

「行義抗疫 Let' s Do It」義工行動

探訪義工須知

為甚麼我需要細閱此義工須知？

- 掌握服務的防疫安排，以保障被訪者及義工
- 瞭解如遇到突發狀況的應對方法
- 提供探訪小貼士，促進與被訪者互相交流

義工須知目錄：

- [服務基本資料](#)

- 各階段注意事項

- 1/ [服務前](#)
 - 2/ [抵達集合地點](#)
 - 3/ [上樓前](#)
 - 4/ [到達探訪戶門外](#)
 - 5/ [探訪期間](#)
 - 6/ [探訪完畢](#)
 - 7/ [回家後](#)
-

- [特殊情況處理方法](#)

- [義工安全](#)

- [探訪溝通小貼士](#)

- [同理心聆聽及回應](#)

- [教授使用快速抗原測試](#)

- [聯絡資料](#)

服務基本資料

義務工作發展局獲中國燃氣公益基金會有限公司贊助，回應社會需要，推出「行義抗疫 Let' s do it」義工行動，向缺乏支援的有需要長者，送上防疫關愛包，讓義工以行動給予關懷與支持。

是次服務將分別於 4 月 16、21 及 23 日，於不同地區進行：

4 月 16 日 (六)		
地區	中西區	荃灣
合作機構	西園長者中心	玉清慈善基金
義工集合地點	香港西營盤第一街 82 號 西園地下 西園長者中心	荃灣石圍角邨石荷樓地下 玉清慈善基金 食物及物資支援中心對開空地
服務時間	0900 - 1300	0900 - 1700
被訪者數量	100 位	400 位
探訪對象	獨居、雙老、行動不便或缺 乏支援的長者 (部份居於唐樓)	石圍角邨內有需要的基層長者

4 月 21 日 (四)	
地區	葵涌區
合作機構	生命熱線
義工集合地點	葵涌葵昌路 56 號貿易之都 15 樓 02 室 Links cafe
服務時間	1400 - 1700
被訪者數量	40 位
探訪對象	區內有情緒困擾 / 自殺念頭的長者

4月23日(六)

地區	葵涌區 - 祖堯邨
合作機構	香港房屋協會
義工集合地點	1/ 新界葵涌祖堯邨敬祖路 6 號祖堯坊 D 座 1 樓 D101-102 號 香港義工學院 2/ 新界葵涌麗祖路 5 號松齡舍松齡雅聚地下
服務時間	0900 - 1400
被訪者數量	275 位
探訪對象	<ul style="list-style-type: none"> ● 60 歲或以上、獨居 / 雙老缺乏支援的長者 或 ● 房協推薦的有需要長者

4月23日(六)

地區	荃灣區
合作機構	香港房屋協會、生命熱線
義工集合地點	1/ 祈德尊新邨 2/ 滿樂大廈 3/ 寶石大廈
服務時間	0900 - 1400
被訪者數量	180 位
探訪對象	<p>香港房屋協會：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 60 歲或以上、獨居 / 雙老缺乏支援的長者 或 ● 房協推薦的有需要長者 <p>生命熱線：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 區內有情緒困擾 / 自殺念頭的長者

服務前

- 確保自己及同行親友適合參與是次服務：每位義工必須年滿 12 歲或以上；同時必須已接種最少兩劑新冠肺炎疫苗。12 歲至 14 歲的義工，須由成年人陪同參與
- 預留時間參與 4 月 13 日（晚上 8 至 9 時）之服務前的網上簡介及服務技巧培訓，或重溫錄影及細閱此義工須知，以清晰服務當日流程安排
- 服務前 24 小時內，在家進行快速抗原測試(RAT)，確保結果為陰性方可參與
- 即使 RAT 結果為陰性，如出現呼吸道症狀、發熱、咳嗽、氣促或呼吸困難等，應立即求醫，並停止參與義工服務，請盡快通知團體聯絡人 / 義工組長，以便大會調配人手，替補服務工作崗位
- 如因任何其他突發事宜未能出席服務，亦請盡快通知團體聯絡人 / 義工組長
- 預先下載「安心出行」應用程式，並載入電子針卡，或帶備疫苗接種紀錄（電子或紙本版）
- 為避免義工人群聚集，大會已安排不同組別義工於指定時段抵達集合地點，請準時或提前最多 5 分鐘到達便可
- 填妥健康申報表，當中包括需申報服務前 24 小時內的 RAT 結果（有關申報表連結將另行提供）
- 穿著整齊輕巧服飾（如運動服裝、T-shirt、長褲、波鞋、密頭鞋），給予被訪者良好印象
- 充足休息，培養良好的精神狀態及健康體格準備服務
- 服務前先清楚瞭解是次探訪的目的
- 帶備具有充足電源的手提電話，以作緊急支援之用
- 自備飲用水及雨傘

抵達集合地點

- 遵守服務機構及場地訂立的防疫措施，包括掃描「安心出行」、「疫苗通行證」、量度體溫、以酒精搓手液清潔雙手等
- 尚未填妥健康申報表的義工，需即場填寫
- 機構將為義工提供基本防疫裝備，每位義工需遵守服務要求，必須穿著由本局提供的口罩、醫用手套及面罩

- 按工作人員指示，領取所需的「抗疫關愛包」(如圖，每袋約 2.4kg)，物資包括：



- 1/ 桂格即食燕麥片 200g 1 包
- 2/ 壽桃牌雞蛋/黑糖沙琪瑪 1 包
- 3/ 快熟通心粉 2 包
- 4/ 壽桃牌特級全蛋麵 1 包
- 5/ 詩樂氏消毒濕紙巾(10 片) 1 包
- 6/ WALCH 消毒洗手液(泡沫型) 1 支
- 7/ 包裝紙巾 1 包
- 8/ 抗疫漫畫 1 本
- 9/ 快速抗原測試(RAT) 2 盒
- 10/ 100ml 搓手液 2 支
- 11/ 口罩 3 盒

* 是次服務只會送上大會提供的「抗疫關愛包」

- 領取被訪者資料 (或包括聯絡電話)，並務必妥善保管，以保障被訪者私隱，於服務完結後，歸還予義工組長
- 細心聆聽義工組長的最後服務前簡介，以掌握所有更新事項
- 瞭解如遇突發事宜的緊急聯絡人資訊

上樓前

- 致電被訪者 (先輸入 133，再輸入電話號碼)，表明你的義工身份，告之準備前往其住所，有禮地提醒對方先預備口罩
例：「婆婆你好呀！我係代表玉清慈善基金 / 西園長者中心 / 房協 / 生命熱線嘅義工，叫 XX，今日我哋同義務工作發展局合作，專程拎咗 D 關愛包黎送畀你呀！我哋準備拎上樓畀你呀！你可以先預備好口罩，稍等一下我地轉頭就上黎喇。」
- 預備談話內容，可初步瞭解對方身體狀況，如有不確定的情況，可致電組長查詢

到達探訪戶門外

- 戴好手套，視乎情況可再以酒精搓手液清潔雙手
- 按門鐘或輕力拍門，耐心等候數分鐘，待長者回應(因長者可能需要時間去拿扶手架等)
- 主動與被訪者打招呼
- 向被訪者表明是代表那一間機構的義工、自我介紹及表明來意(出示義工證)

婆婆你好呀！我係代表玉清慈善基金 / 西園長者中心 / 房協 / 生命熱線嘅義工，叫 XX，今日我哋同義務工作發展局合作，呢張係我嘅義工證，專程拎咗 D 關愛包黎送畀你呀！

- 如有需要，請提醒被訪者戴好口罩，以保護其本人及義工

婆婆，今日好開心見到你呀，因為疫情都仲有 D 嚴重，不如你先戴返口罩，我哋再傾計丫，咁樣你都會安全 D。

探訪期間

- 整個過程，避免進入屋內，過程雙方應保持戴上口罩
- 詢問被訪者自己喜歡別人如何稱呼他
- 詢問對方接受關愛包的方式，如親手接受、掛在門外等
- 講解關愛包內的物資(特別提醒 100ml 搓手液 2 支的使用期限，及小心不要接近火種)
- 如有需要，可講解正確使用 [RAT 的方法](#)
- 視乎所屬服務單位要求，向被訪者瞭解特定資訊
- 以開放式問題展開話題：
 - 1/ 未找到話題時，可圍繞被訪者日常生活或居住環境打開話題，踏進建立關係的第一步
 - 2/ 再瞭解被訪者近來的生活情況，如近期遇到的困難或開心的事情
- 每戶探訪時間，以服務當日安排的探訪戶數作適當安排，請自行拿捏時間，依時返回集合地點

探訪期間 – 注意事項

- 避免談及太私隱、深入及敏感性的問題
- 切勿隨便作出承諾，可表示會把對方的期望代為轉告服務機構 / 單位協助跟進
- 切勿接受被訪者任何現金、利是或禮物，免觸犯防止賄賂條例
- 如被訪者邀請義工進食，義工表達感謝後，向對方解釋因疫情關係不宜接受
- 如遇被訪者不合理或違反義工本人意願的要求，義工可禮貌地直接拒絕
- 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
- 不要私下送上金錢或貴重物品及留下個人聯絡電話予服務對象
- 在沒有取得服務對象的同意下，不要私下拍攝，所拍攝的相片僅供私人使用，未經同意，不可公開作其他用途

探訪完畢

- 可重覆提醒重要事項（如保重身體等）
- 收拾所有攜帶之物品離開
- 切勿向被訪者作出任何未來的承諾
- 提醒被訪者小心關門，有禮貌地道別
- 用酒精搓手液清潔雙手
- 完成所有探訪後，返回集散點，會合組長 / 工作人員，交還被訪者資料及填寫問卷
- 探訪談話內容必須保密，服務過後不可隨便討論
- 參與義工組長帶領的服務後分享環節，分享探訪過程的感受及意見
- 如可行，離開前先更換口罩，謹記必須妥善棄置

回家後

- 回家後立即洗手、妥善棄置口罩及清洗衣物
- 盡快洗澡及洗頭，並換上潔淨衣物
- 清潔隨身物品，特別是手提電話，適宜以消毒酒精抹拭機面及機殼
- 如於服務後 14 天內出現任何疑似病徵，請自行進行快速抗原測試(RAT)，如結果為陽性，於通報過程中必須匯報曾參與是次義工服務，以便有關當局追蹤病源，及同時必須通知本局，以作出適當處理，減低社區爆發風險

特殊情況處理方法 (以下為一般處理方法，視乎該區服務單位有所調整)

1/ 到訪不遇

- 填寫「到訪不遇便條」，上半部分放入住所內，下半部分交回給義工組長
- 將關愛包交往所屬的集合地點

2/ 遇圍封強檢

- 停止該棟住宅的探訪服務
- 依循工作人員的最新安排
- * 若該棟住宅只被納入強制檢測名單 (非圍封大廈)，探訪服務如期進行

3/ 被訪者表示自己為確診者 / 正接受居家隔離

- 義工先保持冷靜，並有禮貌地向對方瞭解，是否適宜把關愛包掛在門外，或選擇稍後到中心才領取，按被訪者意願處理
- 稍為保持距離，如有被訪者聯絡電話，可瞭解是否需要透過電話聯系
- 減少交談時間，集中瞭解其目前身體狀況，及是否需要其他支援
- 如有需要，紀錄其所需支援，表示會轉告服務機構 / 單位協助盡快跟進

4/ 探訪期間，被訪者身體不適

- 先確保被訪者安全
- 馬上聯絡義工組長 / 緊急聯絡人
- 如遇極度危急狀況，可向義工組長 / 緊急聯絡人瞭解是否有需要致電 999 緊急熱線求助

5/ 如遇被訪者邀請進入屋內

- 義工可有禮貌地拒絕

例：「唔好意思呀，因為疫情關係，我哋都想保護返你，所以今次服務我哋義工都唔會入屋喇。如果屋企有咩需要支援，可以話畀我哋知，我哋轉達返畀機構跟進。」

義工安全

- 義工要顧及自身安全，不可單獨進行服務，大會將盡量安排 2 位或以上義工一同進行探訪
- 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，義工應停止探訪，並即時向義工組長 / 團體聯絡人報告
- 如當天服務前 3 小時，天文台發出黑色警告訊號或懸掛 8 號風球或以上，活動將取消及延遲，請留意當天早上電台廣播，本局會盡快聯絡團體聯絡人 / 義工組長通知最新安排
- 本局將會為參與此義工計劃的義工購買意外保險，唯新型冠狀病毒不在團體意外保險的承保範圍。參與是次服務屬自願性質，本局會以安全為原則安排服務。義工於服務當日須自行留意個人身體狀況，衡量是否合適參與
- 服務期間如遇突發事故及需要支援，請即時聯絡組長
- 如需從低處提起重物，可參考以下操作程序：

如何安全地從低處提起物件

完善的工作場地設計，以及使用輔助機械，是搬運工作的較佳選擇。

如無法避免體力搬運工作，又需從低處提起物件，便須遵循搬運工作的安全原則，以減低腰背受傷的危險。

第一步

確保通道通行無阻。



第二步

衡量負荷物的重量、大小和形狀，並考慮自己的體力能否搬運有關的負荷物。盡量使用輔助工具及在需要時找同事協助。避免提舉過重的負荷物。



第三步

雙腳分開以保持平衡，並盡量靠近負荷物。



第四步

曲膝半蹲，保持腰背平直，雙手抓緊負荷物，並把負荷物貼近身體。



第五步

運用大腿肌肉站起。提起負荷物時，動作須順暢和有節奏，避免突然或急促地移動身體。



第六步

當負荷物穩妥地擱於手部及手臂時，朝着運送的方向舉步，不要扭曲臀部或肩部。



第七步

放下負荷物就如拿起負荷物一樣重要。運用腿部肌肉，曲膝半蹲至一個舒適的角度，然後放下負荷物。負荷物未放穩前，不要突然放手。



探訪溝通小貼士

- 主動溝通，從衣、食、住、行展開話題【另見以下對話提示】
- 耐心聆聽，等候回應，輕鬆打開話題，避談私隱及敏感(如金錢、宗教、政治)話題，注意言談話題及用語，避免無心的傷害
- 以平等態度溝通，尊重服務對象的生活方式及生活習慣
- 多從服務對象角度去理解他們面對的困難和需要，感同身受並給予接納和支持

對話提示

打開話匣子

婆婆你好呀！我係代表玉清慈善基金 / 西園長者中心 / 房協 / 生命熱線嘅義工，叫 XX，今日我哋同義務工作發展局合作，呢張係我嘅義工證，專程拎咗 D 關愛包黎送畀你呀！

開展話題

衣



- 最近天氣都熱返，不過出入要拎多件衫，冷氣地方會凍，要好好保重身體啊
- 婆婆，你件衫著得你好精神呀，你鐘意 D 咩色架？... 我都好鐘意橙色架...

食



- 關愛包入面有即食燕麥片，就咁用熱水沖就食得，快熟通心粉同麵都可以簡單煮黎食，仲有馬仔（沙其馬）可以當小食
- 平時鍾意食咩呀？會唔會自己煮呀？通常去邊度買餸呀？

住



(初次探訪長者，若對象沒有主動提出，不建議提起對象家人)

- 平時係屋企有冇做少少簡單伸展運動呀？
- 如果唔出街，平時係屋企做咩多呀？
- 屋企既基本生活物資都可以嘛？有冇特別需要？有咩需要可以話我知，我會紀錄低再轉交界中心跟進

行



- 最近有冇多咗出返街呀？會去邊度呀？
- 出街記得做好防疫呀，關愛包入面有消毒濕紙巾、搓手液同口罩，可以拎出街用
- 附近多唔多公園呀？天氣熱返，可以去公園涼吓，行下做下伸展運動

運用同理心聆聽及回應

- 經過漫長的抗疫生活，到目前為止，不同人都有不同的狀態、情緒、感受
- 即使你未必理解或認同
- 嘗試放下個人的想法、前設，靜心聆聽對方的分享，以對方的角理解其感受

5 種同理心回應

給予對方信心 (Calling out their courage)

『多謝你信任我，願意同我分享你嘅事。』

澄清 (Clarifying)

『我岩岩聽到，因為疫情不停反覆，好影響到生活，你覺得好辛苦，係唔係呀？』

強化對方的優點、特質 (Character boosting)

『的確日子都唔易過，但我聽到你會盡量做好防疫，避免屋企人擔心，其實你已經做得好好，都係一個照顧屋企人既舉動。』

表達你的關懷 (Conveying that you care)

『希望今日送畀你既物資岩用，同你傾左一陣間計，希望可以令你舒服 D，或者你仲有冇咩需要，都不妨同我講，我可以轉達返畀機構知。』

保持聯繫 (Checking-in)

『之後如果有咩狀況，或者需要，記得聯絡機構，搵人支援你。』

教授使用快速抗原測試 (RAT)

使用前預備



步驟一：從包裝盒中取出三件物品

- 左：測試溶液
- 中：測試裝置
- 右：採樣棒



步驟二：採樣棒

- 頭部稍向後仰
- 將採樣棒放進一邊鼻孔，沿着兩側鼻腔內壁打圈最少 10 次
- 再把該採樣棒放進另一邊鼻孔，重複相同的打圈動作



步驟三：測試溶液

- 將採樣棒放進測試溶液
- 確保採樣棒尖端，完全浸入測試溶液中，並攪拌約 20 下 (最少約 15 秒)
- 完成後緊緊關閉測試溶液的蓋子



步驟四：測試裝置

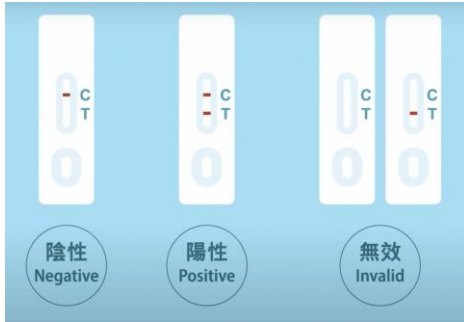
- 把測試裝置放在一個平的表面
- 把準確滴數的測試溶液滴入測試裝置 (較細的橢圓形的位置)



步驟五：等候結果

- 根據用戶指南中規定的時限等待結果（一般約 15 至 20 分鐘）
- 超過時限的結果將被視為無效

結果解讀：



陰性
Negative

陽性
Positive

無效
Invalid



最後：完成測試

- 仔細包裹和密封測試套件的所有組件
- 並妥善棄置

聯絡資料

日期	服務地區	聯絡單位	聯絡電話
16/4	中西區	西園長者中心	2546 4212
	荃灣區	義工服務中心	2546 0694
21/4	葵涌區	義工服務中心	2546 0694
23/4	葵涌區 - 祖堯邨	香港義工學院	2865 2520
	荃灣區 - 祈德尊新邨 / 滿樂大廈 / 寶石大廈	義工服務中心	2546 0694

- 感謝細閱！謝謝你的支持！ -

資料來源：

- 職業安全健康局
- The University of British Columbia: <https://students.ubc.ca/ubclife/emotional-intelligence-101-empathetic-responses>
- 香港特別行政區政府 衛生防護中心

修訂日期：14/4/2022