

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	處理獨居長者個案
編號	110851L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事個案工作的員工。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。能夠根據獨居長者的需要，制定全面的支援服務計劃，為獨居長者提供適切的服務，改善獨居長者的生活質素。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 獨居長者個案的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構個案工作的程序及指引 • 瞭解個案工作的目的、策略及具體內容，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 制定具體、時限性、可量度及可實行的目標 ○ 列明具體計劃內容 ○ 預計達標時間表 ○ 量度服務成效的方法及時間 ○ 長者及負責員工的責任 ○ 計劃重檢日期等 • 瞭解獨居長者的特性 • 瞭解評估獨居長者需要的技巧 • 瞭解適合獨居長者的服務及相關資源 • 瞭解與長者的溝通技巧 • 瞭解撰寫及記錄個案資料的技巧 <p>2. 處理獨居長者個案</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據獨居長者的特性，評估長者的需要及困難，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 身體方面：雖然大部分長者仍然身體健康，但超過70%長者患有一種或更多的長期病患，平日在家未必有人緊密照顧和提醒，因此他們需要有自我健康管理的意識和知識 ○ 心理方面：由於家中沒有親友同住，若然沒有正常社交生活，會較易出現寂寞和孤獨感，因此他們有被關懷和協助與外界建立聯繫的需要 ○ 社交方面：如果長者常逗留在家中，會較少與人接觸，因此他們有建立社交和互助支援網絡的需要 ○ 經濟方面：由於退休保障有待完善，若沒有親友在經濟上的支援下，以致經濟能力偏低，因此有需要向他們介紹和轉介不同的社會保障援助計劃 ○ 家居環境：若長者身體機能衰退，難獨力處理家務，導致家居安全及衛生出現問題，因此需要安排不同的家居照顧服務 • 按照獨居長者需要的評估結果，與長者一同制定支援服務計劃的目標及內容，設定處理問題的優先次序，並視乎需要加入義工元素，確保能夠支援長者的服務需求，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 針對營養不良的情況，安排長者使用社區上的長者飯堂；若長者行動不便，可安排送飯服務

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ 針對心理及經濟困難，安排義工進行關懷活動，尤其於特別日子，例如：節日、寒冷天氣等，並送上合適的物品，讓長者感受到別人的關心，並能支援其實際需要○ 針對社交欠缺支援及家居環境的問題，安排義工協助長者，例如：陪診、家居清潔及維修等● 按照個別獨居長者的特殊需要，加強運用義工及社區資源，例如：<ul style="list-style-type: none">○ 編配指定的義工進行定期探訪及電話聯繫，以便義工與長者建立良好的及較長遠的關係，有助關懷長者各方面的需要○ 聯繫區內不同團體協助支援獨居長者，例如：房屋署及房屋協會的屋邨辦事處、互助委員會、區議員辦事處等，協助定期更新獨居長者的狀況，及於有需要時協助聯繫長者○ 轉介使用 / 輪候社區支援服務，例如：長者中心、資助長期護理服務、平安鐘等● 撰寫個案記錄，按服務計劃重檢日期檢討計劃內容● 若長者情況有轉變，適當地調整服務計劃 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 制定獨居長者支援服務計劃時，必須尊重長者的自決權● 瞭解長者為獨立個體，能夠根據個別長者需要提供合適的服務● 確保能夠與協助個案的義工有良好的溝通及提供足夠和有效的支援
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 能夠根據獨居長者的需要，制定全面的支援服務計劃，並加入義工元素，支援獨居長者的生活；及● 能夠運用社交網絡，聯繫地區團體作支援，提升支援服務的全面性，改善獨居長者的生活質素。
備註	