

「院舍主管培訓課程（甲）」 課程內容及相關要求

（一）簡介

行政長官在 2017 年《施政報告》中宣布會推行一系列措施，持續加強對安老院舍和殘疾人士院舍的監管並提升其服務質素，包括推出一個為期五年的計劃，全數資助全港所有安老院舍和殘疾人士院舍的主管、保健員和護理員修讀在資歷架構下認可的訓練課程。

「院舍主管培訓課程」的內容適用於安老院和殘疾人士院舍。學員在 2018-19 年度起於指定的期限內成功修畢由社會福利署（社署）認可的課程並獲培訓機構頒發畢業證書，將可獲政府資助學費¹。

（二）課程評審

任何培訓機構提供的「院舍主管培訓課程」，必須通過香港學術及職業資歷評審局的課程評審（具備自行評審資格的訓練學院／機構所提供的課程除外），以證明其符合資歷架構第四級別的要求，方可成為獲社署認可的課程。

（三）課程時數及師資

「院舍主管培訓課程（甲）」包含不少於 10 個資歷學分（總學習時數不少於 100 小時），其中總課堂面授時數必須不少於 32 小時，另包括不同形式的非面授學習時數（例如用於完成作業、進行技巧練習、自修或網上學習的時數等），學員必須在 6 個月內完成課程。培訓機構須具備開辦有關院舍管理訓練課程的經驗，以及安排具備相關專業資格和經驗的人士擔任導師（包括社工、護士、醫生、物理治療師／職業治療師），教授相關課題。

¹ 社署會訂定每間安老院和殘疾人士院舍可獲資助學費的名額（認可名額），超過認可名額的學員，將不獲發學費資助。

(四) 入讀資格

學員必須為現職於安老院或殘疾人士院舍的主管，或由院舍提名的其他員工，以及根據香港法例獲註冊的相關專業人士，包括社會工作者、護士、醫生、中醫、職業治療師、物理治療師或藥劑師。

(五) 頒發畢業證書的條件

學員必須出席不少於 80% 的課堂授課，並在整體評核獲得合格（即不少於 60%），方可獲培訓機構頒發畢業證書。

(六) 課程大綱

課題單元	時數	《能力標準說明》的相關能力單元	備註
<u>提供優質顧客服務</u> <ul style="list-style-type: none">提供優質顧客服務的知識與技巧（包括服務守則、溝通技巧、保障顧客的私隱及利益）處理投訴的知識與技巧（包括分析事件及回覆投訴人）	6	提供優質顧客服務 106187L3 (p.291) 處理服務使用者的投訴 106188L4 (p.292)	學員如已取得「過往資歷認可」能力單元組合— <u>提供優質顧客服務</u> 的資歷證明書，可向培訓機構申請豁免修讀此課題
<u>意外事故處理</u> <ul style="list-style-type: none">員工意外事故的處理（包括認識意外事故的類別及成因、處理及預防意外的方法及措施、緊急應變措施）	2		可參考以下能力單元：「處理員工意外或受傷事故」（106162L4）及「預防員工一般意外」（106163L4） 學員如已取得「過往資歷認可」能力單元組合— <u>意外事故處理</u> 的資歷證明書，可向培訓機構申請豁免修讀此課題

課題單元	時數	《能力標準說明》的相關能力單元	備註
<p><u>人力資源管理</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 人力資源政策、程序及機制（包括招聘及甄選、工作表現評核、晉升及調配、員工申訴、培訓及發展、紀律） 	3		可參考「管理人力資源」能力單元 (106156L4)
<p><u>質素指標</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 制定服務質素標準(SQS)政策相關知識（包括質素保證的概念、社會福利署所訂立的服務質素標準的內容） ◆ 制定服務質素標準政策（包括每項標準的執行程序及指引、製作相關表格格式、訂立必須記錄及收集的資料及數據、訂立檢討及修訂日期） 	6	制定服務質素標準(SQS)政策 106191L5 (p.295)	
<p><u>日常管理</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 員工編更相關知識（包括編更的目的、不同崗位的工作範疇、相關的勞工法例） ◆ 院舍管理相關知識（包括日常運作管理指引、服務內容及程序、監管機構的規管、收集意見、進行檢討） ◆ 執行日常管理（包括監察員工執行指引情況、調整服務流程及處理危急情況、保存活動紀錄及製備統計報告） 	4	員工編更 106154L4 (p.255) 管理日常運作 106155L4 (p.256)	

課題單元	時數	《能力標準說明》的相關能力單元	備註
<u>法例及實務守則</u> ♦ 安老院及殘疾人士院舍的相關法例、實務守則及規管 ♦ 認識機構守則（包括員工守則、處理投訴程序、安全環境指引）	7	應用法例及實務守則 106164L5 (p.265)	需在教授有關殘疾人士服務的部分輔以能力單元以外的教材
<u>員工培訓</u> ♦ 臨床護理員工培訓的相關知識（包括培訓的目的、培訓範圍、評估培訓成效指標） ♦ 為員工提供培訓的具體安排（包括計劃培訓的具體內容、安排導師、監察培訓計劃的實施情況）	2	提供臨床護理員工培訓 106220L4 (p.69)	
<u>執行職業安全</u> ♦ 執行安全環境指引的措施或程序	2	執行安全環境指引（服務單位） 106150L3 (p.251)	
課堂總面授時數	32		

(七) 評核方式

持續評估及 期末考試（筆試）	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 持續評估（50%） <ul style="list-style-type: none"> - 可採用不同評估模式如課堂練習、研習報告或習作、或小組研習等 ▪ 期末考試（筆試）（50%） <ul style="list-style-type: none"> - 筆試時間應不少於60分鐘 - 每位學員可獲一次補考機會
------------------------------------	---

「院舍主管培訓課程（乙）」 課程內容及相關要求

(一) 簡介

行政長官在 2017 年《施政報告》中宣布會推行一系列措施，持續加強對安老院舍和殘疾人士院舍的監管並提升其服務質素，包括推出一個為期五年的計劃，全數資助全港所有安老院舍和殘疾人士院舍的主管、保健員和護理員修讀在資歷架構下認可的訓練課程。

「院舍主管培訓課程」的內容適用於安老院和殘疾人士院舍。學員在 2018-19 年度起於指定的期限內成功修畢由社會福利署（社署）認可的課程並獲培訓機構頒發畢業證書，將可獲政府資助學費¹。

(二) 課程評審

任何培訓機構提供的「院舍主管培訓課程」，必須通過香港學術及職業資歷評審局的課程評審（具備自行評審資格的訓練學院／機構所提供的課程除外），以證明其符合資歷架構第四級別的要求，方可成為獲社署認可的課程。

(三) 課程時數及師資

「院舍主管培訓課程（乙）」包含不少於 24 個資歷學分（總學習時數不少於 240 小時），其中總課堂面授時數必須不少於 80 小時，另包括不同形式的非面授學習時數（例如用於完成作業、進行技巧練習、自修或網上學習的時數等），學員必須在 12 個月內完成課程。培訓機構須具備開辦有關院舍管理訓練課程的經驗，以及安排具備相關專業資格和經驗的人士擔任導師（包括社工、護士、醫生、物理治療師／職業治療師），教授相關課題。

¹ 社署會訂定每間安老院和殘疾人士院舍可獲資助學費的名額（認可名額），超過認可名額的學員，將不獲發學費資助。

(四) 入讀資格

學員必須為現職於安老院或殘疾人士院舍的主管，或由院舍提名的其他員工。

(五) 頒發畢業證書的條件

學員必須出席不少於 80% 的課堂授課，並在整體評核獲得合格（即不少於 60%），方可獲培訓機構頒發畢業證書。

(六) 課程大綱

課題單元	時數	《能力標準說明》的相關能力單元	備註
<u>提供優質顧客服務</u> <ul style="list-style-type: none">提供優質顧客服務的知識與技巧（包括紀律及服務守則、溝通技巧、個人形象、待人接物態度、顧客的心理及保障顧客的個人私隱及利益）處理投訴的知識與技巧（包括處理投訴人的情緒、分析投訴事件的細節及原因、回覆投訴人及保存投訴記錄）	12	提供優質顧客服務 106187L3 (p.291) 處理服務使用者的投訴 106188L4 (p.292)	學員如已取得「過往資歷認可」能力單元組合— <u>提供優質顧客服務</u> 的資歷證明書，可向培訓機構申請豁免修讀此課題
<u>意外事故處理</u> <ul style="list-style-type: none">員工意外事故的處理（包括認識意外事故的類別及成因、處理意外方法、緊急應變措施）預防員工一般意外措施（包括安排員工接受相關工作訓練、定期巡查工作環境及檢查器材、備存工作安全指引）	8	處理員工意外或受傷事故 106162L4 (p.263) 預防員工一般意外 106163L4 (p.264)	學員如已取得「過往資歷認可」能力單元組合— <u>意外事故處理</u> 的資歷證明書，可向培訓機構申請豁免修讀此課題

課題單元	時數	《能力標準說明》 的相關能力單元	備註
<u>人力資源管理</u> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 人力資源政策、程序及機制（包括招聘及甄選、工作表現評核、晉升及調配、員工申訴、培訓及發展、紀律） ◆ 人力資源流程及作業特性（包括人手編制、各工作崗位的能力要求、超時工作及假期工作） 	12	管理人力資源 106156L4 (p.257)	
<u>質素指標</u> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 制定及推行服務質素標準(SQS)政策相關知識（包括質素保證的概念、社會福利署所訂立的服務質素標準的內容） ◆ 制定服務質素標準政策（包括每項標準的執行程序及指引、製作相關表格格式、訂立必須記錄及收集的資料及數據、訂立檢討及修訂日期） ◆ 推行服務質素標準及制定推行政策 	16	制定服務質素標準(SQS)政策 106191L5 (p.295) 推行服務質素標準(SQS)政策 106186L3 (p.290)	
<u>日常管理</u> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 員工編更相關知識（包括編更的目的、服務內容、不同崗位員工的工作範疇、相關的勞工法例及資料） ◆ 院舍管理相關知識（包括機構制定的日常運作管理指引、服務內容及程序、監管機構的規管） 	8	員工編更 106154L4 (p.255) 管理日常運作 106155L4 (p.256)	

課題單元	時數	《能力標準說明》 的相關能力單元	備註
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 執行日常管理(包括監察員工執行指引情況、調整服務流程及處理危急情況、保存活動紀錄及製備統計報告、讓服務使用者瞭解機構的運作、收集員工及服務使用者意見、定時進行檢討) 			
<p><u>法例及實務守則</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 安老院及殘疾人士院舍的相關法例、實務守則及規管 ◆ 認識機構守則(包括員工守則、處理投訴程序、安全環境指引) ◆ 應用相關法例及機構守則,瞭解符合法律的重要性 	12	應用法例及實務守則 106164L5 (p.265)	需在教授有關殘疾人士服務的部分輔以能力單元以外的教材
<p><u>員工培訓</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 臨床護理員工培訓的相關知識(包括培訓的目的、培訓範圍、評估培訓成效指標) ◆ 向提供心理、社交、心靈健康服務的員工提供培訓的相關知識(包括培訓的目的及瞭解員工培訓需要) ◆ 為員工提供培訓的具體安排(包括計劃培訓的具體內容、安排導師、監察培訓計劃的實施情況) 	8	提供臨床護理員工培訓 106220L4 (p.69) 提供員工培訓計劃(心理、社交、心靈健康) 106226L4 (p.218)	

課題單元	時數	《能力標準說明》的相關能力單元	備註
<u>執行職業安全</u> ♦ 執行安全環境指引的措施或程序 ♦ 監管機構相關標準及相關法例	4	執行安全環境指引 (服務單位) 106150L3 (p.251)	
課堂總面授時數	80		

(七) 評核方式

持續評估及 期末考試(筆試)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 持續評估 (50%) <ul style="list-style-type: none"> - 可採用不同評估模式如課堂練習、研習報告或習作、小組研習等 ▪ 期末考試(筆試)(50%) <ul style="list-style-type: none"> - 筆試時間應不少於60分鐘 - 每位學員可獲一次補考機會
--------------------------------------	---