

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定員工與長者及家屬溝通渠道
編號	106185L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責管理工作的員工。這能力的應用涉及批判性的檢討、分析及判斷的能力，能夠根據機構的服務使命、宗旨、理念、目標及資源，制定日常員工與長者及家屬的溝通渠道，讓員工瞭解服務使用者的意見和需要，以及服務需要改善的地方，從而提昇服務質素。
級別	5
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 員工與長者及家屬溝通的相關知識及技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的使命、宗旨、理念、目標及資源 • 瞭解機構服務內容及程序 <ul style="list-style-type: none"> • 服務對象 • 服務性質 • 瞭解溝通的理論及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 溝通的功能 • 建立良好溝通的方法 • 運用措辭的技巧 • 耐心聆聽及提問的技巧 • 不同溝通渠道的利弊等 • 瞭解制定政策及程序技巧 • 瞭解收集服務使用者及家屬意見的渠道及技巧 <p>2. 制定員工與長者及家屬溝通渠道</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析機構的服務內容及程序，制定員工與長者及家屬溝通的渠道，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 定期刊物 • 意見箱 • 會訊 • 通告 • 個案會議或面談 • 電話、電郵聯繫等 • 制定回應、跟進、紀錄及保存反饋意見的程序流程圖及執行指引，列出負責處理職員的職級及處理時限 • 向各員工講解與長者及家屬溝通渠道及執行指引，並委派合適的員工負責各項相關工作，確保溝通渠道順暢 • 向長者及家屬介紹溝通渠道，鼓勵他們善用及選擇合適的渠道表達意見 • 定時進行監察、檢討及修訂有關溝通渠道的成效 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 尊重員工、長者及家屬的意見，保障個人私隱 • 能夠謹慎及持平地處理每一個長者及家屬的意見
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"> • 能夠根據機構的服務使命、宗旨、理念、目標及資源，制定日常員工與長者及家屬的溝通渠道；及 • 能夠向員工、長者及家屬講解相關溝通渠道程序及指引，讓長者及家屬能通過合適的渠道表達意見，並令員工掌握使用服務者的反饋意見/建議，加以改善相關的服務。
備註	