

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	處理不禮貌對待個案
編號	110918L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事社區照顧及支援的員工。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。能夠根據機構有關危機處理的執行指引，運用適當的技巧阻止長者持續或增加不禮貌的行為，以減低各方面的危險性，並協助長者處理其需要，減少問題行為。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 不禮貌對待個案的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構有關危機管理的機制及執行指引 ● 瞭解不禮貌對待行為的可能性，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 身體疾患引起 ○ 性格 ○ 文化差異 ● 瞭解不禮貌對待行為的種類，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 言語挑釁 ○ 肢體挑釁 ○ 對女性員工態度輕浮等 ● 瞭解評估長者需要的技巧 ● 瞭解具不禮貌對待行為的長者對服務單位 / 中心運作構成的影響 ● 瞭解處理不禮貌對待個案的介入工作的程序及技巧，例如：有效的溝通、聆聽、疏導等技巧 ● 瞭解事後跟進工作的內容及其重要性 ● 瞭解撰寫及記錄個案資料的技巧 <p>2. 處理不禮貌對待個案</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 觀察長者不禮貌對待的行為，即時評估其行為的危險性 ● 根據評估所得的危險程度，盡可能引導該長者到其他較少人的位置，或安排其他長者到安全位置，確保他人的人身安全及免受驚嚇 ● 為該長者設定簡單、清晰、不具威脅性及可執行的底線，讓長者瞭解其行為的後果及需負的責任，以阻止長者將其行為升級 ● 若長者對設定的底線無動於衷，持續有不禮貌對待的行為，或將行為升級，評估該行為對該長者、其他長者或員工構成即時危險，可考慮在得到上級 / 督導的同意下報警求助，在等候警方期間，安排其他員工協助，確保所有人的安全，並在警方到場後協助提供資料 ● 若長者認同所設的底線，並願意遵守指示，應即時感謝該長者的合作，及安撫其情緒，讓他平復下來 ● 為預防該長者再有類同的行為表現，協助長者處理其需要，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解該長者的狀況，評估其需要 ○ 按照長者需要作出適當的跟進，如轉介使用相關社區服務

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">• 評估具不禮貌對待行為的長者對服務單位 / 中心運作構成的影響及作出相關的跟進，例如：<ul style="list-style-type: none">◦ 服務單位 / 中心環境及設施被破壞：根據機構制定的其他政策及指引進行跟進◦ 其他長者及員工受驚：評估他們的受驚程度及心理上的傷害，決定是否需要召開緊急會議，商討處理機制及人手分工• 將相關資料記錄及存檔，並即時向上級 / 督導匯報個案的進度 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 處理長者不禮貌對待的個案，期間確保服務單位 / 中心所有人士的安全• 能夠準確評估長者的行為及對服務單位 / 中心構成的危險性，作出相應的處理
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">• 能夠根據機構有關危機處理的執行指引，並運用適當的技巧阻止長者持續或增加其不禮貌的行為，減低其行為對各方面所造成的危險；及• 能夠評估及處理長者的需要，減少長者的問題行為。
備註	