

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	協調義工工作
編號	110813L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責義工服務的員工。其應用涉及在熟悉的及若干新的工作環境中進行技術工作，執行時需具備分析及判斷能力。能夠根據機構有關義務工作的政策及程序，按照機構的服務發展及社區上的需求，以及因應義工的技能、專長及興趣，配對合適的義工，並與義工保持良好的關係，為長者提供服務。
級別	4
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 義工工作的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構有關義務工作的計劃及執行指引 ● 瞭解機構有關義務工作的發展方針及對義工的需求 ● 瞭解服務對象對義務工作的需求 ● 瞭解配對義工為長者提供服務的技巧 ● 瞭解與義工建立及維持良好關係的技巧 ● 瞭解記錄義工配對服務資料及服務時數的方法及其重要性 ● 瞭解評估義工配對服務成效的方法及其對協調義工工作的重要性 <p>2. 協調義工工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構在義務工作方面的政策及執行指引，制定能夠接受義工服務的長者的資格，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 獨居 ○ 雙老共住 ○ 欠缺支援網絡 ○ 行動不便 ○ 不同的長期病患 ○ 不同的情緒狀況等 ● 透過申請表格、電話查詢、經面談後、員工觀察等，瞭解義工的特性，並將相關資料輸入系統，有助日後的服務配對工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 對服務範疇的興趣 ○ 強項及限制 ○ 能提供義務工作的日子及時間 ○ 有興趣參與的活動等 ● 按照機構及社區上的需求，以及長者的實際需要，安排義工進行配對，為服務對象提供義務工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 機構的服務範疇，例如：活動期間協助照顧長者、成為工作人員及擔任活動策劃等 ○ 社區上的需求，例如：與屋苑合作舉辦的家居大掃除 ○ 長者的實際需要，例如：陪診、家居維修、短暫到戶看顧送餐、購物等 ● 視乎長者接受義工服務的類別，按需要清楚向提供服務的義工交待長者的資料及情況，例如：姓名、性別、病歷、行動能力、該次服務需要協助範圍等 ● 清楚向長者說明為其提供服務的義工資料，例如：姓名、性別、到訪時間等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">提醒長者及義工，義務工作當中不涉及金錢來往，指定情況除外，並通常經服務單位 / 中心處理例如：<ul style="list-style-type: none">長者需支付義工因提供陪診或陪伴外出服務而產生的交通費長者需自行購買家居維修物品，或請義工代購後支付物品費用機構發放義工津貼，例如：定額或實報實銷的交通津貼、膳食津貼等每次完成義工服務，均須為義工記錄服務時數，作為日後社會福利署及機構義工嘉許禮計算時數之用透過不同的方法作出評估，檢討義工配對服務的成效及需改善的地方，例如：<ul style="list-style-type: none">向義工瞭解是次提供服務的經驗、感受及困難向長者瞭解對義工提供服務的滿意程度、義工值得讚賞及需改善的地方向負責活動的員工瞭解義工的表現及態度等定期為義工舉辦培訓及聚會，為義工製造持續學習及聯誼的機會，有助鞏固義工所需的知識及技能，以及強化彼此間的關係協調義工過程中，若涉及個人資料，須向長者及義工說明須遵守《個人資料（私隱）條例》及簽署關同意書 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">充分瞭解義工的能力及長者的服務需要與特性，以免錯配，影響義工的自我效能保持與義工有良好的關係，協調義工工作，為長者提供服務
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">能夠根據機構在義務工作的相關政策及執行指引，按照機構的服務發展及社區上的需求，配對合適的義工為長者提供服務，幫助長者處理困難，提升義工的自我效能；及能夠運用專業技巧維繫與義工的關係，以協調義工工作。
備註	