

東海大學行政管理暨政策學系第三部門在職專班
碩士論文

臺中榮民總醫院退休醫事人員留任志工之研究

研究生：唐曉雯

指導教授：柯義龍

中華民國一〇三年十一月

東海大學行政管理暨政策學系第三部門在職專班

研究生

唐曉雯

碩士學位論文

題目：臺中榮民總醫院退休醫事人員留任志工之研究

論文審查及口試委員

指導教授： 103 年 11 月 18 日

審查教授： 103 年 11 月 18 日

審查教授： 103 年 11 月 18 日

所 長： 103 年 11 月 18 日

中華民國一〇三年十一月

臺中榮民總醫院退休醫事人員留任志工之研究

摘要

內政部統計資料顯示，志工人數自 2004 年之 64,822 人增至 2013 年之 202,853 人，惟目前退休公務人員參與志願服務人數，並未隨著近年公務人員提前辦理自願退休人數的增加及退休年齡的降低有所成長，醫療公部門退休醫事人員留任志工者更不到志工總數一成，本研究試圖了解箇中原因。本研究為質性研究，研究方法包括相關文獻探討及深度訪談。研究參與者除志工業務的推動及需求單位承辦人各 1 人外，以立意取樣尋找具有醫事背景之退休公務人員留任及未留任志工者各 4 名，共 10 名作為本研究參與者。研究結果發現：1.由利他的回饋、服務他人至自我肯定、成就感獲得，有著不同層次的參與動機；2.對原服務機關認同度高，保有深刻的情感；3.交通不便、無訊息來源、工作壓力及對原服務單位認同度低，是參與障礙；4.護理人員非主管職者留任志工人數不成比例；5.人事、社工單位對於醫療公部門退休醫事人員志工的需求，連繫與溝通不足；6.志工業務的推動及需求單位對於退休醫事人員志工潛在人力的開發，較缺積極作為。最後就研究結論提出未來建議方向。

關鍵詞：臺中榮民總醫院、退休公務人員、醫事人員、志工

A Study on Retired Medical Personnels to Stay and Work as Volunteers in Taichung Veterans General Hospital

ABSTRACT

According to Ministry of the Interior statistics, ROC, the number of volunteers in Taiwan increased from 64,822 in 2004 to 202,853 in 2013, but the number of retired medical personnels in the medical sector involved in volunteer service in the former employing organization remains less than 10 percent of all volunteers, although the number of voluntary retirement has increased and the age of retirement is lowering. This study (a qualitative research) attempts to explore the reasons for the phenomenon.

Literature research and in-depth interviews were conducted. 10 persons were recruited in the study, including 8 retired public servants with licenses in bio-medical fields, of them 4 were volunteers and 4 were not, and 2 workers, of them one was responsible for promoting volunteer service and another was responsible for recruiting man power.

The results show that: 1. Motivations to offer volunteer services include satisfaction, self-affirmation and a sense of accomplishment achieved by altruistic behavior; 2. The retired public servants confirmed that they were deeply concerned about the condition of their original employer, even if they did not all stay to serve as volunteers; 3. A lack of motivation to offer volunteer service is mainly due to traffic inconvenience, not being exposed to the information where help is needed, work pressure and negative impression of the former service unit (not necessarily the organization); 4. The percentage of retired nurses who serve as volunteers are much less than head nurses or other nursing executives; 5. There were inter-department communication barriers between the personnel office, which encouraged the willingness of retired employees in the hospital to be volunteers, and the social services office, which recruited volunteers; 6. The social

services office and the offices where manpower is limited need to be more active in recruiting retired employees in the medical sector who are willing to volunteer their services.

In conclusion, great efforts to develop effective strategies and implements in order to recruit more volunteers who specialized in medical fields to share some of medical needs are clearly warrant.

Keywords: Taichung Veterans General Hospital, retired civil servants, medical personnels, volunteers

目錄

摘要	I
ABSTRACT	II
表目次	VI
圖目次	VII
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	9
第三節 研究範圍	10
第四節 名詞釋義	11
第二章 文獻探討	13
第一節 社會參與	13
第二節 志願服務	15
第三節 醫院志願服務	27
第四節 組織認同	36
第五節 退休生活	38
第六節 志願服務與退休相關理論	41
第三章 研究方法	43
第一節 研究架構	43
第二節 研究設計	44
第三節 研究流程	47
第四章 實證分析	49
第一節 醫院退休醫事人員志工運用現況	49
第二節 退休醫事人員留任志工影響因素	52
第三節 退休醫事人員留任志工激勵措施	65
第五章 結論與建議	71
第一節 研究發現與結論	71
第二節 研究建議	72

第三節 後續研究之建議	75
參考文獻	77
附錄	87
附錄一 訪談題綱	87
附錄二 訪談同意書	89
附錄三 訪談逐字稿	91
附錄四 臺中榮民總醫院人體試驗委員會人體試驗研究計畫許可書	237

表目次

表一 主要國家退休年齡	2
表二 2013 年社會福利類志工學歷及性別分配	7
表三 2013 年社會福利類志工職業及性別分配	7
表四 醫學中心暨教學醫院所屬志工隊的工作項目	28
表五 醫院志工福利項目	31
表六 2014 年臺中榮總志工學歷分佈	34
表七 2014 年臺中榮總志工職業分佈	34
表八 2014 年臺中榮總志工年齡分佈	34
表九 2014 年臺中榮總志工服務年資分佈	35
表十 2014 年臺中榮總退休公務人員職系分佈	49
表十一 2014 年臺中榮總退休公務人員志工職系分佈	50
表十二 2014 年臺中榮總退休醫事人員志工年齡、性別分佈	50
表十三 2014 年臺中榮總退休醫事人員志工服務組別分佈	50
表十四 2014 年臺中榮總護理職系主管、非主管退休醫事人員志工分佈	51
表十五 2014 年臺中榮總退休醫事人員受訪者基本資料	52
表十六 2014 年臺中榮總退休醫事人員留任志工影響因素	63

圖目次

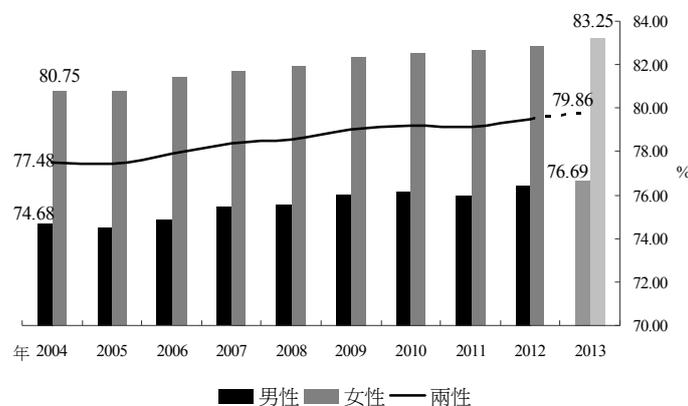
圖一 平均餘命趨勢圖	1
圖二 2004-2013 年歷年公務人員退休人數	4
圖三 2004-2013 年台灣歷年志願服務工作隊數	6
圖四 2004-2013 年台灣歷年志願服務工作人數	6
圖五 臺中榮總志願服務工作隊組織圖	27
圖六 研究架構	43
圖七 研究流程	48
圖八 2014 年臺中榮總退休公務人員志工（具有醫事證照者）參與年度分佈	51

第一章 緒論

醫療公部門雖有為數不少的志工，但擁有醫事專業背景者未成正比，倘若醫療公部門退休醫事人員能樂於留任志工，對醫療公部門來說，除可節省新進志工之教育訓練費用外，其業務熟悉度更勝一般志工，故醫療公部門退休醫事人員是機關志工人力的最佳來源。如何使退休醫事人員願意持續付出留任志工，為本研究探討的重點。本研究藉由影響醫療公部門退休醫事人員志願服務參與因素探討，就研究結果提出建議，期望提高醫療公部門退休醫事人員投入志願服務之意願，並提升志工服務品質。本章共分為四節，依序為：研究背景與動機、研究目的、研究範圍、名詞釋義。

第一節 研究背景與動機

21 世紀因醫療科技進步、自我保健意識提高、生活所需無缺，以致平均餘命延長。根據內政部統計處 2013 年估測，台灣國民男性平均壽命為 76.69 歲，女性為 83.25 歲，整體台灣民眾平均壽命比 2012 年增加 0.35 歲，就近 10 年統計資料顯示，台灣歷年平均餘命呈現上揚趨勢（圖一）。以目前官方退休年齡 65 歲計算，2013 年男性平均餘命 11.69 年、女性 18.25 年（內政部統計處，2013a）。台灣與主要國家 2011 年退休年齡相較，並無太大差異（表一）（內政部統計處，2013b）。



圖一 平均餘命趨勢圖

資料來源：整理自內政部統計處（2013 年國人零歲平均餘命為估測結果）。

表一 主要國家退休年齡

2011 年

單位：歲

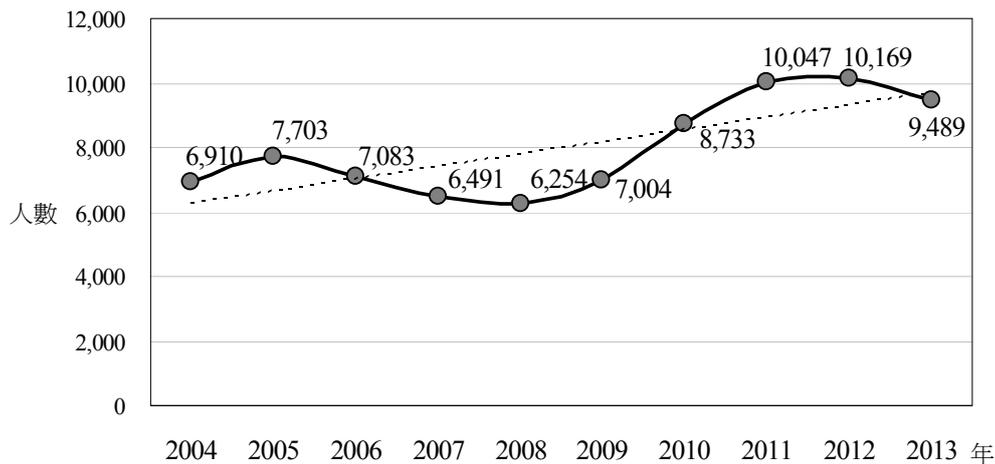
國別	男				女			
	平均實際 退休年齡	官 方 退休年齡	差異數	65 歲 平均餘命	平均實際 退休年齡	官 方 退休年齡	差異數	65 歲 平均餘命
中華民國	...	65.0	...	17.6	...	65.0	...	20.9
日本	69.3	64.0	5.3	18.9	66.7	62.0	4.7	23.9
南韓	71.4	60.0	11.4	17.2	69.9	60.0	9.9	21.6
土耳其	63.5	60.0	3.5	14.1	70.4	58.0	12.4	16.1
美國	65.2	66.0	-0.8	17.7	64.8	66.0	-1.2	20.3
加拿大	63.8	65.0	-1.2	18.3	62.5	65.0	-2.5	21.5
墨西哥	71.5	65.0	6.5	16.8	70.1	65.0	5.1	18.3
瑞典	66.3	65.0	1.3	18.2	64.4	65.0	-0.6	21.1
芬蘭	61.8	65.0	-3.2	17.5	62.0	65.0	-3.0	21.5
挪威	64.2	67.0	-2.8	18.0	64.3	67.0	-2.7	21.2
冰島	68.2	67.0	1.2	18.2	65.7	67.0	-1.3	20.8
丹麥	63.5	65.0	-1.5	17.0	61.4	65.0	-3.6	19.7
英國	63.6	65.0	-1.4	18.3	62.3	60.7	1.6	20.9
愛爾蘭	63.3	66.0	-2.7	18.1	63.5	66.0	-2.5	21.1
德國	61.9	65.0	-3.1	17.8	61.4	65.0	-3.6	20.9
奧地利	60.4	65.0	-4.6	17.9	58.4	60.0	-1.6	21.4
瑞士	65.5	65.0	0.5	19.0	64.1	64.0	0.1	22.5
比利時	59.6	65.0	-5.4	17.6	59.0	65.0	-6.0	21.3
盧森堡	58.0	65.0	-7.0	17.3	58.6	65.0	-6.4	21.6
法國	59.1	60.0	-0.9	18.4	59.5	60.0	-0.5	22.6
荷蘭	63.6	65.0	-1.4	17.9	62.0	65.0	-3.0	21.2
捷克	62.6	62.3	0.3	15.5	59.1	61.0	-1.9	19.0
匈牙利	60.4	63.0	-2.6	13.8	58.9	63.0	-4.1	17.6
波蘭	61.5	65.0	-3.5	15.1	59.4	60.0	-0.6	19.4
希臘	61.8	65.0	-3.2	18.5	59.9	62.0	-2.1	20.4
義大利	60.8	65.0	-4.2	18.3	59.2	60.0	-0.8	22.1
葡萄牙	66.2	65.0	1.2	17.1	65.1	65.0	0.1	20.6
西班牙	62.3	65.0	-2.7	18.6	63.4	65.0	-1.6	22.7
澳大利亞	65.2	65.0	0.2	18.9	62.9	64.0	-1.1	21.8
紐西蘭	65.9	65.0	0.9	18.8	65.7	65.0	0.7	21.2

資料來源：OECD 網頁“Society at a Glance 2011: OECD Social Indicators”、“OECD Health at a Glance 2012”
(2012.10 更新)。

根據聯合國世界衛生組織（World Health Organization，WHO）所訂指標，台灣65歲以上老人已超過總人口數的10%，已是定義上的高齡化國家。又依據行政院經建會報告，2060年65歲以上老年人口數將會大幅增加為2012年之2.9倍，其中，又以85歲以上的老年人口增加最多。推計80歲以上的人口占老年人口比率，將由2012年的25.4%，大幅上升至41.4%（經建會，2012：9-11），台灣人口老化速度之快居全球之冠（林萬億，2012：85-89），台灣即將是一個老人照顧老人的國家。

從我國歷年人口結構觀察，高齡者（65歲以上）比率逐年上升，幼年人口（0-14歲）比率則因出生率下降而逐年降低；2013年7月底15-64歲者計有1,732萬9,290人占總人口之74.22%，65歲以上者264萬4,876人占11.33%，0-14歲者有337萬5,558人占14.46%，依賴人口（0-14歲及65歲以上者）對工作年齡人口（15-64歲者）之扶養比為34.74%，逐年降低，主因扶老比逐年緩升，而扶幼比降幅較大所致；65歲以上老年人口對0-14歲人口之老化指數為78.35%，較上年同期增加4.15個百分點，續呈增加趨勢（內政部統計處，2013c）。

近年來，公務人員隨退撫制度改革及國民所得水準提高，著重生涯規劃等因素影響，辦理自願退休者比率自2004年之85.22%，增至2013年之88.84%（公務人員退休撫卹基金管理委員會，2014）。銓敘部統計顯示，近10年台灣公務人員退休人數逐年上升（圖二），2012年公務人員退休人數達到最高峰10,169人，2013年退休人數略降達9,489人，平均退休年齡僅55.44歲。約1萬名退休公務人員中，滿50歲退休者高達21.31%，滿55歲退休者亦達7.27%，五成九退休者之年齡不到56歲，八成者未滿61歲，高達九成一者於65歲前即退休，比率相當驚人。50至55歲退休公務人員其平均餘命長達25-30年（銓敘部全球資訊網，2014）。



圖二 2004-2013 年歷年公務人員退休人數

資料來源：整理自銓敘部資訊網、公務人員退休撫卹基金管理委員會（統計年報）。

針對壯年勞動人口提前退休，尤其公務人員退休年齡偏低，造成中堅份子人才快速地流失，雖然行政院暨所屬各機關有「公教退休人力志願參與公共服務實施計畫」的推動，也有內政部與中華民國志願服務協會的「志願服務績效評鑑」制度及行政院人事行政總處訂頒「強化退休公教志工人力運用機制之推動原則」、人事行政局「銀髮公教人力銀行」的設置，期達到退休人力資源再利用的目的。惟實務上，所屬機關對於相關政策的配合度，並無具有主動、積極、創新的做法，仍處於被動、消極的狀況，以致未有顯著成效，特別是退休公教人員參與志願服務的人數，並未隨著近年提前辦理自願退休人數增加及退休年齡降低而有所成長（盧麗媛，2012：17）。退休公務人員參與志願服務的比率偏低，究竟是否與個人主觀意願因素如健康、家庭、時間不能配合等有關？另醫療公部門志工招募第一個條件年齡限制在 18-65 之間，且不得超過 65 歲（臺大醫院，2013、臺中榮總，2014a），似乎跟「退休人力資源活化政策」意念相違背，被動地將其排除於志願服務之外？依據研究調查顯示（劉易晴，2003：70、盧慶華，2008：86），退休公教人員有意願從事志願服務工作者達七成，但實際參與者比率卻不高，醫療公部門退休醫事人員留任志願服務者更低，其中的差距是否是政府或組織推動退休醫事人員志工的政策誘

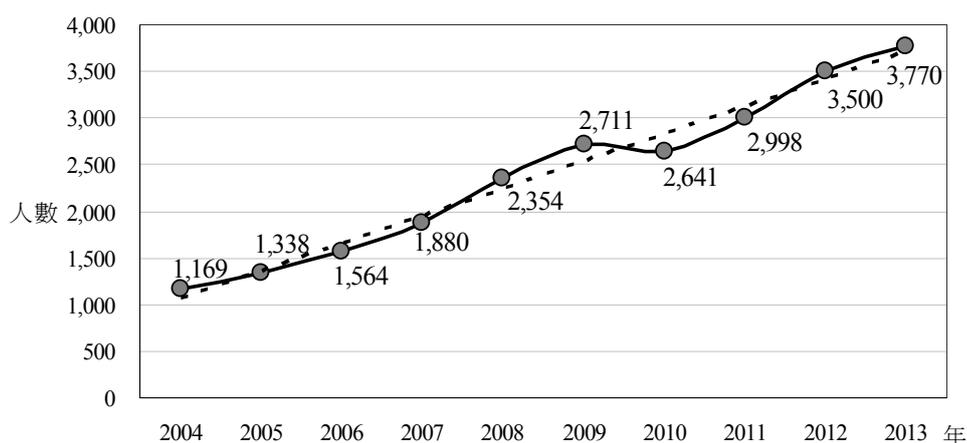
因、作法有待檢討？醫療公部門雖為提升志工服務品質，鼓勵並呼籲退休醫事人員留任志工，但退休醫事人員卻表示未曾接收醫療公部門有退休醫事人員志工需求之訊息傳達。醫療公部門跟退休醫事人員間的連繫管道為何會有訊息落差？因此，影響退休醫事人員留任志工之因素為何，是本研究探討的動機之一。

另外，依前行政院研究發展考核委員會（現為國家發展委員會，以下簡稱前研考會）委託台灣社會福利學會所做「退休人力資源活化政策」研究報告指出，將來退休後希望可以完全不要工作及希望繼續工作者，分佔 45.8%、46.7%；而有 7.5% 尚未決定。顯示我國民眾即使屆齡退休，還是有近一半的民眾希望退休後能夠繼續工作。台灣近年的志願服務人口增加，服務時間亦逐年增加，但 65 歲以上的老年人參與志願服務的比率仍相對較低（呂建德，2010：57）。就不同年齡層分組來看，以 65 歲以上志願服務者，其投入平均時數比重最高，約達 43%，平均每週投入時間 6.39 小時，亦是各年齡組中投入時間最高者（呂朝賢、鄭清霞，2005a：5）。故，65 歲以上退休公務人員雖然僅約佔全部退休公務人員的 7%（銓敘部，2013），但卻是最值得開發及持續投入的志工人力來源。

據研究調查顯示，退休公教人員實際參與志願服務者只有二成，與有意願參與者之間存有五成的差距（劉易晴，2003：70、盧慶華，2008：86），而醫療公部門退休醫事人員留任志工者更佔全體志工不到一成（臺中榮總，2014b）。Lemon et al. & Wilson、Musick（呂朝賢、鄭清霞，2005a：15）認為，「具優勢地位資產者，因個人所持的能力較佳，而有較高的志願服務參與率」。惟，綜上及下表調查結果揭示，技術能力門檻似乎不一定跟較高的志願參與率呈正相關。醫療公部門退休醫事人員其志願服務參與動機與障礙因素分別為何？此為本研究探討的動機之二。

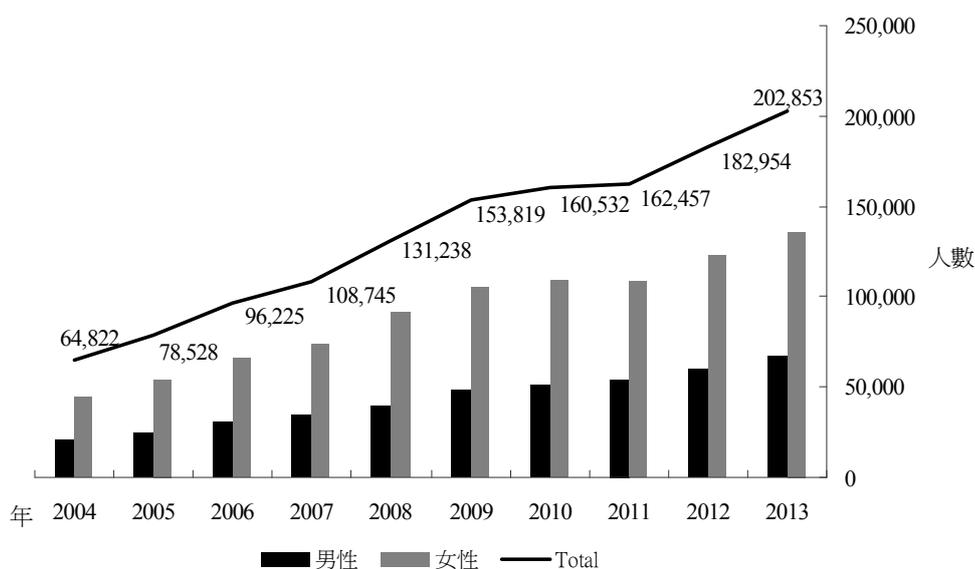
根據內政部統計處（2014）資料顯示，截至 2013 年，中央暨地方政府社會服務及慈善團體共有 1 萬 3,329 個。近 10 年來，台灣志願工作隊數 2004 年之 1,169 隊增至 2013 年之 3,770 隊（圖三）（衛生福利部，2014）；志工人數自 2004 年之 64,822 人增至 2013 年之 202,853 人（圖四）（衛生福利部，2014），成長快速，顯見國人對

於參與志願服務觀念已漸認同(表二、表三)，並投入其中。Wegge, Van Dick, Fisher, Weeking, and Moltzen (謝安田、蔡旻秀，2012：24)認為「組織行為的前置變數是組織認同，組織認同高的員工有較高的工作動機」。但退休醫事人員留任志工人數不多，是否與組織認同因素有關，組織認同與志願服務兩者之間是否存在因果關係，則為本研究探討的動機之三。



圖三 2004-2013 年台灣歷年志願服務工作隊數

資料來源：整理自衛生福利部 2013 全年志願服務(社會福利類)統計表。



圖四 2004-2013 年台灣歷年志願服務工作人數

資料來源：整理自衛生福利部 2013 年全年志願服務(社會福利類)統計表。

表二 2013 年社會福利類志工學歷及性別分配

單位：人數

學歷/性別	男	女	合計
研究所	2,524	3,204	5,728
大專	25,528	40,033	65,561
高中（職）	23,889	51,451	75,340
國中及以下	14,985	41,239	56,224
合計	66,926	135,927	202,853

表三 2013 年社會福利類志工職業及性別分配

單位：人數

職業/性別	男	女	合計
工商界人士	19,419	23,165	42,584
公教人員	6,155	8,366	14,521
退休人員	12,613	16,190	28,803
家庭管理	1,885	51,659	53,544
學生	16,755	20,861	37,616
其他	10,099	15,686	25,785
合計	66,926	135,927	202,853

備註：以上兩表皆含祥和計畫團隊及綜合類團隊。

資料來源：衛生福利部 2013 年志願服務（社會福利類）統計表。

台灣面臨高齡化，再加上外籍配偶外來人口的移入及日益增高的離婚率、少子化單親家庭數量快速上升等多元化的民眾福利需求不斷增加下，都是需要投入金錢、物力、時間去解決的社會問題。但台灣近年經濟發展衰退、各類預算緊縮，政府意識到許多公共事物無法再由政府單獨提供、滿足社會多元所需。是故，政府需整合有限社會福利服務，有效運用民間團體的力量，藉由公私協力的方式做為政府及非營利組織間（慈善團體）對於救助對象服務輸送的一個方法，以彌補政府在此部份的效能不足，始能健全社會福利服務之救助體制。

2013 年各直轄市、縣（市）政府轄內機關辦理社會福利各項業務之現職人員，

包括兒童及少年福利、婦女福利、老人福利、身心障礙服務、社區發展、社會救助、社會保險、社會工作及志願服務（259 人）共 1 萬 1,714 人（行政人員 3,960 人、社會工作人員 2,489 人、具公職社會工作師 645 人、專業人員 2,294 人，其他人員 2,326 人）（衛生福利統計處，2014）。社會服務及慈善團體與社會福利業務現職人員的比率約為 1:0.88，實難提供社會服務或慈善團體適切的服務。志願服務人力，不僅只是社福團體、弱勢族群或非營利組織有需求，即便是公部門也不例外。志願服務人力不僅能減輕部分現職人員的工作負擔，提高事務效率，也能讓現職人員可以有較多的時間從事較高價值、重要性，無可取代的工作；或是透過機關人事、社工相關單位的職務檢討、設計，讓志工協辦部分契約人員的工作，減少人事成本支出，亦可充實退休人員退休後的生活。若是能開發是類人員志願服務的參與，有效、適切的運用醫療公部門退休醫事人員人力資源再回流原服務單位或投入社會，藉由志願服務，達到自利與他利的共同需求，將小愛化爲大愛，推廣至社會每一個有需要角落，表達對社會的關懷，不僅能振興公務人員正面形象，同時也締造社會溫暖、祥和的氛圍。而如何提升退休醫事人員願意留任志工，則是本研究動機四。

第二節 研究目的

依據上述研究背景與動機，本研究以滾雪球的方式找出目前留任及未留任志工之退休醫事人員各 4 名的訪談外，另針對人事、社工單位退休及志工業務承辦人就退休醫事人員留任志工相關激勵政策制定及目前施行成效進行訪談，以了解：

- 一、不同專業領域退休醫事人員留任志工的情形；
- 二、退休醫事人員志願服務參與動機及障礙因素；
- 三、政策誘因、組織認同與退休醫事人員志願服務間之因果關係；
- 四、如何提升退休醫事人員參與志工之意願。

據此，探討影響醫療公部門退休醫事人員留任志工原因，並提供建議、改善辦法，以鼓勵、提升退休醫事人員參與志願服務意願，是本研究的目的。

第三節 研究範圍

依上述研究目的本研究範圍及限制茲說明如下：

一、研究範圍

本研究以臺中榮民總醫院為研究場域，乃針對已辦理退休公務人員法所定之自願退休人員且具有醫事人員證照者（不含醫師），年齡層設定於 50-64 歲，但排除已死亡、已領取撫慰金或資遣人員之退休人員；超過 65 歲仍留任志工之退休醫事人員；人事、社工單位退休及志工業務承辦人為本研究受訪者。以立意取樣採深度訪談、半結構式的問項作為研究方法。探討內容為 1.50-64 歲留任志工者的參與動機；2.50-64 歲未任志工者影響其志願服務意願的障礙因素；3.大於 65 歲仍留任志工者的參與動機。除人事、社工單位退休及志工業務承辦人各 1 名的訪談外，另以滾雪球的方式找出不同醫事別之退休醫事人員目前留任、未留任志工者各 4 名，進行退休醫事人員留任志工之實證分析。

二、研究限制

雖然研究者在研究方法上力求客觀嚴謹與完整，但在研究過程及所處環境、氛圍中，仍難避免受到很多干擾因素的影響，受訪者對於訪談問題的陳述或因心理壓力、訪談內容認知差異等，而未能充份表達看法。再者，本研究主要是針對影響醫療公部門退休醫事人員留任志工意願等相關原因進行探究，惟醫療公部門對於不管是病人或員工隱私較一般公部門嚴謹，在研究上，只要跟「人」有關的議題都需要有人體試驗委員會（IRB）的審議核准。另外，本研究雖採不記名方式進行，但因個資法保護的倡導（個人資料保護法施行細則於 2012 年 10 月頒佈施行），對於個人隱私的重視，更甚以往，訪談對象對於涉及較敏感議題時會有所保留，是否會依實際的狀況據實以答，本研究無法判別。不確知的因素將造成資料內容蒐集不完整而影響實證分析結果。

第四節 名詞釋義

本研究所涉及的重要名詞有：臺中榮民總醫院、退休公務人員、醫事人員及志工，分別釋義如下：

一、臺中榮民總醫院（以下簡稱臺中榮總）

行政院國軍退除役官兵輔導委員會配合國家政策，並考量中部地區榮民（眷）、一般民眾就醫及醫學教學、研究發展需求，行政院於1982年7月1日核准成立「榮民總醫院臺中分院」，後於1988年7月11日改制升格為「臺中榮民總醫院」，1988年通過評定「準醫學中心」，2007年及2011年通過「新制醫院評鑑及教學醫院評鑑」，是中部地區唯一設立的公立醫學中心。病床數1,494張，每日門診約6,000人次，住院以急、重症為主，為民眾提供了安全、溫馨、高品質的醫療服務。並營造優質的教學訓練場所，呈現傑出的研究發展成績，堅定踏實履行既定的任務使命，確實肩負起「健康守護者」的社會責任（臺中榮總，2014c）。

二、退休公務人員

公務人員退休法第 3 條：公務人員之退休，分自願退休、屆齡退休及命令退休。

公務人員退休法第 4 條：公務人員有下列情形之一者，應准其自願退休（為本研究對象）：

（一）任職滿 5 年以上，年滿 60 歲者。

（二）任職滿 25 年者。

（三）配合機關裁撤、組織變更或業務緊縮並依法令辦理精簡，未符前項規定而有下列情形之一者，得准其自願退休：

（一）任職滿 20 年以上者。

（二）任職滿 10 年以上，年滿 50 歲者。

（三）任本職務最高職等年功俸最高級滿 3 年者。

第 1 項第 1 款所規定之年齡，對於擔任具有危險及勞力等特殊性質職務者，由

主管機關就其職務性質具體規定危險及勞力範圍，送經銓敘部認定後，酌予減低，但不得少於 50 歲。

三、醫事人員

依據醫事人員人事條例第 2 條規定，本條例所稱醫事人員，指依法領有專門職業證書之醫師、中醫師、牙醫師、藥師、醫事檢驗師、護理師、助產師、營養師、物理治療師、職能治療師、醫事放射師、臨床心理師、諮商心理師、呼吸治療師、藥劑生、醫事檢驗生、護士、助產士、物理治療生、職能治療生、醫事放射士及其他經中央衛生主管機關核發醫事專門職業證書，並擔任公立醫療機構、政府機關或公立學校（以下簡稱各機關）組織法規所定醫事職務之人員。

各機關適用本條例職務一覽表，由考試院會同行政院定之。

四、志工（志願服務者）

志願服務法（2011年1月20日華總一義字第9000011840號令）第1章總則第3條：志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。志願服務者：對社會提出志願服務者。

聯合國對於「志願服務者」定義為：是一種有組織、有目的、有方法，在調整與增進個人對環境的適應，其志趣相接近，不計酬勞的人。

第二章 文獻探討

依據本研究目的，分別就社會參與、志願服務（政策誘因、參與動機、持續參與、人力資源）、醫院志願服務、組織認同、退休生活、志願服務與退休生活等相關理論，探討影響醫療公部門退休醫事人員參與志願服務因素為何，藉由國內相關文獻、研究之整理與歸納，試圖了解、進而形塑志願服務氛圍環境的建立，提升醫療公部門退休醫事人員留任志工意願。各理論分述如下：

第一節 社會參與

本節旨在探討社會參與定義及了解社會參與相關理論的研究，並對於退休人員或高齡者現況的影響加以分析，以作為本研究退休醫事人員社會參與行為的探討。

一、社會參與的定義

根據重編國語辭典修訂本對於「社會」、「參與」兩字定義為，參加某一階級或某些範圍的人所形成的集合體。人是群居動物，生活一切所需需要仰賴與他人的相互協助，尤其是退休老人在現今高齡化社會中已不是少見的年齡族群，也需藉由社會活動的參與以增進與他人的溝通，亦是保持與社會互動的最好機會，也可豐富個人退休生活及自我身心靈的滿足。

自 1960 年代開始，就一直不斷有社會參與的討論，然而，對於社會參與的定義至今仍然缺乏共識。Piškur1 B 等人 (Piškur1 B, et al.; 2014: 213) 認為，一般研究者對於社會參與和參與的概念是互換使用的，並進一步地表示，社會參與包括社會融合、社會包容及社交活動等概念。

二、社會參與之相關理論與研究

人口老化所造成的影響是家戶養老資源減少，原有傳統的家庭責任、功能式微，若能提供老人參與社會活動的機會，如終身學習教育訓練、志願服務參與或休閒生活的安排，將有助於老人在退休遠離職場後，維持必要的社交活動，便有持續參與

社會活動的動力。再者，高齡化福利政策趨勢在社會參與方面，大多數主張鼓勵志願服務的參與，故志願服務是社會參與的其中選項，亦是成功老化的方法之一（詹火生，2010：28；李瑞金，2010：123-124）。

長者對於社會參與的需求，在性別與年齡、生理、心理狀況，經濟狀況及教育程度會影響長者對於老化後生活上的安排和參與老人對教育學習的參與，其健康狀況、經濟狀況與教育程度有相當程度的影響，且積極活動的老人不管在心智上或生理上都傾向擁有較健康的生活（張怡，2003：233；游家訓，2010：1）。而在陳盈位、黃瑞榮（2009：1）對於深度休閒參與動機之研究指出，參與動機有：自我興趣、社交行爲、標新立異、純粹休閒、同儕邀約等五項，標新立異、同儕邀約爲較強的參與動機。社會參與動機主要爲自我成長、使命感、相近性，不因居住地區不同而有所差異，且比較不重視興趣與娛樂需求及潛在的報酬動機；擁有較多自主時間者、人際歸屬較高者，以及使用網路時間較長者，其參與動機均較高（梁朝雲、陳佳珩、許育齡，2008：98-99）。臺灣其實擁有豐沛的老人人力資源，但欠缺公部門系統性的老人社會參與激勵措施，故無法回應公民社會對於老人社會參與的需求（張朝琴，2012：222）。

三、小結

歸納上述文獻可知，社會參與是老人或退休人員保持人際網絡及維持動力的最好方式，透過社會參與可使老人成功老化，並避免憂鬱症的產生，對於健康的保健也較佳。而老人或退休人員亦會因性別、年齡、身體狀況、經濟狀況、教育程度等方面的不同，而有不同的社會參與需求。在社會參與動機上，主要是「自我成長」的提升，且不因居住地不同而有差異。因此，若能提供各年齡層老人社會參與的場域及適合老人參與的社交活動，如志願服務或終身學習的參與等等，不僅是可保持老人的身心愉快，亦是對於老人生活的照顧，也減輕老人可能是社會負擔的疑慮。

第二節 志願服務

一、志願服務的定義

「“一群人追求公共利益，不計酬勞，本著自我意願與選擇而結合，稱之為志願團體，參與這類團體者稱之為志願人員”，這是美國社工協會對所謂志願服務所下的定義，重點是“追求公共利益，不計酬勞”，」(衛生福利部志願服務資訊網，2014)。

「志願服務法」於 2011 年 1 月 20 日公佈實施(2011 年 1 月 20 日華總一義字第 9000011840 號令)，志願服務法共有 8 章 25 條文，主要內容為總則(含立法宗旨、適用範圍及重要名詞之定義)、主管機關及目的事業主管機關的職責、志願服務運用單位的職責、志工之權利及義務、促進志願服務之措施及志願服務的法律責任等。

二、志願服務與政策誘因之相關性

行政院(2002)為貫徹志願服務法之施行，有效運用社會人力資源參與公共事務，以提升服務品質及行政效能，特訂定「行政院及所屬各機關推動公教志工志願服務要點」，加強推動退休公教人員從事志願服務。包括 15 項業務推動重點、志工參與志願服務激勵措施等等。

行政院人事行政總處「銀髮公教志工人力銀行」(行政院人事行政總局，2010)及「臺中市政府所屬各級機關學校公教人員志工服務園地」(臺中市政府，2013)等資訊系統的設置，旨在鼓勵退休暨現職公教人員參與志願服務的溝通及志願服務人力媒合平台。

內政部重大政策(2013a)為促進志願服務發展，弘揚志願服務精神，訂頒各項獎勵措施，包括頒發內政部志願服務金質、銀質及銅質徽章及全國志願服務績優金牌、銀牌及銅牌獎等；又為鼓勵民眾參與志願服務，訂有「社會福利補助作業要點」，其具體措施有：補助民間團體辦理志工研習訓練、績優志工獎勵表揚、志願服務連繫會報、編印志工訓練教材、建置全國志願服務資訊整合系統以建立志工資

料管理及供需媒合。此外，績優志工亦得申請服替代役，以上措施均在鼓勵民眾踴躍參與志願服務，以幫助別人、實現自我。

臺中市政府（2013）為能妥適運用公教人員之人力資源投入社會，透過志願服務，既可實踐公民社會參與，落實志工臺中，建構愛心城市理念並使社會各個面向整體向上提升，亦可增強公教人員正面形象，提出 2013 年度志氣飛揚公教志工服務計畫。

綜合上述志願服務政策的制定，政府機關暨地方政府已意識到台灣已是高齡化社會，及如何運用高齡志願服務人力資源的重要性，據此提出相關的因應及獎勵志願服務措施。

是故，為有效運用豐沛的退休公務人員人力，以協助公共事務推動，並豐富其退休後的生活，行政院人事行政總處已建置「銀髮公教志工人力銀行」系統，提供退休公教人員志願服務供需媒合管道。透過網站，退休人員可以就近尋找適合自己服務的處所，志願服務運用單位亦可藉此尋求合乎機關需求的志工人力（林萬億，1983：99）。而各地方政府或機關，亦配合中央政府志願服務政策推動志工志願服務要點，提出各項的配合措施。

不過，呂朝賢（2002：233-234）對於我國志願服務法提出，政府對於公民的志願行為，不應以教導者自居，而是要能夠提供公民參與的平台，成為民眾可能為之的社會參與提供空間，俾利參與者及運用者可有效率的參與與運用。且將志願服務的相關功效與執事信念傳遞給社會大眾，讓大家有意願參與，不著重「經濟性功效」的推展，否則有礙志願服務參與之自然發展。

亦有研究指出，退休人員八成表示，法令配套需通盤檢討與修正；八成認為影響公部門退休人力資源運用主要限制為：政府無完善規劃、政府部門，不管是衛生福利部志願服務資訊網或人事行政總處銀髮公教志工人力銀行網站，在志願服務的宣導上，缺乏創意，成效不佳；六成五以上對公部門運用退休人力的積極程度持負面看法，六成以上認為承辦人員不積極，六成五以上認為政府部門對於退休人員資

源運用欠缺縝密思慮。縱使政府在政策上指示各機關應建立退休人力銀行資料庫，但實務上並未落實，僅有形式上請退休人員填列「志願服務意願調查表」聊表心意而已。而各機關內部辦理志工業務單位欠缺平行整合，志工需求單位與推動單位各自為政，形成資源浪費，更不利志工業務的推動；因此，志願服務理念的深化應從中央落實到地方、到機關承辦人員。若公部門志工募集鎖定在機關內之退休人員，則必須針對退休人員的職務特性，並瞭解其參與動機或可能的阻礙，規劃有效的招募方式，並達到志願服務持續參與的目標，以收事半功倍之效（盧麗媛，2012：30；劉易晴，2003：153-154）。

再者，Blau 之社會交換理論在解釋員工與主管或者員工與組織兩者間的互動行為，員工在從事工作時，會計算長期的社會交換關係及互惠的原則尋求交換關係是否平衡；Munch 也認為，只有在交換關係仍還有吸引力時，雙方的互動關係才可能持續。Blau 將交換關係的類型區分為經濟性交換及社會性交換，在經濟性交換的關係下，人跟人之間的交易型態會著重在眼前利益的評量，所以交易關係是否能成立，在於交易雙方對於對方所願意給予的交易標的物是否具有價值及吸引力而定。是故，付出與所得之評量結果，即成為交易決策之基礎。組織成員不僅希望能有基本的外在酬償（如薪資），同時需要內在酬償（如自尊、讚賞及關懷福利等），假使交換的雙方之間不能從中得到彼此期待的結果及好處，雙方則認為無交換的必要，社會互動也就不會發生（羅新興、周慧珍，2006：69）。

三、志願服務與參與動機之相關性

動機是因某種心理狀態，而促使個體產生自主的活動，並且朝著特定目標前進的一種內在進程（張春興，2013），參與動機是一種想要參與其中的想法。而志工參與動機是由數種內、外在動力所交互而成的想法或行為（曾華源、曾騰光，2003：206-207）。

林萬億（1993：100）研究指出，現行公務機關義工參與動機依序為：服務他

人、獲得社會經歷、回饋社會、自我成長等四項。義工人力運用的背景資料顯示，男女性別比是 4:6；23-40 歲最多，65 歲以上者較少；已婚者較多；教育程度以大專程度者較多；家庭主婦居多；所得以中低者最多；房屋以自有者居多；當義工時間以二年內者超過六成。

陳定銘（2003：263-292）指出，志願服務初始參與動機可能是利己的，但隨著參與時間的累積，於個人成長、生活品質及心理層次提升後，即會展現人性的良善及利他胸懷，而成爲公民參與的精神食糧。

林珊如、李珮漪（2013：46）認爲，影響老人志願服務原始動機以機構特質與地理位置爲主要因素。老年志工參與志願服務的動機是以增加與他人互動、擴大人際關係網絡爲其目的。是故，參與志願服務動機是爲滿足個人內在需求爲主。

王素蘭（2006：144-146）研究指出，女性的退休人員擔任志工者較男性有較多的自我成長與學習取向；男性的退休人員擔任志工者較女性有較多的機構特質取向；退休人員擔任志工年齡愈低，參與志願服務「社交取向」動機程度愈高；職業爲自由業者比公務人員有較高的「自我成長與學習取向」；不同的居住情形在參與志願服務動機各層面上均未有差異情形；志工年資愈高者、經濟狀況愈佳者，在參與志願服務動機上有較多的「內在滿足動機」；最喜歡的志工項目或團體，以公私立機關或學校爲最高；參與志願服務動機整體以「社交取向」動機最高，「自我成長與學習取向」次之；退休人員擔任志工者愈高「情緒性支持」、「心理適應」與「社會適應」，在參與志願服務動機上求「內在滿足」愈高外；退休人員擔任志工者愈高「資訊性支持」、「工具性支持」及「家庭適應」，在參與志願服務動機上除了求「內在滿足」愈高外、則在「實質利益」的需求也愈高。何美珍（2008：30）對於女性志工參與動機的研究亦顯示，以「自我成長」的參與最高，而個人背景與參與動機的關係則與職業、宗教信仰和每週服務時數有顯著差異。

呂朝賢、鄭清霞（2005a：29-30；2005b：121）則認爲，影響台灣民眾志願服務參與的因素包括：性別、世代、婚姻狀況、教育程度、工作情形、個人全年收入、

是否參與社團、是否捐錢、是否捐衣及捐血等；而影響中老年人參與志願服務的因素為：實際志願服務工作經驗會影響未來的志願服務參與傾向，老人志願服務參與深受個人意願、擁有的能力及可接觸志願服務機會多寡所影響；50-64 歲人口的未來志願服務參與意願則受到世代、工作收入、教育程度、志工經驗、團體活動參與、宗教活動參與，及性別等因素的影響。

林達瑤、林喻東、林松村（2006：184）於志工參與解說服務動機研究指出，解說志工以男性略多，年齡層以 46-60 歲為多數，教育程度以專科/大學以上佔九成，職業以退休人員和軍公教及公民營事業員工為主；參與解說志工的主要動機，以熱愛大自然為主。其原始動機主要為：「喜愛自然」、「專長發揮」、「人際關係」、「生涯規劃」及「優惠與消遣」等，並非是為了打發時間而來參加志願服務。

徐宏奇（2009：107-111）研究指出，個人屬性對於志工參與的影響：不同性別、年齡、學歷、宗教信仰、志工年資等對於志工管理有顯著差異。女性為主、已婚且子女數多、教育普遍集中在國中小約佔 3/4，且參與的志工的年齡則分佈在 51-60 歲與 60 歲以上，以中老年為多。職業為家管為主，收入不高，普遍有宗教信仰且是信道教多於佛教。另外，志工管理的好壞對於志工參與的態度有著很大的影響程度。

陶文祺（2010：41-46）社區老人志願服務參與研究指出，宗教信仰、家人或親友是否參與過志願服務工作、家人或親友是否曾鼓勵老人參與志工與社區老人參與志願服務行為有顯著相關，藉此，可有效預測社區老人志願服務參與行為。社區老人由外在行動線索—媒體傳播獲得志願服務團體訊息之管道由多到少依序為：活動傳單、廣告媒體、電視媒體、報紙或雜誌、電腦網站。

陳泰元（2003：91）研究指出，就人口特質而言，女性有較高參與率，且參與時間較長，但頻率較不固定；40-64 歲參與率最高；教育程度高者則參與率也較高，且能投入較多時間；家庭型態則以核心家庭為主，未婚參與率較高，只是參與時間不固定、已婚且有子女者有較高參與率；家庭管理、學生、退休或高齡等之無工作者比有支薪工作者有較高參與率，每週能投入較多時間，高收入者的參與時間則較

不固定；有宗教信仰者有較高參與率。其生活狀況，在個人福祉的追求上，不管心理或實質層次與否滿意，都能對其參與志願服務產生正面影響；在人際網絡的追求上，人際關係滿意者，無論是自主性或是較不具自主性的人際關係的追求，都能對其參與志願服務產生正面影響；在社會福利的追求上，無論是捐血或是捐款，亦對其參與志願服務有正面影響。

童棟樑（2009：1）企業志工參與研究結果指出，女性、年齡 55-64 歲、高中職教育程度、已婚、家庭主婦、有宗教信仰、家庭每月平均收入 10,000-30,000 元、與配偶及子女同住、自覺健康狀況良好、志工每週參與服務時數以 4-6 小時、擔任台電志工的時間以 5 年以上最多。

陳雅蘭（2007：84-89）研究指出，志願服務參與動機可分為六大類：分享參與型、社會網路型、人際互動型、社區發展型、回饋社會型、社會與自我兼善型。參與者藉由參與，追求本身心靈與能力的提昇，是「利己」動機，而非是「幫助弱勢、改善社會」，一般所認為參與志願服務很重要的「利他」動機。劉怡苓（2009：273）研究也指出，高齡志願服務者起始動機亦包含：利己動機、利他動機、社會性動機、情境因素動機等四項動機。

邱連枝（2004：73-77）從客家女性正負性格探討影響志願服務參與或障礙因素指出，背景資料中，40 歲以上的客家女性；教育程度多數屬於中等，受過高等教育者的比例偏低；十八歲以下的子女數少，家庭主婦幾乎等同於是共同的身分標記；家庭總收入有偏低的現象。志願服務行為與多數志願服務隊員之間並沒有太大的差異。每週付出 4 小時以下的服務時間；雖然參與總人數高於男性，但「一般志工」的身份居多，擔任幹部的比率少，志工年資多數都達 6 年以上，且以 60 歲以上年長的客家女性為主；正向性格有利於志願服務事務推行的紮實與熱誠；而照顧子女與家務工作，則是參與志願服務遭遇的最大困難。

盧慶華（2008：85-86）研究指出，退休公教人員中，約有兩成四退休後有參與志願服務，以環保及社區服務、宗教服務、文化休閒體育活動等三類，最為踴躍；

約五成七有志願服務參與意願，有參與意願的類型以文化休閒體育服務、環保及社區服務、學校之志願服務等三類，最具有參與意願。退休公教人員所面臨之志願服務參與障礙包括：心理障礙、訊息障礙、交通障礙、時間障礙等四種類型，其影響大小依序為：交通障礙、訊息障礙、時間障礙、心理障礙。

呂建德（2010：38-39）研究指出，50-64歲，未來有從事志願服務規劃者，約佔11.7%；志願服務的人數比例與參與時間逐年的增加，不過退休人力，特別是65歲以上的老年人口參與志願服務的比例依然相對較低；女性參與社會福利志願服務之人數大幅高於男性。有參加社團與宗教活動的老人有較高的志願服務參與率，究因有社團與宗教活動的參與者，比較容易有被徵詢的機會，從而有較高的志願服務參與率。若運用於志工管理上，可以採同心圓招募（concentric circles recruitment）的方式來進行。而所謂的同心圓招募乃指，招募方式就像滾雪球似的，透過特定團體中的個人網絡關係來尋求潛在志工，此招募方法可節省機構招募志工的成成本，亦可找到可信與穩定的成員。

陳政智（2006：121-122）認為，一般社會大眾花費在志願服務交通時間，以21-30分鐘最高；最有興趣的創新志願服務參與方式為：預約利用制、自拍速必修、志工快閃族、市政監察員、真愛小勇士及SOHO志工族。其中，預約利用制、自拍速必修，都超過五成。

綜合以上研究者實證分析結果得知，志願服務參與動機大致可分為：利己、利他、內在、外在等四項（劉怡苓，2009：273；陳雅蘭，2007：84-89）。利己部分，希望獲得社會經歷、自我成長、社交取向等的自我滿足（林萬億，1993：100；王素蘭，2006：144-146；何美珍，2008：30；邱連枝，2004：77）；利他部分，則在於回饋社會、服務他人兩個面向（林萬億，1993：100；王素蘭，2006：144-146）；內在影響則為，在沒有任何報酬情況下，仍會持續參與活動，從中獲取愉悅的感覺或者填補生活空虛、消除心理寂寞等因素（劉怡苓，2009：273；陳雅蘭，2007：85）；外在部分，則受到社會認同、機構吸引、他人邀約等影響志願服務的參與（劉怡苓，

2009：273；林達瑤、林喻東、林松村，2006：184；陳盈位、黃瑞榮，2009：1）。

就人口特質而言，影響中老年人未來志願服務參與因素包括：性別、世代、志工經驗、教育程度、工作收入、參與團體或宗教活動等（呂朝賢、鄭清霞，2005a：29）；而性別、世代、婚姻狀況、教育程度、工作情形、個人全年收入、志工年資、是否參與社團、是否捐錢、捐衣及捐血等，則為影響中老年人參與志願服務的因素（呂朝賢、鄭清霞，2005b：121）。

綜整研究結果顯示，參與志願服務者，以女性居多、中高齡者較多、與家人同住、已婚且有子女、家庭主婦、收入不高、有宗教信仰、健康情況良好等。而婚姻狀態及教育程度，因調查對象的不同，呈現不同的結果。（林萬億，1993：100；童棟樑，2009：1）。

歸納志願服務參與障礙因素為：需照顧子女及家務工作、交通障礙、訊息障礙、時間障礙、心理障礙等（邱連枝，2004：73-75；盧慶華，2008：86；陳政智，2006：122）。而呂朝賢、鄭清霞則認為不參與志願服務的原因（2005a：7）乃是：不知其好處；知其好處但不想參加，或無習慣做；不知自己可以做等理由所致。若將 Verba 等人的政治參與活動改為參與志願服務，引申他們的說法可知，限制民眾參與志願服務的因素大致可歸納為三種：意願、能力與機會。資源或傾向愈強者，愈會參與志願服務。

總結以上所述，人口背景及志願服務參與動機與性別、年齡、教育程度、職業、收入、婚姻狀況、宗教信仰、居住狀況等，有顯著差異；實際志願服務工作經驗會影響未來的志願服務參與傾向，而未來會參與志願服務意願與實際參與志願服務存在很大的差距。是故，中老年人志願服務參與深受人口背景、個人意願、擁有能力及可接觸志願服務機會而有程度上的影響。

四、志願服務與持續參與之相關性

林珊如、李珮漪（2013：44）認為，老年志工會選擇持續參與的原因，是以利

他為出發點，而想要繼續服務及回饋社會的因素為最多。

曾騰光（1994：151-172）指出，激勵持續參與之主要因素為：組織文化和諧、人際關係滿足，以及自我成長。過度獎勵違背志願服務的價值基礎，並無助於持續參與的激勵。

曾華源、曾騰光（2003：206）指出：激勵措施不僅是要參照志工個人內在的參與動機，還要增強個人某些的行為，同時機構的環境與管理制度、是否能滿足個人內在需求、對於個人的成長是否有助益，都是決定是否持續參與的要因。

吳許暄（2007：71）研究指出，退休志工之參與動機、工作滿足、持續服務意願，三者之間有顯著相關。所以希望達到志工可持續留任，就必須讓退休志工有較高的參與動機、工作滿足，才能提升持續參與服務的意願；而年齡、有無子女、宗教信仰、服務年資，會影響參與動機；年齡、職業、有無加入過其他單位、服務年資，則會影響工作滿足；教育程度及服務年資亦會影響持續服務意願。劉怡苓（2009：273）認為，高齡志願服務者持續動機有：延續社區職務工作、保持社區人際關係和諧、對社區發展的使命感、家人支持等四項。

林達瑤、林喻東、林松村（2006：185）研究指出，國家森林解說志工志願服務不管是在初始動機或持續參與動機上，皆以熱愛大自然為主。其持續參與動機有四：「環保自然、知識成長及社交」、「生涯規劃」、「專業領域」及「自我需求」等。陳盈位、黃瑞榮（2009：1）對於深度休閒持續參與之研究指出，持續參與最主要的原因有：成就感獲得、同儕互動、家人支持、紓解壓力、運動健身與技術精進等六項。黃琦茹、韓大衛（2010：21-22）紅十字會水上安全工作隊志工參與動機與持續服務意願之研究指出，志工以男性、已婚為主、年齡層集中在 41-50 歲間、職業以自由業（服務業）居多、所得以 2-4 萬元以下居多、教育程度則以高中職居多，參與志工的年資以 1-3 年居多；水安隊志工的參與動機分為五個構面，依其強弱依序為：社會接觸、自我成長、社會責任、他人影響與個人利益；參與動機中：他人影響、社會接觸、自我成長、社會責任等四個因素構面皆與持續服務意願達顯著中相

關，其中與自我成長的相關最高；而在參與動機對持續服務意願有一成六的預測力，以自我成長、社會接觸對志工持續服務意願有較大的預測能力。研究顯示，志工服務場域若於戶外，則志工性別以男性為主。

綜合以上所述，人口背景中，年齡、職業、是否參與過其它團體、服務年資，會影響工作滿足；教育程度及服務年資會影響持續服務意願；而持續參與動機主要為：社會參與、自我成長、社會責任、家人支持等。志願服務永續發展需要擴大參與，並要能持之以恆，故除了探討影響志願服務參與的因素外，如何能持續參與的探究就更形重要。

五、志願服務與人力資源之相關性

詹火生、李安妮、戴肇洋、蔡貞慧（2006：5-46）指出，日本、德國、瑞典、美國、加拿大等主要國家皆透過獎勵制度，鼓勵高齡且具有專業知識者踴躍加入志願服務行列。一方面是經驗傳承，一方面以老人提供老人服務，可深切體會老人需求、互相安慰，雙方皆可謂是施與得的受惠者。黃松林、洪碧卿、蔡麗華（2010：89-90）指出，50-64 歲比 65 歲以上之長青志工提供之志願服務有較高的情形。吳尚德（2012：5）認為，由老人照顧老人的高齡社會，是台灣將來的趨勢。

林小樓（2013：10-13）研究指出，退休公教人員擔任志工意願之動機最多為回饋社會；志願服務最吸引公教人員為：多元聯誼活動；退休後投入志願服務的障礙中，顯示另有生涯規劃為退休後無意願投入志願服務的主要因素，其次為健康因素與家庭因素。

李少華（2003：67-76）研究指出，促使退休人員參與公部門之志願服務的因素：

- 1.政府政策激勵關鍵因素：人力發展取向、志願服務規章配合、志工人力媒合機制及激勵措施；
- 2.部門志工機會之創造決定於公部門是否願意在：職務規劃、部分工時、運用志工、組織文化及志工管理等方面有突破性的作業；
- 3.退休人員是否願意參與志願服務動機：滿足回饋、經濟利益回饋及社會化期待。

劉易晴（2003：94-95）研究指出，退休人員六成以上對公部門運用退休人力資源的積極關心度持負面看法；影響公部門對退休人力資源運用的主要限制，七成以上認為政府本身無完善規劃、決策單位缺乏創意；目前相關法令之配套措施，能配合政策面的有效執行，持同意態度的僅二成；對於退休人員志願服務的探討：七成表示有興趣參與，且喜歡固定時段的參與方式；此外，希望不定期舉辦志工聯誼交換心得，並提供相關訊息；社會再投入調查中，七成對社會再投入有興趣；對於投入時數，六成願意每週投入十小時以下；至於投入時段，八成以上表示可以彈性調整，但需符合本身志趣；有興趣之職務設計，五成五對研究性職務及社會性職務感興趣。

蔡承家、阮惠玉、陳依卿、劉秀華（2010：118）認為，社區老人志願服務，就是協助身心健康的老人投入社區志願工作，為有效的人力運用。老人投入社區志願服務市場，不僅可藉由助人的過程，增加其價值感，對老人而言，可以改變社會對老人的負面印象，更可對社區服務注入一股自助互助的力量，帶動社區發展的風潮，真正落實福利服務社區化的理想，讓志願服務紮根社區，使自助互助的福利模式在社區永續經營。

學者林萬億（2012：85、88）指出，台灣人口老化速度全球之冠。人們以為老人吃飯閒閒，做志工的一定很多，其實不然。不論城鄉，老人目前在做志工的比率都不高。

前研考會（2010：38-39）退休人力資源活化策略指出，退休人力與一般民眾在志願服務參與的模式與投入的方式，以及動機和影響因素皆有差異；50-64 歲，未來有從事志願服務規劃者，約佔 11.7%；老人志願服務的參與深受個人的意願、所擁有的能力，及可接觸志願服務機會的多寡所影響。

學者曾華源（2005：213）指出，志願服務基於社會責任關心公共利益、關心參與者知能成長的互惠性、強調民間自主和組織的志願服務，要求志願服務品質責任；雖然還有許多之課題諸如：重視青年志工的開拓、獎勵多元性質、推動志願服務國

際交流、志願服務工作項目與內容整合與開拓創新，以及管理工作沒有受到重視，但是面對這些課題的優先性，實在是不如我國志願服務法中對於上述基本態度需要改變。當然這種意見要被接納是需要時間，但是深刻的省思是絕對少不了的。

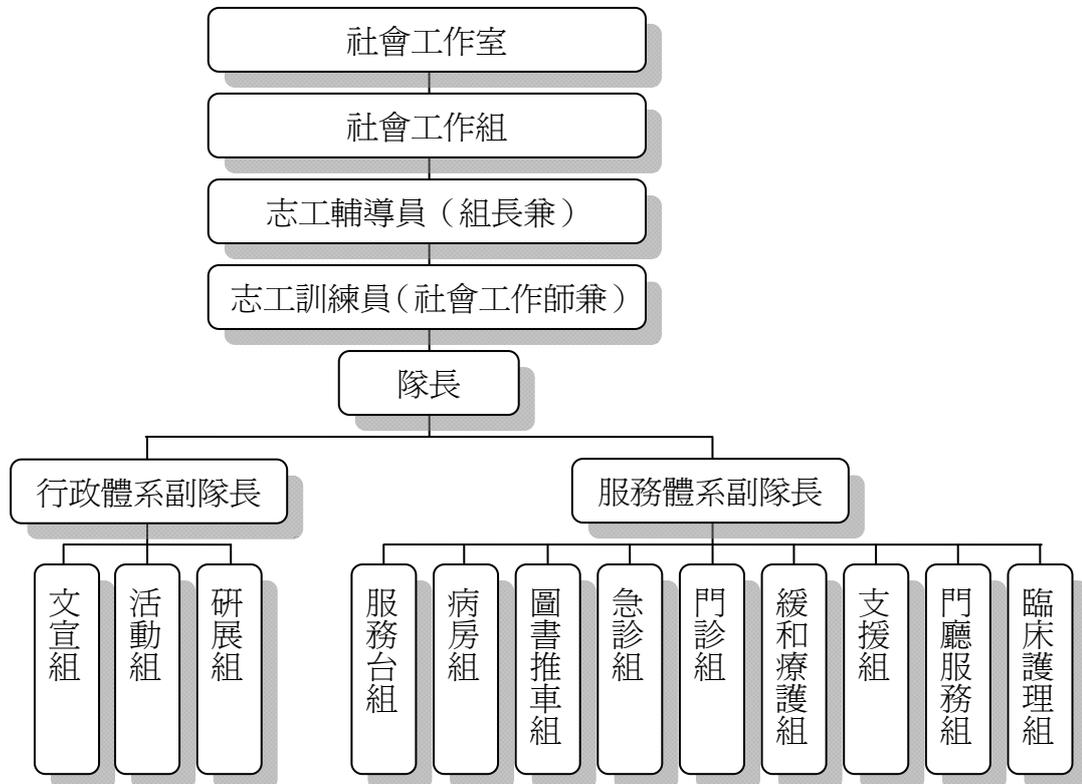
綜上政府機關及學者研究，台灣將是老人照顧老人的國家，及早規劃老人人力運用是當務之急，而退休人力的運用亦是對銀髮族的照護之一。Smith 於 1989 年指出（曾華源，2005：213），21 世紀志願服務方案要能成功，需先去除志工參與的障礙，以擴大潛在的志工人力，尤其是學有專精的退休公務人員人力。研究結果顯示，65 歲以上參與志願服務者少，究竟是這個年齡層本來就投入少呢？還是志願服務需求機關對於志工年齡設限的結果，需要後續研究觀察及驗證。一直以來，退休公務人員參與志願服務者始終遠低於其它職業類別，如何激勵此等人的志願服務參與，是政策修訂及開發潛在志願服務人力時要努力的方向。

第三節 醫院志願服務

一、醫院志願服務組織

1850 年美國獨立戰爭時出現第一批的志願服務工作者。戰爭期間，位於賓州的 Benjamin Franklin 醫院在醫療人員不足下，看護成了成千上萬生病、受傷士兵及百姓的醫院志願服務工作者，而大部分的醫院實際上是由志願服務工作者負責經營(鄭善明、林慈惠，2009：241)。醫院志工管理單位視其醫院規模、大小而定，一般於醫院評鑑等次列為醫學中心暨教學醫院者，通常將志工組織編制隸屬於社會工作室(部)或社會服務室(課)下，由社會工作人員負責志工招募、編組、教育訓練及各項活動的規劃及安排等(楊勝任，2003：30)，如臺大醫院、臺北榮民總醫院、中國醫藥大學附設醫院、彰化基督教醫院、奇美醫院、成功大學附設醫院等等。

臺中榮總志願服務工作隊隸屬社會工作室，由社會工作組綜管志工相關業務。志工輔導員由組長兼任，志工訓練員由社會工作師兼任，並設置隊長一名。志願服務工作區分為行政、服務兩個體系，並各設置副隊長一名，共有 12 個組別(如圖五)。



圖五 臺中榮總志願服務工作隊組織圖

資料來源：臺中榮總志願服務工作隊 2014 年上半年工作報告。(臺中榮總，2014b)

二、醫院志願服務項目及內容

依據 2014 年醫院評鑑標準 1.4.11 (宜蘭縣政府衛生局，2014)「醫院有志工之設置，並有明確之管理辦法及教育訓練」，以臺灣地區十六家醫學中心為對象，根據各官網社工單位所提供的醫院志願服務項目概分為：門診服務(服務台、診間、衛教室)、病房服務(普通病房、安寧病房)、急診服務、護理支援服務(開刀房、專線諮詢等)、行政支援工作(健保換卡、病歷室服務、重大傷病卡代辦)、社區服務、走動式服務(圖書推車、輪椅推車)、其他服務(宗教服務)，共八大類。各醫學中心暨教學醫院所屬志工隊的工作項目整理如下表(表四)：

表四 醫學中心暨教學醫院所屬志工隊的工作項目

醫院名稱	工作項目
臺北榮民總醫院	服務台、輪椅走動組、急診部、病房服務、門診服務組、檢驗組、東院組、醫企組、精神部王大夫專線、大德病房服務組。
國立台灣大學醫學院附設醫院	諮詢及引領服務、急診服務、關懷訪視服務、醫療支援服務、行政庶務服務
三軍總醫院附設民眾診療服務處及其汀州院區	門診服務組、服務台組、機動服務組、急診服務組、放射診斷部組、中央供應組、藥局組、開刀房組、企管部組、小兒圖書室組、住出院櫃臺組、住出院櫃臺組、洗腎室組、大廳迎賓組、輪椅推車組。
新光吳火獅紀念醫院	服務台諮詢、急診服務、圖書推車、病房探訪、病房服務、病歷檔案製作整理、開刀房服務、社區服務、走動式服務、母乳哺餵諮詢。
馬偕紀念醫院	急診服務組、支援服務組、門診服務組、兒童服務組、住院服務組、櫃檯服務組、老人服務組。
國泰綜合醫院	掛號諮詢、走動服務、牽手接待、病歷轉送、門診服務、病房訪視、乳癌病友、社區活動、安寧關懷、急診服務、菸害防制宣導、放射線科
萬芳醫院	機動組、二樓門診組、病房服務組、間接服務組、急診服務組、社區服務組。

醫院名稱	工作項目
台北長庚紀念醫院	臨床個案服務、保護個案服務、出院準備服務、器官捐贈服務、大體捐贈服務、安寧療護服務、病友團體服務、社區預防保健、志工服務專區、員工關懷服務、癌症資源中心。
臺中榮民總醫院	服務台組、病房服務組、圖書推車組、急診服務組、支援組、門診服務組、緩和療護組、門廳接待組、臨床護理組。
中國醫藥大學附設醫院	一般志工：急診服務台、門診服務台、器官捐贈諮詢、癌症篩檢單一窗口、圖書推車、血壓站、復健部、健康生活、學習中心、化療室、美德病房、開刀房、護理之家；病友志工：癌友病房探訪、神經外科病房、腎臟科、癌症資源中心、糖尿病衛教室；專業志工：依專長類別。
中山醫藥大學附設醫院	貧困或急難病患之經濟協助、病患及家屬之情緒支持、病患及家屬醫療、情緒適應及配合度協調、兒童收出養諮詢及轉介服務、特殊案件（家暴、性侵害、自殺等）之通報及處理、社會福利諮詢服務、機構轉介及社會資源媒合、器官捐贈移植業務、緩和醫療宣導、身心障礙鑑定、重大傷病卡代辦業務。
彰化基督教醫院	個案服務工作、團體服務工作、社區服務工作、院內服務品質推動、其他服務。
奇美醫院	服務組、急診組、門診組、圖書借閱組、病房訪視組、母嬰親善組、安寧組、精神科組。
成功大學附設醫院	急診組、勤務組、行動關懷組、行政諮詢組、醫療事務諮詢組、病房組、門診一組、門診一組、門診二 A 組、門診二 B 組、門診三組
高雄榮民總醫院	服務台組、門診支援組、診間服務組、病患關懷組、社區服務組、圖書推車組、小兒病房組、行政支援組、急診服務組。
高雄醫學大學附設中和紀念醫院	服務台組、病友服務室組、病歷室組、健康篩檢組、耳鼻喉科門診組、門診檢驗室組、婦產部門診組、中醫部組、急診服務組、中央供應室組、癌症中心組、藥劑服務組、圖書館組、心圓病房組、神經醫學中心門診組、精神科門診組、精神科病房組、復健科服務台組、復健科電療室組、手術室組、心電圖組、心臟超音波組、兒童發展聯合評估門診組、兒科病房組、社會服務室組、走動服務組、溫馨接送組、器官捐贈宣導組。

本研究自行整理

三、醫院志工訓練及考核

依據志願服務法第九條規定，新進志工皆需完成至少 12 小時基礎訓練及 12 小時特殊訓練教育課程，始可參與志願服務工作。基礎教育訓練包括：志願服務的內涵、志願服務倫理、自我了解及自我肯定（快樂志工就是我）、志願服務經驗分享、志願服務法規之認識及志願服務發展趨勢等課程各 2 小時，共 12 小時（臺北市政府社會局，2014）；醫療公部門特殊訓練教育課程包括各服務組別見、實習共 12 小時。臺中榮總志工隊每年舉辦 2 次特殊（在職）訓練，包括感染管制、消防、心肺復甦術等課程，各組每年辦理至少一次組訓。醫療公部門內部有適合志工參與之感控、安寧照顧、禮儀訓練等課程均開放志工參加；外部各種訓練則遴選或者開放給志工自由參與。截至今年上半年，特殊訓練人數 318 人，訓練時數 944 小時；在職訓練人次 326 人，訓練時數 978 小時（臺中榮總，2014b）。

於志工考核部份，若值班時數未達基本服務標準、未依規定參加教育訓練、服務態度不佳、欠缺團隊精神及違反志願服務倫理法規等，依志工隊服務考核辦法處理（臺中榮總志工隊，2012）。

四、醫院志工福利及獎勵措施

為促進志願服務，志願服務法第 16 至 21 條特訂定以下措施，包括 1. 為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等；2. 參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書；3. 主管機關及目的事業主管機關得就志工服務績效特優或評鑑成績優良者，予以獎勵；4. 志願服務表現優良者，給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績；5. 志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡；6. 志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費；7. 依其他法律規定之民防、義勇警察、義勇交通警察、義勇消防、守望相助、山地義勇警察、災害防救團體及災

害防救志願組織編組成員，其服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，予以半價優待；8. 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役。

醫院志工除依據志願服務法得享有相關的獎勵、福利外，各級醫院考量機關經費另提供之福利約區分為九大類，包括：就醫優惠、胸部 X 光檢查、施打流感疫苗、停車優惠、自強活動、婚喪喜慶禮金或慰問金、歲末尾牙感恩會、慶生會、硬體使用（游泳池、圖書館、員工餐廳）等項目（表五）。

表五 醫院志工福利項目

醫院名稱	工作項目
臺北榮民總醫院	服務車餐費每 3 小時 60 元；服務當日憑證及停車貼紙免費停車一次；志工本人可在本院福利中心購物及員工餐廳用餐；志工本人可使用本院游泳池及圖書館閱覽室；志工本人在任期內婚喪喜慶及住院，院方致贈一千元禮金或慰問金；每年舉辦自強活動一次；定期舉辦在職訓練；投保意外事故保險；服務滿 2 年，每年均服務 120 小時者，門診就醫優待免掛號費；服務期間績優者報獎表揚；代申請台北市政府衛生局之志工服務記錄證及榮譽證。
國軍左營總醫院	服務時憑志工證（含短期志工證）可免費停放機、腳踏車及汽車；住院就醫：正式志工證者，二人病房全額減免，單人病房補每日差額 600 元。服務超過 4000 小時志工其配偶與志工一親等直系血親住院二人病房補每日差額 600 元，單人病房補每日差額 1200 元。門急診就醫，持有正式志工證者，本人就醫免掛號費；餐飲、美容、美髮，憑正式志工證可享同員工之折扣；正式志工比照員工參加本院舉辦之節慶餐會及各項活動；正式志工可領本院當月生日之生日禮券；憑正式志工證至圖書館借非專業書籍；正式之志工服務足半小時發給 10 元交通補助費，每月逕匯入個人帳戶；正式志工提供意外事故保險服務。
國泰綜合醫院	服務每時段，可領取本院健康餐盒乙份；每年安排胸部 X 光檢查，以及施打流感疫苗；每年辦理意外事故保險，新進志工於試用期滿（3 個月）該月辦理加保；每年辦理志工交誼活動，如：郊遊聯誼、生日禮物、年終週年慶暨表

醫院名稱	工作項目
	揚大會、歲末尾牙感恩會等。
臺中榮民總醫院	車餐費(值班時數 1 小時,發給 20 元);每年安排胸部 X 光檢查,以及施打流感疫苗;門診識別卡(憑此卡可獲得當年本院門診掛號費優免);消費識別卡(在院外或至本院特約商店消費,優惠比照員工);志工榮譽卡(協助申辦台中市志願服務紀錄冊、換發志工榮譽證);停車優惠。
中國醫藥大學北港附設醫院	車餐費(值班時數 1 小時,發給 20 元);就醫優待:門診/急診免收掛號費之優待;免費流感疫苗接種;志工享有公共意外責任保險;每兩個月舉辦 1 次志工會議;提供志工制服、志工服務證;一年舉辦 4 次慶生會;每年舉辦 1 次志工聚餐活動;志工大會;志願服務榮譽卡(服務年資滿 3 年,服務時數 300 小時以上)。
成功大學附設醫院	服務滿 3 小時志工可領取院方提供之誤餐卷一張;補助志工部分活動經費;視經費許可補助每年至少一次志工旅遊車資(路途以當天為限);汽(機)車免費停放、團體傷害意外險;流感疫苗免費注射;可借用社工單位硬體設備。
壠新醫院	就醫方面:正式志工享有醫療折扣,折扣標準比照兼任員工(僅限志工本人享有);門、急診免掛號費、自費部分九折、病房差額六折;免費停車:值班時給予停車抵用券免費停車,不得轉讓他人使用;志工可憑志工服務證至圖書館閱讀書刊;單位將依志願服務法為志工(含試用期與暑期志工)辦理平安保險,費用由院方支付;服務滿3小時發員工餐廳餐券一張,每次限用一張,不得轉讓他人使用;院內消費請出示志工識別證,享有折扣優待;連續兩年服務時數滿120小時者,可比照員工免費體檢1次;志工得受邀參與志工歲末感謝餐會、慶生會及年度旅遊。
耕莘醫院	來院服務補助優惠券;定期教育訓練;停車優待(限當班、活動支援、在職訓練用);可至本院圖書室閱覽書報;志工旅遊;醫療優惠(需完成基礎訓練課程,服務滿一年且服務時數、在職教育訓練時數皆符合規定者);志工平安保險;志工購物優惠;年終尾牙;慶生活動。
基督教門諾醫院	保意外事故保險;提供值班志工免費停車、用餐;三節節慶慰勞;一年補助兩次旅遊費用;一年 1 次免費胸部 X 光;優待掛號費用;志工及家屬的婚喪慰問;免費參與醫院所舉辦的活動。
羅東博愛醫院	志工職前訓練與在職訓練;車餐費補助;可使用圖書館:報紙閱覽、影印及列印服務、多媒體視聽服務、圖書館內

醫院名稱	工作項目
	閱讀；志工至羅東博愛醫療體系就醫時，憑志工識別證享掛號費折扣；服務期間績優者報請社會處及衛生局予以院外表揚；年終感謝餐會及表揚大會；配合社會處辦理志工意外保險；志工聯誼活動；配合主管機關辦理流行性感冒疫苗注射。
臺北市立聯合醫院	交通點心費（服務一班 3 小時，提供車馬誤餐費 55 元）；慶生會（一年 4 次）；每年 1 次志工聚餐活動；每年 1 次辦志工旅遊活動；志工表揚大會；各項社團活動；志工保險；志工榮譽卡（服務滿 3 年且服務時數達 300 小時以上者）。
大千綜合醫院	每日服務達 3 小時以上者提供餐盒（午餐）；憑志工識別證享本院員工看診之優待（只限本院門診）；每年免費提供流感疫苗施打乙次；當月壽星致贈生日祝福卡，服務滿 100 小時以上且表現優良者可獲得生日禮卷；為志工辦理意外事故保險；每年依考核結果頒發績優志工服務獎勵。

本研究自行整理

五、本研究醫院志工現況（臺中榮總，2014b）

臺中榮總志願服務工作隊由社工室社工組及東海大學社工系師生自 1982 年 9 月起，歷經 3 個月的籌劃，於同年 12 月 6 日正式成立。招募時間從 1984 年 7 月起（第 3-15 期）每半年招募 1 次；1991 年開始（第 16 期）恢復每年招募 1 次。志工人數由最初的 67 人增加至今，已有近 500 人的參與；教育程度以大專最多，佔率 45.88%；職業別以家庭管理佔多數，佔率 43.06%；以 50-64 年齡別為多數，佔率 63.78%；服務年資以 1-3 年為最多，10 年以上者次之，佔率分別為 28.17%、27.57%（表六、七、八、九）。

創隊之初有「服務台組」、「病房服務組」、「圖書推車組」等三個服務組別，並逐年擴展。1987 年增加「急診服務組」、「支援組」；2002 年成立的「社區服務組」於 2005 年併入支援組；2002 年另有「門診服務組」的設立；2003 年為應緩和病房的增設成立「緩和療護組」；2006 年正式成立「門廳接待組」；2009 年加入臺

中榮總退休護理醫事人員成立之「臨床護理組」，目前志願服務隊共有 9 個服務組別。截至今年上半年共提供服務超過 66,394 小時，服務 982,396 人次。

表六 2014 年臺中榮總志工學歷分佈

學歷	人數	百分比
研究所	37	7.44
大專	228	45.88
高中（職）	152	30.58
國中及以下	80	16.10
合計	497	100.00

資料來源：臺中榮總志願服務工作隊 2014 年上半年工作報告。（臺中榮總，2014b）

表七 2014 年臺中榮總志工職業分佈

職業/性別	人數	百分比
工商界人士	70	14.08
公教人員	33	6.64
專業人士	8	1.61
退休人員 ¹	149	29.98
家庭管理	214	43.06
學生	10	2.01
其他	13	2.62
合計	497	100.00

資料來源：臺中榮總志願服務工作隊 2014 年上半年工作報告。（臺中榮總，2014b）

表八 2014 年臺中榮總志工年齡分佈

年齡	人數	百分比
18-29	17	3.42
30-49	76	15.29
50-64	317	63.78
65 以上	87	17.51

¹含臺中榮總退休公務人員志工 42 人（包括醫事人員志工 31 人及非醫事人員志工 11 人）。

年齡	人數	百分比
合計	497	100.00

資料來源：臺中榮總志願服務工作隊 2014 年上半年工作報告。(臺中榮總，2014b)

表九 2014 年臺中榮總志工服務年資分佈

服務年資	人數	百分比
1 年以下	67	13.48
1-3 年	140	28.17
3-5 年	44	8.85
5-10 年	109	21.93
10 年以上	137	27.57
合計	497	100.00

資料來源：臺中榮總志願服務工作隊 2014 年上半年工作報告。(臺中榮總，2014b)

六、小結

公部門對於具有醫事專業志願服務人力的需求，尤其是醫療公部門，甚於其它機關，而延攬部門內退休醫事人員擔任志工，是最好志願服務人力資源的運用，其業務熟悉度及專業性，較已接受志願服務教育訓練的一般志工專業性強，較符合部門所需。然目前醫療公部門退休醫事人員只有 31 人留任志工，僅達所有志工人數 6.24%，參與比例相當低。

第四節 組織認同

一、組織認同的定義

Mael & Ashforth 將組織認同定義為，當成員將自己認定為組織的一份子，並進而認同組織的使命、目標及價值觀，且將組織的利益納入各項的管理決策中；也就是當個人對於所屬組織產生感情上的連結時，會將自己視為是組織內的一份子，願意認同組織的文化、目標及價值，亦會對身為組織的一員而感到珍惜，忠心的想為組織付出和貢獻心力（楊濱燦、李沛慶、周台鶯，2012：192）。

雖然國內外學者對組織認同界定有不同看法，但仍可歸納為兩種主要概念，1. 認同具有歸屬感；2. 認同跟自我概念有關。當組織成員之自我概念、組織目標與價值觀念等想法產生一致性且彼此有關聯時，則對於身為組織的一員，感到珍惜（李宛玲，2008：17-18）。

二、組織認同之相關理論與研究

Porter, Steers, Mowday, Morrow, & Boulian 等人提出組織認同是個人對特定組織認同與投入的相對強度的看法，並認為組織認同具有以下特性：1. 對組織目標及價值具有強大的信念及接納力；2. 願意為組織付出努力；3. 強烈渴望繼續能為組織的一份子（陳錦麗、曾榮豐，2008：135）。Rusbult and Farrell 則認為組織認同甚至應將「交換關係」包括在內，組織需要個人的參與以確保組織能得到所必要的生產力；個人則希望能找到一個發揮所長及滿足需求的環境才會加入組織（陳錦麗、曾榮豐，2008：135）。在社會認同理論基礎上，組織認同被定義為是個人自我表達及自我與社會之間的關係，組織認同是個人和組織間有一致的價值觀，也就是組織成員對於組織忠誠，願意休戚與共完成組織目標的感知 (Başak Aydem ÇİFTÇİOĞLU, 2010: 92-33)。Van Dick et al. 指出，員工的組織認同，確實有助提升組織公民行為。員工所產出的組織公民行為會受到主管組織認同的影響及激勵。員工的組織認同程度愈高，員工愈會站在組織的立場著想，其行動貢獻在於追求組織的最大利益（李宛玲，

2008：20-21；陳靜怡，2012：17）。Wegge, Van Dick, Fisher, Weeking, and Moltzen 也認為，組織認同確實是組織行為的重要前置變數，高組織認同的員工也會有較高的工作動機與幸福感，而老年志工參與的原始動機亦是對服務機構有認同感。（謝安田、蔡旻秀，2012：24；林珊如、李珮漪，2013：47）。

組織認同對組織成員的態度與行為有重要的影響。Ashforth, Harrison, Corley & Riketta 指出，許多研究都證實組織認同對於工作價值感與工作態度有正向影響，亦會提升對組織的歸屬感；組織認同對組織公民行為有正向關聯，而與員工離職意圖及實際的離職行為呈負向關聯。故，若組織成員有較高的組織認同，則易有積極主動維護組織利益的動機以及有較高從事組織公民行為的意願（李俊賢、黃芳銘、鍾莉容，2010：52）。另一方面，領導行為會透過組織學習的中介效果，進而影響組織認同，領導行為會對組織學習和組織認同產生正向關聯，組織學習對組織認同同樣具有正向影響（杜佩蘭、曾榮豐、黃英忠、施瑞峰，2009：45）。不過，組織成員年齡愈小、教育愈高、自主性愈高、年資愈淺者，其組織認同也就愈低；社經背景中的年資與職業在組織認同的程度上有顯著的差異（陳德禹，1985：452；吳佩樺，2009：74）。

三、小結

綜觀以上論點，社經背景會影響組織認同程度；組織認同與服務導向組織公民行為呈正相關。機關首長或各階層主管若能建立共同願景且讓員工感受來自長官的關懷與支持，將有助提升員工對於組織的認同感。透過鼓勵措施，員工更願意將熱情回饋於工作上，並展現於服務導向組織公民行為，有效提升組織效能。

第五節 退休生活

一、退休生活的定義

依據韋伯斯特 (Webster's Revised Unabridged Dictionary) 修訂本詞典的定義，退休 (retirement) 是指達到一個年齡後離開職場、停止工作。公務人員退休是指符合自願退休、屆齡退休、命令退休的規定，選擇領取退休金不再從事公職，而後的生活即為退休生活。退休是人生必經的重要生涯歷程，它不僅是一個身份的轉變、另一種生活階段的開始，更重要的是心態轉折的調適。退休在生活事件壓力量表中位居第 10 名，平均壓力指數高達 45 (WikiDoc, 2014)，故不能小覷退休後角色改變所帶來的心理壓力及輕忽對生活的影響。

二、退休相關理論

Atchley (藍苔菁, 2011: 62) 認為，退休不過代表著前一份工作的結束，退休生活是步入另一個人生的起點，是新生活的開始，應努力退而不休，再一次貢獻心力。

林東龍、余嬪、陳武宗 (2010: 278) 研究指出，退休者其退休規劃可分為：且戰且走型、空想型，以及全面預備型等三種類型；「且戰且走型」與「空想型」的退休者，其較「全面預備型」容易產生「時間多，不知如何運用」、「家庭成員互動」、「社會關係維繫與互動」，以及「二度就業障礙」等問題，但仍會在遭遇問題後重新調整自己的退休生活方式；退休雖不等同於邁入老年階段，但退休歷程中仍存在因老化而產生生活適應問題；不同性別角色的退休者，其退休生活的規劃與適應存在差異。

黃麗萍 (2013: 2-5) 指出，退休前若未做好生活規劃或調適好身心，退休後極可能產生的問題包括：1. 心理問題：離開經營多年的職場，心理會有惆悵、落寞情緒的產生，導致對於退休產生負面想法；2. 財務問題：退休後倘若領取的退休俸不多，可支配的收入變少，從手心向下變成一個手心向上者，自尊心受挫，對生活易

有不安的感覺；3. 社會問題：退休後失去工作，少了跟往日工作夥伴的互動，人際關係弱化，對於社會的參與減少，產生疏離感，覺得生活頓失重心。

退休後的生活若調適不當，其等同房事困難或親友死亡所造成的生活壓力，會大大影響生活品質。由於生活壓力對於身心健康的影響甚鉅，可能加重憂鬱、頭痛或心肌梗塞等疾病。故退休者在退休前能對於自身角色轉變與新生活適當調整預做準備，則可以避免這些不愉快的時期及儘早進入滿意的退休生活（吳宗瓊、張樑治、鄭方華，2011：142-143）。

張怡（2003：233）指出，社會參與外在的支持體系及社會資源，提供長者對於年老生活有更多樣化的選擇類型與安排。老人利用社會福利資源可以解決自身的問題，也可以促使社會資源被有效地運用，發揮其應有功效，提昇社會整體的福利。

陳燕禎（2010：327）指出，臺灣戰後出生的嬰兒潮人口，已是現今健康的老人潮，若能運用此等人力資源結合當前志願服務需求，既符合社會資本傳承，更能幫助老人達到活躍老化、在地老化的目標。

張曉卉、黃惠如（2014）認為「做好 3 件事，以後不當孤單老人」，其中一件事即為「交不同年齡層的朋友」。孤獨是健康的殺手，它的危害程度等同抽煙，與有廣泛社交生活圈的老者相較，長壽機會低 50%。不管是人際往來，或利用智慧型手機的臉書、Line、twitter... 社交軟體，甚至至網路交友，都可維持、擴展朋友關係，除可將退休生活過得多采多姿，更加朝氣盎然外，也讓 50 歲以後的生活更圓滿、成功。

WHO (2002) 提出活躍老化的概念，「藉由社會參與、健康、安全，達到適切老化的過程，進而促進老年生活品質」。

徐慧娟、張明正（2004：1-36）認為，活躍老化與成功老化相較，屬層次上的進階，活躍老化能更積極自主的參與老年生活。

楊志良（2010，39）指出，高齡化的社會來臨，全體應正面看待老化，並提供長者友善的社交環境，且配合政府健康政策的推動，老人生活可活得更健康、更長

壽，達到活躍老化的目標。

三、小結

綜合以上相關的研究可知，高齡化社會的來臨、少子化，造成家庭人口結構改變。故，退休老人不能只冀望家人的照顧，退休前即應對未來生活進行規劃、自我心態調整，以減少退休後生活改變的心情落差。拓展人際網絡、多方面學習及參與志願服務，是讓退休生活達到成功老化、活躍老化的方式。

第六節 志願服務與退休相關理論

藍苔菁（2011：61）認為，退休者藉由志願服務之參與，可擴大人際網絡，讓退休生活過得更有意義，亦可增加對於生活的滿足感和自我肯定。

林珊如、李珮漪（2013：49）認為，達到身心靈成功老化的方法之一為志願服務。現今，有更多年長者在退休前即已開始規劃退休生活，故志工需求機關若能在退休人員退休前協助、勾勒志願服務藍圖，除可作為志工人力的開源外，更能幫助退休人員儘早體驗充實的晚年生活。

林淑萱（2009：92-99）指出，老人多元的生產角色比單一的角色更能預防身心功能的衰退；老人在退休前就有參與志願服務經驗者，退休後仍會持續參與而成為終身志工（lifelong volunteer）。政府在政策面與實務面要有所作為：輔導媒體建構老人正面形象；引進漸進式退休（phased retirement）理念；運用高齡人力資源的優勢；增強老人權能（empowerment）；強化高齡志工管理；推動高齡志工與福利結合方案。

「志工之路」獲證實是 10 大長壽途徑之一，當你「做著能力所及的事」、「幫助你可以幫助的人」時，不僅可提升自己的高度，相對地也能使人受益，所以擔任志工的確是一項利人利己，豐富退休生活的選項（張富，2009：40）。

張都新（2011：11）對於高齡者心理需求與銀髮志工服務成就感的研究指出，高齡者心理需求與志願服務工作，有相得益彰的相關性。老人參與志願服務的程度愈高，生活適應愈好，反之，志願服務的程度愈低，生活適應愈差。

林麗惠（2006：30-32）研究指出，高齡者參與志願服務的收穫，強調心靈滿足的愉悅，藉由志願服務參與亦可保障高齡參與志願服務者晚年精神生活的不匱乏及自我肯定，不過前提是，高齡者達到成功老化的先決條件為身體健康。

黃松林、洪碧卿、蔡麗華（2010：89-90）指出，65 歲以上擔任志工其生活情緒，大多數的負向情緒，都因是否參與志願服務而有顯著性的差異，如不想吃東西、胃口不好，覺得心情很不好，覺得很孤單、寂寞，提不起勁（精神）來做事等

六項，無參與者均有顯著較低的現象，而且均達極顯著的水準。相反的是，受訪者覺得很快樂與否與覺得日子過得很好部分，有志願服務者則表示有較高正向的同意程度。

劉怡苓（2009：273）研究指出，初期高齡者願意參與社區服務，係由於角色替代理論、老年次文化理論、以及社會參與理論為基礎。其次，當高齡志工進入志願服務工作後，社會參與理論及老年次文化理論可解釋此階段的高齡志工服務狀態。高齡志工在服務工作過程中，開始萌生退出工作行列或仍繼續下去的意念，主要在於需求滿足理論及交換理論，此兩個理論有助於觀察高齡者在參與志工後，其內心會檢視自我是否在志工服務中得到需求滿足以及得到回饋，而決定要持續或者退出志工。

盧麗媛（2012：30-31）研究指出，退休人員方面，退休後生活確實會產生社會撤離理論的現象，若未能跳脫退休前幾年的「無角色的角色」及退休階段的憂鬱期，將會出現退休調適不良症候群；退休後參與志願服務者比未參與者能獲得較高的社會歸屬感及精神報償；退休後參與志願服務者比未參與者能維持較佳的社會網絡關係，可累積社會資本；退休人員退休後是否有參與志願服務的意願與組織的輔導策略有關，因為機關消極的作為或不作為，都將使得退休人員參與志願服務的潛在動機缺乏轉化的動力。

小結

綜合上述研究對退休生活定義，認為高齡者有社會參與，包括參與學習、志願服務及休閒活動者，相較於無社會參與者，對於快樂與否有較高同意程度。另外，若未能於退休前規劃退休後生活，退休幾年後即可能讓自己落入「無角色的角色」，甚至長期陷於憂鬱情緒，出現退休適應不良症候群，退休後生活產生所謂的社會撤離理論現象。退休前曾有參與志願服務經驗者，退休後仍會持續參與的相對性較高，其對生活之滿意度亦較高。

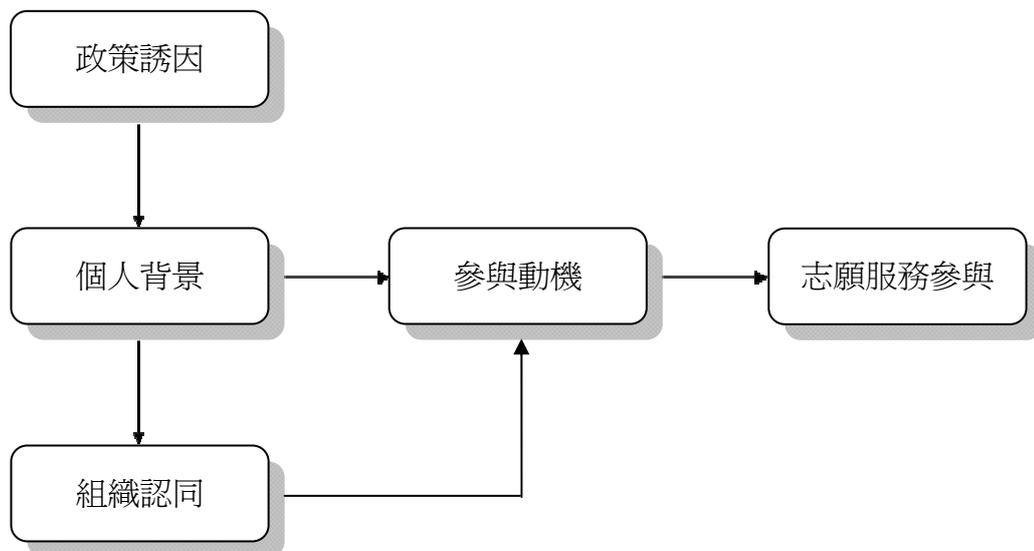
第三章 研究方法

本章根據前述所列之研究動機、目的及文獻探討，本研究認為，退休醫事人員是否願意參與志工與志願服務政策誘因有相關性，而組織認同則對於組織公民行為有關鍵性的影響，故據此建立研究架構與研究設計，並採用深度訪談法進行退休醫事人員留任志工之實證分析。本章共分為三節，第一節為研究架構；第二節為研究設計；第三節為研究流程。

第一節 研究架構

國內志願服務相關研究指出，退休公務人員參與志願服務者比例偏低、醫療公部門退休醫事人員留任機關志工者更不到志工總數一成，故本研究從醫療公部門退休醫事人員是否參與志願服務的人口結構分析相異處，並佐以深度訪談就志願服務政策誘因、組織認同、參與動機與志願服務參與間的關係，探究醫療公部門退休公務人員留任志工影響因由：

- 一、政策誘因對於志願服務參與的影響程度；
- 二、組織認同對於志願服務參與的影響程度；
- 三、志願服務參與動機與障礙因素。



圖六 研究架構

第二節 研究設計

依據上述研究架構說明，本節研究設計內容分列爲：研究參與者、研究工具、研究倫理、資料整理與分析等。

一、研究參與者

本研究採立意取樣，研究參與者也就是訪談對象，共分爲兩個類別：一爲醫療公部門人事、社工單位公務人員退休及志工相關業務承辦人；另一爲醫療公部門內具有醫事背景之退休公務人員，如：護理師、醫檢師、放射師、藥師等。除第一類退休及志工相關業務承辦各 1 人的訪談外，本研究找尋類別二之退休醫事人員共 8 名，其中包含未留任及留任醫療公部門志工作者各 4 名，作爲本研究參與者。

研究參與者之選取方法及標準以透過滾雪球的方式尋找能提供豐沛研究資訊的個案作爲訪談對象。每次訪談時間約 1-1.5 小時，每位研究參與者不限訪談次數，但約談總時數不超過 2.5 小時。除第一次面對面的訪談外，事後對於訪談者所陳述之內容有再澄清、確認之必要時，則輔以電話或 E-mail 的方式補充。另考量醫療公部門的特定訪談場域可能造成受訪對象之心理壓力，故訪談時間、地點，由研究參與者自定。

二、研究工具

(一) 研究者

本研究場域之醫療公部門建立於 1982 年，研究者自醫療公部門開幕始即在院服務，至今已逾 30 年，對於組織的發展歷史、人事變遷有相當程度的了解，對於研究所需的傾聽、觀察與關係的建立，具備一定的能力，有助於本研究訪談、研究作業的進行。

(二) 訪談大綱

爲避免訪談對象對於內容之陳述太過發散，研究者參考相關文獻探討後草擬訪

談題項，並經由與指導老師的討論、修正，確認訪談題綱，以半結構式問項訪談方式聚焦，同時引導、催化受訪者對於自身實務經驗的自由作答，以利訪談作業進行及資料內容蒐集之豐富性。

訪談題綱

1. 請問您服務臺中榮總的年資、服務部門及職稱。
2. 請問退休後有再任職其它公、私部門嗎？
3. 請問您的宗教信仰、教育程度、婚姻狀態、年收入、健康情況及同住家人人數。
4. 退休後，逢年過節臺中榮總有任何形式的致意嗎？或有提供退休人員聯誼、提供機關建言，甚至政策建議之互動平台？退休後，聽到有關臺中榮總不管是好或壞的訊息，您是否感同身受？同樣有受到讚美或侮辱的感覺；還是覺得事不關己，沒有任何感覺？
5. 請問您目前有擔任志工嗎？或曾經擔任過？（包括公、私部門及非營利組織或宗教志工）？每週幾小時？哪一類工作性質的志工？
6. 請問您知道臺中榮總希望退休員工能回原服務機關擔任志工的訊息嗎？
7. 假設，臺中榮總提出希望您回院擔任志工的邀請，您願意試試看嗎？哪一類志願服務的工作性質是您想要的？多少時間是您可接受的？若不願意，原因為何？
8. 請問您如何評價臺中榮總的志工制度及其優缺點？（若不是現任志工，可問：對於臺中榮總目前的志工制度了解程度為何？）

三、研究倫理

除對於訪談對象的邀請要展現誠意與尊重外，事先將訪談大綱提供受訪者參考，及說明研究的目的及進行方式，並簽署受試者同意書，以保障研究參與者在研究過程中的權利、義務；受訪過程中研究參與者可隨時撤銷同意，退出研究，不需任何理由，亦不會損害個人權益。另外，基於對受訪者的保障，必須遵守研究倫理，

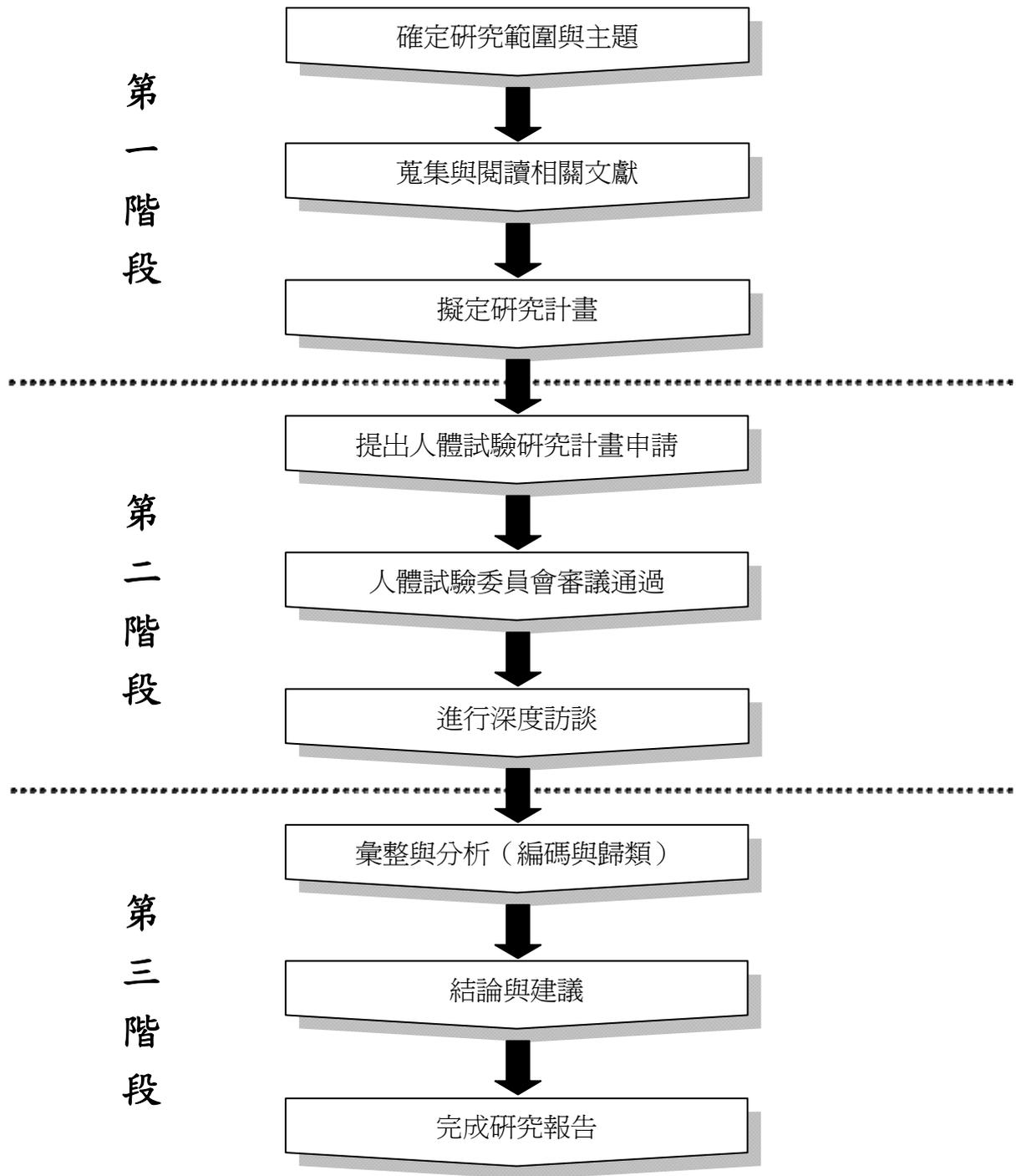
善盡個資保護之責，研究者依法得將可辨識個人身份的部分去標化，研究參與者以編碼代之，以維護隱私。

四、資料整理與分析

每一次完成與研究參與者的訪談後，立即進行資料的整理、反覆聆聽訪談錄音檔，再將訪談內容、肢體語言及臉部表情轉騰為逐字稿，以 Q、A 分別代表研究者、研究參與者間的問與答；以 P、M、N、R 代表不同醫事類別研究參與者；a、b、c 則代表各醫事別的第幾位受訪者；人事、社工單位業務承辦受訪者，則以 A、B 區分。如 M_a1-1，即為研究參與者醫事類別 M 第一個受訪者之訪談大綱第 1 題項第 1 段敘述文。接下來將逐字稿內容分類、概念條列化，重點以粗體字註記，進行所有研究參與者資料的分析及比對，作為本研究結論及建議依據。

第三節 研究流程

本研究之研究流程分成三個階段，首先是確定研究範圍與主題，俟研究問題、目的確認後，開始搜尋跟研究問題相關的文獻，做出回顧與探討，接下來是擬定研究計畫；第二階段是依研究場域規定提出人體試驗委員會研究計畫申請，經審議核可後接著進行深度訪談作業；第三階段也是最後階段，則針對訪談逐字稿編碼、歸類，並進行彙整、分析後，依此做出結論及提出建議，並完成研究報告，研究流程如下所示：



圖七 研究流程

第四章 實證分析

國內、外對於志工人力資源相關研究很多，探討志工持續參與志願服務的研究也很多，但較少針對退休公務人員是否願意留任原服務機關志工的探討。本研究希望藉由醫療公部門退休醫事人員留任志工影響因素的實證分析，提供未來研究者在不同類別公部門志工人力開發研究上之參考。

第一節 醫院退休醫事人員志工運用現況

臺中榮總自 1982 年 10 月開幕之今已逾 31 年，若以開院第一年是初任公務人員的人來計，大約在 2007 年開始，便陸續有合乎退休資格的公務人員選擇退休，而隨著醫院成立時間愈久，可退休之公務人員就越多。截至 2014 年 6 月止，退休人數達 567 人，合乎本研究調查年齡層 50-65 歲者共 387 人（已扣除死亡、傷殘、撫卹：6 人），其中醫事人員 297 人、非醫事人員 90 人（表十）；醫事人員留任志工者 31 人（含 3 名年齡 >65 者）、非醫事人員留任志工者 11 人（表十一）；醫事人員志工平均年齡 59.1 歲，男、女性佔率分別為 9.68%、90.32%（表十二）；服務組別以服務台組及臨床護理組參與人數最多，各為 10 人（表十三）；護理職系退休公務人員共有 176 人，主管、非主管人員分別為 45、131 人，佔率為 25.57%、74.43%，其中主管、非主管人員留任志工者分別為 13、9 人，佔率為 28.89%、6.87%；歷年加入志願服務人數以 2009 年最多，有 7 人，2014 年參與者最少，僅有 1 人（圖八）。

表十 2014 年臺中榮總退休公務人員職系分佈

職系	人數	百分比
醫事人員	297	76.74
非醫事人員	90	23.26
合計	387	100.00

資料來源：整理自臺中榮總退休公務人員名冊。（臺中榮總，2014d）

表十一 2014 年臺中榮總退休公務人員志工職系分佈

志工職系	人數	百分比
醫事人員	31	73.81
護理師（士）	22	52.38
醫檢師	4	9.52
放射師	3	7.14
物理治療師	1	2.38
營養師	1	2.38
非醫事人員	11	26.19
合計	42	100.00

資料來源：整理自臺中榮總退休員工－2014 年第 39 期志工名單。(臺中榮總，2014e)

表十二 2014 年臺中榮總退休醫事人員志工年齡、性別分佈

年齡	人數	百分比	性別	人數	百分比
50-55 歲	7	22.58	男	3	9.68
55-60 歲	9	29.03	女	28	90.32
60-65 歲	12	38.71			
>65 歲	3	9.68			
合計	31	100.00	合計	31	100.00

資料來源：整理自臺中榮總退休員工－2014 年第 39 期志工名單。(臺中榮總，2014e)

表十三 2014 年臺中榮總退休醫事人員志工服務組別分佈

組別	人數	醫事人員別（人數）
服務台組	10	物理治療師（1）、護理師（6）、醫檢師（2）、放射師（1）
病房服務組	1	護理師（1）
圖書推車組	1	放射師（1）
急診服務組	2	護理師（2）
支援組	0	
門診服務組	6	放射師（1）、護理師（3）、醫檢師（1）、營養師（1）
緩和療護組	0	
門廳接待組	1	醫檢師（1）
臨床護理組	10	護理師（10）

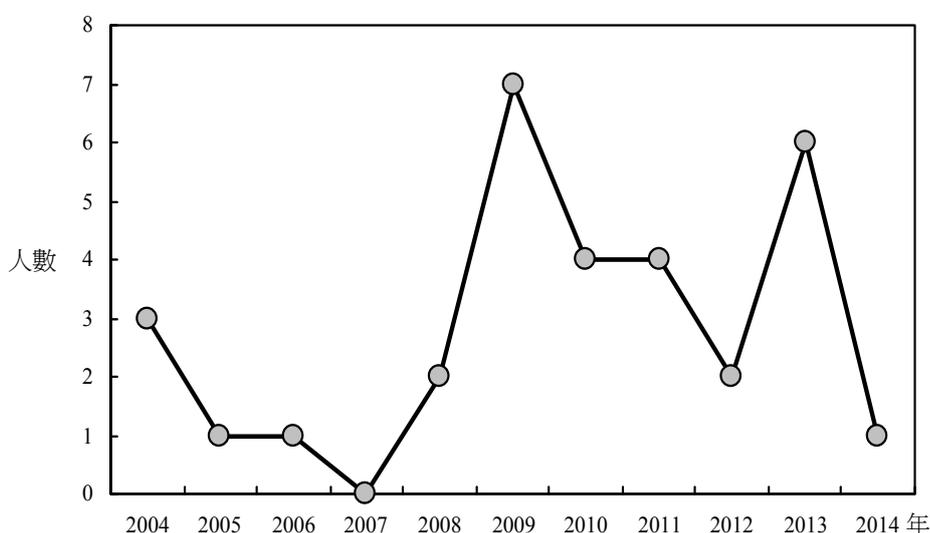
組別	人數	醫事人員別 (人數)
合計	31	

資料來源：整理自 1.臺中榮總退休員工－2014 年第 39 期志工名單(臺中榮總，2014e)；

2. 臺中榮總退休公務人員名冊 (臺中榮總，2014d)。

表十四 2014 年臺中榮總護理職系主管、非主管退休醫事人員志工分佈

類別	人數	百分比	留任志工	百分比
主管	45	25.57	13	28.89
非主管	131	74.43	9	6.87
合計	176	100.00		



圖八 2014 年臺中榮總退休醫事人員志工參與年度分佈

資料來源：整理自臺中榮總退休員工－2014 年第 39 期志工名單。(臺中榮總，2014e)

小結

醫療公部門志工流動率不高，有很高的向心力，故除新據點志工外，每年可招募的缺額人數不多。另外，值得觀察的是，退休醫事人員中護理職系人員約佔六成，其中主管及非主管職各為 45、131 人，留任志工者比例分別為 28.89%、6.87%。主管與非主管職留任志工者差距甚多，其原因有待探究。

第二節 退休醫事人員留任志工影響因素

一、受訪者基本資料

以滾雪球方式邀請留任、未留任志工受訪者各 4 名，包括 1 名藥師、2 名放射師、2 名醫檢師及 3 名護理師；男性 2 名、女性 6 名；在院服務年資除 1 名低於 20 年外，其餘 7 名皆超過 20 年以上；均為大專以上教育程度；單身 1 名、其他已婚，都與家人同住；平均退休年齡 53.25 歲，目前年齡平均為 60.13 歲（表十四）。

表十五 2014 年臺中榮總退休醫事人員受訪者基本資料

代號	P	N _a	R _a	R _b	M _a	N _b	M _b	N _c
性別	M	F	F	F	M	F	F	F
目前年齡	62	57	66	58	65	61	56	56
退休年齡	53	52	55	51	57	51	54	53
學歷	大學	大學	大學	大學	大學肄	專科	研究所	專科
醫事類別	藥劑師	護理師	放射師	放射師	醫檢師	護理師	醫檢師	護理師
婚姻	已婚	已婚	未婚	已婚	已婚	已婚	已婚	已婚
同住家人	2	2	0	3	2	2	2	4
身份	非志工	志工	志工	非志工	志工	志工	非志工	志工
志工年資	0	5	11	0	8	10	0	0
志工服務		4h/W	4h/W		12h/W	7h/W		
在院年資	23	25	14	25	26	21	28	28

代號 P、N_a：為一對夫妻，無子女，先生未留任志工，太太留任志工。先生退休一年後自行創業，直到 2013 年 4 月不再經營後，與太太在山上買了一塊農地自行耕種蔬果至今；太太退休後即留任志工，每週一次 4 小時的志願服務，已有 5 年志工服務資歷。農忙及先生每週一次接送太太到院參與志願服務是目前夫妻兩人主要

的退休生活形態。

代號 R_a：留任志工，唯一單身且年齡最長的受訪者。雖未與年近 90 歲的母親同住，但生活所需皆由其負責採買、煮食後送至母親住居，每天兩地奔波，生活勞累。藉由每週一次 4 小時忙錄之志願服務，放空腦袋，作為釋放生活壓力的方式。

代號 R_b：未留任志工。先生為一所森林學校之校長，學校有行政或教師人力短期需求時即提供無給職的工作協助，每日與先生一塊上下班。有兩個兒子，一個已結婚、一個正在當兵。平時除了配偶外，同住家人還有自己的父親。上班前將預做午餐放置電鍋內，中午用餐時間由父親自行加熱進食，下午 5 點前回家為全家做飯。退休後與退休前的生活模式差別不大，還是處於每天正常工作中。

代號 M_a：留任志工。雖有兩個兒子，但都在外地工作，平時只有夫妻兩人同住，生活單調。選擇每週志願服務時間的上限，一週有三個 4 小時的志願服務時段，以排遣退休後的無聊生活。

代號 N_b：留任志工。與原服務單位互動關係良好，提供單位每週一次 7 小時之志願服務。子女未同住，先生目前仍任職於臺中榮總。

代號 M_b：未留任志工。退休初期曾提供專業技能協助鄰近醫院設置實驗室，後至國立臺中圖書館擔任志工 6 個月。因搬家緣故轉至住家附近廟宇擔任志工，工作時間不定，一週約 8 小時。2 名子女皆在北部就學及工作，目前與配偶同住。

代號 N_c：未留任志工。目前跟子女、配偶同住。退休休息半年後覺得生活無聊重新投入職場，曾於私人醫院服務半年後離職，改至私人診所從事一週三天的 part time 工作，直至近日因家人生病住院，停止診所的工作。目前沒有考慮再進職場，預計今年九月起擔任一週 4 小時社區日間照護志工。

二、留任志工影響因素

（一）志願服務參與動機

林萬億（2003：100）研究指出，志工到公務機關服務的動機依序是：服務他人、

獲得社會經歷、回饋社會及自我成長等四種動機。此外，志工服務單位與住家的交通在半小時內能抵達者，約佔半數，意即擔任志工的重要考量為與服務單位間是否有地利之便。

...會回去是因為回饋，**回饋**的心態嘛！...。(Na5-2)

...，因為我原來在○○○有**工作經驗**，...工作上的時間不允許另外額外再去照顧○○前的病人，...，我退休以後我來**彌補**這一塊。...。(Na5-8)

非常ok。...，都對我蠻客氣、蠻**尊重的**，...，當志工也等於是**share**她們醫院的工作，所以她們相對的對我~喔那種**尊敬**（很開心地笑著說）好坦白。那**互動是一級的**！...，**駕輕就熟**，...，她們裏面一個○○說，○○姐姐妳在，我好安心喔！我不會處理，妳通通都會處理（非常開心、得意、自傲的笑著說）。...。(Na5-9)

...講難聽一點，你在這裏，拿這裏、吃這裏，總是總該**回饋**社會這裏嘛！... (Na5-12)

也許是有一點**感恩**的心吧！...。當初我要找工作是得來不易的，所以除了得來不易以外，我就是**認同有歸屬感**，覺得說就是這個地方是我工作的這麼久的，有一點點（嘖！）~有一點點就是**難捨**，很想就是不要~不要斷、斷了這個線。...做**志工**對我來講，我是**腦袋放空**的。不管家裡的事也好，或者什麼事也好，我做不完事情、不能解決的事情、煩惱的事情，到志工的時候，因為我一忙我完全，就是想到的我那時候要做的事情，反而對我來講是一個很**輕鬆**的事，**解脫**吧！（Ra7-7）

...如果回原來的地方，我會**願意試**一下，...因為我還有一個**老母**在家裡，**年齡很大了**，也需要**醫療資源**，在我跟現在的情形一樣，我能夠允許我時間挪出來的話，我想我會這樣子做。（Ra7-12）

...，就是說**退休了還能領5萬塊**，很感恩，很感恩這個社會，所以就**秉著不能在家吃喝玩樂**，應該對這個社會有一點**回饋**，就是真的純粹覺得不能光領退休金，應該要回饋社會。那若是這樣的心態的話，妳就覺得妳不是，講白一點，妳不是沒有酬勞的，我們還是有酬勞，還是得到一個好名聲，是不是？廣義的來說，也是有酬勞的。（Rb5-34）

...我就是覺得**快樂**的去做，不要再計較什麼，所以就覺得很感恩的，然後很**知足、惜福**，我覺得就是這種心情，那妳就**真的很快樂**。（Rb5-35）

...純粹是回饋，**最大的重點就是回饋**，純粹回饋。（Rb5-36）

...人家很贊同我的作法或者是給我一些言語上的讚美或者是什麼，那種感覺就是很滿足，他們就會做得更好這樣子。（Rb5-37）

...只要我還有能力、還有體力，如果人家有需要。因為其實我覺得當**志工**

也是在照顧自己，...甚至是可以去幫助別人的，那回饋是很愉快的，真的是很愉快的。(R_b5-38)

...，我不能只做孝順這件事情，我必須還要把我存在的價值發揮地更大一點，才不會對不起現在這個國家。我坦白說，真的，我一直覺得人的福報是有限的，不要隨意的糟蹋（態度真誠）。...。(R_b5-41)

在家裏無聊，kill time，殺時間。(M_a5-23)

...，取之於哪裏，就薪餉從那邊來，就是回饋他，...。(N_b5-11)

...，單純想服務病人及家屬。(N_b5-15)

我家離我們醫院比較近，何必要捨近求遠？(N_b5-39)

...。我是因為住得近，還有我老公在這邊，...我很確定就是一定會來這邊，這是很確定的事情。...。(N_b4-26)

...，...希望大家能回來當志工，回娘家來做事，一方面可以跟老同事敘敘舊，我是覺得很ok的，我是喜歡，我都說每週二來醫院是我最高興的事，每個禮拜二是我最快樂的時候。(N_b5-43)

...用我的專業知識，我願意，無條件的提供我30年的工作經驗的專業知識，那我回來的意義很大。... (M_b8-7)

...。...要到原單位無非是，對原單位有一份感情在，...。(M_b8-10)

受訪者志願服務參與動機大多從利他的回饋社會、服務他人轉化為利己的希望獲得社會經歷、自我成長、社交取向等的自我內在滿足。亦即，在沒有任何報酬的情況下，仍會持續參與活動，從中獲取愉悅的感覺。僅有一名是以利己為出發點，志願服務參與是為了要「殺時間」，否則生活會沒重心，不知道在家裏要做什麼；外在部分，則受到組織或單位認同及家人健康狀況等影響志願服務的參與。

(二) 志願服務參與障礙

盧慶華（2008：86）指出，退休公教人員的志願服務參與障礙為：心理障礙、訊息障礙、交通障礙、時間障礙等四種類型，其中以交通障礙影響最大，心理障礙最小。

...，我覺得責任太重，不敢去。(P7-1)

幹了30幾年了，再幹下去覺得沒什麼意思。(P7-2)

壓力太大。(P6-4)

因為現在也太遠了，來回要100公里。(P7-5)

那我就不考慮了，因為我不熟悉，不熟悉的環境不好。(P7-9)

...，○○要幫病人填很多資料，我的眼睛就不行，我就跟他說我沒辦法，這種小字我沒辦法再幫人家填。(R_a5-56)

...，想換個不同形態的領域，...。(R_b5-23)

看醫院的需要啦，因為榮總算是一個很有制度的，...但對像我這種隨性的，意願就不高。... (R_b7-1)

基本上，就是我能夠做什麼、我能夠幫什麼忙...，我能力所及的，我都會去做。...，如果要常常看到血，那個地方我就不太想。(R_b7-3)

...如果哪一天他真的不行了，都要有人在家，那當然是家人最重要，...。(R_b7-3)

...，人事室應該是要主動問，但他沒有問。(M_a6-2)

這要家裏同意。(M_a7-1)

...太遠了，或者家人有人生病，那真得是沒辦法。(N_b7-1)

...。太遠，我就沒去了。(M_b5-2)

...，我有跟醫院社工室接觸，說我要留下來當志工，...，安寧有缺，其它的沒缺，所以就要叫我等。...，因為我3月退休，到10月我就做其它事情了，就不會想要再回來當志工了。(M_b7-2)

...醫院本身並沒有很、很、很、很，很誠、很熱誠的歡迎退休人員回來當志工，...。(M_b7-4)

會，我會。因為你，我覺得人就是這樣，你剛離開，其實你是有感情在，然後志工這個東西，你只要一旦做了就會一直做就對了。所以我剛退休的時候馬上就有缺讓我回來做志工的話，我想我會一直做下去。就是因為你距離半年多嘛，我已經找了其它的事情做了以後，那就算你再找我，我可能就會考慮一點。(M_b7-5)

...。像我們○○○好幾個出來就是在工作，一樣是上一到五。沒有上班的大概就是忙著去玩、打理啦，或忙家人，...。(N_c4-11)

...日間照護需要志工，...一個禮拜一個半天...，我已經有答應她了。(N_c7-2)

因為我覺得醫院的資源太多了，我的志工方面可以放在其它的志工單位。(N_c7-4)

嗯～，目前不考慮的原因為什麼？我可能會去找兼差的事情，想要再做 **part time** 的事情。(N_c7-7)

...，我不喜歡那個制式化，...，那個約束我不喜歡，...，我覺得隨手在旁邊，我也可以當志工，日行一善，...。有規模、有制度當然好，那我個人認定的志工是不拘泥形式上。(N_c6-5)

...，衛教這個區塊，倒是可以去做，但若是推床，我看就不需要了。(N_c8-4)

受訪者認為，1. 住家離志願服務場域太遠了，而且醫療公部門的志工責任重、壓力大，又是已經服務 30 幾年的機關，覺得沒什麼意思，但也不想到不熟悉的環境擔任志工，心理充滿矛盾；2. 在職時壓力大，或原服務單位認同度不佳，不想再留在醫院，想轉換或已至不同工作領域擔任志工；3. 志工管理制度太制式化，缺乏彈性；4. 未感受醫院有希望退休公務人員留任志工的誠意；5. 公職退休後，已再投入其它私人職場服務。另外，身體健康狀況及家人是否贊同亦是參與志願服務考慮因素之一。假設志工的工作分派壓力若不是太大，雖身處新單位，但仍然與熟識同事有互動或者志願服務工作能因人設事、安排上能更具彈性及排除身體無法負荷的部分，相信還是有機會能開發成為志工人力資源。

(三) 組織或單位認同

李俊賢、黃芳銘、鍾莉容(2010:49)認為，知覺組織支持與組織認同有正向關連；組織認同與忠誠、服務傳遞、參與等三種的服務導向組織公民行為間也是有正向關連；組織認同在知覺組織支持與三種服務導向組織公民行為間也有不同程度的中介效果。

...辦○○○節的時候，原來○○○裏他們有時候會邀請我們回去，等於像尾牙一樣，跟醫院沒關係，這是我們○○○自己辦的。幾乎這幾年都有吧！(P4-4) ... 我已經去了好幾年了。... (P4-6)

你如果聽到正向的，...還不錯；那你若聽到負面的話，哇，真的是！... (N_a4-5)

...主管你本身要有行得正啊，人家才會聽得進去呀！...我覺得上面應該要有魄力！(N_a4-9)

...曾經服務的機關受到...汙辱時，當然會覺得不舒服啊！... (R_a4-29)
在員工在職的時候，醫院就應該體諒員工對員工好一點...，...在職的時候
員工都不會認同...。(R_a7-2)

正面新聞，...與有榮焉...。(R_b4-11)
壞消息，...怎麼這樣子...！(R_b4-12)
...有臨時人力的需求...，我可以的話我願意支援你。(R_b6-3)

聽到醫院正面的消息，會覺得開心。(M_a4-13)
會去關心一下。(M_a4-18)

我們○○科自己有退休人員聯誼，...。(N_b4-1)
聽到不好的新聞，心裏當然會替醫院講幾句話！...。(N_b4-12)
好的新聞，大家當然會很高興呀！...，這是一個很有感情的地方。(N_b4-13)
有急難志工需求時，我若能力所及的話，我願意幫忙。(N_b7-3)

可能是凝聚力不是很夠，要離開的時候，你跟他的那種溝通啊、了解啊，
就是整個凝聚力我覺得不是很夠。(N_b6-8)

好的新聞，會覺得醫院不錯喔，與有榮焉。(M_b4-10)
壞的新聞，大概就冷漠對待，不要聽，不要再去加油添醋就對了！...。
(M_b4-11)

...，榮總的主管就有的太強勢了，對下屬太強勢了。...很少看到有同理心
的，...這一點為什麼讓人家沒有辦法回鍋的原因，就是沒有同理心。...。
(N_c4-9)

...，要回來醫院這個區塊，為什麼意願這麼低，就是說那個環境讓他的感
覺不是很好，在他工作二十幾年當中，這個環境沒有讓他很想要回來，這
是重點，沒有想要回來的動力。...，將近退了 2/3，為什麼沒有人要回原
單位？...！(N_c4-22)

機關首長或各階層主管若能建立共同願景且讓員工感受來自長官的關懷與支持，彼此間有正向的互動關係，將有助提升員工對於組織或單位的認同感及成就感的獲得，也可凝聚員工的向心力。再者，吳許暄（2007：71）研究亦指出，退休志工之參與動機、工作滿足、持續服務意願，三者之間有顯著相關。是故，透過鼓勵

措施，員工更願意將熱情回饋於工作上，並會持續展現於服務導向之組織公民行為的參與，有效發揮退休志工的人力資源，提升組織效能。

(四) 有完善組織體系，提供聯誼、政策建議、機關建言之互動平台。

盧麗媛(2012:30-31)研究指出，退休人員退休後是否有參與志願服務的意願與組織的輔導策略有關，因為機關消極的作為或不作為，都將使得退休人員參與志願服務的潛在動機缺乏轉化的動力。

…過年以榮總的名義寄個賀年卡給同事啊，都沒有。(P4-2)

甚至於院慶的活動，也不通知我們。這個他們要改進...!(P4-3)

逢年過節總是要有寒暄、問暖ㄚ，對不對？過年過節，問年度有沒有什麼需要幫忙的ㄚ？沒有呀！退休人員好像跟它斷線了。我們醫院都沒做，完全沒有做。所以醫院應該未雨綢繆，為那些將來退休的人謀一些出路。(Na4-3)

...我們不知道醫院也希望說退休的員工，可以回原來的服務機關擔任志工有這個訊息，...。(Ra6-6)

可是我們都已經退休了呀！所以我們怎麼會知道？我們不可能有管道知道，他們又沒有寄資料給我們。(Ra6-11)

主要是組裏退休的同仁，...。一年就是兩次，領退休俸的時後，就是見個面、吃飯、聊一聊。(Rb4-2)

這個邀請卡應該是說，我認為榮總的員工蠻多的，我倒沒奢望醫院來做這件事，坦白說啦，因為員工太多了。但是像30週年這麼大的30週年慶，它有邀請主任，各部的主任。像我們那時候，○主任，○○○主任，他在○○嘛，他就有回來，他就透過其他連絡我們這些，當年跟他一起第一批進來服務的同仁，大家藉這個機會是不是願意回來，來科裏大家聚一聚，大家都好高興、好高興，互相擁抱這樣子，您會覺得很溫馨。(Rb4-3)

...。主管還特地點名這些人，都給我回來喔，看看老同事，那真的是很興奮、很開心ㄟ。(Rb4-4)

只是我倒覺得如果是醫院，譬如或院長、副院長具名的話，可能那個距離，坦白說，我可能就很感動一下，不會付出行動。因為去那裏，誰認識妳？坦白說，誰認識院長、副院長啊？那距離太遠了！我是覺得啦，可以透過各單位的主任，主任去邀一些他們、那些曾經是自己單位的人，畢竟那距

離更短一點，這種大家想要回來的動力會更強，...就是一個同事大家連絡，一些老同事、老長官呀，看看醫院變得怎樣...。(R_b4-5)

我覺得設立平台是 ok 的，...以前我們在醫院的時候、那個年代，有時候報告打完，就會上 BBS 看一下，不一定要做什麼、真的不一定要做什麼，就是可以了解一下醫院現在有什麼事情。(R_b4-8)

...我還是非常介意醫院，...不知道醫院有這個需要。(R_b6-1)

...根本就是沒有這個訊息說醫院需要大家回來服務一下、什麼的。(R_b6-2)
會考慮回醫院擔任志工的邀請。(R_b7-2)

...。...沒有收到邀請過。(M_a4-22)

我建議成立這個平台...，...。(M_a7-6)

...，沒有在連繫管道，...。(N_b4-9)

沒有平台。(N_b4-16)

要很有心的人才能有辦法，這要平常的連繫、有聯絡，要慢慢建立才有辦法這樣子。(N_b4-20)

跟醫院的連繫不 ok，...。(N_b4-21)

...要辦活動才有凝聚力，也要有一些廣告行銷，對不對，沒有做！他們沒有做這個區塊。我覺得沒有凝聚力，大家沒有回來，是因為訊息傳達沒有人知道，啊都沒有訊息，老實講，退休了就沒有什麼訊息，...。(N_b4-27)
其實院慶時可以發邀請函，那個感覺不一樣啦！醫院有誠意邀請，至少你第一步跨出來邀請我，那種感覺，就算講給朋友聽，說我們臺中榮總有感情，邀請我參加院慶，那種感覺很好。(N_b4-28)

...，我個人參與的意願不會很大，因為不熟啊，人都不熟嘛。(M_b4-12)

沒有，都沒有，都不知道。(M_b8-9)

都沒有。(N_c4-1)

...，就是公家機關讓人家覺得很冷漠，...沒有那個情份的連繫，...？(N_c4-8)
聽到好的，我會覺得是應該的啊，我還是會有那個同感啦，榮總還是有正面的地方啊；不好的話，你會覺得心有戚戚焉這樣子，還是有那種感覺，畢竟是待了這麼久的地方，我對它的感情還是蠻深的。(N_c4-12)

...，像新進人員的教育是蠻重要的，...，中榮讓人家的感覺就是太官僚了。...，沒有從這個教育下手，建立什麼平台都一樣。...我只有一個感覺我不喜歡，就是上級對下屬的感覺，不好。...。(N_c4-17)

...，你不能有任何建言，你只有 by order 的份，...？(N_c4-18)

醫療公部門目前並無退休醫事人員互動平台的建立。受訪者認為，除了每年兩

次退休人員退休俸領取外，再回到原服務公部門的機會不高，與原服務機關不再有連繫。醫療公部門與退休醫事人員互動平台的建立，有助提升退休醫事人員對於組織的持續參與及激勵是類人員志願服務人力的投入。

(五) 醫療公部門配合行政院強化退休人力資源運用政策作為。

盧慶華(2008:90)、盧麗媛(2012:34)認為，醫療公部門志工若鎖定機關內的退休人員，則應就各退休人員專業別的特性，先行了解、排除志願服務參與障礙，再據以設計志工的招募規劃，及志工職務設計。

我覺得不錯，最近辦的**教育訓練**，我覺得不錯，福利也很好。(P8-3)

可以把我們的**經驗傳承**，就是宣導出去說。(N_a6-15)

...因為你可以得到很多。...，...醫療訊息...，...專家來演講、...，我們醫院社工辦得很好。...，每年辦活動丫，**旅遊**，秋季旅遊丫。我覺得醫院**志工做得很好**，該有的都有。(N_a8-16)

...有一個**調查表**讓你**意願**想去哪裏。...有缺就會安排進去，如果沒缺，他會問你到哪個單位去好不好。(N_a8-24)

65歲就不列考慮。...**實際的年齡跟身體的年齡是不等號的**。...，年齡上面可能可以**放寬一點**...。...保險業後來不幫我們這個年紀太大的人做保險。...。(R_a8-3、R_a8-5)

65歲以上的人，可能是因為考慮到既然有危險性，...，那就**不要這個區塊**，他們就不用去擔心了。(R_a8-7)

...，向上次的志工大會○**院長是從頭坐到尾**。○院長在**志工大會**，那一年他在職的時候，他也是從頭坐到尾的一個院長，... (R_a8-37)

我不知道別人的感覺是什麼？我是這個覺得能夠**全程參加**是一件很了不起的事情，他這麼繁忙，然後平常講什麼，我們歌頌**志工**啊什麼，你們對我們**志工服務**幫忙多大，可是呢？(R_a8-40)

...**志工點數**，...，我並不是很在乎。(R_b5-28)

我們可以在人員退休時先徵求有沒有**意願參加**這個團隊，...。(M_a4-8)

可以做。要做應該早就可以做，而不是現在。(M_a7-11)

其實我當初想當**志工**並沒考慮這些**獎勵**。(M_a8-19)

對，對於退休人員志工的招募應該要更主動一點。(M_a8-24)

像有沒有填志願服務意願調查表，我印象都不深刻。...。(N_b4-24)

我覺得醫院自己要搞清楚你要退休人員回來是要他的專業知識，還是你只是要來做一般的服務，就是拿藥、推床？...，我覺得那個一般志工走個一兩天，那些路線也就知道了嘛。所以就變成說你需要醫院退休的人回來當志工跟不是醫院就沒什麼差別...。...我不太清楚醫院他的出發點，他要利用專業知識，還是利用你的愛心跟你對醫院的熟悉度而已，...，如果你利用我的專業，你想說我的專業對科裏面有幫助，那你要考慮到人性的問題嘛。(M_b8-1)

醫院要不要給我什麼，沒關係。(M_b8-12)

...，護理背景還是對我的志工工作有加分，...。(N_c5-8)

我印象中好像沒有填過，...應該是沒有。(N_c6-2)

這個評價喔，我覺得不是很好，我不曉得它的意義在哪裏。(N_c6-3)

...志工的工作不明確，...沒有辦法幫你定位一個志工的價值在。...若沒定義清楚，我就是上完幾個小時就走了，就只是打發時間，就沒價值，那這個人來，就是可有可無。你要讓他覺得我來，我與有榮焉，我來到中榮服務回饋四小時，我盡了我所有的能力，那不就覺得比較有價值感嗎？(N_c8-1)

退休公務人員參與志願服務者始終遠低於其它職業類別，醫療公部門醫事人員留任志工者人數亦不多，醫療公部門有必要在志願服務政策上有激勵措施的檢討及建置。或許可考慮利用企業界擅用的行銷手法，行銷志願服務所帶來的正面意義及豐富退休生活的內涵及價值給顧客，而這個顧客群，包括醫療公部門退休醫事人員及近期計劃退休的醫事人員；機關首長亦應展現出對於退休醫事人員願意留任志工的尊崇及重視此等人對於組織的價值，透過不同的管道、平台，形塑組織成為所有退休醫事人員樂於參與志願服務的場所。

三、小結

本研究退休醫事人員受訪者共有 8 名，除 1 名由臺北榮民總醫院調任至臺中榮

總之受訪者在院年資只有 14 年外，其餘服務年資均超過 20 年，甚至有 2 名近 30 年者，退休時間 2-11 年不等；退休前均沒有參與志願服務的經驗。退休醫事人員退休後均能妥適安排自己的退休生活，即便未能留任醫療公部門志工，但多數人員還是會抽取部分時間前往至其它非營利組織擔任志工；少數再投入私部門或創業，但後續的生活規劃皆與志願服務有關。

退休醫事人員雖然對於組織的政策或人員管理問題，未必持正面回應，但對於組織持續關心參與程度高；利他的回饋心態，是主要志願服務的參與動機。藉由志願服務，產生尊榮、得意，最後達到馬斯洛需求理論最高層次的自我實現；志工與職工間相處良好，對於職工的尊重及正向工作成效肯定，感到開心、愉悅，達到心理層面的滿足，最終得到利己的需求。而志願服務參與障礙則為：交通因素；第一線面對外在顧客感到責任重、壓力大，且對於可能不熟悉的單位工作分派，持消極看法；相較於與原服務單位、退休醫事人員的良性互動關係，醫療公部門與退休醫事人員間，沒有連繫平台、人際網絡的建置，沒有溝通或建言管道（表十六）。

表十六 2014 年臺中榮總退休醫事人員留任志工影響因素

代號	參與動機	參與障礙
P		醫院志工工作責任重、壓力大；怕分配到不熟悉的環境；跟醫療公部門未有互動關係；交通不便；另有生涯規劃
N _a	回饋；發揮所長；成就感獲得；內在滿足	
R _a	回饋；單位認同度高；需要醫療資源；生活壓力釋放	
R _b		醫療公部門志工資源多；無資訊來源；怕常常看到血；隨性無法配合志工制度；想轉換工作形態；另有生涯規劃；家庭因素
M _a	kill time，殺時間；回饋	
N _b	回饋；交通便利；人際關係滿足；家人在同一機關服務	
M _b		未感受有志工需求；無法發揮醫事專業；交通不便；另有生涯規劃

代號	參與動機	參與障礙
N _c		單位認同度低；醫療公部門志工資源多；無法發揮醫事專業；另有生涯規劃；家庭因素

第三節 退休醫事人員留任志工激勵措施

一、社工單位

(一) 受訪者基本資料。

代號：A，性別：女，具有社工師執照，到院後擔任志工訓練員工作 4 年，2006 年 4 月起接任組長職務，截至目前都是擔任志工隊輔導員職務，從事志工相關業務年資 12 年。

(二) 退休醫事人員留任志工需求的相關配合措施。

1. 一般志工招募

...網路或是 BBS，...，我們會透過志工去把一些訊息帶到其它志工團隊去，...少主動去推學生志工這個部分。...人力的穩定度相當的高，所以只會針對那些空額出來的，...，我會針對這個新的據點或新的服務方式，然後去發 BBS，或者上我們的網站去做招募。所以每一年招募的人數，其實是從一月到全年度的都有。...，除了七、八、九月，因為我們的工作比較有暑期志工，工作量比較大，七、八、九，比較不接受人家的那個報名之外，其它幾乎每個月都有人在報名，...。(A2-1)

因本院的志工流動率不高，有很高的向心力，故除新據點志工外，每年可招募的空缺人數不多。(A2-2)

沒有，沒有設限。基本上，我們沒有受限。那有一個狀況就是說，我們不希望浪費人力，所以我們不會大量的招，然後那一些人就讓他閒置在其它地方這樣子。...輔導會有設定我們志工的經費，只有好像是 350 萬，...。(A2-6)

雖然本院未對志工人數設限，但實際上只針對有缺額的組別或者有新據點人力需求時進行必要的人力招募，故不會有志工人數無限擴充的情事發生。(A2-10)

2. 退休醫事人員志工招募

...會特別跟他談一下啦，...避開那個 65 歲的限制。(A1-4)

...，護理長來當志工的還不少。不過這一點又有點那個，有一點吊詭。...，...，...護理人員對於原服務單位的認同度是不高的。就是非主管級的。(A2-22) 退休後就走了，...！(A2-24)

...500 多個，是足以因應我們大量在醫院裏面大量傷患。...。為什麼比較

不希望他們，...沒有受過訓練；...，由誰來認證他的服務時數。...，頂多只能給他一個感謝函，大概是這樣子。所以基本上有特殊的狀況，還是由我們原有的人力去調配這樣子。(A2-25)

...我們志工人數是夠的，...，我是擔心我們花了很多時間、跟精力去管理這個平台，但是用的機會不多，...可能會是人力資源的浪費啦！(A2-26)

我問她們願不願意再回、再回護理單位去當志工，她們都不願意耶！...。(A3-3)

...也許打電話來的那個月剛好有大的志工活動在 run，可能沒有時間去處理這個事情，...。(A3-10)

退休醫事人員志工與一般志工的招募，並無不同，未針對退休醫事人員有不一樣的招募方式。業務承辦人雖表示志工人數未設限，但因每年有車餐經費 350 萬元上限，且亦僅對志工組別有缺額或者有新據點志工人力需求時，才會進行評估、招募，故每年可招募之新進志工人數其實不多，因此社工單位也就未有積極或政策擬定回應對於醫療公部門希望退休醫事人員留任志工呼籲之舉措。

(三) 退休醫事人員適性適才的工作內容規劃。

...，12 小時的基礎訓練，譬如說志工的倫理啦，...。然後另外 12 個小時是特殊訓練，...。...沒有接受 3-6 個小時的話，你明年就不能續留，那是基本的規定。(A3-6)

特殊課程...都是在醫院的一些~那個~有些甚至是一些實作，什麼洗手的，還有 CPR 之類的。...今年開始要報名的人，我們要他上 e-learning，好像台北大學有一套課程是基礎課程，我們會叫他們先去上這個基礎課程，...我們不再辦基礎課程。(A3-7)

退休醫事人員與一般志工在教育訓練及工作內容上，無差異，並未針對退休醫事人員有不一樣的工作規劃。對於希望能繼續付出專業技能及經驗的退休醫事人員來說，執行一般性的志工工作內容沒有成就感，無法滿足需求。

(四) 退休醫事人員志工與一般志工分流管理。

要有醫事公會的執業執照才能執行專業的部分。(A3-2)

...專業志工的話，我們沒有辦法管理。...我們就只有社工而已，對於你們

的專業我們完全不懂，那如果對~，相對的對應窗口，他沒有人願意出來管理，那麼即使他犯了什麼錯、講了什麼不對的話，被人家投訴了，我我我，沒辦法，我們社工這邊沒有辦法處理，所以一定要有相對提出的申請單位。...，管理的部分要由你們自己去管理，有關他專業的部分，我們期待的是這樣。...，我提供基本訓練還有管理，就是行政管理我來管理，但是現場的管理，在執行面的部分，他們要有人出來負責...。(A4-1)

目前的退休醫事人員志工與一般志工工作無異，志工工作內容將來若涉及醫事專業，受訪者樂見一般志工與退休醫事人員志工分流管理，但需由用人單位進行退休醫事人員志工之管控，社工單位則負責行政監督。

(五)「退休醫事人員志願服務意願調查表」的處理。

...請人事室提供我們一些已經退休但不滿 65 歲的人員名單。(A2-27)

...，送過來的張數不多。...。(A5-1)

...，我會儘量的去做到，但是我沒有辦法控制的部分，譬如說，~人事室有沒有提供表格給退休人員、那多久以前要提供表格給退休人員，那他們填了之後，填要或不要的，不要的他們就一定不會給我，那要的那個，她有沒有就是儘快的傳送給我們，如果有儘快傳送給我們，我會請我的訓練員至少打一個電話跟他做連繫，...。(A5-2)

我們都會收存。(A5-3)

她們的報表多半也都丟給我們來寫，...。(A5-11)

社工單位沒有退休醫事人員的名單，需人事單位提供資料才能進行退休醫事人員留任志工的遊說作業。對於在「退休公務人員志願服務意願調查表」勾選有意願者，將由專人負責後續連繫。

二、人事單位

(一) 受訪者基本資料。

代號：B，性別：女，職稱：組員，在院年資 32 年，2011 年起接任公務人員退休相關業務至今。

(二) 退休醫事人員留任志工呼籲的相關配合措施。

沒有，說實在的真的沒有針對這個部分做什麼，沒有。(B2-1)

...我現在還有其它的業務...，你認為我還可以看一下哪一個人那時候寫不願意，現在打電話問他你願不願意嗎？(B2-2)

...每個人交待我一件事，我是不是每天都要回答這些人、要記得這個人有什麼需求，不可能的嘛！所以你有意願、很有意願當志工，你自己要想去怎樣的一個管道嘛！...我怎麼知道社工室在什麼時候需要徵募人呢？...志工這種東西，真的是發自自己啦！...有心要做的人，你不用去 push 他，自己有心要做，他自己都會來。...(B2-3)

...我們現在這麼多的志工作了，你認為他需要人家一直~啊你來做志工、你來做志工嗎？...(B3-4)

人事單位認為醫療公部門已經有很多的志工作了，不需要再有志工需求的呼籲，並認為退休醫事人員有意願擔任志工作者，應自行尋找管道，人事單位沒有人力再提供相關協助，故人事單位並無醫療公部門希望退休醫事人員留任志工呼籲之配合作業。

(三) 「退休公務人員志願服務意願調查表」的處理。

不會在最後一天。通常都是在離院前~就是在收到退休公文要交給他的時候請他填的。(B1-5)

填這張志願服務意願調查表的時間，大概是退休前一個月。(B1-7)

...意願調查表我不知道是從什麼時候開始填的。(B1-8)

...之前很多人都願意填、願意填，但最近幾次喔，給他們的表，大概十來個人填得都是不願意、都是不願意。...(B1-9)

人事單位於醫事人員退休生效日前一個月提供表單的填寫，依據填寫後的表單統計，2012年1月至2014年6月兩年半間，退休醫事人員填寫表單者共66人，填寫有意願參與志願服務者25人(臺中榮總，2014e)，有意願參與志願服務者的調查表單轉送社工單位續辦。

(四) 醫院跟退休員工的互動平台及網絡連結建置。

...只要在家裏的電腦打個 google 臺中榮民總醫院，他都可以看一些訊息了，不是說你一定要用什麼樣的平台，那你這個平台還要有人去維護，對不對？你要常常有什麼訊息，你要有人去維護。我是覺得你真的很想要臺中榮總做志工，隨便打個電話都可以問到，而且以 google 也可以看到臺中榮總的資訊啊，我覺得這不是問題，... (B3-3)

人事單位認為，若想知道醫院的訊息直接登錄搜尋網站即可取得資訊，互動平台的建置沒有必要性，且需要有人員維護平台，不贊成有退休醫事人員溝通平台的設立。想知道什麼訊息，應訴諸自己，自行上網 google。

三、小結

除了退休醫事人員受訪者外，另外邀請醫療公部門社工、人事單位業務承辦人各 1 名，兩個單位對於醫療公部門退休醫事人員留任志工的呼籲，並未有相對之配套措施。社工單位雖表示沒有志工員額的限制，但因受限業務經費預算，需管控志工人數；再者，服務據點志工人力已近飽和，可招募志工人數不多，故沒有退休醫事人員志工人力需求，因此未對此等人有招募、訓練、工作內容之規劃。人事單位雖會將「退休公務人員志願服務意願調查表」填列「有意願」者之資料轉送社工單位，但對於表示「想先休息一陣子再考慮」的意見表達，並未有後續追縱；對於退休醫事人員的建議多缺乏傾聽意願，不願改變現狀、增加作業。志工業務的推動及需求單位對於退休醫事人員志工潛在人力的開發，較缺積極作為。

第五章 結論與建議

藉由文獻探討，建立研究架構及研究設計，透過個案深度訪談，進行實證分析。經彙整本研究分析結果，依研究結論提出建議，作為志工激勵政策制定、退休醫事人員志工招募及後續研究者參考。本章共分為三節，第一節為研究發現與結論；第二節為研究建議；第三節為後續研究之建議。

第一節 研究發現與結論

具有醫事背景的退休公務人員是醫療公部門志工人力的最佳來源，不僅可提高醫療公部門志工服務品質，鼓勵退休醫事人員從事志願服務亦是協助成功老化，且「志工之路」更被證實是 10 大長壽途徑之一。惟目前退休醫事人員留任志工者寡，表示在醫事專業志工人力開發上有檢討的空間。如何能激勵此等樂意持續為公部門付出心力參與志願服務？本研究冀望透過實證研究，了解政策誘因、組織認同對於退休醫事人員留任志工的影響。茲將研究發現分述如下：

- 一、志願服務參與動機，由利他的回饋、服務他人，移轉至自我肯定、成就感獲得、內在滿足，有著不同層次的參與動機。
- 二、退休醫事人員對於機關有著愛之深、責之切，恨鐵不成鋼的殷殷期盼，對於原服務機關認同度高，仍保有深刻的情感。
- 三、交通不便、無訊息來源、工作壓力、負擔重及對原服務單位認同感低，是志願服務參與障礙。
- 四、護理人員主管及非主管職留任志工者比例懸殊。
- 五、人事、社工單位對於醫療公部門退休醫事人員留任志工的需求，聯繫與溝通不足。
- 六、醫療公部門的人事及社工單位是志工業務的推動及需求單位，但缺乏橫向溝通，對於退休醫事人員志工潛在人力的開發，較少積極作為。

第二節 研究建議

透過實證分析研究結果，經由激化參與動機及排除志願參與障礙因素，鼓勵醫療公部門退休醫事人員參與志願服務，並提升志願服務品質，以善盡社會責任及協助醫療公部門退休醫事人員成功老化為目標。茲將研究建議分述如下：

一、對政府資訊公開統計資料之建議

公、教代表兩種截然不同的職業別，在社會福利類志工公教職業別中之統計，宜將公、教分開列表；退休人員亦區分職業別退休人員，如此對於其他研究者而言，能更精準的引用參考數據，可清楚、切實的做論述比較。

二、對醫療公部門的建議

雖然本研究的訪談對象有限，實證結果並未能代表臺中榮總所有的退休醫事人員，但仍能從本研究觀察到退休員工與臺中榮總兩者間的關係疏離，並未有良好的互動關係；退休醫事人員留任志工障礙排除及志工管理等方面需要有突破性作業；人事、社工單位各行其事，影響退休醫事人員留任志工之意願；組織、單位文化需要改變，以提升在職員工的向心力；互動關係連結、網路平台建立，有助退休醫事人員志願服務之參與。本研究綜合上述研究結果提出下列思考方向建議：

（一）**提高醫療公部門對於退休醫事人員留任志工議題的重視**。機關首長對於激勵退休醫事人員參與志願服務的重視及投入，是退休醫事人員志工招募是否成功的要因。

（二）**提升在職員工服務單位認同度**。在職員工服務單位認同之提升有助是類人員退休後志願服務投入意願，單位宜重視與員工的溝通及加強良性互動關係。

（三）**制定具體退休醫事人員留任志工激勵政策**。雖然中央與地方政府皆有志願服務相關獎勵措施的頒布，但醫療公部門更應針對退休醫事人員屬性的不同而有不同退休醫事人員志工激勵制度的建立，靠制度來創造誘因。退休員工參與志願服務的意願與組織的輔導策略有關，機關消極的作為或不作為，難以激化志願服務潛

在動機的提升。因人置事的志工工作內容設計，讓志工有機會展現不同專業及發揮個人特殊專長，可提高退休醫事人員參與志願服務意願。

(四) **打破退休醫事人員志工年齡 65 歲之限制**。退休醫事人員志工是以醫事專業提供服務，著重經驗傳承，非賣弄體力，且以年長者服務老人更能了解老人需求。

(五) **開發退休醫事人員志工潛在人力**。可先由住居與醫療公部門有地緣關係的退休人員開始，進行志願服務參與的遊說工作。首要，建立公部門與退休人員連繫網絡，藉由公部門的訊息交流或參與醫療公部門的活動邀約，培養兩者間的良性互動關係後，再提出留任長期志工的需求，比較能成功招募醫療公部門退休醫事人員參與志願服務。

(六) **擴大志工服務據點至鄰近區域，提高退休醫事人員志工人力需求**。提供失能退休員工復健、護理、送餐、照顧及家屬喘息等服務，讓有意願參與志願服務者有機會再為醫療公部門付出心力，繼續服務。

(七) **適切規劃退休醫事人員志工工作內容**。建議由職工承接較具工作壓力或負擔大的工作，不宜由退休醫事人員志工接辦，畢竟職工領有俸給，而志工是無給職。壓力或負擔太大，會是持續參與的障礙，應視志工服務年資、抗壓程度的不同而有不同的工作指派。

(八) **提高志願服務管理層級**。志工醫事專業程度不同，在志工管理上有區分之必要性，避免非專業領導專業，宜進行退休醫事人員志工與一般志工分流管理政策評估。志工人力需求及推動分屬不同單位，宜提高管理層級及設置專屬辦公室，以達到整合醫事專業及行政管理效能。

(九) **定期舉辦退休醫事人員生活經驗分享講座**。每年舉辦一次員工退休前的退休生活規劃相關講習、教育訓練，或邀請已退休醫事人員提供生活經驗分享等的座談，宣導志願服務的參與是豐富退休生活其一選項，除是協助退休醫事人員提早生活規劃、幫助成功老化、活躍老化外，亦是激勵退休醫事人員成為志願服務人力的途徑之一。

(十) **建置醫療公部門官網退休員工專區**。網路內容連結功能包括：設立退休員工互動平台，成立退休員工組織、退休員工志工快閃活動中心等，以建構、維持退休員工與醫療公部門間的網絡連繫不中斷，且培養良好互動及重視協力關係的溝通平台以作為重要訊息傳達管道，進而達到退休醫事人員志工招募的目的。而醫療公部門亦要指派熱情且有能力整合人事及社工關於退休或志工業務的專責單位或人員，負責退休員工專區網頁的維護、回應及快閃志工的活動規劃、人員調度等。

(十一) **推廣自我救助永續發展理念**。退休醫事人員可累積志工服務時數，未來此等人高齡或其家屬有照護需求時，可優先申請退休醫事人員志工協助，落實對於退休員工的照顧，讓「幫別人、助自己」形成一個醫療公部門志工迴圈之永續發展。

(十二) **加強人事及社工單位橫向溝通**。強化兩單位間對於退休醫事人員志願服務參與意願調查的轉介、追蹤，及後續退休志工人力運用成效評估。

(十三) **加強人事及社工單位對於志工、退休醫事人員相關資料之管理**。部門未經整理、只是收存的資料，不管是紙本或電子檔皆難以活用。資料需經過系統性的整理後才能稱之為資訊，才能利用此資訊做後續統計，進而分析，成為有價值的資料。

醫療公部門服務的對象多半非為一般民眾，而是需要求助醫療協助的病人或其家屬、朋友的族群，醫療公部門縱然有漂亮的「推動志願服務業務成果統計表」的呈現，但實務上，在志工專業能力的內涵上，是無法滿足醫療公部門對於專業志工的需求。且一般志工即便有醫療公部門醫療相關的教育訓練，但也僅是一年 24 小時的教育訓練罷了，專業性難以跟醫事專業志工比擬。醫事專業志工的不足，無法藉由公私協力的方式取得，醫療公部門退休醫事人員是醫療公部門志願服務參與的最佳人力資源，不管是在專業性、教育訓練成本，或機關各項作業的熟悉度上，都是最佳首選。故，人事、社工單位在開闢退休公務人員留任志工的政策及制度的推動與舉措上，都應有積極作為，並列為重點工作項目。

第三節 後續研究之建議

本研究依據研究對象、研究方法及研究內容的範圍與限制，對後續相關研究者提出以下建議：

一、研究對象方面

本研究係以中部醫療公部門之退休醫事人員志工為研究對象，未針對其他性質及規模相仿醫院之志工比較分析。未來研究者可擴大研究範圍，將同性質及規模相當之醫院或公、私部門醫院，比較分析退休人員參與志願服務意願之差異情形，可做為未來政府推動退休人員志願服務參與之參考。

二、研究方法方面

本研究採立意取樣法，樣本分布情形並不平均，且樣本數不多，故研究結果尚無法推論至全體退休公務人員。建議未來研究者可採分層隨機抽樣法選取樣本，期使獲取更縝密的研究結果。

三、研究範圍方面

志願服務法第一條「為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質」，為免志工人力過於集中或不足，而影響志工人力運用成效，冀望未來研究者能將未立案但有志工人力運用之組織或單位納入研究範圍並採問卷調查方式做進一步的討論及分析。

參考文獻

一、專書

行政院研究發展考核委員會（2010）。**退休人力資源活化策略**。台北：行政院研究發展考核委員會。

行政院經濟建設委員會（著）（2012）。**中華民國 2012 年至 2060 年人口推計**。台北：行政院經濟建設委員會。

林萬億（1993）。**現行公務機關義工人力運用情形之探討**。行政院研究考核委員會編印。台北：行政院研究考核委員會。

張春興（2013）。**現代心理學重修版**。台北：東華書局。

詹火生、李安妮、戴肇洋、蔡貞慧（2006）。**主要國家因應人口老化社會福利政策之研究**。台北：行政院經濟建設委員會。

陳定銘（2003）。**志工之資訊應用**。載於江明修（主編），**志工管理**（263-292 頁）。台北：智勝文化。

陳德禹（1985）。**公務人員的人格特質與組織態度：台北市政府個案研究**。第四次社會科學研討會論文集（427-457 頁）。台北：中央研究院人文社會科學研究中心。

曾華源、曾騰光（2003）。**志願服務概論**。台北：揚智文化。

二、期刊論文

李俊賢、黃芳銘、鍾莉容（2010）。組織支持、組織認同與服務導向組織公民行爲：餐旅飯店服務人員的實證。**休閒事業研究**，**8**（2），49-67。

李瑞金（2010）。活力老化--銀髮族的社會參與。**社區發展季刊**，**132**，123-132。

呂朝賢（2002）。對我國志願服務法的若干反思與建議。**台大社會工作學刊**，**7**，203-241。

- 呂朝賢、鄭清霞 (2005a)。中老年人參與志願服務的影響因素分析。台大社會工作學刊，12，1-50。
- 呂朝賢、鄭清霞 (2005b)。民眾參與志願服務及其投入時間的影響因素。東吳社會工作學報，13，121-163。
- 吳尚德 (2012)。「創齡」—銀色風暴席捲全球。台灣老年學論壇，16，1-11。
- 杜佩蘭、曾榮豐、黃英忠、施瑞峰 (2009)。領導行為、組織學習與組織認同關係之研究。管理實務與理論研究，3 (1)，45-67。
- 林東龍、余嬪、陳武宗 (2010)。退休規劃與生活適應之間—退休人員之退休生活經驗初探。社區發展季刊，132，278-293。
- 林珊如、李珮漪 (2013)。銀髮族參與公共圖書館志願服務：動機、影響因素與招募策略。臺北市立圖書館館訊，31 (1)，34-51。
- 林淑萱 (2009)。從少子女高齡化社會探討我國老人的生產性活動。社區發展季刊，125，91-100。
- 林萬億 (2012)。高齡社會的來臨：為 2025 年的臺灣社會規劃。人文與科會科學簡訊，13 (2)，85-89。
- 林達瑤、林喻東、林松村 (2006)。國家森林解說志工參與解說服務動機與工作滿意度之研究-以新竹林區管理處為例。臺大實驗林研究報告，20 (3)，175-190。
- 林麗惠 (2006)。高齡者參與志願服務與成功老化之研究。生死學研究，4，1-36。
- 吳宗瓊、張樑治、鄭方華 (2011)。休閒在退休生活調適上之作用。生活科學學報，15，141-164。
- 姜定宇、鄭伯勳 (2003)。組織忠誠、組織承諾、及組織公民行為研究之回顧與前瞻。應用心理研究，19 (Fall)，175-209。
- 徐慧娟、張明正 (2004)。台灣老人成功老化與活躍老化現況：多層次分析。台灣社會福利學刊，3，1-36。

- 梁朝雲、陳佳珩、許育齡（2008）。中文維基百科管理員參與動機與工作型態之研究。**教育資料與圖書館學**，**46**（1），81-109。
- 曾華源（2005）。我國志願服務法未來修訂方向的幾個建議。**社區發展季刊**，**111**，207-215。
- 曾騰光（1994）。大學生對志願工作特質的認知和參與意願之研究。**東海學報**，**35**，151-172。
- 張怡（2003）。影響老人社會參與之相關因素探討。**社區發展季刊**，**103**，225-235。
- 張都新（2011）。從高齡者心理需求與銀髮志工服務成就感之探討。**網路社會學通訊期刊**，**92**，1-14。
- 張富（2009）。幸福是什麼？我的退休生活。**台電月刊**，**2**（554），8-40。
- 張朝琴（2012）。活躍老化：高齡者社會產能之探討。**國立臺中科技大學通識教育學報**，創刊號，207-224。
- 陳盈位、黃瑞榮（2009）。深度休閒之參與動機、持續參與因素之探討-以南部地區獨木舟協會的成員為例。**崇仁學報**，**3**（12），1-14。
- 陳錦麗、曾榮豐（2008）。績效管理、組織認同與組織學習關係之研究—以國立大學公務人員為例。**屏東教育大學學報—教育類**，**31**（9），129-156。
- 黃松林、洪碧卿、蔡麗華（2010）。活躍老化：台灣長青志工之探討。**社區發展季刊**，**132**，73-92。
- 黃琦茹、韓大衛（2010）。紅十字會水上安全工作隊志工參與動機與持續服務意願之研究-以臺北縣分會為例。**臺北市立教育大學學報**，**41**（1），1-26。
- 黃麗萍（2013）。公務人員退休準備教育的終身學習策略。**T & D 飛訊**，**26**，1-20。
- 童棟樑（2010）。企業志工參與及永續參與策略規劃之研究—以台電公司為例。**台灣老人保健學刊**，**5**（2），105-126。
- 楊志良（2010）。由活躍老化觀點建構國民健康新願景。**社區發展季刊**，**132**，26-40。

- 楊濱燦、李沛慶、周台鶯（2012）人力精簡策略與組織認同關係之研究-以國營事業民營化為例。《商學學報》，20，185-212。
- 劉怡苓（2009）。不同社區型態與高齡志工社區參與動機之探討—以高雄縣兩社區為例。《朝陽人文社會學刊》，7（2），273-302。
- 蔡承家、阮惠玉、陳依卿、劉秀華（2010）。社區老人的志願服務。《高齡志工與社區學習》，5，101-119。
- 鄭善明、芭姐嘎芙.瑪迪林（林慈惠）（2009）。醫院志工激勵與工作投入之研究—以屏東縣三家醫院為例。《社區發展季刊》，124，239-258。
- 謝安田、蔡旻秀（2012）。員工分紅與組織認同、工作投入之關係。《北商學銀》，23（1），19-43。
- 藍苔菁（2011）。從社會參與角度談退休後的生涯規劃。《臺北市終身學習網通訊》，52，57-63。
- 羅新興、周慧珍（2006）。組織成員知覺主管支持對其離職傾向之影響—探討工作負荷與成就動機之干擾作用。《人力資源管理學報》，冬季號，67-80。
- Başak Aydem ÇİFTÇİOĞLU (2010). Relationship between organizational commitment and organizational identification: A theoretical investigation. *"IS, GUC"Industrial relations and human resources journal*, 12(1): 85-106.
- Piškur I B, Daniēls R, Jongmans MJ, Ketelaar M, Smeets RJ, Norton M, Beurskens AJ. (2014). Participation and social participation: are they distinct concepts? *Clinical Rehabilitation*, 28(3): 211–220.

三、研討會論文

- 陳燕禎（2010年7月）。從社會資本觀點探討第三年齡的人力發展與資源連結。兩岸社會福利學術研討會，台北市。
- 詹火生（2010年7月）。面對人口高齡化的挑戰與對策因應：臺灣的經驗和借鏡。

兩岸社會福利學術研討會，台北市。

四、研究計畫

呂建德（2010）。**退休人力資源活化政策**。行政院研究發展考核委員會委託之研究成果報告（編號：RDEC-RES-098-020），出版地點：台北市。

陳政智（2006）。**高雄市志願服務人口倍增推展策略之研究**。高雄市政府委託研究報告（PG9604-0035），出版地點：高雄市。

五、學位論文

王素蘭（2006）。**退休人員擔任志工者之社會支持、生活適應對參與志願服務動機之影響**。國立嘉義大學師範學院家庭教育研究所碩士論文，未出版，嘉義市。

李少華（2003）。**從志工制度談退休公教人力資源利用之研究**。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未發表，嘉義縣。

李宛玲（2008）。**自我認同、角色認同、組織認同及工作績效關聯性之研究**。銘傳管理研究所碩士論文，未發表，台北市。

吳佩樺（2009）。**環保志工對組織認同之研究**。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未發表，高雄是。

吳許暄（2007）。**臺灣自然中心退休志工參與動機、工作滿足與持續服務意願之研究**。國立臺中教育大學環境教育研究所碩士論文，未出版，臺中市。

邱連枝（2004）。**影響客家女性公民社會參與因素之探討—以苗栗縣志願性服務團體為案例**。國立中正大學社會福利系碩士論文，未出版，嘉義縣。

何美珍（2008）。**非營利組織女性志工的參與動機、工作投入和工作表現之研究**。銘傳大學公共事務學系碩士論文，未發表，台北市。

徐宏奇（2009）。**志工管理對志工參與關係之研究—以台南縣西港鄉關懷中心為例**。國立中山大學政治學研究所碩士論文，未出版，高雄市。

- 張都新（2011）。從高齡者心理需求探討銀髮志工服務之因素。台南應用科技大學生活應用科學研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 陳泰元（2003）。國人參與志願服務之決定性因素。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未發表，嘉義縣。
- 陳雅蘭（2007）。志工參與動機之 Q 方法論研究：以金門縣為例。銘傳大學公共事務學系系碩士論文，未發表，台北市。
- 陳靜怡（2012）。員工組織關係、組織承諾和員工績效間關係之研究—以心理契約實現和組織認同為中介。成功大學企業管理學系，未發表，台南市。
- 陶文祺（2010）。社區老人志願服務參與行為之相關因素探討。亞洲大學健康產業管理學系碩士論文，未發表，台中縣。
- 游家訓（2010）。銀髮族學習需求與服務創新之機會探討。清華大學科技管理學院碩士論文，未出版，新竹市。
- 劉易晴（2003）。知識時代公部門退休人力資源運用之研究-以台中市公教退休人員為例。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文，未出版，台中市。
- 盧慶華（2008）。苗栗縣退休公教人員志願服務參與障礙之探討。玄奘大學教育人力資源與發展學系碩士論文，未出版，新竹市。

六、網路等電子化資料

- 內政部（2013a）。重大政策—鼓勵民眾擔任志工，活化民間人力資源。2013 年 9 月 26 日，取自：
http://www.moi.gov.tw/chi/chi_ipmoi_note/ipmoi_note_detail.aspx?sn=21&pages=0&type=3。
- 內政部（2013b）。新聞發佈—102 年出生嬰兒發生數為 19 萬 4,939 人總生育率為 1.07。2014 年 6 月 10 日，取自：
http://www.moi.gov.tw/chi/chi_news/news_detail.aspx?sn=8039&type_code=02。

內政部統計處（2013a）。102 年國人零歲平均餘命估測結果。2014 年 5 月 6 日，
取自：<http://www.moi.gov.tw/stat/life.aspx>。

內政部統計處（2013b）。主要國家退休年齡。2013 年 9 月 24 日，取自：
<http://sowf.moi.gov.tw/stat/national/j046.xls>。

內政部統計處（2013c）。人口結構分析。2013 年 10 月 10 日，取自：
<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>。

內政部統計處（2014）。地方政府所轄人民團體。2014 年 7 月 9 日，取自：
<http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>。

公務人員退休撫卹基金管理委員會（2014）。102 年度統計年報，2014 年 6 月 17
日，取自：<http://www.fund.gov.tw/ct.asp?xItem=4511&ctNode=424&mp=1>。

行政院（2002）。行政院及所屬各機關推動公教志工志願服務要點，2013 年 12 月 8
日，取自：<http://www.ccunix.ccu.edu.tw/~person/service/2.htm>。

行政院人事行政總局（2010）。「銀髮公教志工人力銀行」系統，2013 年 10 月 9
日，取自：<http://cpabom.dgpa.gov.tw/vlt/>。

志願服務法（2011 年 1 月 20 日華總一義字第 9000011840 號令），2013 年 10 月 9
日，取自：
<http://163.20.117.7/0530/%E8%B1%90%E5%B9%B4%E5%9C%8B%E5%B0%8F%E8%A1%8C%E6%94%BF%E6%AA%94%E6%A1%88%E6%AB%83/4%E8%BC%94%E5%B0%8E%E5%AE%A4%E7%A4%BE%E5%8D%80%E7%99%BC%E5%B1%95%E7%B5%84/%E5%BF%97%E9%A1%98%E6%9C%8D%E5%8B%99%E6%B3%95%E4%B8%AD%E5%A4%AE%E6%B3%95%E8%A6%8F.doc>。

林小樓（2013）。高雄市政府公教人員退休後參與志願服務動機及障礙之現況分
析，2013 年 10 月 7 日，取自：
<http://210.69.104.45/pages/detail.aspx?Node=1055&Page=3986&Index=4>。

宜蘭縣政府衛生局（2014）。103 年「醫院評鑑基準」，2014 年 8 月 18 日，取自：
<http://www.ilshb.gov.tw/uploads/files/news/%E9%86%AB%E9%99%A2%E8%A9%95%E9%91%91%E5%9F%BA%E6%BA%96103%E5%B9%B4.doc>。

張曉卉、黃惠如（2014）。做好 3 件事，以後不當孤單老人，2014 年 5 月 28 日，
取自：<http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5057013>。

銓敘部全球資訊網（2014）。102 年統計年報，2014 年 5 月 6 日，取自：
<http://www.mocs.gov.tw/pages/detail.aspx?Node=1125&Page=4318&Index=4>。

衛生福利部（2014）。102 年（全）社會福利類志工服務類別及時數，2014 年 7 月
9 日，取自：
[http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210002&serno=200805210002&menudata=VolMenu&contlink=ap/downfile_view.jsp&dataserno=201405260001&logintype=null\(%E6%AA%A2%E9%96%B1%E6%97%A5%E6%9C%9F%EF%BC%9A1030709\)](http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210002&serno=200805210002&menudata=VolMenu&contlink=ap/downfile_view.jsp&dataserno=201405260001&logintype=null(%E6%AA%A2%E9%96%B1%E6%97%A5%E6%9C%9F%EF%BC%9A1030709))。

衛生福利部志願服務資訊網（2014）。新世紀中對志願服務的省思與展望。2014 年
10 月 29 日，取自：
http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210003&serno=200805210005&menudata=VolMenu&contlink=ap/article_view.jsp&dataserno=200807150066&logintype=null。

衛生福利部統計處（2014），社會福利工作人員，2014 年 7 月 10 日，
http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4185
。

臺大醫院（2013）。臺大醫院志工招募簡章，2013 年 10 月 7 日，取自：
<http://www.ntuh.gov.tw/sw/DocLib2/志工招募/臺大醫院志工招募簡章.doc>。

臺中市政府（2013）。102 年度志氣飛揚公教志工服務計畫，2013 年 10 月 9 日，
取自：<http://www.taichung.gov.tw/public/Data/3722130471.doc>。

臺中榮總（2014a）。臺中榮總志工隊第 40 期志工招募簡章及報名表，2014 年 9 月 29 日，取自：
<http://www.vghtc.gov.tw/GipOpenWeb/wSite/TestAp/eip/GetNewsItemOpen.jsp?serialNo=21786>。

臺中榮總（2014c）。我們的沿革，2014 年 9 月 29 日，取自：
<http://www.vghtc.gov.tw/GipOpenWeb/wSite/ct?xItem=2991&ctNode=223&mp=1>。

臺中榮總志工隊（2012）。關於我們，2014 年 9 月 26 日，取自：
http://www3.vghtc.gov.tw/vol/about_list.php。

臺北市政府社會局（2014）。志工基礎教育訓練課程，2014 年 9 月 25 日，取自：
http://www.bosa.tapei.gov.tw/i/i0300.asp?i1_code=16&l2_code=05&fix_code=1605002&group_type=2。

盧麗媛（2012）。輔導退休公教人員參與志願服務之探討，2013 年 9 月 14 日，取自：
http://tw.class.uschoolnet.com/class/?csid=cas000000108912&id=model4&cl=1357864183-9866-278&mode=con&m4k=1357864782-166-7958&_ulinktreeid=

WHO (2002). Active aging: a policy framework，2014 年 5 月 16 日，取自：
http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf.

WikiDoc (2014). Holmes and Rahe stress scale，2014 年 7 月 28 日，取自：
http://www.wikidoc.org/index.php/Holmes_and_Rahe_stress_scale.

七、其他

臺中榮總（2014b）。臺中榮總志願服務工作隊 103 年上半年工作報告。臺中榮民總醫院志願服務工作隊。

臺中榮總（2014c）。臺中榮總退休公務人員名冊。臺中榮民總醫院人事室。

臺中榮總（2014d）。臺中榮總退休員工－103 年第 39 期志工名單。臺中榮民總醫院志願服務工作隊。

臺中榮總（2014e）。臺中榮總退休公務人員志願服務意願調查表。臺中榮民總醫院人事室。

附錄

附錄一 訪談題綱

受訪者○○○先生(小姐)，您好：

這是一份臺中榮民總醫院退休醫事人員留任志工調查的訪談大綱，目的在了解影響志願服務參與因素的相關看法，由於您曾擔任臺中榮總的重要職務，具有專業性與代表性，惠請您能撥冗接受訪談以提供本研究重要的寶貴資料。

此次訪談希望能全程錄音，本研究將恪遵學術倫理以匿名處理您的基本資料與保密錄音內容，絕不單獨對外公開有關個人的資料，敬請放心回答，感謝您的支持與協助！謹此

敬祝

研安

東海大學行政管理暨政策學系第三部門

指導教授：柯義龍老師

研究生：唐曉雯敬上

電話：

中華民國 103 年 月 日

壹、受訪者基本資料

- 一、訪談對象：
- 二、性別與年齡：
- 三、職稱與年資：
- 四、相關工作經驗：
- 五、訪談起迄時間：
- 六、訪談地點：
- 七、編號：

貳、訪談題綱

- 一、請問您服務臺中榮總的年資、服務部門及職稱。
- 二、請問退休後有再任職其它公、私部門嗎？
- 三、請問您的宗教信仰、教育程度、婚姻狀態、年收入、健康情況及同住家人人數。
- 四、退休後，逢年過節臺中榮總有任何形式的致意嗎？或有提供退休人員聯誼、提供機關建言，甚至政策建議之互動平台？退休後，聽到有關臺中榮總不管是好或壞的訊息，您是否感同身受？同樣有受到讚美或侮辱的感覺；還是覺得事不

關已，沒有任何感覺？

- 五、請問您目前有擔任志工嗎？或曾經擔任過？（包括公、私部門及非營利組織或宗教志工）？每週幾小時？哪一類工作性質的志工？
- 六、請問您知道臺中榮總希望退休員工能回原服務機關擔任志工的訊息嗎？
- 七、假設，臺中榮總提出希望您回院擔任志工的邀請，您願意試試看嗎？哪一類志願服務的工作性質是您想要的？多少時間是您可接受的？若不願意，原因為何？
- 八、請問您如何評價臺中榮總的志工制度及其優缺點？（若不是現任志工，則您對於臺中榮總目前的志工制度了解程度為何？）

附錄二 訪談同意書

為協助「臺中榮民總醫院退休醫事人員留任志工之研究」的進行，本人同意接受訪談及全程錄音，但訪談過程中如有任何涉及個人隱私或違反訪談倫理之處，本人可以拒絕回答及錄音，亦保有隨時退出此研究及訪談的權力。

此外，本人同意研究者將訪談錄音資料，轉謄為逐字稿，俾利寫作之進行。然，有關訪談所蒐集的資料，僅限於本研究論文寫作之用，不做它途，並應妥善保管。

立同意書人：

中 華 民 國 一 〇 三 年 月 日

附錄三 訪談逐字稿

訪談逐字稿

第一位受訪者基本資料

- 一、訪談對象：P
- 二、性別/年齡：M/62
- 三、職稱/年資：藥劑師/23 年
- 四、訪談起迄時間：103 年 8 月 16 日 10:05-10:25AM
- 五、訪談地點：受訪者自宅

訪談內容		概念
Q	您今年幾歲？	個人背景 服務年資
A	(P1-1) 我今年 62 歲。	
Q	請問您在我們醫院工作的時間有多久？	
A	(P1-2) 我做了 23 年。	
Q	您從什麼時間開始服務的？	
A	(P1-3) 71 年。	
Q	您是哪一年退休的？	
A	(P1-4) 我已退休 8 年了。	
Q	那就是 94 年囉？	
A	(P1-5) 對，退休時的年紀是 54 歲。	
Q	您退休後有做其它事嗎？	退休生活 收入
A	(P2-1) 有，我開○○，我開了○○○○，開了 7 年。退休 8 年開了 7 年的○○。我在 102 年 4 月時把○○關掉，102 年 6 月就上山了。	
Q	您關掉○○的理由，就是想真正的退休了，是嗎？	
A	(P2-2) 對呀！對呀！	
Q	您自己開○○就沒有所謂的報酬，反正賺的都是您自己的。那我可以問您一個月有多少收入嗎？	
A	(P3-1) 沒關係，我可以跟你講 Y！因為我做的業務也是榮總的業務。	
Q	那您這樣子，若退休金不算，一個月有多少錢？	
A	(P3-2) 您是指開業的收入嗎？	
Q	對。	
A	(P3-3) 7 萬塊。	

訪談內容		概念
Q	7 萬塊？哇！那您的日子真的很好過喔！非常好過！	
A	(P3-4) 不要這樣子。	
Q	真的Y！真的Y！	
A	(P3-5) 要賺錢，要自己當老闆。	
Q	可是當老闆也很累呀！	
A	(P3-6) ㄟㄟㄟ！這就是您要付出的代價，但自己要自負盈虧啊！	
Q	您有宗教信仰嗎？	個人背景 宗教信仰
A	(P3-7) 沒有。	
Q	您的教育程度是？	教育程度 醫事證照
A	(P3-8) 我是中國醫藥大學藥學系畢業。	
Q	您的退休金一個月有多少？	退休收入
A	(P3-9) 現在被扣了半天，現在大概有五萬六，不過以後會更少，因為 18 趴被扣。	
Q	對，以後會越來越少。 健康情況 呢？ok？	個人背景 健康情形
A	(P3-10) 尚可。	
Q	目前同住 家人 有幾個？	同住家人
A	(P3-11) 就我老婆，1 個。	
Q	那您有當過志工嗎？	志願服務參與 經驗
A	(P5-1) 沒有。	
Q	所以不管是公家機關、私人機關，或者是非營利組織、宗教志工，通通都沒當過？	
A	(P5-2) 我沒有當過志工，沒有 宗教信仰 ，沒有當過志工。	影響志願服務 參與因素 未任志工原因： 沒意思 工作壓力大 太遠了
Q	您沒有當志工的原因是什麼？	
A	(P7-1) 因為我接觸的環境只有榮總Y，要當志工，我覺得 責任太重 ，不敢去。	
Q	哈哈！	
A	(P7-2) 因為我只會○，要到○○裏，那不是開玩笑的，第一線接觸太多的客戶、病人。幹了 30 幾年了，再幹下去覺得 沒什麼意思 。	
Q	若您不要到○○當志工，到服務台比較沒有壓力，不行嗎？	
A	(P7-3) 你不要以為服務台沒有壓力喔！那裏可是會有人吵架的，你以為那麼簡單。第一線要跟這麼多人接觸，你知道嗎？	
Q	所以基本上，您不想做第一線的服務？	
A	(P7-4) 壓力太大 。	
Q	那如果做第二線、第三線的工作，我是不知道第二線、第三線	

訪談內容		概念
	有什麼工作，那您願意做嗎？	
A	(P7-5) 因為現在也太遠了，來回要 100 公里。	
Q	您曉得醫院希望退休人員回來當志工的訊息嗎？	退休志工招募
A	(P6-1) 有，這我知道。	訊息來源：非
Q	您知道這個訊息，是從哪邊知道的？	機關正式管道
A	(P6-2) 醫院有人跟我講，老同事跟我講的，藥局的客人跟我講的。	(人事、社工單位)
Q	所以這個老同事不是醫院的人事單位或社工室？	
A	(P6-3) 不是不是。是我們○○的主任告訴我的。	
Q	那您當初退休時沒有填志願服務意願調查表？	
A	(P6-4) 沒有，8 年前哪有這個表。	
Q	這個表不是已經很久了？如果請您評價我們醫院希望退休員工能回原服務機關擔任志工的 措施 ，怎麼評價？	退休員工志工招募策略：缺乏作為
A	(P6-5) 是有待加強！雖然我不去，但我認為要加強。	
Q	因為您知道醫院希望退休人員回院當志工的訊息是由同事轉告，而不是人事單位或是社工單位。	
A	(P6-6) 對呀對呀！我是知道社工有在找這個東西，但沒有針對退休人員好好加強溝通這類的。	
Q	那麼假設說，醫院打電話跟您說，就是人事或社工單位邀請您來擔任志工，您會願意試試嗎？	退休員工志工招募策略
A	(P7-6) 我不見得，因為路程太遠了，我來回要二個鐘頭耶！累死人了。如果我家住得近，那是沒問題的。	志願服務參與動機：住得近
Q	假設您那時候，剛退休還沒開○○時，請您回來當志工，您會考慮嗎？	
A	(P7-7) 那時候住得比較近，那可以。	
Q	假設您考慮要當志工，您還是想回○○○嗎？	退休志工政策
A	(P7-8) 那當然。因為比較熟悉嘛！	退休志工工作分派
Q	如果排您至其它單位服務，也可以考慮嗎？	
A	(P7-9) 那我就不考慮了。因為我不熟悉，不熟悉的環境不好。	
Q	假設請您評價我們醫院的志工制度跟它的優缺點，您覺得呢？	志工制度
A	(P8-1) 我覺得我們醫院志工做得不錯。這是講真話，也吸引很多人來從事志工，志工的活動也很多，我覺得蠻好的。	教育訓練
Q	您覺得我們這個制度是不錯，它的好，好在哪裏？	志工福利
A	(P8-2) 志工志工，就是你自己願意來替人服務的，用意是非常善良的，是值得鼓勵的。而且我們醫院講真話，需要用人的地方，太多了，對不對？如果有熟悉環境的人來幫忙，那很好，	

訪談內容		概念
	對不對？	
Q	志工的制度包括，招募、工作分派、教育訓練、激勵措施、福利，您覺得都好？	
A	(P8-3) 我覺得不錯，最近辦的 教育訓練 ，我覺得不錯，福利也很好。	
Q	那缺點呢？	影響志願服務參與因素
A	(P7-10) 壓力太大。既然工作就有壓力，不過如果你當志工，也要 考慮性質 ，就是不要有壓力。那我是一定有壓力，第一線面對病患，怎麼會沒有壓力呢？對不對？	未任志工原因：面對第一線顧客(病患)
Q	可是這感覺上好像是您對志工這個工作，而不是對我們醫院這個制度評價？	壓力大
A	(P7-11) 這跟制度沒有關係。我現在如果在○○當志工，面對的一定是病患。ㄟ！有病患在你面前問這問那的，總是有 壓力 的。	
Q	所以您這個壓力應該是說，你對志工這個工作的壓力來評價制度的優缺點。假設是說要評價醫院志工的制度？	志工人力資源
A	(P8-4) 志工這個 制度 我認為 很好 。	
Q	您覺得很好？	
A	(P8-5) 我覺得這是應該有的，越多越好，有很多地方都缺志工的， 志工可以辦很多事情 。	
Q	那您退休以後，那醫院不管是哪個單位，像是人事或社工單位，逢年過節有打電話，或以 e-mail 或不管是什麼方式，有跟您們 (打斷問話)	退休員工跟機關的互動：零互動
A	(P4-1) NO！ 沒有 。	
Q	沒有？通通沒有？就像斷線一樣嗎？	
A	(P4-2) 沒有。醫院只有叫我領退休金的時後，才寄掛號信給我，其他都是我們私下的關係。我們跟醫院這麼熟，對丫，會碰到一些人而已。醫院從來沒有正式，譬如， 過年以榮總的名義寄個賀年卡給同事啊，都沒有 。	
Q	沒有，都沒有嘛！	
A	(P4-3) 甚至於 院慶 的活動，他也不 通知 我們。這個他們要改進，現在插他們！	
Q	所以基本上也不可能提供您們聯誼、跟機關建言、政策建議等等，完全都沒有？	
A	(P4-4) 沒有沒有。我們到現在只有說， 辦○○○節的時候，原來○○○裏他們有時候會邀請我們回去，等於像尾牙一樣，跟醫院沒關係，這是我們○○○部自己辦的。但是○○○我們退休之後	退休員工跟原服務單位互動：良好

訪談內容		概念
	已經開始換主任了，老的認識，新的我們也不認識Y，我還算是認識最多的了。因為以前開○○，常常在醫院晃來晃去，認識蠻多新人的，不然怎麼認識的？	
Q	他們是常規性的會邀請從○○○退休的○○回來聚餐嗎？	
A	(P4-5) 就是尾牙的時候有時會。	
Q	每年嗎？	
A	(P4-6) 幾乎這幾年都有吧！我已經去了好幾年了。	
Q	所以不是只有邀請您？	
A	(P4-7) 其他的人也有呀！但不是每個人都來，因為有些人還有些事，還有人在外面跟我一樣還做事的，就沒空來的。	
Q	那您覺得我們醫院對退休人員的照顧，您覺得有嗎？	機關對退休員工的照顧措施：無
A	(P4-8) 沒什麼照顧，就按時發我退休金就好了，他們沒什麼特別照顧我。	
Q	因為我知道有一些單位聽說退休人員他們醫院的網站也會有開闢一個區給退休人員，譬如說有聯誼呀、什麼的，有這樣的平台？	退休人員與中榮互動平台建：無
A	(P4-9) 我們○○退休人員有一個特別自己的網站，但是加入的很少，還不夠廣，因為現在用 facebook 的比較多，我們特別在 facebook 開立了一個網站，退休的，但是加入的人少，活動的也很少，我們也有一個。	退休人員自行建置聯絡管道
Q	全部都是您們退休人員？	
A	(P4-10) 搞了半天加入只有 6 個人好像是！但是我們退休人員有 10 幾個，1、20 個可能都有，就只有 6 個加入，太少了。	
Q	是不是您們自己退休人員，等於是自己的一個 group 嘛？	
A	(P4-11) 對對對，而且這個 group 的版主是現職的員工，是他幫我們組的，我們是有這麼一個組織啊，但退休人員可能各奔東西，向心力就比較弱了，你知道吧！	
Q	是○○○的人，還是資訊室的人幫您們建置的？	
A	(P4-12) ○○○、○○○，我們自己○○○建置的。	
Q	喔！那還不錯。那你目前退休生活的適應情形？	退休生活規劃
A	(P3-12) 還好，一切 ok，尚可就是了。退休每天就是這樣子，割草又不是每天天割。我老婆是比較辛苦一點，她種了很多菜。	
Q	那您退休以後聽到我們醫院就是好的或不好的訊息，您心裏面有沒有特別的感覺？	機關首長領導風格
A	(P4-13) 當然有感覺，怎麼沒有感覺 (帶著笑意說)！	人員管理

訪談內容		概念
Q	哈哈哈哈哈！	組織認同 持續參與
A	(P4-14) 一定有 感覺 啊！	
Q	哈哈哈哈哈！	
A	(P4-15) 該罵的罵、該改的改，就這麼一回事 (笑著說)，對不對？當然有 感覺 。	
Q	所以您覺得譬如說，我們之前看到醫院不是有榮總什麼○○外科不是吵翻天，有沒有？	
A	(P4-16) ㄟㄟㄟ！	
Q	您覺得呢？您看完新聞後您覺得呢？	
A	(P4-17) 我覺得我們○○ 無能 。	
Q	哈哈哈哈哈~~~~。	
A	(P4-18) 你說下面一個科搞成這樣子，你○○媽的不好好整整把他們通通叫來，告訴你們媽的，我馬上要換人媽的馬上通通換下來，你們亂搞，對不對？真的○○ 領導無方 ，我們退休的人講這話我是很不客氣的，跟你講，真的爛！我要是院長，媽的第一件事我就是通通把他們叫來，你們不改進，明天就換主任，不服你試試看。媽的叫○什麼？○○○呀！既然扳不倒他，更是莫名其妙！	
Q	呵呵呵呵！對。	
A	(P4-19) 這個壞事幹多了，天天都有人捅他，居然沒事！對不對？你單位身為一個○○，下面一個這麼重要的部門，在裏面有內鬥鬥成這樣這不告到法院、告到調查局去，還弄的滿天飛，你○○都沒有仔細 表示態度 ，這是不對的。 領導無方、統御 不行啊、御下不嚴，亂來，老闆該整他們。當○○怎麼搞成這樣，實在是遜！兩個內鬥搞成什麼！兩個姓○的，○○○也是一樣。下次媽的只要涉案，就請他們坐冷板凳，馬上從主任調回來，坐旁邊。(整段話，略顯激動) 還有嗎？	
Q	沒有了，謝謝。	

第二名受訪者基本資料

- 一、訪談對象：N_a
- 二、性別/年齡：F/57
- 三、職稱/年資：護理師/25 年
- 四、訪談起迄時間：103 年 8 月 16 日 10:33-11:16AM
- 五、訪談地點：受訪者自宅

訪談內容		概念
Q	○○是護理師嘛！對不對？	個人背景 醫事證照 服務年資
A	(N _a 1-1) 對。	
Q	您現在的年紀？	
A	(N _a 1-2) Y 哇 45。「45 年次的 (先生補充說明)」。Y 105，現在是 103 嗎？「102 (先生補充說明)」	
Q	所以 57 歲嘛！對不對？Y 您在我們醫院的工作年資？	
A	(N _a 1-3) 25 年半，滿 25 年。	
Q	所以您這 25 年都是在○○○嗎？	
A	(N _a 1-4) 我跟你講，○○○12 年半，○○○○12 年半，剛好。	
Q	所以您是先在○○○，再到○○○○？	
A	(N _a 1-5) 對~。	
Q	喔~。	
A	(N _a 1-6) 我在○○○12 年半，○○○把我ㄉ一Y 過去的。	
Q	喔~。	
A	(N _a 1-7) 他指名要我換跑道過去。	
Q	您是哪個年度退休的？	
A	(N ₁ -8) 97。	
Q	97 年度退休的。所以您退休的時候是幾歲？	
A	(N _a 1-9) 52 歲。	
Q	那您退休以後就在醫院當志工了嗎？	
A	(N _a 5-1) 對。	
Q	就馬上到醫院當志工了？	
A	(N _a 5-2) 對。剛開始是○○○，我跟○○○講說我要當志工嘛，我說我要回○○○。會回去是因為回饋，回饋的心態嘛！因為在這邊工作這麼久了，對不對？然後環境又熟悉，人總是要有一點回饋的心態嘛！跟○○○，跟○○○的○○、○○○要求，我可不可以回去○○○當志工，要回饋給○○○，因為是○○○把我照應出來的。	
Q	那您在○○○的志工的工作是什麼？	
A	(N _a 5-3) 喔~~~，\~~，怎麼講？就是就是，○○前病人的照顧。	

訪談內容		概念
Q	那然後呢？	
A	(Na5-4) 病人○○前的照顧。	
Q	所以這種志工是完全沒有 報酬 ？	志工福利
A	(Na8-1) 沒有。剛開始還有 車馬費 ，1 個小時 25 塊，後來現在已經只剩下 10 塊，等於幾乎是 0。剛開始啦！剛開始 1 個小時有 25 塊的車馬費，然後現在好像就~~，好像是~~剩多少？搞不好 10 塊錢！	捐款車馬費 志工工作時間
Q	所謂現在，是最近一年嗎？	
A	(Na8-2) 沒有，很久了，有一兩年了，一兩年了，1 小時剩下 10 塊。因為我去四個禮拜， 四個禮拜就有三佰二 ，這樣多少錢？4 個小時。	
Q	一個禮拜一次，一次 4 個小時？	
A	(Na8-3) 對。	
Q	上午還是下午？	
A	(Na8-4) 上午。	
Q	上午，4 個小時。您說，一個月領三佰二十塊啊？	
A	(Na8-5) 好像。車馬費喔？它那個，他說有調查說，你拿的車馬費你們要怎麼使用，我說要 全部捐出去 給我們醫院那個什麼？○○○○。然後那年好像沒扣，他好像最近一兩年有扣，還剩下三佰多塊錢，我搞不清楚。因為我從來不過問，也不敢問。第一個不想過問，第二個也不敢問，那到底有沒有匯到○○○，我也不知道，就這樣子。	
Q	那，那個匯到○○○○，他會有收據給您嗎？	
A	(Na8-6) 沒有，都沒有 收到收據 。「每次都有一個名義，每次換不同的名義 (先生夫補充說明)」。如果是自己捐就有收據，但如果是團體好像就沒有。	
Q	所以現在匯到帳戶裏面就是三佰二十塊？	
A	(Na8-7) 嘿~~，如果去一次，嘿~~，一個禮拜，嘿，1 個月好像兩、三佰的樣子，有時後二佰捌，這個不一定，這個不一定，有時候去的話，這個月去也是二佰捌還是多少，那個 錢都是只有一點點 。	
Q	那您說要捐出去的錢是哪個部分的錢？	
A	(Na8-8) 就是它這個錢 Y！	
Q	所以進到您戶頭後，您再跟他說 (打斷問話)	
A	(Na8-9) 沒有沒有。到了年底的時候，以前到年底的時候，會問你，你領到的車馬費要怎麼使用， 要不要捐到 ○○○○？	

訪談內容		概念	
Q	但不是已經入戶頭了嗎？		
A	(N _a 8-10)沒有。如果你有跟你講你要怎麼捐對不對，他就會，他不會全部發你，通通都捐到裏面去，他會留一小部分給你。		
Q	那這個成數呢？譬如幾成是給他們？		
A	(N _a 8-11)反正那個錢不屬於我的，我認為那個錢不屬於我的，我就~~		
Q	他是口頭問的？還是紙本？		
A	(N _a 8-12)紙本。ㄟ對，由他們，由他們全權處理。所以現在反正他們全權處理，現在說如果一個月去4個禮拜對不對，入帳就有三百二十塊。這個也要錄音？(突然有防禦反應)		
Q	規定要錄音，但是錄音是錄音，但是有時候錄得不好~(插話)。		
A	(N _a 8-13)就忘了！		
Q	因為我現在也沒辦法知道錄音錄的好不好，所以我要用筆將重點記一下，最後要對照寫的東西。所以您現在有宗教信仰嗎？沒有？您沒有嗎？		宗教信仰 教育程度 退休收入 退休生活
A	(N _a 3-1)有Y！我是 佛教徒 。		
Q	那您是哪個學校畢業的？		
A	(N _a 3-2)我是○○。		
Q	是○○護專嗎？還是技術學院？		
A	(N _a 3-3)我跟你講，是○○ 科技大學 。我是讀二技醫管，所以○○護專，二專，○○護二專。		
Q	所以大學就是醫管？		
A	(N _a 3-4)Y大學是醫管，那醫管的時後就是○○ 科技大學 。		
Q	那您現在的退休俸一個月有多少錢？		
A	(N _a 3-5)跟他一樣(指先生)。		
Q	所以一樣喔！		
A	(N _a 3-6)我們兩個一樣，都是七職等，「五萬多塊錢(先生補充說明)」， 五萬六 。		
Q	那樣就很好用了啦。		
A	(N _a 3-7)我不會餓肚子，呵呵呵呵！「我就怕再砍(先生補充說明)」，我怕生病啦！其它都ok啦！像我們這樣的生活，都覺得我們說，前幾天跟人家講，我們家好像是務農。來買地啦！呵呵呵呵！如果這塊地五甲地，他有分割，就買一塊，買了就丟在那裏，會升值啦！		
Q	我沒那麼有錢啦！		
A	(N _a 3-8)有沒有二、三百萬.....(切切私語，聽不清楚說什麼？)		

訪談內容		概念
Q	那好。所以您就只有在我們醫院當志工，還有到其它地方當志工嗎？	退休生活 志願服務 志願服務激勵 措施
A	(Na5-5) 沒有。	
Q	以前沒有當醫院志工之前，有當過 ~ (打斷問話)。	
A	(Na5-6) 沒有。	
Q	也都沒有，好。	
A	(Na5-7) 哪有時間到外面地方去，被○○○都擋死了！「現在她都忙死了，每天都在田裏，從早到晚都在田裏 (先生補充說明)。」	
Q	您知道醫院我們醫院希望退休員工回原單位擔任志工這個 訊息 ，您知道嗎？	退休員工訊息 傳達 志工人力資源 志工工作可發 揮所長 退休員工跟原 服務單位互 動：良好 志工與職工互 動：良好 受尊重 自信 開心
A	(Na6-1) 沒有聽到醫院這個訊息 。但是單位的長官有沒有，希望帶過的小姐，退休回來當志工。這個訊息直接跟他們的主管有沒有、護理長之類， 訊息知道 。Y醫院的話~~	
Q	這個是○○○告訴您的？這個訊息是○○○告訴您的？	
A	(Na6-2) 你說要我當志工喔？	
Q	不是不是。我是指醫院希望你們退休員工回來當志工。	
A	(Na6-3) 有啊！他們護理長常常唸啊！所以我也希望退休人員回來當志工。可是他們○○○去當志工，他們都 不願意 。	
Q	您說是本身是○○○退休的人，不願意擔任○○○志工？	
A	(Na6-4) 據我知道，不知道他們是因為不曉得是內部 ~	
Q	您覺得您現在對於那個志工工作的看法？就是說，您覺得可不可以 發揮所長 啦。	
A	(Na8-14) 有啊！	
Q	覺得 ok？	
A	(Na5-8) 因為我跟你講，因為我原來在○○○有 工作經驗 ，我本來就是○○○裏面的小姐，那我在工作的時候，我就知道病人有什麼需求，因為工作上的時間不允許另外額外再去照顧○○○前的病人，那我現在的想法就是說，我那時的想法，我退休以後我來 彌補 這一塊。因為○○病人在那個，○○○前的病人在前面等，那種心情都很焦慮，Y沒有人好好陪他們，看是不是有什麼需求問，不清楚的地方，我可以很詳細的跟他解釋Y，那還可以照顧他Y。	
Q	那您當志工的時候跟○○○的 正職人員的互動 ，您覺得 ok 嗎？	
A	(Na5-9) 非常 ok。因為都是熟悉的人物，Y就算是不熟悉的、年輕的，不認識的同事，對不對，年輕的她們那個年輕的護理工作人員，都對我蠻客氣、蠻尊重的，因為他們心裏也知道我	

訪談內容	概念
<p>以前是在這邊工作。然後又加上妳回去當志工，當志工也等於是 share 她們醫院的工作，所以她們相對的對我~喔那種尊敬 (很開心地笑著說) 好坦白。那互動是一級的！因為我可以一個人，也可以當她們一個人使用，所以她們有時候，護理長去查房的時候，說，ㄟ，妳幫我顧一下，那等於是以前的工作，駕輕就熟，環境熟、醫生也熟，對不對，病人有什麼需求，馬上 care，她們裏面一個○○說，○○姐姐妳在，我好安心喔！我不會處理，妳通通都會處理 (非常開心、得意、自傲的笑著說)。所以我蠻建議說喔，退休人員自己本身單位退休單位人員最好回去當志工，這樣對病人是加分，對病人的照顧是加分。</p>	
<p>Q 所以是回原單位其實是最好的？</p>	
<p>A (Na5-10) ㄟ~對，最熟悉的，Y 病人有什麼需求你最清楚，那你就循你知道的管路，馬上幫病人解決問題。</p>	
<p>Q 那機關有沒有說特別要您們做什麼東西？譬如說，要您們達到什麼樣的目標？</p>	<p>志工管理 志工教育訓練</p>
<p>A (Na5-11) 沒有。</p>	<p>志工福利</p>
<p>Q 所以機關基本上，只要服務單位 ok 就好了？機關，就以中榮這個部分，對您們沒有什麼特別說要您們達到什麼目標？關於志工的工作。</p>	<p>長官參與</p>
<p>A (Na8-15) 志工這一塊嘛！志工這一塊就是要按照我們社工倫理原則，還有它的條規，最基本的條規你要遵守，你一定要遵守，譬如簽到、簽退Y，譬如你不熟悉的，你不要自己去做，給他去做Y。你要跟單位的主管Y、還是資深Y，去溝通，去協調呀、去問啦，怎麼幫病人解決問題呀！有，它還沒嚴謹的喔！Y 請假，你一定要請假，不能說你不來就不來，不行。有，我覺得我們醫院志工，那個社工室做的很好。還有在職教育，它也有規定Y，一年你要來受訓幾個小時Y，最基本的要來 8 個小時。</p>	
<p>Q 那您覺得這個教育訓練是必須的嗎？您覺得對您有幫助嗎？</p>	
<p>A (Na8-16) 有Y！因為你可以得到很多。比方說，你都退休了對不對，有一些醫療訊息你沒辦法得到對不對，它會請說專業的人員，假裝說，宗教的、醫療的、復建的，還有安寧的那些專家來演講、消防，什麼都有Y！還有 CPR，還有，我覺得做得很好，我們醫院社工辦得很好。它還有福利Y，每年辦活動 Y，旅遊，秋季旅遊Y。我覺得醫院志工做得很好，該有的都有。</p>	
<p>Q 每年都有秋季旅遊嗎？</p>	

訪談內容		概念	
A	(Na8-17) 有。		
Q	只要是志工都可以參加嗎？還是有服務年限？		
A	(Na8-18) 它有 服務年限 。你每年一定要 1 月到 9 月一定要服滿 90 個小時，你才能參加，要不然你要自費。自費的話，如果自費的話，那你住兩人房對不對，可能要 4、5 仟塊吧！那如果你有 90 個小時，住 2 人房還要繳 3 仟多，看房間的級數，Y 如果你住 4 人房，要繳 1 仟多至 2 仟，還是要繳錢，自費就是要繳錢。		
Q	所以若是有福利， 服務 90 個小時 ，就一毛錢都不用花。標準的就不用，但你要住比較好的就要貼錢。		
A	(Na8-19) 它每年都有辦年終活動， 聚餐 。		
Q	那您年終聚餐的時候，(打斷問話)		
A	(Na8-20) 我從來沒去過。		
Q	喔！妳從來沒去過？		
A	(Na8-21) 所以我不知道辦得怎麼樣。它辦得很好， 抽獎 Y。		
Q	我想知道，您們年終聚餐的人員有些誰？譬如說，上級人員？社工室的組長、主任？		
A	(Na8-22) 院長， 院部 也會去。蠻大的喔~~，辦的很盛大喔！很 隆重 ，好像是在裕元。		
Q	所以您們那時後沒有填志願服務的調查表？沒有？		退休志工招募 訊息來源：非 機關正式管道 (人事、社工單 位) 退休生活講習
A	(Na6-5) 沒有，我來當沒有，沒有沒有。那時候沒有。我還當了半年沒有時數的，因為 護理部不歸志工管 嘛！我那時候當 護理部 志工時都歸零，然後重新到社工室又~他們要進去當社工對不對，還要 training 三天，接受 專業訓練 ，才能參加，才能進去當志工。		
Q	那麼退休以前，我們醫院有沒有辦一些 退休生活 的安排規劃、輔導、建議？有辦這種 講習 嗎？		
A	(Na6-6) 沒有。誰管你？那時候不流行退休，是我們退的比較早。		
Q	那您怎麼評鑑我們醫院希望退休員工回原機關擔任志工的措施？您怎麼評價？		
A	(Na5-12) 沒有。誰管你？那時候不流行退休，是我們退的比較早。我只能講說，醫院最好在各個單位裏面有沒有，醫院就發一個條文給各個單位的主管嘛，叫主管跟他們的員工 meeting 的時候宣導嘛，說如果有機會退休的話最好 回原單位 或到其它，你不喜歡在原單位，到其它單位當志工嘛。講難聽一點，你在這裏，拿這裏、吃這裏，總是總該 回饋 社會這裏嘛！		

訪談內容	概念
<p>「哇！講得好嚴重啊！（先生帶著笑插話）」本來就是這樣子嘛！「我付了二、三十年的心血在你們榮總上～（先生帶著笑再說）」人總是喝一口水～。「像我要去做志工，他說不用了。我說我去做志工，最起碼比他們訓練都不熟的好多了，我在那裏混了 30 年最起碼路線，什麼的，我都熟！（另一名在場中榮退休勞工不平地表示）」對呀！閉著眼睛都找得到路，駕輕就熟幫醫院很大的忙耶！上次我去做檢查的時候，那個 CT 有沒有，那個小姐有沒有，她的工作就很忙，那等於是一個工作人力，那個志工就很吃力～！</p>	
<p>Q 我們醫院志工的制度好不好？有沒有什麼優缺點？譬如在志工的招募，您覺得我們醫院志工招募上覺得？</p>	<p>志工制度 志工招募途徑</p>
<p>A (Na6-7) 我覺得招募蠻活躍的。但是我很少上網，網路上面蠻～，大部份來當志工的人，都是在網路上看到的。</p>	<p>志工工作分派 影響志願服務</p>
<p>Q 那像他志工的工作分派是完全按照您們的意願嗎？</p>	<p>參與因素：壓</p>
<p>A (Na8-23) 按照自己的意願，想去哪裏就去哪裏，他就會跟你安插。</p>	<p>力大 志工激勵措施</p>
<p>Q 那這樣子，譬如說，因為我們醫院好像退休員工當志工的人不多，好像聽說是 32 個，還是幾個而已～（有鄰居訪客，中斷 15 秒）那譬如說，我們醫院退休員工當然就是我們想去哪裏基本上就去哪裏？</p>	
<p>A (Na8-24) 他會同意你去哪裏，對。那外面來的也會按照你的意願去，他會有一個調查表讓你意願想去哪裏。Y 如果有缺就會安排進去，如果沒缺，他會問你到哪個單位去好不好。</p>	
<p>Q 譬如，我是外面的人好了，我沒有經驗，但我想去○○○好了，不要經過○○○同意？我說我想要去就可以去嗎？還是也要○○○願意？</p>	
<p>A (Na7-1) 一般，我跟你講，到目前為止，一般人○○○都不想去，因為不熟悉，他們不敢去 touch 到這一塊，也害怕本身做不來。那○○○～，我也不知道耶！○○○現在只有我跟○○○，還有一個○護理長。Y○○○是我第一炮，就這樣子。Y○○○小姐退休以後，她們從來也不願意回去○○○當志工。「因為跟我一樣，○○○不會要回○○○當志工，壓力太大。（先生插話）」本身我也喜歡○○○工作。</p>	
<p>Q 他們有沒有激勵措施？志工激勵有嗎？</p>	
<p>A (Na8-25) 激勵？本人嗎？志工的激勵？我不知道，因為我是一個獨行俠。我這樣講比較快，因為我蠻獨立的。</p>	
<p>Q 我剛才也問了○○○，逢年過節醫院有任何形式的致意？沒有嘛！</p>	<p>退休員工跟機</p>

訪談內容		概念
A	(Na4-1) 沒有。「連我的員工慰問金都砍了 (先生插話)。」都沒有。要服務滿 30 年才有。	關的互動：零互動
Q	您覺得我們醫院對退休公務人員的生活照顧，應該有什麼作為？	
A	(Na4-2) 他們都沒有作為，他們都沒有作為！	
Q	那您覺得他們應該要有什麼作為？	
A	(Na4-3) 逢年過節總是要有寒暄、問暖 Y，對不對？過年過節，問年度有沒有什麼需要幫忙的 Y？沒有呀！退休人員好像跟它斷線了。	
Q	您們現在的退休生活的適應情況怎麼樣？	退休生活規劃 退休生活講習 退休生活照顧
A	(Na6-8) 好得很！	
Q	嘿嘿嘿嘿！	
A	(Na6-9) 好得很！非常好！因為我們有計劃，像○○○就籌備開○○Y，對不對，那我就做家務、幫忙○○、當志工 Y，所以我也很忙。	
Q	所以您們退休前，事實上就有生活的規劃了？	
A	(Na6-10) 好得很！沒有，我們是退休邊做的，是退休以後才邊做的。	
Q	您們想退休的時間，是您們有先商量好要退休的，對不對？是什麼時間想要退休就退休了？	
A	(Na6-11) 對。就是時間到了就要退了。	
Q	那開○○是退休前就計劃好的嗎？	
A	(Na6-12) 沒有，沒有。	
Q	也是退休以後，才會想到要做什麼？	
A	(Na6-13) 對，退休以後，才會想到要做什麼。像我們買這塊地，也是退休以後才想的。但那是錯誤，應該早點計劃，更早計劃更好。我還蠻懊惱說，我退休以前都沒有人，都沒有人有這種想法說，去要去買一塊地，退休以後起來耕種。這個訊息我都沒有。	
Q	所以基本上，退休人員退休前如果有很好的規劃的話，就會比較好？	
A	(Na6-14) 對。	
Q	假設，就是說，我們醫院有辦，也就是說提供一些訊息，譬如別人的經驗~~(打斷問話)	
A	(Na6-15) 可以把我們的經驗傳承，就是宣導出去說。	
Q	就是假設我們可能拿最近一兩年，我們有退休的打算，假設醫	

	訪談內容	概念
	院有辦一個這樣的講習，開放大家去參加，請已經退休的人員回饋一下他們的意見。譬如，以前我退休以後我才準備想要做什麼。假設我這個 退休計劃 可以往前的話，那這樣子會更好，那我可以做些什麼東西？有一些選項可以提供給大家參考，這應該是需要的。	
A	(N _a 6-16) 對對對對對！這是我覺得醫院有這個 責任 做這樣的 宣導 ，因為大家的年齡也開始往退休這條路慢慢得要出來了。我們都沒有，我們都是退休以後才開始要做些什麼，還好我們還有這些 能力 。	
Q	對，因為我覺得說，有些人，譬如說，因為您們都是很資深的○○跟○○，像我們有些工級人員，事實上，他們可能還不能拿月退俸，而是一次退，也不是多少錢，但是他們生活上有時可能也會出現問題，那些生活的照顧，若醫院可提供什麼 資源 ，醫院在退休前應該有一些路徑提供他們參考。我們的醫院這個部分沒有做嘛！	
A	(N _a 6-17) 沒有。我們醫院都沒做，完全沒有做。所以醫院應該 未雨綢繆 ，為那些將來退休的人 謀一些出路 。	
Q	我剛也有問過○○○，就是退休以後如果聽到跟我們醫院有關，不管是 好的、或是壞的訊息 ，您心裏會不會有什麼感覺？或感觸？	組織認同 持續參與 機關首長領導風格 人員管理
A	(N _a 4-4) 有！(與先生同時大聲說)	
Q	都有感觸！	
A	(N _a 4-5) 你如果聽到 正向的 ，你會覺得醫院還不錯；那你若聽到 負面的 話，哇，真的是！那誰該負責？若太嚴重的話，負責人就應該下台。(在場全笑了！)「負責人他媽的是要輔導會決定的，輔導會也是~~(先生插話)」對呀！最大負面的，比方說，聽到○○○這些負面的，最大負面的那就算了！不要說○○○了，我們科也有很多負面的。(N & M 呵呵地笑！)	
Q	您說我們科？是指○○○○還是指您們？呵呵呵呵呵~~~	
A	(N _a 4-6) 你知道我是在哪一科嗎？	
Q	您說是○○○○嗎？	
A	(N _a 4-7) 對丫！你若有聽到 負面的 ，也是~~~~	
Q	所以您覺得我們醫院 人員的管理 如何？您怎麼評價我們醫院人員的管理？	
A	(N _a 4-8) 你是指 在職 的員工嗎？	
Q	對呀！	
A	(N _a 4-9) 對丫！你若有聽到 負面的 ，也是~~~~你是指在職	

訪談內容	概念
<p>的員工嗎？怎樣管理Y！醫院很難管理！應該是從 meeting 的時候，單位的主管本身要行得正，然後再下去宣導怎麼管理，像品性、品德Y，那個要宣導，還有倫理，這個都很重要。從這裏著手，根基打得緊的話，真的，出去都是正向的。「真是他媽的，○○領導無方啊！○○領導無方啊！（先生略顯生氣地說）」我覺得這應該要從各個單位著手，你知道嗎？上面指使下面的單位主管去執行。譬如說，在 meeting Y~~</p>	
<p>Q 但要假設這個單位主管是正派的人Y！假設是像○○○，那再 meeting 也沒有用呀！怎麼樣也沒有用，大家有樣學樣嘛！</p>	
<p>A (Na4-10) 沒沒沒沒！就像○○○這種人，對不對，上面更是要迫他，雖然他是口是心非，但他們還是要宣導，他們聽不聽是在於他們底下的人，萬一下面的人要陪他、學他、仿倣他，那上面就沒有這個責任了。</p>	
<p>Q 像我們看到很多的會議紀錄，其實上面常常在講，不管是自費啦、或者拿紅包啦，一直都有在宣導~~</p>	
<p>A (Na4-11) 我剛就說，主管你本身要有行得正啊，人家才會聽得進去呀！「道德勸說是沒用的，要把法律擺在最前面，嚴刑峻罰，該怎麼樣就怎麼樣，壞蛋該下台就下台。（先生氣憤表示）」我覺得上面應該要有魄力！</p>	
<p>Q 好，結束了，謝謝。</p>	

第三位受訪基本資料

一、訪談對象：R_a

二、性別/年齡：F/66

三、職稱/年資：技師/14 年

四、訪談起迄時間：103 年 8 月 21 日 15:25-17:00PM

五、訪談地點：臺中榮總外科部住院醫師圖書室

訪談內容		概念
Q	妳的名字叫○○○嘛！對吧？	個人背景 服務年資
A	(R _{a1-1}) 是！	
Q	性別：女，年齡呢？妳今年的年齡？	
A	(R _{a1-2}) 年齡啊？妳幫我算一算吧！66 吧！	
Q	66。妳的職稱是技師嘛！對不對？	
A	(R _{a1-3}) 對。	
Q	妳在醫院服務的年資有多久？	
A	(R _{a1-4}) 妳是講臺中榮總？還是？	
Q	講台中榮總啊！	
A	(R _{a1-5}) 臺中榮總，我 78 年來的，我 78 年 9 月 16 號調過來的，然後是 92 年的 6 月 16 號退休的。	
Q	嗯！妳有什麼相關的工作經驗？	
A	(R _{a1-6}) 除了退休時在○○○擔任○○○○○○的工作，之前有在○○○做過○○○○○○；吔！在之前剛畢業的時候有教過書。	
Q	(R _{a2-1}) 請問妳退休以後有沒有再任職其他的公私部門？就是說有另外從事什麼職業嗎？	
A	(R _{a2-2}) 有在醫院裡面當醫師短暫的 part time 整理資料。	
Q	妳說當醫師的那個 助理 嘛！	
A	(R _{a2-3}) 對。	
Q	那大概多久？妳說研究助理嗎？	
A	(R _{a2-4}) 不是真正的研究助理，是幫他整理一下那個過去他歷年來的幻燈片的資料，翻拍成電子檔，然後再幫他歸類。	
Q	時間大概有多久？	
A	(R ₂₋₅) 大概（思考中）記不太清楚了！大概 4、5 年 吧！那就結束了。	
Q	嗯！那時候有沒有報酬？有沒有 薪資 ？	
A	(R ₂₋₆) 有。	
Q	多少錢？一個月大概有多少錢？	
A	(R _{a2-7}) 一個月大概 1 萬 4 左右吧！	

訪談內容		概念	
Q	1 萬 4。		
A	(R _a 2-8) 嗯！他們是用小時算的。		
Q	小？嘎！小時啊？		
A	(R _a 2-9) 不是，他們是用小時去乘上的，反正大概算起來 1 萬 4。		
Q	一個月，嗯！是時薪、時薪。		
A	(R _a 2-10) 因為以政府規定要時薪。		
Q	以時薪計算啦！		
A	(R _a 2-11) 對對！因為一直在改。		
Q	月收入約 1 萬 4。		
A	(R _a 2-12) 對對對！		
Q	啊妳有沒有想說什麼時間妳會全部退出職場？不再工作了？		退休生活 志願服務 持續參與
A	(R _a 5-1) 包括志工嗎？		
Q	全部，如果全部的話？		
A	(R _a 5-2) 職場？所謂包括志工嗎？		
Q	包括。如果妳會？		
A	(R _a 5-3) 做不動的時候。		
Q	做不動的時候。嗯！		
A	(R _a 5-4) 妳自己自己沒有能力的時候。	宗教信仰 教育程度 婚姻狀態 退休收入 健康情形 同住家人	
Q	嗯！所以只要妳還能做的話，如果妳現在做的是志工的工作妳還是會持續就對了？		
A	(R _a 5-5) 對！這樣子，對。		
Q	妳有沒有宗教信仰？		
A	(R _a 3-1) 沒有。		
Q	沒有宗教信仰。教育程度是大學畢業嘛！對不對？		
A	(R _a 3-2) 大學。嗯！		
Q	婚姻狀況？		
A	(R _a 3-3) 沒有！		
Q	單身。年收入，年收入，妳現在是月退俸嘛！對不對？那妳現在月退俸一個月大概多少錢？		
A	(R _a 3-4) 嗯！我看是應該~~（思考中）		
Q	約略的數字就好了。		
A	(R _a 3-5) 等一下，2434，34 除以 6，34 除以 6，6530，5735，3，34 除以 6，6530，6742，65 是嗎？3.24+30，34 除以 6，6。		
Q	大概 5 萬 7 左右，月退俸大概 5 萬 7 嘛！那目前妳的健康狀況？		
A	(R _a 3-6) 妳還講我的 18%嗎？		

訪談內容		概念	
Q	啊！喔！啊！當然是全部算啦！		
A	(R _a 3-7) 18%大概 1 萬 5 左右。		
Q	一個月大概 1 萬 5，所以妳一個月大概有 7 萬塊 ，一個月大概。		
A	(R _a 3-8) 但我都不覺得有這麼多。嗯哈！應該是嘛！一個 24 萬，一個 10 萬嘛！我們是半年拿一次的話，所以加起來除以就~~		
Q	所以一個月大概有 7 萬塊。那妳的 健康情況 ？妳？		
A	(R _a 3-9) 尚可！		
Q	尚可。		
A	(R _a 3-10) 有些 慢性病 啦！		
Q	啊！有慢性病啊？		
A	(R _a 3-11) 對啊！眼睛啊！		
Q	喔~！ 眼睛 。		
A	(R _a 3-12) 還有牙齒，牙齒不算啦！牙齒最近做的差不多了。然後膽固醇， 膽固醇高 要吃降膽固醇的藥。		
Q	已經開始要吃降膽固醇了？		
A	(R _a 3-13) 當然！早就開始了說。然後血壓，因為去年都有高血壓，所以有輕微的 高血壓 ，但是醫師說還是要吃一點藥，比較健康，所以膽固醇跟降膽固醇跟降血壓的藥，我每天固定都有吃，但吃的量不是很多，就是固定每天都照規矩吃。		
Q	嗯！那妳有沒有 同住的家人 ？		
A	(R _a 3-14) 同住的家人， 沒有真正住在一起 ，但是 都在台中 ，但是有像過年或是有什麼事就過去，跟父母一起住這樣子。		
Q	妳現在是在擔任志工嘛！		志願服務 退休生活
A	(R _a 5-6) 嗯！		
Q	就是從退休後就一直在我們醫院當志工？		
A	(R _a 5-7) 是。		
Q	那除了在我們醫院當志工以外，妳有沒有在其他的 地方當過 志工？		
A	(R _a 5-8) 沒有。		
Q	沒有，譬如私人部門的志工？		
A	(R _a 5-9) 沒有。		
Q	或者是一些 組織 ？		
A	(R _a 5-10) 沒有。		
Q	通通沒有？		
A	(R _a 5-11) 沒有時間。		

訪談內容		概念	
Q	那妳現在擔任我們中榮的志工，1 個小時，吔！每週大概幾個小時？	志工服務時間 志工工作內容	
A	(R _a 5-12) 目前 4 個小時。		
Q	一週 4 個小時。		
A	(R _a 5-13) 一週 4 小時，4 個小時是醫院規定志工最起碼的。		
Q	嗯！喔！至少要，一週要服務 4 個小時？		
A	(R _a 5-14) 4 個小時到 20 小時，醫院規定這樣子。		
Q	喔喔喔！那妳現在從事的是哪一個工作性質的志工？		
A	(R _a 5-15) 是門診的○○○。		
Q	門診○○○？		
A	(R _a 5-16) 對。		
Q	那是做解說還是...還是做什麼樣子的工作？		
A	(R _a 5-17) 吔！就是 協助病患 和~~就是護理師告訴我們要做什麼我們就做什麼，譬如把護理師準備好的點滴，病人的點滴袋，送到病人的位子旁邊架上，點滴架上，然後再幫忙核對病人的名字跟出生年月日，確定這個病人就是要用這一袋點滴袋；還有病人如果中間他需要買東西不方便或者是他沒有家屬來陪伴，譬如說藥漏了什麼藥，或者需要去幫他買什麼東西，或者護理那個護理師告訴我們要去什麼地方去拿一些點滴的（思考中）那個叫什麼？點滴袋呀！normal saline，可是她不是，她們很少用的，○○○沒有的，就去急診，他們連絡好了，我們就跑腿去急診。病人如果有過敏症狀危急的時候，我們在旁邊協助，譬如說護理師她們，嗯！量血壓、心跳，通知他的專科醫師，然後我們就準備一起護送病人到急診。		志願服務可減輕生活壓力
Q	那妳覺得這個工作會不會帶給妳壓力？		
A	(R _a 5-18) 不會。		
Q	不會？妳覺得~~		
A	(R _a 5-19) 我覺得去那邊，是我每天每個禮拜每次要去的時候就是放空的時候，因為不像在職的時候，妳必需要承擔一些事情，不管是妳多熟的事情，妳還是要承擔，可是在○○○的時候，妳只要 by order 就好，就是護理師她們叫妳做什麼妳就做什麼，妳就照這樣做，不會太複雜，所以那個時候是 反而腦袋是可以完全放空，不管家裡的事或者是哪裡的事，煩心的事，妳都不用去想，沒有時間去想 ，因為有時候忙起來的話，根本妳就是這樣子，人家叫妳做什麼妳就做什麼，所以時間四小時很快就過去了。		
Q	嗯！那有像每一週工作 4 個小時是在哪一天？	志工服務時間	

	訪談內容	概念
A	(R _a 5-20) 禮拜五的早上九點到下午一點，四個小時。	志工人力需求 志願服務參與 障礙
Q	喔！這個樣子。	
A	(R _a 5-21) 嗯！因為爲什麼不是八點呢？因為八點那時候病人還不會很多，所以不需要志工在那邊浪費時間。那他們是到中午也不休息，甚至於到下班的時間也不見得休息，所以越後面可能他愈需要人。	
Q	嗯！我曾經訪談過一個○○，他認爲說他不太想在醫院當志工，是因為他覺得第一線的壓力很大，所以他不願意擔任那個志工；所以在這個部分對妳來講是不會造成妳想想當志工的障礙對不對？	
A	(R _a 5-22) 不會，因為第一線妳自己要知道妳做志工的角色，不要再把妳以前做工作或妳有經驗的一些大道理永遠掛在嘴邊，妳就是很輕鬆的跟病人跟家屬，如果病人有精神或者家屬很想跟妳聊聊，因為他們來這邊○○的是一段長時間，也許我兩個月每個禮拜五來的時候都會碰到他們，他們剛好也是每個禮拜來一次，那剛好都是禮拜五，啊！久了以後，他就會覺得妳很熟，跟妳很熟，有的時候就會跟妳聊聊呀什麼的！不管是家屬、病人，我們都可以跟他們聊，如果有些知識上面他如果想問，我知道了，我很確定的，我也會跟他們分享。	
Q	那妳覺得在這個工作上妳覺得妳有沒有發揮妳所長？	
A	(R _a 5-23) 嗯！這也不叫做所長，這就是日常生活的一些，也許有些有些人比較對日常生活不是那麼~~(思考中)我們不能講白目對不對？	
Q	嗯嗯！因為都沒有關係？都可以。	
A	(R _a 5-24) 不是啦！有些人也許日常生活他比較不知道怎麼過日常生活的話，他就會覺得有壓力，可是我們已經過了那麼久的日子了，所以大概生活上面，日常的事情我們大概都能夠，應該是很輕鬆，就很自然的過下去，所以並不覺得有什麼特別的地方。	
Q	嗯！所以妳~~妳是有執照嗎？有...有哪一類的專業執照？	
A	(R _a 5-25) 我有放射師執照，因為以前在○○○○，我們做不管做○○組、○○組，通通都跟放射線，我們都會接觸到放射線，所以當初我們考的是，考試院的放射，我們也叫做放射師，就是放射師的執照。	
Q	所以在這個~~在那個○○○事實上並沒有發揮妳...妳的職業上妳的那個證照上的專長，並沒有？	
A	(R _a 5-26) 沒有。但是~~	

	訪談內容	概念
Q	沒有。但是？	
A	<p>(R_a5-27) 因為我有放射在放射的地方待過，所以我對這種放射性或者是化學的這種東西，就是○○○他的那個藥物有...有化學傷害的，不像放射線的那種傷害，這一方面的話我就比較能夠知道要怎樣保護自己，像~~像我們以前在放射有跟輻射有關的，我們就知道，就是妳不能在工作場所吃東西、喝水，因為空氣裡面或者手可能會污染到，妳就會無形中會吃下放射線，我們是要在固定的地方才能吃東西，固定的房間裡面，當然每次都要脫手套、然後洗手；同樣的在○○○也是要遵照他們的遊戲規則，也是保護我們，進去一定戴口罩，妳不能保證這些飛沫會不會噴到妳這個臉上；還有就是手套我們也必須戴著，等出去○○○的時候，到外面的時候，才要脫手套。妳知道怎麼保護自己了，妳就不會怕了，這沒有什麼。妳看電視也是有輻射呀！這~~這也不會，啊你如果去外面去外面餐廳吃東西，妳怎麼知道那裡頭有沒有什麼？多多少少有的時候總是會有一些的，偶爾偶爾一點點，也不會怎麼樣？妳不是大量的在那個危險的環境裡面待著。我覺得應該 ok 的。</p>	
Q	所以妳的放射專長，事實上就是說如果病人或病人家屬，病人可能是不能吃東西，但是如果說陪同的家屬，沒有這方面的知識，他或許會在○○○吃東西、喝水？	
A	<p>(R_a5-28) ○○○是可以，○○○可以，因為他們的化療的藥是在點滴的袋子裡面，直接從血管到病人裡頭，不會污染到別的，除了像病人嘔吐，我們在核子醫學也是一樣，他打了放射性的藥要做檢查，嘔吐的時候，他就會把那個毒性多少帶出來，藥的毒性帶出來，所以病人嘔吐的時候，就是要注意到他嘔吐吐出來的東西，最好戴著手套，把它清乾淨，丟了塑膠袋裡，然後放到有感染性或者有毒性基因毒性的垃圾袋裡面，再清除，不能隨便丟，那病人的家屬我們也會告訴他，譬如說，我們在○○○，有些病人，他需要慢慢的點滴，因為你有的時候太快，對病人他的血管可能傷害的蠻大，所以他要慢慢慢慢的滴，也許 24 小時，也許的，偶爾的有點滴有些可以到 84，不是是 48 小時，一天或者兩天的。這時候病人就是把這個我們所謂的奶瓶，把那個藥灌在奶瓶裡面，然後病人把這個奶瓶帶回去，慢慢的滴，那麼我們也會告訴病人，你滴的時候，一定要奶瓶裡面所有的藥全部滴完才可以拔掉，那個量才是他應該要治療的量，但是如果萬一有瑕疵，那個奶瓶漏什麼，都請他們要馬上先電話或者是馬上來醫院把那關掉，把點滴的關掉，然後把它</p>	

訪談內容	概念
<p>再帶來醫院。那我們也會告訴病人，做這種就是你要拔針，最後完了他們會教他，因為我們有那個 DVD 帶子，他們第一次來○○○的時候，我們會放給病患或者家屬看，告訴他怎麼樣把這個針拔起來，因為它不是侵入性只是要把針頭拔出來，所以是安全的，告訴他怎麼拔，拔了以後他不用特別跑來醫院來一趟拔針；然後下一次再來做○○的時候，再把這個奶瓶，當時他回去的時候，我們會給他一個空的塑膠袋跟棉、酒精棉片，然後他拔針的時候，就把這個酒精棉片在針頭跟皮膚之間消毒了以後，然後拔出來，再放回我們預備給他帶回去的塑膠袋裡面，整個一起拿過來，在○○○有一個專門基因毒性的塑膠桶子裡面，丟在那裡面；然後再會由醫院清潔的再送到該送的地方去處理。</p>	
<p>Q 所以像妳剛剛所提的嘔吐物，如果有病人的嘔吐物是妳們志工在處理嗎？還是會請阿姨處理？</p>	
<p>A (R_a5-29) 沒有，我們會請阿姨或者是班長過來處理喔！但是我不知道他們這邊有沒有特別的，因為都是護理師她們會在這裡看。我以前在○○，因為是放射性那個劑量可能比較大，所以我們都是那些東西，都要先放到那個儲存廢物的地方，就像廢核料一樣，要儲存那邊，然後請我們的物理師去測一下它的放射性有多強，如果很強的話，都要擺一段時間，等它半衰期到，沒有危害的時候，才去（思考中）送到那個該送的廢棄物的地方，但是他們○○○嘔吐的病人不是很多啦，但是偶爾會啦！</p>	
<p>Q 那如果像妳這樣子講的話，這樣聽起來好像說因為妳有放射的背景啦！所以妳在○○○裡，妳在處理這些工作上是有沒有什麼問題；但是妳們那邊有沒有不是我們醫院的退休志工？而是一般的志工？</p>	
<p>A (R_a5-30) 有，有，還有學生志工都來幫忙。</p>	一般志工與退
<p>Q 有？那他們工作的項目跟妳的工作項目有~~有沒有差別？</p>	休公務人員志
<p>A (R_a5-31) 沒有，通常我們會他會先來 training，就是嗯！醫院的那個社工師，社工師會給我們安排時間叫我們帶他，叫資深的去帶他告訴他；但是我們是不會把太複雜的，因為它裡面的○○○裡面有些小複雜的事情，通常我們教新人的話，我們不會把它弄到這麼複雜的細節通告訴他的；就是等他慢慢熟悉了以後，他慢慢知道。因為最主要○○~志工在○○○能幫忙的就是護理師，她們病人一個一個一個有的時候進來的時候很急，每個都想不要浪費他們的時間；所以呢？當在護理站的護理師有一個專門在那邊處理的，就是幫他們準備每一個人的點滴袋</p>	工工作差異

訪談內容	概念
<p>的時候，他只準備，那好，就是妳要把這個點滴袋送到那個病人坐的位子上，她就希望我們志工幫忙。所以這個部分我們主要是帶新人或者是學生志工，就是先教他這一步；因為這個就可以把那個護理師的時間不會太浪費，由我們做；那另外再每一個欸！區塊裡面她們都有每另外的護理師！譬如說，配個6-8 個病人的位子，那個區塊就由某個護理師負責；那這個護理師就等於他們分工，一個專門集中分配弄點滴袋，啊另外的就是在病人的那個躺椅旁邊，放他們準備扎針，然後把這個袋子的點滴袋放到病人的旁邊，我不會講啦！</p>	
<p>Q 那像現就是那個專職的那個志工，就是我們院...院內的員工，對於妳們志工的服務，他對妳們的看法？他覺得妳們會礙到他的工作嗎？還是覺得說有那個什麼？</p>	<p>職工對志工評價 志工超越工作範圍</p>
<p>A (Ra5-32) 妳是說，喔喔！妳說那個啊！大部分都是認同啦！可是有的時候我是覺得志工不要太~~該怎麼做就怎麼做，不要太認為說你的意見，你志工的意見，像有些我也看到別的地方的志工也是這樣子，常常有的時候自認為他可以這樣那樣，可是我覺得就是妳要放空嘛！別人叫妳做什麼妳就做什麼，妳不要這麼雞婆去超越範圍，該他們負責的他們去負責。</p>	
<p>Q 那妳覺得超過範圍，妳認為超過範圍的這些志工，是屬於我們醫院的退休志工呢？還是外面的一般志工？</p>	
<p>A (Ra5-33) 欸！其實我碰到的不是很多，因為我都只在固定在這個地方，我並沒有去別的地方，只是有的時候我自己去門診或者去哪裡的時候，我會看到有些志工，就是很講話就是認為說妳不要這樣跟病人說你不要這樣什麼什麼，我是覺得這樣子好像有點不太好；因為你的工作並不是一個職業，你是要去幫忙人家的，你不用說非要怎樣；譬如說我也帶新人的時候，我也是說，如果你認為怎麼樣跟這個病患講，如果病患這個病患說我不要或怎樣，你不要跟他去解釋，我們有時候禮拜六，大部分是禮拜六也會來這邊上課，上課的時候也是常常輔導員會教我們說，不要以你的好意，不要叫別人認同妳的好意，如果他堅持不要，妳就說好好，那就照你的意思這樣子。像有些志工我就覺得他就是很那個，我跟你講我~~(笑)。</p>	
<p>Q 那像這樣的志工，就妳觀察~~</p>	
<p>A (Ra5-34) 不多啦不多啦！偶爾啦！</p>	
<p>Q 我說偶爾啦！但是這些志工是屬於一般的志工？還是我們醫院的退休志工？就是妳覺得應對上妳覺得這些志工是外面的志工的居多還是我們院內的？</p>	

訪談內容		概念
A	(Ra5-35) 我跟妳講，其實我都有看到過，但是 case 都不是很多啦！所以我不太認同這種的，我通常都會走開了，我根本都不去聽他們講什麼？	
Q	所以...所以妳覺得像這兩類的志工就是偶爾稍微 over 一點，其實不管是專業志工都會有，都有。所以這個比例上都沒有太大懸殊的差別？	
A	(Ra5-36) 都有 ，都會有，但都不會 很多 ，只是偶爾被我看到而已。	
Q	那就妳們○○○的護理師，對耶！妳們○○○有多少是醫事專業志工，我們醫院退休的專業志工有幾個？	醫事背景
A	(Ra5-37) 嗯！（思考中）一個○○○的，好像不多耶！一個是○○○的一個○的，還有誰嘛！好像沒有耶！就是外面的人。	
Q	所以○○○一個，有一個○的，妳說○○○是○的？	
A	(Ra5-38) 退休的退休的。	
Q	○○○一個，一個○的一個？	
A	(Ra5-39) 就是這個○的，	
Q	喔！○○○○○是個○的，還有一個是妳，是我們醫院退休的志工？	
A	(Ra5-40) 其他好像都不是的。	
Q	都是一般的？	
A	(Ra5-41) 對！都是外面的。	
Q	那這樣子的話，譬如說妳們○○○的護理師對同樣就是都是來這邊服務的志工，啊他們對評價一般的志工？	職工對志工評價
A	(Ra5-42) 評價差不多，評價差不多。	
Q	評價差不多？	
A	(Ra5-43) 但是有一些人，大家大家的感同都是一樣的。如果這個志工比較比較怪我們講的比較怪一點啦！	
Q	這是屬於一般的志工還是我們的專業志工？我們醫院退休的志工？因為人數不多嘛！所以應該...	
A	(Ra5-44) 我們一共就兩，就跟他兩個。	
Q	對！	
A	(Ra5-45) 就我跟他兩個，兩個就是不一樣的個性呀！所以沒有辦法去比呀！	
Q	嗯！	
A	(Ra5-46) 對不對！	
Q	那就是他們對是這個志工，只要有 志工 就好，對他是不是我們	志工人力需求

訪談內容	概念
醫院退休的志工，是個專業的志工有經驗的有經驗，就是有經驗對他們來說的都~~	
A (R _a 5-47) 對他們來講對他們來講，他們也也不會太計較，只要不要 太幫倒忙 、 不要太離譜 的 ok 的，他們都喜歡。	
Q 所以說假設說如果有我們醫院的退休的專業志工跟一般志工來選，就是說他有○○○如果有選擇權的話。	
A (R _a 5-48) 等一下，我們醫院退休的專業志工是什麼意思？就是已經是志工的了？	
Q 專業執照，就是說他是退休，但是他有專業執照。	
A (R _a 5-49) 喔喔！那我不知道他有沒有專業執照？我一直以為妳在講就是已經做志工的叫專業志工？	
Q 喔！不是不是，我的意思就是他有醫事專業、醫事專業啦！因為因~~	
A (R _a 5-50) 可是我們這個執照跟做志工應該沒有什麼關係也！我覺得~~	
Q 但是，就是說就一般假設說因為我沒有醫療背景，但我雖然在醫院服務很久，我最起碼會比外面的一般志工對醫院了解專業比較多。	
A (R _a 5-51) 喔！當然！嗯！	
Q 那我雖然稱不是專業，但是跟一般志工比起來，我應該會比他們強，我說假設○○○他有選擇權，就是說我可以篩選我要的是什麼樣的志工，他們會不會傾向說比較想要是我們醫院退休的專業志工？	
A (R _a 5-52) 當然！當然！可是問題是他不要這樣選擇，他都找不到志工。	
Q 嗯！	
A (R _a 5-53) 因為他們希望每天都有志工來幫忙。但是我們現在沒有辦法，因為譬如說上午 1 個 4~4 小時嘛！上午 1 個不管你是 8-12 點或者是 9 點到 1 點，那都算上午嘛！不管上午下午還有很多空缺，他希望社工室能再幫他們找志工過來，可是都一直還沒有辦法填滿；因為○○○永遠是病人都很多，他們很需要志工來幫忙，可是補不上，補~~沒有辦法補的上。	
Q 那是說我們醫院是志工很多，而不願意到這邊服務呢？	
A (R _a 5-54) 有可能！對！	
Q 還是說我們整個醫院根本是志工不足的呢？	志工工作內容
A (R _a 5-55) 不是！是因為我也帶了很多新人，有的人做一做、聽一聽他就走，因為第一個有很多人是怕這個○○，聽到這個○○	志願服務參與障礙：危險

訪談內容	概念
<p>就覺得好可怕，以為會有什麼危險性或是什麼樣的？其實他們來我都先給他們灌輸，就是說這邊記得戴口罩、戴手套，出去的時候要記得脫手套，你要吃東西的時候記得洗個手，因為大家都是戴手套去接電話，戴手套去拿。譬如說他們藥師，○○室的，不是他們，是藥師做好的藥，大家都是戴手套拿進拿出的，所以你難免那邊外面會沾到一點點，也難免，不一定會有啦！所以你必須要知道，你自己要保護自己，要吃東西的時候，記得洗個手，這些東西都是就是你日常生活你就要知道的，你在這種環境之下，就像你坐公共汽車，你去巴那個桿子，你回到家裡或是回到工作場所，你是不是都要先洗手，這個道理一樣，沒有那麼嚴重，但是習慣自己要養成。所以呢？很少人，很~~我碰到很多，我都 trainijng 了，結果後來來個一兩次，他會會找一個理由，嗯！我過敏啦！不適合來！因為你們要戴手套，我手套我手對那個袋子過敏，要不然又是他什麼？那有些志工他覺得我們這邊太累了，他不想來。</p>	<p>性、太累</p>
<p>Q 所以醫院對於志工的分配，就是完全不是按照各單位的需求，而是這個志工來了，我想去哪裡服務就去哪裡服務嗎？</p>	<p>志工招募 志工制度</p>
<p>A (R_a5-56) 也要看這個服務，譬如說服務台都是客滿的，太多了，不要在服務台，他也希望到真正能夠需要的地方，能幫上忙的地方。但是那樣的地方也的就是很忙，所以呢？有些人來當志工，憑良心講啦！他講的好聽就是打發時間啦！那也許他來這邊他就是很外向，他喜歡交朋友啊！或者是談些事情啦！當然也很好，可是你在工作時間裡頭，是應該要避免這些，你事後可以。那如果他很認同，譬如說他們曾經也叫我去麻服，麻服要幫病人填很多資料，我的眼睛就不行，我就跟他說我沒辦法，這種小字我沒辦法再幫人家填。</p>	<p>志工管理 志願服務參與因素：打發時間、交朋友 志願服務參與障礙：字太小</p>
<p>Q 什麼叫麻服？</p>	<p>志願服務工作</p>
<p>A (R_a5-57) 麻醉的，你要開刀不是要到麻醉嘛！他就他們就叫麻服，就是第二大樓快到盡頭的地方，就是婦產部、小兒部那邊，有一個就是麻醉科，他們都叫簡稱麻服，去那邊，先要填一些需知，就是問卷啦！或者你的背景呀！還有開刀那個什麼？你知不知道？瞭不瞭解麻醉？麻醉藥怎樣怎樣？然後那裡的麻醉醫師也會跟你解釋一下，你這次麻醉怎樣？會有什麼副作用什麼的會跟你講。可是那上面就好多資料要填，都是小小字，那病人有的時候他第一他要開刀，他也很緊張，第二太複雜了，所以有的時候那邊的志工就是要幫忙填這些資料，那我就可能去；像這種像麻服這種，那個志工可能就是醫院要</p>	<p>醫事背景 志工招募</p>

訪談內容	概念
<p>篩檢，你要有這個能力的人，你到時候去幫他亂填亂填，到時候就會出什麼問題？還有有的人就是他、譬如他新來的，那醫院知道○○○缺人，那他會就是也不是說服他，就說吧！我們現在○○○缺志工，你要不要來○○○看看；可是也許新來的人，他可能並不是一來就想去這邊，因為他可能外面的志工，一來就說就想說：啥！叫我去這種地方，他會怕到，可是他會說你可以先去看看，看你合不合適？所以我有的時候都會跟訓練員講說，如果他沒有意願的，就不要不要讓他們過來，因為你花了時間教他、弄他，結果他最後還是去別的地方啊！</p>	
<p>Q 所以基本上在接受訓練之前，比較好的建議是說應該他們應該有專門～</p>	
<p>A (R_a5-58) 遵從他的意願。</p>	
<p>Q 對！就是有個服務的志願表，他要有些什麼什麼的，譬如說他選了服務台，或者是什麼的，那麼服務台這個工作大概一般人大概知道什麼樣的項目，結果譬如說，○○○有缺額有什麼東西，是不是在他接受這個，要不要接受這個訓練之前，就應該有個職前訓練前應該先跟他講說，這個工作因會可能會接觸到什麼什麼之類的東西，如果你覺得你沒有意願，或者有什麼不適合的，那就不要浪費雙方的時間，那就換下一個、下一個單位，可能會比較好一點？</p>	<p>志工教育訓練</p>
<p>A (R_a5-59) 對對！可是這個單位在我的感覺裡，一般人沒有這個認知的，就會心裡第一個就排斥，我不要到這麼危險，有危險性的地方去，我們也不是說志工一定你在哪個地方就不能換，可以的！像有人從○○○又到圖推組，圖書館的那個啊！然後也有人從這個到那個什麼～（思考中），初診中心的服務台去，這個都是我帶過的，就也不能講跳槽啦，他就是有一個某一個，因為就是我不可能 training 好了之後，每次都跟他們，所以我們在那個（思考中）新來的志工我們要見習八小時，實習八小時，就是等於四禮拜，四小時要四個禮拜，之後再上過訓練課程，然後才會成為正式的志工。所以如果他在這個裡頭，他都已經發現他不適應了，他就可以趕快轉台！但是，我最近有今年有碰到一個，她是一個以前護士出身的，後來因為護士的工作太忙了，不是我們醫院的護士，因為護士太忙了，她大概可能有點生病了，還是怎樣的？後來她就辭掉護士，去當那個保險員，那之後她又調來中部，台中地區，所以她覺得她有個空檔，可以來做志工，所以那時候醫院就是問她，要不要來○○○志工的時候，她是很樂意的！我想她可能是護士，所</p>	

訪談內容		概念
	以她覺得 ok 的！還好這個有算很實在的，有繼續待在○○○。那中間的時候不知道跑掉過多少個？所以我每次，我也覺得我很累！就是說~~，我不知道耶！就是一般人可能沒有這個~~（無奈表情）。	
Q	所以基本上就說以○○○來講，嗯！一般志工的 流動率 會比較高，因為他可能做一段時間以後，或者不用做很久，在訓練的過程中，他可能~~	
A	（R _a 5-60）（插話）可是能待下來的都待下來了，也不是真正的流動率，就是他根本沒做多久他就自己跑到別的地方去了。如果能待下來，大部分都都是固定的一些的人。	
Q	那像妳們就是跟醫院的現職的員工的 互動 ，妳覺得 ok 嗎？	
A	（R _a 5-61）我 ok 呀！因為我是退休的員工（笑）。以前就跟他們有工作上的關係呀！	
Q	所以妳的工作，他們對妳的工作應該是持比較 正面 的看法？	
A	（R _a 5-62）我想應該是呀！	志工與職工互動 職工對志工評價：正面 志工人力需求
Q	那這樣子的話，他們對一般的志工有什麼看法其實也不會表示？因為只要有人來幫忙就好了？因為○○○那麼缺人。	
A	（R _a 5-63）對！他們不求那個，不求那個。	
Q	那~~	
A	（R _a 5-64）我能幫忙的我都會~~，除了志工的工作以外，我能幫他們做的我也會做；因為已經大家都是舊識，以前就認識的同事啦！	
Q	嗯！所以你本來就是在當那個醫生的助理嘛！做了四年以後，就直接到醫院當志工？	
A	（R _a 5-65）沒有沒有沒有！我是退休之後，因為我是幫○○做 part time 的，所以我退休就馬上開始做了。	
Q	退休後就開始做志工了？ 喔！喔！喔！	
A	（R _a 5-66）所以應該有 10 年了，10、11 年了。	
Q	時間~~時間蠻長的這樣子啦！	
A	（R _a 5-67）11 年了。	
Q	那妳們~~就是我們醫院退休的志工喔！跟一般的志工，你們在相處上，會不會有什麼問題？	一般志工與退休志工互動 志工福利
A	（R _a 5-68）還好啊！因為並沒有什麼厲害的事情，大家都~~其實大家~~我們有個活動是~~志工有個活動是簽到或幹嘛，還有公告欄什麼，大家久了以後，都很熟悉，大家都熱絡啦，很好！沒有厲害衝突，根本就沒有！	
Q	因為我在其他人員的訪談過程中，有聽到就是說，專業，就是	

訪談內容	概念
<p>我們醫院退休的專業志工，不太喜歡跟外面的一般志工有太多的～當然在工作上沒什麼好那個啦！就說～嗯！比較就不太想跟他們有太～接近。</p>	
<p>A (R_a5-69) 對啦！對！因為有的時候是個人的個性跟層次問題啦！就是喜歡的人會有他們自己的小聚落、小團體那樣子，可是也還好！因為平常打招呼就是哈啦，哈啦一下啦，問候一下或者幹嘛！那我們志工每一年他們還會辦一個自強活動啦，就是滿多少小時的志工，醫院好像會補貼一個人我不知道耶，是2千塊還是多少？因為我從來沒有參加過這個旅遊，就是會做一個旅遊的活動；那如果錢不夠的話，他們是自己人，每個要去的人再貼那個錢，那旅遊有沒有過夜？好像也有去過夜的吧！就只有在台灣這個地方啦，沒有到外地去。他們每一年都～他們（笑）～是我們啦！是我自己沒參加，他們每一年都會去辦一些活動，所以大家處的應該還好吧！</p>	
<p>Q 嗯！嗯！那我們醫院有沒有對說志工，有沒有說要交付他們一個什麼？希望能夠～志工能幫到什麼樣地步？有一個什麼任務的交待？會嗎？</p>	<p>志工工作內容 志工教育訓練 志工熱誠</p>
<p>A (R_a5-70) 每一年我們都會有志工的上課，會請一些嗯～老師，或者是專業的專家來告訴我們，就像在職人員一樣。譬如說禮儀呀、還有生活規範呀、或者一些常識呀，都會給我們上課。志工的輔導員也會常常提醒我們，應該要怎麼樣怎麼樣的，可是這種，這種東西就像老師講話一樣，老師這樣說，學生要不要聽？你也沒辦法，有些人就是～很少、很極少的人，就是你講你的，我根本不管，我只是來做一做我就走。大部分、絕大部分的志工他們都很熱心。我們也可以跨叫支援組，有個組叫支援組，譬如說你覺得你的時間 ok，所以常常他們都會去登記支援組，就是如果這個地方缺，臨時缺人不能來，當然像○○○就這個臨時的就是沒辦法，因為沒有待過還要人帶他，如果不需要人家帶他，譬如說，門廳組、門診組啊！門診組的話就像每個譬如新陳代謝科啦、或者眼科什麼的那種的，或者是做放射線的斷層，他們在旁邊，比較單純一點的，不是很複雜的、抽號碼牌的什麼的，有的時候需要有志工在那邊，幫忙招呼病患，那他們能做到的，有很多很熱心的志工，他們都會去登記。所以醫院有的時候都會調動。還是有很多很熱心的啦！只是他們抽的出時間來，那當然是非常感恩啦！</p>	<p>一般志工與 退休公務人員 志工工作節拍</p>
<p>Q 嗯！那這些妳覺得這些比較熱心的志工，是我們醫院的退休志工嗎？還是外面的？</p>	

訪談內容		概念
A	(R _a 5-71) 大部分都是外面的。	
Q	所以妳覺得 比較熱心 的都是外面的志工？	
A	(R _a 5-72) 大、大部分的都是 外面的比較多 。因為~	
Q	(插話) 會不會也是因為我們 醫院 志工少？	
A	(R _a 5-73) 對！ 比例上少 嘛！少很多。再來就是外面的他們可能都比較有空檔的時間，不像我們是在醫院裡面的，其實工作在平常的工作的壓力下，就已經時間會很 緊湊 了，所以當 志工 的時候，他還是喜歡 節拍很快 的，就是自己把時間算好，這個蘿蔔做什麼事，那個時間做什麼這樣子的弄。所以在外面的可能完全就是家裡沒有什麼需要他弄什麼的，他完全覺得說我行，我有空檔我就出來做一些事情，然後又可以跟大家一起 教學相長 ，所以他們也覺得在這邊也很快樂。	
Q	嗯嗯！那妳知道說我們醫院也希望說退休的員工，可以回原來的服務機關擔任志工的這個訊息嗎？因為最主要的說我們醫院好像~~	退休志工需求 退休員工訊息傳達
A	(R _a 6-1) (插話) 不知道！	人事志工政策
Q	去年的時候，我好像從社工室知道說，我們醫院的志工很多，但是我們退休員工當志工聽說只有 32 個人？	誘因 志工制度
A	(R _a 6-2) 這麼少嗎？(笑)	志工管理
Q	對！他們說 比例上 來說非常、非常的少，所以在一次的院務會議裡面，院部長官有提到說，很希望 退休的專業人員 可以回來 做志工 ，因為會覺得說可以比較能夠幫的上忙啦！而且比較 熟悉 啦，在一些教育訓練，或者是什麼 訓練的成本 上~~	
A	(R _a 6-3) 嗯~對！(插話) 沒有錯。	
Q	成本會少很多，就是希望說能夠鼓勵退休的員工可以回來醫院當志工這樣子。這個事情是在一個會議記錄上面看到，那我不知道說退休員工，就是說知道我們醫院需要退休的人員能夠回來當志工這個訊息？你們有來源知道嗎？	
A	(R _a 6-4) 沒有！	
Q	沒有。	
A	(R _a 6-5) 至少我退休時是沒有這個的，但是我知道事後我在做 part time 的時候，我曾經有碰到麻醉科的小姐，她們是早上很早就來，她們就是到麻醉科裡面，就開刀房的麻醉科，幫忙做什麼我不知道啦！反正她們就是幫她們自己麻醉科做一點事情，那個就是我不知道別人有沒算不算真正的志工裡面，好像~~我不知道那個怎麼算，像護理部她們的志工，她們的那個護士、護生的志工是跟我們的志工是不是跟我們同一個，我	

訪談內容		概念
	們是屬於社工管的；像護理部的護生，護生志工是護理部管的，不算在我們這裡面的。	
Q	嗯！她~~	
A	(R _a 6-6)(插話)但我們不知道有這個 訊息 ，妳現在跟我講才知道。	
Q	那個護生志工，有沒有可能是學校規定就是說，妳在校的時候就應該要有多少服務時數？所以她們過來，所以她們可能算是教育訓練的一部分，就是志工~~	
A	(R _a 6-7)(插話)對啦！對啦！因為她們的時候，偶爾會來ooo是護生志工，但是就像妳講的可能不多，就是她在求學的裡頭，有必須要有這個時數給學校。	
Q	所以在我們醫院就是退休的時候，臺中榮總有沒有曾經辦過就是退休生活的安排規劃的輔導、建議或者相關講習？	退休生活規劃
A	(R _a 6-8)好像沒有吧！	人事志工政策
Q	沒有嘛！好像印象中是沒有嘛！	誘因
A	(R _a 6-9)好像是在開什麼會的時候有提過，啊！將來退休的時候來醫院做志工的什麼？	退休員工訊息
Q	嗯！這個是什麼樣子的會？	傳達
A	(R _a 6-10)我忘記了！是開什麼大會的時候，還是什麼的？聽到過一兩次吧！搞不清楚地，沒什麼印象。因為覺得講的話等於~~(笑)， 沒有 讓人家好像覺得很~~很~~很 親心 很 熱絡 的那種 感覺 。因為我要當志工是我以前就有這個~~ 嗯！ 還沒有退休之前，我在 在職 的時候我就一直想做這樣子的事，所以每個人的想法不一樣啦！我以前就有自己這樣的 規劃 ，並不是說 嗯~~ (思考中)醫院的需求或者是怎麼樣？所以我不知道別人的想法，我常常還是很 鼓勵在職 的員工回來 當 志工地！	志願服務
Q	嗯！所以來自醫院的呼籲，事實上妳並不曉得、不知道說有醫院有~~	
A	(R _a 6-11)(插話)可是我們都已經 退休 了呀！所以我們怎麼會知道？我們不可能有 管道知道 ，他們又沒有寄資料給我們。	
Q	(插話)不是，譬如說，我們就是目前最近幾年我們退休的人員，就是你要辦那個退休手續的時候，人事單位都會請每個人填一張退休人員調查表，志願服務調查表，所以~~	
A	(R _a 6-12)(插話)對啊！我跟他說我已經是志工了嘛！	
Q	所以妳以前有填過這種表嗎？	
A	(R _a 6-13)不是，我要填的時候我跟他說，我已經是 志工 了，不用填了。	

訪談內容		概念	
Q	所以，妳在妳差不多十幾年前的時候，退休前，退休的時候就有這樣表單的調查？		
A	(R _a 6-14) 他有說要填，我跟他說不用，我本來就是志工了，我還填什麼？		
Q	可是妳是退休以後才當志工的不是嗎？		
A	(R _a 6-15) 對呀！可是我跟他說我已經去接洽志工了，我本來就是要做志工了。		
Q	嗯~~		
A	(R _a 6-16) 我在 快退休 的時候，我就有去社工室去 問 他們這些情形。		
Q	所以人事單位對妳是不是真的當了志工，事實上他沒有後續的確認？連繫溝通也並沒有？		
A	(R _a 6-17) (插話) 沒有！沒有！		
Q	沒有！		
A	(R _a 6-18) 好像沒什麼追蹤或者是~~或者是調查什麼好像也沒有？		
Q	沒有嘛！		
A	(R _a 6-19) 好像沒有專人在管吧！有嗎？		
Q	嗯~~		
A	(R _a 6-20) 現在有了？		
Q	那妳覺得妳怎麼去看醫院？就是說妳怎麼去評價醫院，希望退休員工能夠回原機關擔任志工的 措施 ？妳覺得醫院有 措施 嗎？雖然現在知道這件事情，但是妳怎麼評價就妳所知道的？		
A	(R _a 7-1) 偷偷的跟妳講可以嗎？這個不用寫啦！		
Q	沒關係妳就講好了。(笑)		
A	(R _a 7-2) 在 員工在職 的時候，醫院就應該~~ (笑) 體諒員工 (笑) 對 員工好 一點，讓他們覺得說退休之後我還是要對我的，(思考中) 講國家的話就是祖國嘛，啊講工作就是我原來的 場所 嘛，對不對？讓我覺得有那種很 眷戀 ，很想再回來做、很想再回來幫忙，如果他有時間的話，很想再回來 幫忙 的那種感覺，不一定是原單位或者是其他的單位都可以。因為有人想換一個跑道，不想再做同樣的工作，因為他覺得做了 30 多年已經很膩了，要換一個工作、不同性質的工作，可是~~ (思考中) 我~~我感覺到 在職的時候員工都不會認同 這樣的事情。		組織認同 志願服務 志工招募
Q	妳所謂的不會~~		
A	(R _a 7-3) (插話) 妳覺得嗎？		

	訪談內容	概念
A	(R _a 7-8)(插話)有一點、有一點是這樣！有一部分是這樣子，我覺得應該要這個樣子！	
Q	(插話)有一部分是這樣！嗯！那就是說今天有人會反映說~~，我對原來的單位，譬如說我覺得升遷不公~~	組織認同 升遷不公 考績不好 政策不滿 志願服務影響 因素－外在 (家人健康、 服務單位) 志工制度 志工管理
A	(R _a 7-9)(插話)對！我知道、就是，對！有些人覺得不想。	
Q	考績不好 、或者是對院部長官，對整個醫院 政策我不滿 、我不喜歡，所以我根本沒有考慮要來當志工這件事情？	
A	(R _a 7-10) 嗯！	
Q	那妳認為不管是在考績上、或者是在升遷上，會是妳考慮要不要當志工的原因嗎？	
A	(R _a 7-11) 什麼事情都沒有辦法十全十美啦！過去的就~~，不滿意誰都會有不滿意的，我想院長他也會有很煩的時候，就是很多事情，事情過了，當時也許會有一點點心裡不舒服，每個人都會這樣子嘛！過了也就過去了，啊至少眼睛要看前面，不要老去想以前不愉快的事情，都有不愉快啦，不要去這樣想，因為你又不能怎麼樣？你也不可能叫他重頭來過，那就算了！	
Q	嗯！因為妳現在已經是擔任志工了，那就假設，妳沒有在我們醫院擔任退休的志工，那醫院又希望說退休的員工可以當志工，如果說醫院提出說希望妳來當志工，妳在什麼樣的情況下？假設喔！妳會願意試一試？	
A	(R _a 7-12) 嗯！我想~~如果回原來的地方，我會 願意試 一下，但是就是必須~~因為我還有一個 老母 在家裡， 年齡很大了 ，也 需要醫療資源 ，在我跟現在的情形一樣，我能夠允許我時間挪出來的話，我想我會這樣子做。	
Q	嗯！所以妳所謂回原單位是原妳退休前服務的單位？還是醫院分配的單位~~	
A	(R _a 7-12)(插話)看醫院，看醫院當時告訴我們的 訊息 是怎麼樣，就是 回原單位 或者是醫院要 分配的單位 ，我都可以 認同 ，因為我在這邊這麼久了，去其他的單位當然醫院也~~它要分配的時候，它也會知道我大概是適合可以做哪些？它不可能讓我做一些不能勝任的工作，不能勝任的工作做志工太辛苦了！	
Q	所以妳現在目前的工作時間是，一週4小時，在禮拜五的早上嘛！	
A	(R _a 7-13) 對！	
Q	那就是說這個時間就是如果妳沒當志工，如果說邀請妳來當志	

訪談內容		概念
	工，這個時間 4 個小時 ，就是妳一週最大的限量了？	
A	(R _a 7-14) 目前是。	
Q	目前是。	
A	(R _a 7-15) 嗯！因為現在我家裏面（思考中）我分配不過來時間。	
Q	嗯嗯！那妳覺得說就妳所知道，不管是有來醫院當退休的志工，或者是沒有來我們醫院當志工，但私底下就是有互動的，妳覺得說有沒有感受到就是說，我們醫院對於志工人力的需求有真的、有感受到說醫院真的很想要我們退休員工？有沒有感受到？	志工人力需求 退休員工訊息傳達 志工招募 志工福利
A	(R _a 7-16) 要！有、有！我以前早就~~，我還在在職的時候我就覺得，是很需要的、是很浪費的，這麼好的、訓練了這麼久了，不管他是哪個階層的、哪個工作，對醫院來講都不用費太大的力氣，你就可以找這些人來幫忙，因為 駕輕就熟 嘛！對不對！	
Q	但是妳從什麼樣子的管道知道說醫院很希望這些人回來？有這種管道嗎？	
A	(R _a 6-21) (插話) 我們有這樣管道嗎？ 沒有管道 啊！這個就是~~妳就這樣子想嘛！現在大家都是為了薪水在~~，不管有工作沒工作？就是為~你要生活就是要一份薪水嘛！對不對？那如果志工來，雖然我們也有給那個什麼 車餐費 ，就是妳來，妳總不可能妳自己花錢坐車，自己帶便當，所以他的車餐費就是~我不知道，就是好像一小時 20 塊吧！那妳四小時就等於 80 塊嘛！80 塊妳吃一個便當、坐一個車子，可能都還要超過，就是最起碼我們志工是不拿錢的！可是他認為說那~那我應該貼補你一下一個便當，或者什麼樣的，所以當時會有這個車餐費的名稱。	
Q	妳現在是在醫院當退休的志工嘛，妳對於我們醫院目前退休志工的招募跟管理有什麼建議？	志工招募 障礙因素：保險
A	(R _a 8-1) 招募？	
Q	就是妳知道我們醫院對退休志工有一些什麼樣的~~	志工年齡限制
A	(R _a 8-2) (插話) 我知道。因為我們以前的話，好像年齡沒有規定的這麼嚴格，可是因為現在大家的~~嗯（思考中）應該講什麼？壽命嗎？還是什麼嗎？	
Q	嗯！	
A	(R _a 8-3) 可以，都可以，也知道怎樣保養，怎麼樣注重健康，所以有的人 實際的年齡跟身體的年齡是不等號 的。那如果他精	

訪談內容		概念
	神還是很好的話，年齡上面可能可以放寬一點；我知道現在好像是有規定；如果 60 歲，就算是妳員工退休的那個志工，在社工那邊已經不列入考慮。	
Q	60 歲嗎？60 嗎？還是 65 歲？	
A	(R _{a8-4}) (插話) 那是 65 歲，黃姐是 65 啊！	
Q	65 歲，65 歲。	
A	(R _{a8-5}) 啊！65 歲。65 歲就不列考慮。但是這個一點喔~~後來我自己在想，可能跟保險有關係，因為我們在志工上課的時候，社工員有提到，可是我不記得他講是 65 歲還是 70 歲？就是 保險 ，我們醫院還是會給我們志工做些保險，就是譬如說是意外險，大概~大概是那種意外險喔！就是~可是他就不做保險，所以，我記得去年還是前年？開大會的時候，輔導員就有跟我們講說，保險的話，如果你是繼續做，我們說就是你已經是志工了，你可以一直做到你休止符的前一天都可以。我們曾經有一個志工做到 80 幾歲，還是多少歲？後來一直做到他不能做為止。但是(思考中)保險後來就規~保險業後來不幫我們這個(思考中) 年紀太大 的人做保險。所以社工要告訴我們一下，如果你的年齡是超過多少歲，就是 保險公司不幫你保險 ，那我們如果有任何不幸的意外的時候，就沒辦法有這個保險。	志工福利 志工保險
Q	所以~~如果~~	
A	(R _{a8-6}) (插話) 是不是這樣原因，所以醫院才說 65 歲以後的人，就不能夠做志工？除非你在 65 歲之前 在職的時候，醫院有很多是在職 part time 做志工，就是 先加入 ，那你就可以做；如果你很有心想要做的話，就像我以前很早就想做的時候，就是很早以前就是我在職的時候，我的工作是有沒有不可能有時間騰出來的。	
Q	但是這些人就算在 65 歲以前就已經在做在職 part time 的志工，但是他年紀慢慢大的時候，他跟一般 65 歲想要申請志工，其實是一樣的，就是保險也不會讓你納入保險，那為什麼醫院可以接受這些人，在 65 歲以前加入志工這個行列的人，他就可以讓他 65 繼續工作？那為什麼不能讓 65 歲以上的人，願意來做志工的人？	
A	(R _{a8-7}) 我知道。可能是因為考慮到既然有危險性，就是沒有辦法替他們做保險，然後危險性那麼高，就覺得危險性那麼高，那就 不要這個區塊 ，他們就不用去擔心了。因為以前是說，一個志工訓練了這麼久，駕輕就熟的，我們就等於不要浪費	志工招募障礙 因素－保險

訪談內容	概念
<p>掉，他願意做，他做的很輕鬆愉快，那社工師這個也放心老志 工來做，就 ok！可是你年齡比較大一點，你要從頭教他、告訴 他，也許他做一段時間，他~他~他身體不~不~好了，或他覺得 他累了、不想做了，就覺得有一點點~好像不如訓練一些年紀 輕一點的可以做，因為志工當初社工師、社工員也就告訴我們 說，我們不希望你們志工是一種職業，不要每天都來像上班一 樣這樣子，不要，但是我們希望你們是長長久久，就是做的時 間年資越久越好，就是我訓練養成一個人，我要訓練他，他也 能夠做的很好，就這個人希望做的長長久久做很久，而不是要 一個短時間的，每天都來，每天都來，所以我們有規定，1 個 小時、4 小時，最少 4 小時，最多 20 小時；如果你願意再超過， 當飯（講得不好聽）當飯吃的一樣（笑）的話，你超過了 20 個小時，你可以來做，不給你車餐費，就你願意來做，但不能 列入車餐費。就像在職志工他就不能拿車餐費，因為他有拿薪 水，但是在職志工有很多人是利用中午 1 個鐘頭，就是每天 1 個鐘頭這樣子做，累積那個時數而已。</p>	
<p>Q 那想請問一下，妳怎麼評價我們臺中榮總的志工制度跟它的 優、缺點？也就是說妳了不了解我們醫院的志工招募的程序？ 譬如說志工的招募啦？或是志工心態？</p>	<p>志工制度優、 缺點 志工服務項 目：奉茶 病人跟家屬回 饋 志工服務態度</p>
<p>A (R_a8-8) 我大概知道一些，但是這個東西這麼久以來，就一 直這個制度，嗯~（思考中）沒有改的很厲害，就一直差不多 就是這樣子，我想他們也是花了很多時間招募志工上面的，有 的時候有些小的修正，不過大部分都是固定，因為他們臺中榮 總的志工、志工隊在社工~~社工~~我們這邊是什麼？社工科 啊？不~社工~~</p>	
<p>Q 社工室啦！</p>	
<p>A (R_a8-9) 社工室裡面，已經是很久了，而且是很有規模的。 譬如說我最近去台中醫院，他們的志工就是沒有一個規模那 樣，他們的志工就是坐在服務台那邊，也沒有像我們有分組 啊！或什麼？那你要跟他講什麼事情，他就是在椅子旁邊，不 離開他的 station，就是告訴你一下這樣子！你跟他說，我如果 說我很那個可不可以拜託你們志工，譬如說我爸爸如果有需 要的話，我錢先放你們這邊，晚報要三點半才來，可是那個時間 我們沒有辦法過來，可不可以幫我們，志工幫我們買一份晚 報，就是送到那個護理之家，就在他們轉彎旁邊這樣，沒有這 個服務，就是完全都不做任何的服務。所以說我就覺得說，像 我們醫院的志工，就是發揮的~~。他們還去那個慈濟參觀，所</p>	

訪談內容	概念
<p>以我們現在醫院還有一個就是奉茶的喔！那個東西很多病人跟家屬都覺得這個非常感恩、非常好，而且都很親切，我們有一個那個~奉茶的那個~那一組的裏面志工，現就是有現在有很多希望你們來支援組幫忙推動奉茶，因為你去給人家的時候要很客氣，人家說不要，不要硬說這個好喝啊的什麼的，不用。人家要的話再要一杯，再要兩杯，你就給他就好了。所以有一個志工每次都很大方的進來裏面，(提高聲調換假音)有熱的、有好喝的咁，那個什麼？麥香紅茶要不要來一杯呀？聲音也很親切啊！我就覺得你這個要有放下身段，我不知道他以前是做~他有沒有做工作的？就是每次進來都是好客氣的這樣講話，我就覺得聽起來的好舒服喔！別的地方別的地方~~</p>	
<p>Q (插話) 所以他們推餐也推到○○○，也推？</p>	
<p>A (R_a8-10) 他們就是重點式的，開刀房要等很久的，還有急診的，還有哪裡的？有固定的，越來越多點了，送出去的越來越多點。可是他們因為要回來，剩下的時候要回來欸~社工的地方，回來原點的時候，把東西要放回來，他們會經過○○○，啊就會有進來，如果還有剩的話，就會來○○○彎一下；那有的時候剩不多(笑)偷偷講，他會到後面，還有一點紅茶要喝嗎？因為我們有的時候會待的比較久，禮拜五啦！他就會說只剩一點點了，就不好難拿進去。但是有的家屬有看到，他們就是已經習慣了，他們就覺得好高興又有熱的紅茶，尤其像前一陣子天很冷的時候，他們就會拿杯子出來，自己帶自己的環保杯來，如果你沒有環保杯的，他就會送你一個小的環保杯，然後告訴你說以後你自己要帶這個環保杯來，就這樣子。所以我們後來我問他們說，為什麼現在有這個奉茶的那個？他說他們有到慈濟，也到各地的醫院去參觀他們的~別人的社工，只要有好的、優的，他們就會建議回來，然後就改善，所以有一個奉茶這個。這個來講，我想在很多醫院裡面，我不知道，我沒去過別的地方，我想應該並不多。可是他這一點範圍弄的很大，所以病人家屬就覺得啊，臺中榮總好熱心，而且他們常常就是~我們開~上課的時候都會告訴我們，不管你是哪一組的志工，你只要在路上看到有人不清楚，就是質疑不知道往哪裡走？或者是什麼的話？主動去問他，然後不要用指的告訴他你往前面左轉什麼的，人家就是搞不清楚，你還告訴他，你應該如果可以你就帶他，帶他到他要去的地方，確定了這樣子才是對的。所以常常就在告訴~開會的時候，社工師都會跟我們提醒，耳提面命，當志工就是要幫忙到人家需要的地方，而不是像有些</p>	

訪談內容		概念
	志工，有的時候我都不好意思講，啊你就坐~坐在那椅子上，最多稍微站起來一下，告訴他，吔！你往前面、前面那個地方左轉過去，唉！（笑）我真~我真想帶那個人過去。	
Q	我就覺得有些志工他的主動性不夠。	
A	（R _a 8-11）對！ 主動性太不夠 了。你就應該站起來，你既然是要服務的~那個台~那個據點嘛！你就應該帶他到他要到的地方，也不會有多少人呀！你就走動一下到那個點，你再回來你原來點就好了嘛！	
Q	所以就你所看到，妳覺得醫院在奉茶這個部分，有受到一般民眾的，就是覺得~~	
A	（R _a 8-12）（插話）很大的 回響 。我覺得對家屬啦、對病患，但是有些像我們○○○有些病人他不舒服，他根本不會要喝，但是他們也不會去吵他，就會~就會拿了，問一下要的人就給他們這個樣子。	
Q	嗯！那妳現在因為妳，妳是自動去那個社會室報名要去參加志工嘛！	志工招募方式：網路
A	（R _a 8-13）嗯嗯~~。	
Q	那妳知不知道我們醫院的志工招募，除了是自己要去的以外，自己或者到院來報名，妳自己知道我們醫院志工的招募的管道嗎？	
A	（R _a 8-14）有啊！就是 每次都網路 啊！就跟學生志工來報名一樣啊，它有每一年有固定的時間，上網去看然後報名，報名了以後有很多組別，應該也是讓他選嘛！第一志願、第二志願，然後再約 interview 的時間，那輔導員再跟他面談，看看條件合不合，不一定每一個人來他們都接受的，如果條件合的話，就會給他安排。那安排的時間，因為那個人來可能也不是每一天都可以的，譬如說他像以前的那個~我就說去做那個的護士，護士離職的那一個，她就只能禮拜（思考中）~好像禮拜幾的某一個禮拜三下午，還是禮拜三的早上，所以變成我們帶她的人，我必須我自己再撥時間，就她的那個時段去帶她，就是輔導員會給她安排了那四個禮拜的時間，固定的，然後找一個資深的來帶她，然後跟資深的，就書面上面的也會像你們這樣子有一張紙，告訴妳這樣子要帶這個人，然後哪一天、哪一天、哪一天帶她，那我們帶的時候，那我們也要寫一個簡單的，就說看她學習的程度，有良好、非常良好，上課什麼東西？就是幫她評一下簡單的評一下，做為她一個記錄，那這個新來的人他也...每一次都要寫下她學習的感想，然後再給~~交回去給那	

訪談內容		概念
	個社工員這樣子！所以制度上面是算是還蠻 嚴謹 的，不是馬馬虎虎的！	
Q	所以志工的招募基本上是網路招募？	
A	(R _a 8-15) 應該是，現在都是網路， 網路報名 啦！	
Q	基本上是網路。嗯嗯！	
A	(R _a 8-16) 那個學生志工也是。它一定有一個固定的時間，它平常在社工的那個網頁裡面進去看，它就會告訴你，學生，譬如說你要查學生志工是幾月的時候？你就要上網先去登記，然後登記了以後，到那一天，那叫報名嘛！然後再把正式的去~~；像學生因為他們都是趕同樣的一個時段很多人，所以他們必須面對面，要排你是哪一組、哪一組的時候，就必須當面過來，但是報名就是在那段時間。那如果你在網路的那段時間，沒有報到就截止，那你只能等到下一個年了。	
Q	那對於志工工作的分派呢？是到時候就是已經錄取了以後才開始再分派這工作？還是說~~	志工工作分派
A	(R _a 8-17) (插話) 沒有！就是學生志工他們在報名的時候就有選擇哪一組、哪一組，第一優先、第二優先、第三優先這樣子，然後等到真正的來的時候，是報名是比較早啦！真正來排的時候，是一定要當面來，然後當面再給你排，因為你到時候來的時候，有些同學他是要最早的兩個禮拜，因為他趕著要幹嘛我不知道，那有些是無所謂，他並不是要很趕的話，那他就無所謂那他就不用麼急。但是你要報名、要報到名才有，沒報到名也沒有，因為它有名額的限制。	
Q	所以工作分派是憑志願？	
A	(R _a 8-18) 他會先給你一個志願，但是如果說像是 門廳組 永遠都是 滿 的，他就會看你的第二志願、第三志願，如果你的志願你的地方是，因為我沒有接觸到他們這個行政工作，如果都滿的話，那他可能會建議你，譬如像我講的麻服需要人，○○○需要人，你願不願意去試試看？如果他也不排斥做，ok 的話，那就給他，他們就會給他安排；因為他們社工也希望醫院需要志工的人，儘量幫醫~就是你志工要幫上醫院的忙嘛！你沒幫上醫院的忙，你 錦上添花 的事情就不用了啦！	
Q	那所謂的志願招募，基本上我們是對外招募，並沒說針對退休員工的志工的招募？	
A	(R _a 8-19) (插話) 好像沒有耶！	退休員工志工招募：無
Q	並沒有？	
A	(R _a 8-20) 退休人員也是要去登記的嘛！	

	訪談內容	概念
Q	就是說不會有特別的一個方式，就是說網路我們就是一般的所有開放一般大家都可以來申請，並沒有針對我們 退休員工的志工招募 發出這樣的訊息？並沒有？	
A	(R _a 8-21) 好像沒有耶？據我知道好像 沒有耶！	
Q	嗯！好，那我們再談一下 志工教育訓練 ，你們 志工教育訓練 ，是怎麼做的呢？	志工教育訓練
A	(R _a 8-22) 一年有~~ (思考中) 2 次，譬如說上個禮拜六也一次，都是 4 小時，就是會輔導，就是他們 社工師 ， 社工師 裡面，他們好像是兩年 run 一次，就是有 1 個是行政輔導員對 社工 的，一個是 臨床的輔導員 ，他們是輪流這樣子的。就是他們要辦什麼活動什麼的，就是這 2 個，是算我們的輔導員，但是他們都一直在輪的，所以我們都會碰到以前的，就是新的舊的都會碰到過；那他們就負責宣導，告訴我們遊戲規則，譬如說， 志工的福利 是哪些，你要盡的 義務 哪些什麼東西，都會在耳提面命一下。那這個課你一年最少要參加一個梯次，每一年有一個大會，大會其實並沒有上到很多的課，重點都是在做一些時數的鼓勵，譬如說 300 小時、500 小時、1000 小時、1500、2000、3000、7000，再來就是 1 萬嘛！一直加上去，然後就會給你一個獎狀，或者一個徽章，好！然後就頒發這些東西，就花了很多時間，因為每個人很多；然後又有什麼熱心服務獎、全勤獎，什麼什麼什麼獎，什麼什麼獎的，大部分就是在發這些東西；因為 1 年來嘛！就是要給給 志工 一個 鼓勵、回饋 。	志工服務 志工義務 志工獎勵 志工大會 退場機制
Q	所以這算是 志工的激勵措施 ，就是激勵他們，算是~~	
A	(R _a 8-23) 對對對！每一年在十二月的時候，都會有一個叫做 志工大會 ，那以前沒有，後來這幾年就會晚上還有一個晚宴，就是吃一個晚餐，大家聚在一起，但是這些東西因為也是有一些預算的，所以通常都是要登記，不要浪費了，你能參加就參加，不能參加就不要參加。這個大會如果它有規定，譬如說你拿的是全勤獎，或者是熱心公益獎、熱心服務獎，有特別的那個，那就是你必需~~它有規定，譬如說你上了一年要上兩次的教育課程，你有沒有參加過，以前是好像全勤獎，就都全部都要參加，大會還有那個~~；除了這兩個訓練以外，還有組訓，你是哪一組的？也有個別的那個課要上， 組聚 啦不叫組訓， 組聚 ！就是你有特別規定什麼事情你要來。以前沒有說要硬性規定，現在好像不知道是 (思考中) 要把我們提升我們的制度、水準還是怎樣？因為有些人都沒有來上這種課，所以他的意思是說，如果你沒有上某些課達到規定，譬如說兩次你最少要來	

訪談內容	概念
一次，你沒有的話，那可能你要領什麼熱心公益獎啦什麼或者全勤獎，那就沒有了，就不列入，不是說你天天都來就可以，就是你照你的時數來才可以。	
Q 嗯！所以妳那教育訓練有說一定要一年要幾個小時嗎？	
A (R _a 8-24) 也有規定！就是你有規定，就是說你至少要參加一次。	
Q 一次？	
A (R _a 8-25) 一次組聚，就是你是哪一組的那個聚，那然後一次是上課的，上課是一年有兩次，那組聚我不知道，以前我都有參加，可是後來我時間弄不過來。	
Q 就是必需是不是？就是說如果妳想要得到獎？	
A (R _a 8-26) (插話) 你要得到這種東西，就一定要參加，好像還有你明年你能不能夠繼續做志工，醫院的志工，我們每一年要看你，夠不夠格明年再做志工。	
Q 所以它有所謂的不適志工的 退場機制 ？	
A (R _a 8-27) 對對對！如果你這個也不來，那個也不來參加，那麼明年就不用了，你的點數又不夠，譬如說你一直請假請假，超過多久，他可能就是像留職停薪一樣，就說你以後要來的時候，我們再恢復，那你就變成請個長假。你假也規定一年不能超過兩個月長假；它可以讓你請，但是不能超過。然後還要你的時~就譬如說你請了兩個月的長假，那剩下的時數，還要照他那邊的規定，你一年有沒有達到那個時數。	
Q 所以那個志工的退場，一年會很多嗎？	
A (R _a 8-28) 還好耶！好像不太多。	
Q 不太多？	
A (R _a 8-29) 因為我們能待下來的就是待下來了。	
Q 所以基本上你們就說~~	
A (R _a 8-30) (插話) 如果要走的，大部分都是來一下就走掉了。	
Q 所以三個月之內？會不會太久？(笑)	
A (R _a 8-30) 不知道！因為我們根本也不是~，因為我們大家就像夜間部同學一樣，我有課我就來，沒課那個，像我們很久了話，就會很多人都已經很認得了。	
Q 那妳這樣講起來，志工的教育訓練平均一年要多少小時？	
A (R _a 8-31) 它有規定耶！	
Q 有規定？事實上~	
A (R _a 8-32) 我可以把我們這次上課的那個新規定給妳看，就在	

訪談內容	概念
辦公室裡頭，禮拜六才上的課。	
Q 所以它這個東西就是譬如說你一年假設說要上四個小時好了，那這四個小時你可能要~這四個小時裡面你可能要所謂的組聚、什麼~~那個什麼會員大會這個一定要參加這個算時數，算在裡面嗎？還是分開再算？	
A (R _a 8-33) 沒有，那個可以總和加起來，譬如說上課的話，4個小時，它只算3個小時，因為可能社工訓練師講的那些遊戲規則，那個就不算，是我們真正聽演講的3小時可能這樣子。它上面都會寫，我們這次是算幾小時這樣子。	
Q 像那個他們頒獎、頒獎完以後不是有聚餐嗎？妳有參與過嗎？	志工互動
A (R _a 8-34) 晚上聚餐，有，曾經參與過兩次還是三次，我先前也都沒有參加，後來參加了，去年沒參加。	長官參與
Q 那我們參加的退休員工的志工多不多？	
A (R _a 8-35) 退休員工的志工喔！其實我不知道以前啦！我參加的時候我發現，很多人都會去耶！畢竟因為醫院選的地點不錯，在裕園（笑），因為難得一餐嘛！對不對？而且又大家都可以在那邊聊天呀！很 high 呀！	
Q 所以像院部的長官，相關的長官都會去嗎？	
A (R _a 8-36) 會，會去，都會請院長、副院長、內外科部主任還有什麼護理部，就是一些高階長官都會去，有的時候還指定他們要上台表演一支歌，然後他們每個人都表演的淋漓盡致，歌喉都是非常好的。	
Q 他們是 全場參加 呢？還是應酬式的參加？	
A (R _a 8-37) 會，沒有，向上次的○院長是從頭坐到尾。○院長在 志工大會 ，那一年他在職的時候，他也是從頭坐到尾的一個院長，那個沒講的就不用說了，他是從頭坐到尾。	
Q 那妳所參加過的就只有○院長是從頭到尾參加？	
A (R _a 8-38) 以前的也應該都沒有啦！也不會從頭到尾的啦！我所講的是 志工大會 不是聚餐， 志工大會 。	
Q 喔！妳說 志工大會 。	
A (R _a 8-39) 對，因為那個都是在頒獎幹嘛的。	
Q 所以就妳的感覺，如果今天的院部長官就是有出席的或者是有主持的長官，如果他全程參加跟致詞以後就走人，對一般志工的 感覺 ，有沒有差異？	
A (R _a 8-40) (插話) 我不知道別人的感覺是什麼？我是這個覺得能夠 全程參加 是一件很了不起的事情，他這麼繁忙，然後平常講什麼，我們歌頌 志工 啊什麼，你們對我們 志工服務 幫忙多	

訪談內容		概念
	大，可是呢？	
Q	妳覺得他們有全程參加，你講的東西我比較能夠印證就是覺得說你是真的在關心我們？	
A	(R _a 8-41) 對。但是也不是那麼 care，就是對他 特別的感覺 ，特別的感覺不一樣，不會像其他的就這樣帶過，就是院長也來了，什麼什麼的。	
Q	可能就是這樣繞一圈，致詞完了就走了。	
A	像 (R _a 8-42) 我們這次那個，我不是說以前的○○○主任，跟他不是那麼的熟，像○主任以前就認識他，就發現他，他說他以前也是唸社工的，我不知道，就是他，他就是在這個工作上非常的投入，所以就也是感覺到蠻~蠻實際的一個社工的一個組合啦！	志工工作分派
Q	那妳覺得就說我們對一般的志工跟我們醫院退休的專業志工的工作分派，就醫院在做分派的時候有沒有異同？就是說會不會因為說~~	
A	像 (R _a 8-43) (插話) 我覺得不會耶！應該說是看這個志工的能力跟熱誠，我們其實志工有很多他能力非常的強，專業方面，非常非常的強的，那有些我覺得他以前的職位也是，外面的志工職位應該是蠻高的，可是我不會去跟人家聊天地！你以前在哪裡工作啊？什麼什麼的，我不會，但是我看他的講話跟談吐，我會覺得他應該以前也是做什麼長官之類的。(笑)	
Q	所以我們醫院在工作分配上，除了是會參照他的 志願 ，志願填寫以外，他會不會就是看志工的以前的 背景 或者是？	
A	像 (R _a 8-44) 應該會，應該會，他認為說你有這個條件，應該可以到這個地方幫忙，就是等級啦！看你的能力等級可以，應該可以，如果他又願意的話，譬如說我講的麻服這個，你必須要有一些的 知識水準 的，還有就是你要，譬如病人他講不清楚這個東西，譬如說上面寫些什麼，你有沒有什麼東西，你必須要解釋給病人聽，表達在上面，幫他填對資料，這種東西就不是一般人可以，他自己都搞不清楚，話都講不靈光了，你還叫他幫他填什麼東西？	
Q	所以妳覺得對於志工的評價，不管他是一般的志工或者是我們醫院退休的專業志工，他的專業背景是可以參照，但真正的是他的 工作熱誠 跟他的 態度 。	
A	(R _a 8-45) 沒有錯！	
Q	重於他是不是退休員工。	
A	像 (R8-46) 就看有沒有那個心，你就是沒那個心，他就算有	

訪談內容		概念
	能力，他不願意表現，你也拿他沒辦法。有的人就是說我知道，但是我就不想說，我做志工，我幹嘛要做到這樣子，有的人是這種想法啦！	
Q	那對於就是所謂志工幹部，妳是志工幹部嗎？	志工幹部
A	(R _a 8-47) 不是！	
Q	不是，那我們的志工幹部有什麼樣的條件嗎？	
A	像 (R _a 8-48) 我沒有能力， 志工幹部 ，就是說，譬如說每一組每一組都有組長、副組長，就是看你想不想要參與，因為這個是服務性質的嘛！在我覺得這就是服務，就像我們住戶，住家的那種（思考中），住戶的那個叫什麼？	
Q	管理委員會。	
A	(R _a 8-49) 對！管理委員會那個一樣。那個都是沒有錢的，你要熱心，因為你在這個地方住，所以你熱心，那我們志工也是一樣，你是志工裡面的一員，你熱心做，那是沒有什麼的，最多就是年終有個熱心服務獎，對不對？因為你辛苦了一年了嘛！然後你還 連絡 啊！或者是你的這一組的志工有什麼問題，他要調配跟人家換工作啊、或者什麼事情呀！就是做這些事情的，所以你要很 主動 、很 熱心 ，他這個就像競選立委啦！議員一樣，每一年都要選，選你這組的組長、副組長，每一年都要有，可能有人連任，一直連任就這兩個人，也有人想要來競爭的，可是曾經也碰到過，有人把這個視為~~我不知道視為怎麼樣？他要競爭，但是 沒選上 他就 離開 了，幹嘛呢！	
Q	對！因為在我訪談的其他的過程中，就說好像是，他們會覺得說有的人當志工的動機不是這麼的純正，所以說他很想當幹部，而且好像還聽說，還會有一種捐錢，可以比較容易達到當幹部的。	
A	(R _a 8-50) 捐錢的我沒聽過，妳講妳的我加點水。捐錢的我真的沒聽過，但是我知道有人 非常想當 ，結果後來 沒有選上 ，他就 氣的離職 了，我就覺得幹嘛要這個樣子。我就跟他們講過，管理委員會我也是講過說，我雖然沒辦法做這些，雖然是沒有辦法做這些，但是我就是絕對就是只要那個他們怎麼說，我絕對是照著做，因為我不能幫上忙，最起碼我要他們出來幫忙做事，我是絕對認同的。	
Q	那妳退休以後，逢年過節的時候，我們醫院有沒有任何形式的致意？	退休人員與中榮互動平台 退休員工福利 退休生活
A	(R _a 4-1) (笑) 逢年過節？喔！醫院有，員工 55 歲，我後來才知道的， 55 歲 以上的人 退休 ，醫院社工會給我們 端午、中秋、	

訪談內容	概念
過年兩千塊，直接匯到我們的~~	
Q 妳是說當志工的時候？	
A (R _a 4-2) 不是志工，不是志工，不是志工，不是，是退休醫院員工滿 55 歲那一年。	
Q 只要是退休醫院的員工滿 55 歲？	
A (R _a 4-3) 55 歲以上年齡退休的，它就給你兩千塊。	
Q 每年嗎？	
A (R _a 4-4) 每一年，這是醫院給我們的喔！	
Q 這是只有過年的時候？	
A (R _a 4-5) 沒有，過年、中，一年 6 千塊，端午、中秋跟過年。	
Q 所以等於是~因為我們公務員是滿 50 歲、服務 25 歲就可以退休嘛！但是 50 歲如果~就是不會給，但是 55 歲以上，就每年有三節~~	
A (R _a 4-6) (插話) 因為我剛好是 55 歲退的，但是我不知道有這個福利，是突然在我的郵局的那個~~因為我們的退休金是到郵局的帳戶，或者台灣銀行帳戶，有兩個，政府給的是到台灣銀行，醫院給的是到郵局的帳戶，我就發現怎麼搞的有一個兩千塊，第一次我就覺得好奇怪，我就問醫院有沒有發錯，因為有時候醫院的帳會搞錯，這是為什麼？後來社工的那個才跟我說，他說因為妳 55 歲退的對不對！我說真的嗎？我不知道，後來我才知道。	
Q 所以不管我什麼時間退的，55 歲以上，都會領到一年 6 千塊三節的？	
A (R _a 4-7) 以上的，三節的時候，前兩個禮拜大概就會發了。	
Q 嗯！就會直接進到妳的戶頭上面去。	
A (R _a 4-8) 對對對！	
Q 所以在退休的時候，或者是就在辦手續的時候，醫院都沒有提到這一塊？	
A (R _a 4-9) 沒有人告訴我們呀！	
Q 沒有這一塊，不曉得。	
A (R _a 4-10) 但是以後會不會改掉，我不知道，因為這種東西是醫院自己給的，不是政府給的。	
Q 所以最近幾年一直都有？	
A (R _a 4-11) 對！它都有固定給。	
Q 那就是~~就是除了~~	
A (R _a 4-12) (插話) 這是外快！這不是像政府不要臉！還坑我	

訪談內容	概念
的錢（笑）。	
Q 除了這些以外，有嗎？就譬如說給個電子賀年卡啊？	
A (R _a 4-13) 沒~沒~沒~沒有！	
Q 沒有？	
A (R _a 4-14) 沒有。	
Q 就是說都沒有？	
A (R _a 4-15) 不要啦！這個不實際的就不要啦！我們比較 喜歡實際的 ，這個就很感恩。	
Q 嗯！那有沒有提供說退休人員的聯誼啊？或者提供機關建言啦？政策平台啊！沒有？甚至政策激勵互動平台都沒有嗎？	
A (R _a 4-16) 不用，不用啦！哪有空管它啊？不管啦！做志工就好了。	
Q 那妳覺得，因為我們臺中榮總就是退休的公務員好了，事實上有人可能家裡負擔很大，環境並不是這麼的好，退休以後可能他經濟來源就少很多，那妳覺得說我們醫院對於退休公務人員，尤其是比較家境不是那麼好的生活照顧，妳覺得醫院應該要有什麼樣的作為？	
A (R _a 4-17) 沒有，它沒有辦法有作為，因為公務員，它已經給你國家給你退休金了，而且我剛講過了，有絕大部分新制的，我們不是有八十四年，八十四是不是？舊制、新制，還是八十七，八十四吧？你去看要退休的那個要寫年資的舊制、新制，就是公保啦！公保的以前叫舊制，公保以前是政府給的，新制是醫院給的，就是妳現在退職單位給的，妳知道我們新制給的那個比公務員給的都多啦！所以醫院已經負擔這麼多員工的，退休員工的那個錢，所以你叫他再做些什麼，我覺得是不可能的，而且這個東西不是你抱怨就可以了，這是政府規定的。	
Q 對！嗯~我的意思是說有沒有可能就說，妳會不會認為說，假設有一個退休員工，他真的有發生重大的事故~	
A (R _a 4-18) 沒有辦法，那是你家的事了。	
Q 所以~	
A (R _a 4-19) (插話) 因為政府已經給你錢了，這個你自己要規劃的，所以我們 在職 的時候，就是要 定存 啊！人家說定存錢少，但是本金還是在呀（提高聲調）！我的意思是你就挖你的錢出來用啊！	
Q 我的意思是假設說~	
A (R _a 4-20) 沒有，沒有，沒有啦！	
Q 譬如說，我是說，我是說那是個建議、建議？	

訪談內容		概念
A	(R _a 4-21) 我不知道，我不知道死亡有沒有錢？	
Q	死亡？應該有，應該有。	
A	(R _a 4-22) 他退休的有沒有錢？	
Q	應該有，他們會去辦，因為退休以後一定必須去通知醫院是死亡嘛！他們以後就不會給你退休俸了嘛！如果~~	
A	(R _a 4-23) 像我媽媽就是一次。	
Q	對對對！那個都不管你是一次的，或是什麼~~他們都要有記錄的。	
A	(R _a 4-24) 我不知道，再說啦！人死了也搞不清了。	
Q	我的意思是說假設說有沒有人碰到什麼急難救助，就說你退休，退休的錢不夠，在急難救助我們醫院是不是也可以說，譬如說，發動員工樂捐什麼的？	
A	(R _a 4-25) 不知道，好像沒有吧！喔！不可能啦！（笑）	
Q	沒有。	
A	(R _a 4-26) 不要沒事找事，不可能的事啦！啊你上次就講了，你退休不做事了，你還有錢，你還要怎樣？還要領那麼多錢？這麼貪心，他不知道開銷是很多的。	
Q	嗯！那妳目前的退休生活的適應情形？已經那麼多年了？	
A	(R _a 4-27) ok 啊，我能適應啊，這個自己要量入為出啊，日子是可以過啦！沒有可能不能過。你就是要知道有很多事情是現在的開銷，有很多的開銷是你想不到的，尤其是你年齡越大，你越需要，有些是長期下來的話，你必須要很多，所以你自己要好好的把錢好好的存好，沒錢你自己可憐！	
Q	那妳退休以後，如果聽到我們臺中榮總，不管是好的或者是壞的消息，妳有沒有感同身受？	
A	(R _a 4-28) 當然有啦！	
Q	同樣會受到讚美或污辱的感覺？還是事不關己？	
A	(R _a 4-29) 沒有啊！當然是不舒服啊！（語調激動）吔！身為台中人，身為台灣人，身為榮總人當然是一樣的啊！而且臉上，人家早就知道妳是臺中榮總，在這邊這麼久了，對不對？	志願服務影響因素：心願
Q	嗯！所以妳自己認為假設，我的考績好不好？或者是我的長官對我好不好？這個醫院的什麼政策好不好？都無損於我如果本來就準備要當醫院的退休志工？這些的因素都不會阻擋我參與志工。	
A	(R _a 5-74) 我說過，這個是用心願啦！就是我早就有，我不是發願幹什麼？沒那麼偉大啦！我早就本來就覺得，覺得說，唉！我如果能夠空下來時候，我如果能夠做一些東西，這種事	

訪談內容		概念
	情，這又不是不好的事情，因為人家說這是自己喜歡的，當然就不是強迫啦！不像我們以前拿薪水，我強迫一定要來上班，因為我必需要這份錢，這個又沒有什麼的，想說能做嘛！反正又不要花我的力氣，也不要我的腦袋，然後就 ok 呀！我說跟妳講過，就 放空 啊來做！我腦袋放空來做志工的，所以 沒有壓力的 。好！結束了。(哈)	
Q	好，謝謝接受訪談，謝謝。	
A	不客氣！不客氣！	

第四位受訪者基本資料

一、訪談對象：R_b

二、性別/年齡：F/58

三、職稱/年資：放射師/25 年

四、訪談起迄時間：103 年 8 月 9 日 14:50-15:40

五、訪談地點：Starbucks 中港店

訪談內容		概念
Q	您的名字叫○○○，對不對？	個人背景 服務年資
A	(R _b 1-1) 是。	
Q	您原來的服務部門是？	
A	(R _b 1-2) ○○科。	
Q	您退休時的職稱是什麼？	
A	(R _b 1-3) 我退休時的職稱應該是○○師。	
Q	您在臺中榮總的服務年資？	
A	(R _b 1-4) 25 年。	
Q	您退休幾年了？	
A	(R _b 1-5) 滿 7 年，進入第 8 年。	
Q	喔！您不是屆齡退休，對不對？	退休原因 退休準備
A	(R _b 1-6) 我是七五制，符合七五制的退休規定，我就退了。	
Q	那您跟○○一樣，她當初退也是因為七五退休制。	
A	(R _b 1-7) 對對對，我們那一批都是這樣。	
Q	這麼早退休，您有後悔嗎？○○很後悔！	
A	(R _b 1-8) 不會啊！我覺得這個決定很明智、很正確。	
Q	因為○○當初是因為七五制所以趕著退休。現在八五制也還沒實施，而她現在天天都還在醫院幫忙，若那時不要退，現在還可以領全薪。	
A	(R _b 1-9) 其實四年前我就開始準備退休了，包括我工作的交接。	
Q	所以，就是您退休時間往前推四年，您就開始計劃了？	
A	(R _b 1-10) 對，一切就按著計劃在走。	
Q	那不錯。像我在讀了文獻就知道，如果對退休事前就有規劃，那麼退休生活通常都過得不錯。	
A	(R _b 1-11) 對對。	
Q	如果沒有規劃的話，退休後一下子沒辦法調適。	
A	(R _b 1-12) 是有人告訴我，退休要有規劃，所以我四年前就開始規劃了，所以時間到了我就選擇退了。	

訪談內容	概念	
Q 您退休以後有沒有再做其它的工作？	退休生活 志願服務	
A (R _b 5-1) 有，我就是到南投的一個 學校當志工 ，南投的一所高中。		
Q 您當了多少年的志工？		
A (R _b 5-2) 當了六年，去年休息一年 。下個星期開學，人家又叫我，需要我去幫忙，所以這個學年我又要再回去學校了。		
Q 所以您是一退休馬上去做這個志工了？		
A (R _b 5-3) 因緣嘛！因為就是那個時候，我退休，學校成立。		
Q 您這個志工有收入嗎？	志工工作內容：學校導師、行政職	
A (R _b 5-4) No, 沒有收入，還要倒貼，哈哈！因為是跟學生嘛！		
Q 這個志工的工作性質是什麼？		
A (R _b 5-5) 看學校需要什麼，我就做什麼啦！其實我前六年裏面，我四年是帶班，就是跟學生在一起，就是 當導師 。		
Q 所以您的志工工作性質就是教書，對不對？		
A (R _b 5-6) 對。就是過去的六年裏面，四年就是帶學生、教書這樣子，兩年 當行政 。		
Q 您教書的科目是什麼？		
A (R _b 5-7) 我教數學， 教國中數學 。		
Q 所以，這個志工跟您的專業是無關，對不對？		
A (R _b 5-8) 完全無關。		
Q 我知道有些醫事專業人員會去學校當保健志工。		
A (R _b 5-9) 不是，就是 跟專業完全無關 。		
Q 所以您的收入除了退休俸以外，就沒有其它收入了！		退休收入 宗教信仰 教育程度
A (R _b 2-1) 除了 退休俸 以外，就沒有其它收入。		
Q 那我可以問您，您的退休俸有多少？		
A (R _b 3-1) 退休俸一年大概 60 萬 。		
Q 那就是一個月大概 5 萬塊。那您有宗教信仰嗎？		
A (R _b 3-2) 我是 佛教 。		
Q 那您的教育程度？		
A (R _b 3-3) 大學 。		
Q 您是哪個學校的？		
A (R _b 3-4) 靜宜大學化學系。		
Q 喔！靜宜化學系跟放射有關係嗎？		
A (R _b 3-5) 相關。所以當年是以相關科系進用的。		
Q 所以您的執照是後來才考的？		

訪談內容	概念
A (R _b 3-6) 對。在職中，算是一個研習嘛，相關科系再去考放射師。	
Q 那麼跟○○○一樣，她也不是念放射，她是生物系的。	
A (R _b 3-7) 她也放射師，我記得她念的是生物。	
Q 您剛說您有 兩個小孩 ，是嗎？	婚姻狀態 健康情形
A (R _b 3-8) 對。	
Q 您已婚了喔？	
A (R _b 3-9) 當然 已婚 了，我這個年紀~~	
Q 因為現在我都不敢問，因為有小孩不一定~~	
A (R _b 3-10) 呵呵呵~。	
Q 我現在都有點害怕，現在在外面看到同事帶著另外的女生，我都不確定是不是他的太太，不敢亂叫。	
A (R _b 3-11) 呵呵呵~。	
Q 您的 健康情況 如何？	
A (R _b 3-12) 我覺得蠻 ok 的~！	
Q 您平常都有在運動嗎？都做些什麼運動？	
A (R _b 3-13) 我就是做一點熱身運動、跑步。還有之前在職中的時候，那個時候就有，但現在年紀越來越大，可能就是打拳，打拳比較多~~	
Q 您現在是跟家裏人一塊住嗎？家裏有什麼人？	同住家人
A (R _b 3-14) 因為我大兒子結婚了，二兒子當兵外出要工作，所以現在就是我們家的爸爸跟我先生，平常就是我們 三個老人 。呵呵呵~~	
Q 所以您跟我說您中午、晚上都要煮飯~~	
A (R _b 3-15) 那是我爸爸，因為我爸爸要在家吃飯，因為他覺得出去吃很麻煩。	
Q 我知道，老人家都不喜歡到外面吃飯。	
A (R _b 3-16) 若是我跟我先生及小孩就隨便吃，有時不想吃就買個煎包回來就吃了，就很簡單，但是老人就是一定要中規中矩的，三菜一湯，什麼什麼的~~	
Q 對呀！像○○他爸還在的時候，中午 12 點、晚上 6 點，還沒開始吃，就會唸了！	
A (R _b 3-17) 老人家都是這樣，像我就是中午 12 點以前要吃飯，晚上就是 6 點半，所以我 5 點一定要回去，呵呵呵~~	
Q 您剛說您做的 志工 是每天都去嗎？	
A (R _b 5-10) 是啊！ 每天 啊！去了就待在那裏，待到晚上回來。	

訪談內容	概念
Q 我那天聽○○說，您是在南投喔？	每天台中名間來回
A (R _b 5-11) 名間。	
Q 就是每天來回喔？	
A (R _b 5-12) 我前三年是住那裏。爲了要去那裏當志工(笑)，所以在那裏買了一間房子，所以前三年就住那裏。後來實在是還是住在臺中好~~	
Q 可是您這樣交通是~~	
A (R _b 5-13) 也還好啦！主要是跟我先生一起，因爲我先生也在那個學校。	
Q 聽說是校長，是嗎？	
A (R _b 5-14) 呵呵呵~~	
Q ○○○跟我說，我告訴您喔，○○○是校長夫人喔！啊？	
A (R _b 5-15) 呵呵呵~~，我們那裏是小學校就~~	
Q 您放射師跟那個都不搭嘎~~	
A (R _b 5-16) 就是校長兼撞鐘(用台語說)，聽得懂嗎？	
Q 聽得懂、聽得懂。~那是什麼樣的學校？爲什麼它的開學是下個月？因爲普通學校大概都是在九月底才開學。	
A (R _b 5-17) 那個學校很特別，它就是暑假只放四個禮拜，寒假放~就是比人家少一半。	
Q 您說休假的時間少一半？	
A (R _b 5-18) 其實跟外面學校是一樣，因爲它雖然是放兩個月，可是事實也只是放一個月，另外一個月也是課輔。那我們就是直接開學，何必一個月的課輔，我們就正式找老師直接上了，其實是差不多的。	
Q 所以現在等於是沒有直接教書，就是做行政職的志工？	
A (R _b 5-19) 現在再回去學校又要教了，就是有缺額，就是一個老師離職，臨時說要離開。	
Q 所以您上次是教數學，現在是教？	
A (R _b 5-20) 我現在就是帶班，就是專任導師，就是上一些修身課啦、跟學生談談話啦~~	
Q 現在學生會不會不好教啊？	
A (R _b 5-21) 我們學校都有篩選，因爲是私立學校坦白說是有篩選的，其實是我們可以接受的孩子才進來，所以說是還 ok 啦！	
Q 所以您的退休生活其實算是很充實，您也跟您的先生一塊、又有伴，我覺得就是蠻好的。	退休生活：充實志願服務參與動機：有別
A (R _b 5-22) 而且就是不同領域、完全不同領域，妳就覺得天天	

訪談內容	概念
<p>都很新鮮。</p>	<p>於原職場工作領域，新鮮</p>
<p>Q 因為我有訪談過，有人就是覺得我不想當志工的原因就是，因為是醫事人員嘛，工作時候壓力已經很大了，我退休以後我不想再做同樣的事，想換個~~</p>	
<p>A (R_b5-23) 對，想換個不同形態的領域，不管是想到科博館、或文教機構去。</p>	
<p>Q 我也有這個打算，我退休以後想去美術館或科博館。</p>	
<p>A (R_b5-24) 但是這些機構都不好進。</p>	
<p>Q 對，因為它有很多的規範。</p>	
<p>A (R_b5-25) 其實，我以前有報名，但都石沉大海。</p>	
<p>Q 真的嗎？</p>	
<p>A (R_b5-26) 嗯，真的，都沒有回信。</p>	
<p>Q ○○部有一個○○，她是屆齡 65 歲退休，那時候她也想當醫院的志工，但我們醫院告訴她，超過 65 歲，若以前沒有志工經驗者他們不要。所以她就打電話給科博館想應徵志工看看有沒有年齡的限制，科博館說沒有年齡限制，歡迎從公務機關的退休人員報名。但後因科博館是個展場的性質，志工用人在週末比較需要，但她週末要陪家人，所以時間就不合適了。</p>	
<p>A (R_b5-27) 可是我是完全沒有。我就是上網啊，他就說要先填表，我填完了就寄過去，完全都沒有下文。</p>	
<p>Q 因為我知道它的規範很多，就像是我們醫院也有，我不曉得您現在擔任志工的地方有沒有規範，就是你一定要有必要的教育訓練活動及志工實習的時數等等，每年要接受什麼樣的課幾小時的時數~~</p>	
<p>A (R_b5-28) 如果因為你要志工點數，那就 ok。但像我那邊，他們也沒有去申請這方面的，但這是藉由國家的政策，有它的志工鼓勵，可是我們學校大概現在沒有這樣的志工。事實上，我並不是很在乎。</p>	<p>志工獎勵：不在乎</p>
<p>Q 就我退休人員訪談過程中，假設把醫院的退休醫事志工視為專業志工，其它來自院外的志工定義為一般志工，妳會發現，他們就是覺得一般的志工很計較這些東西、這些福利。但是，真的是我們醫院退休員工留下來擔任志工的人，完全沒有 care 這個東西，我就是回饋、回饋做這個服務，我對這些東西我不太在乎。所以就會變成聚在一起時，就是像志工大會，妳就會覺得自然而然分成兩邊。</p>	
<p>A (R_b5-29) 呵呵~~</p>	
<p>Q 就是本院志工本就少，出席志工人數就更少，所以這些人就</p>	

訪談內容	概念
<p>變成不是喜歡跟他們和在一塊，因為談的，可能就是教育背景或者經歷背景都不太一樣，就是禮貌上打招呼，沒有辦法像同事間的相處。像有一般志工爲了沒辦法當幹部，就憤而不幹了！</p>	
<p>A (R_b5-30) 呵呵~~因爲會來當志工的，都有他不同的心情，其實不用那麼 care 這些。</p>	
<p>Q 我發現醫院退休志工都沒有在 care 這些事情，反而一般志工爲了達到一個特定的目標，就會積極的參與一些活動，增加訓練時數。所以幹部都不是我們醫事的專業志工。但是在服務品質，就觀察上來看，似乎是醫院退休員工志工比較好。我們醫院志工說起來也很多啊！我不曉得是不是長官也有發現這個問題，所以才有希望醫事專業的退休員工留任志工的呼籲。</p>	
<p>A (R_b5-31) 呵呵~~</p>	
<p>Q 所以您們志工的服務機構不需要志工教育訓練，您也不需要教育點數。</p>	<p>志工教育訓練</p>
<p>A (R_b5-32) 純粹是看人家需要什麼，就幫忙什麼。因爲妳自己根本無所求嘛，妳只是想幫助這個機構、這個團體。如果現在人家需要什麼而我如果做得到，我 ok 啊，我就去做。當志工就是要這樣的一個概念，妳才會很愉快。爲了某一點、爲了貪圖人家什麼東西才去做，很痛苦，我覺得退休了不用這麼在乎那些。</p>	<p>志願服務參與動機：人家需要什麼，就幫忙什麼，不貪圖好處、回饋、有好名聲的無形酬勞</p>
<p>Q 有醫院退休志工說得很白，有些一般志工的服務動機不純正。</p>	
<p>A (R_b5-33) 呵呵呵~~</p>	
<p>Q 就說妳想要做志工這個理由不是很純正，就覺得家裏上班的上班、上學的上學，老人一個人沒事就來當志工找人聊天打發時間，所以有時就會看到一般志工一堆一堆的聚在一塊聊天，不是真正的在做志工服務。</p>	
<p>A (R_b5-34) 其實，以我個人來說，還有我自己科裏面、組裏面比較要好的同事，我們都有一個心情，就是說退休了還能領 5 萬塊 (小聲地說)，很感恩，很感恩這個社會，所以就秉著不能在家吃喝玩樂，應該對這個社會有一點回饋，就是真的純粹覺得不能光領退休金，應該要回饋社會。那若是這樣的心態的話，妳就覺得妳不是，講白一點，妳不是沒有酬勞的，我們還是有酬勞，還是得到一個好名聲，是不是？廣義的來說，也是有酬勞的。</p>	
<p>Q 就是心理的滿足。</p>	
<p>A (R_b5-35) 對，所以我就是覺得快樂的去做，不要再計較什麼，</p>	

訪談內容	概念
<p>所以就覺得很感恩的，然後很知足、惜福，我覺得就是這種心情，那妳就真的很快樂。</p>	
<p>Q 我目前訪談的感覺就是，事實上大家就是，有的人是在醫院當志工，有的人沒有在醫院當志工，但是他到其它單位去當志工，他基本上的心情都是一樣的，就是回饋是他的重點。</p>	
<p>A (R_b5-36)對，純粹是回饋，最大的重點就是回饋，純粹回饋。</p>	
<p>Q 那在回饋中間，譬如說，人家很贊同我的作法或者是給我一些言語上的讚美或者是什麼，那種感覺就是很滿足，他們就會做得更好這樣子。</p>	
<p>A (R_b5-37)對對對(直點頭)。</p>	
<p>Q 這樣的感覺就是比較簡單、單純的感覺。您現在退休後還有跟其他同事連絡嗎？</p>	退休員工訊息傳達 組織認同 志願服務參與障礙：制度缺乏彈性
<p>A (R_b4-1)自己組裏面的，實驗室的。</p>	
<p>Q 跟退休同仁、跟在職同仁都有保持連絡？</p>	
<p>A (R_b4-2)主要是組裏退休的同仁，因為大家的時間比較多一點。講一句開玩笑的，就是半年領退休俸的時候，藉這個機會見見面、聊一聊，關心一下最近怎麼樣。一年就是兩次，領退休俸的時後，就是見個面、吃飯、聊一聊。</p>	
<p>Q 醫院希望我們退休人員，尤其是有醫事證照的退休人員能留下來當志工，您們有接受到這樣的資訊嗎？</p>	
<p>A (R_b6-1)呵呵呵呵呵呵呵呵~，我坦白說啦，我還是非常介意醫院，我到現在還是，就是就是醫院有什麼事情，那是我們醫院，還是這樣。如果說，醫院真的，像去年我就是一直專心在醫院照顧我爸。而我其實我做，如果一星期有幾個半天，我真的不知道醫院有這個需要。</p>	
<p>Q 就我目前的訪談結果，不管是有當志工或未當志工，都不知道有這樣的訊息。所以你的這個政策，我應該講說是誘因，你第一個，要把訊息放出去；再來就是說，你要吸引人家願意來嘛！但是我們目前看起來是沒有、根本就沒有~</p>	
<p>A (R_b6-2)根本就是沒有這個訊息說醫院需要大家回來服務一下、什麼的。</p>	
<p>Q 因為我是覺得說，有一些人包括不是有證照的退休人員，就是一般的行政人員啦，當他們退休以後，也是會想說回來當志工，但是都會卡到一個問題就是說，醫院的志工他們等於是很正式的一個體制，也就是變成你若要來我們醫院當志工，你前提是一定要接受一些教育訓練，一定要做滿什麼東東幾個小時，或者要完成志工實習幾個小時，取得這些資格以後，你才</p>	

訪談內容	概念
<p>能當我的志工。但是有些退休員工就是沒有辦法這麼長的時間去受這樣的訓練，但是你若有臨時人力的需求時你告訴我，我可以的話我願意支援你。</p>	
<p>A (R_b6-3) 是啊、是啊！</p>	
<p>Q 有退休同仁建議，我們是不是在醫院的網頁建立一個平台，讓退休人員私下可利用這個平台建立連繫管道，或者是退休人員利用 FB、line 等的社群建立，那麼醫院若有什麼需要，也可以透過這些方式跟退休人員尋求協助。就是我雖然不是正式的志工，但是醫院透過這些平台發出訊息，有臨時人力需求的時候，這些退休人員或許可以幫你。我的意思是有沒有可能將醫院志工的定義放大，而不是只有符合訓練或時數的才叫志工，而這些彈性的人力就不叫志工，我不曉得這應該要怎麼稱呼？</p>	
<p>A (R_b7-1) 看醫院的需要啦，因為榮總算是一個很有制度的，就像科博館，它也有它一定的規範，當然也有很多人想去榮總當志工，我們醫院大概也不缺啦，這是我的想法。醫院有一定的制度，但對像我這種隨性的，意願就不高。或者是說我這個月可以做一個月或做二個月，隨時幫一個小忙之類的，應該也是可以的。那我倒覺得，醫院每年一月跟七月這些不都是會發有退休金發放的通知，如果有志工需求的訊息，是不是可跟著通知一塊發，那是一定收得到因為那是掛號信一定收得到。</p>	
<p>Q 通知信是會用掛號信通知啊？</p>	
<p>A (R_b6-4) 因為那是屬於重要文件，因為是你去領錢時的重要憑證，所以他一定要那一張，所以它是掛號，就是一年有兩次。</p>	
<p>Q 所以就是說這個信，您們所留下的地址、連絡方式，是絕對會收到這個信，對不對？</p>	
<p>A (R_b6-5) 不然就領不到錢！</p>	
<p>Q 所以留下來的住址不會像我們有時的地址、電話是隨便寫一寫。</p>	
<p>A (R_b6-6) 對，但那些都留在○○那裏，那是人事室的資料，一定是連絡得到，而且一定是掛號，絕不會是說郵差寄一寄就寄丟了。</p>	
<p>Q 所以醫院有志工需求的這個訊息，事實上也是可以透過這個管道，寄這封信的時候同時就把這個訊息寄出去。不管你是真正的專業志工還是長期志工的需求，或者是說，我們有沒有可能有其它什麼樣的制度可以容許彈性志工的存在，而不受限於條文的規範，我一定符合這些規定，我才能當志工。像有退休員工反應，醫院 30 週年院慶，連張邀請卡都沒有，沒有寄給我</p>	

訪談內容	概念
<p>A (R_b4-3) 這個邀請卡應該是說，我認為榮總的員工蠻多的，我倒沒奢望醫院來做這件事，坦白說啦，因為員工太多了。但是像 30 週年這麼大的 30 週年慶，它有邀請主任，各部的主任。像我們那時候，○主任，○○○主任，他在○○嘛，他就有回來，他就透過其他連絡我們這些，當年跟他一起第一批進來服務的同仁，大家藉這個機會是不是願意回來，來科裏大家聚一聚，大家都好高興（音調提高興奮地訴說）、好高興，互相擁抱這樣子，您會覺得很溫馨。</p>	<p>退休員工跟原服務單位互動：良好</p>
<p>Q 您會感動我的主管還記得我。</p>	
<p>A (R_b4-4) 對對對。主管還特地點名這些人，都給我回來喔，看看老同事，那真的是很興奮、很开心ㄟ（開心之情溢於言表）。</p>	
<p>Q 我之前訪談的對象感覺就像這樣，我對醫院有那份感情，您如果寫個 mail 給我，或寫個什麼通知告訴我，我心裏就很感動說，醫院還記得我這個人。</p>	
<p>A (R_b4-5) 只是我倒覺得如果是醫院，譬如或院長、副院長具名的話，可能那個距離，坦白說，我可能就很感動一下，不會付出行動。因為去那裏，誰認識妳？坦白說，誰認識院長、副院長啊？那距離太遠了！我是覺得啦，可以透過各單位的主任，主任去邀一些他們、那些曾經是自己單位的人，畢竟那距離更短一點，這種大家想要回來的動力會更強，那好啊就回到自己的科裏面，見見面啦，還有一些老同事啦，甚至老長官，多多聚一聚，也不一定要做什麼事，就是像我們科裏面上次，○○主任就幫我們準備一些茶點，我們就在科裏面吃一吃、聊一聊，這次○○○也有回來，就是一個同事大家連絡，一些老同事、老長官呀，看看醫院變得怎樣，就這樣。這是我的建議。</p>	
<p>Q 對呀對呀！因為我覺得醫院既然在院務會議有提出這樣的需求，我覺得它應該有自覺還是有感受呢？就是說這些退休同仁對於醫院來說也是一個資產，不是退休以後就好像跟醫院一刀兩斷，都沒有了。有退休員工講說，好像是斷了線的風箏，退休以後就醫院完全無關。</p>	
<p>A (R_b4-6) 呵呵呵呵！</p>	
<p>Q 他們會覺得會有失落的感覺。因為我覺得你會失落，表示對於這個組織、對於你原服務機關，其實是有感情的。縱然他們有</p>	

訪談內容	概念
時嘴巴在罵，其實對組織或機關是有感情存在的。	
A (R _b 4-7) 呵呵呵呵！	
Q 您覺得您在醫院的時候，就您看到醫院退休的志工與一般志工在服務品質上，有沒有差別？	一般志工與退休公務人員志工工作差異
A (R _b 6-7) 不好意思，這點我就真的沒有觀察。因為我在醫院的時候，我幾乎都待在自己的實驗室，一早就進去，甚至連科裏面其它組的同事，有時候覺得好像好幾天沒有看到你這樣子，就是封閉在自己的實驗室，很少去觀察。	
Q 喔~~，那有可能，有可能因為是工作的關係，就您們是封閉式的。像我們做行政的，常有業務需要會在外面走動，所以我們有時候就會碰到一些自己醫院退休的志工或者是來自外面的志工，我們就會有不同的感覺。	
A (R _b 6-8) 這部份我就沒有接觸。	
Q 如果您現在沒有在其它組織或機關擔任志工，而我們醫院對您提出回醫院擔任志工的邀請，您會考慮嗎？	退休員工志工招募策略 退休志工工作分派 志願服務參與障礙：見血的工作
A (R _b 7-2) 會考慮。	
Q 什麼樣的工作性質是您要的？還是說醫院分派什麼給您，您都可以接受？	
A (R _b 7-3) 基本上，就是我能夠做什麼、我能夠幫什麼忙，就像現在我在外面，就是我能夠，如果說我能力不及，那當然沒辦法，我能力所及的，我都會去做。但是，醫院畢竟是一個比較特別的地方，如果要常常看到血，那個地方我就不太想。	
Q 為什麼？	
A (R _b 7-4) 因為我會很害怕！哈哈哈哈哈！	
Q 但就據我所知道，志工會直接看到血的機會也不多。	
A (R _b 7-5) 哈哈哈哈哈！雖然我的實驗室天天都在看血，但是那是試管的血，這還 ok，可是我不想看到病人身上的血，哈哈哈哈哈！我也不會想做。	
Q 哈哈哈哈哈！除此之外~~	
A (R _b 7-6) 除此之外，我能力所及，都 ok。	
Q 那一個禮拜有多少時間您可擔任志工？	
A (R _b 7-7) 三個半天。	
Q 那很多喔！現在我所看到的，大概一週都是做 4 個小時的志工。	
A (R _b 7-8) 因為其實覺得一天 1 個小時跟一天 4 個小時，我覺得都沒有差別。	
Q 醫院好像規定，志工的服務時數一週至少 4 小時。有退休同仁	

訪談內容	概念
<p>認為，退休嘛自己有一定的年紀，再加上自己的父母親、長輩或親人年紀越來越大，有醫療上的需求，所以希望藉由志工服務四小時，希望跟醫院的關係沒有斷，因為有時候還需要尋求醫療資源，才能有辦法找到人，不然再回到醫院都不認識人了。</p>	
<p>A (R_b7-9) 哈哈！</p>	
<p>Q 所以您對我們醫院的志工制度也不了解？譬如招募啦？退休前也沒有規劃當醫院的志工？</p>	退休生活規劃
<p>A (R_b7-10) 嗯~~，沒有納入。我那時候規劃的是，要去做一個整理文稿的工作。我還沒有退休的時候，已經有人希望我去幫忙，是一個基金會，膽入一些文稿的工作。所以我才會開始做一個規劃，包括我要認真的唸一些書，我才有辦法去做。那時候只是想說，換一個不同類型的。</p>	
<p>Q 退休時人事室是否有讓您填寫「志願服務意願調查表」？</p>	
<p>A (R_b7-11) 退休時寫了一些資料，但全忘了內容，一心想退休而已。</p>	
<p>Q 那您覺得說，多半的人，如果沒有在醫院當志工，也沒有跟原服務單位有互動的話，醫院是不是應該建立一個管道或者是什麼溝通平台之類的，能夠把那些退休人員，不一定要是行動上啦，就是心理上能夠連結在一塊，凝聚組織向心力的感覺？</p>	退休員工跟機關的互動 退休員工訊息傳達
<p>A (R_b4-8) 我覺得設立平台是 ok 的，因為就像現在有很多的社群，就說現在大家平常有使用的話。因為以前醫院，我不知道現在有沒有，在醫院的時候就有 BBS 對不對，以前我們在醫院的時候、那個年代，有時候報告打完，就會上 BBS 看一下，不一定要做什麼、真的不一定要做什麼，就是可以了解一下醫院現在有什麼事情。</p>	
<p>Q 就是醫院有沒有發生什麼事情的訊息。</p>	
<p>A (R_b4-9) 對對對。如果醫院的資源夠的話，譬如在醫院的官網設立一個類似這樣的一個訊息流通的，讓我們也能知道醫院的近況，甚至臨時需要什麼，號召一下要我們幫點什麼，也可以透過這樣的平台，我覺得是 ok 的，如果醫院的資訊室能夠有時間支援這一塊。我覺得這些退休的都會上去看一下，依我個人來說，會稍微瀏覽一下。</p>	
<p>Q 像我知道有些其它的機關有辦一些類似像我們醫院中榮的月刊，像台電也都有出版這樣的月刊，他們可能就有些版面是給退休人員投稿的。因為有些人就說不知道退休以後要做什麼事，透過文章的分享，也可幫助準備退休的人員提早規劃退休生活，像是退休志工招募訊息的傳達或者是現任退休志工的經</p>	

訪談內容	概念
<p>驗分享啦。或許透過中榮官網、社群或 Line 等等提供一個訊息傳達的平台，我不一定說跟你有互動，但我知道醫院現在大概有什麼事。</p>	
<p>A (R_b4-10) 至少就是可以默默地關心醫院一下，呵呵呵！</p>	
<p>Q 所以像我們有時會看到我們醫院有一些事上新聞，那您看到有關我們醫院的新聞時，對醫院是正向新聞時，您的感受是什麼？</p>	
<p>A (R_b4-11) 啊！就覺得是我們醫院，與有榮焉這樣子。呵呵呵呵呵呵！</p>	組織認同
<p>Q 那如果聽到是壞消息？</p>	
<p>A (R_b4-12) 唉呀！怎麼這樣子！呵呵呵呵呵！還是有這種感覺啦！</p>	
<p>Q 所以我們來綜結今天的重點，您醫院服務年資 25 年，退休滿 7 年進入第 8 年；沒有選擇屆齡退休是因為 75 制的關係。</p>	退休規劃
<p>A (R_b1-13) 原因之一啦。</p>	
<p>Q 也是因為當時有其它的人生規劃。像上次我有跟他們講過就是說，因為有些人因為退休以後不曉得做什麼，假設說，我們醫院也希望跟退休人員有一個連結，那是不是說可以一些退休人員分享他們是怎樣安排他們的退休生活，分享給院內準備退休的同仁或者已經退休的人員，但並未規劃好自己的退休生活的，這也是醫院對員工的一種照顧。若事先有告訴我，而不是說退休以後才發現都不曉得要做什麼，退休生活就會過得比較悲慘了。</p>	
<p>A (R_b1-14) 呵呵呵！不過我在想我們醫院的人應該都會做自我的規劃，我所了解的、我所認識的，像○小姐就是一直都在醫院嘛，感覺上她目前一直都蠻快樂的、蠻充實的，生活不是在幹嘛；不是睡覺、等吃飯，像這樣大家都好像過得蠻充實的這樣子。</p>	
<p>Q 像您現在做志工，您有沒有想到說這個志工的工作要做到多久，有沒有設一個，就是到達多少歲的時候我就不做，就是真正退休了？</p>	退休生活 志願服務
<p>A (R_b5-38) 那倒沒有！只要我還有能力、還有體力，如果人家有需要。因為其實我覺得當志工也是在照顧自己，而我覺得你如果無所事事的話，那是很痛苦的。你每天規律的有一些事情可以做，甚至是可以去幫助別人的，那回饋是很愉快的，真的是很愉快的。</p>	
<p>Q 像您現在孩子都大了嘛，有結婚、有在外地工作的；那您跟您</p>	志願服務參與

訪談內容	概念
<p>的先生在一塊工作，所以您家裏就是還有一個老父嘛。所以您當志工，有沒有其中一個條件就是您的長輩身體是 ok 的，所以說是可以出來做志工？</p>	<p>障礙：家人健康因素 志願服務參與動機：回饋</p>
<p>A (R_b5-39) 那當然。</p>	
<p>Q 若家裏成員的健康不好，想當志工也未必可以做。</p>	
<p>A (R_b5-40) 那當然。像我去年會中斷就是，其實就是我爸爸的關係。因為我們家那邊，因為家庭的關係，發生重大的變故，所以我爸被迫，他真得是被迫，被迫的來跟我一起住，他人生地不熟的，他不是住台中，他人生地不熟的，那我必須要，即使學校那邊一直希望我可以再繼續幫忙，可是我就跟他說我必須要先照顧好我爸，家人尤其是爸爸很重要，那我就說我必須要回來全心的照顧爸爸，讓他適應，老人要適應一個新環境是很不容易的事，我必須要讓他完全適應，至少要讓他不陌生。所以我真的就是被迫中斷我的志工，雖然那邊的事情讓我很想去，但我就是必須要回到家裏，然後就做一些完全是家庭主婦的事情，像上市場買菜、煮飯，像家庭主婦。所以像這樣經過了一年，那個學校真的很希望，那我自己也評估嘛，我爸爸因為一方面經過了一年，他也慢慢習慣，他自己也可以自己去散步，順便去全聯、Seven 買麵包，買他需要的東西，因為他自己可以了。</p>	
<p>Q 您爸爸幾歲了？</p>	
<p>A (R_b5-41) 85。我認為他自己可以了，那好像還 ok，我只要把早餐、午餐先準備好，晚上我會回來。那他自己做自己的事，雖然他很寂寞，但我認為還是最原始的觀念，覺得我不能只做這一件事，我不能只做孝順這件事情，我必須還要把我存在的價值發揮地更大一點，才不會對不起現在這個國家。我坦白說，真的，我一直覺得人的福報是有限的，不要隨意的糟蹋（態度真誠）。因為我爸自己也是領退休俸，他也是教育界退休的。</p>	
<p>Q 他是用電鍋還是微波爐？您準備好的早餐及午餐。</p>	
<p>A (R_b5-42) 我會幫它放在電鍋裏。他中餐吃得很簡單，有些需要加熱的，我會幫他放好，就這樣子。我們附近吃的也蠻方便，只要天氣沒有太熱或太冷，隨意可以出去的時候。但就像妳講的，如果哪一天他真的不行了，都要有人在家，那當然是家人最重要，尤其是爸爸（面露感傷）。</p>	
<p>Q 那我們今天的訪談就到此結束，謝謝您，非常謝謝您。</p>	
<p>A 不客氣啦，如果幫得上忙，我也很高興。</p>	

第五位受訪者基本資料

- 一、訪談對象：M_a
- 二、性別/年齡：M/65
- 三、職稱/年資：醫檢師/26 年
- 四、訪談起迄時間：103 年 8 月 7 日 9:21-10:05
- 五、訪談地點：臺中榮總外科部住院醫師圖書室

訪談內容		概念
Q	請問○大哥您在臺中榮總服務的年資有多少年？	個人背景 服務年資 退休原因
A	(M _a 1-1) 不算當兵的話 26 年。	
Q	您退休前的服務部門是？	
A	(M _a 1-2) ○○○○的醫檢師。	
Q	您退休幾年了？	
A	(M _a 1-3) 今年 8 年。	
Q	您那時候不是屆齡退休吧？您退休的時候是幾歲？	
A	(M _a 1-4) 57 歲。	
Q	您那時候為什麼不是選擇屆齡退休，而是選擇 57 歲退休？	
A	(M _a 1-5) 有很多的因素，包括新進人員在內。	
Q	新進啊？我知道有人是爲了說七五制要改成八五制的關係，而這個原因不是您要選擇退休的原因？就是多重的原因，包括新進什麼的？	
A	(M _a 1-6) 就是新進人員的管理配合不上，要求太高。	退休生活 志願服務
Q	您說的是原來的單位喔？	
A	(M _a 1-7) 對，新進人員。	
Q	新進人員？真的喔？新進人員是主管嗎？	
A	(M _a 1-8) 不是。	
Q	那若比您資淺可以要求？什麼嘛！	
A	(M _a 1-9) 他會嫌啊！	
Q	喔~，這樣子喔~！您是因爲這樣的關係選擇退休的啊？	
A	(M _a 1-10) 對呀！	
Q	這是我做過訪談所最不一樣的退休原因。	
A	(M _a 1-11) 都不一樣，所以我說每人的狀況都不一樣。	
Q	那您退休以後，有再到其它部門上班嗎？	退休生活 志願服務
A	(M _a 5-1) 沒有，就當志工而已。	
Q	就一退休就當志工了？	
A	(M _a 5-2) 休息了一個禮拜。	
Q	就是退休後一個禮拜就來當志工？	

訪談內容		概念
A	(M _a 5-3)	志工教育訓練
Q	那您以前有當志工的經驗嗎？	
A	(M _a 5-4) 沒有。	
Q	所以您變成是退休以後一個禮拜就來當志工？醫院不是規定志工要受一些基本的教育訓練？	
A	(M _a 5-5) 對啊！就是那一個禮拜啊！	
Q	所以您在一個禮拜中爲了要當我們醫院的志工要上符合訓練的課程？那我們醫院那時候有開這些課程嗎？	
A	(M _a 5-6) 我參加的是與衛生局聯合主辦的。	
Q	所以您在那一週裏就可以全部上完那個課啊？	
A	(M _a 5-7) 對呀！	
Q	它的要求是什麼樣的基本課程？	
A	(M _a 5-8) 就是基本課程，還有 基本教育和特殊教育 。	
Q	可是它不是還有一些需要志工實習的課程嗎？	
A	(M _a 5-9) 對啊！	
Q	那您一個禮拜上得完嗎？	
A	(M _a 5-10) 那時候我一個禮拜兩天，兩天的話就一天四小時，八小時很快。	
Q	所以純上課，沒有實際去實習志工這個東西？去到現場並沒有？	
A	(M _a 5-11) 沒有啊！就跑過醫院幾個據點。	
Q	也是在那兩天解決？	
A	(M _a 5-12) 不是兩天，是一個禮拜。反正就是說是我們來報到以後要見習。	
Q	所以您不是我們，我們醫院有時候會在某個時間，可能就會透過網路去招募志工，所以我們不是，就是退休以後我們願意當志工就直接到社工室去登記，社工室就安排課程，上了課程後一個禮拜您就去當志工。	
A	(M _a 5-13) 對。	退休志工工作分派
Q	那您的志工工作是您是選的，還是分派的？	
A	(M _a 5-14) 分派的，他分的。	退休收入
Q	那您沒到其它的部門去上班嗎？退休以後。	
A	(M _a 2-1) 沒有。	
Q	雖然您除了領公務員的退休俸外，沒有其它的收入？	
A	(M _a 2-2) 沒有。	
Q	我方便請問您一個月有多少退休俸嗎？喔，我應該說半年領有	

訪談內容		概念
	多少 退休俸 ，因為半年領一次嘛！	
A	(M _a 2-3) 不到 30 。	
Q	不到 30 的話，等於一個月將近 5 萬塊。	
A	(M _a 2-4) 我每個月要繳將近兩萬五的房貸，就是一個月大概可以用的大概在兩萬五到兩萬六之間。	
Q	夠用嗎？	
A	(M _a 2-5) 夠用。	
Q	請問您有宗教信仰嗎？	宗教信仰 教育程度 醫事證照 婚姻狀態 同住家人 健康情形
A	(M _a 3-1) 沒有，只有睡覺。	
Q	那您的教育程度呢？	
A	(M _a 3-2) 是最高還是~	
Q	當然是最高。	
A	(M _a 3-3) 以前是 中山牙科肄業 。	
Q	中山牙科肄業？為什麼是肄業而沒有繼續唸呢？	
A	(M3-4) 身體不好 啊，想去美國。	
Q	那您後來在轉唸嗎？	
A	(M _a 3-5) 喔沒有沒有，我是中台畢業以後在插班中山。	
Q	那您現在是醫檢師嘛！牙科跟醫檢的訓練不一樣嘛？	
A	(M _a 3-6) 不一樣，我牙科後來沒有做，我就是考醫檢師執照。	
Q	所以您後來才考醫檢師？	
A	(M _a 3-7) 不是，我是醫檢畢業後然後再去唸牙科。	
Q	所以您本身就是唸檢驗以後所考的醫檢師執照，然後才去唸牙科，後來也沒有唸了，最後從事的職業還是醫檢。	
A	(M _a 3-8) 服兵役時也是醫檢的，後送醫院的檢驗官。	
Q	所以事實上就是跟牙科無關了。	
A	(M _a 3-9) 但是牙科做什麼事我都曉得。	
Q	所以如果我們要找牙科哪個醫生假牙做得比較好，就可以請教您了？	
A	(M _a 3-10) 但是我很少進去啊！但是他們牙科以前有支援過梨山啊，有幾個我都認識。	
Q	那您的婚姻狀況呢？已婚？	
A	(M _a 3-11) 已婚 ，兩個小孩。	
Q	兩個小孩大了嗎？	
A	(M _a 3-12) 應該說老了，都 30 幾歲了。	
Q	30 幾歲了？都結婚了嗎？	
A	(M _a 3-13) 還沒。	

訪談內容		概念	
Q	家人都同住嗎？		
A	(M _a 3-14) 沒有。老人在台北，老人在越南。		
Q	所以現在家裏只有您們夫妻兩人？		
A	(M _a 3-15) 對。		
Q	您的健康情況如何？看起來似乎不錯嘛！		
A	(M _a 3-16) 沒有，我有氣喘，我的氣喘是熱氣喘，你會看到我每天都穿這樣，涼鞋、短袖、短褲。		
Q	所以您在涼快的地方就不會氣喘？		
A	(M _a 3-17) 對。譬如說，外面是熱的、裏面是冷的，熱的到冷的，那是沒問題，但冷的到熱的話，又做預防的時候，否則 3、5 後就發作起來。		
Q	那我知道您是在化療室當志工嘛，那個地方不是很冷嗎？		
A	(M _a 3-18) 我就是怕熱不怕冷啊！		
Q	可是您在冷的地方再出來熱的地方，不是都太熱了嗎？		
A	(M _a 3-19) 所以我就會有一種加溫的動作。		
Q	就是讓冷熱適度調溫。		
A	(M _a 3-20) 以前我在梨山支援過，也是穿這樣。		
Q	所以雖然氣喘，但沒有在服藥？		
A	(M _a 3-21) 要服藥。		
Q	沒有發作也要吃藥？		
A	(M _a 3-22) 因為臺中的氣候對我來講是太熱了，我一定要保持一定的冷度。另外在體重上稍微重了一點，營養師認為我超重了。		
Q	您當志工是退休一個禮拜後就開始了，您第一個志工工作場所就是○○室了嗎？		
A	(M _a 5-15) 沒有沒有，剛開始跑了好幾個地方，後來定點到○○科，○○科完了以後，譬如○○科兩天，○○室沒有人或者○○需要人時也去。		
Q	所以這個幾個地方都不是您挑的工作，全部都是社工室安排的是不是？		
A	(M _a 5-16) 對，對。		
Q	您以前沒當過志工，您是退休後才當志工的，對不對？		
A	(M _a 5-17) 對。		
Q	您一個禮拜要當多久的志工？		
A	(M _a 5-18) 三天。		
Q	一整天嗎？		

訪談內容		概念
A	(M _a 5-19) 半天，半天。一個班 4 個小時，三個班。	
Q	醫院規定好像是一週最少要服務 4 個小時，是不是？	
A	(M _a 8-1) 對，一個班就四個小時。以前剛加入的時候就問可不可以四天，他說太多了，不行。	
Q	所以三天是我們醫院的極限，也就是你們要來我們醫院當志工的話，三個班是最高限額。	
A	(M _a 8-2) 對。	
Q	但是，最低要 4 個小時。對內對外都一樣？	
A	(M _a 8-3) 對。但如果你是代班的話，不算。	
Q	您除了第一次當志工的時候有一些教育訓練、實習課程以外，那您後續當志工後還有要繼續再受教育訓練嗎？每年也要嗎？	
A	(M _a 8-4) 有、有、有。門診組有門診組的組訓、病房組有病房組的組訓這樣。	
Q	組訓都排在不是志工的時間嗎？會有跟志工工作時間衝突嗎？	
A	(M _a 8-5) 應該不會有衝突，因為都排在星期六、星期天。	
Q	所以基本上志工都可以來上課。所以教育訓練的部分不會造成您的困擾。	
A	(M _a 5-20) 不會。	
Q	那您現在志工的服務地點是比較固定的，不會再到處跑，您現在是在一個○○室，一個是○○，對不對。	
A	(M _a 5-21) 對。	
Q	您覺得您的專業背景，就是醫檢背景對志工的工作是否有加分的作用？	
A	(M _a 5-22) 多多少少有一點，因為他們有很多事情流程都差不多，還是有一點。	退休員工志工招募 志工招募
Q	那您知道我們退休的時候醫院有曾經請您填志願服務調查表嗎？	
A	(M _a 6-1) 沒有。	
Q	那個時候是沒有？	
A	(M _a 6-2) 但是有公文是講說，人事室應該是要主動問，但他沒有問。	
Q	您說有公文啊？什麼地方的公文？	
A	(M _a 6-3) 我忘了是在哪邊看到的，不小心看到的。	
Q	是我們醫院的公文嗎？	

訪談內容		概念
A	(M _a 6-4) 對。	
Q	我們醫院的公文說人事室應該要主動問您們~ (受訪者插話)。	
A	(M _a 6-5) 退休辦手續的時候，他會問你，願不願意當志工啊，醫院應該有這道手續，但人事室沒有。 我去的時候他沒有問我。	
Q	您知道他應該問的這個資訊是什麼時候知道的？退休的時候就知道了，聽別人這樣講的？還是最近才聽到？	
A	(M _a 6-6) 之前就知道了。	
Q	之前就有，但您辦退休手續時，人事室沒有問您這個東西？	
A	(M _a 6-7) 沒有、沒有。	
Q	您當志工很多年了，今年已是第八年了，就您的觀察、您的感覺，醫院退休的志工跟外面招募的志工在工作品質上有沒有差異？	志工服務 志工服務態度 醫事專業
A	(M _a 8-6) 其實差異不大，因為這是每個人的心理的問題、態度問題，還有修養的問題。	
Q	所以您覺得一般看起來，一般志工的態度跟醫院退休的這些志工人員在服務上、品質上，沒有差異？	
A	(M _a 8-7) 差異不是很大 ，中間多多少少有點差異，因為一般志工有些事情他不了解啊。	
Q	所以您所謂的差異，即使是小小的差異，您還是認為醫院的退休志工在專業上、品質上，比一般志工好？	
A	(M _a 8-8) 對，好一點點。	
Q	您覺得在工作的熱情上，有沒有差異？因為我知道有醫院退休的志工反應，一般志工對病人的熱情度高於我們醫院的退休志工，您有這種感覺嗎？	
A	(M _a 8-9) 我倒不覺得，因為就像我剛講的，您的心態，你今天要當志工就是要服務別人，所以你不管是誰都一樣，他們有問題，你們就服務。	
Q	假設您退休後沒有來當志工，而當醫院發出一個訊息說，希望退休員工能回來當志工，在什麼情況下您會考慮要不要接受？譬如說，有人會覺得不想，因為太遠了，我不會考慮。如果您沒有當志工的話，在這種情況下，您會因為什麼樣的原因而考慮做或不做？	
A	(M _a 7-1) 這要家裏同意。	
Q	所以您當志工，您的夫人是同意，您才能來當志工的？	
A	(M _a 7-2) 對。	
Q	所以太太的因素會是決定要不要當志工的原因？	

訪談內容		概念
A	(M _a 7-3) 不能影響對太太的生活起居，因為我退的時候她還沒退啊！	
Q	所以她現在也退休了嗎？	
A	(M _a 7-4) 對呀！	
Q	那現在也當志工嗎？	
A	(M _a 7-5) 沒有，在家裏。	
Q	退休以後，您有收到醫院在過年、過節或 30 週年院慶時有問候或活動邀請的通知嗎？	退休員工訊息傳達 退休員工志工招募
A	(M _a 4-1) 好像沒有。	
Q	我知道退休俸每半年領一次，除了這個跟醫院有連結以外，您跟醫院有其它連絡管道嗎？	
A	(M _a 4-2) 應該沒有。所以有些訊息是到了志工活動中心以後才看到，或者回到○○部才知道。	
Q	所以您跟原來的服務單位○○部還有保持連繫？	
A	(M _a 4-3) 對，因為我還有些東西就擺在以前那裏。	
Q	所以他們有些活動或訊息的話也會透露、告訴您們？	
A	(M _a 4-4) 對。	
Q	在志工辦公室也會有公告告訴您們，所以除此以外，您若不是在醫院當志工的話，就不知道了。	
A	(M _a 4-5) 對，我覺得他們有點被動，這一方面真的很被動。就像是我們檢驗部的話，他都沒有主動跟我們講，我都自己去看公佈欄一下才知道。	
Q	您原來在服務單位的時候、還在上班的時候，您的單位一些公文的訊息轉達上面，就是貼在公告欄內自己去看，並不會主動告訴您們。喔~~，這樣子。那您覺得在這個部分，因為您已經退休了嘛，所以在這個訊息傳達管道上的建立，如果是退休人員的角色來看，您覺得醫院應該要做到什麼程度？應該先做什麼，才能維持我們醫院跟退休員工的互動？(受訪者未作答) 譬如說，有人會覺得，醫院早期有 BBS，可能就在臨床工作告一個段落或在中午休息的時候，上去 BBS 看一下，就可以知道醫院誰發了什麼訊息或者醫院有什麼訊息可以追蹤一下，知道說除了我這個單位外，我們醫院內部還有些什麼事情。那麼我們的退休員工，不一定是我們的志工，假設醫院在網站也設一個退休人員的專區，讓退休人員有機會可上網去點一下，看看有沒有什麼資訊要通知我們之類的；或者是說，醫院有沒有需要我們退休人員支援的，我們就透過這個平台可以知道，類似這樣的，您有什麼樣的建議嗎？	

訪談內容		概念
A	(M _a 4-6) 應該早就要成立的了。	
Q	因為最近高雄八一氣爆，需要很多的醫事人力投入救護受傷災民的工作。我個人想法，這種臨時需要大量醫事人力的時候，如果我們平常有儲備退休員工做為這種重大災難的臨時救援人力，或許平常是用不到，但是在急難時，就可發揮一定的作用。假設讓現職醫事人力集中心力在救護上，而讓需要推床、轉送病人的流程上由熟悉醫院單位配置的退休員工支援，那麼可發揮人力最大功效。而這些透過平台組織的急難志工是有組織的，跟一般重大災難事件中，空有來自各方的自主志工，卻群龍無首，無法有效利用這些人力相比，急難退休志工成員則是有組織的。而且我也知道即使推床的工作也是有技術性，不是亂推的。在 921 大地震時，停班停課，我也沒事做，所以我是自願留院到急診室幫忙推床，但卻被護理人員糾正，雖急送開刀房，推床也要平穩，不能橫衝直撞，否則會影響腦部受創病人的安全！假設八一發生在臺中，中榮就會是後送醫院，我們臨時需要大量的人力時，是不是就可以透過這個平台，把一些退休員工緊急召回。您覺得有沒有可能在醫院建立起這種急難彈性人力的調配？	
A	(M _a 4-7) 大概只有步隊有，後備軍人，臨時召集起來。只有軍隊有，沒有聽過其他的。	
Q	那您覺得有沒有必要？	
A	(M _a 4-8) 我們可以在人員退休時先徵求有沒有意願參加這個團隊，如果願意的話，我們就成立一個平台，這樣比較理想。每年固定幾個時間，老朋友見見面這樣。	
Q	有退休員工說，見面最好的兩個時間就是領退休俸的時候	
A	(M _a 4-9) ㄟ，還有一個是來看病的時候。	
Q	看病不一定到醫院來喔，退休人員可就近醫院看病，不一定到我們醫院來。	
A	(M _a 4-10) 像我太太，因為家裏離林新醫院很近，所以她就到林新醫院看病，而且人又少、又不用排隊。	
Q	像您退休時，醫院都沒有問您要不要當志工，就不用說有彈性志工人力需求的調查了。假設說我們分成兩個系統好了，一個問您要不要當志工，這個是接受正規的訓練，取得志工的資格，正式成為志工；另外一個就是說，我沒有辦法有時間做這樣的訓練，也沒有辦法固定每個禮拜幾的時段，像您們一個禮拜最多三個時段來，我大概沒有那種時間，那固定時間我也沒辦法，但我願意參加醫院假設有臨時人力需求時候，在這個平	

	訪談內容	概念	
	台上您發出訊息，我若可以幫忙，我就過來。		
A	(M _a 7-6) 我 建議成立這個平台 的時候，就跟部隊一樣，平時就有一個教育種子，就說像您離開太久以後，有點生疏，您要回來再 touch 一下。	志工教育訓練	
Q	那有沒有可能，現在網路非常發達，但不一定有這麼多人可集中某一個時間點來上課，或者是說~ (受訪者插話)		
A	(M _a 7-7) 可以分批嘛！		
Q	我是說有沒有可能用視訊的方式，在退休人員的平台上放上志工每年要接受的訓練課程，讓他們在家隨時想要去上這個課時就上網上課，就是不一定要上實體課程，人一定要到院上課。您覺得這樣可不可行？		
A	(M _a 7-8) 這倒不一定，因為有些家，像我們家 沒有電腦 所以用平板，有時候收訊不良。		
Q	我的意思是有沒有可能並行，譬如說，可以開 實體課程讓有空到院的退休員工參加教育訓練 ；對於無法到院參加實體課程而有意願成為醫院臨時志工需求時的支援人力的退休員工，透過 退休人員平台開設數位教學課程 ，這些課程不管是實體或數位課程，由退休人員依方便性自行選擇教育訓練方式，那麼讓退休人員的教育訓練得以解決，也不會跟醫院脫節，而且跟一般社會觀察到的災難現場的自主、空有熱情卻使不上力的志工相比，就屬於有組織的志工人力了。就算是平常沒有在一起，但透過這個平台的運作，還是代表著這個組織或機構的志工，您覺得如何？		
A	(M _a 7-9) 是比較理想 。		
Q	我就是看了最近的報導會有這種想法，因為醫院的員工有些退休的蠻早的，這些人力對醫院來說是很有用的。因為萬一發生什麼大災難，第一線醫事人員光是救護這些患者都來不急，一些事務性或非一定要第一線醫事人員處理的，都可以請這些退休志工幫忙。		退休員工志工招募
A	(M _a 7-10) 在大災難當中，如果是下班時間，留守的人員本來就少了。		
Q	其實有些員工是很有熱情的，只是時間被綁住了，無法長期固定什麼時間過來。如果您是彈性、臨時需要，我可以就可以嘛！不行就算了，因為退休員工這麼多。所以您覺得這件事情是可以做的？		
A	(M _a 7-11) 可以做。要做 應該早就可以做，而不是現在 。		
Q	所以我們需要藉由訪談，把您們的意見彙整，看要優先做什	志工制度	

訪談內容	概念
<p>麼，因為可以慢慢地去進步。另外，因為您是現任志工嘛，就現有的志工制度，您如何評價我們的志工制度？它的優缺點是什麼？好不好？（受訪者未作答）</p> <p>就是在管理、招募...等等各方面，您認為好不好，因為您已當醫院志工好多年了，應該有能力、有資格可以評價這個制度。（受訪者未作答）</p> <p>因為我知道說，志工一定要服務滿多少小時，參加什麼訓練...等才能當幹部，或者是可以接受頒獎的，但是我們醫院退休的志工好像都不是幹部、也很少拿到這種獎勵，反而都是來自外面志工。</p>	<p>志工獎勵</p>
<p>A (M_a8-10) 這個，還是有啦。</p>	
<p>Q 會不會是我們醫院退休志工服務的時數都沒有外面志工多的緣故？因為醫院退休的志工似乎一週都才 4 個小時，好像超過四小時的不多。</p>	
<p>A (M_a8-11) 對，剛開始是當然沒辦法，但累積一段時間，他自然就有啦。你一個禮拜 4 個小時，一個月就 16 個小時，十二個月就 144 個小時。因為 300 小時就可以參加活動了，而且 300 小時兩年半就有了。</p>	
<p>Q 所以他這個 300 小時沒有說要在幾年內取得，只要服務滿三百個小時就給你什麼獎勵？</p>	
<p>A (M_a8-12) 對。</p>	
<p>Q 所以您覺得我們醫院的志工跟一般的志工其實要取得這個時數的獎勵~（受訪者插話）</p>	
<p>A (M_a8-13) 應該沒有很大的差別。</p>	
<p>Q 沒有什麼差別，機會均等。</p>	
<p>A (M_a8-14) 對，機會均等。像我一個初中同學，他一個禮拜只來一天，星期六，兩個班就 8 小時。</p>	
<p>Q 那幹部呢？幹部是不是還有另外的規定才能當幹部？因為就我現在所看到的，我們醫院的志工好像沒有當幹部的是不是？</p>	
<p>A (M_a8-15) 這個我就不太清楚了，因為他們當幹部的，都是比較資深一點。</p>	
<p>Q 您也很資深啊！</p>	
<p>A (M_a8-16) 都是將近 10 年的。</p>	
<p>Q 喔~~，您說還有更久，10 年的？</p>	
<p>A (M_a8-17) 對呀！最老的還有二十幾年的，最資深的還有二十幾年的，這就從我們醫院成立第二年開始、第三年就開始當志工的，現在還有大概不到 10 個人的。</p>	

訪談內容		概念
Q	那這 10 個人大概都不是我們醫院的吧？	志願服務參與 動機：kill time
A	(M _a 8-18) 都不是。在上班的時候沒有時間當志工的。	
Q	您覺得醫院在一些志工的獎勵上或這是一些福利上，您有沒有什麼建議？或者可以做得更好或是有哪個部分應該要改進的？	
A	(M _a 8-19) 其實我當初想當志工並沒考慮這些獎勵。	
Q	都沒有考慮？	
A	(M _a 8-20) 沒有。	
Q	我就是來當志工服務人家？	
A	(M _a 8-21) 對。	
Q	因為有的人會覺得我就是想回饋，沒有其它想法。	
A	(M _a 8-22) 對，沒有考慮。如果有的話就領，沒有的話就無所謂。	
Q	所以您當志工最開始的動機是什麼？	
A	(M _a 5-23) 在家裏無聊，kill time，殺時間。	
Q	這是您當志工時最初的動機？	
A	(M _a 5-24) 對。	
Q	那您做了這麼多年的志工後，動機有沒有改變？	
A	(M _a 5-25) 沒有。	
Q	沒有改變？還是覺得就是消耗一些時間這樣子？	
A	(M _a 5-26) 對，在家裏也無聊，不曉得要做什麼。	
Q	喔~~，因為小孩子也不在嘛！	
A	(M _a 5-27) 對呀！所以在家裏兩個人轉來轉去的，會轉出毛病來。	
Q	哈哈哈哈哈！所以您對於我們醫院志工的一些制度上的看法，您覺得都還好？	退休員工志工 招募 志工教育訓練
A	(M _a 8-23) 都還好，就是可以加強調查看看退休人員當志工的意願，這樣子，要主動的問。	
Q	所以您是覺得在退休員工志工的招募上，應該要更主動一點。	
A	(M _a 8-24) 對，應該要更主動一點。	
Q	您知道現在醫院志工招募的管道是什麼嗎？是網路還是有貼公告？(受訪者未作答) 您當初想當志工時，您怎麼知道要去找社工室？是透過什麼管道知道的？會有這種訊息嗎？	
A	(M _a 8-25) 沒有沒有。就是社工室是管志工的。	
Q	所以那時候您想要當志工，您就直接到他們單位去問？所以您也不是看什麼公告或是透過網路等等的方式知道的？	

訪談內容		概念
A	(M _a 8-26) 對，直接到單位去請教當志工要怎麼辦，需要什麼資料、什麼東西。	
Q	喔~~，所以我們醫院在志工招募的時候，不管是在招募上、規定上都一樣？有差別嗎？	
A	(M _a 8-27) 沒有很大的差別。	
Q	就是在訓練上，院內、院外的志工通通受一樣的訓練？	
A	(M _a 8-28) 對。	
Q	不會說我們對醫院比較熟悉，一些訓練就不用參加了？	
A	(M _a 8-29) 可能會縮短。就好比說，醫院的分佈圖啊、路線圖啊，我們都曉得，那這一點的話，他們就不用那個，再上專門的課，就叫一般的志工上，才知道在哪邊啊。	
Q	您現在退休以後，看到新聞報導，有時候會看到醫院不好的新聞或者是好的新聞，就是您不管聽到好的或壞的，您心裏會不會有特別的感受？	組織認同
A	(M _a 4-11) 首先要看他報導什麼東西，他的可信度有多高，發生的機率有多高，再看這個事情到底是正面還是負面。	
Q	那假設是說，新聞報導屬實，是正面的，您會有什麼感覺？	
A	(M _a 4-12) 那就是說，看是制度上出了漏洞了，還是個人的疏失。	
Q	那您會不會聽到好消息，對醫院是正面的，我也會覺得很開心？	
A	(M _a 4-13) 會呀會呀！	
Q	那聽到壞的、不好的，批評您這個曾經服務的單位，會有什麼感覺？	
A	(M _a 4-14) 看他批評的是對還是不對啊，因為一件事情發生，每個站在方位不同，每個人看誰是對或是錯，都不一樣。就好比說，你，像秦檜來講，歷史上都說他是大惡人，但換個角度，以宋徽宗來講，他是忠臣，對不對？所以每個人的角度不一樣。	
Q	所以您看到這類的新聞，您會去評價這個消息是不是屬實，是真的還是假的，您不會看到這種新聞，會覺得我跟醫院無關？對於這個新聞，我不會有任何感受！	
A	(M _a 4-15) 不會聞雞起舞。	
Q	但是會看這個新聞，有些員工退休了，會覺得醫院的一切跟我完全無關！您會有這樣的感覺嗎？	
A	(M _a 4-16) 有一些人會。	
Q	但您不會？	

訪談內容		概念
A	(M _a 4-17) 不會。	
Q	有人除了每年兩次的退休俸領取需要到醫院外，都不願意再回到醫院，醫院好的壞的來講，他都沒有任何感覺。所以對您來說，您是會有感受的，就是說，今天講到好的壞的，還是會去看？	
A	(M _a 4-18) 會去關心一下。	
Q	就少數完全不關心，但多半還是覺得會關心。因為基本上，還是中榮服務這麼多年出來，保有一份感情在嘛！	
A	(M _a 4-19) 是啊！	退休員工跟原服務單位互動：不良
Q	您現在跟退休的同仁私下會有互動嗎？有嗎？	
A	(M _a 4-20) 很少。有時候他們來看病了、探訪家屬或親戚朋友住院，就會在檢驗部碰到面，很少主動去找他。	
Q	所以都是在醫院碰到的。那您也會回原單位去坐一坐這樣子？	
A	(M _a 4-21) 對。有時候會在馬路上碰到。	
Q	那您們原單位有辦聚餐的話，會不會再邀請退休的人員回去嗎？	
A	(M _a 4-22) 沒有。至少我八年之內沒有收到邀請過。	
Q	所以您有回去，但有什麼活動並不會再邀請退休的人？	
A	(M _a 4-23) 對。所以我有時甚至跟他們開玩笑說，像每年各科都有一個忘年會，像藍副他們就會有請志工。然後，其它部科很少有，包括我們○○部在內也沒有。	
Q	就只有您們志工大會每年有請您們吃飯嘛！您會去嗎？	
A	(M _a 8-30) 看那天在不在臺中啊！	
Q	因為我知道有些醫院退休的志工從來就沒有出席過。所以您會參加？	
A	(M _a 8-31) 如果我在臺中，又沒有事的話，我會參加。	
Q	好，那我們今天的訪談就到此結束了，不好意思，謝謝您了。	
A	謝謝。	

第六位受訪者基本資料

- 一、 訪談對象：N_b
- 二、 性別/年齡：F/61
- 三、 職稱/年資：護理師/21 年
- 四、 訪談起迄時間：103 年 8 月 19 日 16:05-17:10
- 五、 訪談地點：臺中榮總放射線部服務台

訪談內容		概念
Q	請問您原服務單位是哪裏？	個人背景 服務年資
A	(N _b 1-1) 就臺中榮總○○○部。	
Q	您現在的年齡是幾歲？	
A	(N _b 1-2) 現在的年齡是 61 歲。	
Q	您退休的年度？	
A	(N _b 1-3) 應該是 93 年退休。	退休生活 志願服務
Q	所以您是 93 年退休就開始當醫院的志工了？	
A	(N _b 5-1) 對，開始當。	
Q	那您當志工是您本來就是預定退休後要當志工了，還是有人遊說您去當志工？	
A	(N _b 5-2) 沒有，我自己來的。	
Q	您本來就是自己想要當志工？	
A	(N _b 5-3) 對，我有跟我們主任講，說這邊實在是很需要有一個志工來這邊，對病人比較好。	
Q	您說您現在服務的○○○部很需要志工？	
A	(N _b 5-4) 對，也是那年才開始成立有志工，是因為這樣子，我就留在我們這個原單位當志工了。	
Q	所以您本來就是在○○○部服務，而您是○○師。	
A	(N _b 5-5) 對，我是○○師。也是在那一年，我有建議我們主任，我們主任就跟那個社工室講，然後就成立這個了。	
Q	所以那一年是第一年○○部有志工的服務？	服務年資
A	(N _b 5-6) 對，那一年才開始有，我是覺得很有必要。	
Q	請問您的服務年資有多久？	
A	(N _b 1-4) 服務年資喔？服務年資其實我是 63 年就畢業，然後我有在私人醫院一年，有去○○海軍醫院，也有去海軍總部，然後之後再來臺中榮總。	
Q	那您來臺中榮總的時間？	
A	(N _b 1-5) 72 年。	
Q	72 年？所以等於是醫院開幕時您就到院服務了？	

訪談內容		概念
A	(N _b 1-6) 71 年開幕，隔年就來了。	
Q	喔~~，那您服務年資也蠻久了！	
A	(N _b 1-7) 蠻久了。	
Q	您現在還在繼續當志工嘛，您既然還在醫院服務，怎麼沒有選擇屆齡退休，而是提前退休？	退休原因
A	(N _b 1-8) 我覺得○○的工作屆齡太辛苦了，我們的工作不管是眼力、體力，那都是很辛苦的事。屆齡是 65，好像比較少、很少○○是屆齡退休的，○○師的工作不可待到 65，就這樣。	
Q	因為有人會覺得說，太累了，就提早退休了。那退休以後就不想在接觸醫院了，就覺得太累了。	
A	(N _b 1-9) 呵呵呵。	
Q	但您還是留下來。	志工工作內容
A	(N _b 5-7) 對，我覺得還 ok 啦！以前是在門「裏」，現在在門「外」，那工作性質不一樣，感覺也不一樣。以前沒有時間去跟病人很詳細的對談，然後現在比較有時間跟他們有可以講解的機會，是不一樣的。	
Q	就是程序上的說明是不一樣的。	
A	(N _b 5-8) 對，就是程序上的說明，大概都是一些簡單的。	
Q	也就是專業○○的工作就不再碰了？	
A	(N _b 5-9) 也有雷同，也有一些在裏面，有一些。因為有些檢查什麼的，也有一些這個○○的。	
Q	那您想留下來當志工的原因是什麼？	
A	(N _b 5-10) 原因志工喔？	
Q	因為有些退休同仁就表示，我就想要回饋，我都已經在醫院服務那麼久了！	
A	(N _b 5-11) 也有，取之於哪裏，就薪餉從那邊來，就是回饋他，重點也是之一啦。	
Q	因為在我訪談的對象中，回饋這個因素大概是共通的、最大的因素。	
A	(N _b 5-12) 對對對。有這個原因。	
Q	也有人覺得是，在家裏無聊，小孩也大了不在家裏，沒有事可以做，那我就來當志工好了。那就您個人呢？因為原因通常不是單一，而是多項的。	
A	(N _b 5-13) 我個人喔，對，我也是 多項的原因 。就是退休的規劃，這個區塊有在裏面，選擇有一天在這邊來服務病人，來讓他們，就是他們來檢查都是很慌張，所以來這邊給他們多多	

訪談內容		概念
	的，也是有一點安撫病人及家屬，有這個意義啦。因為比較了解，能夠給他們稍微解釋一下，他們就比較不會那麼緊張。	
Q	所以跟大部分的人一樣，想當志工第一個原因就是回饋？	
A	(N _b 5-14) 對， 回饋 。	
Q	可以為病人做一些解說，其實是以前的工作沒有接觸到這一塊。	
A	(N _b 5-15) 對，以前是門「裏」，現在是門「外」，單純想服務病人及家屬。呵呵呵。	
Q	您退休以後除了有一天的志工服務以外，您還有到其它的地方去上班嗎？有嗎？	退休生活 退休收入
A	(N _b 2-1) 上班喔？	
Q	因為我知道有一些~~ (N _b 插話)	
A	(N _b 2-2) 不用了，沒有上班，退休就是退休了。	
Q	那您現在除了退休俸以外就沒有其它收入了？	
A	(N _b 2-3) 有，我有其它的收入。	
Q	所以您除了退休俸外，您還有其它的收入？	
A	(N _b 2-4) 退休俸半年領一次，一個月大概 5 萬 以上有吧！我很少在算錢。我沒有考慮金錢方面的事，因為退休俸來用就夠了。	
Q	差不多、差不多，我訪談的對象因為都是很資深的人員，大概退休俸都有這個數字。	
A	(N _b 2-5) 我還有其它的收入，房租啊！	
Q	您還有其它的收入？那您可以告訴我 房租收入 有多少嗎？	
A	(N _b 2-6) 一個月 2 萬多 。	
Q	您現在一週志工的服務時間是 8 小時？	志工服務時間
A	(N _b 5-16) 7 個小時。一個禮拜來一天，我是選擇 7 小時。	
Q	志工服務時間不是以 4 小時為單位？	
A	(N _b 5-17) 超過 4 個小時就好了，最少服務時間是 4 小時，也可以選擇 8 小時。那我是因為想說中午休息一下，集中在一天。有人是分兩天，那我不要跑兩趟。	
Q	可是這樣不很累嗎？	
A	(N _b 5-18) 沒，比以前上班輕鬆很多，可以坐在這裏，以前是沒停，以前的工作叫做沒停，而現在還可以坐著啊，只是病人這樣，他問你什麼，你就跟他們講，那是一種很輕鬆又很高興的工作。	
Q	就是整個心態都不一樣。	

訪談內容		概念
A	(N _b 5-19) 不一樣，完全不一樣。	
Q	請問您有沒有宗教信仰？	宗教信仰 教育程度 健康情形 同住家人
A	(N _b 3-1) 宗教信仰？ 佛教 ，我是佛教。	
Q	那您的教育程度呢？	
A	(N _b 3-2) 專科， 護專 。	
Q	那婚姻狀況？已婚嘛！	
A	(N _b 3-3) 對（笑），已婚，不用問了，呵呵呵。	
Q	您覺得您目前的健康情況如何？ok 嗎？	
A	(N _b 3-4) ok，只有我的頸椎喔，上班那個時候有職業的問題，因為我們要幫病人打針，頭都低低的，頸椎也可能老化。我那個時候也有一個小車禍，高速公路上的車禍，緊急煞車，脊椎盤突出。	
Q	有繫安全帶嗎？	
A	(N _b 3-5) 有，因為緊急煞車，在睡覺，還是會晃一下。所以八十幾年的車禍脖子就不舒服了。	
Q	那您有同住的家人嗎？一塊住的家人有幾個？	
A	(N _b 3-6) 只有我老公 ，呵呵呵。	
Q	那小孩沒有一塊住？	
A	(N _b 3-7) 小孩住外頭。	
Q	所以現在就是您們二老在家？	
A	(N _b 3-8) 對對。	
Q	現在看起來我們醫院退休員工好像都是這樣子。	
A	(N _b 3-9) 對呀！孤單老人。	
Q	還好還是有伴啦！	
A	(N _b 3-10) 來這邊就有很多伴了。	志願服務參與 動機
Q	所以您現在就是跟著~~（受訪者插話）	
A	(N _b 5-20) 對對對，還有一點，退休要再回來這邊是可以跟以前的同事再回來聚一聚、互動，這一點我沒有講到。	
Q	還有連結，關係沒有斷。	
A	(N _b 5-21) 對， 喜歡 跟他們中午在那邊用用餐、 聚一聚，邊聊一聊 ，也很好。	
Q	退休以後醫院逢年過節，除了單位以外，我們醫院任何形式的致意嗎？譬如說，提供退休人員聯誼或者是說~~(受訪者插話)	退休員工跟原 服務單位互 動：良好 退休人員自行 建置聯絡管道
A	(N _b 4-1) 聯誼喔？我們○○科自己有 退休人員聯誼 ，自己組成的，有人提議，我們就組成，就好幾桌了（呵呵呵），因為退休人員很多。	

訪談內容		概念
Q	您們單位退休人員很多喔？	退休員工跟機關的互動：零互動
A	(N ₆ 4-2) 很多啊！	
Q	就是像忘年會，大家聚一塊？	
A	(N ₆ 4-3) 不是。我們自己會挑一個時間，上一次還去集集，就是我們有一個，大概退休二三十個有吧，就是去郊外走走或者去聚餐啦。	
Q	都是只有您們退休人員嗎？還是在職員工也會去？	
A	(N ₆ 4-4) 都是退休人員。	
Q	所以就是想到大家有空，大家就聚聚？	
A	(N ₆ 4-5) 對對對。	
Q	沒有說一定是一年什麼時候，或者一年有幾次？	
A	(N ₆ 4-6) 就有人用 Line 寫、發起，或用 FB，我們就會報名。	
Q	所以來自醫院本身的互動管道是沒有？	
A	(N ₆ 4-7) 這個是沒有，這個是沒有。	
Q	所以基本上跟原服務單位○○○部有互動，其實跟醫院本身是沒有互動。	
A	(N ₆ 4-8) 跟醫院沒有。	
Q	也沒有什麼連繫管道？	
A	(N ₆ 4-9) 沒有沒有，沒有在連繫管道，我想您問到的可能都沒有吧？	
Q	就有退休員工反應，醫院 30 週年這麼大的院慶~~ (受訪者插話)	
A	(N ₆ 4-10) 也沒有通知我們，都沒有，是沒有啦。所以就有人不想回來了嘛，因為你若很熱心、熱情一點，就會回來了。	
Q	有退休員工一年就是回來醫院兩次，就是領退休俸，其它時間根本不想回來。	
A	(N ₆ 4-11) 對對對，有可能。	
Q	有時我們會看到一些新聞報導，有時可能對醫院來說是不好的新聞報導，如果您聽到這樣子跟醫院有關，但是不好的，您心裏有什麼感受？	組織認同
A	(N ₆ 4-12) 心裏當然會替醫院講幾句話！呵呵呵。	
Q	如果您覺得聽到的是一個好的新聞？	
A	(N ₆ 4-13) 好的新聞，大家當然會很高興呀！這是在這邊工作 30 年的感情，只能這樣子講，人生沒有幾個 30 年，這是一個很有感情的地方。	
Q	所以才有退休員工認為，這是一個服務二、三十的地方，但醫	

訪談內容		概念	
	院 30 週年慶卻沒有邀請退休員工回來參加這樣子的抱怨。我能不能回來是一回事，但醫院沒有邀請的動作。		
A	(N _b 4-14) 這就是娘家的魅力。		
Q	所以有些退休員工反應，跟原服務單位的互動是很不錯的，但跟醫院的關係是沒有連結的。	退休員工跟機關的互動：零互動 退休人員與中榮互動平台	
A	(N _b 4-15) 我是認為沒有人來做這一塊。		
Q	譬如設立一個互動的平台~~ (受訪者插話)		
A	(N _b 4-16) 沒有平台。		
Q	有人建議，譬如，在醫院的網站設立一個退休人員專區，讓大家可以藉由這個平台了解醫院目前的狀況，或者是一些訊息的傳達，就像是醫事專業同仁志工的募集等等。		
A	(N _b 4-17) 對，因位退休同仁太多了，一些活動，至少在院區方面的活動，大家回來高興一下。		
Q	我把訊息放出來，如果您是有興趣參加者，可以回來。		
A	(N _b 4-18) 對對對。		
Q	最起碼我不一定能去，但我大概知道醫院發生什麼事情。		
A	(N _b 4-19) 對，醫院發生什麼狀況。		
Q	您現在是醫院的志工，那您以前有擔任志工的經驗嗎？		
A	(N _b 5-22) 以前？沒有，以前都忙著工作，沒時間，太累了。		
Q	您的專業背景對於您現在服務台的志工工作有否幫助？		醫事背景 志工工作可發揮所長 志工與職工互動 職工對志工評價
A	(N _b 5-23) 專業的背景幫助很多、加分很多。		
Q	您覺得志工工作可否發揮您的專長？		
A	(N _b 5-24) 通常我是在於服務病人比較重要，就是縱使沒有能發揮太多的專長，可是你服務性質或在口氣上不是很~~，也是沒有用。病人也不在乎我是不是有專業，他們也看不出來，只要病人跟我的互動是 ok，最重要。		
Q	您現在跟在職員工的互動如何？		
A	(N _b 5-25) ok，ok 啦。		
Q	因為有人可能會反應說~~ (受訪者插話)		
A	(N _b 5-26) 這個志工怎麼樣怎麼樣，什麼都不會，什麼都不理。嘿嘿嘿！		
Q	您們有這種狀況發生嗎？		
A	(N _b 5-27) 不會、不會，他們都對我很好，大家是互相的。		
Q	所以雙方對於工作是持正面的看法。		
A	(N _b 5-28) 在職員工對退休員工志工是正面的看法。		
Q	就您所觀察到的，包括現在及未退休時，您覺得一般志工跟醫	志工服務	

訪談內容		概念	
	院退休志工兩者之間，在服務品質上是否有差異？		
A	(N ₆ -1) 我覺得一句話，還是在於一個人的服務熱忱，他是否有醫事專業，我覺得不是挺重要性，當然您有這些方面的醫療背景的專業知識，當然可以加強病人的理解性，您若不給他理解性，他也是~~呵呵呵。		
Q	您退休的時候人事室有讓您填一份退休人員志願服務調查表嗎？	退休志工招募 訊息來源	
A	(N ₆ -2) 不好意思，我不記得了。有人說有、有人說沒有。		
Q	所以您也不知道？		
A	(N ₆ -3) 也許有、也許沒有。我不太記得瑣事，而且也是過去的事了。		
Q	那您有聽過醫院希望退休醫事人員回來當志工的訊息嗎？		
A	(N ₆ -4) 有，有聽說。		
Q	那您有聽說的訊息是從哪裏來的？		
A	(N ₆ -5) 很多以前的同事也會講，退休人員都會講。		
Q	所以是透過醫院的退休員工，而不是醫院的管道所知道的？		
A	(N ₆ -6) 以前院方好像有說過要成立一個有證照的這些人員組成一個志工團體，現在好像還有，我也不是很清楚，只是有看到護理長來做志工。		
Q	對，她們是有，但比例上少。		
A	(N ₆ -7) 對，比例上少，比例上較少。		
Q	所以醫院才会有希望退休醫事人員回來當志工的呼籲。醫院整體的志工不少，但是醫院自己的退休員工擔任志工者不多，原因在哪裏？		志願服務參與 障礙
A	(N ₆ -8) 可能是凝聚力不是很夠，要離開的時候，你跟他的那種溝通啊、了解啊，就是 整個凝聚力我覺得不是很夠 。因為我是自己自願的，比較那個。像我比較常聽到的是，已經工作30年了，不要再待在醫院了，這是重點。換一個角度去做做，做別的，快樂的。其實來醫院也沒有什麼不快樂，你也可以很快樂啊，這是個人的思考。有的人就想去美術館、文化中心，去接觸一些平常的、快樂的事情，所以是個人的思考。		
Q	假設您沒有在醫院當志工，如果您聽到醫院有希望有專業證照的退休人員能夠回來當志工，在什麼情況下您會考慮來當志工？或者在什麼情況下您不願意回來當志工？		
A	(N ₇ -1) 應該是有不同原因所以不能來，譬如 是太遠了，或者家人有人生病，那真得是沒辦法 。		
Q	所以您假設沒有特別的因素，如果您聽到醫院有志工的需求，		

訪談內容		概念
	您是會考慮的？	
A	(N ₆ 7-2) 我自己是會考慮，別人我不知道。	
Q	您現在的志工工作是自己選的，而不是由社工室分派給您的？	退休志工工作 分派 志工教育訓練
A	(N ₆ 8-1) 對，因為這裏本來沒有服務台的工作，我一來的時候就跟他們說我想要來○○科這樣子。	
Q	所以他們評估結果，這個地方是有設立服務台的需要？	
A	(N ₆ 8-2) 對對對，其實也很需要。	
Q	那您要來我們醫院當志工，因為醫院有所謂的教育訓練時數的規定，包括一般訓練及特殊訓練，各 12 小時。	
A	(N ₆ 8-3) 對，每年都有。	
Q	像時數這個東西，您是退休前就取得志工教育訓練時數了嗎？	
A	(N ₆ 8-4) 沒有，是當志工才知道，剛開始還傻傻的不是很清楚，退休以後才知道。	
Q	您是想當志工，所以直接找志工室去談？社工室告訴您需要什麼~~ (受訪者插話)	
A	(N ₆ 8-5) 對對對。	
Q	您現在已經是志工，有沒有可能像最近發生高雄氣爆或者十幾年前的 921 地震時，有大量的傷患，若本院是後送的診療醫院，急需臨時志工人力的協助，透過平台發出急難志工需求時，您願意幫忙嗎？	退休志工招募 訊息來源 志工教育訓練
A	(N ₆ 7-3) 我若能力所及的話，我願意幫忙。	
Q	您覺得我們是不是事先應有調查，就是在退休員工辦理退休時除填寫志願服務意願調查表外，也加註急難志工參與意願調查？	
A	(N ₆ 8-6) 志工有成立這個，它是自由填寫。因為你在急難的時候缺志工來協助，就是簡單的事情，譬如扶扶病人啦，當時發生的狀況要怎麼的幫忙，也是抄抄填填病人的表格，這都是志工所做的一些事。	
Q	這類的志工也要取得教育訓練時數嗎？	
A	(N ₆ 8-7) 就我們志工就可以了。	
Q	所以即便是臨時性的支援志工也要取得教育訓練時數，包括一般及特殊的教育訓練？	
A	(N ₆ 8-8) 應該都要，他們有填寫就是我們這邊的志工。	
Q	他們平常都不會到醫院來，如果臨時有需要就發通知給他們，他們就到醫院來？	
A	(N ₆ 8-9) 大部分都是固定某個禮拜，有來醫院做志工的。	

訪談內容		概念
Q	所以基本上還是固定的志工比較多。	
A	(N ₆ 8-10) 對，基本上還是固定的志工比較多。你不固定你就脫節太久了。你那個狀況醫院狀況不知道，你來幫忙也會比較冷漠。	
Q	您當志工也當了很多年了嘛！	志工制度 志工招募
A	(N ₆ 8-11) 10年了。	
Q	所以我們醫院的志工制度您應該很了解了？	
A	(N ₆ 8-12) 呵呵，參與的不多，很抱歉。我比較了解這一個區塊。	
Q	我們醫院的志工招募有分院外或退休員工志工不同的招募方式嗎？	
A	(N ₆ 8-13) 不知道，這個我不清楚。	
Q	招募的部分因您個人不是透過醫院志工招募管道，而是自己到社工室去申請的，所以您不清楚？	
A	(N ₆ 8-14) 這一個區塊我不清楚。	志工福利
Q	那麼在志工福利的部分，是中午會提供您一個便當？	
A	(N ₆ 8-15) 沒有，哪有便當，便當是自己買的。有的就是一小時幾十塊啦，你問我這個，我都不知道，因為我都捐出去了。反正他的錢就是進去郵局的樣子，那郵局有多少錢，我就捐給惠康，我也搞不清楚，不好意思，這些行政我都不知道。	
Q	所以志工的車餐費是直接撥到郵局帳戶裏面？	
A	(N ₆ 8-16) 對對對。有一陣子是直接撥惠康，那時候比較好，我不用再去劃撥一次，不必這麼麻煩。	
Q	我聽說好像要不要捐有一個問卷問您們要不要捐。	
A	(N ₆ 8-17) 您就給我一個單子，我簽名捐給惠康，那就結束了，但是現在變成要先進去郵局，然後我再去郵局看看多少，大約我再劃撥過去，不然就要自己拿過去那邊捐。所以一小時多少錢我不知道。	
Q	所以您來當志工，其實他要不要給您什麼福利或者給您~~（受訪者插話）	
A	(N ₆ 8-18) 不用福利。	
Q	您覺得都不需要？	
A	(N ₆ 8-19) 不需要。	
Q	您來當志工不是爲了這些？	
A	(N ₆ 8-20) 對，不是爲了這些。	
Q	每年都有志工大會~~（受訪者插話）	

訪談內容		概念
A	(N ₆ 8-21) 對，志工大會就請吃飯，還有自強活動。	一般志工與退休志工互動
Q	您都會參加嗎？	
A	(N ₆ 8-22) 有時候會，有時有事就不參加，看情況。	
Q	參加的時候會不會跟一般志工的互動沒那麼好，跟自己一樣的退休志工互動會比較好？	
A	(N ₆ 8-23) 當然趨向比較認識的，當然就比較 ok 嘛，對不對？啊不認識的就是很好啊，就是同桌這樣吃飯。	
Q	因為我在訪談的過程中，有退休志工反應，即便是我們醫院退休的志工彼此之間，也不太認識的感覺。	
A	(N ₆ 8-24) 對啊，不太認識啊！因為它打散掉了，因為志工的餐是好幾十桌的，所以也許我們這一桌都沒有醫院的退休員工，就跟大家混在一起，隨便他們安排在哪裏。	
Q	我本來以為醫院退休志工不是很多，彼此間應該會認識的，結果好像大家彼此都不認識。	
A	(N ₆ 8-25) 沒有、沒有耶！都是到簽退的時候，啊你也在這裏喔！呵呵呵呵呵，原來你也來做志工喔。	
Q	您做這個志工，您會想到做到什麼時候？	
A	(N ₆ 5-29) 只要做得動就繼續做，身體也 ok 的話。	
Q	您的先生現在還沒有退休嘛～（受訪者插話）	
A	(N ₆ 5-30) 他退休也沒影響，我還是會繼續做。	
Q	您對於我們醫院志工的這些制度上，您有沒有什麼建議？	志工制度 志工工作內容
A	(N ₆ 5-31) 當然是比不上慈濟，慈濟對於志工的重視，其實慈濟志工我是做過一次，我有深深的感覺受他們對志工，覺得他們很重視志工這個區塊，他們認為他們是來幫忙的，所以他們很重視。他們進來旁邊就是志工區，就是規劃志工，就是相當的重視。	
Q	所以您什麼時間有當過慈濟的志工？	
A	(N ₆ 5-32) 我去大林慈濟醫院當過，志工那時候給我的感覺就是說，做得很好。我是退休後去當他們的志工。	
Q	那您那時候的志工工作是什麼？	
A	(N ₆ 5-33) 那時候是分發在病房裏面，就是去跟病人的訪談跟安撫，他們那個區塊做得很好。後來我就去幫忙門診，我就發覺他們做得之好，那時候當志工好像還要交 100 塊的樣子。	
Q	100 塊是什麼錢？	
A	(N ₆ 5-34) 就是，等於是給病人用的。	
Q	就是捐助嗎？	

訪談內容		概念
A	(N ₆ 5-35) 對，捐助。所以志工是有一筆錢，他就把他應用在譬如像看病的病人、家屬，就是會超過時間嘛，醫生看病中午就沒休息，候診區還坐很多病人跟家屬，我們就是會拿餅乾、飲料，拿給他們用，以前他們就知道這一點。那我們醫院是到這幾年我有聽到，因為我不做外面的志工，那我只是知道有在開刀房及急診那邊有在做茶水這一塊。	
Q	對，茶水這一塊風評非常好。	
A	(N ₆ 5-36) 對，就是慈濟很早就做了，而且還有餅乾，呵呵呵呵！慈濟比較有經費，慈濟各地的捐助很多。	
Q	那您覺得我們醫院志工的制度，譬如您說的慈濟，我們還有什麼地方可以改善？	志工制度 志工福利 志工教育訓練
A	(N ₆ 8-26) 就是他們很重視志工這一塊，雖然他們去了也沒有什麼福利，我們還要交錢，車馬費還是自己坐火車去的。	
Q	所以您到慈濟也要受一般及特殊教育訓練時數嗎？	
A	(N ₆ 8-27) 也有啊！有啊有啊有啊！在去做的當中，我記得我去做三天，在休息時間安排我們聽醫生，就等於是幫我們上些課， 簡單的課程，當然每次都不一樣 ，當然我們醫院這邊也有。	
Q	您家裏住哪裏？	
A	(N ₆ 1-10) 我住西屯路啊！	個人背景
Q	那您去那邊是自己開車去？	志願服務參與 動機：我家離我們醫院比較近
A	(N ₆ 5-37) 大林是坐火車去的，自己掏腰包、自己付錢，坐火車也很快。	
Q	這是您退休以後才做得事？現在還有在做嗎？	
A	(N ₆ 5-38) 沒有，比較沒有。	
Q	沒有做的原因是什麼？	
A	(N ₆ 5-39) 我家 離我們醫院比較近 ，何必要捨近求遠？	
Q	所以您那時候在做醫院的志工，同時也做慈濟的志工？	
A	(N ₆ 5-40) 您做那邊的志工的 時間 是多少？	志工服務時間
Q	那時候是剛好有人找我，這邊是我持續在做的，那邊沒有。	
A	(N ₆ 5-41) 在那邊做很短的時間，我覺得我看到的就是說，那整區的病人喔，那慈濟的志工做得真是好喔，茶水、餅乾，慈濟本身在這一塊就做得很棒，就是這樣。	
Q	您覺得醫院對於與退休員工的互動關係的建立上，有沒有什麼建議？	
A	(N ₆ 4-20) 要很有心的人 才能有辦法，這要 平常的連繫、有聯絡，要慢慢建立 才有辦法這樣子。	退休人然與中榮互動平台： 連繫不 ok 退休員工訊息

訪談內容		概念
Q	跟單位的連繫是 ok 的，但跟醫院的連繫~~（受訪者插話）	傳達
A	（N ₆ 4-21）不 ok，呵呵呵呵呵。	
Q	問題究竟出在什麼地方？	
A	（N ₆ 4-22）對啊！醫院對於這一塊基本上比較沒有那個，就是特別去注重，老實講就是這樣，對不對？我想如果注重，人家不會那麼冷淡吧！對不對？應該每個人都是很熱心的，呵呵呵呵呵！就是在於經營的這一塊。別人可以做得這麼好，我們也可以做得這麼好。	
Q	我們醫院就說為什麼退休後沒來當志工，第一個可能是管道沒有建立，因為我不知道，我不知道有這個訊息；第二個是我知道有這樣子，但是我不知道當志工有什麼好處？	
A	（N ₆ 4-23）因為你沒有去講，至少在網路上、平台有告知有什麼樣的福利，看病有沒有減免啦，或者去哪裏有什麼樣啦，這就是要行銷一個東西，要大家有看到這個東西，你不能憑空的去想像，不可能。	
Q	有些退休人員都會建議說，可以邀請也就是準備要退休的時候尚未規劃退休後要過什麼樣的生活，假設說有退休的員工有很好的退休生活，不管他是有擔任我們醫院的志工或沒有，或擔任其它單位的志工，可以有一個座談會，他可以做一個退休生活的分享，也會比較好，也就是提供給準備退休員工的參考，也是呼籲退休員工留任醫院志工的宣傳管道。	
A	（N ₆ 4-24）像有沒有填志願服務意願調查表，我印象都不深刻。我是覺得醫院如果可以召回退休的人，那是很 ok 的，就像你回娘家一樣，那確實比較容易，效果可能會比較好。像院慶，請大家回來，醫院準備一些小的紀念品，譬如這是紀念幾週年的，那是一個很有意義的事情，我覺得這個比那個還實在。要分享，我不一定有時間來聽，對不對？我就是不願意踏進醫院，你就可以利用院慶在都會公園或是哪裏辦個活動，我們就可以去啊，那個在效果上，可能會比較好一點。這可能要比較大的一筆經費。	
Q	第一個時間退休員工沒有考慮留下來當志工，離開醫院以後，我大概就不會再回來了。	
A	（N ₆ 4-25）不會再回來了！	
Q	因為我可能有其它的生活規劃，有其它的事情要做了。如果是在提出退休申請時就進行留任志工的遊說，比較容易成功，否則機會不大。	志願服務參與 動機 志願服務參與 障礙
A	（N ₆ 4-26）我也是這麼認為，就退休了，誰還要回來。我是因	

	訪談內容	概念
	<p>為住得近，還有我老公在這邊，很多的因緣際會，讓我想說我很確定就是一定會來這邊，這是很確定的事情。那別人會在那邊搖擺不動，也許我可以像朋友，同事你來做志工啦，我們中午可以聊聊天，那影響力比較大。</p>	退休志工招募 退休員工訊息 傳達
Q	<p>其實退休員工志工招募有很多管道，像網路上~~(受訪者插話)</p>	
A	<p>(N₆-9) 也可以像這樣介紹、邀約，因為大家都是認識，比較容易，成功率比較高。你要叫他來聽什麼，很難，外面的演講那麼精彩，都沒人去聽了，真的老實講，外面有些演講不是很精彩，你想把他請回來，那很難！回娘家最有意義，其它，很難。這個比較有號召力，因為我老公還在，他會告知我，這還是取之於他，告知我，如果他退休了，我沒有訊息的來源了，我也不會來院慶，對不對？這一點是比較弱。像學校的校慶也會慶祝一下，把校友都請回來，同樣的，要看醫院的意願。所以這一方面，學校也有歡迎校友回來的。我們醫院這一塊是很弱，老實講，真得是太弱了，凝聚力不夠。那慈濟本身就是很有組織能力，輕而易舉的，人家我就是自己付錢也要去。像我常聽到的就是，在這邊工作這麼多年，還要再回來嗎？就是要做志工，也要選擇別的地方，呵呵呵。</p>	
Q	<p>有人覺得在醫院當志工有壓力，不想再做了。</p>	
A	<p>(N₆-10) 不會啊！要保證這個就是沒壓力，沒有壓力。退休就是要沒壓力啊！醫院想再招募醫院退休的人員再進來，實在是很不容易。</p>	
Q	<p>我本來以為不是一件很難的事，但在我訪談幾個以後發現，想要說服退休人員留任志工，困難度真的很高。</p>	
A	<p>(N₆-11) 很高，聽到的都是不想回來的比較多。</p>	
Q	<p>我本來想，這麼多的員工，不要說要不要回來當志工，我請他到醫院接受訪談他們都不願意再踏進醫院來。</p>	志工服務態度 一般志工與退休公務人員志工工作差異
A	<p>(N₅-42) 當志工身段要放得很低、很柔軟。</p>	
Q	<p>因為志工是個服務的性質~~(受訪者插話)</p>	
A	<p>(N₆-12) 對，本來就是要很柔軟的，因為來醫院其實心情都不太好，都是不好才來的，就是不要跟人家衝突，這就更糟糕了，對不對。如果志工是來出自於醫院，會比較 ok 啦！</p>	
Q	<p>雖然一般志工都是有熱情~~(受訪者插話)</p>	
A	<p>(N₆-13) 但對於單位的熟悉度不是很夠，有時候把位置講錯，那也是理所當然的，因為他也不是在這裏的，我們在這邊 30 年，他才來不到一兩個月，他怎麼能會熟悉，尤其他上任的時候，你要叫他了解什麼，那是很難的事情，縱使我們在這邊</p>	

訪談內容		概念	
	30年，都還不知道那個單位在哪裏，不是很容易。		
Q	即便他不是提供一個專業~~（受訪者插話）		
A	（N _b 6-14）連基本的都不是很容易。		
Q	所以說比起來，為什麼醫院想要呼籲，希望退休人員當志工~~（受訪者插話）		
A	（N _b 6-15）因為他了解，有些問題叢叢，一定會的。有些志工也會跟人家指引錯，他們也會去客服申訴。有時多問一句口氣就不好了，有的人本性就是這樣子，就很難給他~~		
Q	若你是提供這種服務，那寧可不要，因為講出來的話都是負分。		
A	（N _b 6-16）對，負分。		
Q	像我父母住臺北，有時他們生病我帶他們去北榮急診，北榮的志工總是在你疑惑時，就不知從哪個方向跑出來在你面前問你需不需要協助，我當下都好感動。		
A	（N _b 6-17）其實志工是要主動，那是最基本的。		
Q	但我在醫院很少碰到或觀察到。		
A	（N _b 6-18）比較少碰到這樣。不過像我帶，我都教他們看到拿綠色單子的都要主動去問。你要病人找到這邊是很不容易的。因為我們單位才剛搬過家，要引導他們趕快過來，不要讓病人覺得我們這裏好像迷宮。		
Q	所以我覺得志工如果沒有服務的熱忱，就不要來當志工了。		志願服務參與因素
A	（N _b 5-43）當然有退休員工要回來是最棒的，也不用環境介紹，都知道，我也希望大家能回來當志工，回娘家來做事，一方面可以跟老同事敘敘舊，我是覺得很ok的，我是喜歡，我都說每週二來醫院是我最高興的事，每個禮拜二是我最快樂的時候。		
Q	對，有退休志工跟我說，來醫院當志工是非常開心的。		
A	（N _b 4-27）是非常開心的事，也可以跟老朋友在一塊，是很好的一件事。我覺得醫院辦一些活動，讓大家有機會回來，像院慶每年都有一次，可以回娘家的時候，對不對？要辦活動才有凝聚力，也要有一些廣告行銷，對不對，沒有做！他們沒有做這個區塊。我覺得沒有凝聚力，大家沒有回來，是因為訊息傳達沒有人知道，啊都沒有訊息，老實講，退休了就沒有什麼訊息，就只有每個禮拜來當志工，才會聽到一些同仁提供的小道消息。		
Q	好像退休員工都反應，退休以後就跟醫院沒有連結。		
A	（N _b 4-28）其實院慶時可以發邀請函，那個感覺不一樣啦！醫院有誠意邀請，至少你第一步跨出來邀請我，那種感覺，就算		

	訪談內容	概念
	講給朋友聽，說我們臺中榮總有感情，邀請我參加院慶，那種感覺很好。	
Q	好，謝謝您接受我的訪談。	

第七位受訪者基本資料

- 一、訪談對象：M_b
- 二、性別/年齡：F/56
- 三、職稱/年資：醫檢師/28 年
- 四、訪談起迄時間：103 年 8 月 22 日 10:53-11:40
- 五、訪談地點：臺中榮總外科部住院醫師圖書室

訪談內容		概念
Q	我想請問您是哪一年退休的？	個人背景 服務年資
A	(M _b 1-1) 101 年。	
Q	您退休時的職稱？	
A	(M _b 1-2) 〇〇師。	
Q	您在醫院的服務年資是多少年？	
A	(M _b 1-3) 台北 30 年，民國 73 年到台中，28 年。	
Q	所以您在台北的時間是？	
A	(M _b 1-4) 69 到 71 年，71 到 73 年在沙烏地。	
Q	沙烏地？是算台北還是台中的？	
A	(M _b 1-5) 衛生署。	
Q	您退休的年齡是？	退休原因：力 不從心 退休生活
A	(M _b 1-6) 54。	
Q	您沒有選擇屆齡退休，而選擇提前退休的原因是什麼？	
A	(M _b 1-7) 應該是 做實驗已經有點力不從心 了吧！	
Q	力不從心？不是跟七五或八五制有關？	
A	(M _b 1-8) 沒關係，我不受那個影響。	
Q	您退休以後有再做其它的工作嗎？	
A	(M _b 2-1) 退休後有先去那個〇醫院，是支援，不算工作。去幫他們設一個實驗室而已，短期的。	
Q	您一退休後就到那個地方去？	
A	(M _b 2-2) 幫他們設一下實驗室。	
Q	時間多長？	
A	(M _b 2-3) 3 個月還是 4 個月而已。	
Q	就只是輔助他們，支援性質。那有報酬嗎？	
A	(M _b 2-4) 有，有給報酬。	
Q	您 3 個月做完以後，有再任其它地方嗎？	
A	(M _b 2-5) 沒有，就沒了。	
Q	您曾經有做志工的計劃嗎？	退休生活 志願服務：圖
A	(M _b 5-1) 有，我有去國立圖書館當志工。	

訪談內容		概念
Q	什麼時間去的？	書館志工
A	(M _b 5-2) 101 年的 5 月吧！做到 11 月，5-11 月。後來我就搬家了，搬到沙鹿。太遠，我就沒去了。	志願服務障礙：太遠
Q	您到那邊當志工有要求要教育訓練時數嗎？	志工教育訓練：elearning
A	(M _b 5-3) 有，他們有給我們那個一般志工的訓練，可是那個當志工訓練好像是你可以到那個台北 e 大學去上去考那個，就是一般志工的基礎、基本訓練，你可以直接上台北 e 大學去上課，然後去寫考卷。	
Q	E learning 的 e 嗎？就是數位學習？	
A	(M _b 5-4) 對。	
Q	所以一般的教育訓練時數是上那個~~ (受訪者插話)	
A	(M _b 5-5) 是一般、是所有的志工都要有的訓練，然後那個完了以後，你到圖書館去做另外的志工，所以他有他的專業訓練，還要再上他專業的訓練課程。	
Q	所以那個專業訓練的課程就是實體課程，就不是數位的了？	
A	(M _b 5-6) 不是不是不是。	
Q	那他是短期就開這個課嗎？就一直在開這種課嗎？	
A	(M _b 5-7) 其實他是一批，譬如說他現在招募嘛，他那時候好像是幾月報名，然後我 5 月招募，招募進來就看你有沒有一般志工的教育訓練，如果有，你就不用，你就去上他的專業課程。所以他大概是每一批，因為志工要學分嘛，他大概每隔一段時間就會一些專業課程。	
Q	那您現在還有在做嗎？	志願服務障礙：太遠
A	(M _b 5-8) 現在沒有了，我搬到沙鹿後就沒有了。	
Q	那您做了多久的時間？	志願服務參與動機：住得較近
A	(M _b 5-9) 6 個月，半年。	
Q	未搬家前您是住在什麼地方？	宗教信仰：佛教
A	(M _b 5-10) 住在台中市區。	
Q	所以那時跟國立圖書館比較近，搬到沙鹿後就比較遠，就沒做了。	退休生活
A	(M _b 5-11) 對。	志願服務
Q	那住家離國立台中圖書館多遠？是坐車還是開車去？	退休收入
A	(M _b 5-12) 開車。	同住家人
Q	開車車程要多久時間？	教育程度：大學
A	(M _b 5-13) 車程大概 20 分鐘。	婚姻狀態
Q	沙鹿到國立台中圖書館車程要多久時間？	健康情形

訪談內容		概念
A	(M _b 5-14) 要 1 個多小時。	機關對於退休 員工互動平台 建置：無 退休員工跟原 服務單位互 動：良好 退休員工跟機 關的互動：零 互動 退休生活
Q	所以您要不要當志工跟交通時間上有關係？	
A	(M _b 5-15) 對， 有關係 。	
Q	請問您有宗教信仰嗎？	
A	(M _b 3-1) 佛教。	
Q	那您的教育程度呢？	
A	(M _b 3-2) 研究所。	
Q	跟醫檢相關的研究所嗎？	
A	(M _b 3-3) 生科。	
Q	婚姻狀態？	
A	(M _b 3-4) 已婚。	
Q	所以現在沒有再任其他的志工了嘛！也沒有在其它機關服務？所以您現在的收入就是退休俸嗎？	
A	(M _b 3-5) 對。	
Q	沒有其它的收入了？	
A	(M _b 3-6) 對。我現在有到寺廟當志工。	
Q	您的月退俸一個月大概有多少錢？	
A	(M _b 3-7) 半年領一次， 5 萬吧！	
Q	目前您的健康狀況如何？	
A	(M _b 3-8) 還好吧！	
Q	您現在的同住家人有多少人？	
A	(M _b 3-9) 先生跟小孩，小孩在台北唸書跟工作，所以 實際上就是我跟先生兩個人 。	
Q	小孩也很大了嗎？	
A	(M _b 3-10) 很大很大了，26、28 歲，還沒結婚。	
Q	退休以後逢年過節的時候，我們醫院有沒有任何形式的致意？有嗎？	
A	(M _b 4-1) 我們科有， 科裏面有，醫院沒有 。	
Q	所以您所謂的科裏面有，指得是：	
A	(M _b 4-2) 忘年會，會打電話說○○你要不要回來。	
Q	所以跟原來的服務單位是還不錯的，但跟醫院本身的互動是：	
A	(M _b 4-3) 幾乎沒，對。	
Q	所以我們醫院有沒有提供退休人員聯誼、建言的機會，或者是互動的平台？	
A	(M _b 4-4) 都沒、都沒 。	
Q	那您覺得這個部分，醫院應不應該要有？有人會覺得院慶的時	

訪談內容	概念	
候，發個通知，請退休的員工來參加，就是跟整個醫院的連繫沒有斷，不會說好像退休以後，醫院發生什麼事情我也不知道。		
A (M _b 4-5) 我個人覺得還好ㄟ。		
Q 跟醫院有沒有互動都無所謂？		
A (M _b 4-6) (未答覆)		
Q 譬如說，前幾個禮拜有高雄氣爆，氣爆的時候有一些緊急救助，可能需要有人到現場，就是自主性的志工，看看有沒有需要幫忙的，或者是說，在醫院有些醫療傷患，可能到醫院的時候，醫院一下子有太多傷患的時候，可能需要醫療人員的救助外，可能還需要一些急難志工，譬如說那麼多人，可能需要推床，或者什麼，就是醫院一下子是無法提供這麼多的人力，如果我們有一個平台的建立的話，平常就是有意願擔任臨時的急難志工，臨時發生什麼狀況，需要大量志工人力時，可以透過這個平台發出需求，能夠回來的就到醫院幫忙、支援。有人會覺得沒法擔任常態性的志工，但是如果醫院有急難，臨時需要人力的時候，他們願意回來協助醫院。		
A (M _b 7-1) 我可能不太適用，就是我們本身有參加外面宗教團體，所以我們事實上可能類似的狀況，我們自己的宗教團體它也有支援的動作。		
Q 您退休以後，沒有當宗教志工的時候，您都在做什麼？		
A (M _b 4-7) 去爬山。		
Q 還會再跟醫院退休的同事或者是還在職的同事有互動、連繫嗎？		
A (M _b 4-8) 幾乎沒有。		
Q 您目前退休生活的適應情形如何？		
A (M _b 4-9) 還不錯，因為我有在社區大學上課，我就去社區大學學太極拳啦，然後蝶古巴特什麼什麼那種。		
Q 您退休以後有時會看到就是新聞上可能會有我們醫院的一些相關報導，如果聽到的是好的報導，您的感受？		組織認同
A (M _b 4-10) 會覺得醫院不錯喔，與有榮焉。		
Q 若是聽到不好的新聞呢？		
A (M _b 4-11) 大概就冷漠對待，不要聽，不要再去加油添醋就對了！呵呵呵。		
Q 如果醫院想要建立一個跟退休人員連繫的平台的話，您覺得醫院可以做哪方面的努力？	退休人員與中榮互動平台	
A (M _b 4-12) 我是覺得其實我們在上班的時候，本身跟醫院的互動就很少了，就是大部分都是以科為單位，所以你現在真的說		

訪談內容		概念
	退休後要用醫院來做一個互動的動作，我個人參與的意願不會很大，因為不熟啊，人都不熟嘛。	
Q	所以現在就是說，沒有擔任我們醫院的志工，但有在寺廟，在宗教團體當志工，那宗教團體的志工有需要教育訓練時數嗎？	教育訓練
A	(M _b 5-16) 不需要。	
Q	退休前您有擔任志工的經驗嗎？	退休員工志工 招募：無 退休員工志工 招募策略：缺乏作為 退休員工訊息 傳達
A	(M _b 5-17) 我當安寧志工當了兩年，在上班的時候，我利用禮拜六 4 個小時的時間來當安寧志工，每個禮拜六來一次，持續了兩年。	
Q	所以您有在我們醫院當志工的經驗，但退休後沒有選擇回來當醫院的志工？	
A	(M _b 7-2) 我其實退休以後，我有跟醫院社工室接觸，說我要留下來當志工，可是那時候他們跟我說，因為我有安寧的經驗，安寧有缺，其它的沒缺，所以就要叫我等。那時候好像等到 11 月還是什麼時候，等到它們要招募志工的時候我再來報名這樣子。到了 10 月我就忘了，因為我 3 月退休，到 10 月我就做其它事情了，就不會想要再回來當志工了。	
Q	所以這段時間他們，就是說，他們那時候是跟您說幾個月以後再來報名，等報名時間到的時候，他們也沒有再通知您、提醒您一下，我們現在已經~~ (受訪者插話)	
A	(M _b 7-3) 沒有沒有沒有。基本上，我們醫院的志工很搶手，不會有招不足的地方。	
Q	我們醫院志工不少，但在醫院院務會議長官會提出希望我們退休人員，有證照的是最好啦，因為有專業的背景嘛，但是留下來當志工的人數不多。	
A	(M _b 7-4) 我覺得醫院本身並沒有很、很、很、很，很誠、很熱誠的歡迎退休人員回來當志工，我覺得給我的感受也沒。像我們科他是希望我回去當志工是希望利用我的專業知識嘛。	
Q	您知不知道醫院希望退休員工回來當志工這個訊息？除了今天我告訴您以外，您曾經聽說過嗎？	
A	(M _b 6-1) 沒有、沒有聽過。	
Q	所以這種訊息的傳達，您沒有聽過？	
A	(M _b 6-2) 沒有、沒有。只有在退休那一年，人事室給你一張表，就問你一下，你願不願意回來，回原單位當志工，那我就勾願意嘛！可是回到單位當志工就像我講的那個，就牽涉到證照的問題，牽涉到那些。因為你原單位的話，像我們原單位不是第一線對外的。	

訪談內容		概念
Q	所以您填了那個單子說您願意，那之後這個志願服務意願調查表是不是轉到社工室，您不知道？	
A	(M ₆ -3) 我不知道， 連我們科都不知道 。	
Q	所以社工室接到這個東西，因為據人事室說，他們會把這些退休人員有意願留任志工的意願調查表轉到社工室，所以轉到社工室以後，您有收到社工室針對您勾選願意當志工選項的後續處理或者找您談談嗎？	
A	(M ₆ -4) 沒有，都沒。 是我自己主動跟我們科的人講說 ，我退休的時候我有填了這一張，那我很希望回來科內，如果您們 有機會 的話， 那我願意回來當志工 ，是我自己主動告訴他們的。	
Q	所以現在就是您們單位本身目前沒有社工室的志工安排進駐，並沒有？	
A	(M ₆ -5) 沒有。	一般志工與退休公務人員志工工作差異 志願服務障礙：習性改不過來、分寸沒有拿捏好，有時候很尷尬
Q	因為我曾經訪談過一個退休同仁，她是具有○○師的背景，她原服務單位也沒有志工，但是她覺得說，她的服務的地方是個檢查單位，有很多的檢查，再加上單位重新裝潢搬遷過，很多的病人都找不到地方，如果說在這個單位設立一個服務台，應該是可以幫助病人的。所以她也是這樣主動的跟她的主管建議，主管就去找社工室溝通，經社工室評估後同意在此設立一個服務台，而她是一退休後也就順理成章擔任這個服務台的○○志工作了，也就是她的服務場域，是她自己爭取，自己決定志工服務場域。所以如果您的單位是需要志工的話，也可以透過主管跟社工室去談，因位社工室並無法知道各單位是否有志工人力的需求，可能也需要單位有這種需求的訊息傳達給社工室。因為對醫院來講，在人力沒有那麼充足的情況下，假如志工可以協助一部分，大概也是醫院對於退休員工能留任志工的呼籲。我想請問，不管是在院時或是已退休，就您的觀察到或聽到的，醫院退休員工志工跟一般志工在服務品質上有沒有什麼差異？	
A	(M ₆ -6) 我覺得 沒差異 ，我覺得都很好。基本上，我覺得我們醫院的 志工素質都很高 。	
Q	如果退休員工具有醫事背景，是否對他的志工工作有幫助、有加分？還是您覺得在志工這個工作，是不是具有醫事證照不是很重要？	
A	(M ₆ -7) 我覺得 是不是專業其實沒有加分 ，因為可能我們自己在醫院待久了，我們很了解醫院的運作過程，但是就像您剛剛講得，有些話該說或不該說，因為我們在這個地方工作 30	

	訪談內容	概念
	<p>年，所以我們的習慣用語，可能你來當志工的時候，在拿捏上不是很好。就像我那時候去安寧病房當志工，有一個病人就在問我，有關○○報告的事情，那我就把我的知道的就跟他講，結果這樣會造成困擾就對了。所以那時候會沒有很主動的回來醫院說我真的要回來當志工是說，我是怕有時候我們的習性改不過來，就是你以前是在職人員跟現在是志工有時候你那個分寸沒有拿捏好，有時候很尷尬。但是如果你不在原單位的話，你是在不同單位，就不會有這種情形，因為你不了解其他單位的運作過程，所以可能這些問題就不會有。可是如果你再回來原單位的話，我就說會有這種兩種情形，第一，單位會利用你的專業知識；那第二，可能因為你在原單位可能太清楚，知道整個運作過程，所以有時候一些掌控拿捏、說話，可能就會比較衍生一些不必要的問題出來，也是這兩個原因，所以我沒有很積極的跟科裏面講我要回來做志工，或者是醫院沒通知我，我想說那也就算了。</p>	
Q	<p>您怎麼去評價我們醫院希望退休員工可以回原服務單位擔任志工的措施？您怎麼評價？</p>	<p>退休員工志工招募策略</p>
A	<p>(M_b8-1) 我覺得醫院自己要搞清楚你要退休人員回來是要他的專業知識，還是你只是要來做一般的服務，就是拿藥、推床？那若你僅僅只是說，喔，因為你對醫院的環境很熟悉，你可以在第一時間從急診室推到放射線科去照 X 光，我覺得那個一般志工走個一兩天，那些路線也就知道了嘛。所以就變成說你需要醫院退休的人回來當志工跟不是醫院就沒什麼差別，就你只是針對他對醫院的環境的熟悉度或什麼，所以要不要回來當志工其實沒有那麼迫切，而且我們醫院志工本來就不缺人嘛！那你如果是要用我們的專業知識的話，你回來就會牽涉其它的問題，你不在職你要講話不講話，就是像他們會跟我講說，用我的專業知識回來指導新進人員的話，那你要知道新進人員的感受。就譬如說，我已經退休了，那假設我現在跟○○說，怎樣怎樣怎樣，或許人家會覺得你都已經退休了，還要回來幹什麼。所以就是我不太清楚醫院他的出發點，他要利用專業知識，還是利用你的愛心跟你對醫院的熟悉度而已，那只是對醫院運作的熟悉度而已，其實一般的志工你來做一兩個月，這些都知道了啦！那如果你要這些專業知識，因為有一些專業知識的傳承，真的是需要時間，不是說我要退休之前教你兩個月，你都會，那真的需要一些經驗的傳承，需要時間。若是要利用專業知識的話，那中間可能有很多問題要先解決，並不是說我以前</p>	

訪談內容	概念
<p>做事有拿薪水，現在不拿薪水，不是這個問題，中間會有很多細節，其實我不知道醫院它自己了不了解人性啊！就是一個在職跟不在職，如果你利用我的專業，你想說我的專業對科裏面有幫助，那你要考慮到人性的問題嘛。</p>	
<p>Q 您剛有說你現在在當宗教志工，那您當宗教志工每一週是多少時間？</p>	<p>退休生活 志願服務：宗教志工</p>
<p>A (M_b8-2) 他幾乎喔宗教他其實有點是那個，他會安排你一天大概，一個禮拜大概一天或是什麼，但是他那個沒有什麼時間性，就等於是他若有什麼法會需要人，你就隨時隨喜參加。</p>	
<p>Q 他會發通知告訴您們嗎？</p>	
<p>A (M_b8-3) 他會打電話，也會~~就是你常去嘛，所以你就知道那個寺廟哪時候會有些活動，那他也不給你工作時數、也不給你工作證明，他什麼都沒有，就是你，你要就回去跟組長講說，我今天可以來值班，他就會派給你一個工作，可能是掃掃院子啦，或者是整理一下寺廟的一些東西呀。</p>	
<p>Q 所以他沒有最少服務時間的限制？</p>	
<p>A (M_b8-4) 完全沒有、完全沒。</p>	
<p>Q 那您一週的話平均花多少時間在當寺廟志工上？</p>	
<p>A (M_b5-18) 我現在一週大概至少 8 個小時吧！大多的話可能就是兩天或三天，至少都一天。</p>	
<p>Q 你填了那個志願服務意願調查表勾選願意以後到我們志工招募有三個月的時間，對嗎？</p>	<p>退休員工志工 招募策略</p>
<p>A (M_b8-5) 不是，不止，他是 11 月招募，我記得他是年底 11 月招募，是不是，我好像是三月退休，中間大概有半年多的時間。</p>	
<p>Q 假設您一退休以後您填了這個志願服務的調查表以後有意願，社工室有找您、邀請您？就是有意願跟實際參與是兩回事，因為您是有意願，但是人家真的找您當志工的時候，您可能又不願意了。</p>	
<p>A (M_b7-5) 會，我會。因為你，我覺得人就是這樣，你剛離開，其實你是有感情在，然後志工這個東西，你只要一旦做了就會一直做就對了。所以我剛退休的時候馬上就有缺讓我回來做志工的話，我想我會一直做下去。就是因為你距離半年多嘛，我已經找了其它的事情做了以後，那就算你再找我，我可能就會考慮一點。</p>	
<p>Q 因為我知道說，若在一個時間點上您沒有留下來當志工，那麼再回來當志工的機率其實不高。因為退休以後，有另外的生活</p>	

訪談內容	概念
安排，所以再回來就不太可能了。	
A (M _b 7-6) 對對對。	
Q 所以醫院希望退休員工可以回來當志工，可能是在他三個月前要提出退休申請到退休的期間，您就要進行遊說了。若等到辦完退休離院手續、人走了再回來的機率是不高的。	
A (M _b 7-7) 對對。	
Q 若醫院提出請您回來當志工的邀請，什麼樣的志工工作性質會是您比較想要的？	
A (M _b 7-8) 現在嗎？	
Q 對。假設您填了志願服務調查表有意願留在我們醫院，留下來您希望做什麼樣的工作？	
A (M _b 7-9) 我其實還是比較會喜歡回到原單位去做，因為，假設好了，我去帶病人走來走去或者是，就是不同組嘛，那有些是做服務台、然後有些是推床，我會覺得如果我今天做服務台，那我去市政府做服務台不是也一樣。如果我在醫院譬如說，做一些可能我在其它單位的東西也是類似嘛，所以就是不差，不差我一個人來醫院啦！那我意願不強這樣子。所以我若要回醫院比較會喜歡說就我的專業知識。	
Q 那多少時間是會您可以接受的！	
A (M _b 7-10) 一個禮拜 8 個小時我可以接受。	
Q 您現在住沙鹿，開車到醫院的時間會有多長？	
A (M _b 7-11) 十幾分鐘。	
Q 所以醫院在第一個時間跟您提出邀請，可以留在原單位當志工，事實上您是願意的，願意回來做的？	
A (M _b 7-12) 會，對。但等一下，這牽涉到，我就說牽涉到那個執照的問題。	
Q 就我目前的訪談過程裏面，執照不是問題，沒有人提出執照的問題，他們因為不會讓您碰到任何的醫療行為，都不會。	
A (M _b 7-13) 沒有碰到醫療行為的話，那你可能就是很單純的詢問或者一些那個衛教這樣子嘛！那我個人比較傾向說如果是詢問或衛教的話，其實我在其它單位也可以做到一樣的、類似的事情，就不用專程回來這裏做就對了，我可以就近在我們家附近的地方，就譬如說其它公家單位嘛，一樣可以做詢問或服務台啊！	
Q 因為我不是很清楚說原單位希望您回來，回來要做什麼樣的工作，譬如像抽血這個東西是不可能，在我們醫院志工的規範裏面，他是不行的。就算您有執照，但您是志工，您還是沒有准	

	訪談內容	概念
	許您做這一塊。	
A	(M _b 7-14) 如果你還有執業執照的話，是可以做這一塊。我的意思就是說醫院要我們回來當志工，兩個第一個，他是讓你的專業知識在這邊能夠有傳承，還是說他只是要你回來，多一個人力而已。那我比較看重專業知識的傳承啦！我覺得這個是我回來當志工的意義所在。若如果回來醫院當志工我只是多一個人力推床，多一個人力去帶病人，或者多一個人去安慰病人，其實這一般志工他們都做得很好，那個就真的不需要我們一定要回到原單位。那如果需要我們回到原單位的話，你一定是看重我在某部分的專業知識，那我會覺得對我的人生價值比較有意義啦！我利用我 30 年的知識，或利用我所學來盡我的力量來繼續服務人群，是不支薪的，我自我的感覺會比較良好。	
Q	所以您會不會當志工有幾個比較重要的因素，一個是可不可以發揮您的醫事專業；另外一個就是交通的問題，就是時間不是太長，您是 ok 的？	志願服務影響因素－內在（發揮醫事專長）
A	(M _b 7-15) 對。	
Q	那一週的時間大概 8 小時是您可以接受的？	志願服務影響因素－外在（交通）
A	(M _b 7-16) 對。	志工服務時間
Q	我們醫院現在是沒有這個制度啦，假設我們醫院以後有所謂的臨時志工，那您會不會願意參與？	志願服務
A	(M _b 7-17) 應該不會。所謂臨時志工就是我的生活不好安排，就是變成你是有需要你叫我，可是我因為我今天有其它的事，我沒有辦法去，因為其實我們退休後的生活都是，不是在家等你來叫我做什麼，而是我們有我們自己的生活規劃，所以比較沒有辦法接受臨時的徵召。	
Q	所以譬如說臨時需求，像高雄氣爆如果需要臨時的人力，您是沒有辦法？	
A	(M _b 7-18) 就我個人沒辦法。因為我們可能臨時的話，我可能往我們的宗教團體跑去了。	
Q	如果現在要請您評價我們醫院關於退休員工志工招募的制度或辦法，就您所了解，就像招募方式、教育訓練、工作分派…等等，您有沒有什麼建議？這個部分有沒有什麼優缺點，或者有什麼地方可以改進的？	志工制度 退休員工志工招募策略 志工工作內容
A	(M _b 8-5) 我覺得其實還好，我覺得我們醫院志工制度做得很不錯，衛教也不錯，不是不是，就是那個在職教育，就是對於	退休原因：力不從心

訪談內容		概念
	志工的在職教育課程，我覺得做得很好。	
Q	一般來講，我們的志工管理您覺得很好？	
A	(M _b 8-6) 我覺得還不錯。你會發現我們只要開訊息出來說我們要招募志工，不太會招不到志工。	
Q	如果只針對醫院目前招募退休員工當志工的作為來講，您覺得呢？	
A	(M _b 8-7) 我還是剛剛那句話，你要看，因為我們醫院本身不缺志工，我們只要名額開出來一定會，所以我是覺得我們醫院會一直著重在說我們退休人員回來當志工的話，我覺得大概就是，我的觀念啦，除非你要用我的專業知識，我願意，無條件的提供我 30 年的工作經驗的專業知識，那我回來的意義很大。那如果你只是說一般那種志工的話，我會覺得其實你在這裏醫院當，或者我去慈濟醫院做志工或者是我去市立醫院做志工，其實都一樣的意思啦！所以就你不一定要回來原單位呀，你就近在你家隔壁也可以。其實我覺得喔，或許應該是怎樣，應該是問我們醫院各個單位的主任或者是什麼，如果你們原單位的退休員工要回來科內當志工，你想要他讓他做什麼樣的事情，為你們科做什麼樣的，這樣你才能整合。因為我覺得有時候你是，可能人事室就問人家你要不要回原單位做志工，那事實上單位主管其實他並不了解我們有什麼地方需要志工，而且他也不知道這個志工來對我們有什麼幫助，那你可能要問，單位主任，若有一個志工給你們，你是需要什麼要的志工。像我跟我們科，我們科就是希望我回來是用專業知識嘛。	
Q	所以如果說是有專業知識的時候，譬如說，牽涉到要抽血類似這樣的醫事行為的話，就會牽涉到執照的問題？	
A	(M _b 8-8) 我覺得可能不是抽血，因為我們會退休的話，大概都是眼力啊，就是抽血技術有一些那個。他可能要得是，就譬如說，你做超音波的人，他要的是你會判讀、你的操作技巧或者是你做 CM 技巧，因為那是需要經驗的累積。那我們當時會退休就是因為我可能，抽血對我來講，有一點壓力。我剛不是跟你說，力不從心嗎！你可能我這個年紀排我在第一線，叫我一天抽 100 個人，我可能會抽到我自己眼睛，就是說你工作上的那個。	
Q	所以您覺得應該說，就像您剛講的，您在人事室填一個單子說你願意回來原單位，但事實上這個訊息也沒有傳達到您原服務單位主管，您的主管其實也不知道您填了這個單子，而且選擇說願意回原單位擔任志工。這個單子轉送到社工室以後，社工	

訪談內容		概念
	室事實上也沒有針對醫院這樣的訊息—願意當志工，而跟您們進行連繫？並沒有？	
A	(M _b 8-9) 沒有，都沒有，都不知道。	
Q	那您的建議是說，如果要針對我們醫院對於退休員工能夠回來當志工的呼籲及進行招募的話，那事實上，應該先有一個調查，就是各單位有沒有志工的需求；再來就是說，要這個志工做些什麼，要先把他定義好。那將來若有退休員工說願意回來當志工，那要讓單位過目、知道一下，並跟退休員工說明志工的工作是什麼，若您同意工作內容的話，您再留下來。是這樣的意思嗎？	
A	(M _b 8-10) 對，要先有一個調查。因為我剛剛說了，假設今天我只是帶病人到某個地方做檢查，或者是回答病人一些問題，或者是去病房跟人訪視、安慰一下，或是送送茶水，諸如此類的事情，其實你不一定回到原單位。那你要到原單位無非是，對原單位有一份感情在，或者是有一份，就是你在這個地方做了這麼多年了，你突然要走了，你會有點失落，然後你會看來接手的人—新人，可能沒有你做得那麼那個，其實你很想教，真的很想教他們，很想傳承這樣子，可是就變成說你，當時江自得主任回來可以教 X 光片，那可能是醫院跟他有某一些的那個，因為他們的層級不同嘛。那我們的話可能回來是想說，幫科內什麼忙什麼忙這樣子，那就是會牽涉到很多。像我最近去○○部他們幾乎都換了一票，○○○都是新人。	
Q	因為醫院現在開幕已經超過 30 年了，有很多比較資深的員工現在已經在陸續退休中，所以現在有很多都是新進的人。	
A	(M _b 8-11) 對、對。	
Q	這個大概是我訪談對象裏面比較有具體的建議，比較具體，因為這樣聽起來，事實上是可提供參考的。就像您說的，您要我們退休員工退下來，留下來是要做什麼，一定要別於一般志工，否則一般志工事實上就可以了，而且我們在一般志工的招募上，是不會有缺額的。所以您要不要留下當志工，跟醫院會不會給您什麼福利或者是敘獎…什麼的~~	
A	(M _b 8-12) 醫院要不要給我什麼，沒關係。	志工福利
Q	這不會是您考慮的？	
A	(M _b 8-13) 不會。我覺得我們留下當志工有幾個時間點，第一是你剛退休的時候，因為你對醫院很有感情，那時候醫院可能讓我當志工，隨便你要我做什麼事，我都願意，因為你已經習慣來這邊上班了嘛，那你還跟他維持一些感情在，所以哪怕是	退休員工志工招募策略

訪談內容	概念
<p>叫你做跟專業不相干的志工，可能都 ok，在那個時間點上，你跟醫院的感情非常好。那隨著時間越來越久、越來越久，你那個，你發展了另外的人際關係了，所以你對醫院的眷戀就不是這麼強烈了。那時候除非你真的看重我專業的知識，那我覺得說我啊，雖然有了年紀，我還可以貢獻，貢獻一下，那我會發現，我會願意，至少我會很願意回來貢獻我的專業知識。所以如果這兩個時間，就是說一個時間點對，我會回來；第二個，他真的是看重我的專業知識的話，我會很願意回來。但是如果說，你看到專業知識不是你要單位主管，我覺得我們醫院都會牽涉到很多執照的問題，因為畢竟是醫療單位，然後有接這個，細節部分可能稍微要去那個。</p>	
<p>Q 那您所謂的像證照，就是每年要加入工會效期才會延續嘛，那您這樣一年的會員費要繳多少錢？</p>	
<p>A (M_b8-14) 我不知道ㄋㄟ，因為以前每年都是醫院繳的，在醫院的時候都是醫院繳的。</p>	
<p>Q 那這個部分也要考慮在內的。</p>	
<p>A (M_b8-15) 所以就回過頭來，就是我們比一般志工，假設你說你要利用專業的部分，就會比一般的志工多一個考慮就是，你每年證照的費用、每年的年費嘛，然後你平常要去上一些課程，你要繳一些，因為你爲了要維持這個證照，你必須要去上一些學分課程，要花一些錢。所以變成說，我們很熱心的來醫院當志工，然後我們停車費自己吸收、吃飯自己吸收，我們還提供很多的時間跟精神。可是我爲了要來這邊當志工，我還每個月、每年我可能要花好幾仟塊錢，爲了維持我來這邊做志工。因爲如果我沒有那張，我就沒有辦法回來當專業志工。我覺得這樣就會隨著時間久，大家就會比較少來往了。</p>	
<p>Q 對於我們醫院希望退休員工當志工，尤其是有證照的退休員工當志工，這個呼籲您可以做個總結嗎？</p>	
<p>A (M_b8-16) 我覺得其實立意很好，立意非常好，就我自己我也願意回來利用我的專業回來當志工，就是在我專業的領域我回來做專業志工，我也願意啊！</p>	
<p>Q 所以基本上就是說，醫院這樣訊息的傳達，您是沒有接收到，您是聽我跟你講要做這個訪談您才知道，否則您是不知道的？</p>	
<p>A (M_b8-17) 不知道。</p>	
<p>Q 那今天的訪談就到此結束了，謝謝您接受我的訪談。</p>	

第八位受訪者基本資料

- 一、訪談對象：Nc
- 二、性別/年齡：F/56
- 三、職稱/年資：護理師/28 年
- 四、訪談起迄時間：103 年 9 月 1 日 16:40-17:30
- 五、訪談地點：Starbucks 中榮店

訪談內容		概念
Q	請問您退休前是在哪個單位服務？	個人背景 退休原因
A	(Nc1-1) ○○○。	
Q	您的工作年資有多久？	
A	(Nc1-2) 你是說榮總的年資嗎？	
Q	對，榮總。	
A	(Nc1-3) 榮總的年資是 72 年進來到 100 年退休，服務年資 28 年。	
Q	您退休時的職稱是：	
A	(Nc1-4) ○○師。	
Q	那您退休時的年齡呢？	
A	(Nc1-5) 53。	
Q	所以現在是 56 歲囉？	
A	(Nc1-6) 57。虛歲啦，我看農民曆是寫 57。	
Q	您沒有選擇屆齡退休，而選擇提前退休的原因是什麼？	
A	(Nc1-7) 我已經屆齡退休啦！我們護理人員滿 25 年就可以退了。	
Q	喔，是可以退，但是應該不叫屆齡退休，而是護理工作屬危險行業，可以提早退休。但是我們所謂的屆齡退休是指滿 65 歲退休者。所以您做滿 25 年，您就選擇退休了？	
A	(Nc1-8) 對。	
Q	那退休原因是什麼？	
A	(Nc1-9) 太累。我個人原因，個人喔，其實不叫累，我只是想換一個工作職場。因為我的工作職場非常不好。就是說~單位那種氛圍很不好，像我們的工作氣氛都非常的緊張、忙碌，就是等於在你工作的當中，只能用忙來形容。大概就是這樣子，就是忙，太忙，而且就是等於是說○○○有一些主管跟下屬當中這個溝通很差，都是 by order 這樣子。	
Q	可是您這麼資深也沒辦法嗎？	
A	(Nc1-10) 不是沒辦法，我是看開了，就是 by order 做事，她們怎麼說就怎麼做，只能這樣子，對，就是把事情做好而已。	

訪談內容		概念
Q	您退休以後有沒有再去做其它的工作？	退休生活 再任職私部門 退休收入
A	(N _c 2-1) 有，我還是其他私人醫院上班，上過半年班。	
Q	您現在還有再上嗎？	
A	(N _c 2-2) 上到上禮拜，上到 8/27 截止。我有去找 part time 的工作啦，沒有一到五在上班，就是一個禮拜上幾天班。	
Q	所以您是退休以後就到私人機關去做事了嗎？	
A	(N _c 2-3) 沒有沒有，還是有休息。休息了半年就覺得無聊，就到私人醫院去做了半年，但做了半年就沒做了。後來有診所的 part time，我就是再去診所做 part time 這樣子。	
Q	一直持續到 8/27 才沒做了？	
A	(N _c 2-4) 對，就結束了。	
Q	所謂的結束是指：	
A	(N _c 2-5) 就沒有頭路，就沒有再工作了。	
Q	所以您的 part time 工作，是有通知才做，沒有就不去？	
A	(N _c 2-6) 我當初跟他講得就是一週上三天嘛，因為有一些因素、狀況，那我就說上到 8 月底這樣子。	
Q	所以您是一個禮拜三天啊？	
A	(N _c 2-7) 對，一個禮拜上三天，是去上三天，其實是個責任制，其它時間是 by order 做事這樣子。	
Q	您退休以後，您的退休金大概有多少錢？	
A	(N _c 2-8) 退休金多少？我們是半年領一次，二十幾萬吧！差不多五萬塊左右。	
Q	服務年資二時幾年，退休金似乎每個月都是五萬左右。	
A	(N _c 2-9) 對，大概五萬多這樣子。	
Q	您後來兼職的這個工作，平均一個月有多少錢？	
A	(N _c 2-10) 差不多三萬多塊。	
Q	那這樣子講起來，還不錯啊！您以前在○○○最起碼是五天嘛，而且要輪班，對不對？您現在的工作是白天班，而且有三萬塊，還不錯ㄋㄟ。	
A	(N _c 2-11) 還不錯，以目前來說，聽起來還不錯。	
Q	就是壓力沒這麼大啦。	
A	(N _c 2-12) 責任不同。壓力嘛，看自己。像我的認知就是說，所謂有壓力就是求好心切嘛，做的不好才有壓力。懵懵懂懂鬼混的話，就沒有壓力啊！	
Q	也是在○○○工作嗎？	
A	(N _c 2-13) 不是，跟○○○性質完全不同。	

訪談內容		概念	
Q	但也是醫療護理的工作？		
A	(N _c 2-14) 對，醫療的事情。		
Q	那您 8/27 結束以後，您有計劃以後還要再去上班嗎？還是不再進職場了？		
A	(N _c 2-15) 目前沒有考慮再進職場，可能大概選擇一些較自由的事情，還在考慮，剛剛休息嘛。		
Q	那如果醫院要說服您來當志工的話，這個時間點還有沒有機會？		志願服務： 院內志工無意願 院外志工有意願
A	(N _c 7-1) 因為現在剛好卡在我公公住院，我現在等於是在當 special nurse 這樣子。		
Q	那您曾有當志工的計劃？有嗎？		
A	(N _c 7-2) 其實我坦白跟妳講，剛好上個禮拜在我們那個社區，就有一次我碰到某醫院主任的太太，她問我說，她在做日間照護需要志工，我就說喔，那我好像九月份可以喔，我有答應她，要挪一個禮拜一個半天這樣子，因為她們好像有一個半天的限制，我已經有答應她了。		
Q	如果有機會，您可能回醫院當志工嗎？這種機率高不高？		
A	(N _c 7-3) 坦白講，不高。		
Q	不高的原因是什麼？		
A	(N _c 7-4) 因為我覺得醫院的資源太多了，我的志工方面可以放在其它的志工單位。		
Q	請問您有宗教信仰嗎？	個人背景 宗教信仰 教育程度 婚姻狀態 同住家人 健康情形	
A	(N _c 3-1) 我是傳統的一些佛教這樣子，沒有非常那個。		
Q	您的教育程度呢？		
A	(N _c 3-2) 我是護專。		
Q	您的婚姻狀態呢？		
A	(N _c 3-3) 很好。		
Q	已婚囉？		
A	(N _c 3-4) 對，兩個小孩。		
Q	兩個小孩現在多大了？		
A	(N _c 3-5) 都在工作了。		
Q	還有住在一起嗎？		
A	(N _c 3-6) 都住在一起。		
Q	所以您們同住的家人就 4 個囉？		
A	(N _c 3-7) 嗯。		
Q	您的健康情況如何？		

訪談內容		概念
A	(N _c 3-8) 我個人嗎？很好，我的體檢只有一項就是貧血，是兩年前，現在都好了。我身體很好，放心。	
Q	您退休以後，醫院在逢年過節時有任何形式的致意或連繫的管道、互動等等這些，有嗎？	退休員工跟服務單位互動： 很少 退休員工跟機關的互動：零互動
A	(N _c 4-1) 都沒有。	
Q	所以有沒有提供退休人員聯誼、提供機關建言、互動等等，都沒有？	
A	(N _c 4-2) 都沒有。	
Q	那退休以後跟原單位也就是○○○，還有互動嗎？	
A	(N _c 4-3) 很少。	
Q	是跟原單位互動很少，但跟原單位的在職員工或已經退休同仁還有連繫嗎？	
A	(N _c 4-4) 有，一直都有連繫。	
Q	您現在退休生活的適應情況如何？	退休生活
A	(N _c 4-5) 嗯，很好ㄟ，因為我覺得退休後的時間上比較自由，那~沒有什麼特別，因為我覺得就是工作嘛，從一個職場換到另一個職場，而這個職場的壓力源比較少，感覺上就是比較輕鬆。像之前去私人醫院，我做我最熟悉的工作，也沒有覺得有什麼難度，就目前在退休後其實要工作都難不倒我就對了。	
Q	因為榮總的訓練其實基本上還是比較紮實~（受訪者插話）	
A	(N _c 4-6) 走到哪裏都 ok 啦！	
Q	以榮總的訓練，在私人醫院應該沒有什麼無法 control，都是 ok 的。	
A	(N _c 4-7) 對對對，沒有問題。	
Q	所以我們醫院對於退休公務人員，如果說生活照顧的話，應該是沒有，就自行照顧自己啦！	
A	(N _c 4-8) 對。其實坦白講，有一點可惜的地方，就是 公家機關讓人家覺得很冷漠 ，好像就是我付你薪水，至於其它，他沒有這個連繫、 沒有那個情份的連繫 ，你不覺得嗎？	
Q	對呀！因為我的訪談對象，我的感覺其實服務年資大概都超過 25 年以上，所以不管是不是屆齡退休、提早退休，其實跟原來的單位、對醫院來講其實情感還很深，一下子會覺得離開會有失落感，所以他們就會選擇回來來當志工，維持這樣子的關係不會斷，但是就是他們在選擇當志工這個過程中遇到有些狀況，所以有些人就沒有選擇留在醫院當志工了。	
A	(N _c 4-9) 因為這個可能是因為醫院裏面真的很弱，因為我覺得對這種坦白說， 對榮總貢獻那麼久，不要說你付我薪水，可	組織認同：低 志願服務障

訪談內容	概念
<p>是這份情感真的很深。像我以前的教育，以前的督導教育我，對病人要視病猶親，這個觀念我一直存在。其實我們以前○○○的訓練真的很好，帶領的人真的很重要。我以前一進來榮總，他們告訴我就是要視病猶親，我一直認為這一點是我始終要做的。所以雖然在○○○工作很忙祿，但是我們都會把他當做是自己的病人、自己的親人在照顧，可是可能就因為有一些是職位的關係，榮總的主管就有的太強勢了，對下屬太強勢了。比較，我很少看到有同理心的，很少，當然少數有啦，啊這一點為什麼讓人家沒有辦法回鍋的原因，就是沒有同理心。我我我，我個人啦，我不認為是怎麼樣啦，就是比較難感念，就退了就退了，沒有什麼。</p>	<p>礙：缺乏組織認同 再任私人公司 持續參與</p>
<p>Q 有人就覺得好像斷了線，就是走了就走了，就是這個樣子。</p>	
<p>A (N_c4-10) 走了就走了，我們家就走了好幾個。走了就走了，毫無留念。</p>	
<p>Q 在我訪談的作業中，我需要邀請一些人，但因為我是一個行政人員，我認識的醫事人員不多，尤其是護理人員，所以我必須請人家幫我引介這樣子，有時候好不容易約到人了，因為像在這種咖啡店或飲料店，其實蠻吵的，如果能在辦公室或會議室會比較安靜，所以我會問要不要回到醫院接受我的訪談或什麼的，可是他們只要聽到是「回醫院」，他們就不要了，就說很忙。</p>	
<p>A (N_c4-11) 我倒沒有那麼那個，所以我們榮總在這個區塊，大家都很想跳開那樣子。其實忙也是一種藉口，有人是逃避。要看你有沒有在工作，你如果有在工作，那就沒話說。像我們○○○好幾個出來就是在工作，一樣是上一到五。沒有上班的大概就是忙著去玩、打理啦，或忙家人，就這樣子。</p>	
<p>Q 您退休了以後，聽到跟醫院有關，不管是好的或是壞的新聞或訊息，您有什麼感受？</p>	
<p>A (N_c4-12) 聽到好的，我會覺得是應該的啊，我還是會有那個同感啦，榮總還是有正面的地方啊；不好的話，你會覺得心有戚戚焉這樣子，還是有那種感覺，畢竟是待了這麼久的地方，我對它的感情還是蠻深的。</p>	
<p>Q 如果醫院想要建立一個跟退休人員連繫的平台、網絡的話，您覺得我們醫院可以怎麼做？就是想要把跟退休人員的關係重新建立、連結起來，也就是不一定要當醫院的志工才能跟醫院有互動啊，退休員工也可以跟醫院有互動，像院慶登山活動的參與等等，您覺得可以先做什麼？</p>	<p>退休人員與中榮互動平台 組織認同：低</p>

訪談內容		概念	
A	(N _c 4-13) 那要看醫院啊！首先的目的是什麼？		
Q	就是說，希望彼此之間可以建立良好的關係，退休人員並非是一年兩次不得不踏入榮總領取半年退休俸才~~（受訪者插話）		
A	(N _c 4-14) 不見得要進來啊！		
Q	ㄟ~退休人員跟我說領取半年退休俸一定要回到醫院裏來啊！		
A	(N _c 4-15) 到外面的銀行也可以，看你要選擇哪一家銀行，連進都不用進來！		
Q	真的喔！		
A	(N _c 4-16) 除非有一點，生病，才會回來。		
Q	生病，也不一定進來，因為退休員工沒有就醫福利，退休人員也可以選擇就近的醫院看病，也不一定到醫院裏來。		
A	(N _c 4-17) 其實這個區塊喔，根本之源不是說在建立這個平台，這是要從開始，像新進人員的教育是蠻重要的，因為我個人看那麼久，中榮讓人家的感覺就是太官僚了。所謂的官僚是什麼呢？當你上了那個位置的時候，你就忘了前面那段過程，這是一個詬病，沒有從這個教育下手，建立什麼平台都一樣。因為我在○○○坦白講，我對○○○我很愛這個環境，可是它會讓我覺得很默默離開的感覺。就是說，當一個人站在一個職位上的時候，他沒有辦法用同理心去善待你下面的 member，還是說，你今天為了一個工作，他只是把工作擺在第一位，情理法的东西很難顧到，可是我就覺得每個單位都這樣子，很少有一個長官對下屬是用一個同理心去看他。所以你說要建立什麼任何平台，在這個最基層的人員都做不好，醫院再怎麼努力，很難啦！教育上還是~~，我不曉得啦，你看我對開刀房這份感情都很深，我很喜歡這個環境，我對這份工作我很喜歡，因為可能我是在○○○，我對○○○的工作我很執著，我都很熟透，不管是教育訓練，我都很喜歡。可是我只有一個感覺我不喜歡，就是上級對下屬的感覺，不好。不能說不好，只能說做事風格不同，讓他們只會用主管的角度，就是說，就是這樣，你們就是要這樣，規定這樣，你們就只能這樣做。		
Q	假設我有一個比較好的建議，可以透過其它的方式可以做的更好，我告訴你，你不妨參考~~（受訪者插話）		
A	(N _c 4-18) 很難，你不能有任何建言，你只有 by order 的份，我叫你這樣做就這樣做，就對了，就是讓人感覺到這樣。你覺得會回來嗎？		
Q	所以您覺得這個東西，後端平台的建立不是應該先考慮的，應該是說在職的時候，您的單位主管跟同仁或下屬的平常的互		退休員工跟原服務單位互

訪談內容		概念
	動、關係，不管在公或在私方面，事實上就應該要有很好的連絡或者可以有意見表達、建議、討論的機會。	動：不佳 志願服務障礙：環境讓他的感覺不是很好
A	(N _c 4-19) 對。或許啦，應該是比較，我認為是應該是比較少，因為等於畢竟嘛，常常會以一種工作的角色，就是說你來這裏，就是來上班嘛，就是工作嘛，你就是要全力以赴嘛！這就只有一種感覺，就是工作工作。本來就是啊，工作之餘還有其它想法嘛，對不對？	
Q	對呀，您說情理法，「情」事實上是擺在第一個。	
A	(N _c 4-20) 對。	
Q	如果我們的關係是很熱絡、很好，其實後端的事情都好做。	
A	(N _c 4-21) 好做。	
Q	那若是大家的互動關係都不是很好，真的就是 by order 了，我也不想跟你多說什麼，多講什麼，反正我講什麼你也聽不下去，你就是說什麼，我就要做什麼就是了。假設我們平常在公事上的溝通就沒那麼好，那顯見私底下也不會有互動，也不想建立彼此的人際關係，一點也不想。	
A	(N _c 4-22) 嗯，像榮總待這麼久，當然自己的好朋友很多，週邊的朋友很多很多嘛！至於說就像剛講的，要回來醫院這個區塊，為什麼意願這麼低，就是說那個環境讓他的感覺不是很好，在他工作二十幾年當中，這個環境沒有讓他很想要回來，這是重點，沒有想要回來的動力。即使沒有做什麼樣的事情，那個動念我不可能。就我在開刀房這麼多人退休，將近退了 2/3，為什麼沒有人要回原單位？為什麼目前沒有？ㄟ，2/3 不是少數的人耶！	
Q	所以他們即使說，希望具有醫事專業背景的醫事人員留下來當志工，但所謂的醫事人員最大的區塊其實就在護理。您會發現說，我們所看到的志工名單中具護理專業者，大概都是「長」級以上。	
A	(N _c 4-23) 對。其他的人幾乎都看不到，所以這個問題就出在這裏。	
Q	您曾經有擔任過志工這個職務嗎？	志願服務 志工福利
A	(N _c 5-1) 我只有擔任過像○○私人這樣子，然後還有類似像人家慈濟辦的，我偶而會去這樣，就是私人單位辦的，我們都很樂意去。	
Q	所以您們偶而去參加他們的志工，有需要教育訓練嗎？他們會規定您們要有多少小時的教育訓練嗎？	
A	(N _c 5-2) 我覺得志工沒有，為什麼志工要設立多少教育訓練、	

訪談內容	概念
<p>多少積分？所謂的積分我最近才聽到，我覺得不可思議。原來當志工集積分是有某種福利可以讓他們享受。我說，志工的意義就變相了嘛，那有什麼？我去當了志工，我從來沒有什麼福利，我就用自己的時間，你高興就去嘛，開開心心的去做嘛，對不對？譬如說，某某地方需要一個人力，我們就去，這也是志工啊，那為什麼一定要認證、為什麼要有時數啊？（略顯激動）拿了 150 個時數可以去玩，還可以去哪裏玩什麼！我說什麼？志工要變成這樣子？</p>	
<p>Q 對呀，但是這個部分，就我們醫院我訪談幾個退休員工志工的結果，都不是他們要留下來當志工的目的，這些福利都不是他們要的，他們就是很單純的回饋，對醫院還有一份感情，我就是回饋這樣子。所以他們就會反應說，一般志工跟我們醫院退休的專業志工有一些不一樣的地方，就是幹部。我們會發現說，為什麼幹部都是一般志工，都不是我們醫院退休的員工志工？照理說我們的品質上應該會比他們好，但為什麼我們都沒有當幹部？後來訪談的結果才知道，當幹部，你可能要受什麼訓練或者是你的時數要比較多，累積的服務時數也比較多以後，你才可能當志工幹部。但我們醫院退休的員工志工大概服務時間都在 4-8 小時，其它時間他們還有別的安排，或許在別的地方當志工，不一定是在我們醫院當志工，或者還有其它的事情要做，所以他們因為沒有要什麼好處，他們沒有想要大量去累積這個服務時數。後來才發現原來是這樣子，才沒有我們的退休員工志工幹部。</p>	
<p>A (Nc5-3) 因為他們有一些限制。</p>	
<p>Q 所以若用這種福利政策當誘因，是無法吸引退休員工當志工的。</p>	
<p>A (Nc5-4) 對。</p>	
<p>Q 當您以前還是醫院員工的時候，就您所觀察到的，不管是我們醫院的退休員工志工或是一般志工，您覺得在服務、品質或態度上有什麼異同？您是否曾經注意過這一塊？</p>	<p>一般志工與退休公務人員志工工作差異</p>
<p>A (Nc5-5) 我倒是沒有注意到這一塊。</p>	
<p>Q 像您有護理的專業背景，這樣的背景讓您在慈濟或其它單位當志工時，在工作上是否有加分的作用？</p>	
<p>A (Nc5-6) 沒有。</p>	
<p>Q 就是完全不相干？您做的志工工作跟護理完全不相干？</p>	
<p>A (Nc5-7) 對，但就是比較沒有特別的~~，也有相干啦！就像量血壓啦，那一些拜訪啦，還是有關係。</p>	

訪談內容		概念
Q	其實有這些背景對志工工作還是有加分、有幫助。	
A	(N _c 5-8) 對對， 護理背景還是對我的志工工作有加分 ，還是有。	
Q	您退休的時候，您知道我們醫院希望退休員工可以留任志工這個訊息嗎？	退休員工訊息傳達 退休員工志工招募：缺乏作為 志願服務
A	(N _c 6-1) 我不知道 。	
Q	您退休的時候人事室有請您填寫一張志願服務調查表嗎？	
A	(N _c 6-2) 我印象中好像沒有填過 ，還是我忘了？ 應該是沒有 。	
Q	您怎麼評價我們醫院希望退休員工可以留任志工這個政策？	
A	(N _c 6-3) 這個評價喔， 我覺得不是很好 ，我不曉得它的意義在哪裏。	
Q	如果醫院現在跟您提出希望您回來擔任志工的邀請，您會考慮、試試看嗎？	
A	(N _c 7-5) 若回原單位，那就~~	
Q	不一定要回原單位。因為我們在志願服務調查表中的選項有：回原單位支援、調院內其他業務單位支援、加入院內志工隊，或轉介院外其它單位當志工。	
A	(N _c 7-6) 目前還沒有考慮，以後可能會考慮 。	
Q	那您現在不考慮的原因是什麼？	
A	(N _c 7-7) 嗯~~，目前 不考慮的原因 為什麼？我可能會去找兼差的事情，想要再做 part time 的事情。	
Q	您有感受到我們醫院有退休員工志工的需求嗎？	
A	(N _c 7-8) 沒有感受到 ，我一直覺得我們醫院的人力好充足喔。	
Q	呵呵呵呵呵。所以您暫時是不考慮我們醫院志工的服務，但是如果其它的機關或一些非營利的組織團體有志工需求時，您還是會參與？	
A	(N _c 7-9) 對，我還是會去 。	
Q	假設說，有高雄氣爆的事情，但氣爆可能是短時間有志工人力的需求，需要很多的醫護人力，可能臨時需要，假設發生在臺中，而我們醫院發出臨時志工人力需求時，您會願意協助醫院嗎？	
A	(N _c 7-10) 應該會 ，如果像大型的。	
Q	您對於臺中榮總對於退休員工志工的招募跟管理了不了解，有沒有建議？	志工管理 志願服務障礙：不喜歡制式化、約束
A	(N _c 6-4) 我不了解，所以沒有辦法建議，不知道它的性質是怎麼樣。因為我所看到的志工都是一些退休的長官，我很少看	

	訪談內容	概念
	到像我一樣是基層的。	退休員工志工 招募：缺乏作為
Q	因為您對我們醫院志工的制度不太了解，所以也沒辦法評價它的優缺點。	
A	(N _c 6-5) 其實我個人對於志工的定義，我不喜歡那個制式化，可能跟個性有關，那個約束我不喜歡，志工就志工嘛，我覺得隨手在旁邊，我也可以當志工，日行一善，這是我的想法。有規模、有制度當然好，那我個人認定的 志工是不拘泥形式上 。	
Q	通常都是剛退休的時候，假設他想當志工，而醫院也回應他想當志工這種希望，那有積極介入幫他安排一些志工的服務單位或什麼的話，那第一個時間留下來當志工的可能性很高，因為他可能還沒安排好他的退休生活，但是這段時間過了以後，他已經有自己的生活安排了，這時候你再叫他回來，他的意願就不高了。	
A	(N _c 6-6) 對，你看這是不是叫人很失望，我們是醫院的，就不會說這個人這麼願意，為什麼我們不趕快找一個管道把他留下來。理論上是 事先要調查誰要退休 ，這就要考量進去了嘛，你不能等到到了，你才要來抓人。	
Q	是啊，也應該為這些退休員工志工安排適合或者能發揮他們專業的工作。	退休志工工作分派
A	(N _c 8-1) 我曾經看過○○○的退休員工志工○○，她禮拜三來個半天，就做阿嫂做的事情，那可有可無啊，對不對？沒有意義，反正一個工作就是阿嫂在做。你應該是說，假設啦，今天○○來，就是要關心這個病人， 社工應該安排她做衛教這個區塊 ，好好的讓病人放心怎麼樣，就是○○的前置作業，而不是去推病人，推完病人沒事就整理那些文書什麼的，那個本來就是書記做的，就變成 志工的工作不明確 ，工作不明確就沒有辦法幫你定位一個志工的價值在。你今天要讓做志工的一個價值感，要定位一個價值，他這樣做起來才有價值。好像衛教啊，像門診可以做衛教，可以找一個衛教的專業給他，像腎臟科的衛教，他就做衛教的個案，這個禮拜我四個小時做四個個案的衛教，讓他是不是覺得，他下個月來我還會看到，這才有延續，這才呈現這個志工的價值，而不是說來一個志工打發四小時，就走了。所以你一定要把專業志工定義清楚，才有價值，你若沒定義清楚，我就是上完幾個小時就走了，就只是打發時間，就沒價值，那這個人來，就是可有可無。你要讓他覺得我來，我與有榮焉，我來到中榮服務回饋四小時，我盡了我所有的能力，那不就覺得比較有價值感嗎？	

	訪談內容	概念
Q	我不曉得上面知不知道我們人事室跟社工室在做一塊，是這樣子做的，就覺得其實跟上面的期待是不一樣的。上面很想要做好這一塊，可是他們不太了解，因為表單送上去志工人數是好多好多，可是~~。	
A	(N _c 8-2) 榮總真的很可惜，這麼大的一個機構， 就像我對榮總這麼有好感的人，都沒有想到要回來。 我以前曾經有過很天真的想法，在○○○這麼熟，○○、○○，我這麼熟，我今天回來當志工，你知道我有什麼想法？○○○小姐要請假非常的困難、很困難，每次要請假就有點哀怨，上面的人就說沒有人，你不能怎樣怎樣，在我們那個年代，現在沒有這個情況了。就是說其實家人生病也不能臨時請假、自己生病也不能請假，還要去急診室開診斷書回來後她才能請假，就是很公事化。那我的想法就是說，今天一個志工，我是專業的人，今天有一個要請假，你護理長就阿沙力，好，我有一個志工我就馬上可以申請，假設是我，我就來填補這個○○或是○○，這個專業的領域工作，那這個人是不是輕而易舉的就可以去請假，請個半天，讓她可以處理她的家人的事情，這不是很窩心嗎？我以前的想法這就是志工價值的存在，可是難嘛，不會有人去 care 這個區塊。	
Q	我的一個訪談對象曾經講到這個區塊，退休後執業執照都從公會退出來，所以就變成是無照的人，那無照的人即使我要做這個志工，可不可以做這樣的工作，這是不行的。那假設說，醫院希望有人做，那提出來說，我加入公會取得繼續延續這個執照的效期，那這個部分公會的會費醫院要不要幫我付？那還有一些可能入了公會以後，你可能每年有教育訓練要去上，課程可能是要收費的，那醫院願不願意幫我付這個錢？所以這個問題就越複雜了。所以站在醫院的立場，可能真正執行到醫療行為的時候，恐怕還是沒有辦法做。	
A	(N _c 8-3) 對，那就沒有辦法落實專業的意思，就是定位你原來是○○的就留在○○，○○的就留在○○，這沒有辦法。因為你要執業嘛，你沒有執業在一個○○的。	
Q	所以那時候可能是，譬如衛教這件事，可能是可以做的。但如果你說○○、○○，那可能不行。	
A	(N _c 8-4) 只要是 醫療行為就不行，那衛教這個區塊，倒是可以去做，但若是推床，我看就不需要了。	
Q	好，那我們今天的訪談就到此結束了，謝謝您接受我的訪談。	

社工單位訪談題綱

- 一、志工年齡設限 65 歲，原因為何？
- 二、醫院希望退休員工，尤其是具有醫事證照人員能留任志工的呼籲，社工室有何相關的配合措施？
- 三、一般志工與本院退休醫事專業志工在工作內容上是否有不同的安排？
- 四、一般志工與本院退休醫事專業志工分流管理的可行性評估？
- 五、人事室轉來的「退休公務人員志願服務意願調查表」中有意願者的資料，社工室如何處理？

第九位受訪者基本資料

- 一、訪談對象：A
- 二、性別：F
- 三、職稱/年資：組長/12 年
- 四、訪談起迄時間：103 年 9 月 9 日 11:14-12:06
- 五、訪談地點：臺中榮總社工室會談室

	訪談內容	概念
Q	我們醫院目前的志工是用什麼方式招募的？	志工招募途徑
A	(A2-1) 我們會透過譬如說像 網路或是 BBS ，然後或者是到，因為我們志工有很多人跨不同的領域，譬如說澄清的志工也可能來我們醫院當志工，那我們一旦要招募的時後，我們會 透過志工去把一些訊息帶到其它志工團隊去 ，那他們就會有一些回報說有那些人需要參加這樣子。那現在比較沒有說到學校推廣，其實是因為學生志工是非常的不穩定，所以基本上我們比較少 主動去推學生志工 這個部分。會比較接受的是學生的，因為他們現在有所謂社會服務的時數的一個認證，所以就是跟系，像社工系，像 東海就有跟會計系有連結 。然後像 弘光跟靜宜 ，他們也有社團，就會用 團體的方式來當志工 。那這些都是定期，不是常態性的志工，是所謂的不定期志工。那招募的部分，其實我們會針對~，因為現在我們就是 人力的穩定度相當的高 ，所以只會針對那些空額出來的，譬如說，志工隊我們會去評估志工隊，今年還有哪些據點缺人，或者是我們有新的服務據點產生，譬如說我們這兩年有咖啡、奉茶，或者是像~，譬如說像社區服務，我會針對這個新的據點或新的服務方式，然後去發 BBS ，或者上我們的網站去做招募。所以每一年招募的人數，其實是從一月到全年度的都有。現在的人其實都已經有紀錄冊了，來我們這裏只要經過四次的見實習，就可以正常	志工教育訓練 辦理志工經費

訪談內容	概念
<p>進入我們的服務流程。過去因為那個服務紀錄冊比較不普遍，所以一定要有一定要職前訓練後，我們才敢把他放到一個，就是一個據點去提供服務。所以現在幾乎每一個月，除了七、八、九月，因為我們的工作比較有暑期志工，工作量比較大，七、八、九，比較不接受人家的那個報名之外，其它幾乎每個月都有人在報名，所以如果妳要來，隨時都可以來這樣子。</p>	
<p>Q 因本院的志工流動率不高，有很高的向心力，故除新據點志工外，每年可招募的空缺人數應該不多？</p>	
<p>A (A2-2) 是的。</p>	
<p>Q 所以他如果有所謂的志工服務紀錄冊的話，他就沒有所謂的一般訓練教育時數或者是特殊教育時數，那就是表示他已經都有這個東西了。</p>	
<p>A (A2-3) 那個服務紀錄冊是~~，基本上我們只有認他的基礎訓練，特殊訓練，儘量我們醫院還是要接受特殊訓練。我們醫院每一年有規定 6-12 個小時的特殊訓練，那個都還是要上，那麼才能正式進入我們的，正式成爲我們臺中榮總的志工。啊妳雖然有那個紀錄冊，那是院外或是其它單位給的紀錄冊，他們的特殊訓練不是針對醫院，所以他要再補那個特殊訓練的過程。</p>	
<p>Q 假設說都沒有的話，我們醫院就是要從新上起，是不是？</p>	
<p>A (A2-4) 對、對、對。</p>	
<p>Q 會不會很常開課，還是某個時段才會開？</p>	
<p>A (A2-5) 我們基本上是一年會開一次，就是 10 月的總招募。那總招募是，如果你 1 月進來，那你沒有紀錄冊，那你還是可以服務，但是這段服務時間的認定就變成不採納。那我們 10 月份的時候，會做一個總訓練~~ (受訪者有電話打岔)</p>	
<p>Q 那我們醫院志工人數有沒有一個設限？就是我們人數達到多少就不會再招收？</p>	
<p>A (A2-6) 沒有，沒有設限。基本上，我們沒有受限。那有一個狀況就是說，我們不希望浪費人力，所以我們不會大量的招，然後那一些人就讓他閒置在其它地方這樣子。我們會根據就是去評估，譬如說，我們有新的據點出來，那我們評估那個據點需要，20 個、30 個，針對那個據點會先用舊的志工、資深的志工，先去~好像開疆闢土這樣子，去服務看看，然後拿捏出那個一些模式出來。然後今年 10 月的話，會針對這個據點去招募一組人去給這個新的據點用，沒有設限。不過有一點，會計室比較會有意見是，因為他說輔導會有設定我們志工的經</p>	

訪談內容	概念
<p>費，只有好像是 350 萬，所以他希望我們經費不要超出太多。所以我們每一年在申請計劃的時候，他們就會再三的叮囑，每一個月的那個車餐費不能超過多少錢這樣子。</p>	
<p>Q 所以雖然是說沒有志工人數的設限，可是在經費上限制，等於是對志工人數就設限了，因為志工人數一多，車餐費就一定跟著多，那一定會超過啊。</p>	
<p>A (A2-7) 但是我們基本上，如果到年底的時候，他會提醒你，錢快用完了，那我們會告訴可是線上服務還是在服務啊，你總是要~，不能說，錢快用完了，我們志工就停下來了。所以他們就會要求我們再上簽一次，那我覺得這樣的話就會覺得好像那個行政工作就把我們綁得死死的。後來我們其實幾年前是有跟那個，跟長官討論過，他們是說，其實你們就~反正這樣還是一樣用，那會計室的建議就是說，如果真的是需要再上簽的話，就再說這樣子，但我們現在是都沒有在上簽。大概又要被提醒了，因為是 9 月嘛！通常到 10 月的話，350 萬幾乎就用光了。</p>	
<p>Q 事實上，就算用光、上了簽，他們還是會給您們錢嘛！</p>	
<p>A (A2-8) 還是會啊！</p>	
<p>Q 不會說不給您們錢了？</p>	
<p>A (A2-9) 是不會啦、是不會啦！</p>	
<p>Q 雖然本院未對志工人數設限，但實際上只針對有缺額的組別或者有新據點人力需求時進行必要的人力招募，故不會有志工人數無限擴充的情事發生，是嗎？</p>	
<p>A (A2-10) 是的。</p>	
<p>Q 譬如說，因為曾經有訪談過，有些屆齡退休的，已經滿 65 歲，她說她想要來當志工，但是好像打電話來或者是人過來這裏，社工室會跟他們講說，超過 65 歲就不要了，除非 65 歲之前曾經當過志工，現在要延續是可以，但是如果你是初任志工的話，好像就會拒絕他們來參與這樣子。他們好像是說，承辦單位跟他們講說，是因為保險的關係。</p>	
<p>A (A1-1) 對、對。</p>	
<p>Q 就說你年紀太大，不再承保 65 歲以上的人。但如果說他以前是志工，是會承保的。</p>	
<p>A (A1-2) 對。沒有、沒有，70 歲以上就不保了。</p>	
<p>Q 那如果他已經是志工了，那 70 歲以後，有幫他保嗎？還是：</p>	
<p>A (A1-3) 就沒有辦法保，我們會給他填一個同意書，看他願不願意，就說在沒有保險的狀況之下繼續來這邊服務，那他如果</p>	

訪談內容	概念
<p>填了，譬如說有些人會覺得那他不要了，就有點類似退場機制啦，有些人就說既然沒有保險就算了，就不要來了。那有些人就會說，其實不要，反正就是來服務的，就填了同意書。所以70歲以上填同意書繼續在這邊服務，那我們還是接受這樣子。</p>	
<p>Q 那如果說，譬如說我們醫院，我剛屆齡退休的，除了保險的因素以外，您們也不要他們再過來嗎？</p>	
<p>A (A1-4) 嗯~基本上我們會特別跟他談一下啦，不過現在我們都知道就是說，希望能夠把那個拉前面一點。像我們今年有很多個退休的，像名單上面，○小姐、○○○，還有幾個快要退休了的，我們會鼓勵她，因為都熟嘛，要不要來志工啦，只要你退休前一天，或者是退休前幾個月，你就來當員工志工，就只要在中午休息的時候在路上做一些指引的工作，那我們就避開那個 65 歲的限制。</p>	
<p>Q 所以就是如果有心要當志工的話，其實是可以透過另一個管道，還是可以的嘛！</p>	
<p>A (A1-5) 對對對，所以我們就鼓勵他，你要退休了，既然你有想要當志工的話，你就是退休前一天都可以，我們都認，避開那個 65 歲。</p>	
<p>Q 可是這樣的訊息會不會沒有傳達到準備要退休的人？</p>	影響醫事志工參與因素：訊息傳達障礙
<p>A (A2-11) 對，問題是這個部份，我們不知道誰要準備退休，只要我們知道，我們一定會去跟他講。就像我們自己辦公室有幾個人要退休，我們也跟他們講，要不要、怎樣怎樣，那他們就會考慮這樣子。</p>	
<p>Q 因為就會有人反應說，他們是想當志工，但是有一些訊息其實他們不知道。所以我那時候就想說，人事室那時候在填一張退休人員志願服務調查表的時候~~（受訪者插話）</p>	
<p>A (A2-12) 那是退休當天他們要蓋章的時候給他的。</p>	
<p>Q 這是當天的嘛。</p>	
<p>A (A2-13) 所以那當天已經了不及了！</p>	
<p>Q 可是就是我們退休人員事實上提出退休是三個月前，假設說，你人事室收到三個月前的退休申請的時候，到退休有三個月的時間嘛，即使這個表在最後一天填也無所謂，他是可以口頭先調查這個東西，提前調查還是一樣的嘛，提前調查。假設說，它有幾個選項，他如果說有勾要回原單位或是要待在醫院的其它單位，或者加入我們醫院的志工隊的話，事實上他可以把訊息轉給您們嘛，那這樣的話就是說，您們可能因為評估他適不適合，事實上是由社工室而不是由人事室嘛，那是不是在這段</p>	

訪談內容	概念
<p>時間先跟他談，就是說假設你真的想要當，那你應該取得一些一般教育訓練的時數或者是特殊教育訓練的時數，就是說你若是想要當的時候，你應該要有一些什麼樣的作業；還有一個就是說，假設有人填是想要回原單位當志工，但是這個原單位是不是要接受你回原單位，事實上你可能還要問過~~</p>	
<p>A (A2-14) 還要協調。</p>	
<p>Q 原單位就算是答應好了，他的志工工作規範，我們是不是也應該要~~ (受訪者插話)</p>	
<p>A (A2-15) 我們應該要了解，我們有一個譬如新據點的那個叫做調查單，所以原單位認為他想要，就像我記得那個時候是誰，那個○○○的主任，已經過世的那個。</p>	
<p>Q ○○○主任。</p>	
<p>A (A2-16) 他太太一直在他辦公室當志工，那他們就希望就是說把她弄一個志工的認證的部分。但是我們就會覺得有一點那個，因為她是幫特定的一個人，在認證的部分我們就比較有一點不是那麼的符合志工的規範，所以我們就有婉拒她這樣子，我們就是要衡量一下這樣子。</p>	
<p>Q 對對對。因為我在○○○待過，我剛去的也覺得很怪，她說她是志工這樣子，可是我又覺得怪怪的。呵呵呵~~</p>	
<p>A (A2-17) 呵呵呵~~ (跟訪談者一起笑) 那時候就沒有認證。</p>	
<p>Q 為什麼是這樣子？那時我就不曉得是怎麼回事！</p>	
<p>A (A2-18) 其實她希望是說停車進來，她只要停車的那個優惠啦。</p>	
<p>Q 所以醫院就變成是說，人事室沒有把這個訊息傳出去，所以就變成很多人根本不知道這件事情，等到真的想要當志工的時候，根本~~</p>	
<p>A (A2-19) 會來不及。(受訪者插話)</p>	
<p>Q 那他們就會覺得說，我很熱心的想要留下來，但是你們好像根本沒有要我們留下來的誠意。就像是說，副院長在院務會議有提出來，就是希望有醫事專業的退休員工能留下來當志工，但是這個訊息事實上也沒有傳出去，就說我們其實也沒有在其它地方看到。我是個行政人員，我可能在公文系統有看到這個會議紀錄，可是這個會議紀錄事實上有多少人看到，尤其是那些即將退休的醫事人員，像護理人員怎麼會看到這些院務會議紀錄。</p>	
<p>A (A2-20) 對、對。</p>	
<p>Q 我們大概只會將公文相關的訊息轉給相關的人，雖然醫院有這</p>	

	訪談內容	概念
	<p>樣的呼籲，但是這些退休人員已經在外面了，他根本收不到這個訊息；那即將退休的人員也沒有從人事室獲得這樣的訊息。所以我在訪談的過程，有些人就會覺得很奇怪，你又說需要我們，但又沒有給我們訊息，所以這個管道其實都是斷的，全部都是斷的，我們看不出來醫院在宣導這件事情的時候，感覺上就是垂直、橫向的溝通~~（受訪者插話）</p>	
A	<p>（A2-21）都沒有那麼得好。</p>	
Q	<p>對，都沒那麼好。所以你們現在又告訴我們說，需要我們，但是說，真的要的時候，但是你們大家好像都沒有很積極去做這件事。就譬如曾經有一個受訪者說，她非常想要回來當志工，那她3月退休也填了人事室的單子說要回來當志工，她自己也打了電話到社工室來問，社工室跟她講，10月還是11月是我們志工招募的時間，等那個時間再來報名。這看起來我們好像並沒有針對希望退休員工能夠留下來當志工這件事上，特別有不一樣的招募方式，好像就跟一般志工的招募是一樣的，並沒有為他們真正做一個招募的動作這樣子。多半的退休員工跟醫院感情很深，因為他們都是很資深的，可能都是20、25年以上的，所以對醫院其實感情都還是存在的，就是退休馬上要離開醫院其實都有一點不捨，也希望跟醫院還有一些連結。但是到半年以後這段時間，可能他們會開始規劃自己的生活，因為有很多不當我們醫院的志工，是到外面去當志工去了。所以你現在再回頭跟他們說，我們有這樣的呼籲你們願不願意回來，他們就覺得這個時間點已經安排其它工作了，我就不會想，就變成說，你在退休前沒有好好去宣導這件事，到事後的處理方式，他們都感受不到說我們醫院真正有志工人力需求的這件事情。而且他們會認為說，醫院的志工這麼多，也不差他們。還有譬如，他們看到某個單位的醫事志工，他們覺得她們的工作，醫院沒有針對她們這些人去設計一個工作給她們做。就是這些人的工作事實上跟一般志工的工作可能是大同小異，沒有差別性，那她們就覺得說，若是這樣子的話，一般志工已經很多了嘛，又何必需要我們這些醫事人員留下來當志工，沒有什麼差別。而且她們有時看到譬如說，在推床或者在幹什麼，就覺得說，這些專業背景的人，尤其是護理人員，因為護理人員比例上佔得比較多，她們就覺得事實上就是把她們當工友這樣子而已，那些想當志工的人員看到這樣的工作情況，她們會退縮。</p>	
A	<p>（A4-1）針對這個部份，我們可能，我們有我們的擔心，因為專業志工的話，我們沒有辦法管理。因為如果我成立一個專業</p>	<p>影響醫事志工參與因素：醫</p>

	訪談內容	概念
	<p>志工，一定要有一個配套的的~叫做據點，譬如說他是藥師退，那他要回來當專業志工，一定跟藥師有關的，那你回來當志工又要處理跟藥，就是跟藥事相關的一些工作，那是專業的東西，那是專業認證的東西，如果沒有，就是藥劑部他們有人，有人來，譬如說他進來這邊服務，要有人管這件事情，那他的專業如果有什麼樣的一個問題，有人督導著，這是一個很重要的一個概念。我們可能訓練，就是基礎訓練跟特殊訓練完之後，我們把這個人移到藥劑部去，管理要你們去管理，包括他的工作，就是專業，既然是專業志工，你的專業夠不夠到位，你的專業有沒有符合他們的倫理，你的專業有沒有就是說，除了在你專業的那個能力跟能力評估上面，是不是有沒有什麼問題，這就是他們那個據點，使用單位必須要去衡~，就是有一個比較專門的人來管理。因為我看（轉說台語），我們不是，我們就只有社工而已，對於你們的專業我們完全不懂，那如果對~，相對的對應窗口，他沒有人願意出來管理，那麼即使他犯了什麼錯、講了什麼不對的話，被人家投訴了，我我我，沒辦法，我們社工這邊沒有辦法處理，所以一定要有相對提出的申請單位。如果需要的是藥事志工，那請藥劑部要提出來，他需要在哪些時段、這些志工做什麼事情、由誰來管理志工，那我們才會幫他們招募，招募這批志工進來，然後給你用，但是，管理的部分要由你們自己去管理，有關他專業的部分，我們期待的是這樣。但是現在相對的就是沒有人提出來。我是覺得如果副座這樣的呼籲，就是要宣達到各個醫療單位去，或者是護理單位、醫事單位，他們願意我藥局來設一組志工，你給我，我提供基本訓練還有管理，就是行政管理我來管理，但是現場的管理，在執行面的部分，他們要有人出來負責。那他們出了什麼問題，他們要去訂正他；如果有人投訴，他們要負責回應。那這個部分是相對的，要不然，其實我們不會拒絕人家來當志工的。或者是說，也許可能有人要來當志工，我們跟藥事單位問，他們說他們不需要，那這樣子就沒有辦法配對。</p>	<p>事志工管理隱憂 醫事志工管理</p>
Q	<p>對對對，因為我們在訪談的時候，也有跟受訪者說明，要回原單位當志工，還是要原單位有需求及同意才行。如果同意，你的工作內容也是要規範，因為畢竟你是退休的人員，已經退休了。因為她們有提到一個問題，假設你們這麼需要退休的醫事人員回來當志工，那若只是執行一般諸如推床等等的工作~（受訪者插話）</p>	<p>醫事志工工作分派</p>
A	<p>（A3-1）他們不願意！</p>	

	訪談內容	概念
Q	對，不要找我，那個一般志工沒有兩樣。那如果你是要我執行較專業的部分，她們就考慮到醫事公會的會員費由誰來付？	
A	(A3-2) 要有醫事公會的執業執照才能執行專業的部分。	
Q	基本上，醫院的醫事人員只要一退休，就會從各公會退出來了。在職的醫事人員的會費由醫院出的，退休後醫院就不再繳了。那她們就覺得，需要我們來，利用我們的專業做志工，那這些費用是不是應該由醫院來付？因為需要延續執業執照的效期。另外，有些公會還需要上一些需繳費的教育課程，這些費用醫院是不是要幫我們繳這個錢。當時，我有回應受訪者這個部分，費用這麼龐大，事實上醫院是沒有辦法負擔的，那只能說，雖然是專業，但是不是要志工執行與在職時一樣的醫事專業工作，還是要有工作內容的限制。譬如說在護理的部分，她們就會覺得說，假設是衛教，你說它是專業，它是專業，但是這個工作不需要入公會取得執業執照才能執行。所以對護理人員志工來說，這個部分是可以做的，比較沒有爭議。這個工作確實利用到她們的專業，譬如說如果開刀房有護理志工，那麼術前、術後的衛教，就是可以做的部分，而且沒有牽涉到證照的問題，這個部分專業志工絕對會比一般志工做得好的工作。假設，不管是在開刀房或者是一些衛教室、各個衛教室，如果有人力的需求，護理人員志工是可以做的，也可以發揮專業所長。另外，在志工名單上，我們看到護理志工好像都是護理單位的一二級主管，不知道醫院是不是有針對這些退休人員進行留任志工的遊說工作？	醫事志工工作 招募 影響志工參與 因素：單位認 同低 醫事志工管理
A	(A3-3) 護理長啦，護理長來當志工的還不少。 不過這一點又有點那個，有一點弔詭。其實有幾個，就是一部分的護理長喔，我問她們願不願意再回、再回護理單位去當志工，她們都不願意耶！嘿嘿嘿！像那個○○，她就寧可在○○○○，去做○○○○。呵呵。	
Q	目前對於退休護理人員志工的管理，有困擾嗎？因現有的護理志工多數為一、二級單位主管，是否以昔日主管身份屈就擔任志工，會有職工叫不動或不敢叫的情事？或者以志工身份指導職工的狀況發生？與職工的相處和睦嗎？是否有職工的負面意見回饋？	
A	(A3-4) 現任退休志工均盡量安排在經單位與志工雙方同意下之適當位置，除在面談時會提醒其角色轉換的原則。 另外會透過教育訓練說明志工之職責與權限，因此，大致上均適任。 有不適當之值班情形發生單位向訓練員反應，訓練員會適當提醒	

訪談內容	概念
<p>或將其換至其他值班地點。</p>	
<p>Q 對。我覺得很奇怪就是說，因為我看到志工這些數據，我們醫院在遊說的部分，是否只針對主管級的退休人員去做遊說？所以她們留下來當志工的比例比非主管的護理志工多很多，22 個護理志工中有 13 個是護理主管職。其實非主管職的退休人員遠比主管職的退休人員多很多，兩者差距很大。</p>	
<p>A (A3-5) 對。</p>	
<p>Q 我想知道的是，第一，醫院是不是只針對護理主管級的人員做留任志工的遊說動作；第二是，在訪談的結果發現，其實護理人員對於原服務單位的認同度是不高的。</p>	
<p>A (A2-22) 就是非主管級的。</p>	
<p>Q 對，她們就會覺得，我感覺上有點像是她們的普遍心理，想要留下來當原單位志工的，好像非常非常少。甚至有一個單位她們跟我講說，從開幕到現在服務的人已洗牌 2/3，但是只有一個非主管級人員留在原單位，其他都沒有。那個單位是護理部底下一個很大的單位，人數是很多，為什麼會這樣？她們就是說，她們覺得以前的主管對她們並不好，~~（受訪者插話）</p>	
<p>A (A2-23) 你有去問過幾個？</p>	
<p>Q 4 個留任志工、4 個未留任志工，當然包括有護理人員、藥師、醫檢師、放射師等。但因護理人員是屬於最大宗的族群，所以對護理人員的訪談人數稍多一些。而護理人員反應她們都是 by order 做事，沒有表達意見的機會，即使家人或自己生病，想要請假，主管都要求先去急診室開了診斷書以後才能請假這樣子。所以她們就覺得說，這樣的單位，她們不想再待。</p>	
<p>A (A2-24) 退休後就走了，呵呵！</p>	
<p>Q 其實這些人都表達跟醫院是很有感情的，但並沒有將這份感情再投注於醫院。在職時的不愉快，影響她們擔任志工的意願。在訪談時，我以高雄氣爆事件為例，如果這件事發生在臺中，傷患也送到醫院來，急診醫護人員若需要人力推床到開刀房或需要安撫病人或家屬，而現有人力不敷使用的情況下，醫院若發出需要臨時急難志工人力時，是否願意回院幫忙？其實多數的受訪者都表示願意支援。但我不曉得支援這一塊，是不是也會牽涉到一定要具有志工的認證，也就是我有這個熱情，我願意，但這個會不會又受限於志工規範，退休人員也無法做這個支援？在其它一些宗教組織或者是社會團體、非營利組織，都有自主性志工，都是自動自發從事志工工作，並未受到這些窠臼規範的限制，所以志工的人力是比較沒有問題的。我想請</p>	<p>沒有醫事急難 志工人力需求</p>

	訪談內容	概念
A	<p>問，若退休人員表示願意急難支援，但醫院 ok 嗎？</p> <p>(A2-25) 這應該要這樣子講，因為在醫院裏面，其實我們有一部分的志工他們已經有認證了，在我們醫院像921 地震的時候，第二天我們的急診所有的志工都到了，那我們自己志工其實打電話給他們，他們也會過來，甚至有些人半夜就主動過來了。碰到這種災難式、災難型的，一般就是有側隱之心的人，都會想說我能做點什麼事情，每一個人你叫他，他都一定會過來（轉說台語）。所以基本上我們都會以，就是說在我們醫院裏面的志工為第一個考量。所以這樣過來之後，如果有需要，我們有大量傷患的話，我們一定，第一個先找我們急診組的志工，再看看急診組的志工的量夠不夠，不夠的話，我們就會再招募其他，就是再通知其它組的志工。說實在的，我們的志工的向心度非常的夠，所以只要我們訓練員打電話給他，他們不論如何是像服務這種大災難一樣，都會過來幫忙。所以其實是500 多個，是足以因應我們大量在醫院裏面大量傷患。那當然會有很多人說是願意，如果醫院有需要，臨時的來幫忙，那當然這個部分，我們也是說，我們覺得大家都會類似有這樣子的側隱之心，就是說有需要幫忙，就幫醫院一個忙這樣子。為什麼比較不希望他們，就是動用到他們就是，一來他們可能沒有受過訓練；二來，認證的問題，到時候他來，由誰來認證他的服務時數。再來，就是安全的問題，因為在大量傷患都是很緊急的狀況之下，沒有保險、沒有任何所謂的身份，萬一像我們志工只要像推床被撞到，就有公傷，公傷的話就是住院，治療，醫院可以付這個費用，然後或是住院，都是由醫院公費來出這樣子。然後事後我們還可以申請保險，這就是安全的問題，有一個保障的問題。啊因為他沒有認證、沒有保險，再加上就是說，之後我們時數要認證給他們之下，頂多只能給他一個感謝函，大概是這樣子。所以基本上有特殊的狀況，還是由我們原有的人力去調配這樣子。</p>	
Q	<p>假設說，這些人不需要你的時數認證，我只是單純的來幫你，那麼有沒有可能是說，我們設立一個平台放在網頁上，就是跟退休人員的互動，這些一般志工的實體課程訓練的部分，就透過這個平台以數位方式來完成。因為我看到有些單位對於志工一般教育訓練已經是利用數位的方式在學習了，除了單位的特殊教育訓練外。如果說這些退休人員已透過數位學習取得一般訓練課程時數認證，且在急難臨時支援時，我上網填寫放棄志工服務時數認證及保險這些福利，就是醫院先在互動平台上設</p>	<p>醫事志工教育訓練取得醫院與退休人員互動平台建立</p>

	訪談內容	概念
	計一個這樣的表單，由退休人員來填寫這個同意書，那 ok 嗎？有可能做嗎？	
A	<p>(A2-26) 這個未來可以規劃看看，但是那個規劃下去哦，我是覺得啦，如果他願意擔任志工的話，我還是希望他能尋求正式的管道來參與這樣子。但是如果是爲了臨時大量傷患緊急的狀況而設置的這樣子的一個平台喔，我是會擔心就是說，一方面是我們志工人數是夠的，可能運用到這個平台上面的人的機會很少，但是這個平台需要人管理，要隨時去 review，像我們志工不是只有上那些課而已，我們每一年至少要上一次的在職訓練，至少 3 個小時以上，那他們願不願意像有一些那個~那個感管的課啦，或是像服務技巧的課啦，或是像一些特別的課，我們每年至少一年要上 1-2 次一個志工，那他們有沒有辦法配合，那個這部分的話可能就~，我是擔心我們花了很多時間、跟精力去管理這個平台，但是用的機會不多，那等於就是有一點是屬於~可能會是人力資源的浪費啦！</p>	
Q	<p>在文獻的探討中了解，曾經當過志工或者曾經參與過相關的工作，那麼持續、留任志工的機率就會增加。那如果能夠藉由這個平台，跟退休人員保持互動的關係，只要他們願意跟醫院保持連繫，那麼將來或許有志工人力需求時，這些人就成了志工的潛在人力，也是將來可遊說對象，這個平台不是只是用在志工教育訓練上。</p>	
A	<p>(A2-27) 這個部分我是覺得可以來思考看看怎麼樣去運作。可能像志工的一個來源，其實應該是多元化的，這也是其中之一。那也許等我們今年 10 月份在那個，就是要開始招募新一期志工的時後，我們會來整體思考看看。可能要請人事室提供我們一些已經退休但不滿 65 歲的人員名單。</p>	
Q	<p>因爲這一塊我覺得是說，呼籲以後社工根本沒有辦法拿到這部分的資料，因爲牽涉到個資的問題，那這個部分一定是要這兩個單位的合作，不然要怎麼遊說？就譬如說，我們現在所看到的護理志工，多半都是主管，我想我們大概可以推論就是說，因爲您們都是主管級的，會議時都是碰到同一批人，而這些人要準備退休時，可能也會告訴您們，所以在進行留任志工的遊說時，也是以此爲對象，那最後呈現的結果是，佔多數的非主管級的退休護理人員，反而留任志工的人數很少；另一個原因也是因爲社工單位根本無從知道哪個護理同仁要退休，而有後續志工的遊說動作。</p>	<p>人事、社工單位橫向溝通不佳</p>
A	<p>(A2-28) 對，人事室那邊還要再溝通看看。</p>	

	訪談內容	概念
Q	志工的一般訓練指的是什麼？	志工教育訓練
A	(A3-6) 一般訓練他有~他現在比較嚴格是有兩個 12 小時的訓練課，12 小時的基礎訓練，譬如說志工的倫理啦，志工的一些像法律業務，還有志工要認識的一些法規，還有你要服務的過程當中，可能有一些 基本概念 的常識的問題，一共 12 個小時 。然後另外 12 個小時是特殊訓練 ，特殊訓練的話，譬如說在醫院裏面，你都要上防護，要上跟你服務相關的，譬如說如何傳送病人的時候要注意哪些事情，或者像醫療常識的問題這樣子，反正只要這些課都要排 12 個小時以上，才能拿到紀錄冊，志工的紀錄冊，這是一個基本的門檻。然後，之後每一年，一個那個~現在就是有規定說，譬如說一年一定要有 12 小時，這是在職訓練，但是沒有一個醫院做得到。現在我們只能夠 3-6 個小時，這是每一年你要 3-6 個小時，如果沒有接受 3-6 個小時的話，你明年就不能續留 ，那是基本的規定。	
Q	像這樣的課程一定要是實體課程嗎？難到不能轉成數位課程？	
A	(A3-7) 特殊課程比較沒辦法 ，因為特殊課程都是在醫院的一些~那個~有些甚至是一些實作，什麼洗手的，還有 CPR 之類的。那基礎課程我們現在從今年~從今年開始要報名的人，我們要他上 e-learning ，好像台北大學有一套課程是 基礎課程 ，我們會叫他們先去上這個 基礎課程 ，拿到認證之後，拿那個認證來，我們就上特殊課程也可以。所以以前像我們每一年至少要講兩次，一個是護理部的，護理部 7 月有一個護生志工，她們會辦一次。然後 10 月份，我們自己的志工辦一次，那是志工基礎課程的部分。那去年我們是請那個護理部先這樣做了，~效果還不錯，學生上網的能力都很不錯，所以他們只有舉辦那個特殊教育課程而已。所以我們今年也要這樣比照辦理，就是說，來報名第一件事情就是請你先去上這個 基礎課程 ，啊我們不再辦 基礎課程 。	
Q	開始做了嗎？	
A	(A3-8) 今年。所以今年來報名的人我們都已經告訴他，一定要上這個 基礎課程 。那我們大概在 9 月，大概這幾天就會把海報弄出來，上面就要規定說，你要來報名，一定要拿到 基礎課程 的一個認證，那我們就上 特殊課程 這樣子。	
Q	剛游組長您說，現在我們招募好像也不是一年只招一次，是每個月都有在招嘛，對不對？	志工招募 訊息傳達
A	(A3-9) 但是有幾個月是比較特殊的，像 7、8 月是高中志工	

	訪談內容	概念
	<p>嘛，我們沒有時間去處理那個，去安排實習的事情。9月是我們的大月，選舉啦、或是自強活動啦，或者是有一些像大型的活動都~大概9月、10月這樣子。但是因為10月我們一定要跟得上明年，10月招募進來訓練之後，要有兩個月的見實習，才能夠到明年的那個~1月上線服務，所以我們10月一定要開始招募。</p>	
Q	<p>那像這樣的話，譬如說我們醫院有那個退休員工打電話來問醫院，醫院回答是，10月或11月要招募時候你再來過來報名，這樣的答覆會不會~</p>	
A	<p>(A3-10) 嗯~，基本上哦~這個這個答覆喔~，會因著打電話來的那個月，是不是我們線上有沒有特殊的事情，正在正在 run。因為訓練員2個人，一個處理行政、一個處理線上(轉說台語)，如果還要再新的人一個一個來報名然後去~，來不是只把你放在那裏(轉說台語)，一定要安排有那個~叫做資深志工帶著你到線上去見習，看你要做什麼跟著做，所以這個都需要時間安排的，所以她也許打電話來的那個月剛好有大的志工活動在 run，可能沒有時間去處理這個事情，所以才會這樣回答她。</p>	
Q	<p>那有沒有可能就是說，因為這樣的回答有時會讓退休員工誤解就是說，你們根本就不要我們，我們要來您們又說不要我們這些人，要我們半年以後再來做這一件事。</p>	
A	<p>(A3-11) 這有兩種可能，一種可能是，不是訓練員自己本身回答的，譬如可能呢，我們大家都知道訓練員這個月不收新的實習生，但打電話來也許是我接的，也許是其他行政人員接的，啊就會直接跟他講說，我們不收。那如果是我們的訓練員，是志工訓練員的話，一定會告訴他說，如果你有空，你來拿我的報名表回去參考，但是你就可以思考看看你要參加哪個組別，那因為我們這個月在忙，可能要延到10月什麼時候才有空，就是說就是幫你安排來做訓練這樣子。所以這有可能是，可能就是不是他的業務他就沒有辦法回覆、回答那麼多。但是線上接電話的人很多，他們就是接收到同一個訊息就是這個月收新的志工。有可能是這樣子。</p>	
Q	<p>那有沒有可能就是說，現在的志願服務調查表是退休當天才填這張表嘛，那是不是可以往前推三個月就來填這張表？因為不是屆齡退休的人若要退休，需退休前三個月就要提出申請。人事室收到退休申請時，就將這張表給準備退休的人員填寫。這個表有幾個選項，若勾選願意留任志工的調查表，由人事室送至社工室後，是不是就可提供他們電子檔，告訴他們志工招募</p>	<p>人事、社工單位對於退休醫事人員志工的呼籲，未有積極舉措</p>

訪談內容	概念
<p>A (A5-1) 我們會、我們會，就是如果她~除非她沒有送過來(笑)，她有送過來的話。像上面那個表格哦，說實在的，送過來的張數不多。如果有送過來的話，我們至少會先跟她連繫一下，就是說啊你有意願，那你有可能需要知道線上的值班狀況，那你可以過來拿一下我們的報名表、志工的簡介，讓他先考慮這樣子。</p>	
<p>Q 有一個受訪者跟我反應，她在志願服務調查表中勾選了要回原單位當志工，但沒有任何一個單位有回應，包括社工室及原服務單位。後來退休幾個月後再回到原來服務單位跟現職同仁敘舊才知道，原來主管、同仁都不知道這位退休同仁有勾選要回原單位當志工這件事。作業上，是不是社工室收到這個調查表後要先跟退休同仁談一談，再來就是看原單位主管是否有志工的需求及工作內容規範，確定兩方需求。所以最後退休同仁就認為，醫院沒有退休醫事專業志工的需求，就另謀其它的退休生活規劃了。本來是有熱情的想參與，但最後卻是一股氣，這中間的過程有幾個環節似乎還有改善的空間。</p>	
<p>A (A5-2) 我可能喔可能~我會跟我們的訓練員哦，讓他們再加強或者是我可以控制的部分，我會儘量的去做到，但是我沒有辦法控制的部分，譬如說，~人事室有沒有提供表格給退休人員、那多久以前要提供表格給退休人員，那他們填了之後，填要或不要的，不要的他們就一定不會給我，那要的那個，她有沒有就是儘快的傳送給我們，如果有儘快傳送給我們，我會請我的訓練員至少打一個電話跟他做連繫，然後告訴他說，我們知道你有意願喔，那也許這個月還沒有空安排，那可以約在什麼時候來面談。就像那個誰~那個○○啊！她要退休，我們也一直跟她約，我說這個月不行，那她也不行，她要到大陸去。所以我們約好，去年啦，去年她幾月退的，就約好4月她來報到，然後我們跟她做一些說明，她才正式加入。然後可是~可是那個之後又要到大陸去，就請假，這個我們都可以接受，有事情可以請假，我們都可以接受，不會因為你有事情就不能來當志工。</p>	
<p>Q 像志願服務調查表，人事室送來就是有意願的，那這些調查表您們會怎麼處理？</p>	
<p>A (A5-3) 我們都會收存。</p>	

訪談內容	概念
Q 所以假設我要調這個資料 ok 嗎？我想算一下，退休人員勾選有意願的有多少，那最後留任志工的又有多少？我想知道這中間的差距。	
A (A5-4) 可以，但是我只能給你我收到的，前面勾不要的或者是說有沒有給，這個我就沒有辦法控制了，只能說我可以控制的我儘量要求我的訓練員再做得更好一些。	
Q 我曾經跟人事室要過這個部分的資料，她說有勾選要的都轉給您們了，另外有一個內政部的推動志願服務業務成果統計表則是由人事室主辦送出。我那時有跟她說可不可以調出這個表，我想看看退休人員填的情形，可能這邊填不要跟送給社工室填要的，總數應該就是退休人員的人數了，那若是總數少於退休人數，是否如退休人員所表示的，多半的人並沒有拿到這個調查表。究竟是人事室沒給他們呢？還是退休人員填過，但忘記了。	
A (A5-5) 還有一部分是根本不想填的，所以這個部分喔~我知道的有人連跟他提都不用提的。所以她留存下來的表，她們那邊不要的，跟我們這邊不要的，加起來絕對不會等於退休人數，有些人就會直接說你不要跟我講這個事情（轉說台語）。	
Q 對。但假設我是一個承辦單位，我應該會做一下紀錄，因為連填都不填有兩種狀況，一個是，我早就打定要當志工了，所以我不要填，我要直接找社工室談；另一個是，我根本不想當志工，連填我都不想填。	
A (A5-6) 對。	
Q 所以這個東西其實你~~（受訪者插話）	
A (A5-7) 或許他本來就是志工了。	
Q 這個東西可以對應出來，你不寫其實也代表某種意義。	
A (A5-8) 嗯。	
Q 不是說零意義的啦。我跟人事室約了好幾次，都~~	
A (A5-9) 嘿嘿嘿。	
Q 我不曉得這個東西有沒有可能就是，為什麼我們沒有辦法把他們留下來，其實跟承辦單位也有關係~~	
A (A5-10) 他們好像也換手好幾次了（受訪者插話）。	
Q ○○○已做好久了。	
A (A5-11) 她們的報表多半也都丟給我們來寫，呵呵。但是我們填得都是有多少人，有多少人在我們這邊，本院員工有多少人在我們這邊當志工，回回去給她。所以基本上給她的資料就是我給你的資料。	

	訪談內容	概念
Q	不好意思，那麼今天的訪談就到此結束，謝謝您。	

人事單位訪談題綱

- 一、退休公務人員退休時所填列的「志願服務意願調查表」如何處理？
- 二、對於醫院希望退休員工，尤其是具有醫事證照人員能留任志工的呼籲，人事室有何相關的配合措施？目前成效？如何精進？
- 三、目前醫院跟退休員工是否有聯繫管道，有沒有互動平台的建立？如何加強彼此的網絡連結？優先做什麼？

第十位受訪者基本資料

- 一、訪談對象：B
- 二、性別：F
- 三、職稱/年資：組員/32 年
- 四、訪談起迄時間：103 年 9 月 19 日 14:30-15:15
- 五、訪談地點：臺中榮總胸腔外科辦公室

訪談內容		概念
Q	您現在是主辦醫院退休公務人員的相關業務，是嗎？	承辦經歷
A	(B1-1) 對、對。	
Q	您負責這個業務多久時間了？	
A	(B1-2) 嗯，我想想看，就是整個退休的案子我接了大概三年多了。但是月退休金的部分，就是有月退人員業務的時候，從那時候我開始就有接月退的部分。但是真正的整個退休、撫卹，退休、撫卹之前的那個退休案，之前都是組長接嘛，組長交給我大概兩年多、不到三年。	
Q	因為醫院有希望退休公務人員留任志工的呼籲，但是目前留下來當志工的人數不多，所以想知道原因是什麼？從作業程序來說，在退休的時候，會給他填一張志願服務意願調查表嘛？	填寫志願服務意願調查表時機：退休前一個月
A	(B1-3) 對。	
Q	那這個表是在什麼時間填的？	
A	(B1-4) 我們每個退休人員當我報到銓敘部回來，銓敘部回來之後，他的退休證書、他的退休證，我們都要給他，就是交給他。譬如說，假設這個人是 9 月 2 號退休，那我們可能 3 個月前就要報到銓敘部了，9 月 2 號退休的話，我可能 6 月就報銓敘部。那銓敘部 7 月~有時要查他的年資什麼的話，最遲 8 月會回覆過來，給我們之後呢，我們就是那個公文要會到各單位，就是有相關的單位要承接一些，譬如總務室、社工室啦，各個單位要會完之後回來時候，我會請退休人員到辦公室來，我把他的退休證書正式的公文交給他，那個時候我請他幫忙協	

訪談內容	概念
<p>助填那個志願服務調查表。那那個志願服務調查表有固定制式的 form 嘛，那我們就給他填。那通常在醫院那麼久了，退休人員跟我們幾乎都認識，我有時候就會口頭問說，ㄟ有沒有意願繼續留？有的人就說當然要留下來當志工；但是也有人說，我想要休息一陣子；那也有人會說，我可能要照顧老人家；那有人就說我有另外的工作。那一般護理或是醫技方面的人員，通常他們的年紀都不那麼老，那他們通常都是再有第二春。我舉一個例子，藥局的人可能會到私人診所去；那護理師、醫師，他們都會到私人的醫院去，所以在口頭上問他們的時候，喔他們都說我暫時先不要，我要的話會來問社工室。那這個時候我就問，你填願意可以，你填不願意也可以。你填願意也不是馬上就要你就那個，你可以填願意，然後有時間，不定的時間再通知你這樣子。</p>	
<p>Q 所以填志願服務意願調查表的時間，不會是在辦離院的時間，就是最後一天的時候？</p>	
<p>A (B1-5) 不會在最後一天。通常都是在離院前~就是在收到退休公文要交給他的時候請他填的。</p>	
<p>Q 因為要申請退休是要提前三個月嘛，所以，大概是申請後一個月，最多兩個月，退休證書、退休公文就會回來了，對吧？</p>	
<p>A (B1-6) 對、對，差不多。</p>	
<p>Q 所以填這張志願服務意願調查表的時間，大概是退休前一個月？</p>	
<p>A (B1-7) 對、對、對。</p>	
<p>Q 這個單子是每個人都會填嗎？從您還沒承辦這個業務之前，在之前的承辦人就有這個表單填列的作業了？</p>	
<p>A (B1-8) 嗯~~，○組長辦之前是另外一個○組長，○○○嘛，那○○○之前就是○○○嘛，那事實上，填這個意願調查表我不知道是從什麼時候開始填的。但是我知道○組長開始就有填這個意願調查表。那個調查表好像就是○組長設計、劃的，那我是知道這樣，但是之前有沒有填這個，我就不清楚了。</p>	
<p>Q 我們在訪談的過程，我不曉得是不是因為時間久遠了，受訪者不記得有填過，還是什麼原因，多數的受訪者反應，他們沒有填過、沒看過這張意願調查表。如果照您所說，不是每個人都會收到這張意願調查表的嗎？</p>	
<p>A (B1-9) 不是，我每個人都會給，但是有的人就是~比方說啦，像○○○主任最近要退休了嘛，他要回來的時候，他要退休的時候我可能就說，啊○主任你要去哪裏哪裏，那他可能要去哪裏</p>	

訪談內容	概念
<p>哪裏；我舉一個簡單的，○○○主任好了，他前一陣子退休，那我拿了這個表就去辦公室請他~就把公文交給他，那我意願調查表我也帶著了，我跟他講得當中，他就說去○○，他去哪裏哪裏，所以我這張表就送不出去了啦！我這張表給他就是白搭嘛，你給他寫。那那張表又寫了比如說電話啦、地址啦這些的，這個東西就是說這個表我們事實上是填好了就交給社工室嘛，那社工室他們會通知他，連電話、地址都要留著。那有時候叫人家填這個東西，就一直在重覆填這個地址、電話，有人並不是很願意。所以我都已經知道他要到哪裏去，我就不會給他填，但是從我接辦來到現在為止喔，只有幾個主任沒有填到這個表，那只要是退休人員，我都會給他。有的人不太願意填，他就說我不想耶，我要回鄉下去什麼，我都會跟他說，若不願意就填不願意，這是我們每年要考核的時候寫佐證資料，因為這是我們的業務之一，那如果沒有佐證資料，每個都是~沒有一個書面的東西，你就不能只是~你就不能口頭說，有人參加、有人不參加嘛，這比例~不過從我辦到現在，之前很多人都願意填、願意填，但最近幾次喔，給他們的表，大概十來個人填得都是不願意、都是不願意。那不願意的那個表格我根本就不需要給社工室啦，對不對？</p>	
Q	但是願意的表格，您們都怎麼處理？
A	(B1-10) 有留存。
Q	大概的比例呢？有填的，因為沒有填的就不知道嘛！基本上不願意填的人，通常也不會留任當志工。
A	(B1-11) 嗯。
Q	那如果有填的跟填了以後寫說不要當志工的，這個比例上有多少？
A	(B1-12) 比例啊？我覺得填不願意的比較多啦，為什麼呢？他們也不是很直接說喔~我不願意來，他只是說我暫時想要休息，那我現在沒有這個規劃，那我就會跟他說，沒關係那你就休息，然後如果你願意再來我們醫院當志工的話，他說那我再告訴你。好啊，你告訴我也可以，或者是直接到社工室找社工~，因為當志工不是說我要去當志工就當志工，你還有訓練的過程嘛，所以你這個訓練過程裏，還是要請社工室幫你們做一個訓練或輔導、排班啊那些訓練時數。我就跟他說，因為通常退休人員幾乎都認識我，每個人都說那我再來找你，我就說好，你來找我，然後你再拿這個單子，我再來幫你送去社工室，或是你就直接到社工室找他們承辦的，說我要參加當志工這樣

訪談內容		概念
	子。	
Q	社工室有表示，人事室送到他們那邊願意當志工的張數非常少，所以事實上本來就這麼少？	
A	(B1-13) 對。 事實上就這麼少。	
Q	如果我想調出歷年來志願服務意願調查表，可以嗎。	
A	(B1-14) 可以、可以。我從我開始接辦到現在，願意跟不願意的我都整理出一個~兩個夾子。那如果是願意的，隔一陣子，譬如說，最近這一陣子，他們寫完之後我就會影印送到社工室這樣子。	
Q	如果說針對醫院希望尤其是有證照的醫事退休人員留下來當志工，在這個呼籲上面，我們醫院人事室有針對這個部分有什麼規劃或措施嗎？	人事、社工單位對於退休醫事人員志工的呼籲，未有積極舉措
A	(B2-1) 沒有，說實在的真的沒有針對這個部分做什麼，沒有。 我們只有說，譬如說我這邊的護理人員很多，退休護理人員很多，那我們會請問她有沒有意願留下來，有意願她都填了，像你說○○○退休的時候，我說○○○妳要不要留下來志工？她說好啊好啊，她就馬上填了。那我就不知她有沒有來這些邊，但單子我一定會送給社工。可是我看了一下，今年最近這一陣子，因為我下禮拜要業務檢查，我在這一塊公教志工的時候，我就發覺怎麼 最近有意願的比較少，單子寫得比較少，大部分都勾不願意 這樣子。那不願有時候就會問一下，有的說是鄉下什麼房子，有的人就是說喔要休息一陣子，不想做了。像○○不是退休嗎，我就跟她講，她退休是因為媽媽生病，那前一陣子媽媽也過世了，因為我跟她私交還不錯，我就跟她說要不要來當志工？直接就到那個，可是她說要休息一陣子，因為她媽媽生病一陣子，她也照顧的很辛苦。那像那個○○，○○○，她也退休了，可是我那天看她穿衣服穿那個，我說那個，○○妳來當志工啊？，她說對呀對呀，每天都來啊，每天都到○○○○支援，但她那種的不叫志工，她那種可能就是再回到單位去，有一些輔導他們啦，也沒有什麼志工，也沒有什麼薪水那個的，她還是來啊。那天我還跟她說，我要做超音波要找妳喔，她說，那當然啊！	
Q	有意願的調查表，您已經都送到社工室了嘛！那如果填我現在我沒有意願，我想先休息一陣子，那麼人事室還會對這些人做追蹤嗎？	
A	(B2-2) 不會。小姐 (提高音調)，我半年要寄 492 份退休人員的通知單，然後呢，這些東西的經費、精力，半年要做一次	

	訪談內容	概念
	<p>這個，講起來半年很少，對不對？我們是 492 個人ㄟ！然後我現在還有其它的業務，我退休的業務 12 月就有 11 個陸陸續續要辦的（情緒激動，聲調提高），你認為我還可以看一下哪一個人那時候寫不願意，現在打電話問他你願不願意嗎？通常我跟他們講完後，他們說不願意，過一陣子他們說想要來做志工，那你打電話給我，我會給你轉達，你若沒有打電話給我，或者直接找社工室，我們社工室志工就有一個流程，就直接找社工室，就這樣。</p>	
Q	<p>因為他們就有反應，退休公務人員退休以後，除了每半年收到醫院通知領退休俸外，不太再進到醫院裏來。所以醫院有希望退休公務人員回來當志工這個訊息的呼籲，其實他們並沒有接收到，若為了解決訊息無法傳達的問題，他們就建議說是不是藉由每半年退休俸的通知，一併把這個訊息寄給他們，您覺得這樣的作業方式是否可解決訊息傳遞困難的問題？</p>	
A	<p>（B2-3）那我告訴你，也有退休人員跟我反應說，他們打電話到社工室說他們想要當志工，但社工室的反應是，我們這陣子的招募都已經過了，沒辦法你們下一次，那下一次就看我們中榮的網站。那他打電話問我的時候，我跟他說，那你若真的很有興趣，你就勤快一點到社工。那另外就是說，就真的看中榮的網站，他什麼時候會有招募，然後招募的時候你就主動來嘛！因為我跟你講，我告訴你，我有 492 個人的通知單要寄，我們剛開始的通知單都是制式的，都是～，從○○○開始辦的時候就是，從銓敘部，銓敘部有一個網頁，有一個報表出來，就譬如一個電話、地址，當然，我把電話、地址～沒有電話」、地址，我用名字打出去，當初最早的時候是三摺，以前用釘書機嘛，後來不能用釘書機，就用那個 tape 嘛，對不對，你知道嗎？為了解寄這個通知單，半年寄一次的通知單，有的人就說，我們不應該寄掛號，因為掛號他都不在家，收不到；有的人就說，你不能不寄掛號，因為不寄掛號會丟；那有人就說呢，你這樣三摺，我個資會被人家看到，就說要用信封，後來就改進、改進、改進，現在就裝在一個信封。你知道我每半年就折 492 個，退休案子就我一個人做，折 492 個信封再把它放進去，每半年要折。然後，名字你要打成一排給文書中心，不按照順序排，她不給你寄，你知道嗎？所以，你說夾一個東西，我折進去、夾一個東西，我是 ok 的，但是有的人跟我講什麼嗎？你根本不用寄啊，我早就知道半年領一次了啦，你寄都浪費，而且你寄掛號，我沒拿到還要去郵局做驗證。所以我跟你講，</p>	

訪談內容	概念
<p>不是大部份的人，而是是有一些人有意見，他就認為說，你為什麼不寄通知給我們啊。如果你真得這麼想做志工的話，我不相信你沒有管道去做，你可以打一個電話去問社工室，他說我打了，他說這一期已經招進來了啦！要等下一期。下一期不曉得什麼時候，大約在什麼時候，那他就認為說我那時候就忘了啊，這件事對你來說是一件事，但社工室志工隊很多人耶！你不能說，每個人交待我一件事，我是不是每天都要回答這些人、要記得這個人有什麼需求，不可能的嘛！所以你有意願、很有意願當志工，你自己要想去怎樣的一個管道嘛！對不對？不是要社工室或人事室~當然這個業務是我們承辦，但是我跟你講，有人就是有問題，有些人很好溝通，他的想法你跟他一講他就知道。有些人他就認為，為什麼你不這樣、為什麼你不那樣，啊你領公家的錢，為什麼你們不為我們多服務？對你一個人是個人，你要知道我們是要面對四百多人，對不對？那如果說社工室如果認為人事室在寄這個東西的時候，沒關係啊，那這個東西是社工室去做呢？還是人事室去製作呢？那我怎麼知道社工室在什麼時候需要徵募人呢？我半年 7 月 16、1 月 16 我寄過去，這個效率有沒有達到了？我寄過去，他們收到的時候，搞不好你已經招募完了。所以我是覺得這個無意義，只是浪費紙張，現在都已經有人反應，你們不是說要環保嗎？你每半年寄那個東西，這有人不寄那個東西，好像就認為沒有東西可領錢的感覺。所以你不寄又不行，寄呢，就有很多人~，有人跟我講說，你可不可以不要給我寄掛號，後來我說好，你的我就不要寄掛號，可是我們主任就講，萬一他說沒收到、掉了，又怪你，為什麼你不寄掛號（無奈地笑）？所以說很難啦！其實我跟你講，我這樣辦了這麼多年，四百多個人，有問題就是那一兩個。上次為了信封的事情，他說他的個資被大樓的警衛去看了。誰會去看？而且我們那個個資，身分證我們也沒有打上去，金額、帳號都是 xxxx 的，就只有一個金額在上面，他就認為說他的個資讓大樓的管理員拿去看了。你認為這是常態嗎？這個根本是不正常的事。他就認為是，你要拿一個信封，好，我特別把你的東西用一個信封，這樣可以嗎？類似這樣，我是這樣的舉例啦。就說很多的時候，我是覺得像志工這種東西，真的是發自自己啦！你知道嗎？有心要做的人，你不用去 push 他，自己有心要做，他自己都會來。你真的不想要做，就講一些一大堆的理由，哇！或者是社工室怎麼服務不好、又是人事室服務不好。那我請問你，你既然要去服務別人，</p>	

訪談內容	概念
<p>Q 而你現在想要～，你想要服務別人，現在一開始的念頭就想要別人服務你了，那你這種人不用來做志工了，你知道嗎？你根本沒有服務人的熱誠，說實在的。</p>	
<p>A (B2-4) 欸～（長嘆一口氣），你說針對退休人員這一塊，對不對？</p>	
<p>Q 嗯。</p>	
<p>A (B3-1) 其實，最近因為我的業務，我們每年輔導會都會有些，就是調查表之類的，就是問你公教志工有多少人啊，那些東西，就是他希望你能夠提供一些東西，活動的東西，或者是什麼。那每次碰到這個事情，我也很困擾，因為我跟社工室要，社工室可能也沒有那麼多，但是他們有的話也歸檔或是什麼了。那後來我就是～我認識的幾個退休人員，我就是私底下會跟他們大家聚一聚，聚的時候我就說，～有～像○○○、○○○啦，常常有這些，聚的時候我就～有沒有去哪裏玩，或什麼活動什麼，有你們的照片提供我一張。可是因為我們很多那個退休，像○○○退休人員啦，那他很忙，我也很忙，我們也不可能常常在那裏聚嘛，對對？那就只能說有機會大家就聚一聚。你也知道很多事情在醫院方面，你要推很多東西，很多事情你要推東西，沒有金額，沒有經費，你就是～承辦人自己，我私下找他們，一起吃過幾次。那你想我不可能針對那麼多的退休人員，那有的退休人員其實我們都認識他，我們都知道他們在什麼地方上班，我現在手邊行政人員都比較少，很少有第二春的。啊護理人員、醫師啦，都是什麼～檢驗師啦，很多，幾乎都知道都有在私人醫院上班，藥師什麼的。所以你說要～他們也都可能在忙，你也不可能跟他們去連繫啊！所以說，我能唯一有的是，譬如說，透過退休人員，了解哪位退休人員在當我們的志工，那我們有機會的時候，再聚一聚討論一下，怎麼樣還可以把他那個。其實我前一陣子也有一個構想，就很想把我們的退休人員，我們成立一個退休的關懷小組啊！或是什麼什麼的，選出一個小組長出來，像我想，○○很熱心，選她當小組長，然後以她把大家連在一起，就固定一個月或是兩個月，我們就在哪裏喝個下午茶或者聚一下，大家聚一聚、照個相，或什麼。可是我跟你講這個東西，醫院要或輔導會要，他是要你在服務</p>	

	訪談內容	概念
	<p>志工~在做志工方面的這些東西，不是你私底下聚會的這些你知道嗎。他可能要你說，你去做癌篩的檢查啦那邊照相、或者你去服務什麼人、或是做什麼樣的事情的那些的，而不是讓你私底下，你總不能每次都是聚餐嘛！對不對？你聚餐老是~沒有達到志工的那種效果嘛！對不對？所以我跟你說，有~，而且你知道下班時間，你要約大家在一起，真的要約時間很難ㄟ！</p>	
Q	<p>我是覺得啦，因為我們有一些受訪者反應，其實我們醫院如果可以在官網上面設立一個，就是專門給退休人員溝通、建議的平台的話，那麼有一些訊息，不管是說~譬如說開幕幾週年~（受訪者打岔）</p>	<p>退休公務人員 互動平台建立：不需要 互動對象</p>
A	<p>（B3-2）嗯嗯，那個都有，不要說沒有。那個總務室，總務室在辦，這一次總務室要辦路跑，好了，要辦歌唱比賽了，這這這，醫院的網站裏面都有啊！</p>	
Q	<p>我的意思是說，這個活動是給醫院的員工跟眷屬參加，並沒有開放到退休公務人員~（受訪者打岔）</p>	
A	<p>（B3-3）那我請問你，那退休公務人員你要每一個人都要有電腦嗎？還有就是，退休公務人員~我跟你講，這個不是只有員工，你上 google 上去，臺中榮民總醫院，它的平台裏面都有耶！這只有醫院的電腦才能看醫院的資訊。我們現在都是網際網路了，現在你只要在家裏的電腦打個 google 臺中榮民總醫院，他都可以看一些訊息了，不是說你一定要用什麼樣的平台，那你這個平台還要有人去維護，對不對？你要常常有什麼訊息，你要有人去維護。我是覺得你真的很有心想要臺中榮總做志工，隨便打個電話都可以問到，而且以 google 也可以看到臺中榮總的資訊啊，我覺得這不是問題，你知道嗎？</p>	
Q	<p>所以你覺得平台有沒建立~（受訪者打岔）</p>	
A	<p>（B3-4）我覺得這個~，因為你平台的建立，第一個，這個建立的話，一定要有人維護，所有的資訊要維護，你不能擺在平台是兩年前的訊息，那是不是又有人講話啦！對不對？那你這樣子，那你是不是要有專人來做建檔的資料，對不對？那你這樣~（面露不屑，低語碎唸，不知所云。）明明醫院就有這個這個網路了，你何必另外再做一個。你懂我的意思嗎？像你說我們現在這麼多的志工了，你認為他需要人家一直~啊你來做志工、你來做志工嗎？都是發自他的意願嘛。他有意願他自己想盡辦法都會來了，不需要人家去 push 呀！</p>	
Q	<p>因為我們醫院有一些受訪者反應是說，我們前幾年有 30 週年</p>	

	訪談內容	概念
	<p>院慶嘛，因為剛好逢十，所以是比較大的院慶，那我們醫院好像也沒有邀請退休同仁回來參加，感覺退休後就跟醫院整個斷線，就除了半年領退休俸可能進來醫院，就再也不會有連絡，就覺得醫院就是很冷漠對待這些退休員工，其實很冷漠，假設有像這樣的活動，為什麼不發一個通知請他們回來參加，可以看看醫院啊、展覽或者一些活動，可以一塊參加嘛。因為我們有時候院慶有健行活動，而這些健行活動不見得是花錢的東西，我們只要發一個通知，大家如果有興趣的話，退休員工也可以一塊參與嘛。那他們覺得跟醫院還有一些連繫，你有連繫、有參與，就表示如果你有志工需求的呼籲，那你遊說他們也會比較容易，只要有連繫，事實上，他們就有參與。</p>	
A	<p>(B3-5) 那○○我跟你說，像我們總務室要發一個健行，那你認為說我要發給 492 個人嗎？</p>	
Q	<p>不是，因為我覺得現在是網際，而且現在也在推無紙化，那退休公務人員留下的資料有 email address 嘛，那這個東西我們如果是建立一個群組，就是退休人員 email 的群組，我們在發訊息的時候，就用群發就發出去了，就只有一個動作，不管是 400 還是 500 個人，一次就發完了。就像醫院發 all@... 的公文一樣，不管是總院還是分院，全部都可以收到，這就只有一個動作。假設說我們醫院有類似這樣的活動，若不影響醫院的經費支出，因為常有經費的問題，~ (受訪者打岔)</p>	
A	<p>(B3-6) 像聚餐，就不可能。</p>	
Q	<p>對對對，聚餐當然不可能。如果說，假設我們有一個很大的院慶，我們辦一個園遊會，那我們可以請他們來參加，他們也可以消費、回來醫院走一走，那這樣的東西事實上，用 mail 通知，不一定要用紙本去郵寄，其實是做得到嘛？</p>	
A	<p>(B3-7) \~\~\~，我們醫院從 78 年開始我就有退休人員到現在，那你說後面的人可能就有一些 mail 的地址，雖然我們是沒有留 mail 的地址，但是就是說假如說，下次我們發通知單的時候，通知他們把 mail 的地址一起給我們，是 ok 的。但是，你有考慮到嗎？在早期的人，那些人都很老了、年紀很大了，你認為他們會有 mail 的地址嗎？</p>	
Q	<p>但是我覺得是說，這種東西就是，你有開始，你就會有收穫嘛。假設說我不要設定的這麼遠，就是最近的 5 年，假設我現在是希望擴充參與，我先做前 5 年的，只要我們醫院有一些活動啦，或是什麼樣的訊息，希望他們參與或參加的，我們就先發給這些人，就是近期退休的人。先看一下成效如何、他們的回饋意</p>	

訪談內容	概念
<p>見怎麼樣。那將來如果有需要，再推也沒有關係。因為也有可能是說，不需要推到這麼遠，是因為這些退休人員退了 10 年、15 年的人，事實上年紀也大了，不一定能夠參與，那我們這個部分就先不要談，我們先做近期的。譬如說，近 5 年的，我們如果有活動的通知，我們請他們來。譬如說，我們醫院最近的院慶，我們辦的活動在東海大學，然後東海大學其實離我們醫院非常的近，那或許我們就發一個通知給他們~（受訪者接聽來電）</p> <p>有一個統計，是不是成果表？每年是不是要填列志願服務成果表？</p>	
<p>A (B1-15) 對。成果表~其實就是志工多少、訓練時數多少那些。</p>	
<p>Q 這個成果表的電子檔或紙本，您有嗎？</p>	志願服務成果表
<p>A (B1-16) 應該有啦！</p>	
<p>Q 那如果要調資料，調得到嗎？</p>	
<p>A (B1-17) 嗯~，最近兩年的？</p>	
<p>Q 都可以呀，可以參考的。</p>	
<p>A (B1-18) 可以呀，我那邊有的可以給你看，可以印給你啦。</p>	
<p>Q 社工室是不是會有一些志工或者是訓練時數的統計資料，送到人事室來？</p>	人事、社工單位橫向溝通不佳
<p>A (B1-19) 沒有，他們從來沒送，都是我跟他們要，他們就給我一些這樣，沒有什麼紙本資料。</p>	
<p>Q 假設他們就覺得說，就像您剛所說的，有人會直接打電話到社工室跟他們說我要當志工，但他們的回答可能是現在沒有缺人，就跟他們講，不是我的招募時間，要他們在 10、11 月志工招募時再來。我是跟他們建議，假設你有一些基本的東西、資料，譬如，你一年的流程，什麼是招募時間、什麼時候是志工業務的大月或小月，就是你一月做什麼、二月做什麼 ...，哪幾個月是你的大月，不適合連絡，如果你有一張類似這樣內容的 schedule，或者是你志工的組別、訓練有什麼資訊，可以提供給他們，就是在填志願服務調查表的時候，就同時提供給他們看。因為到退休的時間最起碼還有一個月的時間嘛，你可以事先看看相關的規定、看看遊戲規則、哪些組別的工作是適合你。因為有可能你本來有意願，但看過以後可能就覺得不適合，就沒意願了，我也可能就不用再打電話到社工室去問了。如果你事先可以提供這些資料，他們可以知道說，七、八月是所謂暑期志工的大月，那麼在這個時間打電話來問，對他們可</p>	人事、社工單位對於退休醫事人員志工的呼籲，未有積極舉措

	訪談內容	概念
	能是增添作業上的麻煩。那我們若能事先知道這些資訊，就不會打電話問了，這樣會不會比較好？他們說有提供資料給人事室。	
A	(B2-5) 我一份是~假如說，他有一份資料是說，他有意願來當志工的時候，我就給他們一份那個。那份資料是說最近這一期要招募的，好，那我就說好，我可以幫你給他。給他的時候他就說，他們填了之後，他們自己就會拿到社工室去。那我給他們了，那至於他們有沒有填到社工室我就不知道。但是我看了一下， 那是對這一期的，可是他下一期的就沒有再拿來了啊！	人事、社工單位橫向溝通不佳
Q	所以以前並沒有~(受訪者打岔)	
A	(B2-6) 有過，一次，有過一次，就是○○拿過來給我的。	
Q	今年有一次~(受訪者打岔)	
A	(B2-7) 今年沒有啊！應該是過年後那一次，有一次。	
Q	所以他不是常態性的？	
A	(B2-8) 沒有、沒有。但是他有講說你可影印~， 他給我一份，不夠的話可以影印。但我看一下，那是針對這一期的嘛！ 針對這一期，那我，譬如，退休人員到了下一期的話，我請問你，我印這一期，這一期已經過了，給他也沒有意思啊！ 所以我就沒有再印了。 對，但可是後來想一想，我這個意願調查表給你，他~，你是叫我給他去參考，問題是他拿回去之後，有這~，我跟你講，退休人員到我那邊，寫這個表、寫那個表，寫這些東西，弄到最後要退休的時候還問我說，○○你那個資料有給我嗎？退休函有給我嗎？我說我都給你了。你知道他會怎樣嗎？太多的表了，他這個要弄、那個要弄，他自己都忘了，你懂我的意思嗎？所以其實我們的構想都很好，啊我們東西都給你、什麼東西都給你，可是我告訴你，退休人員都退休了，雜七雜八一大堆，就通通都夾到那個夾子裏去，等到你問他的時候，他反過來問你說，你有給我那一張嗎？我覺得反而 沒有達到那個效果，你給他一大堆，他反而覺得是廢紙 ，你知道嗎？然後還有就是，我現在就是覺得很奇怪，就是說，譬如我跟他講說，你若有意願要當志工的話，你一定要到社工室去報到，可是有些人就跟我說，唉呦，我以為說志工是到你們人事室來報到的，就公教志工，我以為公教志工是到你人事室，你人事室安排我們到哪裏哪裏。譬如說， 我是麻醉科，我想回到麻醉科 ，但是你到社工室去，他不見得把你排在麻醉科，他可能把你排在門診或哪裏這樣子，那他們的想法是，不能把我排在麻醉	人事、社工單位對於退休醫事人員志工的呼籲，未有積極舉措

訪談內容	概念
<p>科，我就不要來了。你知道我的意思嗎？他們有一個錯誤的觀念就是說，我們在調查你的志工就是人事室在調查你，然後你就回到你的單位去做志工，不是這樣～，志工不是這樣子。志工有志工一些規定啊。</p>	
<p>Q 院部長官希望有證照的醫事人員留下，留下來當志工，那針對這方面我也請教過社工室，社工室是覺得說，一般的志工工作都一樣，假設你是要執行跟醫事專業相關的工作，他會認為說這些人的管理要由用人的單位去管理，因為社工室認為他們是不懂這一些所謂的醫事專業，它只能是一般的管理，人員的行政管理由他們來做，但如果是醫事專業的部分要由用人單位要去負責，當然也就可能包括有授權的問題，那授權的問題可能就是人事室業管的部分了。那這個東西就是說，我如果是要找這些有證照的人，而且有執行醫事行為，不是一般的志工只是推推床、或是說說話這樣子，那可能就會牽涉到有證照、繳費的問題。因為如果是在院的時候，這些醫事人員證照的費用是由醫院來支付，那假設他們這些人留下來，醫院希望他們協助某部分醫事的工作，那有這些行為的時候，這些入會費，公會入會費，由誰來出？醫院有可能再出這筆錢嗎？</p>	<p>退休公務人員 志工工作規劃 醫事證照 執登費用 退休公務人員 志工管理</p>
<p>A (B2-9) 我跟你講，我告訴你好不好，基本上，政府的規定，退休人員就不能再從事任何醫療方面的行為，你的證照就不能再拿到公家機關做那些~執行~，基本上，志工的東西，志工他不應該~就只能說，你有這方面的經驗，吸取你的經驗你來這邊幫忙。但是幫忙歸幫忙，你不能說實際去從事。就像有一個麻醉室的一個護士，她說她想去麻醉科對不對，那我就問她，那你到麻醉科做什麼？她說就做一些文書工作，我就跟她說，文書工作不是已經有行政人員做了？但她說有時候開刀房要幫忙~。你進了開刀房，就一定是醫護人員啊，對不對？你是醫護人員，你自己本身的證照又沒有在我們這邊，萬一有什麼醫療糾紛的話，誰負責？不可能。而且我跟你講，退休的人員，像○○，之前不是說，我們醫院用研究助理的經費，都不行啊！只要你領國家的月退休金，就不能在公家機關做啊！所以~其實你長官的想法很好，有醫療證照的醫療人員再回過來做志工。所謂的志工，就不能限制說他~就不能認定他~要做醫療行為，這樣是不行的～！因為你有醫療行為就像你說的，一定要有證照嘛。那證照，證照費，出這個費用還是小事，不管誰出都是小事，問題是你這個人的身份~，好，我曾經辦過一個退休人員，他說他是殘障嘛，就是身心障礙，身心有那個就退休</p>	

訪談內容	概念
<p>了，一個護理人員。結果他眼睛不好，她跑去職訓中心，她認為她去職訓中心她是加勞保，然後呢，沒有關係，她就就~，結果你知道嗎？馬上，銓敘部就給我一個公文了，說這個人是我們這邊退休人員，她又重覆加了。而且她那個勞保是因為~，為什麼？其實私人醫院也是勞保啊，對不對？那為什麼私人醫院可以，因為他是私人醫院。就她到職訓中心，職訓中心是公家的機構，她在那邊加勞保就不行了。她說沒有啊，我只是在這邊學習，然後他們就說學習怕有那個意外什麼的，所以加勞保。我說那不行，你加了勞保，他認為你在那邊工作。所以你說想這邊弄個證照，我告訴你，你相不相信如果這樣弄一個證照，那他會不會講，那我這邊有時間的問題、有加班的問題，扯了一大堆的事情。那只要有經費的問題，你的退休金就不要拿了，除非你到私人醫院去。</p>	
<p>Q 但是沒有收入，做志工這件事並沒有收入啊！</p>	
<p>A (B2-10) 沒有收入，那好，你認為他沒有收入，但是他的證照又要放在你這邊，你認為他願意嗎？有這麼單純嗎？前一陣子護理部不是說，要一個退休人員來做一些，什麼戒煙的東西，本來說沒有收入啊，純粹是志工啊，純粹怎樣怎樣，啊後來又說有加班的時數啊，還說要給他加班費，那不是收入哇！</p>	
<p>Q 社工室是講說，行政管理的一部分由他們負責，所以在這個部分上，志工有時數的限制，就是說你一週至少服務四個小時，最多只有十二個小時，沒有所謂加班，因為沒有加班這件事情，不會產生加班費，沒有這個費用。當然，你剛說的那個人可能有其它的問題，如果說行政是由社工室管理，就不會有這種事的發生，因為根本不會有收入。他們除了車餐費以外，沒有別的。</p>	
<p>A (B2-11) 對，因為他們護理部就是覺得這個人就由護理部來管控，可是你護理部來管控就會扯一大堆的問題。所以我是覺得志工這一塊喔，志工，所謂的志工，就是你願意服務嘛，限制這個、限制那個，你到底是願不願意呢？你知道我的意思嗎？所以我跟你講，很多時候有些事情喔，怎麼講？我們的想法都是希望那怎樣去~，其實我告訴你，我認識的幾個醫院上班的志工，有幾個、有好幾個~護理、護理長什麼，還有什麼，我問她，我就說，我問她，你不是填不願意，怎麼你願意~，啊前一陣子我公公生病，我公公現在走了什麼，那我現在想想沒事，我就過來。然後她就說找社工，那社工室去安排這樣。其實我跟你講，那麼想要做志工，沒有人通知你，你也會</p>	<p>退休公務人員 留任志工呼籲</p>

訪談內容	概念
<p>來，或想要回醫院來，對不對？我在科博館也碰過我們醫院的志工，我們醫院的退休人員。就說有些人他希望是~，我前一陣子還做了一個什麼，我跟你講，爲了志工的案子，我前一陣子還弄了一個、設計了一個表格，把所有會屬機構的機構，通通詢問過說有沒有志工，他們說，好啊好啊！我們如果有退休人員願意做志工，我把那張也給退休人員，很多人都填無。清境農場、武陵農場，你知道嗎？爲什麼？正好去那邊玩嘛！所以說，做志工就是看你有沒有這個興趣，真的有興趣，他就會留下。那如果你的構想是說，技術人員把他留在醫院裏面，這些人如果他還年輕，他都會去選一個第二春；如果他年紀大了，他有點玩票的性質，你想還會回來在從事醫療方面的東西嗎？大家都累了，你知道嗎？真的大家都累了。好，好了，還有什麼問題？</p>	
<p>Q 沒有。</p>	
<p>A (B2-12) 不過你剛剛講的，你說 mail 信箱那個，可能是下一期我就試著做做看嘛，就把他們的 mail 信箱留著，然後，做個群組，那我們可以拜託資訊室幫我們做個網站，就是一個群組，好，只要上面有什麼~，問題是這個還是要有人去維護啊，對不對？增加、退出什麼的，你知道嗎？</p>	<p>退休公務人員 互動平台建立 退休公務人員 留任志工呼籲</p>
<p>Q 對呀對呀！當然，每件事情都需要有人去做~（受訪者打岔）</p>	
<p>A (B2-13) 你知道榮總這麼大，北榮的退休人員比我們更多，可是他們是四個人做退休案，我們臺中榮總四百多個退休的，我一個人在做退休案~。</p>	
<p>Q 所以我是說志工，我們其實也有機動志工嘛，假設你這個單位有這樣的需求，可以跟社工室提出志工的人力需求。</p>	
<p>A (B2-14) 我跟你講好不好，這個問題我曾經問過社工室喔，因爲有人就來跟我講，~○○，我們退休我們可不可以~，譬如說，譬如哪裏需要有人，那○○，您們不是很忙嗎？我們給你來當志工。志工不是說，我譬如說我現在有要那個~，他就會安排什麼的，不是這樣子~。他要按照他的程序，他要安排什麼什麼什麼、你什麼訓練時數，那你說，他的訓練時數，他們上課幹嘛，他們不可能上課把你排說人事室做什麼，你可以去人事室做什麼，不可能啊！對不對？就算有人想要來當我的志工，退休人員想要~，有人就跟我開玩笑說，我看你一天到晚加班，我來幫你忙好了，問題是，行嗎？不可能嘛。</p>	
<p>Q 好，就這樣子，謝謝您接受我的訪談。</p>	

附錄四 臺中榮民總醫院人體試驗委員會人體試驗研究計畫許可書



臺中榮民總醫院人體試驗委員會

The Institutional Review Board of Taichung Veterans General Hospital

40705 台中市西屯區臺灣大道四段 1650 號
1650 Taiwan Boulevard Sect. 4, Taichung, Taiwan 40705, ROC
TEL:886-4-23592525-4006 FAX:886-4-23592525-4408
E-mail: irbtc@vghtc.gov.tw

人體試驗研究計畫許可書

開立日期：西元 2014 年 07 月 24 日

計畫名稱：退休公務人員留任志工意向之研究—以臺中榮民總醫院為例

IRB 編號：CE14217

計畫主持人：院本部許惠恒副院長

協同主持人：外科部胸腔外科唐曉雯辦事員

計畫書版本/日期：Version 1.0 / 2014 年 6 月 26 日

受試者同意書版本/日期：Version 2.0 / 2014/7/24

通過會期：第一人體試驗委員會第 166 次會議

有效期間：自西元 2014 年 07 月 24 日至 2015 年 07 月 23 日止

(此案追蹤審查頻率為一年一次，請主持人主動繳交追蹤報告。)

- * 依照赫爾辛基宣言及 ICH-GCP 規定，臨床試驗每屆滿一年，人體試驗委員會必須定期重新審查臨床試驗後方可繼續進行。請於有效期限到期二個月前繳交展延報告以利本會進行審查。
- * 受試者於試驗期間發生嚴重不良事件及疑似未預期之嚴重藥物不良反應，主持人應依衛生福利部法規於期限內通報主管機構及審查之人體試驗委員會。
- * 計畫展延應於許可書期限截止前二個月提出申請。
- * 結案報告應於許可書期限截止後三個月內繳交。
- * 本會有暫停/終止本研究計畫及撤銷本執行許可書之權責。

主任委員 許正園



Certificate of Approval

Protocol Title : The Intention of Retired Civil Servants to Stay and Work as Volunteers - a Study of Retirees in a Public Medical Center in Central Taiwan.

IRB TCVGH No : CE14217

Principal Investigator : Wayne Huey-Herng Sheu

Sub-Investigator : Hsiao-Wen Tang

Protocol Version/Date : Version 1.0 / 26 June 2014

Informed Consent Form Version/Date : Version 2.0 / 24 July 2014

Board Meeting : Institutional Review Board (I) 166th Board Meeting

Approval Effective Period : From 24 July 2014 to 23 July 2015

Frequency of continuing review : 1 year

- * In accordance with Declaration of Helsinki and ICH-GCP guidelines, PI is responsible to submit a progress report to IRB two months prior to the expiration date for an annual review.
- * Serious Adverse events and SUSAR involving risk to participants must be reported to Ministry of Health and Welfare (MOHW) and IRB according to current regulation.
- * Extension of the protocol should be submitted to IRB 2 months before the expired date of the Certificate of Approval.
- * Closing study report should be submitted to IRB within 3 months after the expired date of the Certificate of Approval.
- * The IRB has authorization to suspend/terminate the protocol and to withdraw the Certificate of Approval.

Jeng-Yuan Hsu, MD

Chairman, Institutional Review Board, TCVGH

本會組織與執行皆符合國際醫藥法規協會之藥品優良臨床試驗規範

The committee is organized and operates according to ICH-GCP and the applicable laws and regulations