



**Yee Hong Centre  
For Geriatric Care**

頤康中心

---

# 義工手冊

2019 版

# 目 錄

<b>A</b>	<b>頤康作為護理服務機構</b>	<b>頁碼</b>
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>B</b>	<b>義工服務簡介</b>	
B1	頤康義工發展的理念	5
B2	服務範疇	6
B3	如何成為義工	6
B4	道德指引	7
B5	衣著指引	8
B6	健康與安全警覺性	8
B7	証明與嘉許	9
B8	投訴途徑	10
<b>C</b>	<b>服務及保護長者</b>	
C1	服務對象權利	10
C2	服務殘障人士	12
C3	與長者互動要訣	12
C4	服務對象之不當行為/騷擾	13
C5	風險管理	14
C6	義工服務界限	15
<b>D</b>	<b>健康與安全</b>	
D1	預防及控制傳染病	16
D2	危急情況及代號	19
<b>附錄</b>		
	附錄一：義工的權利與責任	20
	附錄二：服務長者要訣	21
	附錄三：督導員聯絡及其他常用電話號碼	22

## 網上培訓網址

[https://drive.google.com/open?id=1RW8LnDrFGRTJFp6Kng3xAECSoFZO2WN\\_t-jd0zW1tP1](https://drive.google.com/open?id=1RW8LnDrFGRTJFp6Kng3xAECSoFZO2WN_t-jd0zW1tP1)

## A 頤康作為護理服務機構

### A1 願景

頤康締造一個充滿關懷愛護的環境，讓長者過著最高質素的生活。我們發展適合不同文化背景的長者護理服務，使頤康成為長期護理服務的典範，並且對全球保健體制作出正面的影響，以能成為長者的首選護理機構和業界的首選僱主為榮。

### A2 使命

頤康紮根於華人社區，本著敬老精神，使不同文化背景及需要的長者都能過著最獨立、健康及有尊嚴的生活。我們提供切合不同文化及語言需求之連貫性服務予華人長者。並在能力範圍內，以同樣的原則將長期護理服務延及其他族裔社群。

#### 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啓用；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

- 敬— 我們重視每一個人為獨特個體，並尊重其背景、信念和選擇。
- 愛— 我們建立一個關愛及支援的環境，並接受每一個人的本質。
- 承— 我們致力對自己的工作崗位、機構的展望、使命及價值作出承擔。



- 優 – 我們的服務以人為本，致力提昇服務質素，務求服務對象享受優質生活。
- 團 – 我們促進合作、營造員工、義工與服務對象之間的互相信任。
- 正 – 我們以道德的方法去處理一切事項。
- 信 – 我們對委託給我們的資源承擔責任。

## 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)

### A5.1 社區服務

- ◆ 社工輔導服務
- ◆ 活力長者及外展服務
- ◆ 半日消閒活動
- ◆ 長者日間服務
- ◆ 中風患者支援小組
- ◆ 早期失智症患者日間服務
- ◆ 記憶力訓練及活動中心
- ◆ 失智症患者遊戲治療服務
- ◆ 長期病患自我管理課程
- ◆ 交通接送及親善探訪服務
- ◆ 護老者支援及教育
- ◆ 義工發展及社區參與
- ◆ 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計
- ◆ 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、沐浴、緊急回應及其他有需要的服務

## A5.2 長期護理中心

- ◆ 凡年滿 18 歲而需要全面照顧的人士，可以通過所屬的地區保健綜合網絡（簡稱 LHINs）的評估，申請長期護理中心床位。
- ◆ 現時頤康院友主要是華裔，其他有南亞裔、菲律賓、日裔等。
- ◆ 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 醫療服務

部份頤康中心設有醫療中心及治療中心，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

義工服務是社區參與的一個重要環節，社區因着義工的無私奉獻而變得更豐盛，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，頤康每年都有大概 1,200 位義工，他們一年合共付出了 100,000 小時的服務時數，他們擔當的工作崗位包括：

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

## 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，呈交肺病皮膚測試及刑事記錄審核報告。
- ◆ 我們會根據你所表達的興趣、學習目的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，你獲派的每一個工作崗位都會有一位督導員會再提供在職的簡介。
- ◆ 請如期準時出席工作。如果你不能出席，請盡早通知你的督導員，以讓他有時間找代替人選。

- ◆ 我們並不期望每一位義工都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，請即向你的督導員或義工統籌員提出。
- ◆ 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 工作記錄表

在工作完結後，請緊記填寫工作記錄表。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，酬謝及獎勵熱心的義工。

### B3.4 怎樣才是好義工？



- ✓ 準時、負責任
- ✓ 尊重別人私穩及嚴守保密
- ✓ 為人設想、理性，及包容不同背景及需要的人
- ✓ 主動和具始創性
- ✓ 具警覺性及謹慎行事
- ✓ 善用常理，視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
- ✓ 記錄工作及時數
- ✓ 如有需要，向督導員求助

### B4 道德指引

- ◆ 如果你是頤康的職員，在申請當義工前要先取得你的上司的批准



- ◆ 不接受報酬：不要接受服務對象任何的禮物、酬金、食物或服務
- ◆ 不能推銷：不可向任何服務對象或義工推銷或介紹任何商品及服務
- ◆ 不要代服務對象處理任何金錢往來，避免出現錢銀瓜葛
- ◆ 不要作出醫藥建議
- ◆ 不要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响你本身的義務工作，有疑問請即徵詢督導員

## B5 衣著指引

- ◆ 安全、舒適及合適的衣著
- ◆ 避免穿涼鞋或其他露腳趾的鞋
- ◆ 盡可能穿著長褲
- ◆ 不要過度打扮或過度隨便
- ◆ 不要戴懸掛式的飾物或過度寬鬆衣服
- ◆ 服務期間禁用香水



## B6 健康與安全警覺性

### 請參考風險管理 (C5) 及傳染控制 (D1)

- ◆ 警告標誌：當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。
- ◆ 熟悉工作環境及每天工作的常規，認識緊急應變程序，若感到安全有問題，應立刻向員工報告。
- ◆ 小心滑倒：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，以不露腳趾、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：清楚自己的能力限制及正確方法。
- ◆ 懸掛物品：一定要使用梯子，並清楚正確方法。
- ◆ 危險物品：義工不可處理生、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)：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 義工參與證明

- ◆ 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。
- ◆ 其他證明則要視乎個別情況發出。

### 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，你也可以向義工統籌員索取意見，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，你的督導員或義工統籌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「安省長期護理中心法案」中所列出之「院友人權法」，並加以宣傳。每間中心內每一樓層都張貼出該人權法。其他服務計劃都有類似的人權法保護用者。

#### **C1.1 犯案紀錄審查**

在長期護理院內服務之所有義工，不論職責，均需呈交以上審核報告，請自行向你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。

## 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 虐待行為及絕不容忍政策

### 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**：任何進行虐待行為的人，不論認識受害人與否。
- **後果**：對院友構成健康、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**：傷害院友的感受（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**：用語言傷害院友（例如責備、大聲呼喝，恐嚇或出言低貶等）。
- **財政虐待**：濫用院友的金錢和財物（例如盜竊、不問自取等）。



- **疏於照顧**：未能提供照顧或服務，因而影響了院友的健康、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。
- ◆ 縱使之前已曾聽過，亦表示有興趣聆聽。
- ◆ 使用適當的接觸以表示關懷，減低隔離感及虛幻不實感。
- ◆ 保持視平線之眼神接觸。
- ◆ 耐心等待對方回應，不要催趕。
- ◆ 對話含糊不清時，加以澄清。
- ◆ 限制話題的數目，不要一次過涉及很多資料。
- ◆ 鼓勵情感表達。
- ◆ 有需要時運用文字，字體要粗大清晰，以確保對方明白；有需要時重覆重要訊息，並強調其重要性。
- ◆ 當給予指令時，清楚地逐步進行。

### C4 不當行為或騷擾

以下例子是社交或性方面的不當行為，或可構成騷擾：

- ◆ 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

- ◆ 外圍環境影響

## 內在因素

- ◆ 身體狀況 / 受藥物影響
- ◆ 認知錯亂
- ◆ 當事人片刻之間的轉變

## 怎樣避免及處理不當行為

- ◆ 穿著適當的衣物
- ◆ 着意安排與服務對象之間位置 / 距離;  
如有必要, 可移改位置
- ◆ 留意對方的慣性行為
- ◆ 分散注意力，如轉換話題 / 活動
- ◆ 在任何時候都可中止服務
- ◆ 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，都向法院報告。

- ◆ 虐待
- ◆ 任何事故或意外，不管有沒有人受傷
- ◆ 院友間的衝突



- ◆ 院友失蹤
- ◆ 院友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
- ◆ 餵食

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。當提供服務時，請緊記以下各項：

- ◆ 頤康中心內有很多崗位是需要義工進行肺病皮膚測試及刑事記錄審核。
- ◆ 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。
- ◆ 不要給服務對象帶食物。很多服務對象都有進食的限制，或有不同的敏感。另外，在沒有相關訓練及授權的情況下，義工不可幫助長者進食。
- ◆ 在任何情況下，義工都不應該抬起或移動服務對象。只有受訓過職員才可以提供個人護理及移動院友。
- ◆ 見到院友跌倒在地上，義工都不可以嘗試移動他/她。義工應立刻找人幫忙。



- ◆ 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

微生物是怎樣傳播的？

直接接觸、間接接觸、  
飛沫傳播、空氣傳播、  
食物或水源傳播、病媒傳播



#### 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
- ◆ 有需要時使用口罩/手套
- ◆ 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



## D1.2 洗手要訣

### 正確的洗手程序

1. 開水喉洗濯雙手
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，因為院友對危急的反應會有很多不同的限制，所以認識不同的危急警號是很重要的；不論是真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
院友失蹤	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！



網上培訓網址：

[https://drive.google.com/open?id=1RW8LnDrFGRTjFp6Kng3xAECSOfZO2WN\\_t-jd0zW1tPI](https://drive.google.com/open?id=1RW8LnDrFGRTjFp6Kng3xAECSOfZO2WN_t-jd0zW1tPI)

## 附錄一：義工的權利與責任

	權利	責任
認識頤康	認識頤康機構	瞭解及明白頤康的使命及價值觀
工作崗位分配	根據喜好選擇崗位，並對分配崗位有決定權	遵守督導職員的指引及指令
工作資訊	得到提供服務時所需的資訊	尊重服務對象以致其他人之私隱，對有關資料嚴守秘密
簡介	接受工作簡介，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	知道由哪一職員督導，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	知道自己在提供服務時的工作角色，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，與職員和其他義工一起合作提供服務
投訴	明瞭如何表達意見，以及作出正式投訴的程序	向督導職員或義工統籌員表述事故，並嘗試盡早解決
學習	在提供服務期間掌握學習機會	持續進修，增強有關知識和技能；主動向督導員反映不足之處，務求服務精益求精
獎賞及認同	備受尊重為頤康的一份子，並獲得適當地表彰	拒絕任何服務對象所送贈的禮物及金錢回報

## 附錄二：服務長者要訣

請 / 宜	不要 / 不宜
確保輪椅安全帶符合要求及適當地繫上	不要移動院友
離開前確保院友的安全： <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 床邊的欄杆已安裝扣好</li><li>◆ 輪椅已被鎖好</li><li>◆ 安全帶被適當地繫上</li></ul>	未經許可，不要幫助院友進食
在以下時間通知中心督導員 / 護士： <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 跟院友一起離開樓層</li><li>◆ 你當值完結時</li></ul>	除非事先得到職員授權，不要給院友購買任何物品
在進入院友的房間前敲門，獲准後進入，並首先問安及介紹自己	視院友狀況，離開前交托他人接棒照顧
尊重院友的選擇，除非選擇會危害院友的安全	不要公開討論任何關於院友的資料
當院友身處於危險狀況，要立刻通知護理職員	不要接受院友給予的任何金錢或其他饋贈及回報
當院友需要使用洗手間或被移動時，一定要由護理職員的處理	永不要留下任何尖銳或有毒物品
在移動院友前，告訴他們去向	不要讓出口大門打開或讓院友跟你步出大門
在跟院友談話前，保持眼神接觸，必要時調低自己位置至院友的眼睛水平	在沒有職員授權下，不得與院友外出
經常保持微笑	不要在沒有詢問的情況下移去任何屬於院友的個人物品

### 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: \_\_\_\_\_

義工發展及統籌部主任: (416) 321-6333 內線 2619

義工統籌部職員:

➤ 士嘉堡麥瀝高中心及萬錦中心: (416) 321-6333 內線 2611

➤ 密西沙加中心: (905) 568-0333 內線 4640

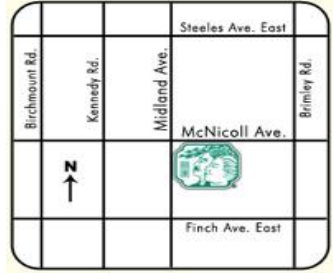
➤ 士嘉堡芬治中心: (416) 321-3000 內線 5641

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，請隨時向義工統籌查詢：

<input type="checkbox"/> 頤康的展望及使命	<input type="checkbox"/> 傳染病控制方法	<input type="checkbox"/> 犯案審查紀錄
<input type="checkbox"/> 服務使用者院友權益條款	<input type="checkbox"/> 報告事故及意外	<input type="checkbox"/> 肺結核測試報告
<input type="checkbox"/> 了解長者的需要及怎樣跟長者溝通	<input type="checkbox"/> 怎樣移動長者	<input type="checkbox"/> 義工基本操守
<input type="checkbox"/> 對虐老及疏於照顧之絕不容忍政策	<input type="checkbox"/> 給長者餵食之強制性訓練	<input type="checkbox"/> 義工自身的安全
<input type="checkbox"/> 舉報虐老個案及告密者保障條例	<input type="checkbox"/> 個人私隱及資料保密	<input type="checkbox"/> 求助
<input type="checkbox"/> 緊急及逃生步驟	<input type="checkbox"/> 遭到不恰當行為時要怎樣做	<input type="checkbox"/> 服飾指引



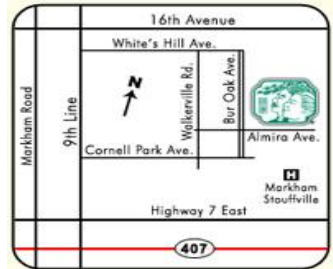
士嘉堡  
麥瀝高中心



Address: 2311 McNicoll Avenue, Scarborough, Ontario, M1V 5L3.  
Tel: (416) 321-6333 E-mail: [scarborough.mcnicoll@yeehong.com](mailto:scarborough.mcnicoll@yeehong.com)



萬錦中心



Address: 2780 Bur Oak Avenue, Markham, Ontario, L6B 1C9.  
Tel: (905)471-3232 E-mail: [markham@yeehong.com](mailto:markham@yeehong.com)



密西沙加  
中心



Address: 5510 Mavis Road, Mississauga, Ontario, L5V 2X5.  
Tel: (905) 568-0333 E-mail: [mississauga@yeehong.com](mailto:mississauga@yeehong.com)



士嘉堡  
芬冶中心



Address: 60 Scottfield Drive, Scarborough, Ontario, M1S 5T7.  
Tel: (416) 321-6333 E-mail: [scarborough.finch@yeehong.com](mailto:scarborough.finch@yeehong.com)