

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	陪伴處理銀行事務
編號	110866L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的前線員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按照機構的程序及指引，以及長者在處理銀行事務的需要，運用相關知識及技巧，陪伴長者處理各種銀行事務，並保障長者及員工的權益。
級別	3
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 陪伴處理銀行事務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構有關陪伴處理銀行事務的程序及指引 ● 瞭解機構有關職業安全及健康的指引 ● 瞭解陪伴處理銀行事務的目的及注意事項，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 確保長者於過程中得到照顧，確保長者安全 ○ 於長者有需要時提供協助 ○ 保障長者的私隱權 ○ 確保長者和員工的權益受到保障 ● 瞭解長者到銀行所需辦理的事務、所需物品及事前準備，並作出適當的安排，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 身份證明文件 ○ 「殘疾人士在限制區上落車證明書」 ○ 助行器具 / 輪椅 ○ 隨身藥物 ○ 水及食物 ○ 足夠的金錢 ○ 相關物品，例如：銀行存摺、簽名印章、老花眼鏡、提款咭等 ● 瞭解長者各方面狀況及所需的協助，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 長期病患情況 ○ 行動能力 ○ 認知能力 ○ 精神狀況 ○ 服藥情況等 ● 瞭解相關服務內容、所需技巧及注意事項 ● 瞭解協助護送長者的交通資源，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 復康巴士等 ○ 易達轎車 ○ 無障礙的士，例如：鑽的、星羣的士等 ○ 機構安排的專車等 ● 瞭解陪伴處理銀行事務時關於有特別需要長者的安全及相應措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 預防患有認知障礙症長者走失措施 ○ 慎防行動不便長者跌倒措施 ○ 處理認知能力較差長者的措施等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	<p>2. 陪伴處理銀行事務</p> <ul style="list-style-type: none">● 根據機構相關的程序及指引，向上級 / 督導瞭解長者狀況及需要，並準備相關物資，例如：扶抱帶、助行器具等● 因應長者需要到達的銀行 / 櫃員機位置及長者的身體狀況，預先安排適合長者使用的交通工具● 協助長者檢查是否帶齊所需物品，確保沒有遺漏● 為確保長者及員工相關的權益，陪伴長者處理銀行事務時必須注意的事項，例如：<ul style="list-style-type: none">○ 判斷長者精神狀態是否穩定，必須向上級 / 督導報告長者情況及徵詢其意見，以決定長者當日是否適合處理銀行事務，在需要時改期。○ 若長者認知能力稍遜，或患有認知障礙症，必須知會上級 / 督導，由上級 / 督導安排長者在家屬 / 監護人陪同下，才能辦理相關事務的手續○ 若辦理的事務牽涉現金，例如：提款、存款等，必須由上級 / 督導安排，或自行尋求第三者在場見證辦理過程，例如：長者朋友、銀行職員等○ 辦理手續時，若牽涉長者私隱，例如：戶口密碼，員工必須迴避，如轉身背向長者等○ 處理有關長者的重要個人物件或貴重財物時，須提醒長者妥善存放該等物件● 根據個別長者的身體狀況，運用適當的知識及正確的技巧，提供護送服務，確保長者安全，例如：<ul style="list-style-type: none">○ 對社區設施的認識，盡可能選用無障礙通道及設施○ 使用輔助器具的技巧及協助長者使用輔助器具的技巧○ 攙扶技巧○ 轉移及扶抱技巧○ 使用輪椅技巧等● 根據機構有關職業安全及健康指引，執行工作時，必須透過不同方法保護自己，以免勞損或引致受傷，例如：<ul style="list-style-type: none">○ 保持正確姿勢○ 使用節省體力的方法等● 陪伴長者期間，切勿擅自離開長者，確保長者整個過程均受到照顧● 遇有任何突發情況，必須適時向上級 / 督導匯報長者情況 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 遵守機構處理銀行事務的程序及指引，為長者處理銀行事務，在執行工作時，保障長者的私隱及安全
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 能夠按照長者在處理銀行事務上的需要，並運用適當知識及正確的技巧，陪伴長者處理銀行事務，確保長者的安全和權益。
備註	