

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

能力單元橫跨不同職能範疇

| | |
|------|--|
| 名稱 | 處理長者走失個案 |
| 編號 | 110919L4 |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於安老服務業內從事長者臨床護理服務的員工。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。能夠根據機構制定的政策及執行指引，分析走失長者的背景資料，保持與長者家人緊密聯繫，以評估長者走失的原因，並即時作出相應的處理。 |
| 級別 | 4 |
| 學分 | 3（僅供參考） |
| 能力 | <p>表現要求</p> <p>1. 長者走失的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解如何執行機構處理長者走失的政策及相關指引 ● 瞭解處理長者走失個案時，如何表現應持的專業態度及行為操守，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 尊重長者及員工，切勿指責及批評 ○ 保持冷靜，分析及處理事件 ○ 具同理心，主動關懷長者家人及員工情緒等 ● 瞭解如何查察、分析及推論走失長者的基本資料及走失前的狀態 ● 瞭解評估引致長者走失因素的技巧 ● 瞭解與長者家人保持緊密及良好溝通的技巧 ● 瞭解搜索走失長者行動的過程、渠道及技巧 ● 瞭解向上級 / 督導匯報的機制 ● 瞭解如何查察及分析服務單位防遊走系統內的記錄 <p>2. 處理長者走失個案</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構制定的指引，準備關於長者的詳細資料表，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 照片 ○ 外觀特徵描述 ○ 病歷 ○ 長者常去的地方 ○ 聯絡人資料等 ● 評估長者的基本資料及走失前各方面的狀況，分析引致長者走失的因素及識別有機會尋回長者的地點等，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 長者患上認知障礙症的不同階段，有助確認長者的認知能力、表達能力等 ○ 長者的情緒狀況，有助識別長者遊走及走失的原因 ○ 長者曾表達的訴求，有助評估長者走失的地點，例如：想往某地遠足、懷念某些食物等 ○ 長者的思想模式，有助評估長者遊走的路線，例如：長者經常懷緬以往的工作、接子女放學的情況等 ○ 長者遺下的物品，有助評估長者遊走的距離，例如：八達通、身份證等 ○ 長者的實際需要，例如：如廁、尋找食物等 ● 以機構預先制定的搜索範圍及路線圖為藍本，以及根據上述的評估結果尋找長者，並設定搜索時限。 |

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

能力單元橫跨不同職能範疇

| | |
|------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● 先將搜索範圍縮窄至服務單位地址附近的地方，並向相關人士查詢，以及留下長者詳細資料表，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 居住或附近屋苑的管理員、居民 ○ 常到店舖的職員 ○ 運動徑及附近長者、鄰居 ○ 家庭醫生診所及職員 ○ 附近車站及港鐵站等 ● 若搜索不果，通知長者家人有關長者走失的情況及已進行的搜索工作 ● 向長者家人瞭解長者常到的地方、熟悉的親友及長者的近況，瞭解長者的情緒及行為是否有異，有助評估引致長者走失的因素及可能逗留的地點，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 與家人關係發生突變 ○ 配偶離逝 ○ 健康狀況突然變差 ○ 無故損失大筆金錢等 ● 若尋找不果，應該立刻報警求助，無須待長者走失24小時後才報案。建議或陪同家人帶同長者詳細資料表報警求助 ● 關懷家人的心情，並將尋找範圍擴大，提醒家人嘗試致電相關人士查詢長者下落，並留下長者詳細資料表，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 長者覆診的醫院及其他醫院的職員，查詢長者入院記錄 ○ 相熟朋友，查詢及瞭解長者近日去向 ○ 聯絡公共運輸機構，查詢長者乘搭公共交通工具記錄及協助留意長者蹤影 ○ 透過網絡、電台、報章等大眾媒體尋找長者下落等 ● 若尋回走失長者，必須以專業及正確的態度作出事後跟進工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 找出是次走失原因 ○ 表達對長者的關懷 ○ 陪伴長者 ○ 提醒員工多加關注長者情緒及行為 ○ 加強預防走失的工作 ○ 作出詳細記錄，並妥善存檔等 ● 若未能尋回走失長者，必須繼續保持與長者家人聯繫，並主動關懷家人的情緒 ● 清楚記錄長者走失的經過及搜索工作的內容及結果 ● 向上級 / 督導匯報走失事件的詳情 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠根據機構處理長者走失的政策及相關指引，處理走失個案 ● 處理過程中保持專業態度，以免影響長者家人的情緒 ● 保持與家人緊密聯繫，關懷他們的情緒和作出支援 |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠根據機構制定的政策及相關指引，評估長者狀況，以分析長者走失的原因，處理長者走失個案；及 ● 能夠保持專業態度對待長者、家人及員工，跟進處理走失個案。 |
| 備註 | |