



## 愛心傳城義工大行動 2006

### 核心義工/組長須知

#### 1. 服務前預備

- 清楚了解當天一切運作細節，請細閱下列資料：
  - 當日典禮程序及分工表；
  - 義工及服務對象一覽表；
  - 留意所需心意包數量及類別；
  - 留意探訪對象類別（長者/家庭/傷健/智障/院舍/其他）；
  - 路線（車程及集散地點）；
  - 負責同事/ 核心義工/ 組長聯絡電話。
- 聯絡義工時注意事項：
  - 自我介紹，包括交代你在活動中擔任的角色；
  - 確定集合時間地點；
  - 參考義工須知作出適當的提示，說明大會安排；
  - 留下你的手提電話號碼，以便保持聯絡；
  - 鼓勵義工自製心意小禮品/心意卡送贈被探訪人士或家庭。
- 聯絡服務對象(服務機構/ 獨居長者/ 家庭)時注意事項：
  - 自我介紹，包括交代你在活動中擔任的角色；
  - 說明大會安排，確定服務日期、時間、義工人數、探訪人數及心意包數量；
  - 視乎需要留下你的手提電話號碼，以便保持聯絡。
- 可與副組長(如有)分工配合；
- 提醒義工/團體聯絡人妥善處理及保障義工和服務對象的個人資料，請於服務後收集所有服務對象資料交回大會，以保障受訪者個人私隱；
- 如當天早上8時前發出黑色警告訊號或懸掛8號風球或以上，活動將暫停及延遲，直至天文台改掛/除下有關訊號，活動繼續進行。另如當天早上10時或之後，黑色暴雨警告訊號或8號風球或以上仍然懸掛，活動將取消。請留意當天早上電台廣播。本局會盡快聯絡組長通知最新安排。
- 請小心保管個人財物，自備飲品、小食等。

## 服務當日工作

- 點名事宜：
  - 組長於所屬區域位置集合義工點名，到齊後向負責同事/義工統籌報告出席人數；
  - 請義工於所屬區域入座，簡介活動及工作流程；
  - 按義工出席情況及被訪者背景 / 需要，作適當的探訪及分組調配。
- 點算及派發物資：
  - 義工證/名牌貼；
  - 心意包；
  - 服務對象地址；
  - 地圖/交通圖；
  - 進入區內公共樓宇批准證明副本；
  - 義工/團體服務回應表；
  - 義工感謝狀等。
- 出發往服務：
  - 請按大會司儀指示分批上車，注意秩序及安全；
  - 點算足夠的心意包，並把椅上的心意包帶上車。
- 服務簡介(於集合地點/車上進行)，內容包括：
  - 服務機構名稱 (適用於院舍探訪)及服務對象類別；
  - 派發心意包及服務對象資料予義工；
  - 提醒義工服務注意事項 (參考義工須知)；
  - 叮囑義工先致電服務對象，確定探訪時間方行出發 (適用於上門探訪)；
  - 如未能成功探訪，請按大會指示處理。
- 服務期間解答義工各項查詢、處理服務時遇到的問題、投訴、服務的其他支援工作，及意外或突發事件的處理。

## 2. 服務完成後

- 義工完成服務後，收集各人之服務回應表及義工證後，如時間容許，讓組員分享探訪感覺及心得，留意義工探訪後的情緒，如有問題應即時了解及疏導；如需跟進，交負責機構或職員處理；
- 收集所有服務對象資料，並以適當的方式銷毀有關資料，並**請勿**棄置於公眾

地方，以保障服務對象的私隱；

- 與負責的同事/義工統籌保持緊密聯繫，及報告服務完成(包括義工出席情況及已成功派發的心意包數量等)；
- 如有需要可聯絡負責同事/義工統籌，把剩餘物資帶回指揮中心。

### 3. 突發事故/意外處理程序指引

- 服務當日，如發生任何突發事故，組長應負責現場處理，並向總指揮中心報告，尋求指引和協助。指揮中心將視乎情況，調配人手或聯絡支援隊作即時應變；
- 義工應自行看管個人財物及避免攜帶貴重物品，組長**不應**為義工保管財物，以免造成任何爭拗；如發現心意包或財物失竊，組長應立刻通知負責同事/義工統籌，按指示填寫紀錄；
- 意外受傷事故(包括義工及第三者)：
  - 照顧及安慰傷者，但**不應**給予何口服藥物；
  - 如需送院接受治療，應立即召喚救護車，並立即通知總指揮中心；組長稍後須填寫〈突發事故紀錄表〉，清楚紀錄事發經過及地點，紀錄表由總指揮中心跟進，財務及行政部存檔；
  - 本局會為 3-75 歲參與 11 月 5 日誓師日服務之義工購買意外保險，年齡屆乎 15 至 65 歲最高賠償額為\$xxxxxx，年齡屆乎 3 至 14 歲及 66 至 75 歲最高賠償額為\$xxxxx；義工應在良好的健康情況下參與服務，注意安全，並可按個人需要自行購買合適之保險；
  - 根據本局購買之保險規定，任何申報之賠償須得到認可中醫、跌打醫師或註冊西醫發出之證明，方為有效；
  - 在事件未有詳細了解及收到總指揮中心的確認前，**不應**向傷者作出任何有關責任和賠償之承諾；有關工作人員負責執行基本步驟，其他程序由總指揮中心調控及指引；
- 其他嚴重事故：一切涉及服務的嚴重事故，如打鬥、交通意外、被訪者 / 義工受傷、遭惡意破壞或滋擾等，組長須視乎事件的嚴重性，向警方求助，並通知總指揮中心，以保障義工、服務對象及職員的安全；
- 處理傳媒採訪及查詢：如因發生突發事故或意外引使傳媒及公眾進行採訪及查詢，各組長緊記保持冷靜及應有的禮貌態度；唯在任何情況下，**不應**代表機構作出任何承諾和保證，並盡快聯絡總指揮中心，以便作出跟進。

## 『2006 年國際義工日—愛心傳城義工大行動』

# 探訪義工須知

### **簡 介**

為慶祝聯合國訂定每年 12 月 5 日的國際義工日，義務工作發展局得到晶苑集團、華潤萬家(香港)有限公司的支持，黃毓康先生及立峰資產管理(亞洲)有限公司贊助，結合各界團體力量，展開「**愛心傳城義工大行動**」，推動全港市民及團體參與義務工作，為弱勢社群表達愛心和關懷。計劃目標是聯繫機構及團體動員 8,000 名義工，把市民捐贈的心意禮品，於 2006 年 11 月 5 日誓師禮，及 2006 年 12 月至 2007 年 2 月期間，親身送予 12,000 個有需要人士及家庭，共建和諧及關懷的社會。是項計劃將積極鼓勵香港各界團體自行組織義工隊伍，並鼓勵發動弱勢社群參與義工服務，關懷及探望有需要人士及家庭，發揮互助互愛的服務精神。

### **服務對象**

- \* 獨居、行動不便或經濟困難的長者
- \* 傷健、弱能人士
- \* 領取綜援、單親或新來港家庭
- \* 少數族裔人士

### **誓師日活動詳情**

活動名稱：2006 年國際義工日—愛心傳城義工大行動 (誓師日)

活動日期：2006 年 11 月 5 日 (星期日)

活動時間：下午 1:30 至 5:30

活動地點：xxxxxx 中學

活動內容：由義工親身送贈心意禮品包予有需要人士及家庭，作出親切慰問的探訪服務。

義工資格：15 歲或以上，15 歲以下的義工必須由家長陪同一起參與服務。

### **到戶探訪守則及指引**

## 義工探訪守則

- 義工在服務時間內，必須佩戴由大會發出的義工證/名牌貼；
- 在服務過程中，不得擅離崗位；
- 要保持禮貌及展現笑容；
- 避免談及太私隱、太深入及敏感性的問題，可多談及服務對象的生活習慣。
- 切勿隨便作出承諾，可表示會把服務對象的期望代為轉告中心，尋求協助；
- 切勿接受被訪對象任何現金、利是或禮物，因這會觸犯防止賄賂條例；
- 如服務對象邀請義工進食，應儘量婉拒；如盛情難卻，亦可禮貌地接受少嚼；
- 如遇到服務對象不合理的要求 / 違反義工本人意願的情況，義工可禮貌地拒絕；
- 若有個別問題及需要，請與組長聯絡及尋求協助，將有關資料記錄，以便作出跟進；
- 如服務對象在傾談過程中，身體不適或發生意外，應保持冷靜，並立刻通知工作人員；
- 服務完成後，禮貌地說再見，並知會義工組長；
- 探訪談話內容必須保密，服務過後不可隨便討論；
- 如未能成功探訪，剩餘之心意包盡量交託管理處或被訪者的鄰居轉交受訪者。

### ➤ 探訪前準備

- 先清楚了解是次探訪的目的；
- 預先跟受訪者/服務機構確定探訪日期、時間及清楚探訪地點；
- 出發前再與被訪者聯絡，確保他在家等候義工到訪；
- 穿著整齊輕巧服飾，給予被訪者良好印象；
- 須按機構指示預備探訪信，不宜自作主張及預備太貴重禮物；
- 關懷、尊重及接納不同背景 / 家庭環境的被訪者；

### ➤ 入屋前

- 按門鐘或輕拍門，耐心等待回應；
- 請先主動與被訪者問好或打招呼，並自我介紹及表明來意(亦可出示義工證或有關證明以確認自己的身份)；
- 預備談話內容。

### ➤ 入屋後

- 問被訪者說出自己喜歡別人如何稱呼他；

- 選擇適當的座位位置，在徵得同意後坐下；
- 切勿隨便搬動被訪者家居物品及翻閱其私人物品；
- 探訪時，組織談話過程以開放式問題來展開話題：
  - 談話過程首先包括自我介紹；
  - 在未找到話題時，可以圍繞被訪者日常生活或居住環境來打開話題，踏進建立關係的第一步，切忌太快及太直接問及初訪者的家庭狀況，可慢慢引導被訪者自己告訴；
  - 慢慢再跟被訪者了解近來的生活情況，如遇到的困難或開心的事情。
  - 留意被訪者的情緒，一次性的探訪不宜觸及太困擾的問題，如被訪者的情緒太困擾，宜通知及交由有關職員跟進。

➤ 探訪完畢

- 可重覆提醒重要事項；
- 收拾所有帶備物品；
- 提醒被訪者小心關門，然後道別；
- 切勿向被訪者作出任何未來承諾；
- 會合組長 / 工作人員，報告服務完成，並交還資料及填寫問卷；
- 參與大會檢討會以表達有關探訪過程的意見及感受。

➤ 義工安全

- 義工要顧及自身安全，盡量安排2位或以上之義工進行探訪，負責機構亦會按被訪者的背景、年齡、性別等，配對合適的義工進行探訪；
- 探訪前後，需清楚向機構交代，讓負責的工作人員知道義工上門探訪的時間及情況；
- 機構亦須留意義工服務後的情況及情緒，如遇問題，須即時處理及作適當跟進；
- 探訪時若遇到被訪者不禮貌、不合作、衣冠不整或可能有危險的情況下，義工最好不進入屋內；事後盡快向服務機構或義工組長報告；
- 義工盡量帶備手提電話，以作緊急支援之用；服務進行時如遇危險情況如被訪者暈倒或作自毀或攻擊性行為，應立即通知組長 / 職員處理；遇情況緊急，亦可立即報警求助，並即時知會組長 / 職員跟進；
- 如當天早上8時前發出黑色暴雨警告訊號或懸掛8號風球或以上，活動將暫停及延遲，直至天文台改掛/除下有關訊號，活動繼續進行。另如當天早上10時或之後，黑色暴雨警告訊號或8號風球或以上仍然懸掛，活動將取消。請留意當天早上電台廣播。本局會盡快聯絡組長通知最新安排。

- 本局會為3至75歲參與11月5日誓師日服務之義工購買意外保險，年齡屆乎15至65歲最高賠償額為\$XXXXX，年齡屆乎3至14歲及66至75歲最高賠償額為\$XXXXX；義工應在良好的健康情況下參與服務，注意安全，並可按個人需要自行購買合適之保險。

如需支援，請於辦公時間致電義工服務中心(電話：XXXX XXXX)或即時聯絡組長。

摘自義務工作發展局  
愛心傳城義工大行動 2006