

新界東醫院聯網 義工服務守則



1. 前言

- 1.1 醫院管理局(醫管局)與義工合作為夥伴，在醫院內外提供服務已有長遠歷史。義工就提昇服務質素，協助病患者、其家人、親友、探訪者，以至對整體社會有莫大貢獻。現時醫管局約有一萬多人參與義工服務。
- 1.2 因非典型肺炎的爆發，醫管局特重新制訂義工服務守則以保障義工的健康。修竣後，它將為義工服務定下更全面及有系統的招募、培訓和註冊的方向。

2. 義工定義

義工是：

- 2.1 任何人仕在沒有薪酬及自願地於醫管局或其轄下醫院提供服務 及
- 2.2 直接或間接地於醫管局或其轄下醫院提供病人服務或在醫院外參與受督導的服務計劃。

3. 服務類別

- 3.1 醫管局義工一向於不同的環境及活動中提供直接或間接病人服務。為了訂出適當的策略以保護及裝備義工，故必須適當地將每項義工服務分類，從而對服務提供的地點作出風險評估。
- 3.2 服務分為三大類別：
 - i. 隔離區域
 - ii. 其他病人區域
 - iii. 非病人區域及非醫院環境

非病人區域及非醫院環境 (包括：間接病人接觸， 直接病人接觸及醫院內 非病人區域)	其他病人區域 (包括：所有病房， 惟隔離病房除外)	隔離區域
		<ul style="list-style-type: none"> ● 按個別情況作出安排。 ● 只有 18 歲或以上之義工才獲考慮。
● 建議只提供最低所需的義工人數於這些區域服務。		
<ul style="list-style-type: none"> ● 必須遵守感染控制守則及配戴適當裝備，如同職員一樣。 ● 醫院極不鼓勵懷孕婦女到訪。 		

* 新界東醫院聯網服務分類，請參考〈附件一〉

- 3.3 醫院須評估其服務區域及作出適當分類。評估過程中，應諮詢醫院感染控制小組。
- 3.4 醫院管理層應就其醫院環境的特殊因素，而在服務分類過程中作出判斷。

4. 指引

指引的大綱分為六個主要範疇：

- 4.1 招募
- 4.2 義工身份
- 4.3 義工登記
- 4.4 訓練
- 4.5 一般守則
- 4.6 義工福利
- 4.7 義工評估
- 4.8 報告
- 4.9 管理

5. 招募

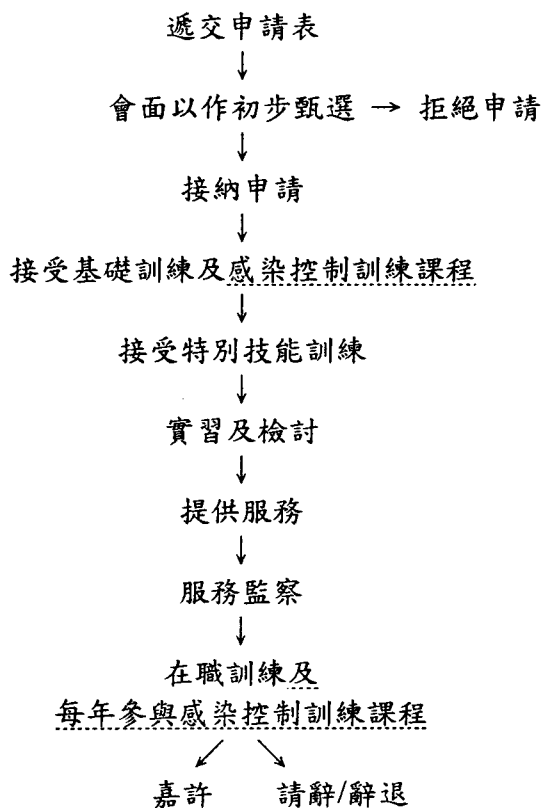
- 5.1 任何人仕年齡在 15 歲或以上均可成為醫管局的義工；惟在隔離區域服務均需年滿 18 歲。
- 5.2 而年齡在 18 歲以下的義工申請者均需得到家長的同意。
- 5.3 在安排服務之前，申請人必需出席面談 / 簡介會以便安排恰當的服務崗位及評估其培訓需要。與之同時說明醫管局的使命及價值觀、義工的角色及責任，從而配合義工的興趣、推動力和需要。
- 5.4 個人義工資格 -
 1. 需經醫院個別甄選。
 2. 必須完成醫院提供的義工訓練課程。
 3. 必須登記成為醫院義工。
 4. 必須遵守醫院義工守則。(包括感染控制及預防)
 5. 每年服務最少 30 小時。
 6. 義工必須填寫其防疫注射紀錄。
- 5.5 團體義工資格 -
 1. 需經醫院甄選及批准登記為醫院義工團體。
 2. 團體必須指派固定負責人定期與醫院保持聯絡。
 3. 團體成員必須作個別登記。
 4. 團體成員必須遵守醫院義工守則。(包括感染控制及預防)
 5. 倘若團體有任何活動涉及醫院，需得到醫院的同意，方可進行。
 6. 義工必須填寫其防疫注射紀錄。
- 5.6 臨時義工資格 -

除個別運作需要外，原則上並不鼓勵招募臨時義工，如有運作需要招募臨時義工，必須符合以下資格：

 1. 年齡 15 歲或以上(如需在隔離地區工作，義工必須年滿 18 歲或以上)。
 2. 需個別甄選。
 3. 必須登記成為醫院義工。
 4. 必須遵守醫院義工守則。
 5. 服務時數最少 15 小時。

6. 如有需要，必須參與在職訓練。
7. 必須參與感染控制及預防訓練，服務於非醫院環境及沒有病人接觸的情況下提供服務的義工可豁免。(訓練形式可以是觀看有關醫院感染控制及預防的影帶，並由醫管局或醫院認可的訓練員主持附加答問時間。)

5.7 個人義工運作系統：



6. 義工身份

- 6.1 義工在院內或院外提供服務期間，必須配戴或穿著醫院指定的義工識認，例如義工制服。
- 6.2 義工在醫院範圍內提供服務，必須配戴有相片的義工証。(如在特殊情況下，義工可配戴沒有相片的義工証。)

7. 義工登記

- 7.1 所有義工必須於所提供服務的醫院登記成為義工。
- 7.2 義工必須提供其個人資料，包括姓名、年齡、性別、聯絡地址及電話、身份証號碼及因緊急事故聯絡其家庭成員的資料等。但只參與一次過活動及於非醫院環境而沒有病人接觸的義工，則祇須提供其姓名、年齡及聯絡電話。
- 7.3 除特定的工作人員在有需要時查看外，所有義工的個人資料及紀錄必須保密及中央儲存。
- 7.4 各醫院／聯網可透過這個儲存庫，互相轉介義工，以配合義工和醫

- 院／聯網的獨特需要。不過，在轉介義工前，必須取得義工的同意。
- 7.5 任何義工的自我評估及職員對義工工作表現評語的資料，均需記錄於儲存庫內，以便協助義工服務統籌為義工制訂新工作目標、鑑辨額外培訓需要、以及作出最合適和有效的服務編排。
 - 7.6 如個人資料有任何轉變，必須通知醫院義工部的職員。
 - 7.7 義工在提供服務前及服務後，必須在義工部或服務部門登記其服務時間及離開時間。
 - 7.8 所有義工必須提供其防疫注射紀錄，但服務於非醫院環境及非直接病者服務的義工可豁免。
 - 7.9 義工紀錄及儲存庫必須保密，並必須依照醫管局「個人資料私穩指引」執行。

8. 訓練

- 8.1 透過訓練，可幫助義工更清晰了解醫管局、其使命以及方向，亦可加強義工進行指定任務所需的知識及技能，增加他們對健康資訊的認識，以保障及改善他們的健康。訓練亦可視為一項鼓勵，以保持義工的自發性、投入感及達到醫院期望的服務質素。
- 8.2 義工訓練課程將由中央統籌發展，內容基於服務的三大類別而制定。義工在完成每個訓練課程後，均會被評核及獲頒證書。訓練課程會按服務性質而包括以下部份或全部的範疇：
 - 義工及醫院約章
 - 認識醫管局及所服務之醫院
 - 認識感染控制及預防方法
 - 基本健康資訊及安全守則
 - 認識與護理相關之課題
 - 個人私隱及保安的基本認識
 - 溝通及人際關係技巧
 - 服務提供時所需特別技能的訓練
- 8.3 所有義工必須完成感染控制訓練課程，方可提供服務。於非醫院環境及沒有病人接觸的情況下提供服務的義工，則可豁免。
- 8.4 義工會被知會有關可能增加感染或傳播傳染病的情況。
- 8.5 只有曾接受適當訓練及評核的義工才可參與義工服務。於非醫院環境及沒有病人接觸的情況下提供服務的義工，則可豁免。

9. 一般義工守則

- 9.1 義工服務時請勿隨便遲到、早退或擅離服務崗位，以免留下不負責任的印象予服務對象或院內工作人員。
- 9.2 義工請往被分派的服務崗位工作，切勿擅自到非被安排之部門服務，如欲調往其他崗位，請先與本部職員協商。
- 9.3 義工需盡力完成答允的工作。
- 9.4 義工探訪時間請先與醫院職員安排。義工請不要在非探訪時間內在本院逗留。
- 9.5 服務時遇到任何疑問，或有任何改善建議，歡迎與醫院職員聯絡及討論。
- 9.6 必須完成醫院提供的感染控制及預防課程。

- 9.7 服務前先知會當值醫護人員並道明來意。與醫護人員互相合作。
- 9.8 未經徵詢醫護人員前，不可自行開啟、關閉或搬動任何儀器及用具。
- 9.9 只提供安排的服務，其他額外的要求，應婉拒，不隨便作出承諾。
- 9.10 因病人或院友體質各不同，向他們提供食物、協助餵食、上落床、外出或給予其他未經允許的服務前，必須先獲得批准並須按照職員的指示進行。
- 9.11 病房內不可使用手提電話或吸煙。
- 9.12 病房內不可攝影、錄影或錄音，如有需要，須事先向院方申請。
- 9.13 義工請不要收受病人的餽贈，避免與病人有金錢的往還。
- 9.14 避免將私人電話及地址告知病人。如有需要，可留部門電話以作聯絡。
- 9.15 請以尊重的態度對待病人及院友，包括尊重他們拒絕接受服務的決定、避免嘗試探索及談論他們的私隱等。
- 9.16 義工不可對病人的問題妄加意見，應對病人的感受表示理解並鼓勵病人諮詢專業人士意見。
- 9.17 切忌論斷病人的病情或對有關的醫療方法妄下斷語。
- 9.18 為保障病人的權益，凡服務所得悉的病人資料請予保密。
- 9.19 如欲申請放假、暫停或終止服務，請通知中心職員。
- 9.20 主動參與醫院推行的活動及訓練課程。
- 9.21 不可利用義工身份作規定範圍以外之活動。
- 9.22 對於違反醫院及義工守則的義工，中心有權暫停或即時終止該義工之服務。
- 9.23 在特殊情況下，醫院職員有權終止已獲批准進行的服務或探訪。

10. 義工福利

- 10.1 義工在醫院職員餐廳購買食物，只要出示義工証便可享有折扣優惠。
- 10.2 按個別醫院安排，義工可享有免費泊車。

11. 義工評估

- 11.1 制定評估制度，由統籌義工服務部門、使用義工服務的部門及義工共同評估，例如設立義工評估表、由義工及各部門定期填寫。

12. 報告

- 12.1 義工倘若身體不適或發燒，便不應參與任何義工活動，並應將病情或受感染情況向義工服務統籌報告。
- 12.2 義工服務期間，無論在院內或院外，如有任何意外或受傷，必須向義工服務統籌報告。
- 12.3 義工服務統籌必須保存所有以上事件之紀錄及按醫管局突發事件報告機制向醫院管理層報告。

13. 義工管理

- 13.1 醫管局會指揮及監督有關義工發展及管理的政策。同時亦會負責全港性推廣

以及義工嘉許計劃之整體協調工作。

13.2 此外，醫管局將會為各所醫院界定及設計一套具連貫性的義工發展及管理方案，此套方案將集中在以下四個範疇：

1)義工管理；2)義工訓練；3)義工招募及凝聚以及4)健康教育

13.3 聯網及醫院將負責指導及監督由醫管局所定下的政策在醫院實行的情況、管理義工訓練及義工活動的日常運作，並會確保個別義工能遵從醫管局的指引。

13.4 在「新常態」下，因義工服務範圍廣泛及具敏感性，因此醫管局強烈建議整體義工服務應由一位來自管理層的項目主任負責監控。

13.5 在紅色警報啟動下，所有義工服務將會暫停，至於在黃色及綠色警報下，各義工服務的統籌，應按個別醫院的感染控制小組指示，決定是否暫停義工服務。

13.6 恶劣天氣服務安排：

颱風、暴雨警告下的應變措施

如在服務舉行前兩小時或服務期間遇上颱風或暴雨警告，請義工參照以下指引：

1. 如懸掛三號或以上颱風訊號、紅色或黑色暴雨警告訊號，所有活動一律停止。(惟個別醫院或會按特殊需要而決定活動舉行與否。)
2. 在八號颱風訊號下，如義工已到達醫院，應在安全情況下盡快離開。在紅色/黑色暴雨警告下，為安全起見，義工可繼續逗留在醫院至暴雨警告訊號除下。
3. 醫院負責人或會按當時實際情況作出其他應變決定，義工須遵照有關指示。

13.7 義工服務必須在監督下進行。

14. 結論

14.1 在“新常態”下，醫院運作的水平將予提升，以確保職員、病人及其家人、朋友、訪客及義工在安全的環境下工作及逗留。我們期望，在我們向各醫院收集意見、以及吸取更多本港和外地的經驗的同時，這份義工指引的內容可以日漸完備。

新界東醫院聯網
義工服務統籌委員會
2004年10月