

## 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	處理精神狀態不穩定個案
編號	110910L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理服務的員工。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。能夠根據精神狀態不穩定的長者在各方面表現、分析其危機階段，並根據機構有關危機管理的機制，即時作出相應的介入，幫助長者處理其不穩定的精神狀態，並減低對機構運作的影響。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精神狀態不穩定個案的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解機構有關處理精神狀態不穩定個案的程序及指引</li> <li>● 瞭解機構有關危機管理的政策及機制</li> <li>● 瞭解精神狀態不穩定個案可能對服務單位 / 中心運作構成的影響</li> <li>● 瞭解評估長者的精神狀態處於的危機階段</li> <li>● 瞭解相應的介入工作及處理技巧</li> <li>● 瞭解事後跟進工作的內容及其重要性</li> <li>● 瞭解撰寫及記錄相關資料的技巧</li> </ul> <p>2. 處理精神狀態不穩定個案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 觀察精神狀態不穩定長者各方面的表現，透過不同途徑，例如：觀察、交談等，以瞭解精神狀態不穩定的涵意及表現，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 言語，例如：言談速度太快 / 慢、言談量太多 / 少等</li> <li>○ 思考，例如：沒有邏輯性、脫離現實等</li> <li>○ 知覺，例如：幻覺、錯覺等</li> <li>○ 行為，例如：重覆行為、注意力分散、怪異行為、個人衛生惡劣、不修邊幅、穿著不適當的衣服等</li> </ul> </li> <li>● 根據長者的表現，評估長者所處的危機階段，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 焦慮階段：長者的行為明顯改變，像累積負能量</li> <li>○ 防禦性階段：長者的言語或非言語均暗示失控，或會進行挑釁行為</li> <li>○ 具暴力行為的階段：長者失控引發對自己及別人的肢體攻擊</li> <li>○ 情緒平復階段：長者已消耗精力，回復平穩情緒</li> </ul> </li> <li>● 針對精神狀態不穩定長者身處的危機階段的相應介入，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 焦慮階段：支持性的介入，耐心聆聽長者的煩惱，並疏導其負面情緒</li> <li>○ 防禦性階段：設定簡單、清晰及可執行的情緒舒緩工作</li> <li>○ 具暴力行為的階段：保護自己、身邊長者及其他員工的安全，並按指引報警求助</li> <li>○ 情緒平復階段：主動與長者溝通，加以安慰，了解引致長者精神狀態不穩定的因素，以作出跟進</li> </ul> </li> <li>● 執行介入工作時的注意事項，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 與長者保持適當的人際距離</li> <li>○ 保持合適的身體姿勢及動作，顯示友善</li> <li>○ 認識自己的次語言溝通，例如：聲音的語調及聲量等</li> </ul> </li> </ul>

## 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"><li>• 評估精神狀態不穩定長者對機構運作構成的影響及作出相關的跟進，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 機構環境及設施被破壞時，根據機構的政策及指引跟進</li><li>◦ 若長者及員工受驚，評估他們的受驚程度及心理上的傷害，並作跟進等</li></ul></li><li>• 將相關資料記錄及存檔，並即時向上級 / 督導匯報情況及處理方法</li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 確保在處理長者精神狀態不穩定期間，保持冷靜及中立態度，並以同理心表示明白長者感受及加以安慰</li><li>• 能夠瞭解機構的危機管理機制，並能準確評估長者的精神狀態，作出相應的介入工作</li></ul>
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"><li>• 能夠根據精神狀態不穩定長者的表現，分析長者在危機發展的階段，並根據機構相關指引，在安全原則下，作出先後緩急及適當的介入工作；</li><li>• 能夠抱持專業的態度及運用適當的技巧，與精神狀態不穩定長者建立關係，幫助長者處理其不穩定的精神狀態；及</li><li>• 能夠評估精神狀態不穩定長者對機構運作的影響，並進行跟進工作。</li></ul>
備註	