

## 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	制定緊急事故處理指引
編號	110912L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事策劃危機管理工作的員工。其應用涉及在不同種類之技術、專業或管理的工作環境中展現深層專門技術或理論知識，執行時涉及縝密的思考、批判性分析及判斷能力。能夠根據機構有關危機管理的政策，以及掌握危機處理相關知識，並因應各類緊急事故制定指引，確保遇事時員工能冷靜及熟練地處理，保障人身安全及減低緊急事故對機構的影響。
級別	5
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 緊急事故處理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解機構有關危機管理的政策及執行指引</li> <li>● 瞭解制定緊急事故處理指引對機構營運的重要性</li> <li>● 瞭解如何查察機構較常面對的緊急事故，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自然災禍，例如：颱風、水浸、火警等</li> <li>○ 人為災害，例如：工作地點發生暴力事件</li> <li>○ 意外災難，例如：停電、通訊中斷、電腦系統故障等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解處理不同緊急事故的知識及技巧</li> <li>● 瞭解如何判斷處理緊急事故的優先次序，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 保護生命</li> <li>○ 防止及盡量減少對人的傷害</li> <li>○ 保護財產</li> <li>○ 防止及盡量減少對服務運作的影響</li> <li>○ 盡快復原及重新運作</li> </ul> </li> <li>● 瞭解如何查察處理各類緊急事故的相關法例及監管要求</li> <li>● 瞭解如何結合機構有關媒體管理的政策及指引</li> </ul> <p>2. 制定緊急事故處理指引</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據機構較常面對的各類緊急事故，制定相應的處理指引</li> <li>● 根據機構有關危機管理的政策及既定的人手編制，制定指揮及控制緊急事故的角色及責任</li> <li>● 制定處理緊急事故必要的行動計劃及程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 管理事故，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 調配人手、資源及設施</li> <li>■ 保護人身安全，在必要時進行疏散</li> <li>■ 防止事故繼續惡化</li> <li>■ 減低事故對機構營運的影響</li> <li>■ 協調內部及外部的應對行動等</li> </ul> </li> <li>○ 管理通訊，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 通知涉事人士正面對的風險</li> <li>■ 按照機構的管理架構向上級報告</li> </ul> </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>▪ 通報相關人士及服務單位 / 中心</li> <li>▪ 根據機構的媒體管理政策及指引，必要時讓傳媒瞭解情況等</li> <li>○ 管理機構營運 / 服務運作，例如：             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 暫停開放涉事服務單位 / 中心並啟動服務延續計劃，繼續進行關鍵服務運作</li> <li>▪ 暫停機構相關營運，維持其他服務最基本運作</li> <li>▪ 安排於其他服務單位 / 中心進行有限度的服務運作等</li> </ul> </li> <li>● 按需要設立復原小組，制定重新運作的適當行動，例如：             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 評估人命傷亡</li> <li>○ 評估財產損失</li> <li>○ 評估因受緊急事故影響而暫停的服務運作</li> <li>○ 恢復服務運作計劃等</li> </ul> </li> <li>● 保存整個緊急事故中所有決策及行動的準確記錄</li> <li>● 提供緊急事故處理指引的相關培訓，確保員工明白指引的目的，以及遇事時不同員工的角色及職務，並能嚴格地遵行</li> <li>● 定期檢討指引內容，適時作出更新</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保緊急事故處理指引的目的及內容符合機構危機管理的政策</li> <li>● 因應各類緊急事故制定符合相關法例及監管要求的指引</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>● 能夠根據機構有關危機管理的政策，以及掌握危機處理相關知識，並因應各類緊急事故制定指引；及</li> <li>● 能夠制定相關員工培訓計劃，確保員工瞭解處理程序，保障人身安全及減低緊急事故對機構的影響。</li> </ul>
備註	