

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	檢討及跟進緊急支援服務質素
編號	110868L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供地區及家居支援服務的員工。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。能夠根據提供緊急支援服務的目的及內容，以不同形式評估服務成效及跟進服務提供的情況，識別需要改善的地方，以改善緊急支援服務的質素。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 檢討及跟進緊急支援服務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構有關檢討服務質素的程序及指引 ● 瞭解提供緊急支援服務的流程，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 編配人手 ○ 收集長者背景資料 ○ 評估長者處境的危急程度 ○ 分析長者服務需要 ○ 提供或轉介相關服務等 ● 瞭解各類緊急支援服務的目的及內容，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 緊急住宿服務 ○ 緊急經濟援助 ○ 緊急醫療援助 ○ 各項24小時危機熱線等 ● 瞭解檢討服務成效及跟進服務提供的方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 與長者及其家屬面談 ○ 向服務提供者查詢 ○ 個案會議等 ● 瞭解檢討及跟進服務成效的方向及範疇，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 編配人手的方法及程序 ○ 服務提供的時限、類別、流程等 ○ 長者使用服務的情況等 ● 瞭解與長者、家屬及服務提供者保持良好溝通的技巧 <p>2. 檢討及跟進緊急支援服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 透過不同途徑收集長者使用緊急支援服務的情況 ● 因應為個別長者提供緊急支援服務的類別及目的，以及所收集的資料，以不同的方法及服務成效指標，評估長者使用服務的成效，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 質性指標，例如：能否解決長者的緊急需要、長者對服務的滿意程度等 ○ 量性指標，例如：生活滿意度指數量表 (LSI)，評估長者於使用服務後，對生活的滿意程度 ● 檢視提供緊急支援服務的行政安排，評估其對服務成效的影響

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

	<ul style="list-style-type: none">• 根據收集回來的資料及評估結果，作出全面的分析，識別服務需要改善的地方，並作出相應的調整• 撰寫相關服務評估報告及制定改善方案 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠抱持公平及客觀的態度，分析相關的服務資料• 明白檢討及跟進服務對確保服務質素的重要性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 能夠根據機構有關檢討服務質素的程序及指引，並按照提供緊急支援服務的目的及內容，評估服務成效及跟進服務提供的情況；及• 能夠按照評估結果，識別需要改善的地方，並制定改善方案，以確保緊急支援服務的質素。
備註	