服務病者技巧及提示

直接爲病人提供服務

✧ 探訪、慰問：到病房陪伴病人，給予關懷和慰問
✧ 護送、陪診：陪伴須照顧的病人轉院、出院、覆診或出外辦理事情
✧ 協助個人照顧：提供個別需要，如協助進食和做運動等
✧ 社交照顧：爲病人舉辦生日會、聯歡活動等

醫院支援服務

✧ 小賣部運作：門診和住院病人提供售賣小食、飲品和日用品
✧ 接待和引領：在接待處和覆診處負責接待病人，或引領病人到病房
✧ 宣傳及文書：協助各醫院定期出版刊物、意見調查、文書處理
✧ 美化環境：爲醫院進行環境美化工作 e.g.髹壁畫、種植花草

病人護理教育及健康推廣

✧ 協助護理教育學習班、外展式健康推廣活動，如展覽、講座、攤位

專業參與及諮詢監察

✧ 義工以其經驗及專業知識，協助醫管局籌組及推行各項義工計劃
✧ 社區人士以委員身份，參與醫管局屬下區域諮詢委員會、醫院管治委員會及工作小組等諮詢和監察組織

病人互助組織

✧ 病人互助組織是一群義工爲同類病歷的病人組成互助網絡，於康復歷程上作出支援和鼓勵。其中大部分義工成員爲已康復或康復中的病人，以過來人身份親身分享其經驗及感受
✧ 香港現有二十多類不同病症及超過二百個病人互助小組自發性地成立。其中病症如癌症、糖尿病、類風濕性關節炎、燒傷、傷殘、紅斑狼瘡症、地中海型貧血病、弱智、心臟及中風等
✧ 有關病人互助組織詳細資料，可瀏覽 http://www.ha.org.hk 醫管局網頁

寵物義工服務

狗醫生：陪伴病人，提供心理及情緒上的支援和安撫
馬醫生：協助痙攣或脊椎病者騎在馬上糾正平衡及作物理治療功效
兔醫生：陪伴失明人士提供心理及情緒上的支援和安撫

義工守則

✧ 勿濫用受助者對我們的信任和期望
✧ 保持病患者的尊嚴，不要催促和呼喝
✧ 切勿抱著施予恩惠給別人的心理
✧ 設身處地，感同身受明白對方的困難、處境和感受
✧ 尊重病患者的個人私隱，不可公開和隨意洩露
✧ 需徵求病人是否同意接受探訪及完結時需在告別後方可離去
✧ 不應隨意推銷宗教、醫療產品及治理方法，要尊重病者選擇和需要

本文屬義務工作發展局出版。All right reserved 2006.
歡迎轉載內文以推廣義務工作，使用時請列明出處。

- ✧ 勿隨便答應要求或作出任何承諾
- ✧ 須遵守服務的各項工作指引，如有疑問須即向負責職員澄清

探訪過程

- ✧ 服務時，請關上手提電話或傳呼機
- ✧ 需配帶義工名牌或穿著義工制服，先知會病房護士，才開始探訪工作
- ✧ 留意病房的情形是否適合探訪，以下情況切勿打擾病人：如入睡、接受治療中、已有其他訪客等。病者體弱或疲倦皆不宜作太長的交談，但可安靜陪伴。
- ✧ 須提高警覺注意患病者的病床指示牌，如禁食、宜臥床、骨脆弱、具傳染性等標誌
- ✧ 獲得病人同意才坐下；不論站或坐須選擇病人易見到的位置，切勿坐於床上。
- ✧ 需清楚簡單介紹自己的姓名及身份；如無需要，不應透露太多義工個人資料和私人聯絡電話
- ✧ 若發現病人有不尋常表現或其他需要，應立即知會負責職員處理

溝通技巧

- ✧ 表達對病人的關懷，但態度不宜過份誇張；語言和身體語言的表達同樣重要，身體語言如輕拍、握手等，是親切的表示。語言及行動並非時常需要，很多時陪伴病人已足夠
- ✧ 須專心聆聽病人的說話，不要批評、分析、爭辯或代出主意，可在適當時機表示瞭解與關心和樂於分擔
- ✧ 以同行者的態度，尊重病者的沉默，保持忍耐，不應討厭病者說話重複太多，也不應打斷病人的談話，儘量讓病者說出其感受
- ✧ 若有誤會或不明白要立即澄清

最理想義工

資深義工唐淑雯小姐分享說，由於長期病患者長時間都留在醫院，特別是一些行動不便的病者，生活是相當沉悶的。作爲義工，最主要的工作是陪伴他們做一些戶內及戶外的活動，如搓麻雀、以及協助組織遊戲給他們，目的是鼓勵他們積極參與。有時候透過一些需要走動的遊戲，令適合走動的病者的四肢有多些活動的機會，減少出現“生銹”的情況。病者除了希望義工可以陪伴他們之外，也很享受與義工一起相處的時間，有時他們更會與義工傾訴心事。

本文屬義務工作發展局出版。All right reserved 2006.
歡迎轉載內文以推廣義務工作，使用時請列明出處。