

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	制定提供緊急支援服務指引
編號	110870L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事制定臨床護理服務政策及危機管理工作的員工。其應用涉及在不同種類之技術、專業或管理的工作環境中展現深層專門技術或理論知識，執行時涉及縝密的思考、批判性分析及判斷能力。能夠瞭解機構有關危機管理的政策及指引，並掌握與服務提供相關的資料，作出分析及資料整合，制定提供緊急支援服務指引，確保能有效率地為長者提供合適的緊急支援服務。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 提供緊急支援服務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構有關危機管理的政策及執行指引 ● 瞭解機構有關服務提供的程序及指引 ● 瞭解制定提供緊急支援服務指引的目的 ● 瞭解提供緊急支援服務應抱持的專業態度，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 平衡長者自決原則與保障人身安全問題 ○ 接觸個案及提供服務時保持效率等 ● 瞭解機構提供緊急支援服務的行政安排 ● 瞭解與緊急支援服務提供的相關資料，作為制定指引的藍本 <p>2. 制定提供緊急支援服務指引</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構有關危機管理的政策，制定提供緊急支援服務的行政安排指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 調配人手機制 ○ 員工輪值24小時緊急服務安排 ○ 接獲求助 / 查詢後，首次接觸個案時限 ○ 記錄個案資料及妥善儲存的方法等 ● 根據機構有關服務提供的程序及執行指引，制定提供緊急支援服務的指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 服務提供流程 ○ 評估長者服務需要的技巧 ○ 分析長者危急程度的技巧 ○ 認識最新及相關的社區資源及相關資訊 ○ 認識相關法例，例如：《緊急救援基金條例》、《個人資料（私隱）條例》等 ● 制定員工培訓計劃，確保員工瞭解指引內容及相關職責，並嚴格地遵從 ● 訂立機制，定期檢討執行指引的情況及成效，並加以改善，作出調整 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠以長者利益及安全為制定指引時的優先考慮 ● 按長者的需要及社會的變化，適時檢討指引內容，並作出調整
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

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">• 能夠掌握與緊急支援服務相關的資料，並配合機構有關危機管理及服務提供的政策，制定簡單易明的指引；及• 能夠培訓員工掌握緊急支援服務指引，確保員工能夠遵從及執行指引。
備註	