

桃 113年桃園市志願服務

在職訓練

靈性關懷照顧

課程手冊



【班別F03】在職訓練課程



113年07月18日(四)



課程時間09:00-12:00

主辦
單位



桃園市政府社會局
Department of Social Welfare, Taoyuan

承辦
單位

志工  桃園

執行
單位



蜂湧數位商店
Bee's Wave



廣告

目 錄

上課須知	02
講師與課程表	03
靈性照顧概念融入志願服務	04
如何取得課程結業證書	11
筆記頁	15

上課須知

- 一、本訓練課程皆於課前三十分鐘開放簽到，上課十分鐘未完成報到者，取消上課資格；如有缺課，不接受補課。
- 二、教育訓練須**全程參加並確實簽到退**，並且無中途離席或缺課方算完成訓練。
- 三、簽到退時間由現場人員公告，上課時間請勿擅自離開座位要求簽到簽退，此外，簽到簽退不可代簽亦不可補簽，缺一個簽名即不算完成訓練。（倘經查代簽者，則兩人視同皆未完訓）。
- 四、本教育訓練不協助志工申請**志願服務紀錄冊**，請統一由運用單位向該目的事業主管機關提出申請。
- 五、為遵守場地租借規範，場內**全面嚴禁飲食**及吸菸，並請愛惜場館公物及器材，如有損壞、造成公共危險或衛生等問題需自行負責後續賠償以及相關法律責任。
- 六、為尊重他人權益，上課教室內嚴禁接聽手機（請關靜音或調震動）；上課時請勿任意於會場走動，以免影響講師授課；現場座位數量有限，請勿用個人物品佔用座位；如身體抱恙有咳嗽...等症狀，課程進行中仍建議配戴口罩，維護自身及他人健康。
- 七、因應政府限塑環保政策，本課程**無供餐、無代訂餐點服務**、**包裝飲用水及紙杯**，敬請自行用餐及自備環保水杯。
- 八、響應環保及無紙電子化作業，自 108 年起由桃園市政府社會局所主辦之志願服務相關教育訓練以**電子結業證書**為主，證書請於完訓一周後逕登入「桃園志工網」自行下載。
- 九、本訓練會以拍照方式記錄上課過程，若學員不同意公開肖像，請於課程開始前告知工作人員，如有進行大合照，請勿入鏡。
- 十、為維護教育訓練課程內容及形式一致，不提供在現場使用與本次課程無關的布條或其他文宣物品進行拍攝。
- 十一、本手冊內容**僅供學員參考使用**，實際資訊仍以**當日講師授課內容為準**。
- 十二、學員於課程中途暫離座位，務必隨身保管個人重要物品，場館及志推中心不負任何保管責任。

講師與課程表

時間	課程內容	講師
09：00~12：00	靈性照顧概述	林勝義 資深教授
	靈性照顧概念融入志願服務	
	分組實作演練及綜合討論	
12:00	賦歸	

※本中心保留師資、活動順序、時間、場地等彈性變更之權利。

靈性照顧如何融入志願服務

講師：林勝義

π

前言1

- › 行政院於2021年9月修正「高齡社會白皮書」。
- › 1.增進高齡者健康與自主，提升高齡者靈性照顧。
- › 2.促進世代和諧共融，提升青年世代投入高齡服務。

π

π

前言2

	身心照顧	靈性照顧	臨終照顧
1.性質	世俗	靈性	宗教
2.目的	身體健康 心理健康	滿足靈性需求 促進靈性健康	安寧照顧 陪你善終
3.照顧提供者	志工	青銀志工	安寧照顧團隊、 家屬、外看
4.照顧的對象	獨居老人、失能者、病弱者	健康或亞健康的中、高齡者	臨終病人
5.照顧的方式	電話問安 關懷訪視 健康促進活動 餐食服務	生命回顧 靈性支持團體 靈性休閒活動 自我靈性照顧	靈性關懷 安寧病房陪伴 居家安寧訪視 宗教師輔導

π

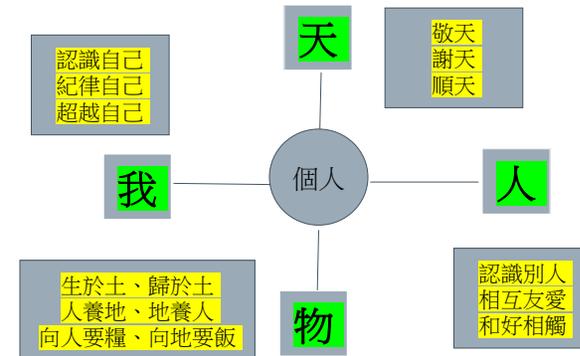
1-1.靈性照顧概述

- › 1.靈：心有靈犀一點通、福至心靈、靈機應變。
- › 2.靈性：是人們虔誠地相信人類和自然的非物質部分，更勝於擁有世間的事物(例如財產)；靈性對於人們的宗教、道德或情緒上提供一種導引(美國社工辭典)。
- › 3.靈性需求：靈性具有「形而上」的特質，似有若無，一般健康的人並不會感覺它的存在，當人們在面對身體疾病、情緒壓力或死亡威脅時，就會出現強烈的靈性需求。

1-2.靈性照顧概述

- › **4.靈性健康**(天、人、物、我，處於和諧的狀態)
- › (1) 個人與自己【我】：能了解自己、接納與欣賞自己，能探索自我存在的意義和價值。
- › (2) 個人與他人【人】：重視人際關係的營造與不同社群之間的交流。
- › (3) 個人與環境【物】：敬畏大自然，重視人與環境和諧共存的概念。
- › (4) 個人與超自然【天】：讚嘆超自然的力量，重視宗教信仰和自我超越的成長。

1-3.靈性照顧概述



1-4.靈性照顧概述

- › **5.靈性照顧**：以適當的方法，協助照顧對象滿足靈性需求，化解靈性困擾，促進靈性健康的服務過程及措施。
- › **6.靈性諮詢與服務**：
 - › (1) 靈性諮詢：由靈性照顧團隊的成員，針對來詢者的靈性问题，提供建議，或轉介相關單位處理。
 - › (2) 靈性服務：由靈性照顧團隊的成員，針對照顧對象的靈性需求，提供必要的照顧服務。

2-1 靈性照顧概念融入志願服務(實施過程)

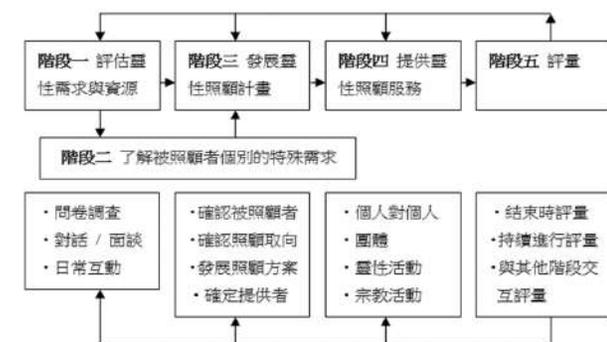


圖 1 靈性照顧的實施過程

資料來源：Nissen, Viftrup, & Hvidt, 2021, p.6

π 2-2-1 靈性照顧概念融入志願服務(評估需求及項目)

面向	高齡者的靈性需求面向	對應的服務項目
1.個人與自己	1.需要了解身體痛苦的意義及目的。	傾聽(抱怨)、同理、提供靈性諮詢。
	2.需要生活的延續。	擴展社交網絡、維繫社會關係。
	3.需要有個人的自尊及價值。	陪伴參加靈性活動。
	4.需要付出及服務他人	協助參與志願服務。
2.個人與他人	5.需要他人支持以面對失落。	提供社會支持、協助充實靈性知能。
	6.需要他人肯定並支持其宗教行為。	提供信仰上的關懷及支持。
	7.需要無條件的愛。	靈性關懷、靈性陪伴。
	8.需要表達憤怒及懷恨。	情緒安撫、陪伴參加靈性活動、讀經.....。
	9.需要感恩。	尋找感恩的人、事、物。

π 2-2-2 靈性照顧概念融入志願服務(評估需求及項目)

3.個人與環境	10.需要超越環境的意念。	分享惜物、感恩、心靈環保之經驗、故事及其意義。
4.個人與超自然	11.需要參與宗教活動。	信仰的導引，世俗儀式的引介，(例如：農曆初一十五茹素)。
	12.需要感受神的存在。	轉介宗教師輔導。
	13.需要饒恕人，以及神的饒恕。	自助性團體、轉介宗教師輔導、引介宗教上的禱告、懺悔、告解、救贖、解脫。
	14.需要面對死亡的準備。	生命回顧、善終照顧

π



π

2-3-1 靈性照顧概念融入志願服務(志工訓練)

- › 1.訓練需求：確定有意參加靈性照顧訓練之志工人數。
- › 2.訓練課程：
 - (1)靈性照顧的基本概念。
 - (2)靈性照顧的方法及技巧。
 - (3)靈性照顧服務經驗分享。
- › 3.規劃：師資、場次、地點、方式、原則等。
- › 4.辦理：實施訓練、訓練之滿意度回饋。
- › 5.附件：講義。

π 2-3-2靈性照顧概念融入志願服務(生命回顧方法)

- › 運用時間線(lifetime)，徵得照顧對象的同意，口述生命故事，回顧生命歷程
- › 在生命的關鍵點：出生、就學、就業、結婚、生子、患病...
- › 或人生的轉折處：移居、失學、轉業、失業、離婚、再婚、喪親...
- › 思考過去所做所為的意義及價值、肯定自己對得起自己、家人、社會，並沒有白活，進而規劃往後的日子如何過得更有意義、更加幸福。

π 2-3-3靈性照顧概念融入志願服務(其他方法)

- **靈性支持團體**：將照顧的對象組成一個小團體，引領它們分享靈性相關議題的見解或經驗，彼此相互鼓勵、相互支持，朝向正向的靈性健康而發展。支持的類別：實質支持(直接協助)、資訊支持(提供建議)、**情緒支持**(同理)、**尊重支持**(肯定自我價值)、**網絡支持**(社交及互動)(李孟芬、石泐，2022)。
- **靈性自助團體**：由志工協助照顧的對象組成小型自助團體，互推一人帶領團體成員，透過對話、身體語言或其他適當方式，相互協助，以回應靈性問題或挑戰。原則上，志工不介入自助團體的活動，只從旁觀察，活動結束後再提供意見。
- **自我靈性照顧**：在照顧的對象有意尋求他人或神的協助以解決靈性困擾時，志工鼓勵並協助他透過靜坐、冥想、祈禱，或者持續**投入自己有興趣的休閒活動**，例如：打太極拳、練瑜伽、練氣功、繪畫、寫作、把玩樂器，當作自我療癒的方法。

π 2-4靈性照顧概念融入志願服務(發展方案及實施)

服務項目	服務方式	服務提供者	服務的對象
1.生命回顧	個人-個人	高齡志工與/或青年志工	中、高齡者。
2.靈性休閒活動	團體	青年志工與/或高齡志工	中、高齡者。
3.靈性支持性團體	團體	青年志工	中、高齡者。
4.惜物惜福經驗分享	團體	高齡志工	本單位青年志工、社區青少年、兒童。
5.長者就醫接送服務	個人、團體	青年志工	中、高齡者。
6.靈性關懷訪視	團體-個人	青銀志工	共同服務中、高齡者

π 3.分組實作演練及綜合討論



腳本1

- › 邱大姊，65歲，小學畢業。年輕時跟先生從事南北貨生意，前面十幾年相當辛苦，一邊做生意，一邊照顧五個小孩。後來，先生外遇，不久罹癌過世。
- › 她43歲時，因乳癌住院，加上長輩相繼過世，對人生有不一樣的體悟。53歲時，到社區大學上課，認識一位忘年之交，還和國小時好同學的媽媽同班，是人生最快樂的時光。
- › 由於先生早年投資獲利，擁有一些房地產，樂善好施的她，捨得捐錢給窮人和慈善機構，自己個著簡樸的生活。

腳本3

- › 王姓志工大姐，67歲，原想退休可好好陪伴父母。不幸父母及親人二人因車禍罹難，讓她對人生有不同的想法，要把握當下，做些有意義的事，決定當志工。
- › 起初，她在醫院服務台值班，後來在安寧病房陪伴癌末病人。有一次接到病房通知，有久病厭世的阿嬤要跟她說話。她趕到醫院，耐心傾聽阿嬤多年忍受病痛的心聲，並勸導阿嬤向信奉的神祈求平安。不久，阿嬤安詳離世。
- › 目前，她是到宅服務志工，幫一位84歲獨居阿嬤洗澡。自己曾因視網膜剝離，暫停服務數天。再去服務時，阿嬤問她，是不是我不好？了解原因後，含著淚水，握著志工大姐的手，不捨地說：查某囡仔，你人真好，一定會吃百二、出好子孫，好家運。志工大姐頓時覺得付出就是一種幸福，非常值得。

腳本2

- ▶ 張爺爺，82歲，初中畢業，國小老師退休。近年身體明顯老化，又因白內障開刀，加上男性更年期問題，覺得生病最不舒服。第一任太太年輕過世，他獨自撫養三個小孩。第二次的婚姻，因為兩人個性不合，離婚。
- ▶ 目前，子女不在身邊，長期獨居，白天安排很多活動，教日語、學游泳、打網球、唱卡拉OK。晚上一個人看電視，覺得很孤單、很無聊。有時，看政論節目就火大，想罵人，加上股票起起落落，心裡很不好受。
- ▶ 他沒有特別的信仰，不相信有來世，對死亡沒有特別的準備，但自覺年齡老化、器官退化、思路僵化、等待〇化。

腳本4

- › 志工陳大姊，現年75歲，原只小學畢業。56歲時，陪家人到衛生所做檢查，順手幫忙在門口佈置的志工檢起掉在地上的工具，被稱讚適合當志工，於是加入志工行列。
- › 衛生所的志工，平時填寫資料要看得懂英文字母，讓她覺得不懂英文很慚愧，於是61歲起，回到校園，從國中補校、高職補校，讀到科大進修學程，71歲獲學士學位。他白天不上學的時間，仍撥空做志工。她對餐飲有興趣，高職、科大都選讀餐飲類科，且考到中餐和甜點的證照。在志工服務期間，有時做些「小東西」，與志工夥伴分享，覺得很有快樂，很有成就感。
- › 衛生所志工要幫忙登革熱、菸害防制的宣導，打電話通知30歲以上女性民眾來做子宮頸抹片檢查。有些民眾覺得做抹片檢查很驚扭，如果她剛好帶來自製的「小東西」，就分給這類民眾，與她們結緣，並委婉地告訴她們做檢查的好處，不要害怕，效果不錯。

腳本3-5

- › 小時候，我的家裡窮，書讀得不多。長大後，一直殷望嫁個書生，弭補我學歷不足，偏偏撿到一個修理機車的黑手，只好跟著他走。前幾年，夫婿嫌黑手太辛苦，累了，沒有跟我相辭，就去天上做仙。我含著眼淚，去戶政事務所替他領畢業證書，替他辦好人生的畢業典禮之後，才發現他留許多「手尾」給我，就是大家都有的「時間」。
- › 我趕快**把握時間，追求人生的第二春**。我學電腦、我參加演講會、我做快樂的志工，連續好幾年得到桃園市績優志工，屋內獎狀、感謝狀一大疊。參加演講會，改變了我的一生，我開始學習用文字記錄人生的劇本，用講故事來表達精彩的劇情，最歡喜的事，每篇演講稿都在桃園台語文化協會會刊發表。
- › 人世間，不管過去、現在，還是未來，能選擇走自己的路，讓自己過得精采，活得有意義，就是最好的財富。



結語1

- › 1.自主性原則，留給照顧對象選擇靈性照顧項目的空間。
- › 2.自立性原則，強化照顧對象自我靈性照顧的能力。
- › 3.共融性原則，增進青銀志工人力互助服務的和諧共融。
- › 4.永續性原則，持續精進靈性照顧服務的方法與技巧。

結語2

- › 醫院與長期照顧機構，可成立**靈性照顧團隊**，運用具靈性照顧專長的成員，結合有靈性照顧服務經驗的**志工**，共同為照顧對象提供靈性照顧服務，以促進靈性健康。
- › 中、高齡者的靈性照顧是健康照顧之一環，最佳策略是將靈性照顧融入健康照顧與/或長期照顧之中，建立全人照顧的制度。



如何 下載課程 結業證書

🔍 操作流程大解密



🔍 Q&A問與答

Q1：完訓後，會如何發放課程結業證書呢？

A1：電子證書存放於桃園志工網，由志工個人自行下載保存。

Q2：課程結業證書會另外提供紙本證書嗎？

A2：自108年起不發放紙本證書，如有紙本證書需求者，請登入桃園志工網後自行下載列印。

Q3：需等待多久證書才會核發下來呢？

A3：因需審核確認完訓學員，行政作業流程預計約7個工作天(不包含例假日)。



🔍 Q&A問與答

Q4：拿到結業證書後，後續該如何拿到志願服務紀錄冊呢？

A4：將基礎與特殊訓練課程2張結業證書(電子或紙本不拘)提供給運單，並統一由運單向該目的事業主管機關提出申請。

Q5：可以只挑選上早上的課程嗎？

A5：有確實完成簽到與簽退之全程參與者，即可核發證書，倘如有缺漏課程(ex.遲到、早退、中途離開...等)，則不予核發證書！

Q6：當天臨時不能去，可以請朋友協助代簽嗎？或事後補簽呢？

A6：為維護每位學員權益，簽到簽退不可代簽亦不可補簽，缺一個簽名，即不予核發證書，倘經查代簽者，則兩人視同皆未完訓！



🔍 Q&A問與答

遇到註冊桃園志工網帳號的問題？或是帳號和密碼不見了怎麼辦？



詳細相關操作流程

請掃描右方QR code查看

網址：<https://reurl.cc/ezQj8m>

※提醒您務必先在桃園志工網建立正確個人資料以利後續課程結業證書匯入



志工個人下載

★課程結業證書 範例示意圖

課程結業證書範例示意圖
以實際領取證書為準



*請務必確認
姓名及身分證號
等個人資料
正確性

*提醒：當您的個人資料有任何異動時，應即時更新桃園志工網系統資料，以確保其為正確、最新及完整資料。若您提供任何錯誤、不實或不完整之資料，或資料異動卻未更新時，導致您的證書資料錯誤或權益受損，須自行承擔責任。



教育訓練相關資訊均公布在桃園市志願服務整合資訊平台 (後簡稱桃園志工網)

★本課程結業證書統一存放於桃園志工網內 桃園志工網(志工個人)



※自113年1月1日起，桃園志工網轉換成新系統，並將志工個人與運單承辦登入頁面分流

志工個人下載

★步驟一：登入桃園志工網(前台)

▶ 1. 點選「志工請登入」→ 2. 「登入」或「註冊」



- 已有帳號密碼者：請輸入帳號與密碼
- 未有帳號密碼者：請點擊「註冊」
- 如無法登入者：請點擊「忘記帳號」或「忘記密碼」

志工個人下載

★步驟二：進入志工專區>報名資料維護或個人相關紀錄

▶ 3. 「志工專區」→ 4-1. 「報名資料維護」→ 「教育訓練報名」



志工個人下載

★步驟三：下載結業證書

完訓後 7 個工作天 → 4-2. 點擊「下載證書」

4-2.

教育訓練報名紀錄

請輸入【課程名稱】關鍵字

查詢

***提醒:有確實完成簽到與簽退之全程參與者,即可核發證書
倘如有缺漏課程(ex.遲到、早退、中途離開...等)
即不予核發證書!**

課程名稱	課程日期	課程類別	報名狀態	受訓時數	操作
班別A00實體教育訓練課程	0年-0月-0日	基礎	報名成功	6小時	課程內容
班別B00線上直播訓練課程	0年-0月-0日	特殊	報名成功	6小時	下載證書

志工個人下載

★步驟二：進入志工專區>報名資料維護或個人相關紀錄

或 5-1.「個人相關紀錄」→「教育訓練」

訊息公告 志願服務團隊介紹 我要當志工 我需要志工 活動集錦 志工專區

5-1.

個人資料維護
報名資料維護
個人相關紀錄

個人相關紀錄

首頁 / 志工專區 / 個人相關紀錄

教育訓練 服務 紀錄冊 保險 榮譽卡 獎勵獎項 服務績效證明

課程名稱	課程類型	課程日期	開課單位	受訓時數	操作
------	------	------	------	------	----

志工個人下載

★步驟三：下載結業證書

完訓後 7 個工作天 → 5-2. 點擊「下載證書」

5-2.

教育訓練 服務時數 紀錄冊 保險 榮譽卡 獎勵獎項 服務績效證明

***提醒:有確實完成簽到與簽退之全程參與者,即可核發證書
倘如有缺漏課程(ex.遲到、早退、中途離開...等)
即不予核發證書!**

課程名稱	課程類型	課程日期	開課單位	受訓時數	操作
班別A00實體教育訓練課程	基礎	0年-0月-0日	-	6小時	
班別B00線上直播訓練課程	特殊	0年-0月-0日	-	6小時	下載證書

教育訓練相關資訊均公布在桃園市志願服務整合資訊平台 (後簡稱桃園志工網)

本課程結業證書統一存放於桃園志工網內

桃園志工網管理介面 (運單承辦)

桃園市志願服務整合資訊平台

帳號 密碼 登入

運單管理介面網址



※自113年1月1日起,桃園志工網轉換成新系統,且將志工個人與運單承辦登入頁面分流

運單承辦協助下載

★步驟一：登入桃園志工網(後台)

▶ 1. 輸入運單帳號密碼「登入」

1. 桃園市志願服務整合資訊平台

帳號
請輸入帳號

密碼
請輸入密碼

驗證碼
請輸入驗證碼

登入

忘記密碼?

● 已有帳號密碼者：
請輸入運單帳號與密碼

● 如無法登入者：
請點擊「忘記密碼」

運單承辦協助下載

★步驟二：志工運用及團隊管理

▶ 1. 「志工運用及團隊管理」→ 2. 「志工資料維護」

1. 桃園市...

2. 志工運用及團隊管理

3. 志工資料維護

4. 志工資料維護

5. 志管理員

志管理員 志的機關

桃園市政府

姓名 王小光

身份證字號 查詢身份證字號

查詢

運單承辦協助下載

★步驟三：查詢該志工資料

▶ 3. 輸入該志工姓名或身分證字號 → 4. 點擊「查詢」 → 5. 「編輯」

志工資料維護

志管理員 志的機關

桃園市政府

姓名 王小光 或 身份證字號 查詢身份證字號

查詢

新增 輸入 輸出

項次	所屬機關	志工隊	志工小隊	姓名	身分證字號	操作
1	000協會	00志工隊		王小光	H123...	編輯

運單承辦協助下載

★步驟四：下載證書

▶ 6. 「教育訓練」 → 7. 完訓後7個工作天 → 「下載證書」

教育訓練

志工基本資料 教育訓練 學習紀錄 紀錄冊 保險 學習卡 獎勵事項 服務紀錄查詢

志工姓名	身分證字號	課程名稱	課程類型	課程日期	開課單位	受訓時數	操作
		志工成長訓練(12小時)	義務				下載證書
		社會福利類志工特殊訓練課程(6小時)	義務				下載證書

*提醒：有確實完成簽到與簽退之全程參與者，即可核發證書
倘如有缺漏課程(ex. 遲到、早退、中途離開...等)
即不予核發證書!

聯絡資訊

【主辦單位】桃園市政府社會局

【承辦單位】桃園市志願服務推廣中心

【執行單位】蜂湧數位商店

【中心地址】桃園市中壢區中山路138號5樓
(永達創世紀商業大樓)

【服務專線】(03)426-2881

【電子信箱】taovtcdb@gmail.com



桃園志工網

桃園市志願服務
整合資訊平台
(個人志工登入網址)



桃園志推中心FB

桃園市志願服務
推廣中心FB粉專

主辦
單位



桃園市政府社會局
Department of Social Welfare, Taoyuan

承辦
單位

志工  桃園

執行
單位



蜂湧數位商店
Bee Wave



廣告