

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	為長者提供轉介緊急支援服務
編號	110867L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供地區及家居支援服務的員工。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。能夠根據機構的危急應變措施，處理在辦公時間以外接獲的求助 / 查詢個案，並按照長者的狀況，評估長者處境的危急程度，分析長者轉介緊急支援服務的必要性及所需的服務種類，為長者轉介合適的緊急支援服務。
級別	4
學分	1 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 轉介緊急支援服務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構所制定的提供緊急支援服務指引 ● 瞭解機構有關提供轉介服務的程序及指引 ● 瞭解機構的危急應變措施 ● 瞭解評估長者對緊急支援服務需要的技巧 ● 瞭解機構相關的行政安排，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 提供24小時緊急支援服務的員工編制 ○ 員工職責等 ● 瞭解提供24小時緊急支援服務的社區資源，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 東華三院芷若園危機介入及支援中心 ○ 明愛向晴軒危機專線及教育中心 ○ 香港撒瑪利亞防止自殺會 ○ 生命熱線預防自殺熱線及珍愛生命熱線 ○ 社會福利署熱線等 ● 瞭解提供緊急支援服務的社區資源，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 緊急住宿服務 ○ 緊急暫託服務 ○ 緊急上門照顧服務 ○ 緊急經濟援助 ○ 緊急醫療援助等 ● 瞭解緊急支援服務的申請詳情，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 服務對象 ○ 申請資格 ○ 申請手續 ○ 服務範疇 ○ 收費等 <p>2. 為長者提供轉介緊急支援服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 若接獲長者求助電話在辦公時間內，由當值社工或個案經理處理，詳情可參考「提供緊急支援服務」能力單元 ● 若有非辦公時間接聽緊急熱線服務，則按照機構的行政安排處理

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"> ● 接獲長者的求助電話時，仔細聽取長者所述的詳情，收集相關資料，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 事情發生的經過 ○ 長者有否受傷 ○ 事件牽涉人物 ○ 長者背景資料等 ● 根據上述長者所提供的資料，分析長者處境的危急程度，並作出相應的轉介，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 人身安全受到威脅，建議長者致電999報警求助或要求護車尋求緊急醫療援助 ○ 若沒有即時危險，但想離家暫避，建議轉介適合長者需要的24小時緊急支援服務 ○ 需要長遠經濟、照顧、生活安排等，建議轉介其他緊急支援服務 ○ 只想訴說心事，聽取意見等，可安排以個案形式處理等 ● 若長者的處境十分危急，即時為長者轉介適合的24小時緊急支援服務 ● 若長者處境安全，即時給予適當的輔導，安撫長者情緒及給予支援，並於翌日安排員工以個案形式跟進長者需要 ● 為長者轉介24小時緊急支援服務的翌日，即時向上級 / 督導匯報情況，並向長者及該轉介服務的負責員工瞭解長者情況及相關安排 ● 記錄長者個案及存檔 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保有足夠的人手和資訊處理辦公時間以外的求助 / 查詢個案 ● 能夠掌握社區上提供24小時緊急支援服務的資源及相關資料，確保在有需要時能夠作出即時轉介 ● 確保能夠迅速處理長者對緊急支援服務的需要
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"> ● 能夠根據機構的危急應變措施，處理在辦公時間以外接獲的求助 / 查詢個案； ● 能夠按照長者的狀況作出評估，分析長者的處境及其需要轉介緊急支援服務的必要性；及 ● 能夠根據機構有關轉介服務的程序及指引，為長者轉介合適的緊急支援服務。
備註	