

## 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	提供緊急支援服務
編號	110869L4
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。能夠根據機構有關緊急支援服務的政策及機制，評估長者各方面的狀況及需要，分析長者的處境，並能針對性及有效率地提供相關的緊急支援服務，協助長者處理其緊急需要。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 緊急支援服務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解機構制定的提供緊急支援服務指引</li> <li>● 瞭解機構可提供的緊急支援服務及相關資料</li> <li>● 瞭解評估長者對緊急支援服務需要的技巧</li> <li>● 瞭解機構相關的行政安排，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 員工職責</li> <li>○ 員工編更</li> <li>○ 輪更編制等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解長者對緊急支援服務的需要，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 緊急住宿服務</li> <li>○ 緊急暫託服務</li> <li>○ 緊急上門照顧服務</li> <li>○ 緊急膳食服務</li> <li>○ 緊急經濟援助等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解緊急支援服務的申請詳情，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 服務對象</li> <li>○ 申請資格</li> <li>○ 申請手續</li> <li>○ 收費等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解長者的背景資料及需要緊急支援服務的原因，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 照顧者不能再照顧長者，例如：身體機能老化、病逝等</li> <li>○ 照顧者不適合承擔照顧工作，例如：照顧者虐待長者等</li> <li>○ 照顧者需要暫時離開香港</li> <li>○ 長者身體機能急劇下降，例如：急病、交通意外、跌倒等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 提供緊急支援服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 若接獲長者求助電話 / 查詢是在辦公時間內，由當值社工或個案經理處理</li> <li>● 若在辦公時間外，則按照機構的行政安排，由負責24小時緊急支援服務的員工處理，詳情可參考「為長者提供轉介緊急支援服務」能力單元</li> <li>● 透過不同方法評估長者對緊急支服務的需要，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 長者及護老者直接求助或提出查詢</li> </ul> </li> </ul>

## 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"><li>○ 翻閱長者的個案資料</li><li>○ 機構相關員工提供長者資料</li><li>○ 其他相關機構提供長者資料，例如：醫務社工等</li><li>○ 專業醫療人員的醫療報告等</li><li>● 聽取長者所述的情況，收集相關資料，分析長者處境的危急程度，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>○ 事情發生的經過</li><li>○ 長者有否受傷</li><li>○ 事件牽涉人物</li><li>○ 長者背景資料等</li></ul></li><li>● 即時到訪長者家中提供協助</li><li>● 先安撫長者的情緒，並向長者解釋將會為其安排的緊急支援服務及相關內容</li><li>● 根據機構有關緊急支援服務的程序及指引，針對性地安排長者使用合適的緊急支援服務</li><li>● 定時監察長者使用服務的情況，需要時作出調整</li><li>● 記錄長者個案及存檔</li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 能夠清楚瞭解機構有關緊急支援服務的相關資料及執程序，確保在有需要時能夠熟練地運作</li><li>● 確保能夠迅速處理長者對緊急支援服務的需要</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>● 能夠根據機構有關緊急支援服務的政策及機制，評估長者的狀況及分析長者的處境，識別其對緊急支援服務的需要；及</li><li>● 能夠根據機構的相關服務及行政安排，有效率及針對性地為長者提供緊急支援服務，協助長者及其家庭成員處理其緊急需要。</li></ul>
備註	