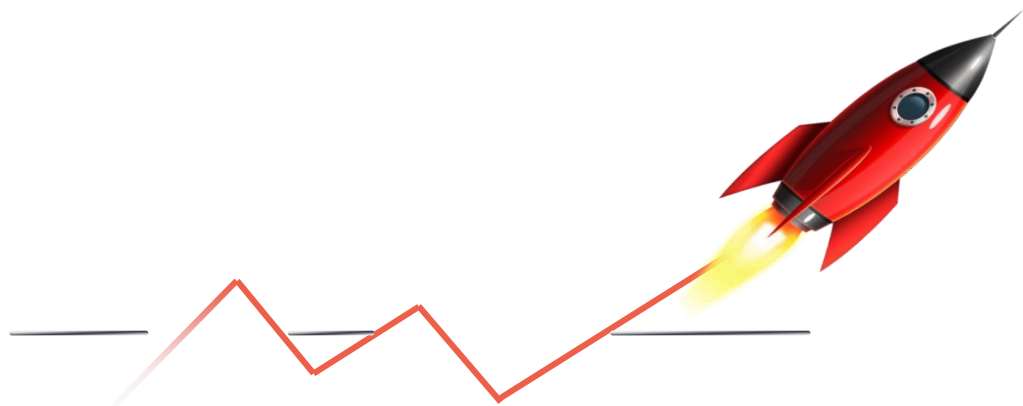


志工參與防疫經驗分享及注意事項認識



新北市政府社會局 三重社福中心
劉彥伯 主任

志願服務與社會需求的關係～

服務

需求

2者的關係？

從需求到服務..

從服務到需求..

志願服務與社會需求需相輔相成..

社會需求具
變動性

三重社會福利服務中心

志願服務隊

志工愛獻
服務無限

愛是動詞=

愛是奉獻 不是施捨



災難管理の階段.....

1

災難預防階段

2

災難整備階段

3

災難應變階段

4

災難復原階段

資料引自:林萬億,2001





志工_高度自治 低度管理

VS

救災_任務取向 強調快狠準 以及變動!!



哥 姊 們 !!!



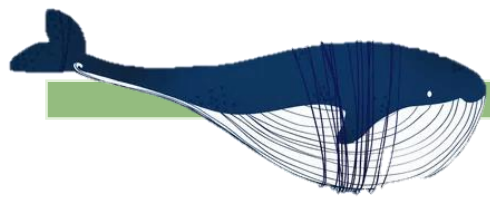
計畫&訓練

- 建立標準作業程序
 - 傳授相關知識與技能
- 提供情境演練機會

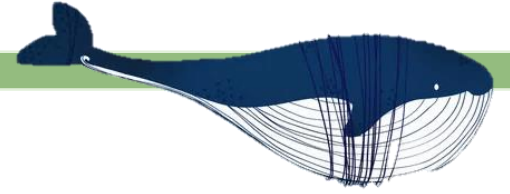
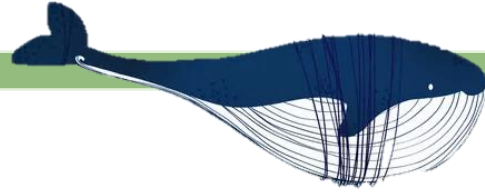


計畫須具備靈活度與彈性
計畫需集思廣益
計畫須以整合為前提

資料引自:黃源協,2001



組隊招募
(烙狼)!!!



■ 製作工作人員手冊

1



新北市政府社會局三重社福中心志願服務隊
因應新型冠狀病毒協助發放列冊獨居老人口罩發放注意事項



一 緣起:

依據新北市政府社會局因應武漢肺炎疫情第5次工作會議紀錄辦理。配合中央配發口罩照顧獨居老人與身障弱勢民眾，本局召開防疫會議，經局長指示社福中心每週要配合發送列冊獨居老人口罩，請各中心協助志工編組進行，由於執行時間緊迫，請各位體諒、配合，共體時艱。

本中心因應上述防疫措施，進行志工隊臨時編組，成立志工防疫組，於防疫期間協助相關事宜。

二 時間:109年2月10日起，**預計實施1個月，每週發放1次。**

三 發放對象:依據本局老人科提供之名冊進行發放。

四 發放方式:

(一)結合本中心志工隊及民間單位自第1週2/10(一)起發送，預估每週發放1次，每位獨老一週可獲得2片口罩。舉例第1週(2/10-16)口罩將於2/10(一)前發送完畢，每位獨老一週可獲得2片口罩。

(二)發送之防疫志工及工作人員需配戴防疫口罩，以2人1組為原則進行發送。





五、發送流程:

- (一)發放當天上午進行本中心防疫志工工作說明會，並進行簽到。
- (二)志工進行口罩分裝。
- (三)志工編組及認領負責區，每組志工領取本身口罩，以及分組發送名冊及獨老口罩(每組一個袋子)。
- (四)分組電話聯繫獨居長者告知口罩發送事宜(參閱[志工電話聯繫關懷說明](#))，以及研究發放路線。**沒有電話的長輩則直接至案家發放。**
- (五)防疫志工開始外展發送，發送時填寫發送名冊(確認發送，打勾即可)，如獨老未領取或無法發送者，請敘明原因。
- (六)每組志工發放過程拍攝2張照片存檔，回傳到志工line群組。
- (七)讓綜合組於當日下午4點前彙整完成發送名冊以利回報社工科防疫窗口。發送完畢後請於當日下午3點前回報發送名冊予中心，並進行簽退。

六、注意事項:

- (一)請防疫志工發送口罩時著**志工背心及配帶志工證**，並戴口罩維護自身安全。
 - (二)請防疫志工於發送車程中注意行車安全，如有突發狀況，請隨時回報。
 - (三)請協助發送口罩時拍攝獨老領取照片。
 - (四)因應防疫口罩之發放，本局編列車馬費，3小時100元。
- 



■ 製作工作人員手冊

2

新北市政府社會局三重社福中心志願服務隊
因應新型冠狀病毒協助發放列冊獨居老人口罩發放
志工電話聯繫關懷說明

一、關懷並告知發放

OO先生/女士您好，我是社會局三重社福中心的志工，因為武漢肺炎疫情，市長請我們主動關心，並發放口罩，請問上午/下午有在家嗎？，我們志工今天會把口罩送到你家裡。

我們要跟你約大概的時段，由於我們要發放口罩的長輩實在很多，無法很準確的在你希望的時間到達，所以請你今天儘量在家中，我們會儘快送到你手上，請見諒。因為武漢肺炎疫情也請你儘量在家中。到案家發放時，也詢問長輩下周是否可同一時間來發口罩(若政策有調整再另行通知)。

二、Q & A(民眾可能會問的問題)

(一)Q:請問會發幾個口罩？

A:依市府目前措施，7天發放2個。

(二)Q:請問這次發完還會再發嗎？

A:我們原則上每週會發一次(2個)，但這次發的口罩是新北市政府額外關心長輩加發的，所以您在領完我們的口罩後，你也是可以自己去特約健保局持健保卡多購買喔。



(三)Q:我上/下午不在家，志工不方便來家裡

A:請問在家的時間?我們將再另外安排時間發送。(請志工協助登記長者在家時間，並回報給綜合組社工***)

(四)Q:你們是詐騙集團嗎?

A:我們是社會局的志工，因為武漢肺炎的疫情，主動關心獨居長者，您可以回撥電話確認，或是撥打1999市民專線詢問。(如果長者堅持不接受或表示口罩已足夠，請於名冊進行註記，並回報綜合組社工***)





■ 製作工作人員手冊

3

新北市政府社會局三重社福中心志願服務隊
因應新型冠狀病毒協助發放列冊獨居老人口罩發放注意事項

社工工作指引及注意事項



一、工作期程:109年2月10日起，預計實施1個月，每週發放1次。

二、發放對象:依據本局老人科提供之名冊進行發放。

三、發放方式:

(一)結合本中心志工隊及民間單位自第1週2/10(一)起發送，預估每週發放1次，每位獨老一週可獲得2片口罩。舉例第1週(2/10-16)口罩將於2/10(一)前發送完畢，每位獨老一週可獲得2片口罩。

(二)發送之防疫志工及工作人員需配戴防疫口罩，以2人1組為原則進行發送。





四、志工發送流程說明(社工注意事項):

- (一)發放當天上午進行本中心防疫志工工作說明會，並進行簽到。
- (二)工作說明會後，請綜合組1人另參本項第七點。
- (三)志工編組及認領負責區，每組志工領取本身口罩，以及分組發送名冊及獨老口罩(每組一個袋子)。
- (四)分組電話聯繫獨居長者告知口罩發送事宜(參閱志工電話聯繫關懷說明)，以及研究發放路線(若志工不熟悉路線也請全體社工協助)。沒有電話的長輩則直接至案家發放。
- (五)防疫志工開始外展發送，發送時填寫發送名冊(確認發送，打勾即可)，如獨老未領取或無法發送者，請敘明原因。
- (六)每組志工發放過程拍攝2張照片存檔，回傳到志工line群組。
- (七)綜合組於當日下午4點前彙整完成發送名冊並回報社工科防疫窗口。

- 本次防疫志工招募分為10組(分組名單如附)，分區發放。
每組志工負責區別(參以下表格)依志工需求及熟悉度各自認領。

- 本中心志工隊發放規劃:

三重 分區	志工組別需求	備註
東	2組	
中	3組	
北	2組	
西	1組	
南	2組	
總計	10組	



■ 注意事項

- ✓ 團體行動比單打獨鬥好
- ✓ 清楚服務標的 不要離題
- ✓ 我們是去救災 不要變成災民
 - ✓ 注意自己的身心狀況
 - ✓ 注意自己的安全
- ✓ 不要變成觀光客
- ✓ 不要一廂情願的投射自己需要的
- ✓ 也要照顧服務對象的心理感受
- ✓ 不要介入服務對象的隱私
- ✓ 救災不是施捨



■ 注意事項

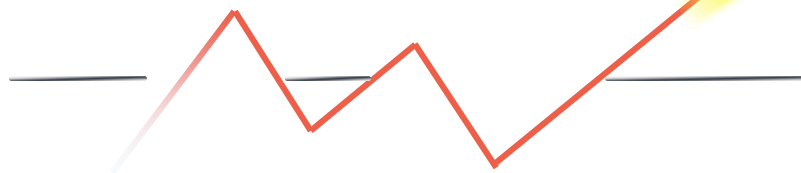
- ✓ 不要被網路、line群組、早安圖帶風向
- ✓ 不要成為另一個謠言的散播者
- ✓ 面對未知的狀況 請相信政府



■ 志工服務倫理

1. 我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
2. 我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
3. 我願專心服務，實事求是，不享受特權。
4. 我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
5. 我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。
6. 我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
7. 我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
8. 我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
9. 我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
10. 我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
11. 我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
12. 我願珍惜資源，拒謀私，利不牽涉政治、宗教、商業行為。

2020



一起同行