

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	提供員工心理支援
編號	110923L5
應用範圍	此能力適用於安老服務業提供護老者提供心靈支援的員工。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。能夠根據員工心理困擾，安排合適的心理支援服務，以協助員工解決困難，並加強抗逆意識。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 提供員工心理支援的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構訂定員工心理支援的目標，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 為受情緒或心理困擾員工評估、診斷及治療 ○ 在機構內推動關愛的文化 ○ 促進員工的能力及個人成長等 ● 瞭解員工所需承受的心理困擾及原因，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 因個人問題承受的心理困擾 ○ 因日常工作壓力承受的情緒困擾 ○ 緊急事故引發的困擾，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 工作間暴力 (例如：言語暴力、被襲擊等) ▪ 同事突然離世或重傷 ▪ 被服務使用者或其家屬投訴 ▪ 得悉服務使用者離世等 ● 瞭解各種評估員工心理的狀況的工具 ● 瞭解協助提供員工心理支援團隊和工作委員會的職責 ● 瞭解各種協助員工心理支援的方法和服務 ● 瞭解心理支援及輔導的知識和技巧 ● 瞭解提供員工心理支援的流程 ● 瞭解個人私隱保密的重要性 <p>2. 提供員工心理支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 成立工作委員會以統籌、策劃及檢討各項員工心理支援服務 ● 根據機構政策，制定提供員工心理支援流程，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 由員工自行選擇或於評估後作出轉介至合適支援服務 ○ 評估員工心理情緒及心理狀態 ○ 協助員工瞭解其心理狀況 ○ 協助員工分析問題及原因 ○ 協助員工尋求可行或疏導方案 ○ 協助員工實行方案，並按時作出評估成效及調整等 ● 設計及提供不同服務模式以滿足不同員工心理需要，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 職員心理服務，例如：

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"> ▪ 臨床心理服務：透過心理評估和專業面談，作出心理評估和診斷，個人心理輔導 ▪ 設立自學心理資源網站：探討不同的心理健康課題 ▪ 設立專業諮詢服務意見，回應員工的心理需要等 ○ 緊急事故心理服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 設立「職員緊急事故心理服務隊」以預防及應付員工面對緊急事故所遇到的心理困擾 ▪ 設立「員工心理及緊急支援組」的義工同事以提升員工抗逆能力及推動關愛文化等 ○ 心理培訓及發展服務，以提升員工的抗逆力，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 籌劃抗逆及壓力管理課程 ▪ 籌劃緊急事故心理服務培訓課程等 ○ 心理成長服務，幫助員工建立積極的態度，提昇個人的抗逆力，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 關懷患病員工及其至親服務 ▪ 以正向心理或心靈訓練為本的服務等 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠設計不同而有效的服務以應對員工心理、社交及心靈安康的需要 • 能夠與員工建立互信關係 • 在提供服務時，必須遵循《個人資料（私隱）》條例
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"> • 能夠準確評估分析員工的心理困擾及需要，透過不同心理支援服務，協助員工解決困難，並加強抗逆意識及能力。
備註	