

# 社福單位配合防疫工作 有效運用志工之策略

林勝義

## 壹、前言

「志工，您在哪裡？我們的院童急需您的幫助，歡迎加入我們，一起來幫忙這些孩子」。這是一個社會福利基金會遭到新冠肺炎（COVID-19）疫情的衝擊，招募不到志工來帶領院童活動，而發出的緊急呼籲。

「防疫工作開始啟動，口罩供不應求，且實施限量購買，造成民眾搶購，藥局前面大排長龍，藥局人員忙翻了，民眾也抱怨連連，我們就動員自己的志工過去幫忙藥局包裝口罩」。這是某縣市政府社會局運用所屬志工隊的志工，去支援防疫工作的情況。

「疫情剛剛發生，我們就停止志工服務；後來疫情趨緩，才再找他們回來值班。但是在排班方式做了一些調整，每一個服務點最多只安排兩名志工，大家輪流回來服務，也幫我們的個案做一些防護工

作」。這是一個社會福利機構因應疫情變化，對於運用志工方面做了彈性處理。

「疫情突然升級，學校全部停課，現在少了學生志工幫忙，我做為第一線的社工，只得暫時放下個案，親自上街募款」。這是一間小型社會福利機構的社工，因為一肩扛起個案防疫與募款工作，咬牙苦撐，無可奈何的吶喊聲。

「社區老人的關懷訪視、電話問安，還是要請志工繼續幫忙，而獨居老人共餐只好停辦，改由志工送餐到家，以免他們外出受到感染，健康促進活動也是暫時停辦，避免相互接觸，受到感染」，這是某社區發展協會社區照顧關懷據點志工隊長，在防疫期間，對於社區志工（祥和計畫小隊志工）的服務內容及防疫措施，進行策略性調整。

這樣看來，即使在防疫期間，許多社會福利機關、機構、團體（以下合稱社福單位），仍然有運用志工的需求，只不

過有些單位受到疫情衝擊，對於志工的運用，似乎束手無策，一籌莫展，遑論其他措施；而有些單位面臨疫情衝擊，對於志工運用上已有因應策略，甚至能動員志工，支援其他單位的防疫工作。不過，這些單位僅側重志工的招募、服務項目、服務方式之因應，尚未整體考量，仍有改善的空間。

進而言之，任何流行病毒傳染，對於社福單位及他們的志工，甚至他們的服務對象，都可能產生某種程度的衝擊，因而必須加強防疫工作。而且，防疫工作不只是政府或衛生部門的責任，整體社會包括社福單位及其志工在內，都必須配合防疫工作的實施，協力合作，共同努力，始能有效遏止疫情惡化，並將傷害極小化。

有鑑於此，本文針對社福單位配合防疫工作的推動，如何有效運用志工參與防疫服務？如何有效協助志工將防疫服務做得更好？探討其可行策略，藉供社福單位及關心人士參考。至於社福單位如何有效運用志工推動既有的服務，則非本文探討的主要範圍。

## 貳、志工教育訓練方面

依據《志願服務法》規定，中央主管機關至少每五年舉辦志願服務調查研究，並出版統計報告（第5-1條）；為提升志願服務工作品質，保障受服務者之權益，運

用單位應對志工辦理基礎訓練、特殊訓練（第9條）。

就志願服務調查而言，衛生福利部於2017年完成全國志願服務調查研究報告，顯示在2011至2016年之間，全國15歲以上民眾參加志願服務類型，以「社會福利服務」31.4%，最高，其次是：「環保服務」27.9%，「教育服務」27.4%，「衛生保健服務」14.8%（衛生福利部，2017：11）。

就志工訓練而言，前項全國志願服務調查研究報告也顯示，在2011至2016年之間，民眾參加志願服務相關訓練課程類型，以「基礎訓練」93.3%最高，「特殊訓練」41.9%次之，「成長訓練」33.7%再次之，「在職訓練」18.5%及「領導訓練」18.3%較少（衛生福利部，2017：15）。

由上面兩項資料，可知社福單位的志工人數占全國志工總數的比率最高，而且大多數社福類的志願服務運用單位，已為志工辦理基礎訓練與特殊訓練。

然而，志工要先保護自己，才能服務他人；志工受過防疫訓練後，才可以安全地提供服務（賴兩陽，2020）。因此，社福單位為了配合防疫工作的實施，在運用志工參加防疫相關服務之前，必須強化防疫相關課程的志工訓練，以增進志工對於防疫相關知識的了解，充實自我防護的能力，將防疫服務做得更好。

那麼，社福單位在運用志工參與防疫服務之前，如何強化志工的教育訓練？其可行策略，約有下列三項：

### 一、訓練課程的設計

社福單位可結合志工基礎訓練，在「志願服務經驗分享」課程中，邀請具有防疫經驗的志工，分享實務經驗。或者在「志願服務內涵及倫理」課程中，增加「防疫工作」相關內容。另外，亦可搭配志工成長訓練、在職訓練、志願服務聯繫會報，安排「防疫工作與志願服務」之類專題演講，邀請社福單位主管或志願服務業務承辦人，報告他們運用志工參與防疫工作的經驗及創新作為（吳坤宏，2020：10-21）。

### 二、授課教師的安排

傳統上，社福單位在辦理志工教育訓練時，比較常邀請社會福利領域的專家學者擔任授課教師，藉由他們對於社福單位的了解，使授課內容更能切合社福志工的需求。但是，為了強化志工對於防疫知識的了解，應可考慮邀請醫療、護理、公共衛生、藥劑、消防等領域的專家學者，前來擔任防疫相關課程的授課教師。相信，只要他們能夠撥空，必然樂意協助，甚至傾囊相授，使志工在參與防疫工作方面獲益更多。

### 三、志工訓練的方式

依中央流行疫情指揮中心之規定，防疫期間必須保持室內一公尺以上的社交安全距離，以減少接觸傳染。如果防疫進入第三級警戒，室內聚會不得超過五人，室外聚會不得超過十人。因此，為了因應防疫政策相關規定，社福單位對於志工教育訓練的方式，不妨參照學校遠距教學的做法，盡量採用線上授課方式，透過現場直播（live）、錄影線上播放，由受訓志工利用智慧型手機、平板電腦、PC等載具，隨時收看及學習。同時，設計幾個測驗題，以便志工收看之後，隨即填答或Email回傳，藉此了解志工是否實際收看，有無學習效果？

另外，衛生福利部疾病管制署官網，亦提供嚴重特殊傳染性肺炎核心教材（<https://www.cdc.gov.tw/file/Get/SvvS-A1pv5f3CibzERbTA>），可自由下載使用。社福單位可轉告志工下載，進行自我學習。事實上，在防疫期間，社福單位辦理任何志工教育訓練，都可採用線上教學，以提高志工學習興趣，並降低群聚感染的風險。

### 參、志工服務項目方面

疫情發展，難以預料。社福單位對於志工服務項目方面，除了盡量維持基本的服務項目及內容之外，必須因應疫情發展

狀況，規劃志工的防疫服務的項目，並付諸實施。

茲依據2021年5月11日衛生部疾病管制署公布的「疫情警戒標準及因應事

件」，就其中有關疫情警戒四個等級所採取的防疫措施，思考社福單位配合防疫工作運用志工參與服務，有關志工服務項目規劃及執行的策略（如表1）：

表 1 社福志工配合疫情警戒等級之服務項目

	一級警戒	二級警戒	三級警戒	四級警戒
疫情狀況	出現境外移入導致零星社區感染病例	出現感染源不明之本土病例	單週出現3件或一天10件本土病例	14天內均每日確診本土病例100件以上
主要對應措施	搭乘大眾運輸、出入公共場所，配戴口罩，執行體溫測量、消毒等防疫措施	未配合口罩規定開罰，停止戶外500人、室內100人以上聚會，維持社交距離	停止室內5人、室外10人以上聚會，公共場域全程戴口罩及實聯制。發生群聚區域停課	非必要不得外出，停止所有聚會，全面停班停課，嚴重疫區封鎖，管制出入
志工服務項目	1. 協助防疫宣導 2. 協助量體溫等防疫措施 3. 向洽公民眾說明本單位防疫措施 4. 協助機構盤點防疫物資 5. 製作口罩套	1. 支援防疫工作 2. 引導洽公動線 3. 協助辦理防疫訓練 4. 整理及登打防疫資料	1. 協助執行實聯制 2. 電話關懷因疫情而居家隔離者 3. 協助紓困申請案件核對及登打 4. 協助澄清錯誤傳言	1. 協助宣導擴大社交距離 2. 協助紓困申請案件核對及登打 3. 協助居家隔離者代辦重要事項 4. 協助配送救援物資

資料來源：新北市政府（2020：3）、衛生福利部疾病管制署（2021）。

茲依據表1所示，將社福單位如何配合疫情警戒等級，因應調整志工服務項目及內容的可行策略，綜合說明如下：

### 一、加強服務對象的防疫措施

社福單位及其志工的服務對象，通常以弱勢者居多。這些弱勢者不僅容易受

到病毒感染，而且比較缺乏防疫的知識和能力，因而社福單位必須優先運用志工，加強服務對象的防疫措施。例如，教導他們如何配戴口罩？如何勤於洗手？如何保持社交距離？自己想打噴嚏或咳嗽，怎樣做，才算有禮貌？看到別人打噴嚏或咳嗽，自己要怎麼做，才不會被飛沫傳染？

表 2 新冠肺炎臨床 14 種症狀

	症狀	百分比		症狀	百分比
1	發燒	87.9%	8	頭痛	13.6%
2	乾咳	67.7%	9	畏寒	11.4%
3	疲勞	38.1%	10	噁心或嘔吐	5.0%
4	有痰	33.4%	11	鼻塞	4.8%
5	呼吸急促	18.6%	12	腹瀉	3.7%
6	肌肉或關節痛	14.8%	13	咳血	0.9%
7	喉嚨痛	13.9%	14	結膜充血	0.8%

資料來源：世界衛生組織2020/2/28考查報告，樣本截至2020/2/20的55,924確診病例，引自全民健康基金會（2020：9）。

## 二、協助機構進行防疫宣導

社福單位可運用志工，協助運用單位製作防疫宣導的單張（DM）、跑馬燈、數位看板、網路及其他宣導品，向服務對象及社會大眾宣導防疫常識與防護措施。例如，新冠肺炎的病毒，可藉由近距離飛沫、直接或間接接觸病人的口鼻分泌物或體液而傳染，每個人都必須保持良好的衛生習慣，經常洗手，配戴口罩，沒有必要不去人潮擁擠的場所。如果有：發燒、頭痛、咳嗽、四肢無力、肌肉酸痛等症狀（如表2），需儘速就醫檢查，或撥打1922防疫專線/衛生局電話，詢問專家。

## 三、協助量體溫等防疫措施

社福單位可運用志工的協助，對於進入本單位洽公民眾，測量體溫、手部消

毒、登記「實聯制」資料，並叮嚀他們配戴口罩、保持社交安全距離。其中，「實聯制」措施，是為了防疫目的而蒐集個人資料，可採用紙本或電子（App）的方式，只登錄個人姓名及電話號碼，以符合最少傷害原則。如果採用紙本登錄，以一人一張為宜，並且有遮蔽或其他適當方式保護，避免後填者閱覽先填者的個人資料（衛生福利部疾病管制署，2020）。

## 四、指引民衆分流進出動線

在防疫期間，社福單位為了減少民衆相互接觸及感染病毒的風險，也為了保護員工及服務對象的安全，可能實施分流進出與分散辦公。此時，可運用志工指引民衆分流進出與洽公動線，並且協助維護秩序。通常，民衆進入機構必須量體溫、乾洗手，或實施實聯制、管制進場人數，因

而有不同的進出口，志工必須協助指引移動路線並維持秩序。

## 五、向訪客說明單位防疫措施

社福單位可安排志工在機構入口處或服務臺，對於洽公民眾或訪客，說明本單位有關防疫的重要措施，並請他們配合辦理。例如，本單位有入場人數限制、體溫超過38度者不得進入、不得攜帶寵物入內、不得在機構內飲食、進入機構之後必須全程配戴口罩。如果，民眾或訪客不願配合，志工可婉轉解釋。必要時，可轉請警衛或保全人員協助處理。

## 六、協助機構盤點防疫用品

社福單位為了落實防疫工作，必須準備防疫所需用品，以提供員工、志工或服務對象（例如教養院住民）使用。這些防疫用品，包括：口罩、額溫槍、消毒用酒精、標白水（稀釋後消毒用）、防疫隔版、防疫專用垃圾袋、防護衣、防護目鏡、透明防護面罩等。其中，有些用品屬於消耗品，且有使用期限，必須定期盤點，以便於汰換或補充。必要時，社福單位可運用志工，協助防疫用品的盤點，登錄造冊，以備使用。

## 七、製作口罩護套提供使用

在防疫期間，依照中央流行疫情指揮中心發布的不同等級警戒期間，對於民眾

必需配戴口罩的場合，往往有不同規定。因此，社福單位的員工、志工及其服務對象，可能隨身攜帶幾個口罩備用，也常有不知如何存放的困擾。有些社福單位的志工，基於同理心，自動自發，由具有拼布專長的志工，教導其他志工夥伴製作口罩護套，並提供服務單位的員工、志工及其他相關人員使用，運用單位應樂觀其成，並提供必要的支援或資源。

## 八、協助辦理防疫相關訓練

社福單位為了配合防疫工作的實施，可能需要辦理員工防疫知能訓練、員工防疫情境演練、志工防疫服務訓練、防護物資配送演練。此時，社福單位可運用志工，協助訓練場地之佈置及拆卸、相關器材之準備、打印及分送講義資料、協助學員辦理報到、指引進出路線，以及其他庶務性服務。

## 九、協助紓困資料核對登打

各級政府社會福利機關，可能配合衛生福利部的急難紓困方案，受理符合紓困資格的民眾申請補助。另外，有些社福機構可能需要協助他們的服務對象，辦理急難紓困之申請、送件。無論何種情況，都可運用志工，協助急難紓困案件之整理、核對、登打等工作。

## 十、關懷並協助居家隔離者

如果社福單位的員工、志工夥伴、志工服務對象，因為受到疫情影響而必需居家檢疫、自主健康管理、居家隔離（14天）。在此期間，社福單位可運用志工人力，透過電話、視訊或其他適當管道，對居家隔離者提供關懷服務。必要時，亦可運用志工協助被隔離者，代辦繳費、送洗衣物、購買民生必需品、處理廢棄物（倒垃圾）、陪伴停課學童在家自我學習。

## 十一、協助政府配送救援物資

在疫情進入四級警戒期間，全面停班、停課，對嚴重疫區實施封鎖，管制人員出入（醫護人員、救災人員除外），並由政府部門配送物資或提供救援。此時，可能需要社福單位支援志工，協助政府機關整理、登錄、打包、遞送、發放救援物資。

## 十二、協助機構澄清錯誤傳言

在疫情爆發期間，各種情況較不明確，容易引起民眾恐慌，甚至出現各種不實傳言（謠言）、錯誤訊息、假新聞，嚴重影響防疫工作之實施。必要時，社福單位可運用志工，以客觀的第三者，協助本單位或政府部門，澄清錯誤訊息，提供真實資訊，以降低服務對象或一般民眾的疑慮、壓力或恐慌。

## 十三、支援其他單位防疫工作

如果疫情進入三、四級警戒，甚至已擴大為社區感染、「跨家庭」感染，必須實施區域性防疫。此時，社福單位對於志工運用，除了參與本單位的服務之外，如果行有餘力，亦可釋出部分志工人力，支援其他單位的防疫工作。例如，支援縣市政府設置的中、大型檢疫快篩站、疫苗接種站，協助維護排隊順序，引導分流動線。另外，有些縣市政府為了因應社區防疫需求，擴大服務範圍，責成鄉鎮市區公所成立防疫志工隊，而社福單位的志工人數最多，允宜全力配合，盡力提供支援。

簡單地說，社福單位為了配合防疫工作的實施，對於志工的服務項目及內容可以因應調整、規劃及執行，以便切合實際需求。同時，社福單位的志工，為了協助防疫工作，對於服務內容的調整，必須共體時艱，努力以赴。

## 肆、志工服務方式方面

通常，社福單位招募志工協助相關事務時，其志工人數必須達到20人以上，始能組成志工團隊。但是，防疫期間，可能有些志工沒有意願前來服務，或者運用單位因為疫情關係而業務限縮，不需要全部志工參與。

不管怎樣，社福單位只要有志工，無論多寡，都可配合防疫工作，運用志工參與相關服務。不過，在志工的服務方式方面，可能要採取一些因應策略。例如：

### 一、一個人也可以做志工

有些小型的社福單位，志工人數不多，又可能害怕被病毒感染，而不敢或不願出來服務。其實，一個人也可以做志工。例如，幫忙發票對獎、協助文書處理、打電話關懷獨居長者，都是一個志工就可做的服務。

### 二、臨編防疫志工小組

社福單位為了因應防疫工作之需求，不妨在志工團隊之中，公開徵求具有衛生、保健、護理、消防、防災、救難等類經驗，且有意願參與防疫服務的志工，以任務編組方式，成立防疫志工小組，協助本單位推動各項防疫工作。

### 三、由志工提供遠距服務

在疫情嚴峻期間，社福單位可能考量高齡志工或身體欠佳志工的安全，而優先勸導他們暫時停止服務，回家休息。但是，社福單位也可鼓勵這些志工之中具有資訊能力者，在暫停服務期間，透過FB、Line、直播、視訊等多元方式，協助本單位進行遠距服務。例如，協助防疫宣導、蒐集及傳遞最新疫情訊息給機構及

志工夥伴、以電話關懷那些自動離開安養機構或必須居家隔離的服務對象。至於志工的服務時數，應照規定核計，肯定志工的付出。

### 四、實施志工分流值班

在防疫期間，社福單位可能實施員工分流上班，也就是輪流上班，以降低群聚感染，並節省相關耗費。此時，社福單位對於志工的運用，亦可比照分流上班方式，實施志工分流值班，讓志工可輪流休息，而必要的服務也不致中斷。因為，有些老人養護機構，需要志工協助餵食、服藥、翻身、拍背排痰，不能中斷。其他教養機構、長照中心，也可能有類似需求，亦可運用志工分流的方式，提供必要服務。

### 五、由志工提供外展服務

疫情嚴峻期間，有些養護機構或教養院所的住民家屬，可能擔心他們在院內的家人遭受群聚感染，而帶回家裡避難。有些養護機構或教養院所則可能因為發生院內群聚感染，被迫暫時關閉，而將住民轉送其他機構，或者由家屬帶回照顧。這些暫時回家的住民，有些仍舊習慣或需要志工提供照顧服務，例如：餵食習慣、勸導服藥、安撫情緒。如有此種情況，社福機構可評估院民的實際需求，安排志工以部分時間提供外展服務。否則，如果家人疏

於照顧或者不當照顧，可能導致院民健康惡化，甚至加速死亡。

## 六、增設機動支援的志工

也許，社福單位在防疫期間，並不需要全部志工出勤服務。此時，可以徵詢志工的意願，協助他們轉型為「機動志工」，請他們提出每週可服務的時段，再由運用單位視實際需要，通知他們回來支援。例如，值班志工因故臨時請假、服務對象臨時發生事故、防疫工作突然增多，就可運用機動志工，提供必要支援。

質言之，防疫，如同作戰；志工，如同後勤部隊。志工是社福單位在防疫過程中，不可或缺的人力資源。因此，社福單位配合防疫工作，對於志工的服務方式，不宜墨守成規，以不變應萬變，而必須因應調整或適度轉型，以期能夠有效回應疫情帶來的各種挑戰。

## 伍、志工督導工作方面

依據《志願服務法》之規定，志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導（第11條）。

就此而言，無論是由運用單位指定志願服務業務承辦人擔任志工督導，抑或委由志工隊長、副隊長或資深志工，協助辦理志工督導工作，社福單位作為志願服務的運用單位，必須因應志工參與防疫工作過程，

可能產生的特殊需求，適度調整督導工作的重點（林勝義，2018：416-419）：

### 一、行政督導的重點

行政督導的主要工作，著重於工作規劃、工作分配、工作的監督、檢視和評量。就此延伸思考，在志願服務領域進行志工督導，尤其是對於參加防疫的志工進行督導，在工作規劃方面，志工督導者必須評估工作的內容，是否適合志工參與？例如，排除志工參加第一線與新冠肺炎確診者接觸之工作。在工作分配方面，志工督導者必須事先徵詢志工的意願，安排他們能夠勝任的工作，例如，視力良好，會使用額溫槍的志工，才分配他協助量體溫的工作。至於工作監督、檢視和評量方面，志工督導對防疫相關工作，必須有更嚴格要求，例如，志工協助紓困申請案件的資料登打是否有誤？實聯制的登記是否確實及保密？志工督導都必須隨時抽查，立即導正，以免志工一時疏忽，事後難以補救。

### 二、教育督導的重點

教育督導的主要工作，著重於協助受督導者發展他在工作上所需的知識、技巧和態度。如果將這些督導重點，導入志願服務領域的督導，則志工督導對於志工參加防疫服務所需的知識和技巧，必須適時提供訊息並督促志工去參加防疫相關訓

練及防疫工作經驗分享活動，以增加防疫知識的了解，學習防疫工作的技巧。至於志工參加防疫服務應有的態度，志工督導可利用志工參加防疫服務的勤前教育，特別叮嚀他們務必遵守志願服務倫理守則。例如：我願意尊重他人，維護隱私，不輕言失信（第11條）。具體地說，我們（志工）以電話關懷居家隔离的服務對象時，不要過問他的家人是否責怪他把病毒帶回家裡？或者一廂情願，將你聽說的「防疫密方」，轉而向服務對象推銷。

### 三、情緒督導的重點

情緒督導，就是情緒支持，著重於協助受督導者克服工作有關的壓力和緊張。就此而言，在志願服務領域的督導工作，對於克服防疫工作所帶來的壓力，志工督導可考慮酌減志工的工作量，或者將那些壓力較大的任務，抽出一部分交由其他志工分擔。至於協助志工克服防疫工作引發的緊張情緒，志工督導必先了解志工所面臨的焦慮、訴求，或者期待配套措施，迅速協助他們化解或根除。尤其，督導者必須敏感覺察志工的不當情緒反應，立即處理。例如，經常巡視服務現場，慰問志工辛勞；經常透過Line，傳個簡訊，給志工打氣；督導再忙也要撥個時間，陪伴志工喝杯咖啡，聊聊天；辦個紓壓活動，一起唱卡拉OK、跳有氧舞蹈。簡言之，先處理心情，再處理事情。

### 四、調解督導的重點

調解督導，是莫里森（Morrison, 2001）在前述三種傳統的督導之外，再增加的第四種督導，其主要工作，著重於處理工作上有關對上面（組織）與對外面（社區）之間的關係。將之運用於志願服務領域的督導工作，有關於協助志工處理他們與運用單位（社福單位）的關係方面，志工督導必須與志工商議有哪些工作上的需求，期待上面（社福單位）提供支援？例如，志工反映防護設施不足，志工督導必須與相關部門溝通及解決。至於志工與外面（社區）的關係，志工督導也要與志工討論有何需求或期待，並協助處理。例如，志工支援外部單位的防疫工作，被分配的工作無法勝任，深感困擾，志工督導必須與該單位溝通協調，商請他們徵詢這個志工的意願，調整他的工作內容。

### 五、安全督導的重點

安全督導，是麥克費森等人（McPherson, Federico, & McNamara, 2015）建議的第五種督導，其主要工作，著重於工作相關安全問題的處理。就此而言，在志願服務領域的督導方面，志工督導對於志工參加防疫服務的安全問題，必須列為督導重點工作之中的重點，優先處理，儘速解決。例如，在老人安養機構之中，可能有住民確診為新冠肺炎，因而心生恐懼，對現場服

務的志工施加不理性的行為。此類機構的志工督導必須在事前，與志工一起辨識職場風險，注意防範；在事中，協助志工危機處理；在事後，安撫志工受創情緒，協助他們及早復原。

另外，在防疫期間，志工督導的實施方式，也可配合疫情警戒等級，採取適當的因應策略。例如，在一級警戒期間，可採取個別督導、團體督導；進入二級以上警戒期間，為保持社交距離，以策安全，就不宜再實施現場督導，改而採用遠距督導（distance supervision），包括：電話督導、電郵督導、視訊督導。其中，電話督導方式，對於在家提供遠距服務的志工、在外提供外展服務的志工、支援其他單位防疫的志工，相當適合，既方便，又同步。但是，目前詐騙電話很多，必須事前相互約定，或由志工主動打給志工督導，請他指點迷津或解答疑惑。本來，督導工作就是一種雙向互動的過程，而且受督導者（志工）有「求助」的意願，督導的效果更佳。

## 陸、志工動員原則方面

《志願服務法》第3條指出，志願服務是民眾出於自由意志，非基於個人權利或法律責任，秉誠心以知識、體能、經驗、技術、時間等奉獻社會，不以報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公

益之各項輔助性服務。

據此申言，民眾來到社福單位擔任志工，應該是有意願、有誠心，為服務對象提供必要服務。然而，防疫工作，一般認為風險較高，有些志工不一定有意願投入；有些工作（例如遠距服務），需要特定技術（例如視訊操作），有些志工不一定有能力參與。因此，社福單位必須研訂動員志工的原則，以利運作。以下綜合相關文獻（新北市政府，2020：3；劉彥伯，2020；吳坤宏，2020：20），列舉志工動員的原則，並略述其運作策略：

### 一、尊重志工參與意願

正如《志願服務法》的界定，志願服務是民眾出於自由意志，誠心奉獻的服務工作，社福單位要動員志工參加防疫服務，必須尊重志工的意願。有時候，志工有意願，但家人反對。因此，動員之前，先辦說明會，再個別徵詢志工意願。

### 二、避免動員65歲以上且有慢性疾病的志工

通常，高齡志工體能老化，甚至罹患慢性疾病，而且免疫力也弱，不適宜參加需要接近人群的防疫服務。因此，社福單位在動員志工參與防疫服務時，可先迴避此類志工。如有反彈，婉轉說明，或者試探他參加外展服務及遠距服務的意願，讓他知難而退。

### 三、優先動員身心狀況良好且有救災經驗的志工

在防疫相關服務之中，發送救援物資，需要身體狀況良好的志工，較能勝任；在疫苗接種站協助指引路線及維護秩序，必須穿著防護衣，如有救災經驗的志工，更知如何穿著，以保護自己的安全。因此，社福機構動員志工支援相關服務，必須依據服務工作的性質，優先選擇此類志工前往支援。

### 四、非屬第一線與病患接觸之工作

正如《志願服務法》的界定，志願服務是輔助性服務，因而社福單位動員志工參與防疫相關服務時，對於志工的工作分配，應排除第一線與病患接觸之工作，以確保志工的安全。

### 五、非執行具危險性之防疫輔助工作

即使志願服務是一種輔助性服務，如果屬於危險性的防疫工作，例如：處理防疫垃圾袋內廢棄物、服務單位內外環境全面消毒的工作，就不適宜動員志工協助執行。

簡言之，社福單位動用志工參與防疫服務，必須有原則可循，公平處理，而其最重要的原則，是尊重志工的權利：依工作性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下工作（《志願服務法》第14條）。

## 柒、結語

社福單位的服務對象，以弱勢者居多，他們容易受到特殊流行疾病的影響，應積極配合實施防疫工作，乃屬急需要務。同時，社福單位的志工人數，占全國志工總數的比率最高，志工人力較為充裕，應可充分運用志工，參與防疫工作相關服務，亦無疑義。惟其關鍵性問題，是如何有效運用志工？本文已針對社福單位有效運用志工參與防疫服務，在志工的教育訓練、服務項目、服務方式、督導重點、動員原則等方面，提出一些可行的因應策略。

然而，運用志工，必須有整體規劃，以便據以執行。《志願服務法》強調志願服務運用單位的職責之一，是訂定志願服務計畫，包括：志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目（第7條）。尤其，為了因應特殊傳染性病，常需訂定特殊的計畫。例如，行政院為因應新冠肺炎救助需求，已推出「紓困4.0方案」，付諸實施；司法院也提出「傳染病流行疫情嚴重期間司法特別條例（為避免法庭群聚，得遠距開庭）」，送立法院審議。

如果，社福單位能針對運用志工參與防疫服務之特殊需求，訂定疫情期間運用志工特別計畫，內容包括本文已提及的志工之訓練、工作項目、服務方式、督導

重點（輔導）、動員原則（運用）之外，再列入志工之考核（例如，志工參加防疫服務者優先獎勵）、管理（例如，志工參加防疫服務時數加權核計），並且依照計畫，徹底執行，則社福單位配合防疫運用

志工，可望更加有效。

（本文作者為長榮大學社會工作系退休教授）

**關鍵詞：**防疫工作、防疫志工、志工動員

## 參考文獻

- 吳坤宏（2020）。〈社區防疫與志願服務〉，《109年度全國志願服務聯繫會報活動手冊》（頁10-21）。臺北：衛生福利部。
- 林勝義（2018）。〈志願服務領域的督導〉，《社會工作督導》（頁414-423）。臺北：五南。
- 林勝義（2021）。〈社區防疫工作〉，《社區工作導論——批判性思考》（頁233-235）。臺北：五南。
- 賴兩陽（2020）。〈疫情帶給志願服務的挑戰與對策〉，《109年優化志願服務研習營會議手冊》。新北：長庚醫療財團法人林口長庚紀念醫院。
- 劉彥伯（2020）。〈志工如何參與防疫及注意事項〉，《109年優化志願服務研習營會議手冊》。新北：長庚醫療財團法人林口長庚紀念醫院。
- 新北市政府社會局（2020）。《新北市政府防疫志工服務手冊》。新北：新北市政府社會局。
- 衛生福利部（2017）。《105年志願服務調查研究報告》。臺北：衛生福利部。
- 衛生福利部疾管署（2020）。〈COVID-19 防疫新生活運動：實聯制措施指引〉。檢索自<https://www.cdc.gov.tw/Category/Page/vNnZ-o-dP6JmsXEIf2Ix8Q>。2021/6/7作者讀取。