

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	管理風險
編號	110939L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事風險及管理工作的員工。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。當風險發生時，能夠根據機構的風險管理方案，分析危險情況，判斷處理危機的優先次序，並執行相關措施，確保減少對服務的影響及機構的損失。
級別	5
學分	9 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 風險管理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解風險管理的重要性，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 預防風險 ○ 避免損失 ○ 將損失程度減低 ○ 風險轉移等 ● 瞭解機構風險管理方案 ● 瞭解管理風險的程序及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 識別潛在風險，例如：營運風險、策略風險、突發事件風險、安全風險、員工風險、服務使用者風險等 ○ 評估及分析風險的程度 ○ 決定下一步行動以避免、減低及緩和風險 ○ 處理危急事故的方法及程序 ○ 報告紀錄形式 ○ 制定監控風險方法 ○ 預防風險重覆發生的措施等 ● 瞭解機構的危急事故處理指引及執行情序 <p>2. 管理風險</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構風險管理方案，識別潛在風險，分析危機發生情況及評估風險程度 ● 根據機構的風險管理方案及危急事故處理指引，安排員工執行相應程序及措施，以避免、減低及緩和風險，以及處理風險所帶來的危急事故，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 傳染病爆發時的應變措施 ○ 發生暴雨及颱風時，安排長者安全回家，以及通知家屬 ○ 服務對象的居住地區發生水浸、火災等應了解服務對象的需要和情況，以決定是否需要支援，並聯絡政府相關部門提供進一步的協助 ○ 若有長者走失，按機構指引報警及協助提供資料，以及聯絡家人 ○ 處理暴力事件，並按指引作出，跟進等 ● 當處理風險及其帶來的危急事故後，必須即時檢討有關過程，確保措施有效或作出改善，避免同類事件再次發生 ● 將有關處理過程及資料妥善記錄及保存，作日後檢討及跟進之用 ● 執行定期員工培訓，確保員工瞭解以及執行相關措施

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">● 適時評估服務情況，識別相關風險，並向管理層提出建議● 確保機構的預防風險措施，可減低風險發生的機會及減少風險帶來的損失，例如：<ul style="list-style-type: none">○ 安排專業人士或合資格技工為各類重要設施進行檢查、定期保養及年度檢測○ 定期了解服務單位或服務對象居住地點附近的安全風險，如水浸、狗隻或野生動物襲擊等，並作出相應的風險評估○ 遵從及執行職業安全與健康守則，避免員工於工作期間受傷○ 每年購買及續購所需的保險等 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 能夠運用專業判斷，在管理風險時，兼顧服務使用者、員工和機構的安全和利益
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 能夠分析危機情況，判斷風險處理的優先次序，並執行機構的風險管理方案；及● 能夠透過評估服務情況及檢討危機處理過程，向管理層提出改善建議。
備註	