

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	制定員工間的溝通渠道及確認機制
編號	110940L5
應用範圍	此能力適用於安老服務業提供溝通支援的員工。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。能夠根據機構政策，制定員工間的溝通渠道及確認機制，使員工的意見能達致共識，服務得以順利推行。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定員工間的溝通渠道及確認機制的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解員工間的溝通渠道及確認機制的目標和原則 • 瞭解員工間的溝通渠道類別、內容及流程 • 瞭解員工間的溝通渠道及確認機制的文件與確認方法 • 瞭解機構服務單位的職級、人事架構及職能 • 瞭解員工間所關注的範疇，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 行政範疇，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 處理投訴程序 ▪ 財政預算等 ○ 服務範疇，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 個案服務事項 ▪ 護老者服務事項 ▪ 起居照顧員服務事項等 ○ 事工範疇，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 開放日事項 ▪ 舉行大型活動等 ○ 突發事故，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 處理颱風及暴雨安排 ▪ 緊急事故等 ○ 員工事務範疇，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 職員膳食 ▪ 職員訓練等 • 瞭解機構服務單位服務類別，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 長者社區照顧及支援服務，例如：長者地區中心、長者鄰舍中心 ○ 長者院舍服務等 <p>2. 制定員工間的溝通渠道及確認機制</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析員工間所關注內容，制定員工間的溝通渠道及確認機制的類別，並訂明實行內容，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 會議作為渠道及確認機制，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 會議目標及背景 ▪ 會議時間及頻率

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"> ▪ 常設或臨時性 ▪ 主席及成員資格 ▪ 以會議記錄確認相關內容，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 出席名單 ▪ 召開日期 ▪ 時間及地點 ▪ 會議報告事項等 ▪ 會議內容及通過事項等 ○ 其他溝通渠道，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 電郵 ▪ 傳閱文件或通告 ▪ 即時通訊訊息，例如：SMS、WhatsApp等 ● 根據機構服務及行政架構，制定員工間溝通渠道的合適層面，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 機構管理層和單位代表員工層面，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 機構主管行政會議等 ○ 單位之間之員工層面，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 服務單位主管會議等 ○ 單位內之員工，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 全體員工會議 ▪ 服務隊會議 ▪ 員工事務會議等 ● 制定合適的記錄及發放限期，並用員工簽署或接收電子記錄作為確認憑據 ● 訂明溝通確認記錄須妥善存檔，以便員工查閱及作日後跟進 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠瞭解員工間關注事項，於適當層面制定合適溝通渠道 ● 能夠有效切實執行各種溝通渠道及確認機制
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"> ● 能夠根據機構政策，制定員工間適合的溝通渠道及確認機制使服務能順利推行；及 ● 能夠制定渠道讓員工能達成共識，並制定合適紀錄，予以確認和保存。
備註	