

義工探訪老友記須知



本守則

1. 積極推動義務工作，提供增值及優質的義工服務
2. 探訪前先了解服務對象背景、服務地點、緊急事件處理程序等基本資料
3. 清楚了解自己的角色、責任及堅守崗位
4. 與同行義工緊密合作，互相照應
5. 遵守機構的工作指引及規則，不擅作主張
6. 不作出服務範圍以外的任何承諾
7. 不接受任何禮物 / 利是 / 現金 / 物質報酬

服飾及裝備

1. 整齊輕便服飾，長褲及運動鞋較佳，避免穿戴貴重物品
2. 充足電源的手提電話，以便與負責單位聯繫，及作緊急聯絡之用
3. 為保障義工，及避免對服務對象構成不便，自備飲用水或飲料
4. 帶上大會提供的「心意包」

入屋前

1. 按門鐘或輕拍門，因長者行動稍慢，需耐心等待回應
2. 請先主動與長者問安或打招呼，並自我介紹及表明來意 (亦可出示義工証或有關證明以確認自己的身份)
3. 留意長者健康狀況，提醒長者小心開門
4. 預備談話內容

入屋後

1. 讓老友記說出自己喜歡別人如何稱呼他
2. 向老友記詢問適當的座位位置，然後坐下
3. 勿隨便搬動老友記家居物品
4. 在探訪時，多採開放式問題來展開話題

溝通小貼士

1. 主動溝通，可以從衣、食、住、行展開話題【另見對話提示】
2. 耐心聆聽 / 等候回應，輕鬆打開話題，避談私隱及敏感 (如金錢、宗教、政治) 話題，注意言談話題及用語，避免無心的傷害
3. 以平等態度溝通，尊重服務對象的生活方式及生活習慣
4. 多從服務對象角度去理解他們面對的困難和需要，感同身受並給予接納和支持

可以問一些日常生活的事情..

1. 平日你如何照顧自己?
2. 你有甚麼家務要做?
3. 你如何預備兩餐飯?
4. 你如何打理家務?
5. 如果不是自己做，由誰人幫你做呢?
6. 如果只有你自己做，做起上來，有沒有困難?

離開前

1. 應重覆提醒重要事項，預約下次見面日期及時間或有關電話問候的安排。如得長者同意，可於長者日曆上寫下記號，有助長者記憶
2. 收拾所有帶備物品
3. 提醒長者小心關門，然後道別
4. 派發支援服務之單張、電話咭等

義工安全事項

1. 服務時宜量力而為，如遇身體不適，必須知會同行義工及義工組長
2. 小心觀察長者的居住環境是否有危險，如樓梯、走廊、通道等；是否有足夠照明設施
3. 義工要顧及自身安全。入屋探訪時，要坐在靠近出口的位置，假若被訪者是異性，盡量避免與長者單獨在密室傾談
4. 探訪時若遇到長者不禮貌、不合作、衣觀不整或可能有危險的情況下，義工最好不應進入屋內；
5. 應事後盡快向服務機構或服務隊匯報

緊急事件處理

義工面對緊急事件時，應視乎情況作出以下回應：

1. 按平安鐘求助
2. 聯絡服務機構
3. 聯絡長者的緊急聯絡人
4. 撥社署熱線 2343 2255 (二十四小時)
5. 聯絡屬區的長者支援服務隊
6. 報警、送院
7. 向鄰居求助