

服务指引

适用于延年名册上的医护专业人员及服务提供者

- | | | |
|--------------|---------------------------|----------------------|
| ▶ 物理治疗师 (PT) | ▶ 社会工作者 (SW) | ▶ 医护支持人员 (CRSW) |
| ▶ 作业治疗师 (OT) | ▶ 药师 (RP) / 配药员 (DP) | ▶ 陪诊员 (ES) |
| ▶ 言语治疗师 (ST) | ▶ 心理健康专业人员 (MHP) | ▶ 治疗助理 (PTA/OTA/STA) |
| ▶ 注册营养师 (RD) | ▶ 护士 (APN/RN/EN) | ▶ 足病治疗师 (POD) |
| ▶ 营养学家 (N) | ▶ 保健员 (HW) | ▶ 脊医 (CH) |
| ▶ 注册中医师 (CM) | ▶ 生活照顾员/护理员 (PCW/PCA/HCA) | ▶ 工人 (WM) |



办事处: 九龙尖沙咀漆咸道南 67-71 号东方中心 3 楼 303 室
邮寄地址: 九龙尖沙咀邮政局邮政信箱 91083 号
电话: (+852) 2790 7290
WhatsApp: (+852) 6702 1252
传真: (+852) 3753 5133
网站: www.life-extension.com.hk
电子邮件: info@life-extension.com.hk

香港优质居家护理服务

引言

欢迎成为延年专业团队的一份子。通过提供优质的治疗及护理服务，我们实践全人护理，并将健康生活带给每一位病人。为延年提供服务时，请遵守本服务指引（“指引”）。本指引与《自由职业医护专业人员行为守则》均构成您转介协议的一部分（转介协议第 8 条）。“客户”、“服务”及“名册”等词语与转介协议中的涵义相同；如本指引与转介协议有任何抵触，概以转介协议为准。

资格要求

您须就其所属的每个名册类别，持有并维持以下有效资格：

- ▶ **物理治疗师 (PT)**：持有香港物理治疗师管理委员会发出的注册证书及有效执业证书。
- ▶ **作业治疗师 (OT)**：持有香港职业治疗师管理委员会发出的注册证书及有效执业证书。
- ▶ **言语治疗师 (ST)**：取得香港言语治疗师协会认可的专业资格。
- ▶ **注册营养师 (RD)**：具备国际认可的执业资格。
- ▶ **营养学家 (N)**：属香港营养学会的营养学家会员。
- ▶ **注册中医师 (CM)**：持有香港中医药管理委员会中医组发出的注册证书及有效执业证书。
- ▶ **社会工作者 (SW)**：持有社会工作者注册局的有效注册。
- ▶ **药师 (RP)**：持有香港药剂业及毒药管理局发出的注册证书及有效执业证书。**配药员 (DP)**：具备认可的配药资格。
- ▶ **心理健康专业人员 (MHP)**：具备认可的专业资格，并（如适用）属认可专业团体的会员或名列于认可名册。
- ▶ **护士 (APN/RN/EN)**：持有香港护士管理局发出的注册证书及有效执业证书；高级执业护士 (APN) 另须具备认可的高级执业资历。
- ▶ **保健员 (HW)**：持有社会福利署的有效保健员注册。
- ▶ **生活照护员/护理员 (PCW/PCA/HCA) 及医护支持人员 (CRSW)**：已修毕相关课程并持有香港认可证书。
- ▶ **陪诊员 (ES)**：持有认可及有效的陪诊员证书。
- ▶ **治疗助理 (PTA/OTA/STA)**：持有香港认可证书。
- ▶ **足病治疗师 (POD)**：具备国际认可的执业资格。
- ▶ **脊医 (CH)**：持有香港脊医管理局的注册。
- ▶ **工人 (WM)**：具备相关经验，以及工作所需的任何执照或注册。

您须每年向延年提交续期后的执业证书副本；如注册或联系方式有任何变更，亦须尽快通知延年（转介协议第 5 及 6 条）。

工作安排

- ▶ 延年会先以 WhatsApp 或延年应用程序（“应用程序”）向您简介工作内容；您登记加入名册时，应将应用程序下载至手机。如您对该工作有兴趣，请尽快以 WhatsApp 或应用程序回复。
- ▶ 待客户落实工作细节后，延年会以 WhatsApp 向您发出**工作确认通知书**，列明工作详情，包括客户信息及您的服务费。

工作需知

- ▶ 须提前最少 10 分钟到达工作地点，以作准备及更换制服（如适用）。如地区较偏远，请提早出门，以免因交通问题延误服务。
- ▶ 请按照工作确认通知书所列的时间提供服务。迟到或早退或会令服务费被扣减；如有需要，请尽早通知客户。
- ▶ 如实际工作时间与工作确认通知书有差别，必须立即以 WhatsApp 通知延年。
- ▶ 每连续工作 8 小时或以上，可享有最少 30 分钟用膳时间，实际时间视乎病人情况或机构运作而定。

- ▶ 每次服务完成后，请小心填妥**出勤记录**（电子或书面形式），并由客户签署核实您的出勤。出勤记录亦证明，据您及客户所知，并无发生任何不良事件。
- ▶ 只可执行您的资格、培训及客户护理计划范围内的工作。除非具备资格并获授权，否则不得给药、进行任何临床程序或约束客户（转介协议第8条）。
- ▶ 须保持仪容整洁、穿着整洁的制服或服装，并佩戴延年工作证。如出现传染病征状，请勿前往客户处，并尽早通知延年。
- ▶ 如发生任何涉及客户的意外、受伤、跌倒、投诉或其他事故，须立即通知延年，并于二十四（24）小时内提交书面报告。如遇医疗紧急情况，请致电999，然后通知延年。

取消工作

- ▶ 如需取消已确认的工作，请于最少48小时前通知延年。如遇真正紧急情况而未能做到，仍须尽早通知延年，且最迟须于该次服务开始前四（4）小时通知（转介协议第9条）。
- ▶ 如于少于48小时前取消工作，须缴付以下行政费用。如您能提供由香港注册医生发出的医生证明，延年可全权酌情豁免该费用。其他类别的费用将于工作确认通知书内列明。
 - 注册中医师／足病治疗师／脊医／药师／治疗师／注册营养师／营养学家／心理健康专业人员／社会工作者／护士：**港币450元**
 - 保健员／医护支持人员／生活照护员／护理员／健康服务助理／陪诊员／配药员／治疗助理／工人：**港币350元**
- ▶ 请尽量避免取消已约定的工作。

仪容及服饰

- ▶ **仪容：**长发宜束起、化妆宜淡、指甲宜短，并避免涂指甲油及佩戴首饰。
- ▶ **服饰：**
 - 护士（APN／RN／EN）：延年护士制服*或纯色护士制服，配纯色运动鞋（适用于机构客户）；或纯色Polo衫、深色长裤及纯色运动鞋（适用于私人客户）。
 - 保健员／医护支持人员／生活照护员／护理员／健康服务助理：延年Polo衫*或纯色Polo衫、深色长裤及纯色运动鞋。
 - 治疗师／注册营养师／营养学家／社会工作者：纯色Polo衫、纯色T恤或衬衫、长裤及运动鞋。
 - 其他类别：整洁专业、适合该工作的服装。

* 由于部份机构要求护理人员穿着延年制服，建议您于登记时购买。服务达以下次数或时数后，制服费用可获退还：

制服	整套费用	上衣费用	长裤费用	退还费用条款
延年护士制服	港币350元	港币220元	港币175元	总服务达20次或总时数达200小时
延年Polo衫	不适用	港币100元	不适用	总服务达10次，且每次8小时或以上

工作证

- ▶ 请小心保管延年工作证，并于离开名册时交还。如有遗失，每次补领费用为**港币50元**。

服务费及付款

- ▶ 电子出勤记录须于服务完成、客户签署后立即提交。书面出勤记录须于每个结算日（每月15日及最后一日）或之前，以电子邮件、传真或WhatsApp发送至延年。
- ▶ 已约定的服务费会于结算日后约三星期发放，方式为邮寄划线支票，或自取现金支票（延年会事先通知您取票日期）。
- ▶ 如对款项有任何疑问，必须于收到支票后五（5）个工作日内提出，否则将视为款项无误。

- ▶ 出勤记录是您服务费的凭证。如出勤记录未有填妥及签署，亦无任何解释，延年会在与机构确认您的出勤后才支付服务费，所需时间可达两至三个月。如有任何争议，延年保留最终决定权。

体检（如客户要求）

- ▶ 由 2021 年 12 月 1 日起生效，不适用于治疗师、注册营养师、营养学家、社会工作者、心理健康专业人员、注册中医师、脊医、足病治疗师及药师。
- ▶ 体检费用可获退还（每年上限港币 300 元），但须符合以下条件：(a) 总服务达 20 次或总时数达 200 小时；及 (b) 于收据发出日期起计一年内以 WhatsApp 提交收据。如有任何争议，延年保留最终决定权。

特别工作安排

以下所有额外费用及补贴（包括农历新年及其他特别情况的费用及补贴）均须事先获客户批准。此等安排不适用于治疗师、注册营养师、营养学家、社会工作者、心理健康专业人员、注册中医师、脊医、足病治疗师及药师。

- ▶ **农历新年：**于以下时段值班，将获得两倍标准服务费：除夕晚上 8 点后、正月初一及初二全天，以及正月初三晚上 8 点前。
- ▶ **台风及黑色暴雨：**当八号或以上热带气旋警告信号、黑色暴雨警告信号或政府宣布的“极端情况”生效时，请先与客户确认是否仍需值班。视乎个别工作情况，该段期间的值班或可获得额外服务费。
- ▶ **交通补贴：**视乎个别工作情况，于上述农历新年时段、八号或以上热带气旋警告信号或黑色暴雨警告信号生效期间，或晚上 10 点至早上 7 点值班，或可获得交通补贴，凭单据或其他证明实报实销。

其他

- ▶ **工作地方的物品及仪器：**使用前应检查其运作是否正常，并妥善处理及交还。如发现任何损坏，应尽快通知主管、病人或家属及延年。如因使用不当导致物品或仪器遗失或损毁，您或须作出赔偿。
- ▶ **投诉：**延年会调查客户的任何意见或投诉。经调查后如发现您没有提供应有的服务，客户或延年有权拒绝支付相关费用（转介协议第 13 条）。
- ▶ **客户私隐：**不得拍摄或录像客户、在私人聊天群分享客户信息，或在社交媒体发布有关客户的内容。有关客户的通讯只可通过应用程序或延年批准的其他渠道进行（转介协议第 19 条）。
- ▶ **不得私下推销：**不得私下向客户推销或提供其他服务（转介协议第 15 条）。延年保留追究的权利。
- ▶ **直接为客户工作：**除通过延年或经延年事先书面同意外，您不得直接或通过其他中介公司，为延年转介给您的客户提供任何工作。如客户向您提供工作，您须在接受前以书面通知延年。此规定在您的名册成员身份存续期间，以及您最后一次为该客户提供服务后十二（12）个月内适用（转介协议第 14 条）。
- ▶ **礼物：**未经延年同意，不得收受任何馈赠，包括金钱、礼物或服务（转介协议第 16 条）。

咨询

- ▶ 一般咨询：(+852) 2790 7290 | WhatsApp：(+852) 6702 1252 | 紧急支持：(+852) 9501 5807 | 电子邮件：info@life-extension.com.hk

有关服务指引

- ▶ 本指引将不定期更新，最新版本载于延年网站（<https://life-extension.com.hk/work-with-us/#Resources>）。
- ▶ 最新版本的服务指引构成您与延年订立的转介协议的一部分。如本指引与转介协议有任何抵触，概以转介协议为准。