



頤康 | YEE HONG

VOLUNTEER HANDBOOK

義工手冊

2025 版

目 錄

A	頤康作為護理服務機構	頁碼
A1	願景	2
A2	使命	2
A3	歷史與發展	3
A4	頤康價值觀	3
A5	服務項目	4
B	義工服務簡介	
B1	頤康義工發展的理念	6
B2	服務範疇	6
B3	如何成為義工	7
B4	道德指引	8
B5	衣著指引	9
B6	健康與安全警覺性	9
B7	証明與嘉許	10
B8	投訴途徑	11
C	服務及保護長者	
C1	服務對象權利	12
C2	服務殘障人士	13
C3	與長者互動要訣	14
C4	服務對象之不當行為/騷擾	15
C5	風險管理	16
C6	義工服務界限	16
D	健康與安全	
D1	預防及控制傳染病	18
D2	危急情況及代號	20
<u>附錄</u>		
	附錄一：義工的權利與責任	22
	附錄二：服務長者要訣	23
	附錄三：督導員聯絡及其他常用電話號碼	24

A 頤康作為護理服務機構

A1 願景

讓長者活得豐盛、獨立、健康且有尊嚴。

A2 使命

頤康提供具連貫性和切合文化需要的服務，讓不同背景的長者在身體、情緒、社交及心靈上倍感幸福；我們建立的制度，有能力提供高質素、包容性的綜合式護理服務。

實踐使命的途徑：

我們透過以下途徑來達成使命：

- ◆ 確立一個有遠見及重視問責之監察體制。
- ◆ 營造一個互相尊重和可以不斷提升員工質素資歷的工作環境；並與僱員建立積極和諧的關係。
- ◆ 透過發展切合不同文化的護理院模式和知識交流，孕育不同的合作伙伴，從而在社區內發揮更大的潛能。
- ◆ 激勵和凝聚一群充滿愛心和受過培訓的義工，讓他們持續發揮無私的敬老護老精神。
- ◆ 在不斷創新和改進的同時，堅守嚴謹的財務原則，務求不負所有頤康的支持者和善長所托。
- ◆ 倡導和促進社區發展，並為長者及其他人士提供求知機會。

A3 頤康的歷史及發展

經過多年努力不懈的籌劃，並得到華人社區領袖及主流社區的籌款支持，第一間頤康中心於一九九四年十月正式投入服務，包括設有九十張床位的長期護理院及社區中心，雙管齊下提供適合華人文化及語言需求之服務，予日益增長的華人社區。我們的連貫性（一條龍）服務模式，照顧到不同階段的長者、和他們不同的護理需要。

第一間頤康中心開啟後僅兩年，即一九九六年，頤康獲得加拿大衛生服務評審委員會的為期三年的認可資格。

從 2002 年至 2004 年期間，三間新頤康中心先後在萬錦市、密西沙加市及士嘉堡新址陸續啟用；第一間頤康中心更加建了兩層。擴展後，四間頤康中心總共可提供 805 張長期護理床位，服務伸展至非華人長者，在往後的十年裏，我們的社會服務伸展到更多的地區，服務範圍也大大增強了。

於 2006 年，全數四間頤康中心都獲得到加拿大衛生服務評審委員會全面認可資格。往後之定期認可資格檢測，每次都取得卓越的評審。

當義工、齊成長、領袖才能、工作經驗、 新朋友、知識、好玩、學習、造福社群

A4 頤康價值觀

我們關懷——關愛彼此尋求互相理解和支持。崇尚多元化、以包容和公平為原則。支援他人保持獨立性和自決性。

我們協作——通過合作達成共有的願景和目標。結合優勢去追尋機會和應對挑戰。通過夥伴關係增加對服務使用者、職員和醫療制度的正面影響。

我們承諾——通過持續學習、創新和優化去追求卓越。讓員工在一個與時俱進的機構文化和工作環境中獲得最大發揮。具備誠信和責任感，並且倡議公平和社會公義。

A5 服務項目

頤康提供一個連貫性 (一條龍) 的服務給予有不同需要的人士。由健康的、活躍的、以至體弱需要長期護理者都通過以下的服務得到照顧。我們服務的人士，大致可分為兩大類：

- 自己居住或與家人同住 (社區服務)
- 需要全面照顧 (長期護理)
- 安寧療護 (寧安中心)

A5.1 社區服務

- ◆ 資訊與轉介服務
- ◆ 活力長者活動
- ◆ 半日消閒活動
- ◆ 日間服務
- ◆ 護老者教育及支援服務
- ◆ 親善探訪服務
- ◆ 交通接送服務
- ◆ 義工發展及社區參與
- ◆ 家居支援服務：提供給住在家中而不需要全日照顧的長者，包括簡單家務助理、個人護理、緊急回應及其他有需要的服務
- ◆ 長者居屋計劃：為長者在健康狀況許可之下，在自己的家中獨立生活而設

A5.2 長期護理中心

- ◆ 年滿 18 歲或以上、持有效安大略省醫療保險計劃 (OHIP) 卡並需要全面護理的人士，可以通過所屬的地區保健綜合網絡 Ontario Health atHome 的評估，申請長期護理中心床位。

- ◆ 現時頤康院友主要是華裔，同時也容納了南亞裔、菲律賓、日裔等院友。
- ◆ 頤康的長期護理中心除提供住宿、膳食、護理、健康監察及日常起居料理外，並提供多類社交、康樂、體能、智能、信仰及靈修活動，以保持院友身心健康。

A5.3 寧安中心

頤康郭幼廷寧安中心是一所設有 10 張床位的安寧療護院舍，為需要紓緩治療與臨終照護的住客及家屬提供舒適、如家般的環境。這是士嘉堡首間、也是目前唯一的一所安寧療護院舍，與頤康士嘉堡芬治中心同址設立。寧安中心秉持「以人為本」的理念提供照護，致力於提升臨終病人及其家屬的生活質素。

A5.4 醫療服務

部份頤康中心設有醫療中心及治療中心，還有家庭醫生、專科醫生、物理治療師及職業治療師駐診。



B 義工服務簡介

B1 頤康義工發展的理念

義工服務是社區共融的一個重要環節，義工的無私奉獻讓社區變得更豐盛，更強大。參與頤康義工行列，可以幫助：

- ◆ 增加資源以及提昇機構的服務質素。
- ◆ 改善服務對象的生活質素。
- ◆ 全人成長，增強個人滿足感與成就感。
- ◆ 建立一個關懷與健康的社區。



B2 工作範疇

過去十年，頤康每年大概有 1,000 位義工的支持，他們一年合共付出約 90,000 小時的服務時數，他們擔當的常見義工崗位包括：

- ◆ 活動助理
- ◆ 進餐助理
- ◆ 親善探訪/電話慰問
- ◆ 交通接送/送餐(司機)
- ◆ 文書助理
- ◆ 接待處助理
- ◆ 興趣班導師
- ◆ 廚房助理
- ◆ 洗衣房助理
- ◆ 協辦特別活動，等等



B3 如何成為頤康義工

B3.1 義工崗位分配

- ◆ 參加職前簡介會。
- ◆ 填妥及呈交義工申請表及保密協議。
- ◆ 如有需要，你可能需要呈交肺病皮膚測試及犯案紀錄審核報告。
- ◆ 我們會盡量根據你所表達的興趣、學習範疇和可行時間給你安排崗位。
- ◆ 義工的供求變數頗高，所以我們可能需要一些時間去尋找一個合適你的崗位。



B3.2 啟動職務

- ◆ 除了職前簡介會外，你的每一個工作崗位都會有一位負責人再提供在職的簡介。
- ◆ 請如期準時出席工作。如果你不能出席，請盡早通知你的負責人，讓我們時間充足找代替人選。
- ◆ 我們並不期望每一位義工都立刻具有工作崗位所需的所有知識和技能，請放心慢慢熟習工作性質和環境。如有任何疑問，請即向你的負責人或義工統籌員提出。
- ◆ 我們希望所有義工都秉持終身學習的態度，不斷提昇自己。請積極參加中心舉辦的訓練，其中部份為必修科目。



B3.3 義工時數記錄表

- ◆ 在工作完結後，請緊記填寫義工時數記錄表。
- ◆ 這除了記錄你個人的參與外，更是義工們整體貢獻的統計，幫助我們計劃招募、訓練和崗位分配。
- ◆ 此外，統計數字亦協助我們計算如何頒發各類獎項，嘉許熱心的義工。



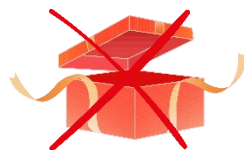
B3.4 怎樣才是好義工？

- ✓ 準時、負責任
- ✓ 尊重機構、所有服務對象、義工、職員，以及其他人士或合作機構的私隱與保密守則
- ✓ 為人設想、理性，及包容不同背景及需要的人
- ✓ 積極主動完成工作
- ✓ 具警覺性及謹慎行事
- ✓ 為了投入並專注於與服務對象及團隊的互動，請避免在服務期間使用手機、耳機或其他個人電子設備，除非遇到緊急情況或事先獲得督導員批准。
- ✓ 善用常理，留意環境作出判斷及處事方法；如有疑問，需徵詢督導員或團隊成員意見
- ✓ 謹慎處理資訊及數據
- ✓ 準確記錄工作內容及時數
- ✓ 若你的個人資料或聯絡方式有任何變更，請盡快通知義工部職員。
- ✓ 如有需要，向督導員求助



B4 道德指引

- ◆ 如果你是頤康的職員，或在登記成為義工後成為頤康的職員，請通知義工部職員，並取得你的上司的批准
- ◆ 請勿接受報酬：請勿接受服務對象任何的禮物、酬金、食物或服務
- ◆ 請勿推銷：不可向任何服務對象或義工推銷或介紹任何商品及服務
- ◆ 請勿幫助服務對象處理任何金錢往來，避免出現金錢糾紛
- ◆ 請勿提出醫藥建議



- ◆ 請勿對服務對象作出政治或宗教立場的影響
- ◆ 除了執行指派的義工任務，不要對服務對象承諾任何其他的工作，否則可能構成利益衝突或影響你本身的義務工作，如有疑問請即徵詢督導員

B5 衣著指引

- ◆ 每次參與義工服務時，請佩戴好義工證。
- ◆ 穿著安全、舒適且適應場合的衣著與鞋履
- ◆ 穿著整潔得體，避免過於隆重或過於隨便
- ◆ 建議穿著長褲
- ◆ 避免穿涼鞋或其他露腳趾的鞋
- ◆ 如遇冰雪天氣，請攜帶一雙乾鞋更換，因為某些區域出於安全考慮，不允許穿著濕鞋入內。
- ◆ 不要戴懸掛式的飾物或過度寬鬆衣服，以防被設備或輪椅勾住
- ◆ 為了維護無煙及無氣味的環境，保障所有人的舒適與健康，請避免在進入本中心前吸煙或使用電子煙，因為煙味可能殘留在衣物上。同時，請盡量避免使用香水或其他有香味的產品。



B6 健康與安全警覺性

請參考風險管理 (C5) 及傳染控制 (D1)

- ◆ 請留意警告標誌進入中心或護理院前請留意有關大型感染或院友隔離的特別告示。
- ◆ 熟悉你的工作環境及每天工作的常規，認識緊急應變程序，若對服務對象或你的安全有任何疑惑，應立刻向員工報告。
- ◆ 小心地滑：小心濕滑地板及冰雪路面；若在濕滑環境工作，宜穿着合身的鞋子，穿著不露腳趾、防滑鞋子為佳。



- ◆ 若見到服務對象有任何不尋常舉動，請立刻向督導員報告。
- ◆ 搬運傢俬與大型物品的時候清楚自己的能力限制及正確用力方法。
- ◆ 需要高處工作的時候一定要使用梯子，並清楚正確方法。
- ◆ 義工不可處理任何生、化、臨床危險物品，及有沾污的衣物。
- ◆ 慎防引起肌肉骨骼勞損 (MSD - 指軟組織損傷)：避免過度用力，長時間做重覆動作或不正確姿勢都可引至肌肉骨骼勞損。
- ◆ 緊記以下原則以防肌肉骨骼勞損 (MSD)：
 - 保持脊椎的自然彎度
 - 避免上體扭轉動作
 - 雙臂緊貼身體
 - 站立時雙腳分開
 - 以確保平衡
 - 用腿部肌肉發力
 - 小心衡量重物、環境和自己的能力



B7 證明與嘉許

B7.1 義工時數證明

- ◆ 工作滿三十小時或連續三個月的義工可向頤康索取**義工時數證明信**，內裏列出**開始日期**、**服務時數**及**工作崗位**。請最少給予我們兩星期通知，以便翻查記錄。

B7.2 義工嘉許

- ◆ **頤康內部獎項**：在每年四月的全國義工週，我們都會舉辦**義工嘉許日**，頒發以下獎項：

- **長期服務獎**：五年、十年、十五年，如此類推
- **金獎**：在之前一年服務超過三百小時
- **銀獎**：在之前一年服務超過一百五十小時



- ◆ **頤康以外獎項**：按服務記錄，我們會提名義工競逐政府或非政府組織獎項，以表揚出色之義工，例如「安省義工服務獎」等。

B8 投訴途徑

如你有任何不滿，請先與你的督導員談一談，你也可以向義工部職員索取意見，以尋求解決方法。問題如能及時處理，大部分都會容易解決。



頤康訂出了有系統性的投訴程序，你的督導員或義工部職員都會很樂意向你詳細說明。

C 服務及保護長者

C1 服務對象權利

頤康積極履行安大略省「修補長期護理法案」中所列出之「院友權利法案」，並加以宣傳。每間中心內每一樓層都張貼出該權利法案。頤康的其他服務計劃也都有類似的權利法案保護服務對象。

C1.1 犯案紀錄審查

在長期護理院內服務的所有義工，不論職責，均需呈交犯案紀錄審查報告。此審查需由義工向所居住城市之警務處申請。同一條件亦適用於在社區內作親善探訪員之義工。

作為頤康義工期間，如被控刑事罪行，請及時通知義工部職員。

C1.2 私隱

頤康所有義工均需簽署同意保密協議書中的條款。

如果你對任何關於服務對象的私隱事宜有疑問，(例如家庭、健康、行為狀況等)，你只可與直屬督導員討論。



C1.3 虐待行為及零容忍政策

虐待之定義

- **虐待行為**：包括主動或刻意疏懶所引起的傷害、濫用權力、以及違背或利用受害人授予之信任和尊重的行為。
- **迫害者**：任何和虐待行為有關係的人，不論認識受害人與否。
- **後果**：對服務對象構成健康、安全或身心的傷害。

虐待能以不同方式呈現

- **身體虐待**：造成身體受傷（例如掌摑、拳打、腳踢等）。
- **性虐待**：有關性的行為（例如撫摸、偷窺、性交等）。
- **精神虐待**：傷害服務對象的感受（例如侮辱、恐嚇、孤立及透過語言、態度或面部表情引起的痛苦和不安等）。
- **語言虐待**：用語言傷害服務對象（例如責備、大聲呼喝，恐嚇或出言低貶等）。
- **財政虐待**：濫用服務對象的金錢和財物（例如盜竊、不問自取等）。
- **疏於照顧**：未能提供照顧或服務，因而影響了服務對象的健康、安全、或令身心受損，（例如未能提供食物、藥物等）。

如果你目睹或懷疑虐待行為應怎樣做？你有什麼保障？

- ◆ 法例規定目擊者必須舉報虐待行為，如果你不肯定你所見了的境況能否構成虐待，你也應先舉報，院方自會作出調查。
- ◆ 舉報虐老事故者之身份是會受到保密的，在「保障告密者法例」下，沒有人可以對你作出報復或懲罰。



C2 服務殘障人士

安省殘障人士通暢易達法案及其落實標準旨在保證殘障人士不會因為他們的殘疾而受到“次等”的服務，法案的基本原則是尊嚴、獨立自主、共融、平等機會及尊重。

殘障有很多不同形式—有些是看到的，有些是看不到的，或是兩者之間，例如：

- ◆ 由於受傷、先天或疾病而引至的身體殘障、體弱多病、畸型、或毀容

- ◆ 由於精神狀況或精神健康疾病引至不能用語言或手勢溝通
- ◆ 精神病
- ◆ 由於受傷或殘障而需接受工傷賠償

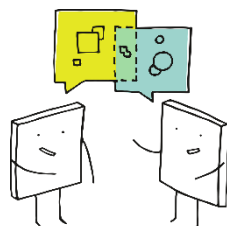
C3 與長者互動要訣



與長者互動最重要是：

- ◆ 尊重、誠信、耐心
- ◆ 前後一致
- ◆ 不要以對待小孩之態度跟他們說話
- ◆ 保密 / 尊重私隱

C3.1 與長者溝通的方法



- ◆ 清楚及緩慢地說話：確保彼此互相明白。
- ◆ 仔細地聆聽：留意弦外之音及身體語言。
- ◆ 縱使是之前已曾聽過的題目，亦盡量表示興趣聆聽。
- ◆ 使用適當的身體接觸以表示關懷，減少長者的隔離感及增加親切感。
- ◆ 保持視平線的眼神接觸。
- ◆ 耐心等待對方回應，不要催趕。
- ◆ 對話含糊不清時，可以加以澄清。
- ◆ 限制話題的數目，不要同時涉及太多資料。
- ◆ 鼓勵情感表達。
- ◆ 如有需要時運用文字，字體要粗大清晰，確保對方明白；有需要時重覆重要訊息，並強調其重要性。
- ◆ 當給予指令時，清楚地逐步解析。

C4 不當行為或騷擾

以下是社交或性方面的不當行為，或可構成騷擾的例子：

- ◆ 身體或言語攻擊
- ◆ 不適當的觸碰
- ◆ 冒犯及攻擊性的評論
- ◆ 晦澀 / 暗喻與性有關的言語 / 行為
- ◆ 猥褻的言談
- ◆ 露體

遇到任何騷擾行為都要報告。

有些不當行為可以由內外因素引發，當事人自己也可能不為意，這類行為稱為「反應行為」。

外在因素

- ◆ 外圍環境刺激，如噪音、燈光或擁擠

內在因素

- ◆ 身體狀況 / 受藥物影響
- ◆ 認知錯亂
- ◆ 當事人突然的情緒或心理變化



怎樣避免及處理不當行為

- ◆ 穿著適合該服務場合及義工崗位的衣物
- ◆ 著意與服務對象的距離與位置；如有必要, 可移改位置
- ◆ 留意對方的慣性行為
- ◆ 使用分散注意力的技巧，如轉換話題及活動
- ◆ 如果感到不舒服或不安全，可在任何時候中止服務
- ◆ 向督導員報告及尋求協助



C5 風險管理

必須報告事項

義工如見到以下任何一種情況，一定要盡快報告給督導員、護士站或任何頤康職員。如不能肯定事態之嚴重性，我們寧可你事無大小，都向職員報告。



- ◆ 虐待
- ◆ 任何事故或意外，不管有沒有人受傷
- ◆ 長者間的衝突
- ◆ 長者失蹤
- ◆ 長者情緒或健康突然變化
- ◆ 任何你認為威脅安全的情況

C6 義工服務界限

義工不可以提供以下服務:

除非受過相關訓練及得到員工許可，否則義工不可擔當以下工作：

- ◆ 抬起或移動任何院友/服務使用者
- ◆ 幫忙如廁
- ◆ 處理輪椅及攙扶步行
- ◆ 協助進餐

我們期望所有義工對健康及安全事項都有高度警惕性，以保護服務對象及你們自己的安全。當提供服務時，請緊記以下各項：

- ◆ 頤康中心內有很多崗位需要義工進行肺病皮膚測試及犯案紀錄審查。
- ◆ 待部門的督導職員完全向你作出簡介後，才可開始工作。

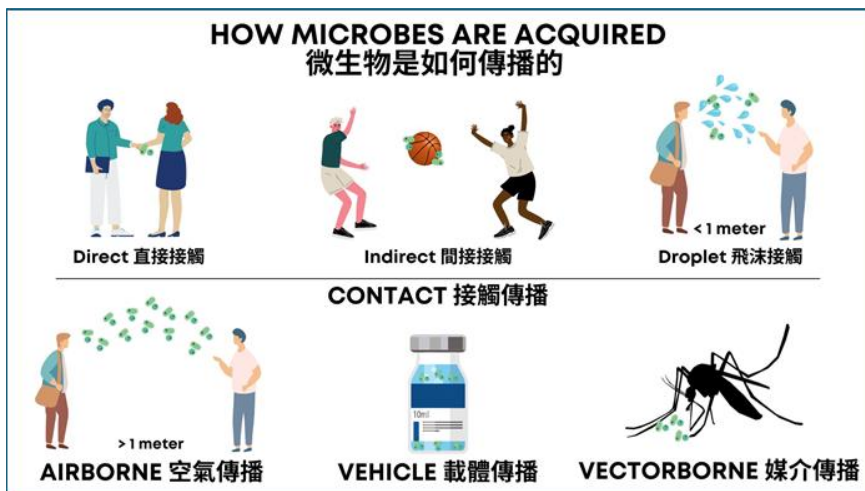
- ◆ 不要向服務對象介紹或提供任何藥物或治療方法，包括非處方成藥或簡單按摩。
- ◆ 不要給服務對象帶外來食物。很多服務使用者都有進食的限制，或有不同的食物敏感。另外，在沒有相關訓練及授權的情況下，義工不可幫助服務對象進食。
- ◆ **在任何情況下**，義工都不應該抬起或移動服務對象。只有受訓過的職員才可以提供個人護理及移動服務對象。
- ◆ 見到服務對象跌倒在地上，義工**不可以**嘗試移動該服務對象。義工應立刻找員工幫忙。
- ◆ 如果你有呼吸道或其他傳染疾病，包括傷風感冒，不要到來中心。流感高峰期時，我們會為義工注射流感預防針。
- ◆ 當長期護理中心爆發感染時，請不要前來；待院方宣佈爆發結束後，同事會通知你重啟職務。
- ◆ 當服務對象的房門上有警告標誌時，不要進入。先向當值護士或督導員查詢。
- ◆ 不要接觸任何弄髒了的床單或衣服，或任何生化及其他危險物品。
- ◆ 清楚知道逃生路線，以及在火警或緊急情況下怎樣做。

D 健康與安全

“安全的照護始於清潔”
這是您的責任！



D1 預防及控制傳染病



D1.1 截斷傳染鏈 - 控制傳染病原則

- ◆ 注射疫苗（如流感針）
- ◆ 手部衛生
- ◆ 留意手部之傷口和刮損，並妥善處理
- ◆ 當感到不適時，留在家中，不要工作
- ◆ 安全地煮熟、儲存及處理食物
- ◆ 閱讀告示標誌，提高警覺
- ◆ 保持環境清潔：
 - 扔棄用過的紙巾
 - 每天清理垃圾

- 保持桌面、工作枱面等清潔
- 保持工作地點清潔
- ◆ 有需要時使用口罩/手套

D1.2 洗手要訣

正確的洗手程序

1. 開水喉洗溼雙手
2. 加入洗手液
3. 擦出泡沫後，雙手互擦至少 20 秒
(由 1 數至 20)
4. 用清水徹底沖洗乾淨
用紙巾或乾手機吹乾雙手
6. 用紙巾或衣袖包裹水龍頭才關水



何時要洗手？

- ◆ 當你懷疑雙手曾接觸到病菌
- ◆ 接觸服務對象前後
- ◆ 當你轉到一個新環境、如房間、樓層等等
- ◆ 處理食物前後
- ◆ 使用洗手間後
- ◆ 接觸人體體液後，例如噴嚏、清理鼻水、嘔吐物等等

手部衛生檢查

所有義工及職員，都有可能被受過相關訓練的職員突擊檢查，評審清潔手部程序是否正確。

流行病爆發

在流行病爆發時段，請遵從指示及閱讀告示與海報。如果因員工短缺，我們可能會請義工前來提供援助。

D2 危急情況及警號

危急情況在任何時間、任何地方都可能發生，但若果發生在護理院舍內，後果就可以特別嚴重，因為服務對象對危急情況的反應會有很多不同的限制，所以認識不同的危急警號是十分重要的；不論是真實的危急情況或是預習，義工都需遵從員工的指示，你服務的部門可能會預先給你解釋不同的危急情況。

危急警號

火警	紅色
緊急疏散	綠色
服務對象失蹤	黃色
炸彈恐嚇	黑色
主要服務供應中斷（如電、水、暖氣）	灰色
暴力人物	白色
院外災難	橙色
心跳停頓	藍色
綁架人質	紫色
化學品泄漏	棕色

多謝，並期待您加入頤康！



附錄一：義工的權利與責任

	權利	責任
認識頤康	了解頤康機構的背景與運作	深入了解並明白頤康的使命及核心價值
工作崗位分配	根據喜好選擇崗位，並對分配崗位有決定權	遵從督導職員的指導與安排，配合完成工作
工作資訊	得到提供服務時所需的資訊	尊重服務對象及他人隱私，對相關資料嚴格保密
簡介	出席工作簡介，從而能得心應手地擊行工作	事前為職責作好準備，並準時報到
指導及支援	受負責職員督導，並且得到其指導和持續的支援	當有疑惑時向督導員查詢，如有需要時尋求協助和支援
團隊工作	了解自己在服務中的角色，並得到作為團隊成員應得的尊重	做一個合作和有貢獻的團隊成員，積極參與團隊合作
投訴	清楚知道表達意見及提出正式投訴的程序	及早向督導員或義工統籌員反映事件，並協助解決問題
學習	在提供服務期間掌握學習機會	持續增強有關知識和技能；主動向督導員反映不足之處，務求服務質素
獎賞及認同	受尊重為頤康的一份子，並獲得適當的表揚和肯定	拒絕任何服務對象所送贈的物質及金錢回報

附錄二：服務長者要訣

請 / 宜
確保輪椅安全帶符合要求及適當地繫上
離開前確保院友的安全： ◆ 床邊的欄杆已安裝並扣好 ◆ 輪椅已鎖好 ◆ 安全帶已適當地繫上
在以下情況，請通知中心督導員 / 護士： ◆ 跟院友一起離開樓層 ◆ 你當值完結時
在進入院友的房間前，先敲門，獲准後進入，並首先問安及介紹自己
尊重服務對象的個人選擇，除非選擇會危及服務對象的安全
如服務對象身體不適或處於危險狀況，要即時通知職員
當服務對象需要使有洗手間或被移動時，一定要由職員處理
在協助服務對象行動前，先向服務對象說明目的地或行動方向
跟服務對象談話時，保持眼神接觸，必要時調低自己位置至服務對象的視線水平
常懷笑容、保持親切態度

不要 / 不宜
不要搬動服務對象
未經職員許可，不得協助服務對象進食
除非事先得到職員授權，不得為服務對象購買任何物品
若需離開，應根據服務對象情況交由其他人員接手照顧
不要公開討論任何關於服務對象的資料
不要接受服務對象給予的任何金錢或其他饋贈及回報
絕不可留下任何尖銳或有毒物品
不可讓安全出口長時間開啟，亦不可讓服務對象與你一同離開大門
未經職員批准，不得擅自帶服務對象外出
未經允許，不可移動或處理服務對象的個人物品

附錄三: 你的督導員及常用電話號碼

你的督導員是: _____

你的工作崗位 /部門是: _____

部門電話號碼及內線: _____

部門督導電郵: _____

義工發展部主任: (416) 321-6333 內線 2619

義工發展部職員:

➤ 士嘉堡麥瀝高中心: (416) 321-6333 內線 2611

➤ 士嘉堡芬治中心: (416) 321-3000 內線 5641

➤ 萬錦中心: (416) 321-3000 內線 5641

➤ 密西沙加中心: (905) 568-0333 內線 4640

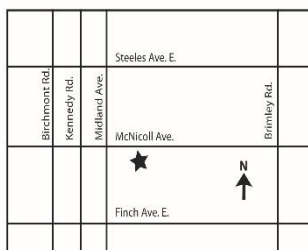
若你的個人資料或聯絡方式有任何變更，請盡快通知義工部職員。

義工手冊和義工迎新會是為頤康的義工而設的，如果您對以下有任何問題，請隨時向義工發展部查詢：

☐ 頤康的展望及使命	☐ 傳染病控制方法	☐ 犯案審查紀錄
☐ 服務使用者/院友權益條款	☐ 報告事故及意外	☐ 肺結核測試報告
☐ 了解長者的需要及怎樣跟長者溝通	☐ 請勿擅自移動長者	☐ 義工基本操守
☐ 對虐老及疏於照顧之絕不容忍政策	☐ 協助長者進食之必要訓練	☐ 義工自身的安全
☐ 舉報虐老個案及告密者保障條例	☐ 個人私隱及資料保密	☐ 求助
☐ 緊急及逃生步驟	☐ 遭到不恰當行為時要怎樣做	☐ 衣著指引



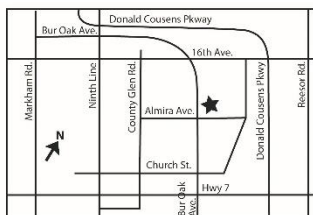
士嘉堡
麥瀝高中心



地址: 2311 McNicoll Avenue, Scarborough, Ontario, M1V 5L3.
電話: (416) 321-6333 電郵: scarborough.mcnicoll@yeehong.com



萬錦中心



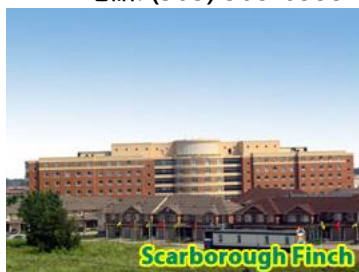
地址: 2780 Bur Oak Avenue, Markham, Ontario, L6B 1C9.
電話: (905)471-3232 電郵: markham@yeehong.com



密西沙加
中心



地址: 5510 Mavis Road, Mississauga, Ontario, L5V 2X5.
電話: (905) 568-0333 電郵: mississauga@yeehong.com



士嘉堡
芬治中心



地址: 60 Scottfield Drive, Scarborough, Ontario, M1S 5T7.
電話: (416) 321-6333 電郵: scarborough.finch@yeehong.com