

安老服務業 職業資歷階梯

「職業資歷階梯」(Vocational Qualifications Pathway (VQP)) 為行業提供了進修及就業的進階路線圖。進修人士或從業員可透過修讀「職業階梯課程」，在行業的不同層次得到進一步發展的機會。

「職業資歷階梯」的主要目的

- 「職業資歷階梯」上的「職業階梯課程」以職位為基礎，能證明進修人士已接受足夠的培訓，以及具備從事特定職位的能力，對僱主聘用人才時具有有效的參考價值；
- 協助教育及培訓機構設計更切合行業需要的培訓課程，加強學習與工作之間的連繫；
- 為年輕人提供行業的就業進階資訊，以吸引他們入行，及協助他們訂定相應的進修計劃；及
- 讓有意入職及在職人士掌握不同職位所需要的能力，裝備自己以應付相關工作要求，為個人事業發展作好準備。

安老院舍照顧服務「職業資歷階梯」進階路線圖

香港的安老服務業主要分為兩大範疇，分別為安老院舍照顧服務及長者社區照顧及支援服務。安老院舍照顧服務的進階路線圖如下：

資歷級別	職位	職業階梯課程
第四級	院舍主管	院舍主管培訓課程
第三級	保健員	保健員訓練課程
第二級	護理員	護理員訓練課程

安老服務業「職業資歷階梯」資歷說明

下列資歷說明按社會福利署擬定的課程大綱編寫，課程內容經過安老服務業行業培訓諮詢委員會討論及諮詢，現總結如下：

職位	護理員	
職責	護理員為院舍住客提供個人照顧，並依從護士或保健員設計的起居照顧程序表，向住客提供日常起居照顧服務	
職業階梯課程	護理員訓練課程	
資歷級別	第二級	
資歷學分	不少於 7 個資歷學分（總學習時數不少於 70 小時）	
學歷、資歷及工作經驗要求	現職於安老院或殘疾人士院舍的護理員*	
預期學習成效	相關的能力單元	
<p>學員需瞭解及掌握：</p> <p><u>日常起居照顧</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 護理員職責及角色 - 住客日常生活活動及照顧的技巧（包括身體清潔、穿衣及更衣、整潔儀容、皮膚護理、如廁、失禁照顧、協助進食及餵食技巧、護送技巧） - 長者及殘疾人士身體狀況及需要（包括認知障礙症患者、末期病患者、注意力不足/過度活躍症、自閉症、聽障、智障、精神病、肢體傷殘、特殊學習困難、言語障礙、器官殘障及視障） - 常用器材及輔助工具的使用方法 - 職安健知識（包括體力操作、感染控制） - 個人護理計劃的內容及要求 	<p>協助長者處理個人衛生及起居照顧 （106205L2）</p> <p>預防壓瘡（106052L2）</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - 在進行護理期間保障個人私隱的措施 <p><u>口腔護理</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 口腔護理的技巧 - 替不同住客護理口腔的措施（包括可以自理的住客、長期臥床的住客、配戴假牙的住客、智障和有特殊需要的住客） - 於不同護理需要住客的常見的口腔問題及處理方法 <p><u>足部護理</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 住客常見的足患問題及處理方法（包括皮膚破損、灰甲、足癬、陷甲、雞眼及硬皮、多腳汗） - 預防足患問題的方法 <p><u>生命表徵</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 觀察生命表徵的原因及重要性 - 生命表徵觀察、量度與記錄的技巧（包括體溫、血壓、脈搏、呼吸、血含氧量、疼痛程度） <p><u>扶抱及轉移</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 正確扶抱及轉移原則，不同扶抱及轉移的手握法 - 常用的扶抱及轉移輔助用品及其使用方法 - 扶抱及轉移的安全措施 <p><u>溝通技巧</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 長者及殘疾人士常見的溝通障礙 - 與長者及殘疾人士溝通的原則及應有的態度 - 與住客的家人溝通的技巧及應有的態度 <p><u>認識及預防侵犯和虐待</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 虐待的基本認識（包括定義、形式、引致虐待的危機因素、被虐的表徵） - 執行相關預防虐待指引（包括懷疑虐待個案的處理） 	<p>提供口腔護理（105999L2）</p> <p>提供足部護理（106206L2）</p> <p>量度生命表徵（105995L2）</p> <p>運用正確扶抱及轉移方法（106212L2）</p>
--	--

相關法例及實務守則

- 安老院及殘疾人士院舍的相關法例、安老院實務守則及殘疾人士院舍實務守則
- 工作機構的服務守則及內部指引

*此要求為社會福利署於 2019 年推出的「院舍員工培訓資助計劃」而設，並非對一般學員之入學要求。如學員為非護理員，需加入其他合適的學習內容以達至護理員之能力要求。

職位	保健員
職責	<p>保健員指名列由社會福利署署長根據《安老院規例》第5條備存的保健員註冊記錄冊內的任何人。</p> <p>根據社會福利署《安老院實務守則》，保健員應負責為安老院住客提供全面的健康護理，職責包括以下各項：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 與到安老院提供服務的醫護人員或到診註冊醫生緊密合作，提供住客的病歷資料，並跟進保健計劃； - 記錄住客的病歷、健康情況、覆診日期及時間和住院詳情，並為他們安排保健計劃； - 為住客定期檢查和記錄健康狀況（例如：血壓、脈搏、體溫、排泄情況和情緒變化），以及早發現任何疾病，安排由醫院管理局社區老人評估小組或到診醫生診治，或安排將住客送往診所、急症室或醫院接受治療； - 當有意外或緊急事故時，為住客提供基本急救； - 為住客的傷口或壓瘡敷藥；協助住客使用餵飼管進食和進行簡單的運動； - 查閱護理員工的日常工作記錄冊，並迅速處理住客的健康問題； - 照料及督導住客安全地使用藥物； - 督導員工使用簡單的醫療儀器及消毒用具； - 協助設計住客的餐單，包括特別膳食餐單； - 訓練護理員工，並向他們灌輸健康護理的基本知識；以及 - 為住客及其監護人/保證人/家人/親屬提供健康教育及輔導，並在符合《個人資料（私隱）條例》（第486章）的規定下，通知他們有關住客的健康情況，以便安排適當的健康護理。
職業階梯課程	保健員訓練課程
資歷級別	第三級

資歷學分	144 (僅供參考)
學歷、資歷及工作經驗要求	學員必須具備完成中五全科課程或同等/以上學歷，或已完成社會福利署認可的「護理員進階訓練證書」課程
預期學習成效	相關的能力單元
<p>學員需瞭解及掌握：</p> <p><u>概覽</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 健康的概念 - 老化的概念 - 長者的心理及生理變化 - 協助長者適應安老院生活 - 香港安老服務概況 - 《安老院條例》、《安老院規例》及「安老院實務守則」安老院住客的權利護理人員的法律責任 - 保健員的職責及註冊 <p><u>護理及人體結構功能</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 護理目的、原則、程序 (包括制定、評估及檢討個人護理計劃)，人體的結構及功能 - 生命表徵觀察、量度與記錄的技巧 (包括體溫、血壓、脈搏、呼吸、體重、計算體重指標(BMI)) <p><u>長者生理狀況及護理</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 循環系統簡介，認識有關的疾病及治療 (包括心臟及血管疾病、周圍血管性疾病、腦血管意外、高血壓)，掌握有關的護理及技巧 - 呼吸系統簡介，認識有關的疾病及治療 (包括肺結核、慢性阻塞性疾病、肺炎、支氣管炎、肺癌)，掌握有關的護理及技巧 (包括氧氣治療、吸痰) (氣管造口的認識) 	<p>識別正常老化 (106000L2)</p> <p>協助長者適應院舍生活 (106152L3)</p> <p>遵守法例及實務守則 (106217L2)</p> <p>制定長者個人基本護理計劃 (106005L4)</p> <p>量度生命表徵 (105995L2)</p> <p>監察生命表徵 (106003L3)</p> <p>提供氧氣治療 (106041L3)</p> <p>進行口鼻咽抽術 (106042L3)</p> <p>提供眼、耳、鼻藥水 (106027L3)</p> <p>提供導尿管護理 (106046L2)</p> <p>提供小便失禁護理 (106047L2)</p> <p>提供大便失禁護理 (106048L2)</p>

- 眼部、耳鼻喉有關的疾病及治療，掌握有關的護理及技巧(包括口腔護理)
- 排泄系統簡介，認識有關的疾病及治療，掌握有關的護理及輔助器具使用的技巧，認識腹膜透析法，掌握失禁的護理(包括 PAUL's tube 的應用)，認識尿喉的處理(包括福利氏尿管及恥骨上導尿管的認識)
- 內分泌系統簡介，認識有關的疾病及治療(包括糖尿病、甲狀腺疾病)，掌握有關的護理及技巧(包括驗血糖、尿糖，胰島素注射)
- 肌肉骨骼系統，認識有關的疾病及治療(包括骨質疏鬆、足部疾病、關節疾病等)掌握有關的護理及技巧
- 掌握皮膚護理、壓瘡預防及護理，認識常見皮膚疾病的護理及治療(包括濕疹、牛皮癬、疥瘡、皮膚乾燥等)掌握有關的護理及輔助器具使用的技巧，傷口護理及消毒概念，掌握消毒方法、技巧掌握傷口換症(包括造口護理及各類傷口換症用品的使用)，掌握如何處理受污染物品(包括利器、已使用針筒)
- 消化系統，認識有關的疾病及治療(包括肝硬化、肝癌、膽結石、胃潰瘍、胃癌、便秘、腸胃出血等)，掌握有關的護理及輔助器具使用的技巧(包括認識胃造瘻餵飼管及一般餵飼管的護理)

長者的心理及精神狀況及護理

- 長者的心理衛生，認識長者常見的心理衛生問題(包括抑鬱症、長者自殺)
- 神經系統疾病(包括帕金森疾病)，認識精神科疾病及治療，掌握如何處理安老院內的患者

- 注射胰島素(106031L3)
- 預防壓瘡(106052L2)
- 處理疥瘡個案(106053L2)
- 清洗一般傷口(106055L3)
- 進行標準感染控制措施(105998L2)
- 預防便秘(106063L2)
- 進行管餵(106065L3)

- 預防長者自殺(106115L3)
- 與患有認知障礙症長者溝通(106059L3)

- 認知障礙症簡介，認識有關的治療及護理，掌握如何處理安老院內的患者（包括處理行為問題，例如尖叫、遊走等）
- 善終服務
- 休息與睡眠，失眠的處理
- 性的需要及處理

其他

- 日常生活活動及照顧（包括編訂起居生活程序表）
- 營養及飲食，掌握特別膳食的知識（包括低糖、低鹽等）、餐單的設計
- 協助飲食及輔助器具的使用及技巧、餵食的技巧（包括凝固粉使用，協助吞嚥困難院友進食等）
- 消閒及社交
- 安老院的管理（包括特別事故的處理）
- 安老院住客的健康記錄及其重要性
- 護理員工的督導
- 溝通的概念，掌握與長者及長者親屬溝通的知識及技巧
- 安老服務工作者應有的態度
- 虐老（包括疏忽照顧、身體虐待、精神虐待、侵吞財產及性虐待）
- 基本急救知識掌握召喚救護車的程序
- 長者及安老院常見意外（包括內出血、腦震盪、骨折、跌倒等）掌握意外的處理、記錄及觀察掌握意外的預防方法（包括盡量避免使用約束物品的原則、方法及程序）
- 藥物處理（包括管理、儲存、分發、核對及記錄）對常用藥物的認識（包括英文名稱、常見副作用及注意事項）掌握如何處理棄置的藥物

為長者的日常生活活動（ADLs）提供所需的照顧（106141L3）
 選擇均衡飲食餐單（106004L3）
 餵食有吞嚥困難長者（106066L3）
 提供閒暇活動（106213L2）
 提供優質顧客服務（106187L3）
 管理長者醫療紀錄（106147L3）
 遵從預防虐老指引（106114L2）
 執行防跌措施（106009L2）
 使用約束物品（106011L3）
 認識藥物（包括普通科及精神科藥物）（106024L3）
 派發口服藥物（106025L3）
 執備藥物（106032L3）
 協助行動不便長者活動（106207L2）
 運用正確扶抱及轉移方法（106212L2）
 安排覆診/到診（106010L3）
 跟進長者出院後的護理（106218L3）
 進行標準感染控制措施（105998L2）

- 長者的運動掌握長者正確坐卧的姿勢，掌握復康用具及器材（包括助行器具及輪椅使用），物理治療（包括被動運動）
- 職業治療掌握護理人員的職業健康及安全（包括正確的扶抱技巧）
- 與醫院管理局的社區老人評估小組和社康護理服務/精神科社康護理服務及衛生署的長者健康外展隊的工作關係，護理出院計劃
- 傳染病，掌握維持安老院的環境衛生、控制及預防傳染病爆發的措施（包括發燒記錄），掌握長者及安老院常見傳染病及其護理，掌握感染控制主任的職責，掌握傳染病爆發時通報程序，掌握適當使用隔離室、個人防護裝備的貯存及使用

職位	院舍主管	
職責	主管指負責管理安老院的人，職責包括： <ul style="list-style-type: none"> - 安老院的整體行政及人手事宜； - 策劃、組織和推行社交活動計劃及照顧安排； - 保持安老院安全、清潔、整齊及衛生，以達致可接受的標準； - 應與有關社會服務單位/醫療機構保持聯繫，並在有需要時轉介住客予上述單位/機構； - 處理所有緊急事故； - 根據《安老院規例》第 15 條的規定，呈交員工名單； - 根據《安老院規例》第 16 條及本實務守則第八章的規定，就安老院的 管理及住客的情況備存最新記錄； - 根據《安老院規例》第 17 條的規定，提供社會福利署署長所要求的關於該安老院的資料；以及 - 根據《安老院規例》第 18 條的規定，報告有關表列傳染病的資料。 	
職業階梯課程	院舍主管培訓課程	
資歷級別	第四級	
資歷學分	不少於 24 個資歷學分（總學習時數不少於 240 小時）	
學歷、資歷及工作經驗要求	必須為現職於安老院舍或殘疾人士院舍的主管，或由院舍提名的其他員工#	
預期學習成效		相關的能力單元
學員需瞭解及掌握： <u>提供優質顧客服務</u> <ul style="list-style-type: none"> - 提供優質顧客服務的知識與技巧（包括紀律及服務守則、溝通技巧、個人形象、待人接物態度、顧客的心理及保障顧客的個人私隱及利益） - 處理投訴的知識與技巧（包括處理投訴人的情緒、分析投訴 		提供優質顧客服務（106187L3） 處理服務使用者的投訴（106188L4）

<p>事件的細節及原因、回覆投訴人及保存投訴記錄)</p> <p><u>意外事故處理</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 員工意外事故的處理 (包括認識意外事故的類別及成因、處理意外方法、緊急應變措施) - 預防員工一般意外措施 (包括安排員工接受相關工作訓練、定期巡查工作環境及檢查器材、備存工作安全指引) <p><u>人力資源管理</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 人力資源政策、程序及機制 (包括招聘及甄選、工作表現評核、晉升及調配、員工申訴、培訓及發展、紀律) - 人力資源流程及作業特性 (包括人手編制、各工作崗位的能力要求、超時工作及假期工作) <p><u>質素指標</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 制定及推行服務質素標準(SQS)政策相關知識 (包括質素保證的概念、社會福利署所訂立的服務質素標準的內容) - 制定服務質素標準政策 (包括每項標準的執行政序及指引、製作相關表格格式、訂立必須記錄及收集的資料及數據、訂立檢討及修訂日期) - 推行服務質素標準及制定推行政策 <p><u>日常管理</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 員工編更相關知識 (包括編更的目的、服務內容、不同崗位員工的工作範疇、相關的勞工法例及資料) - 院舍管理相關知識 (包括機構制定的日常運作管理指引、服務內容及程序、監管機構的規管) - 執行日常管理 (包括監察員工執行指引情況、調整服務流程及處理危急情況、保存活動紀錄及製備統計報告、讓服務使用者瞭解機構的運作、收集員工及服務使用者意見、 	<p>處理員工意外或受傷事故 (106162L4) 預防員工一般意外 (106163L4)</p> <p>管理人力資源 (106156L4)</p> <p>制定服務質素標準(SQS)政策 (106191L5) 推行服務質素標準(SQS)政策 (106186L3)</p> <p>員工編更 (106154L4) 管理日常運作 (106155L4)</p>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> - 安老院及殘疾人士院舍的相關法例、實務守則及規管 - 認識機構守則（包括員工守則、處理投訴程序、安全環境指引） 	<p>應用法例及實務守則（106164L5）</p>
<p><u>員工培訓</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 臨床護理員工培訓的相關知識（包括培訓的目的、培訓範圍、評估培訓成效指標） - 為員工提供培訓的具體安排（包括計劃培訓的具體內容、安排導師、監察培訓計劃的實施情況） 	<p>提供臨床護理員工培訓（106220L4）</p>
<p><u>執行職業安全</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 執行安全環境指引的措施或程序 	<p>執行安全環境指引（服務單位） （106150L3）</p>

#此要求為社會福利署於 2019 年推出的「院舍員工培訓資助計劃」而設，並非對一般學員之入學要求。如學員為非院舍主管，需加入其他合適的學習內容以達至院舍主管之能力要求。

2019 年 5 月修訂版