題選定為「增加社會組志工留任率」，將志工留任率及增加志工人數為首要目標。



問題分析、改善計畫或方法

民國111年年初本院志工總計12位，期間因疫情、服務福利等因素，4位志工分別暫停服務或退隊，民國111年年底志工僅剩8位，故志工留任率為67%。針對影響志工留任率原因進行分析改善，改善活動期間為民國112年4月11日至民國112年12月31日，期望將社會組志工留任率從67%增加至84%以上。

擬定策略為：(1)利用多元管道招募志工、(2)修改志工管理辦法、(3)設置志工專屬休息室。

對策一：利用多元管道招募志工

- ◎改善前：志工人數不足，服務壓力大
- ◎改善步驟：(1)於院內張貼海報、放置文宣，亦於本院網站張貼招募訊息；(2)與外單位合作辦理課程時宣傳招募；(3)於社區宣導業務時，宣傳招募。



對策二：修改志工管理辦法

- ◎改善前：志工服務福利不足、獎勵標準過於嚴格、志工相關服務設備及專業知能不足
- ◎改善步驟：(1)於志工支援活動後提供感謝狀、禮品；(2)已於9月初調整志工服務獎勵時數；(3)每周申請志工服務所需之耗材用品；(4)於8月起辦理課程訓練及聯繫會議。



對策三：設置志工專屬休息室

- ◎改善前：志工未有休息空間
- ◎改善步驟：(1)參訪彰化秀傳醫院，見習管理方法及休息室；(2)於8月請示長官增設休息室、討論空間規劃；(3)預計於113年第四季建立志工休息室。



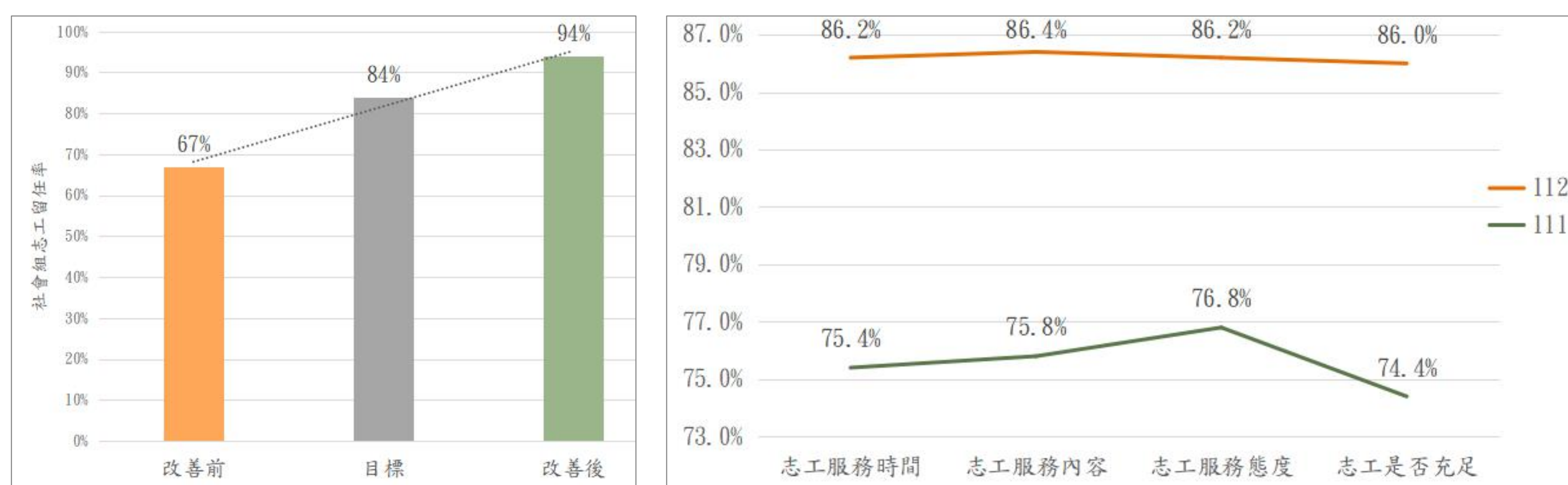
成效

一、本專案實施後，社會組志工留任率從67%增加至94%，已超過專案目標84%，目標達成率約159%，進步率約40%。

二、附加效益(經濟效益)

- (一)對病人而言：使用滿意度問卷調查，111年病人對志工服務滿意度平均分數為75.6分，112年平均分數為86.4分，提升10.8分。
- (二)對單位而言：大廳門診每周志工需求數為36人，111年僅7人進行服務，需求達成率約19%；112年有16人進行服務，需求達成率約44%，提升約132%。

(三)對院方而言：111年志工協助活動為2場次，協助志工共2人次，112年為7場次，協助志工共18人次，分別增加5場次、16人次。



	大廳	一樓門診	二樓門診	健檢中心	藥局	病歷室	護理之家
每週志工需求數	12	12	12	5	10	10	5
111年每週志工服務人數	3	0	4	1	4	2	1
112年每週志工服務人數	9	2	5	1	0	3	1
增加志工服務人數	6	2	1	0	-4	1	0

活動日期	協助內容	協助志工人次
111.05.19	疫情電話關懷	1
111.10.31	血壓量測	1
112.01.12	新春揮毫	2
112.05.15	二手市集	3
112.06.13	幸福階梯	5
112.09.23	國際失智症日活動	3
112.09.18	孕產宣導活動	3
112.11.09	血糖測量活動	1
112.12.22	聖誕圓夢	1

111年志工活動協助 112年志工活動協助

	志工名單	實習日期	疫情休息	重啟服務	備註
1	陳○涵	111.02.21	111.04.18	112.10.23	
2	張○香	111.02.21	111.04.11	111.09.02	
3	巫○鈴	111.02.21	111.04.25	112.05.01	
4	蔡○發	111.02.21	111.04.18	111.09.06	
5	蔡○芬	111.02.21	111.04.23	111.05.18	111.12.31退隊
6	林○航	111.02.21	111.04.18	112.03.21	
7	陳○祥	111.02.21			112.12.02病逝
8	陳○媚	111.02.21	111.04.18	111.09.08	
9	呂○禮	111.02.21	111.04.18	111.07.19	
10	許○惠	111.02.21	111.04.18	111.07.07	
11	饒○玉	111.05.16			
12	陳○姪	111.10.12			
13	許○珠	112.05.17			
14	黃○齊	112.10.12			
15	應○榮	112.10.12			
16	謝○森	112.10.13			
17	林○吟	112.12.07			
18	陳○瑛	112.12.25			
19	黃○華	113.03.22			113.06.22轉正式

111年留任志工 112年新進志工 113年新進志工

結論

透過活動主題改善計畫，112年本院已從中增加6位新志工入隊服務；亦激勵3位暫停服務之志工返隊服務，故年底總計16位志工在隊服務。雖志工休息室尚未開始施工，但已於112年第三季進行詳細且縝密的討論、空間規劃，預計將於113年第四季建設完成。

此外，亦將上述相關改善對策內容納入志工管理辦法（FE-A-002）作為作業標準書，並每半年進行檢討。而本院持續依照改善對策內容進行志工業務管理，113年第一季增加了1位志工，從112年年底志工總數16位增加至113年年初志工總數17位，故留任率為100%，仍有成長。