

## 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	處理突然死亡個案
編號	106227L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事管理工作的員工。這能力的應用需具有縝密的思考及判斷能力，能夠根據機構有關處理突然死亡個案的程序及指引，以及評估突然死亡個案對死者家人、職員、其他長者及整體服務運作的影響，協調單位內外的資源，為死者家人、職員及長者提供支援，減低事件所造成的負面影響。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 處理突然死亡個案的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構有關處理突然死亡個案的程序及指引</li> <li>• 瞭解相關社區服務及資源，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會福利署</li> <li>• 機構及單位可提供的資源，例如社工、心理學家等</li> <li>• 提供心理輔導服務的社會服務機構</li> <li>• 生死登記總處/死亡登記處</li> <li>• 殯儀館等</li> </ul> </li> <li>• 瞭解提供情緒支援的方法</li> <li>• 瞭解死亡個案對職員及家屬的影響</li> <li>• 瞭解機構有關與傳媒接觸的程序及指引</li> </ul> <p>2. 處理突然死亡個案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照機構有關處理突然死亡個案的政策、程序及指引，執行相應措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 安排員工通知救護車</li> <li>• 替懷疑死亡個案案主進行急救</li> <li>• 陪同個案案主送院等</li> </ul> </li> <li>• 核實死者資料，瞭解整件事及有關人士，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 死者的身份</li> <li>• 死者的個人資料，例如：年齡、性別、家庭背景、社交狀況等</li> <li>• 事發經過</li> <li>• 與死者關係密切之職員及長者名單</li> </ul> </li> <li>• 死亡個案如屬意外身亡，需瞭解機構過往有否經歷同類事件，以便其後釐定處理相關工作措施時可作參考</li> <li>• 按事件的嚴重性，通知機構負責人或上級，讓機構作出協助，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供輔導服務及支援</li> <li>• 安排回應傳媒工作等</li> </ul> </li> <li>• 盡快召開應變小組會議，商討處理及跟進程序，議程包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 事件的最新消息</li> <li>• 評估事件對長者、職員、家長及中心運作的影響</li> <li>• 評估尋求外援或社區支援的需要性</li> <li>• 釐定危機處理工作措施的規模、範圍、對象及工作分配等</li> </ul> </li> <li>• 執行危機應變小組會議訂立的工作，並聯絡相關社區資源以取得協助，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 安排會見傳媒及回應查詢</li> <li>• 處理警方的查詢</li> <li>• 若死亡個案需召開死因研訊，需盡量配合</li> <li>• 探訪死者家庭及提供支援</li> <li>• 處理一般家屬及外界查詢</li> <li>• 宣佈死者死訊</li> <li>• 向長者及職員提供支援，例如：安排簡報會、職員大會及安排輔導人員面見</li> <li>• 識別受事件困擾的長者及職員，提供個別情緒支援等</li> </ul> </li> <li>• 檢討處理事件的手法及應變措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 召開職員會議，討論處理事件的安排、遇到的困難及可改進地方</li> <li>• 以問卷方式向職員收集事件應變措施的意見，分析結果及就改善應變措施的提出建議</li> </ul> </li> <li>• 如屬意外事件，應檢討事故成因，並商討解決方法及訂定跟進計劃，防止類似事件發生</li> </ul>



## 安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

能力	<p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠正確地評估及判斷事件對服務使用者及職員的影響，提供即時處理</li><li>• 能夠盡快向傳媒交代事件，避免個別職員擅自向傳媒評論事件或個別炒作，以免影響機構的形象</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>• 能夠按照機構有關處理突然死亡個案的政策、程序及指引，執行處理突然死亡個案的相關措施；</li><li>• 能夠即時評估事件所帶來的的影響，提供適當的支援，並召開應變小組會議，以訂立危機處理工作措施；及</li><li>• 能夠檢討有關措施的成效及改善地方，提高單位處理類似事件時的效率。</li></ul>
備註	