新北市政府社會局委託天主教醫療財團法人永和耕莘醫院辦理新北市愛維養護中心

志工服務須知

一、中心住民皆為十八歲成年身心障礙朋友，懇請以愛心、耐心包容對待之，並請以成年人方式待之。但與住民溝通、說明請儘量使用簡單淺顯易懂之詞句，並可多主動與住民說話、談天。

二、每周中心皆會協助住民購置所需物品，因此**請委婉的拒絕住民請託代為購買物品的請求。也勿給予住民任何物質、禮物及口頭上承諾**。

三、**為防止不必要的困擾，請志工朋友們勿給予住民私下可聯絡的方式，如家中電話號碼、手機號碼或其他通訊軟體等**。

四、中心住民身體狀況皆屬病弱（特別是糖尿病、高血壓、中風、心血管疾病等）之緣故，飲食須經由醫師及營養師指示、調配。為顧及其健康而必須控制住民零食的數量，因此**懇請志工切勿為其代購零食或其他不適合之食品**等。

五、服務過程中隨時注意住民之安全，住民發生任何異狀如情緒激動或身體不適，無需緊張、害怕，如住民發生抽搐情況時只須扶好住民的頭，並請旁邊人員協助尋找工作人員處理。

六、志工可向工作人員詢問住民習慣、喜好、情緒、行為及當日精神與健康狀況及應注意事項…等問題

七、**推送輪椅時應注意**：

A、每部輪椅旁或桌板上皆有他們的名字，請以名字直接稱呼。

B、住民之手是否擺放在扶手或桌板上，腳是否置於踏板上，檢查是否繫好安全帶，若有桌板時請注意是否綁好，並隨手固定輪椅。

C、下坡時需提醒或幫忙住民以「倒退」方式推送輪椅。

D、隨時注意住民上身姿勢（頸椎及頭部）是否擺正，若傾斜應立即請工作人員予以扶正。

八、**協助住民進食注意事項**：

A、協助進食前請志工朋友先行洗手並幫住民圍上圍巾後再行餵食。

B、志工可坐在椅子協助進食，以可平視方式和住民接觸互動。

C、進食時，大部分住民的餐碗裡有藥，請在第一或第二口時和著飯菜一起吞嚥，以免藥物融化後，成了一碗苦飯。

D、協助住民進食時，須待其口中食物吞嚥後，再餵下一口。

E、午餐皆有湯及水果或果汁，儘量讓住民多攝取水分營養(住民吞嚥能力不同，請先詢問工作人員是飲用果汁、果泥或塊狀水果)。

F、若欲餵食自己準備之食物，請先行詢問工作人員。

G、餵食時，請勿將飯和菜全部攪拌在一起，請一口飯一口菜慢慢餵。

九、志工戶外帶領及團康帶領服務：

A、服務型態：

1、一對一服務方式：志工一人帶領住民一人

2、團體活動

B、志工角色：

服務者、協助者、帶領者、關懷者

C、工作內容：

1、協助帶領住民至戶外曬太陽、踏青、散步

2、帶領住民做團體活動、團康及其他簡易運動

D、服務地點：

1、戶外草坪、斜坡道、涼亭等

2、地下室多元化活動區及各樓層客廳等

E、協助戶外活動時注意事項：

1、由工作人員負責告知志工可協助至戶外活動或參與活動之住民名單

2、在工作人員引導下，志工以一對一方式負責推送住民至戶外，到定點時請將輪椅煞車固定避免滑動及協助住民參與活動

3、推送過程及參與活動中需注意住民之安全維護及注意住民衣著是否適合當時氣溫

4、活動過程中工作人員需提醒志工以愛心、耐心之態度對待住民，並個別引導、協助鼓勵帶動住民參與活動，轉化住民較被動態度

5、需住民有如廁需求，可告知工作人員協助。

6、隨時注意住民之行蹤，避免走失

F、因住民肖像權問題，請勿任意使用攝影或相機拍攝住民，若有攝影或拍照需求請將鏡頭拉遠或以住民的背面入鏡。

對待身心障礙朋友

是 關懷 不是 施捨

是 尊重 不是 同情

2007.08.05 修正

2015.03.05 修正