

義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

義工服務安全指引及措施

講者：義工計劃及服務經理
張瑞儀女士

義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

制定義工服務安全指引的重要

- 保障義工的安全
- 減低機構、義工及服務對象可能遇到的風險及憂慮
- 確保服務質素
- 有效資源管理



義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

義工服務安全指引及措施

■ 義工服務風險評估

- 服務性質
- 服務對象
- 服務環境

義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

義工服務安全指引及措施(續)

■ 義工職責及工作內容

- 探討將用於義務工作之有關法例，如私隱條例、工作安全指引等
- 設計義工工作時需考慮崗位中遇到的潛在風險或損失
- 釐定清晰之工作範圍
- 定期檢討義工工作範圍，澄清工作環境/工作要求/服務對象需求及改變等

義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

義工服務安全指引及措施(續)

■ 義工甄選及訓練

- 不要輕視挑選義工程序
- 確定招募之義工必須達到工作的要求
- 設定符合要求的指標挑選適合的人選
- 被挑選之義工必須清晰明白機構之政策及面見目的；如有需要，說明義工個人資料如何處理
- 確保面見者個人資料之妥善處理，如保密及更新

義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

義工服務安全指引及措施(續)

■ 溝通、匯報及應變機制

- 定期與義工進行督導
- 制作簡潔、清晰之義工手冊，交代直屬上級資料、守則及工作崗位等需知
- 建立突擊檢查系統，結果作為檢討參考
- 建立處分及辭退政策，必要時實行

義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

義工服務安全指引及措施(續)

服務質素監控

- 確定每次義工服務均有舉行檢討，作為借鑒
- 中期檢討亦要實行
- 定期檢討義工保險條款之更新
- 建立整全及清晰的工作指引檔案系統

義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

安全指引制定與執行

- 檢視現有指引及汲取經驗
- 集結多方的意見
- 清晰及容易明白
- 可應用於實際需要
- 檢討及不斷更新

義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

安全指引制定與執行

- 尋求專家/專業團體協助
- 持積極、正面及務實的態度
- 融入機構管理文化
- 吸取經驗，檢視現有指引
- 有效實踐與溝通
- 資源配合

參考：Cautionary Tales : Case Studies of risk management in volunteer-involving organizations, Volunteering England, April 2006

義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE



優良的義工管理，就是避免意外發生的良方!

義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

www.volunteerlink.net

- ▶ 調查報告
- ▶ 專題分享
- ▶ 海外義工風險管理專家專訪
- ▶ 購買保險考慮因素
- ▶ 義工指引 (籌款活動及探訪)
- ▶ 義工安全機構政策與運作

義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

歡迎查詢

義務工作發展局
義工培訓及拓展中心
電話：2527 3362
tdc@avs.org.hk