

## 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	進行交更
編號	110931L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事前線服務的員工。其應用涉及在可預計及規範的工作環境中進行各種工作，執行時需具備理解及詮釋能力。能夠根據機構有關交更的安排，並按照實際工作環境中的工作及所發生的事情，如實向相關員工報告及互相溝通，確保工作順利交接及機構日常運作暢順。
級別	2
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 交更的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解機構有關交更的安排，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 交更時間</li> <li>○ 交更程序</li> <li>○ 進行交更員工，例如：主管、護士、社工、治療師、照顧員、司機、文員等</li> <li>○ 所需物資，例如：交更簿、相關表格、器材等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解交更的目的及重要性，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 交代及獲取與長者相關的最新資訊，例如：個案進度等</li> <li>○ 更新機構及單位相關的最新資訊</li> <li>○ 因應報告及獲取的資訊進行簡單的溝通等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解長者的狀況及近期的變化，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 身體不適</li> <li>○ 因個人生活轉變而出現危機，例如：與鄰居 / 院友 / 親人關係變差、爭吵或吵架等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解匯報技巧</li> </ul> <p>2. 進行交更</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 準備交更所需的資訊及物資</li> <li>● 通知相關員工進行交更，並安排下一更交更的員工接續照顧長者的工作</li> <li>● 根據既定時間，進行交更</li> <li>● 交更時如實報告，針對性匯報特別事情，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 長者特殊情況，例如：長者剛出院的身體狀況、所需照顧及治療需要、新加入長者的狀況及適應需要等</li> <li>○ 突發事情，例如：長者跌倒、院友打架等</li> <li>○ 即將舉辦的活動、指定參加對象及活動安排</li> <li>○ 行政事項報告，例如：新入職員工工作安排、機構最新行政指引及安排、服務相關表格使用等</li> <li>○ 影響服務運作的事件，例如：停電安排、電器失靈等</li> <li>○ 因應報告內容進行簡單溝通</li> </ul> </li> <li>● 將交更時間及內容，以書面形式重點地記錄於交更簿內</li> <li>● 當日缺值交更的員工，必須盡快翻閱交更簿，以免錯過重要的資訊，影響服務質素</li> <li>● 如有需要，按照交更內容與相關員工進行商討及跟進工作</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

	<p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 進行交更時，能夠清晰、簡潔及扼要地報告重點</li><li>• 於交更期間，清楚接收其他員工匯報的重點，發揮團隊合作精神</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>• 能夠根據機構有關交更的安排，以及工作期間發生的事情及長者的狀況如實地向相關員工報告及交代工作，並提醒員工需注意事項，確保工作順利交接；</li><li>• 能夠準確及簡要地將交更的內容重點記錄於交更簿內，以便缺席交更的員工翻閱；及</li><li>• 能夠按照交更內容，作出相關跟進，確保服務質素。</li></ul>
備註	