



資歷架構
Qualifications
Framework

安老服務業 社區照顧及支援

能力標準說明

第一版

二零二一年十一月

本《能力標準說明》由資歷架構秘書處支援安老服務業行業培訓諮詢委員會開發，版權屬香港特別行政區政府所有。

目錄

頁數

前言

第一章

香港服裝業環境掃描

引言	1 - 1
政治、經濟、社會和科技因素 (PEST) 掃描	1 - 2
總結	1 - 19

第二章

香港資歷架構

資歷架構	2 - 1
資歷級別	2 - 1
資歷學分	2 - 1

第三章

能力標準說明的開發和應用

安老服務業（社區照顧及支援）的「職能範疇」	3 - 1
安老服務業（社區照顧及支援）「職能範疇」圖	3 - 10

第四章

能力單元

安老服務能力列表	4 - 1
「臨床護理」	4 - 1
「心理、社交及心靈關顧」	4 - 9
「管理」	4 - 12
「家居及社區照顧」	4 - 17
「樂齡科技」	4 - 20

第五章

能力單元內容

5 - 1

附錄

附錄 一

參考資料及書目	6 - 1

引言

香港教育局於 2012 年協助安老服務業成立「行業培訓諮詢委員會」（諮委會），以便在行業內推行資歷架構，2014 年諮委會完成撰寫適用於安老服務業的《能力標準說明》。其後因應香港安老服務業發展的情況和趨勢，諮委會再次展開制定適用於安老服務業（社區照顧及支援）的《能力標準說明》，明愛社區書院於 2019 年受委託進行是次編撰工作，期望此標準說明不但能清楚羅列長者社區照顧及支援服務的現在以及未來發展所需的各級別能力標準，更包括行業所需的專業能力範疇，為業界提供一套清晰及完整的培訓架構，增強業內人士的專業水平，為業界的人力資源管理和發展訂立統一的標準，加強行業的吸引力，為業界注入更多新血。

面對龐大的需求，香港長者社區照顧及支援服務將面臨重大的挑戰。下文將會從政治、經濟、社會及科技等方面，剖析香港長者社區照顧及支援服務的當前形勢、困難及考驗，從而探討行業面對的挑戰及未來的路向，引伸業內不同員工的各級能力標準和適切培訓的重要性，以確保香港安老服務業能向前持續發展。

政治、經濟、社會和科技（PEST）因素掃描

在制定安老服務業《能力標準說明》（社區照顧及支援）之前，先要審視宏觀的環境，以洞悉行業目前的狀況，探討未來發展的方向。本文採用「PEST」這系統化的分析方法，通過掃描宏觀環境中有關政治、經濟、社會及科技等因素對香港長者社區照顧及支援服務的需求和影響，從而瞭解業界未來發展的機遇和挑戰。

（甲）政治因素

社區照顧服務發展歷史及現時狀況

香港政府於 1973 年發表《社會福利白皮書》，當中提出了「家居照顧」的安老政策概念，而 1977 年的《老人服務綠皮書》更確立以「家居照顧」為安老服務的發展目標。政府的政策是鼓勵長者在家安享晚年，也開始推動不同的社區照顧和支援服務的工作，讓長者能夠選擇在自己熟悉和有歸屬感的環境下生活和安老，並繼續得到家人、朋友和鄰里的支援，這亦是大部份長者的意願。政府在 1991 年發表的社會福利白皮書「跨越九十年代香港社會福利白皮書」再次重申此項政策，令社區照顧服務成為香港整體安老政策不可或缺的部分¹。至 1997 年，行政長官訂定「照顧長者」為特區政府的策略性政策目標，致力改善長者的生活質素，提出了「老有所養、老有所屬、老有所為」的目標，並繼續推廣「居家安老」的方針²。

由於社區的需求逐漸增加，政府既要確保公共資源運用得公平及有效率，亦要使資助長期護理服務能集中照顧真正有需要的長者。由 2000

年起，社會福利署（社署）實施「安老服務統一評估機制」（統評機制），由認可評估員採用一套國際認可的評估工具，為申請資助長期護理服務的長者進行評估，以確定他們的申請資格¹。評估員會就申請人的自我照顧能力、身體機能、記憶及溝通能力、行為情緒等方面的受損程度、健康狀況、環境危機和應付問題等因素作全面的評估，從而識別申請人的長期護理服務需要³。社署獲獎券基金的撥款，於2013年委託香港大學秀圃老年研究中心（研究中心）推行一項有關〈改善香港長期護理基礎設施〉的計劃，研究包括更新統評機制所採用的評估工具，由 interRAI-HC「長者健康及家居護理評估工具」2.0版本更新至最新的9.3版本，以便更有效評估長者長期護理服務的需要。此外，研究中心亦更新護理服務編配系統，讓社署可更有效地區分長者對各種長期護理服務的需要，包括社區照顧服務和院舍照顧服務。面對香港人口老化的情況，安老事務委員會亦於2017年完成一份《安老服務計劃方案》，作為未來安老服務發展的藍圖。

在目前的制度上，醫院管理局和衛生署負責長者的直接醫療服務，而食物及衛生局則負責政策的釐定和執行；而持續照顧及其他相關的社會福利服務乃屬勞工及福利局的工作範疇。根據目前的界定，香港的長期護理服務包括社區照顧服務（家居為本和中心為本的服務）和院舍照顧服務，情況與其他已發展國家很相似。然而，政府沒有在其行政架構下直接提供社區和院舍照顧服務，而是透過撥款給服務營運者提供服務，社署則負責監察營運者的服務質素。因此，受資助機構及私營市場在提供長期護理服務方面扮演著重要的角色⁴，他們所提供的社區照顧服務內容相若，包括護理服務、個人照顧、復康運動及社康活動等。由於私營社區照顧服務的市場仍未全面發展，社區照顧服務主要仍透過政府向非政府機構撥款的公營模式提供，資助模式基本

上是以政府稅收為本，極少部分是來自使用者的繳費¹。

現時社署資助的社區照顧服務主要分為三種模式，包括「改善家居及社區照顧服務」、「綜合家居照顧服務」及「長者日間護理中心／單位」⁵。根據社署數據顯示，截至 2020 年 3 月，全港 18 區共有 34 支「改善家居及社區照顧服務」服務隊、60 支「綜合家居照顧服務」服務隊，以及 80 間「長者日間護理中心／單位」⁶。另外，全港亦約有 81 間為長者提供服務自負盈虧的「日間護理中心」。現時大部分家居照顧服務隊皆有固定的服務時間，由星期一至星期六提供家居照顧服務，而星期日及公眾假期會按需要提供膳食服務。「長者日間護理中心／單位」則於星期一至星期六（公眾假期除外）提供服務。

另外，社署由 2018 年 10 月起，推行以下涉及新工作職位的新措施，其中包括向非政府機構增撥資源，讓津助「長者日間護理中心／單位」、「改善家居及社區照顧服務」和「綜合家居照顧服務（體弱個案）」為有需要的服務使用者提供言語治療服務，新措施涉及新增言語治療師的職位。又向全港所有津助長者中心（包括「長者地區中心」和「長者鄰舍中心」）及「綜合家居照顧服務隊」增撥資源，以加強外展服務，支援居於社區和照顧體弱長者的護老者，包括有殘疾或高齡的護老者。而「改善家居及社區照顧服務隊」亦於 2019 年 3 月起獲新增資源提供相同的外展服務，新措施涉及新增社會工作助理的職位。此外，為全港所有「長者日間護理中心／單位」、「綜合家居照顧服務隊」和「改善家居及社區照顧服務隊」增撥資源，以增聘人手加強對正接受「日間護理服務」、「綜合家居照顧服務（體弱個案）」和「改善家居及社區照顧服務」的認知障礙症長者的照顧，以及加強對其照顧者的支援，新措施涉及新增一級職業／物理治療師的職位⁷。

對於日常生活需要協助的長者，政府於 2018 年《施政報告》中亦提及會繼續以家居及社區照顧為重點，而院舍則作為輔助的方針支援體弱長者。為滿足居於社區的長者的不同需要，並為他們提供選擇，政府已於 2019 年 10 月在「改善家居及社區照顧服務」下增加 2,000 個服務名額至總數超過 9,000 個，並推行一項新計劃，在符合資格的私營及自負盈虧安老院成立「長者日間護理單位」，以增加日間護理服務的供應⁸。

政府的安老政策是「居家安老為本，院舍照顧為後援」，要長者能安心「居家安老」，除了增加資助服務名額外，更重要的是增加政府社區照顧支援的政策，推行更多長者福利津貼或計劃。另外，政府獲關愛基金撥款，就計劃方案四項有關加強支援身體機能有輕度缺損的長者及加強支援離院長者的建議推出試驗計劃。以下段落將闡述該些試驗計劃的內容。

「長者社區照顧服務券試驗計劃」

社署於 2013 年 9 月推行「長者社區照顧服務券(社區券)試驗計劃」，採用「錢跟人走」的資助模式，以服務券形式向參與試驗計劃的合資格長者提供資助，讓長者選擇切合其需要的社區照顧服務。在試驗計劃下，長者可以自行選擇合適認可的服務單位、服務種類及服務組合⁹。試驗計劃可以鼓勵不同種類的服務提供者參與，讓服務更趨靈活和多元化，以便能積極回應服務使用者的需要。第一階段試驗計劃已於 2017 年 8 月 31 日結束，第二階段試驗計劃亦於 2016 年 10 月開展，服務涵蓋全港。為進一步加強社區照顧及支援服務，政府於 2020-2021

年度在試驗計劃下再增加 1,000 張服務券至總數 8,000 張，以支援身體機能有中度或嚴重缺損的長者「居家安老」⁸。

「智友醫社同行計劃」

政府於 2017 年 2 月推出「智友醫社同行計劃」，以「醫社合作」的模式，在社區層面為患有輕度或中度認知障礙症的長者及其照顧者提供跨界別和跨專業的支援服務。政府已於 2019 年 2 月起將先導計劃的服務納入為政府的恆常資助，並擴展至全港 41 間「長者地區中心」，以及 7 個醫院管理局聯網，預計每年可惠及超過 2,000 名長者^{10, 11}。

「支援身體機能有輕度缺損的長者試驗計劃」

面對人口老化，長者對社區照顧服務（特別是家居照顧服務）的需求日益增加。就此，政府透過關愛基金於 2017 年 12 月推出為期三年的「支援身體機能有輕度缺損的長者試驗計劃」，為全港各區輪候「綜合家居照顧服務」（普通個案）而經由評估為身體機能有輕度缺損的長者盡快提供所需的家居支援服務¹²。服務內容包括個人照顧、簡單護理、一般運動、家務料理（例如：家居清潔）、護送服務，以及購物及送遞服務等。該試驗計劃提供 4,000 個服務名額¹³。

「支援在公立醫院接受治療後離院的長者試驗計劃」

政府透過關愛基金於 2018 年 2 月推出為期三年的「支援在公立醫院接受治療後離院的長者試驗計劃」，支援剛離開公立醫院並需要過渡期護理及支援，而未能受惠於現行「離院長者綜合支援計劃」的長者，

為他們提供為期合共不超過六個月的過渡期院舍住宿照顧及／或社區照顧及支援服務¹⁴，預計約 3,200 名長者受惠。

（乙）經濟因素

人口老化和勞動力下降

根據《香港人口推算 2017-2066》，香港人口預期會由 2016 年的 734 萬上升至 2043 年頂峰的 822 萬，並於 2066 年回落至 772 萬。與此同時，長者人口（即 65 歲或以上人士）推算在未來 20 年將增加超過一倍，由 2016 年的 116 萬（佔總人口的 16.6%）上升超過 100 萬至 2036 年的 237 萬（31.1%）。相較之前 20 年（1996 至 2016 年）約 50 萬的升幅，可見未來長者人口上升的速度明顯加快¹⁵。

隨着預期壽命的延長，加上嬰兒潮出生的一代亦正步入老年，「老老」（即 85 歲或以上的人士）的人數將會較其他年齡組別的長者人口增長得更快。預計到 2030 年，85 歲或以上的人數將是 2014 年的 1.6 倍，而到 2064 年時更會增加至 2014 年的 4.7 倍。香港最大的年齡組別將由「即將成為長者的人士」（即 50 多歲的人士）變為「初老」（即 65 至 74 歲的人士），到最後變為「老老」。假設其他因素相同（例如：健康和社會經濟因素），「老老」一般有較大機會需要護理和支援服務。這將會令長期護理服務的整體需求比長者人口增加得更快¹⁶。

另一方面，工作年齡人口（即 15 至 64 歲的人士）將於未來下降，由 2016 年的 535 萬人（或 73%）下降至 2030 年的 517 萬人（或 63%），以及 2066 年的 447 萬人（或 58%）。老年撫養比率（是指 65 歲及以

上人口數目相對每千名 15 至 64 歲人口的比率)將因而由 2016 年的 218:1000 (約每 4.6 名工作年齡人口撫養一名長者)大幅上升至 2030 年的 431:1000 (約每 2.3 名工作年齡人口撫養一名長者)及 2064 年的 579:1000 (約每 1.7 名工作年齡人口撫養一名長者)¹⁵。與此同時，香港的家庭住戶平均人數亦有所下降，由 1981 年的 3.9 人下降至 2011 年的 2.9 人，並預計會於 2024 年進一步降至 2.8 人。工作年齡人口下降反映出可聘用的本地正規照顧者的人數下跌，而家庭住戶平均人數下降則反映能為長者提供照顧支援的家庭成員人數亦會減少，令正規長期護理服務的需求更大¹⁶。

由香港大學秀圃老年研究中心、婦女基金會和滙豐保險在 2019 年 5 月發表有關未來香港長者護理的社會成本報告，報告指出接受護理的長者人數比例將大幅增加，由 2018 年有 34 萬多名長者需接受護理服務，到 2060 年，人數將上漲 2.6 倍至 89 萬人，同期所需的照顧者亦會由 4.5 萬人增至 9.7 萬人¹⁷。

日益增加的長期護理服務需求及開支

由於人口將會急速老化，對長期護理服務的需求便會相應快速增加。根據《安老服務計劃方案》的數字，約 70%的社區照顧服務使用者及 80%的院舍照顧服務使用者都是 80 歲或以上的長者。隨著「老老」的人口比例將於未來數十年快速增加，加上家庭照顧者人數下跌，預計會對長期護理服務帶來沉重壓力，令服務需求顯著上升。根據服務統計數據和人口推算，預計資助長期護理服務的總需求將由 2016 年的 60,000 個服務名額上升至 2030 年的 78,000 個服務名額，並於 2051 年達至頂峰的 125,000 個服務名額，但現時供應只有不足 38,000 個名

額。隨後，由於長者人口的健康狀況將會持續改善，而長者人口的總數亦將於 2050 年代中期達至頂峰，預計資助長期護理服務的總需求將會稍為回落¹⁶。

雖然政府長期護理服務的政策原則是將服務資源集中投放於最有需要的長者身上，但現時香港的長期護理服務基本上屬於普及供應，並由政府大幅資助。在 2019-2020 年度《政府財政預算案》中，政府預計會額外提供超過 500 個安老宿位和 300 個資助長者日間護理服務名額，以及推行試驗計劃，為私營院舍提供外展服務，涉及合共 13.6 億元經常開支，比去年增多約 7.7%¹⁸。根據長遠財政計劃工作小組於 2014 年 3 月所發表的公共財政可持續性評估報告，即使假設沒有通脹和服務質素提升，政府亦可能會於 2029-2030 年開始面對結構性赤字的問題。考慮到長期護理服務的需求預計將會急增，加上香港出生率下降，勞動人口減少，社會有需要考慮若沿用現時主要依靠公帑資助的模式對長遠財政的影響。如果繼續依賴現時長期護理服務的財政來源，即大部份的資源都來自政府稅收，這必定會為公共財政帶來沉重負擔。因此，即使長期護理服務的需求增加速度或會因人口健康改善而有所放緩，社會亦需在規劃安老服務時謹慎考慮長遠的財政壓力和公共資源運用¹⁶。

有見及此，香港大學研究顧問建議採取另類長期護理服務供應和融資方式，學者提出資助長期護理服務應引入經濟狀況審查，鼓勵私人機構在服務提供上擔當一個更積極的角色，以滿足一些有經濟能力及可負擔私人市場價格的長者的需要；實行資助券制度，為長者和家人提供更多長期護理服務的選擇，以及設立長期護理服務保險⁴。

根據香港大學秀圃老年研究中心聯合其他機構的調查，長者護理的社會成本由 2018 年的 388 億港元，將上升至 2040 年的 1,260 億港元，並在 2060 年增至 2,224 億港元，增幅達 4.7 倍。而本港僱主在長者護理方面的間接成本將從 2018 年的 18 億港元，增至 2060 年的 84 億港元，增幅高達 3.7 倍，原因是需要填補離職或從全職轉為兼職員工的空缺、員工因承擔照顧長者的責任而失去生產力等¹⁷。

輪候冊上申請人數眾多和輪候時間頗長

隨着人口老化和港人的預期壽命延長，資助長期護理服務的需求正快速增長。縱使政府已盡力應付不斷增加的需求，但輪候人數眾多和輪候時間頗長的情況卻仍然持續。在社區照顧服務方面，日間護理服務和家居照顧服務的長者輪候人數整體正在上升，而不同地區的社區照顧服務輪候時間出現不平均的情況亦令人關注¹⁹。截至 2020 年 3 月 31 日，共 10,114 人在長期護理服務中央輪候冊內登記輪候各類型的資助長者社區照顧服務，其中包括輪候「綜合家居照顧服務（體弱個案）／改善家居及社區照顧服務」有 5,595 人，及輪候「長者日間護理中心／單位」則有 4,519 人。而平均輪候時間方面，「綜合家居照顧服務（體弱個案）／改善家居及社區照顧服務」為 12 個月，及「長者日間護理中心／單位」為 11 個月²⁰。近年的研究指出適時的社區照顧服務，是避免長者因身體及生活狀況迅速惡化而需要入住安老院舍的一道防線，長達 12-19 個月的輪候時間相當不理想²¹。由此可見，服務名額少，輪候時間長，已經成為對長者的福祉有所影響。而由於缺乏用地提供長者照顧服務，政府在 2019 年的財政預算案中宣布，將撥款 200 億元，於全港購置 60 個物業以設立逾 130 項非住宿的社福設施，用作增加社福設施及土地供應的用途¹⁸。

此外，社區照顧服務及院舍照顧服務有不平衡的情況，那是由於現時輪候院舍照顧服務的人數遠比輪候社區照顧服務的人數為多。安老事務委員會主席林正財醫生指出，普遍的人見輪候院舍的隊伍很長，「想買個保險」，會選擇同時輪候院舍及社區服務，以備一旦身體轉差可入院舍，增加「安全感」，因此為數不少有長期護理服務需求的長者都會選擇院舍服務；再者，資助院舍質素比一般私院為佳，但輪候時間較長，故他們寧願早開始輪候資助院舍而不接受家居照顧²²。加上政府給予有長期護理需要的社區照顧服務與院舍照顧服務的名額比例為 1:3，這顯然與「居家安老為本，院舍照顧為後援」的原則不符。因此，社區照顧服務及院舍照顧服務不平衡的現象不單是個服務不足的問題，而是根深蒂固的觀念。

護老者的支援及其面對的壓力

儘管時代轉變，孝道在香港依然是強而有力的價值觀，有相當高比例的成年子女同意要「感激父母撫養他們長大成人」，也要「支援父母，使他們有更舒適的生活」。受到孝道影響，成年子女多身體力行實踐對父母的支援。事實上，在家庭護老者中有約四成是長者子女，跟隨其後的才是長者的配偶。然而，子女在看顧年長父母時遇到不少環境的局限²¹。

由於香港工時長冠絕全球，首先，對在職護老者來說，照顧長者的時間限制非常明顯。其次，由於居住環境狹窄以及年青人多數移近市區，子女（尤其是婚後）與父母同住的比率只有 37.5%，亦只有 15.1%是居住在父母居所的步行距離內，居住距離使護老者的私人時間減少。

第三，照顧關係使子女的支出增加，而護老者因照顧家中長者被迫停止工作或減少收入或成為全職照顧者。最後，在少子化及家庭成員減少的社會趨勢下，以上的壓力只會更為加重²¹。

家庭價值與客觀環境的衝突，為長者及其護老者帶來顯著的負面影響。其一，時間及財政上的壓力損害護老者的健康。香港社會服務聯會聯同香港大學秀圃老年研究中心於 2018 年發表了「年長護老者身心狀況及服務需要研究」，訪問 1,115 位照顧者，當中超過 35% 的照顧者年齡高達 75 歲或以上。研究發現，超過 63% 受訪者面對「沉重照顧壓力」、55% 有「抑鬱徵狀」及 40% 出現「家庭功能薄弱」，有 25% 受訪者更同時有上述三項狀況，屬於高危群組。研究顯示照顧者的照顧壓力已瀕臨「爆錶」。其二，護老者在工作及看顧責任難以平衡的情況下，長者的護理需要難免得不到滿足。其三，不少個案均指出，當護老者的壓力無法紓緩的時候，很容易會造成身心耗損，最終只有違背長者的意願，讓他們入住安老院舍²¹。

「為低收入家庭護老者提供生活津貼試驗計劃」

有見及此，制訂一套切實可行的解決方案是政府和公眾的首要工作。政府通過關愛基金於 2014 年 6 月推出為期兩年的「為低收入家庭護老者提供生活津貼試驗計劃」，向低收入家庭護老者發放生活津貼，以補貼其部份生活開支，並讓有長期護理需要的長者可以在護老者的協助下，得到更適切的照顧及繼續在熟悉的社區安老。試驗計劃第一期獲延續推行至 2016 年 9 月，而試驗計劃第二期於 2016 年 10 月開展，推行至 2018 年 9 月。基金已於 2018 年 10 月開展試驗計劃第三期至 2020 年 9 月，為期兩年，並由社署負責推行²³。發放予每名合

資格護老者的津貼由原先的每月 2,000 元增加至 2,400 元；如護老者同時照顧超過一名長者，其獲發的津貼則由原先的每月 4,000 元增加至 4,800 元²⁴。政府希望增加護老者的津貼來紓緩他們的經濟負擔壓力。

(丙) 社會因素

長期護理服務的人手需求

香港安老服務業人手多年來持續短缺，特別是前線護理人員，包括家務助理及個人護理員，人手空缺率最為嚴重。為深入了解其空缺情況，社署在 2017 年 8 月向提供安老及／或康復服務的 69 間受資助非政府機構進行問卷調查，結果發現個人照顧工作員、家務助理員及院舍服務員職位的空缺率分別為 18.0%、18.8%及 15.8%²⁵。

香港自 2011 年所實施的法定最低工資，收窄了不同行業的薪酬差距，令不少安老服務員被吸引轉至其他行業，導致員工嚴重流失，留下來的員工工作壓力更大，在惡性循環下，只會加劇員工流失，直接影響服務質素。而政府當局於 2017 年將資助院舍的個人照顧工作員和家務助理員的薪酬，調高兩個薪金點，前者由中點薪級 6 增至 8；後者由中點薪級 5 增至 7²⁶。此外，安老服務業的護理同工一般認為現時營運機構未能提供與醫院管理局或私家醫院相若的薪酬待遇或工作條件，而晉升階梯、培訓督導，人手編制及人均工作量，以及行政上的支援等亦與醫護界別有差距¹。有部份安老院舍採用外購輔助醫療服務（包括物理治療服務和職業治療服務）的模式安排所需人手，減低了工作的穩定性²⁷。

根據社會服務聯會在 2013 年對護理及專職醫療人員短缺狀況的調查顯示，家務助理及個人照顧工作員均有超過兩成的流失率，離職原因大多與薪金不理想有關。再者，前線護理工作屬厭惡性質，較難吸引年輕人進入這一行業。數據顯示半數現職家務助理及個人照顧工作員的年齡已到 50 至 59 歲，未來將有大量員工達退休年齡，由於缺乏新人入行，屆時空缺率將會顯著上升²⁸。根據香港大學顧問研究指出由於以上種種原因，包括工資低、福利差、晉升機會有限、工作量大、工作準備不足、培訓需求日益繁複等，令業界難以聘用人手¹。

紓緩安老服務人手短缺問題的措施

要解決現時情況，政府需制定針對性措施，加快人力資源開發，發展相關的專業知識和進行專才培訓，提供持續發展的長期照顧服務，為人口老化挑戰作出準備。此外，在增加安老服務行業的人手供應方面，政府亦採取了以下的措施：

提供社福界登記護士訓練課程

為紓緩社福界護士人手短缺問題，社署在 2006 至 2016 年期間與醫院管理局合作開辦共 14 班 2 年制社福界登記護士（普通科）／登記護士（精神科）訓練課程，提供合共約 1 800 個訓練名額。14 班訓練課程的畢業學員當中，逾九成於畢業後投身社福界，顯示課程有助紓緩社福界護士人手短缺的問題。社署亦已委託香港公開大學由 2017-2018 年度起連續 4 年，合共提供 920 個包括普通科及精神科的訓練名額。訓練課程全數由社署資助，學員須簽署承諾書，同意畢業

後在社福界連續工作兩年²⁹。

增加保健員訓練及其他護理課程

不同培訓機構（包括非政府機構、自負盈虧的機構、僱員再培訓局及專上學院）均提供不同護理訓練課程，包括保健員訓練課程、護理員訓練課程、復康助理員訓練課程等²⁹。有關保健員的訓練，根據《安老院條例》、《安老院規例》及《安老院實務守則》³⁰，保健員負責為安老院住客提供全面的保健照顧，在註冊方面有其須具備的資格；其經驗／技能和所受的教育或訓練，應可用於社區照顧服務，而保健員在職能及專業提升方面會有發展空間。

鼓勵青年人加入社福界護理行業

為鼓勵青年人投身社福界護理行業，政府於 2015 年 7 月推行「青年護理服務啓航計劃」（「啓航計劃」），由 2015-2016 年度起提供 1,000 個培訓名額，營辦機構在 2019-2020 年度亦繼續提供額外培訓名額³¹。各營辦機構會先安排參與學員修讀行業導引課程，同時會為他們配對安老或康復服務單位的護理工作崗位，而僱主也會為學員安排工作指導員。工作期間，學員可獲政府資助修讀兩年制兼讀護理文憑課程，逐步獲取保健員資格及獲認可達到資歷架構第 3 級別的學歷。學員成功完成每年的課程並獲訓練學院發出的證書後，課程費用將按年發還。學員亦可在多元技能資歷基礎上，再自行進修及在社福界的事業階梯一直邁進。為進一步鼓勵青年投身社福界護理行業，2018 年《施政報告》中，政府宣佈繼續推行「啓航計劃」，並在 2020-2021 年度起的 5 年內提供共 1,200 個培訓名額，亦會推行優化措施，以吸引更多

青年加入社福界護理行業，並繼續留在行業內發揮所長⁸。

培訓外傭護老

現時，外傭在不少家庭中擔當著主要護老者角色。社署獲獎券基金撥款，在 2018 年推行為期 18 個月的「外傭護老培訓試驗計劃」，以加強外傭照顧體弱長者的技巧，提高長者在社區的生活質素，支援長者「居家安老」³²。試驗計劃在灣仔、九龍城及荃灣區推行，對象為已獲聘而現正或將會照顧長者的外傭，合共提供 300 個免費培訓名額。培訓內容主要涵蓋常見的護老課題及照顧技巧，亦包括教授有關照顧認知障礙症及中風長者的選修科目。培訓課程由衛生署轄下的護士、營養師、物理治療師及職業治療師擔任導師。培訓課程提供不同語文傳譯及講義。參與試驗計劃的長者地區中心會為有需要的長者在其外傭參加培訓時段安排相關的照顧服務或活動。外傭在完成培訓後，亦會獲頒發出席證書。鑑於試驗計劃反應正面，政府已於 2019 年 7 月將試驗計劃擴展至 7 個地區（即灣仔、東區、九龍城、觀塘、荃灣區、屯門及沙田），並延長計劃至 2020 年 12 月，額外提供合共 950 個培訓名額，進一步加強培訓外傭照顧體弱長者的基本知識和技巧，支援長者「居家安老」。

（丁）科技因素

引入樂齡科技產品

樂齡科技是指根據長者的個人需要而訂製的創新科技，用以彌補長者因老化而導致認知上和身體上的衰退，幫助他們舒適和獨立地在家中

生活^{33, 34}。樂齡科技可以是不同形式由環境改造至貼身輔助，例如：自動真空口腔清潔器、轉移扶抱機械人、虛擬實境活動腳踏單車、可以全方位活動的六輪輪椅等。樂齡科技及其他輔助產品可為長者帶來更佳的生活質素，並對其照顧者提供很大的方便³⁵。因此，要推動「居家安老」，協助長者盡量留在熟悉的家居及社區中安享晚年，除了家庭和社區的照顧，科技的應用亦是不可或缺的。

應用樂齡科技的困難

雖然應用樂齡科技可改善長者的生活質素，以及減輕照顧人手的壓力，唯有關產品在港仍未算普及。社創基金、社會服務聯會（社聯）及團結香港基金在 2017 年 6 月 13 日發佈樂齡科技概況報告，指出 24 項業界面對的困難，其中包括社會對樂齡科技重要性的意識較低；政府、研究機構及非政府組織合作不足；產品未能普及本地需求；缺乏新產品的測試平台；以及初創企業的資金有限，難將科研成果變成商品等³⁶。因此，香港需致力提高社會對樂齡科技重要性的意識、加強持份者之間的合作、探求產品本地化、為新產品提供測試平台及增加科研資金等。

樂齡科技的推廣

為積極推廣樂齡科技，政府於 2018 年 12 月推出 10 億元的「樂齡及康復創科應用基金」，資助合資格安老及康復服務單位購置／租借和試用科技產品，以改善服務使用者的生活質素，並減輕護理人員及照顧者的壓力和負擔。基金資助應用範圍包括協助提升照顧效能和質素的產品、設備及工具，亦包括流動應用程式，以及高端硬件和軟件（例

如：可有效和準確地記錄長者及殘疾人士的活動情況、健康狀況和醫療記錄等資料的系統）等。資助金額可包括訓練員工使用有關科技產品，以及最多 5 年產品保養和維修的費用。基金推出後反應踴躍。

此外，於 2020 年 1 月開始，政府透過獎券基金撥款約 2 億元，推行為期四年的先導計劃，為社署資助機構營辦的約 1,350 個服務單位提供無線上網服務，鼓勵他們利用科技產品，提升安老及康復服務。社署亦為其營辦的 180 個社福設施提供無線上網服務¹⁸。

持續促進樂齡科技的發展十分重要，政府聯同社聯自 2017 年起舉行了三屆樂齡科技博覽暨高峰會，為業界引入世界各地研發的新產品。面對人口未來的急速高齡化，樂齡科技博覽能夠提供一個平台，促進跨界別的交流 and 協作，一起推動樂齡科技的應用，提升長者的生活質素。

最後，人才培訓是推動樂齡科技不可或缺的因素，故須大力推動，例如：嶺南大學得到「行政長官社會資助計劃」的推薦，並獲香港賽馬會慈善信託基金捐助，於 2019 至 2022 年推行「嶺大賽馬會樂齡科技與智能安老計劃」，鼓勵樂齡科技和智能安老社會的創業發展。計劃推行以「樂齡科技在醫、食、住、行」為主題的活動及教育平台，培育樂齡科技人才。「樂齡及康復創科應用基金」資助金額亦包括訓練員工使用有關科技產品等³⁷。

總結

透過對政治、經濟、社會和科技四大層面為現時長者社區照顧及支援服務的發展形勢的分析，可令社會和業界對安老服務和人力資源需求有更深入的了解。本港人口老化，以及高齡長者比率上升，對長期護理服務的需求持續增加，導致安老服務業缺人情況嚴重。再者，院舍與社區照顧服務於人手要求、職責等方面都有很大分別。院舍照顧服務的員工講求分工，為自理能力較差、身體較弱的服務對象提供高度的個人照顧及護理服務；社區照顧服務員工則需走進社區或在家居獨立工作，為服務對象提供全人照顧，必備綜合、多元技能及高度的應變能力³⁸。這些問題都為未來長者社區照顧及支援服務發展帶來重大挑戰。

「居家安老」已是全球大勢所趨，政府一直以來，已透過不同的機構和計劃，投放大量資源，又重新規劃人力資源以增強香港長者社區照顧及支援服務。安老服務業和學術及培訓機構更應共同合作推動相關的人力資源計劃。而在長者社區照顧及支援服務方面，更需要業界各級員工均具相應和認可的能力標準，並能持續學習，保證和改進其服務質素。

教育局於 2004 年成立香港資歷架構，是一個質素保證機制，現時香港有 22 個行業參加資歷架構（包括香港安老服務業），提供一個鼓勵及促進終身學習的平台，以提升香港工作人口的技能和競爭力。香港資歷架構為學術、職業專才及持續教育界別的資歷釐定明確及客觀的標準；確保進修人士所獲得的資歷及其相應學習課程的質素；及確保學習內容能配合行業的需要³⁹。社會、政府和業界均重視安老服務業，

尤其長者社區照顧及支援服務，業界透過獲香港資歷架構認可的《能力標準說明》，並通過聘任、培訓和發展合適的人力資源，保證和改進其服務質素。

業界除了培訓和增加具認可的資歷的服務員工外，亦應提供有效措施以吸引和挽留前線護理人員，例如：改善員工的薪酬、提供清晰的晉升階梯、改善工作環境等，有利於發展人才，持續改善機構的服務質素¹。因此，政府制訂資歷架構和能力標準，連同業界不斷改善的應對措施，將提升業界的服務量、生產力和服務質素，令香港安老服務業得以持續發展，應付未來的挑戰。

資歷架構

香港特別行政區政府於 2008 年開始推行資歷架構，以鼓勵市民持續進修及終身學習，並透過資歷架構的平台去締造多元化的資歷，促進資歷之間的銜接。資歷架構為學術、職業專才及持續教育界別的資歷釐定明確及客觀的標準，確保進修人士所獲得的資歷及其相應學習課程的質素，及確保學習內容能配合行業的需要。長遠而言，資歷架構有助提升香港的人力質素及競爭力。

資歷級別

香港資歷架構是一個七級的資歷框架，每項資歷均按照《資歷級別通用指標》去釐定該資歷的級別，反映學習的深度和複雜度，以及應達致的成效標準。《資歷級別通用指標》分為四個範疇，分別為：

- (一) 「知識及智能」；
- (二) 「過程」；
- (三) 「自主性及問責性」；及
- (四) 「溝通、資訊及通訊科技及運算」。

《資歷級別通用指標》各範疇內不同級別的表述，以循序漸進方式，由淺入深來說明，如第一級的最簡單能力，遞進到第七級的最高階能力。《資歷級別通用指標》可於資歷架構網站 www.hkqf.gov.hk 下載。

資歷學分

資歷學分是香港資歷架構下的「通用貨幣」，顯示資歷的學習量。資歷學分讓進修人士得知完成學習及取得該資歷的學習成果所需的時間。在香港資歷架構下，一個資歷學分相當於 10 個學時，而學時涵蓋一般學員通過各種模式學習所需的時間，包括上課、網上學習、實習、自修、考試等時數。

行業培訓諮詢委員會

教育局為行業成立行業培訓諮詢委員會（簡稱諮委會），提供平台讓各持分者攜手推展資歷架構，並就行業的培訓需求及人力發展向政府提供意見。諮委會由有關業界的持分者，包括僱主、僱員、專業團體及監管機構代表組成。諮委會的主要工作是為行業勾畫進階路徑，並就當中的主要崗位發展資歷（即「職業資歷階梯」）、制訂《能力標準說明》，以促進相關資歷的認受性，並就發展行業的「過往資歷認可」機制向政府提供意見。諮委會在業界推廣及推行資歷架構的過程中，擔當著重要的角色。

「職業資歷階梯」及《能力標準說明》

「職業資歷階梯」列出行業內各範疇下的主要工作崗位及勾畫進階路線圖，旨在提高業界對各級崗位的能力要求的透明度，方便有意入職及在職人士規劃個人進修及事業發展，透過獲得不同的工作崗位為本資歷（以「能力單元」及「能力單元組合」為基礎），在行業的不同層次得到進一步發展的機會。業界更可參考「職業資歷階梯」，作為發展培訓項目、拓展專業資歷、建構「過往資歷認可」機制、開發《能力標準說明》為本教材套等之基礎。

「職業資歷階梯」內的能力要求與行業的《能力標準說明》的內容相輔相成。

《能力標準說明》載明從業員於不同職能範疇內所需要之技能和知識，並顯示能勝任有關工作的成效標準。《能力標準說明》可靈活地用於課程設計、工作崗位說明、員工表現評估及招聘的要求等，亦用作為「過往資歷認可」機制評估及認可從業員能力的基準。

「能力單元」及「能力單元組合」

《能力標準說明》內的每項能力皆以一個獨立「能力單元」的形式展示。「能力單元」包括以下八個基本項目：

1. 名稱
2. 編號
3. 級別
4. 學分
5. 能力
6. 應用範圍
7. 評核指引
8. 備註

各「能力單元」均按照《資歷級別通用指標》所訂定的基準，釐定所屬的資歷級別。值得注意的是，「能力單元」所列的能力，可能涵蓋《資歷級別通用指標》的全部或部分範疇，釐定某一「能力單元」所

屬的資歷級別時，須從整體上考慮該單元的綜合成效要求，然後作出判斷。

各個資歷級別是獨立的，換言之，「能力單元」不能被列為介乎兩個資歷級別之間。如果某個「能力單元」不能完全符合某個資歷級別其中一個或多個範疇的要求，應把該單元列為屬於低一個級別。

此外，把相關能力單元組成「能力單元組合」，是「過往資歷認可」機制評估及認可從業員技能及經驗的基準。每個「能力單元組合」包含的「能力單元」數目不同，同一組合內的「能力單元」可屬於不同級別，然而，每個「能力單元組合」都有一個整體的資歷級別。

安老服務業（社區照顧及支援）的「職能範疇」

安老服務業行業培訓諮詢委員會建議安老服務業社區照顧及支援範疇有五大主要職能範疇，包括臨床護理、心理、社交及心靈關顧、管理、家居及社區照顧，以及樂齡科技。在每個主要職能範疇下，亦分為多個次職能範疇，詳列如下：

(i) 臨床護理 (Clinical Care)

基本健康護理 (Basic Health Care)

基本健康護理主要針對長者個人基本及一般性的護理工作。從業員能夠運用長者健康的知識，為長者進行基本及預防性的護理工作，當中包括：健康檢查、處理長者個人衛生及起居照顧、健康教育、使用相關醫療器材，以及制定、進行及監察各種長者個人基本護理計劃等項目。

護理長者特別需要 (Special Needs Care)

面對患有不同長期疾病，或有不同程度殘障的體弱長者。從業員要為有特別需要的長者進行各種專門護理工作，當中包括：執行基本預防和應對各種疾病的護理措施、執行各種感染控制措施、抽取化驗樣本、藥物處理、使用相關醫療器材，以及制定、進行及監察長者個人特別護理計劃等項目。

危急護理 (Emergency Care)

長者因身體機能退化，或受到疾病的影響，身體虛弱並可能會出現緊急或危險情況。從業員必須具備相關能力，能夠冷靜地及適當地處理

長者的危急情況，避免長者的健康情況惡化，甚至乎能拯救長者的性命，當中包括：運用各種急救技巧、處理各種危急狀況、統籌及執行急救措施管理、制定緊急事故處理指引，以及提供員工培訓等項目。

復康護理 (Rehabilitation Care)

長者隨著活動能力逐漸轉差，或因疾病引致身體殘障，以及認知能力下降，對日常生活的活動造成阻礙，影響其生活質素，而復康治療能有效改善長者活動及認知的能力。從業員必須具備相關能力，能夠為長者進行合適的復康訓練及治療，以提升長者的獨立能力，改善生活質素，當中包括：日常生活活動訓練、運動訓練、認知訓練、使用相關復康器材、設計相關復康器具，以及制定、執行及監察各種復康治療計劃等項目。

慢性疾病護理 (Chronic Illness Care)

隨著年齡的增長，長者患上慢性疾病的機會亦不斷增加，對醫療和護理的服務需求相繼上升。長者因為身體虛弱或其他身心健康問題，不能夠獨立生活而需要長期護理。為提升長者的健康及自我照顧能力。從業員必須具備相關能力，能夠加強長者對慢性疾病的自我健康管理，當中包括：健康教育、跟進長者的健康情況作舒緩照顧及轉介治療，以及制定、執行及監察長者自我健康管理計劃等項目。

認知及精神健康護理 (Cognitive and Mental Health Care)

隨著人口老化，更多的長者和護老者面臨心理健康困擾，常見為抑鬱、焦慮及認知障礙症等。從業員必須具備相關能力，能夠支援長者面對年老的壓力及減輕護老者的工作壓力，當中包括：日常生活活動訓練、認知訓練、提供心理輔導、制定及執行預防長者走失指引、處理長者

情緒及行為問題，以及制定、執行及監察認知障礙症護理計劃等項目。

(ii) 心理、社交及心靈關顧 (Psychosocial & Spiritual Care)

心理、社交及心靈安康 (Psychosocial Spiritual Well-being)

為達致全人照顧，關顧長者的心理、社交及心靈安康非常重要。從業員必須具備相關能力，照顧長者於心、社、靈三大方面的需要，提供相關活動及支援，促進長者的全人健康，當中包括：提供社交小組及閒暇活動、預防長者受虐、走失及自殺、評估長者的精神狀態及情緒問題、提供心理輔導，以及制定及執行心、社、靈的照顧計劃等項目。

生命晚期照顧 (End of Life Care)

生、老、病、死屬人生必經階段，但當長者面對疾病帶來的痛苦，以及將要來臨的死亡時，往往產生不安的情緒，而亦影響長者的家人或護老者，所以生命晚期照顧對於長者、其家人或護老者相當重要。從業員必須具備相關能力，協助長者安詳地走完人生最後的道路，當中包括：紓緩照顧、預設醫療指示、提供哀傷輔導、生死教育、制作生命故事，以及制定及執行晚期照顧計劃等項目。

護老者支援 (Caregiver Support)

護老工作責任重大，既要關顧長者的健康狀況，亦要滿足長者生活上的不同要求，護老者會因缺乏照顧技巧及知識，而工作至心力交瘁。從業員必須能夠為長者提供合適的照顧，亦要為護老者提供合適的協助，當中包括：指導護老者提供正確護理及復康服務、評估護老者心理壓力、向護老者提供心理輔導及心靈支援，以及制定及執行護老者支援計劃等項目。

持續學習 (Continuous Learning)

長者的持續學習主要是透過班組活動，讓長者在增進知識之餘，亦能擴闊社交圈子，保持身心健康，實踐「老有所為」的精神，並繼續極參與社會發展。從業員必須具備相關能力，能夠協助長者積極參與學習活動，當中包括：協助長者了解社會資訊、組織班組活動，以及推動長者持續學習及參與社會發展等項目。

(iii) 管理 (Management)

營運管理 (Operations Management)

有效的營運管理能達致優質的服務，營運管理對於提升長者照顧服務非常重要，相關工作層面擴闊，由基本的日常運作管理、清潔衛生、制定工作指引、資訊管理、人力資源管理，而至風險管理、營運策略管理都包括在內。從業員必須具備各方面的知識，達至相關標準能力，以推動及提供優質的長者服務，當中包括：認識營運法例及制定實務守則、制定及執行職業安全及健康工作指引、制定及執行預防傳染病指引、處理長者及員工資料紀錄、人力資源管理及培訓、撰寫資源計劃及財務報告，以及制定營運策略等項目。

質素管理 (Quality Management)

良好的質素管理能夠令服務質素得到保證，持續檢討服務運作，不斷改善現有服務標準及質素，以確保服務能夠滿足長者及護老者的需要。從業員必須具備相關能力，實踐質素管理，以提供優質服務，當中包括：制定服務質素標準、制定及執行服務質素管理政策、提供優質服務、處理投訴，以及監察及持續改善服務質素等項目。

個案管理 (Case Management)

個案管理在長期照顧服務系統中非常重要。個案管理能夠透過有效的溝通，協調及組織過程，善用資源，整合及提供長者各方面的照顧。從業員必須具備相關能力，完備現有服務提供模式，靈活運用資源，配合服務發展，當中包括：分析個案使用者的需要、轉介有需要長者接受專科護理評估，以及制定、執行及檢討個案管理計劃等項目。

項目管理 (Project Management)

政府投放資源推行不同的長者服務計劃和項目。從業員必須從事項目管理的工作，運用相關的知識，制定項目計劃，執行不同的項目管理職務，讓長者服務項目有序地完成，當中包括：制定、執行及檢討項目管理計劃、調配項目資源、財務預算及管理，以及制定新服務發展策略等項目。

風險管理 (Risk Management)

風險評估和管理的工作在長者服務中非常重要，仔細評估風險程度及採取適當的跟進措施，有助防止長者及員工意外事故，影響服務及確保機構的損失減到最低。從業員必須因應服務的實際情況，運用風險評估及危急事故處理的知識，制定監控風險方法及預防風險重覆發生的措施，當中包括：感染控制、傳播疾病的防護、緊急意外事故處理，以及制定、執行及檢討風險管理方案等項目。

(iv) 家居及社區照顧 (Home & Community Care)

膳食服務 (Meal Service)

為長者選擇和提供合適的膳食是基本的服務，長者若因年老或疾病引致咀嚼機能衰退，食物宜調校至合適的質感，例如：碎餐或糊餐，使能減少他們進食時咀嚼的次數，亦能讓他們較易攝取每日所需的營養素。從業員必須根據長者的健康狀況來評估長者的膳食需要，準備合適的膳食，當中包括：選擇和安排膳食送遞、分發膳食、確保環境衛生、協助有自理困難的長者進食，以及跟進長者膳食質素及需要等項目。

一般家務服務 (General Household Duties)

一般家務服務是為年老體弱欠缺自我照顧能力的長者提供上門服務，使其能保持和加強個人衛生及自我照顧能力，讓他們繼續留在熟悉的社區內生活。從業員必須根據長者的需要提供合適的家務服務，以確保家居環境衛生及安全，當中包括：整理個人及起居照顧物品、提供家居清潔、洗衣服務，以及評估及保持家居環境安全等項目。

護送及外出支援 (Escort and Mobility Support)

護送及外出支援是為行動不便的長者提供陪伴外出服務，協助長者辦理不同事務，以避免長者獨自外出而發生意外，並可減輕護老者的負擔。從業員必須根據長者的需要提供合適的護送及外出支援服務，當中包括：護送覆診、協助購物、陪伴處理銀行事務、陪伴外出活動，以及安排交通接送等項目。

緊急支援 (Emergency Support)

獨居和有困難的長者在處理生活上常有緊急問題及需要，須要協助他們渡過難關。從業員必須根據長者的需要提供合適的支援服務，當中包括：提供或轉介緊急支援服務、檢討及跟進緊急支援服務質素、制

定提供緊急支援服務指引，以及緊急應變管理策略等項目。

溝通及報告 (Communication and Reporting)

工作間的良好溝通及定期匯報非常重要。從業員必須認識職業道德及遵守機構員工守則，並有效掌握對內及對外溝通技巧，以提升服務質素，當中包括：遵守職業道德及員工守則、制定員工間的溝通渠道及確認機制、制定員工與長者及家屬溝通渠道、掌握與長者及家屬的溝通技巧、進行交更，以及恆常工作匯報等項目。

環境安全評估及維修 (Environmental Safety Assessment and Maintenance)

長者要實現在家安老，安全的家居和服務單位環境至為重要，以預防長者跌倒及避免意外的發生。從業員必須根據長者的需要提供合適的環境安全評估，協助改善長者的家居環境及生活質素，當中包括：執行環境安全指引、改善長者家居環境安全、跟進維修個案、為長者轉介家居維修服務，以及監察家居環境安全質素等項目。

(v) 樂齡科技 (Gerontechnology)

強化機能的科技 (Technologies for Functional Enhancement)

強化機能的樂齡科技是為長者而設的電腦化治療訓練儀器及機械人訓練設備，透過科技訓練可以減緩功能健康退化，例如：垂直振動治療儀、步態和步行訓練儀、平衡訓練系統、主動／被動式手腳訓練器材、虛擬實境康復訓練系統等。從業員必須具備相關能力，能夠根據長者的需要提供合適的協助，當中包括：對強化機能科技器材的基本認識及其運用、評估長者對科技器材的需要、選擇及採購適合的科技

器材、評估使用器材的風險及監察其運作和成效，以及安排檢查、維修及保養樂齡科技器材等項目。

提高生活質量及安全的科技 (Technologies for Enhancing the Quality of Life and Safety)

提高生活質量及安全的樂齡科技是為長者而設的智能安全輔助系統，幫助長者解決在起居自主、健康檢測、家居安全及復康保健等方面遇到的問題，提升長者的生活質素和自理能力，例如：電子寵物、機械人、樓梯機、智能腕帶、智慧衣、電動床、電動輪椅、電動沖涼椅等。從業員必須具備相關能力，能夠根據長者的需要提供合適的協助，當中包括：對提高生活質量及安全科技器材的基本認識及其運用、評估長者對科技器材的需要、選擇及採購適合的科技器材、評估使用器材的風險及監察其運作和成效，以及安排檢查、維修及保養樂齡科技器材等項目。

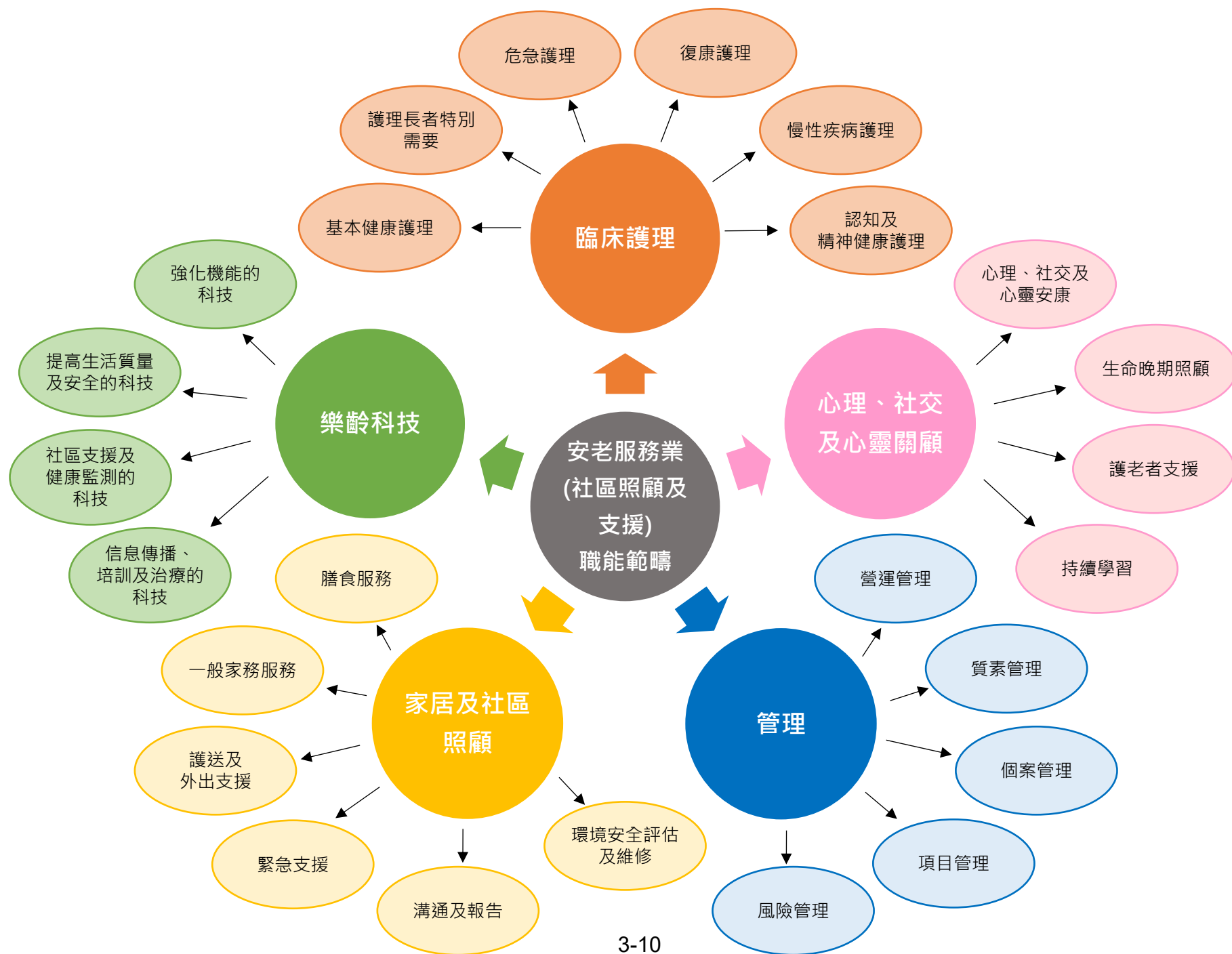
社區支援及健康監測的科技 (Technologies for Community Support and Health Monitoring)

社區支援及健康監測的樂齡科技是為長者而設的感應器警報系統，可遙距監察長者的健康狀況，以支援長者在社區獨立安全地生活，例如：網絡化的電子健康系統 eHealthcare system、賽馬會 e 健樂、平安鐘、平安手機、管家易、視像系統等。從業員必須具備相關能力，能夠根據長者的需要提供合適的協助，當中包括：對社區支援及健康監測科技的基本認識及其運用、評估長者對科技器材的需要、協助長者收集及查閱電子健康紀錄數據、制定及執行電子數據保安措施，以及制定、執行及監察電子健康紀錄計劃等項目。

信息傳播、培訓及治療的科技 (*Technologies for Information Dissemination, Training and Therapy*)

信息傳播、培訓及治療的科技是對樂齡科技的發展和應用作整體的支援。從業員必須明白樂齡科技器材的運作，有效評估其使用風險，並推動樂齡科技的發展及應用，當中包括：認識使用樂齡科技器材的安全守則、提供員工培訓、評估使用樂齡科技器材的成效及風險、建立與醫護人員合作平台、領導及推行樂齡科技器材的應用及研發，以及制定、執行及檢討樂齡科技發展計劃等項目。

安老服務業（社區照顧及支援）「職能範疇」圖



臨床護理

能力單元名稱	編號	級別	學分	頁數
基本健康護理				
整理個人及起居照顧物品	106203L1	1	2	5-1
分發膳食（服務單位）	110892L1	1	1	5-3
分發膳食（長者家居）	110893L1	1	1	5-5
量度生命表徵	105995L2	2	7	5-7
運用輔助生活器材(Assistive Living Devices)	105997L2	2	3	5-9
進行標準感染控制措施	105998L2	2	9	5-10
識別正常老化	106000L2	2	3	5-11
確保基本醫療儀器運作正常	106001L2	2	1	5-12
提供足部護理	106206L2	2	3	5-13
協助有自理困難的長者進食	106210L2	2	3	5-15
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
提升長者睡眠質素	110778L2	2	2	5-20
提供口腔護理	110779L2	2	3	5-22
協助長者處理個人衛生及起居照顧	110780L2	2	9	5-24
協助健康小組及活動	110894L2	2	6	5-26
運用基本醫療儀器	106002L3	3	6	5-28
監察生命表徵	106003L3	3	5	5-30
選擇均衡飲食餐單	106004L3	3	3	5-32
為長者的日常生活活動(ADLs)提供所需的照顧	106141L3	3	9	5-33
為長者的功能性日常生活活動(IADLs)提供所需的照顧	106142L3	3	9	5-35
運用樂齡科技器材	110896L3	3	2	5-37
運用社區支援及健康監測科技器材	110897L3	3	2	5-39
制定長者個人基本護理計劃	106005L4	4	2	5-41
監督個人基本護理計劃	106006L4	4	5	5-42
推行健康教育	110898L5	5	4	5-43
護理長者特別需要				
觀察身體疾病徵狀	106008L2	2	5	5-45
收集尿液、糞便化驗樣本	106038L2	2	2	5-46
提供導尿管護理	106046L2	2	2	5-48
提供小便失禁護理	106047L2	2	3	5-50
提供大便失禁護理	106048L2	2	3	5-52
預防壓瘡	106052L2	2	3	5-54

臨床護理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
處理疥瘡個案	106053L2	2	3	5-55
預防便秘	106063L2	2	3	5-56
提供足部護理	106206L2	2	3	5-13
協助行動不便長者活動	106207L2	2	4	5-58
協助長者使用輔助器材	106208L2	2	3	5-60
協助長者使用聽障／視障輔助器材	106209L2	2	1	5-62
運用正確扶抱及轉移方法	106212L2	2	6	5-63
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
準備膳食給有進食困難的長者	106216L2	2	2	5-65
執行防跌措施	110781L2	2	2	5-67
護送覆診	110899L2	2	3	5-69
進行接觸傳播疾病的防護措施	110900L2	2	2	5-71
進行飛沫及空氣傳播疾病的防護措施	110901L2	2	2	5-73
進行共通病媒體傳播疾病的防護措施（如食水）	110902L2	2	2	5-75
進行病媒（昆蟲）傳播疾病的防護措施	110903L2	2	2	5-77
安排覆診／到診	106010L3	3	2	5-78
使用約束物品	106011L3	3	3	5-79
認識藥物（包括普通科及精神科藥物）	106024L3	3	6	5-81
派發口服藥物	106025L3	3	2	5-82
派發藥貼	106026L3	3	2	5-84
提供眼、耳、鼻藥水	106027L3	3	2	5-86
提供塞入性藥物	106028L3	3	2	5-88
提供吸入劑藥物	106029L3	3	2	5-90
提供外用藥物	106030L3	3	2	5-92
注射胰島素	106031L3	3	3	5-94
提供氧氣治療	106041L3	3	6	5-96
進行口鼻咽抽術(抽痰)	106042L3	3	3	5-98
護理氣管造口(Tracheostomy Care)	106043L3	3	3	5-100
護理膀胱造口（Urinary Stoma）	106049L3	3	6	5-102
評估壓瘡風險	106054L3	3	3	5-104
清洗一般傷口	106055L3	3	3	5-106
觀察血糖及尿糖情況	106058L3	3	3	5-108
與患有認知障礙症長者溝通	106059L3	3	2	5-110

臨床護理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
提供結腸造口護理	106064L3	3	3	5-112
進行管餵	106065L3	3	3	5-114
餵食有吞嚥困難長者	106066L3	3	3	5-116
跟進長者出院後的護理	106218L3	3	3	5-118
執行提示長者服用口服藥物	110782L3	3	2	5-120
執行提示長者使用藥貼	110783L3	3	2	5-122
協助長者及護老者使用樂齡科技器材	110895L3	3	6	5-124
運用樂齡科技器材	110896L3	3	2	5-37
運用社區支援及健康監測科技器材	110897L3	3	2	5-39
協助有特別護理需要的長者處理個人衛生及起居照顧	110904L3	3	6	5-126
與精神病患者溝通	110905L3	3	2	5-128
教育長者慢性疾病的自我管理	106012L4	4	5	5-130
認識及執行防疫措施 (Immunization)	106023L4	4	6	5-131
皮下注射藥物	106033L4	4	3	5-132
肌肉注射藥物	106034L4	4	3	5-134
抽取無菌尿液樣本	106039L4	4	6	5-136
抽取血液化驗樣本	106040L4	4	6	5-138
進行氣管造口抽術(抽痰)	106044L4	4	3	5-140
更換導尿管(經由尿道進入膀胱)	106050L4	4	6	5-142
進行連續性可攜帶腹膜透析護理	106051L4	4	6	5-144
處理認知障礙症患者的行為心理徵狀(BPSD)	106061L4	4	3	5-146
提供非藥物治療紓緩精神徵狀	106062L4	4	6	5-148
更換鼻胃管	106067L4	4	6	5-150
提供臨床護理員工培訓	106220L4	4	6	5-152
應用非藥物治療紓緩疼痛以外的病徵	106222L4	4	6	5-154
提供紓緩照顧	106223L4	4	6	5-156
為精神病患者提供心理支援	106224L4	4	3	5-158
設計適合精神病患者居住環境	110784L4	4	3	5-159
執備藥物 (服務單位)	110785L4	4	2	5-161
執備藥物 (長者家居)	110786L4	4	6	5-163
為慢性疾病患者及其照顧者提供心理支援	110906L4	4	6	5-165
轉介有需要長者接受專科治療	106013L5	5	1	5-167
制定長者個人進階護理計劃(Advance Care Plan)	106014L5	5	5	5-168

臨床護理

能力單元名稱	編號	級別	學分	頁數
監察長者個人進階護理質素	106015L5	5	5	5-170
提供全身檢查	106016L5	5	9	5-171
監察疾病併發症情況	106017L5	5	9	5-172
注射藥物(Intravenous Injection 靜脈注射)	106036L5	5	6	5-173
靜脈輸注 (Intravenous Infusion)	106037L5	5	6	5-175
護理複雜傷口	106056L5	5	6	5-177
制定護理傷口計劃	106057L5	5	6	5-179
制定臨床護理員工培訓	106228L5	5	6	5-181
制定紓緩照顧計劃	106229L5	5	6	5-183
管理儲存藥物	110787L5	5	6	5-185
轉介有需要長者接受專科護理評估	110907L5	5	1	5-187
設計特別的餐類	110957L5	5	6	5-189
危急護理				
檢查急救用品	106068L1	1	1	5-191
陪伴緊急護送	106069L2	2	1	5-192
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
處理血糖過高／過低	106070L3	3	6	5-193
提供心肺復甦法急救	106071L3	3	1	5-195
處理燙傷 / 燒傷	106072L3	3	1	5-197
處理遇溺	106073L3	3	2	5-199
處理扭傷	106074L3	3	1	5-201
處理休克及昏厥	106075L3	3	1	5-203
處理低溫症 / 中暑	106076L3	3	1	5-205
處理懷疑骨折	106077L3	3	1	5-207
處理哽塞	106078L3	3	1	5-209
施行自動體外心臟去纖維性顫動法(Automatic External Defibrillation)急救	106079L3	3	1	5-211
處理跌傷	110788L3	3	1	5-213
處理氣促	110789L3	3	1	5-215
初步處理精神錯亂	110908L3	3	3	5-217
處理急性中風	106081L4	4	2	5-219
處理創傷出血	106082L4	4	1	5-221
提供臨床護理員工培訓	106220L4	4	6	5-152
提供員工培訓 (危急護理)	110909L4	4	6	5-223

臨床護理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
處理精神狀態不穩定個案	110910L4	4	3	5-225
監督危急護理質素	106083L5	5	1	5-227
制定急救指引	106084L5	5	6	5-229
處理突然死亡個案	106227L5	5	6	5-231
制定臨床護理員工培訓	106228L5	5	6	5-181
統籌緊急護理	110790L5	5	6	5-233
制定員工培訓（危急護理）	110911L5	5	6	5-235
制定緊急事故處理指引	110912L5	5	2	5-237
復康護理				
協助長者進行負重運動(Weight Bearing Exercise)	106086L2	2	1	5-239
協助長者進行肌肉訓練	106087L2	2	1	5-241
協助長者進行主動式關節訓練(Active Exercise)	106088L2	2	1	5-243
協助長者進行輔助性關節訓練(Active Assisted Exercise)	106089L2	2	1	5-245
協助長者進行被動式關節訓練(Passive Exercise)	106090L2	2	1	5-247
協助長者接受訓練	106091L2	2	3	5-249
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
遵守復康運動安全守則	110791L2	2	3	5-251
協助復康小組及活動	110792L2	2	6	5-252
提供復康支架(Orthosis)護理	106092L3	3	3	5-254
改善長者家居環境安全	106093L3	3	6	5-255
協助提供經電神經刺激(TENS)	106094L3	3	3	5-257
協助提供冷敷治療	106095L3	3	2	5-259
協助提供熱敷治療	106096L3	3	2	5-261
應用生活輔助用具	106097L3	3	6	5-263
協助長者進行帶氧運動	106098L3	3	2	5-265
進行懷緬治療	106099L3	3	3	5-267
進行現實導向治療	106100L3	3	3	5-269
提供多感官治療	106101L3	3	3	5-271
提供認知能力訓練	106102L3	3	3	5-273
提供日常生活自我照顧訓練	106103L3	3	3	5-275
執行安全環境指引（長者家居）	106151L3	3	6	5-277

臨床護理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
提供義肢護理	110793L3	3	3	5-279
跟進長者的復康情況	110794L3	3	3	5-281
協助有特別護理需要的長者進行復康運動	110795L3	3	1	5-283
提供按摩治療	110796L3	3	3	5-285
提供吞嚥訓練	110797L3	3	3	5-287
協助長者及護老者使用樂齡科技器材	110895L3	3	6	5-124
運用樂齡科技器材	110896L3	3	2	5-37
運用社區支援及健康監測科技器材	110897L3	3	2	5-39
運用強化機能科技器材	110915L3	3	6	5-289
進行日常生活活動功能(ADLs)評估	106104L4	4	3	5-291
進行初步認知能力評估	106105L4	4	3	5-293
提供復康治療員工培訓	106225L4	4	6	5-295
計劃長者小組活動	110913L4	4	6	5-297
應用非藥物治療紓緩疼痛	110914L4	4	6	5-299
監察長者復康治療質素	106106L5	5	5	5-301
制定復康治療計劃	106107L5	5	5	5-302
訓練長者進行呼吸運動	106108L5	5	6	5-304
訓練長者使用助行器	106109L5	5	3	5-306
進行肌肉關節(Musculoskeletal)功能評估	106110L5	5	6	5-308
設計復康用品	106111L5	5	9	5-310
制定復康治療員工培訓	106230L5	5	6	5-312
制定復康運動安全守則	110798L5	5	6	5-314
設計輔助出行器具	110799L5	5	6	5-316
進行跌倒風險評估	110800L5	5	3	5-318
選擇適合長者的強化機能科技器材	110916L5	5	4	5-320
慢性疾病護理				
量度生命表徵	105995L2	2	7	5-7
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
協助健康小組及活動	110894L2	2	6	5-26
監察生命表徵	106003L3	3	5	5-30
協助長者提升自我健康管理的能力	110801L3	3	3	5-322
教育長者慢性疾病的自我管理	106012L4	4	5	5-130
提供臨床護理員工培訓	106220L4	4	6	5-152

臨床護理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
提供紓緩照顧	106223L4	4	6	5-156
跟進患有慢性疾病長者的健康情況	110802L4	4	3	5-324
為慢性疾病患者及其照顧者提供心理支援	110906L4	4	6	5-165
轉介有需要長者接受專科治療	106013L5	5	1	5-167
制定臨床護理員工培訓	106228L5	5	6	5-181
制定紓緩照顧計劃	106229L5	5	6	5-183
制定長者自我健康管理計劃	110803L5	5	5	5-326
監察長者自我健康管理質素	110804L5	5	5	5-328
推行健康教育	110898L5	5	4	5-43
認知及精神健康護理				
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
協助健腦運動小組及活動	110805L2	2	6	5-329
執行預防長者走失指引	110917L2	2	3	5-331
與患有認知障礙症長者溝通	106059L3	3	2	5-110
進行懷緬治療	106099L3	3	3	5-267
進行現實導向治療	106100L3	3	3	5-269
提供多感官治療	106101L3	3	3	5-271
提供認知能力訓練	106102L3	3	3	5-273
提供日常生活自我照顧訓練	106103L3	3	3	5-275
預防長者自殺	106115L3	3	3	5-333
進行長者的認知訓練	110806L3	3	6	5-335
與精神病患者溝通	110905L3	3	2	5-128
初步處理精神錯亂	110908L3	3	3	5-217
處理認知障礙症患者的行為心理徵狀(BPSD)	106061L4	4	3	5-146
提供非藥物治療紓緩精神徵狀	106062L4	4	6	5-148
進行初步認知能力評估	106105L4	4	3	5-293
提供心理輔導小組	106118L4	4	9	5-337
提供長者輔導	106121L4	4	9	5-339
提供臨床護理員工培訓	106220L4	4	6	5-152
為精神病患者提供心理支援	106224L4	4	3	5-158
進行初步抑鬱症評估	110807L4	4	3	5-341
處理精神狀態不穩定個案	110910L4	4	3	5-225
處理不禮貌對待個案	110918L4	4	3	5-343

臨床護理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
處理長者走失個案	110919L4	4	3	5-345
轉介有需要長者接受專科治療	106013L5	5	1	5-167
制定臨床護理員工培訓	106228L5	5	6	5-181
制定認知障礙症護理計劃	110808L5	5	5	5-347
監察認知障礙症護理質素	110809L5	5	5	5-349
推行健康教育	110898L5	5	4	5-43
轉介有需要長者接受專科護理評估	110907L5	5	1	5-187
制定預防長者走失指引	110920L5	5	3	5-351

心理、社交及心靈關顧

能力單元名稱	編號	級別	學分	頁數
心理、社交及心靈安康				
支援長者心靈安康	106113L2	2	2	5-353
促進長者進行有意義活動	106140L2	2	2	5-354
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
遵從預防虐老指引	110810L2	2	3	5-355
協助社交小組及活動	110811L2	2	6	5-356
提供閒暇活動	110812L2	2	6	5-358
執行預防長者走失指引	110917L2	2	3	5-331
識別懷疑受虐個案	110921L2	2	2	5-360
預防長者自殺	106115L3	3	3	5-333
制定長者社交照顧計劃	106116L4	4	6	5-362
制定長者心理 / 心靈健康照顧計劃	106117L4	4	6	5-364
提供心理輔導小組	106118L4	4	9	5-337
評估長者情緒及自殺念頭	106119L4	4	3	5-366
評估懷疑受虐個案	106120L4	4	6	5-368
提供長者輔導	106121L4	4	9	5-339
為精神病患者提供心理支援	106224L4	4	3	5-158
提供員工培訓計劃（心理、社交、心靈健康）	106226L4	4	3	5-370
協調義工工作	110813L4	4	2	5-372
執行義工培訓	110814L4	4	4	5-374
計劃長者小組活動	110913L4	4	6	5-297
推動長者參與社會發展	110922L4	4	4	5-376
制定預防長者自殺指引	106122L5	5	3	5-378
制定預防虐老指引	106123L5	5	6	5-380
制定員工培訓計劃（心理、社交、心靈健康）	106231L5	5	3	5-382
制定預防長者走失指引	110920L5	5	3	5-351
提供員工心理支援	110923L5	5	6	5-384
生命晚期照顧				
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
協助有特別護理需要的長者處理個人衛生及起居照顧	110904L3	3	6	5-126
應用非藥物治療紓緩疼痛以外的病徵	106222L4	4	6	5-154
提供紓緩照顧	106223L4	4	6	5-156

心理、社交及心靈關顧

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
執行及配合長者預設醫療指示	110815L4	4	3	5-386
執行及配合預設臨終照顧計劃	110816L4	4	5	5-388
協助長者制作生命故事	110817L4	4	3	5-390
應用非藥物治療紓緩疼痛	110914L4	4	6	5-299
提供哀傷輔導	106127L5	5	9	5-392
提供長者的生死教育	106128L5	5	3	5-394
為長者家屬提供生死教育	106129L5	5	3	5-396
指導家屬照顧臨終長者的技巧	106130L5	5	6	5-398
制定紓緩照顧計劃	106229L5	5	6	5-183
制定晚期照顧計劃（服務單位）	110818L5	5	6	5-400
評估晚期照顧計劃成效	110819L5	5	3	5-402
制定晚期照顧計劃（長者家居）	110820L5	5	6	5-404
提供員工培訓（晚期照顧）	110924L5	5	6	5-406
制定員工培訓（晚期照顧）	110925L5	5	6	5-408
護老者支援				
運用正確扶抱及轉移方法	106212L2	2	6	5-63
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
協助推行護老者小組活動	110821L2	2	3	5-410
識別護老者心理壓力	110822L3	2	2	5-412
提供家居看顧服務	110926L2	2	2	5-414
提供護送服務	110927L2	2	2	5-416
指導長者／護老者使用復康輔具	110823L3	3	6	5-418
指導護老者照顧長者生理、心理及社交的需要	106131L4	4	6	5-420
指導護老者照顧長者飲食	106132L4	4	6	5-421
指導護老者進行基本長者護理	106133L4	4	6	5-422
指導護老者進行長者復康護理	106134L4	4	6	5-423
協助護老者面對長者身體機能退化	106135L4	4	6	5-424
計劃護老者小組活動	110824L4	4	6	5-425
為護老者提供心靈支援	110825L4	4	6	5-428
評估護老者心理壓力	110826L4	4	3	5-430
安排生活輔助用具	110928L4	4	2	5-432
制定護老者支援計劃	106136L5	5	6	5-434
指導護老者進行長者危急護理	106137L5	5	6	5-435

心理、社交及心靈關顧

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
提供護老者及親屬輔導	106138L5	5	9	5-436
指導護老者進行長者特別護理	106139L5	5	6	5-437
提供社區資訊及相關資源	110827L5	5	4	5-438
提供員工培訓（晚期照顧）	110924L5	5	6	5-406
制定員工培訓（晚期照顧）	110925L5	5	6	5-408
持續學習				
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
協助長者了解社會資訊	110828L2	2	2	5-440
組織班組活動	110829L3	3	6	5-442
提供臨床護理員工培訓	106220L4	4	6	5-152
計劃推動長者持續學習	110830L4	4	2	5-444
推動長者參與社會發展	110922L4	4	4	5-376
制定臨床護理員工培訓	106228L5	5	6	5-181

管理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
營運管理				
進行日常清潔衛生	106144L1	1	2	5-446
提供舒適環境	110831L1	1	1	5-448
執行職業安全及健康工作指引	110929L1	1	6	5-450
執行預防傳染病指引	110930L1	1	3	5-452
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
遵守法例及實務守則	106217L2	2	3	5-454
識別懷疑受虐個案	110921L2	2	2	5-360
進行交更	110931L2	2	2	5-455
管理長者個人資料	106148L3	3	2	5-457
處理員工資料及紀錄	106149L3	3	3	5-458
執行安全環境指引（服務單位）	106150L3	3	9	5-460
執行安全環境指引（長者家居）	106151L3	3	6	5-277
管理長者醫療紀錄	110832L3	3	2	5-462
協助長者處理人際關係問題	110833L3	3	2	5-464
與少數族裔或文化差異服務使用者溝通	110834L3	3	4	5-466
帶領新入職員工工作	110835L3	3	1	5-468
安排交更	110836L3	3	1	5-470
協助長者收集、查閱及監察電子健康紀錄	110932L3	3	2	5-472
管理日常運作	106155L4	4	6	5-474
管理人力資源	106156L4	4	6	5-476
調配員工	106158L4	4	3	5-478
評核員工工作表現	106159L4	4	6	5-479
處理員工投訴	106160L4	4	3	5-481
處理員工意外或受傷事故	106162L4	4	6	5-483
預防員工一般意外	106163L4	4	6	5-485
提供臨床護理員工培訓	106220L4	4	6	5-152
提供復康治療員工培訓	106225L4	4	6	5-295
提供員工培訓計劃（心理、社交、心靈健康）	106226L4	4	3	5-370
員工編更	110837L4	4	3	5-487
招募及甄選員工	110838L4	4	3	5-489
指導及培訓新入職員工	110839L4	4	2	5-491
編寫工傷報告	110840L4	4	1	5-493

管理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
協助編寫財務報告	110841L4	4	2	5-495
督導職業安全及健康工作	110933L4	4	6	5-497
執行電子健康紀錄計劃	110935L4	4	2	5-499
應用法例及實務守則	106164L5	5	6	5-501
制定管理日常運作指引	106167L5	5	6	5-502
制定機構營運策略	106168L5	5	6	5-504
制定及監察前線員工執行感染控制措施	106169L5	5	9	5-505
制定資料管理指引	106170L5	5	6	5-507
制定資訊科技管理系統	106171L5	5	6	5-509
制定引進輔助醫療科技(Assistive Technology)計劃	106172L5	5	3	5-511
制定人力資源管理政策	106173L5	5	6	5-513
制定團隊管理政策	106174L5	5	6	5-515
制定員工工作表現評核政策	106175L5	5	6	5-516
制定員工培訓發展計劃	106176L5	5	6	5-518
撰寫資源計劃	106178L5	5	3	5-520
制定安全環境指引	106180L5	5	9	5-522
建立職業安全健康與環保守則	106181L5	5	6	5-524
制定員工意外或受傷事故處理指引	106182L5	5	6	5-526
制定員工與長者及家屬溝通渠道	106185L5	5	2	5-528
處理突然死亡個案	106227L5	5	6	5-231
制定臨床護理員工培訓	106228L5	5	6	5-181
制定復康治療員工培訓	106230L5	5	6	5-312
制定員工培訓計劃 (心理、社交、心靈健康)	106231L5	5	3	5-382
管理營運預算	110842L5	5	6	5-530
管理財務資料 (單位/長者)	110843L5	5	3	5-532
制定操守管理政策	110844L5	5	2	5-534
制定義工發展計劃	110845L5	5	2	5-536
提供員工培訓 (晚期照顧)	110924L5	5	6	5-406
制定員工培訓 (晚期照顧)	110925L5	5	6	5-408
編寫財務報告	110936L5	5	6	5-538
制定財務管理政策	110937L5	5	6	5-540
制定風險管理方案	110938L5	5	9	5-542
管理風險	110939L5	5	9	5-544
制定員工間的溝通渠道及確認機制	110940L5	5	2	5-546

管理

能力單元名稱	編號	級別	學分	頁數
制定員工培訓發展計劃（樂齡科技）	110941L5	5	6	5-548
制定引進樂齡科技器材計劃	110942L5	5	6	5-550
制定電子健康紀錄計劃	110943L5	5	2	5-552
質素管理				
執行專業操守指引	110846L2	2	2	5-554
推行服務質素標準(SQS)政策	106186L3	3	3	5-556
提供優質顧客服務	110847L3	3	6	5-557
處理服務使用者的投訴	106188L4	4	3	5-559
制定服務質素標準(SQS)政策	106191L5	5	3	5-561
監察服務質素標準(SQS)運作	106192L5	5	3	5-563
制定處理服務使用者投訴的指引	106193L5	5	6	5-565
制定顧客服務管理政策	106194L5	5	6	5-567
掌握機構對外溝通技巧	106195L5	5	3	5-569
管理服務質素	110848L5	5	3	5-571
檢討及改善服務質素	110849L5	5	3	5-573
全面處理服務使用者的投訴	110850L5	5	3	5-575
制定質素管理政策	106196L6	6	3	5-577
個案管理				
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
遵守法例及實務守則	106217L2	2	3	5-454
跟進長者出院後的護理	106218L3	3	3	5-118
跟進長者膳食需要	110944L3	3	2	5-579
為長者轉介合適的服務	106197L4	4	2	5-581
執行個案管理	106198L4	4	2	5-582
檢討個案管理成效	106199L4	4	2	5-583
處理獨居長者個案	110851L4	4	6	5-584
安排生活輔助用具	110928L4	4	2	5-432
制定全面個案管理計劃	106200L5	5	2	5-586
分析長者及護老者的需要	106201L5	5	2	5-588
制定為少數族裔或文化差異服務使用者個案管理計劃	110852L5	5	3	5-590
轉介有需要長者接受專科護理評估	110907L5	5	1	5-187
項目管理				
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17

管理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
根據指引執行項目	110853L2	2	1	5-592
管理人力資源	106156L4	4	6	5-476
執行項目管理	110854L4	4	2	5-594
撰寫資源計劃	106178L5	5	3	5-520
編寫財務報告	110936L5	5	6	5-538
制定財務管理政策	110937L5	5	6	5-540
評估項目管理成效	110855L6	6	2	5-596
制定新服務發展策略	110856L6	6	2	5-598
風險管理				
進行標準感染控制措施	105998L2	2	9	5-10
進行接觸傳播疾病的防護措施	110900L2	2	2	5-71
進行飛沫及空氣傳播疾病的防護措施	110901L2	2	2	5-73
進行共通病媒體傳播疾病的防護措施（如食水）	110902L2	2	2	5-75
進行病媒（昆蟲）傳播疾病的防護措施	110903L2	2	2	5-77
執行預防長者走失指引	110917L2	2	3	5-331
執行緊急事故指引	110857L3	3	1	5-600
與精神病患者溝通	110905L3	3	2	5-128
初步處理精神錯亂	110908L3	3	3	5-217
認識及執行防疫措施 (Immunization)	106023L4	4	6	5-131
處理認知障礙症患者的行為心理徵狀(BPSD)	106061L4	4	3	5-146
處理員工意外或受傷事故	106162L4	4	6	5-483
預防員工一般意外	106163L4	4	6	5-485
提供員工培訓（危急護理）	110909L4	4	6	5-223
處理精神狀態不穩定個案	110910L4	4	3	5-225
處理不禮貌對待個案	110918L4	4	3	5-343
處理長者走失個案	110919L4	4	3	5-345
制定及監察前線員工執行感染控制措施	106169L5	5	9	5-505
制定員工意外或受傷事故處理指引	106182L5	5	6	5-526
處理突然死亡個案	106227L5	5	6	5-231
制定員工培訓（危急護理）	110911L5	5	6	5-235
制定緊急事故處理指引	110912L5	5	2	5-237
制定預防長者走失指引	110920L5	5	3	5-351
提供員工心理支援	110923L5	5	6	5-384

管理

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
制定風險管理方案	110938L5	5	9	5-542
管理風險	110939L5	5	9	5-544

家居及社區照顧

能力單元名稱	編號	級別	學分	頁數
膳食服務				
分發膳食（服務單位）	110892L1	1	1	5-3
分發膳食（長者家居）	110893L1	1	1	5-5
執行職業安全及健康工作指引	110929L1	1	6	5-450
執行預防傳染病指引	110930L1	1	3	5-452
協助有自理困難的長者進食	106210L2	2	3	5-15
準備膳食給有進食困難的長者	106216L2	2	2	5-65
進行共通病媒體傳播疾病的防護措施（如食水）	110902L2	2	2	5-75
選擇均衡飲食餐單	106004L3	3	3	5-32
餵食有吞嚥困難長者	106066L3	3	3	5-116
檢視食物質素	110858L3	3	2	5-602
安排膳食送遞	110859L3	3	1	5-604
跟進長者膳食需要	110944L3	3	2	5-579
督導職業安全及健康工作	110933L4	4	6	5-497
制定安全環境指引	106180L5	5	9	5-522
建立職業安全健康與環保守則	106181L5	5	6	5-524
設計特別的餐類	110957L5	5	6	5-189
一般家務服務				
整理個人及起居照顧物品	106203L1	1	2	5-1
執行職業安全及健康工作指引	110929L1	1	6	5-450
執行預防傳染病指引	110930L1	1	3	5-452
提供家居清潔	110860L2	2	2	5-606
協助處理長者洗衣的需求	110861L2	2	1	5-608
進行病媒（昆蟲）傳播疾病的防護措施	110903L2	2	2	5-77
執行安全環境指引（長者家居）	106151L3	3	6	5-277
督導職業安全及健康工作	110933L4	4	6	5-497
制定安全環境指引	106180L5	5	9	5-522
建立職業安全健康與環保守則	106181L5	5	6	5-524
評估家居環境安全	110862L5	5	3	5-610
護送及外出支援				
執行職業安全及健康工作指引	110929L1	1	6	5-450
執行預防傳染病指引	110930L1	1	3	5-452
運用正確扶抱及轉移方法	106212L2	2	6	5-63
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17

家居及社區照顧

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
協助購物	110863L2	2	1	5-612
陪伴外出活動	110864L2	2	2	5-614
安排交通接送	110865L2	2	1	5-616
護送覆診	110899L2	2	3	5-69
進行病媒（昆蟲）傳播疾病的防護措施	110903L2	2	2	5-77
提供家居看顧服務	110926L2	2	2	5-414
提供護送服務	110927L2	2	2	5-416
安排覆診 / 到診	106010L3	3	2	5-78
陪伴處理銀行事務	110866L3	3	2	5-618
督導職業安全及健康工作	110933L4	4	6	5-497
制定安全環境指引	106180L5	5	9	5-522
建立職業安全健康與環保守則	106181L5	5	6	5-524
緊急支援				
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
為長者提供轉介緊急支援服務	110867L4	4	1	5-620
檢討及跟進緊急支援服務質素	110868L4	4	3	5-622
提供緊急支援服務	110869L4	4	3	5-624
制定提供緊急支援服務指引	110870L5	5	6	5-626
制定緊急應變管理策略	110871L6	6	6	5-628
溝通及報告				
遵守職業道德及員工守則	110872L1	1	1	5-630
掌握與長者溝通技巧	106214L2	2	3	5-17
掌握與家屬溝通技巧	106215L2	2	3	5-19
進行交更	110931L2	2	2	5-455
恆常工作匯報	110873L3	3	1	5-631
制定員工與長者及家屬溝通渠道	106185L5	5	2	5-528
制定員工間的溝通渠道及確認機制	110940L5	5	2	5-546
環境安全評估及維修				
改善長者家居環境安全	106093L3	3	6	5-255
執行安全環境指引（服務單位）	106150L3	3	9	5-460
執行安全環境指引（長者家居）	106151L3	3	6	5-277
跟進家居維修個案	110874L3	3	2	5-632

家居及社區照顧

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
提供環境保養及改善	106143L4	4	2	5-633
安排家居環境保養及改善	110875L4	4	3	5-634
為長者轉介家居維修服務	110876L4	4	1	5-636
監察家居環境安全質素	110877L5	5	3	5-638

樂齡科技

能力單元名稱	編號	級別	學分	頁數
強化機能的科技				
認識強化機能科技器材基本知識	110878L1	1	1	5-639
協助妥善儲存樂齡科技器材	110945L2	2	1	5-640
協助租借及收回樂齡科技器材	110946L2	2	1	5-642
協助長者及護老者使用樂齡科技器材	110895L3	3	6	5-124
運用強化機能科技器材	110915L3	3	6	5-289
提供員工培訓計劃（樂齡科技）	110934L4	4	6	5-644
採購樂齡科技器材	110947L4	4	2	5-646
安排檢查、維修及保養樂齡科技器材	110948L4	4	1	5-648
評估使用樂齡科技器材的風險	110951L4	4	6	5-650
監察樂齡科技器材運作	110952L4	4	4	5-652
執行引進樂齡科技器材計劃	110953L4	4	5	5-653
選擇適合長者的強化機能科技器材	110916L5	5	4	5-320
制定引進樂齡科技器材計劃	110942L5	5	6	5-550
評估長者對樂齡科技器材需要	110949L5	5	3	5-655
評估長者使用樂齡科技器材的成效	110950L5	5	3	5-657
制定樂齡科技器材採購策略	110954L5	5	6	5-659
評估樂齡科技發展計劃的成效	110955L5	5	3	5-661
監察樂齡科技器材計劃質素	110956L5	5	2	5-663
提高生活質量及安全的科技				
認識提高生活質量及安全科技器材基本知識	110879L1	1	2	5-665
協助妥善儲存樂齡科技器材	110945L2	2	1	5-640
協助租借及收回樂齡科技器材	110946L2	2	1	5-642
協助長者及護老者使用樂齡科技器材	110895L3	3	6	5-124
運用樂齡科技器材	110896L3	3	2	5-37
提供員工培訓計劃（樂齡科技）	110934L4	4	6	5-644
採購樂齡科技器材	110947L4	4	2	5-646
安排檢查、維修及保養樂齡科技器材	110948L4	4	1	5-648
評估使用樂齡科技器材的風險	110951L4	4	6	5-650
監察樂齡科技器材運作	110952L4	4	4	5-652
執行引進樂齡科技器材計劃	110953L4	4	5	5-653
選擇適合長者的提高生活質量及安全科技器材	110880L5	5	2	5-666
制定引進樂齡科技器材計劃	110942L5	5	6	5-550
評估長者對樂齡科技器材需要	110949L5	5	3	5-655

樂齡科技

能力單元名稱	編號	級別	學分	頁數
評估長者使用樂齡科技器材的成效	110950L5	5	3	5-657
制定樂齡科技器材採購策略	110954L5	5	6	5-659
評估樂齡科技發展計劃的成效	110955L5	5	3	5-661
監察樂齡科技器材計劃質素	110956L5	5	2	5-663
社區支援及健康監測的科技				
認識社區支援及健康監測科技器材基本知識	110881L1	1	1	5-668
協助妥善儲存樂齡科技器材	110945L2	2	1	5-640
協助租借及收回樂齡科技器材	110946L2	2	1	5-642
認識及執行電子數據保安措施	110882L3	3	2	5-670
協助長者／護老者收集、查閱及監察電子健康紀錄數據-家居	110883L3	3	3	5-672
運用社區支援及健康監測科技器材	110897L3	3	2	5-39
協助長者收集、查閱及監察電子健康紀錄	110932L3	3	2	5-472
提供員工培訓計劃（樂齡科技）	110934L4	4	6	5-644
執行電子健康紀錄計劃	110935L4	4	2	5-499
採購樂齡科技器材	110947L4	4	2	5-646
安排檢查、維修及保養樂齡科技器材	110948L4	4	1	5-648
評估使用樂齡科技器材的風險	110951L4	4	6	5-650
監察樂齡科技器材運作	110952L4	4	4	5-652
制定及監察電子數據保安措施	110884L5	5	6	5-674
評估電子健康紀錄計劃成效	110885L5	5	2	5-676
制定風險管理方案	110938L5	5	9	5-542
管理風險	110939L5	5	9	5-544
制定電子健康紀錄計劃	110943L5	5	2	5-552
評估長者對樂齡科技器材需要	110949L5	5	3	5-655
評估長者使用樂齡科技器材的成效	110950L5	5	3	5-657
制定樂齡科技器材採購策略	110954L5	5	6	5-659
信息傳播、培訓及治療的科技				
遵守法例及實務守則	106217L2	2	3	5-454
認識使用樂齡科技器材安全守則	110886L2	2	3	5-678
提供員工培訓計劃（樂齡科技）	110934L4	4	6	5-644
評估使用樂齡科技器材的風險	110951L4	4	6	5-650
制定安全環境指引	106180L5	5	9	5-522
建立職業安全健康與環保守則	106181L5	5	6	5-524
制定使用樂齡科技器材安全守則	110887L5	5	6	5-679

樂齡科技

<u>能力單元名稱</u>	<u>編號</u>	<u>級別</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
建立與醫護人員合作平台	110888L5	5	2	5-681
制定員工培訓發展計劃（樂齡科技）	110941L5	5	6	5-548
評估長者使用樂齡科技器材的成效	110950L5	5	3	5-657
評估樂齡科技發展計劃的成效	110955L5	5	3	5-661
監察樂齡科技器材計劃質素	110956L5	5	2	5-663
制定機構樂齡科技發展計劃	110889L6	6	4	5-683
領導及推行樂齡創新技術的應用	110890L6	6	4	5-685
領導及推行樂齡科技項目的研發	110891L7	7	6	5-687

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	整理個人及起居照顧物品
編號	106203L1
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事基本個人護理的員工。這能力的應用涉及日常常規性的工作。能夠按照機構相關程序及指引，為長者整理個人及起居照顧物品，保持長者及個人物品整潔。
級別	1
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 整理長者個人及起居照顧物品的相關知識 • 瞭解機構對長者個人物品及起居照顧物品的管理範圍，例如：衣物、日用品、擺設、助行器具、尿片等 • 瞭解機構處理長者個人及起居照顧物品的指引、流程及質素標準 • 瞭解不同長者於處理個人物品的喜好，例如：擺放次序及位置 • 瞭解處理不同長者個人物品的方法及需要，例如： ◦ 患有認知障礙症的長者 ◦ 中風的長者 ◦ 行動不便的長者等 • 瞭解機構處理私人財產及重要物件的指引及流程 2. 整理長者個人及起居照顧物品 • 根據機構處理長者個人及起居照顧物品的程序及指引，為長者整理個人及起居照顧物品，包括： ◦ 檢視長者個人物件存放空間 ◦ 將物件分類 ◦ 物歸原主 ◦ 點算數量 ◦ 清理物品，例如：棄掉過期、損壞物品等 • 通知長者有關整理物品安排及事先獲取長者同意，並於長者面前整理其個人物品 • 清理過期、腐爛或損壞物品時，必須事先徵得長者同意 • 若長者於處理個人物品時表現不合作，應先耐心解釋處理原因，按需要通知家人協助 • 接收及保存長者的個人及起居照顧物品時，需與長者及其家人點算清楚及簽收，並寫上長者姓名以資識別 • 根據長者特殊情況調整處理個人物品程序，例如： ◦ 放置常用物品於中風長者容易拿取的位置，方便取用 ◦ 將患有認知障礙症長者的物品簡潔擺放，並於存放位置加上文字或圖片，方便長者找尋所需物品 • 若長者個人物品，例如：成人尿片，存量不足時，應通知上級，以便跟進補給工作 • 處理有關長者的個人物件或貴重財物時，須提醒長者妥善存放該等物件，或按機構處理私人財產及重要個人物件指引處理 3. 展示專業能力 • 確保長者個人及起居照顧物品整理得整齊有序、方便長者取用 • 整理長者物件及私人物品時，需保持專業操守

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

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠遵照機構處理個人及起居照顧物品的指引及程序，並按照長者的個人喜好及特別需要，有條理地和有效率地整理好長者的個人及起居照顧物品。
備註	

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	分發膳食 (服務單位)
編號	110892L1
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供膳食服務的員工。其應用涉及在清楚界定和高度規範的工作環境中進行常規及重覆的工作，執行時需具備認識及理解能力。能夠根據機構有關分發膳食的程序及指引，按照長者飯堂的規則及運作，並遵從上級 / 督導的工作安排，安全、準確及有效率地派發膳食給長者。
級別	1
學分	1 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 長者飲食、食物衛生及長者飯堂的相關知識 • 瞭解機構有關分發膳食的指引及程序 • 瞭解長者基本飲食需要 • 瞭解食物衛生的常識，例如： ○ 食物保存溫度及時間 ○ 生熟食物應分開處理 ○ 切勿面對食物咳嗽、打噴嚏等 • 瞭解長者飯堂的規則及運作，例如： ○ 飯餐開放及完成膳餐時間 ○ 長者座位安排 ○ 長者膳餐的選擇 ○ 飯堂特別安排，例如：節日加餸、特別餐 ○ 長者特別情況處理，例如：長者遲到、缺席等 • 瞭解分配及派發膳食的基本知識，例如： ○ 確保環境整潔 ○ 保持餐具清潔 ○ 注意個人衛生，分餐時應使用手套、口罩及帽 ○ 適當使用輔助工具，例如：隔熱手套、食物鉗、剪刀等，以確保職業安全 ○ 正確使用廚房設施，例如：熱水爐、餐車、攪拌機等 2. 分發膳食 (服務單位) • 按照長者的飲食需要，適當地分配膳食及份量，例如： ○ 分配所需份量，須按醫囑或營養師指示所需的食物份量 ○ 分配特別餐給長期病患者，例如：慢性腎病、慢性肝病、糖尿病、痛風症等 ○ 注意不同長期病所需要及戒口的食物 • 分發膳餐前，預備飯堂各樣所需，例如： ○ 擺放座位 ○ 分發餐具 ○ 查看長者訂飯記錄等 • 根據機構的指引、長者飯堂的規則及工作流程，派發膳餐予長者，例如： ○ 於指定時間派發膳餐

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

	○ 確保膳食的溫度適中 ○ 確保衛生符合標準 ○ 確保安全地派發膳食 ○ 按照既定的先後次序派發 ○ 按照長者的座位及膳食選擇派發 ○ 按需要適當添加膳食份量 ○ 在特別日子加派餸菜等 ● 派發膳食後，記錄長者出席情況，若有已訂餐的長者未出現，必須即時致電長者瞭解情況，以決定該長者的膳食的處理方法 ● 當分發膳食期間遇到突發情況，例如：長者對膳食份量表示不滿或投訴味道欠佳等，保持應有的服務態度，即時向上級 / 督導匯報情況，以便跟進及作出改善等 3. 展示專業能力 ● 能夠分工合作，有效率地分發膳食用具 ● 按照長者飲食需要，準確地分發膳食給長者 ● 分發膳食給長者時，具備良好的服務態度
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構派發膳食的指引及程序，以及按照長者的飲食需要，安全、準確及有效率地分發膳食給長者；及 ● 能夠瞭解長者飯堂的運作，遵從上級 / 督導的工作安排，以及具有良好的服務態度，促使長者愉快地用膳。
備註	

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	分發膳食 (長者家居)
編號	110893L1
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的前線員工。其應用涉及在清楚界定和高度規範的工作環境中進行常規及重覆的工作，執行時需具備認識及理解能力。能夠根據機構有關家居支援服務分發膳食的程序及指引，按照長者的飲食需要，並遵從上級 / 督導的工作安排，安全、及有效率準確地派送膳食給長者。
級別	1
學分	1 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 長者飲食及食物衛生的相關知識 • 瞭解機構有關家居支援服務分發膳食的指引及程序 • 瞭解長者的基本飲食需要 • 瞭解個別長者膳食的特別需要及安排，例如：糖尿餐、糊餐等 • 瞭解食物衛生的基本常識，例如： ◦ 食物保存溫度及時間 ◦ 切勿面對食物咳嗽、打噴嚏等 • 瞭解分配膳食的基本知識，例如： ◦ 確保環境整潔 ◦ 保持盛飯器皿 (飯壺) 的清潔 ◦ 注意個人衛生，分配膳食時應戴上手套、口罩及帽等 • 瞭解派發膳食予家居長者的基本知識，例如： ◦ 每日需派發的膳食數量、長者名單及行車路線 ◦ 上級 / 督導每日有關長者膳食安排須知等 • 瞭解特別情況的處理方法 2. 分發膳食 (長者家居) • 根據家居支援服務分發膳食的程序，以及按照長者的飲食需要及特別情況，適當地分配膳食及份量，例如： ◦ 按照上級 / 督導因應長者健康狀況的而調整的餐單，分配膳食 ◦ 翻看長者膳食記錄簿，瞭解是次分發膳食的特別情況，例如：長者因覆診取消該餐膳食服務、長者因回鄉或入院，暫停膳食一段時間等 • 每次派發膳食前，做足預備工作，例如： ◦ 按照派發膳食的數量執拾已盛飯菜的飯壺，確保膳食數量足夠 ◦ 核對接受膳食服務的長者名單，確保能準確地派發膳食 ◦ 瞭解行車 / 派發路線的資料，按派發次序執拾飯壺等 • 按照既定的工作流程及指引，派發膳食予長者，例如： ◦ 於指定時間出車派發膳食 ◦ 確保膳食的溫度適中 ◦ 確保衛生符合標準 ◦ 確保準確地派發膳食

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

	○ 按照既定的次序派發等 ● 派發膳食後，收回飯壺，確保有足夠飯壺繼續提供膳食服務 ● 完成派發膳食工作後，返回服務單位 / 中心進行記錄工作 ● 派發膳食期間遇有特別情況的處理方法，例如： ○ 長者家中沒人應門：先致電長者，查看長者是否在家，及後可向管理處職員查詢長者去向，若仍然找不著長者，即時向上級 / 督導匯報情況，以策安全。為免延誤派飯程序，由上級 / 督導跟進長者情況，員工繼續派發膳食予下一位長者 ○ 長者沒有食用上一餐膳食：向長者瞭解原因，並觀察長者是否不適，若情況不緊急，先記錄在案；若情況緊急，必須即時向上級 / 督導匯報，取得指示作進一步行動 3. 展示專業能力 ● 能夠分工合作，並掌握不同崗位員工的工作，提升工作效率 ● 按照相關的工作程序，準確及有效率地派發膳食予長者 ● 派發膳食時，具敏銳的觀察力，識別長者的特別需要，並適時向上級 / 督導匯報
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構有關家居支援服務分發膳食的程序及指引，以及按照長者的飲食需要，準確地分配長者的膳食；及 ● 能夠遵從上級 / 督導的工作安排，安全及準確地派送膳食予長者，並適時向上級 / 督導匯報特殊情況。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	量度生命表徵
編號	105995L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用必須在督導下，利用醫療儀器及掌握其量度技巧，準確地量度長者生命表徵，以瞭解長者的健康狀況。
級別	2
學分	7（僅供參考）
能力	表現要求 1. 量度生命表徵相關基本護理知識 - 瞭解生命表徵的定義及內容，包括： - 呼吸 - 脈搏 - 血壓 - 體溫 - 血含氧量 - 疼痛程度等 - 瞭解準確量度生命表徵的方法，例如： - 呼吸：觀察 - 脈搏：觸摸撓動脈、頸動脈、聽診(心尖跳) - 血壓：電子血壓計(手臂式及手腕式)、聽筒式手動血壓計 - 體溫：耳探、口探、額探、腋探等 - 瞭解量度生命表徵時所採取的預防感染措施，例如： - 保護衣、手套、口罩 - 正確洗手方法 - 無菌措施等 - 瞭解量度生命表徵的醫療儀器及其操作技巧 2. 量度生命表徵 - 按照長者個別護理需要，定時替長者量度生命表徵 - 進行量度前，按需要遵照機構所採取的預防感染措施，例如： - 處理高傳染性個案時，須穿著個人防護裝備，例如保護衣、口罩及手套 - 接觸長者前後必須徹底清潔雙手等 - 確保使用的醫療儀器操作正常 - 量度前必須確定長者身份，並向長者解釋量度程序及可提供的協助，以獲取其合作 - 量度前應先參考長者過往的量度數據作為參考值，以瞭解長者情況是否異常 - 為長者預備一個最舒適的位置及姿勢進行量度，例如：坐靠背扶手椅、仰臥等 - 一次性使用的物品，例如：耳探套、探熱針套、手套等，於使用後必須放入指定廢物棄置箱內 - 保障長者私隱，避免不必要暴露長者身體 - 在生命表徵紀錄表上準確地記錄量度數據，如有異常，即向上級報告 3. 展示專業能力 - 在量度生命表徵時，確保準確地量度，並尊重及保障長者的個人私隱

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

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠在督導下，按時量度長者的生命表徵，並作準確紀錄；及 • 遵從預防感染措施，並在尊重及保障長者的個人私隱，替長者量度生命表徵。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	運用輔助生活器材(Assistive Living Devices)
編號	105997L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理及復康工作的員工。這能力應用在熟悉的日常工作環境中，能夠按照專業醫療人員的建議及處方，指導長者正確瞭解使用輔助生活器材的方法，以提高長者的自理及活動能力，增強長者自信心，從而改善生活質素。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 輔助生活器材的相關知識 - 瞭解常見的輔助生活器材及在衣、食、住、行等各方面的功能 - 瞭解輔助生活器材的功用、使用方法、安全守則等 - 瞭解輔助生活器材的存放及基本保養方法 - 瞭解專業醫療人員對長者使用輔助生活器材的建議及處方 2. 協助長者運用輔助生活器材 - 根據專業醫療人員的建議及處方，指導長者使用合適的輔助生活器材 - 向長者示範及指導輔助生活器材的使用方法 - 詢問及觀察長者使用輔助生活器材的情況，確定長者瞭解使用輔助生活器材的目的及使用正確方法 - 若器材需要調整或選擇尺碼，例如：助行器、輪椅、轉移板等，必須根據專業醫療人員的建議選擇及調整，以保障長者的安全 - 教導長者存放器材及基本保養方法，例如： - 妥善存放，以軟膠物料製造的器材應存放於陰涼處，避免暴曬 - 更換電池 - 清潔方法等 - 定期替長者檢查輔助生活器材並進行保養，例如：發現有損壞，應盡快向專業醫療人員報告，以便跟進 3. 展示專業能力 - 嚴格執行專業醫療人員對長者使用輔助生活器材的建議及處方 - 協助長者運用輔助生活器材時須確保長者的安全 - 協助加強長者活動及自我照顧能力，以維持長者尊嚴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠按照專業醫療人員的建議及處方，正確地指導長者使用輔助生活器材的方法，確保長者正確及安全地使用輔助生活器材，改善其自理能力及提升生活質素。
備註	

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	進行標準感染控制措施
編號	105998L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供服務的員工。這能力的應用涉及在熟悉的日常工作環境中，能夠按照機構的標準感染控制政策、程序及指引，進行適當的標準感染控制措施，預防傳染病散播。
級別	2
學分	9（僅供參考）
能力	表現要求 1. 標準感染控制措施的相關知識 - 瞭解機構標準感染控制措施的政策、程序及指引 - 瞭解有潛在傳染性的污染物，包括血液、體液、尿液、糞便、排泄物、唾液、痰涎、嘔吐物、傷口和黏膜的分泌物等 - 瞭解感染控制措施的內容及程序，例如： - 傳染病的概念 - 注意及保持個人衛生 - 使用口罩的方法 - 正確清潔雙手 - 正確使用個人防護裝備 - 正確穿、除個人防護裝備 - 消毒程序 - 處理利器及藥針 - 處理醫療廢物及污染物等 2. 進行標準感染控制措施 - 於日常工作中，執行機構標準感染控制措施的程序及指引 - 保持個人衛生 - 根據長者的身體狀況及相關傳播風險，配備及穿戴防護裝備，包括：口罩、手套、護眼 / 面罩、保護衣等，以保障個人安全 - 妥善處理不同類型的污染物，例如： - 清潔及消毒長者用過的被服和儀器 - 使用利器箱收集受污染／使用過的利器 - 妥善處理沾有血液或深層體液的敷料或醫療廢物等 3. 展示專業能力 - 嚴格遵從機構的標準感染控制措施
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠按照機構的標準感染控制政策、程序及指引，嚴格執行標準感染控制措施，保持個人清潔衛生，妥善處理污染物，預防傳染病散播。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	識別正常老化
編號	106000L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事提供服務的員工。這能力的應用必須能夠評估長者的健康狀況是否屬於正常老化，從而識別長者潛在的疾病及其影響，保障長者的健康。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 正常老化過程的相關知識 • 瞭解老化的定義及老化過程所帶來的各種變化，例如： ◦ 生理變化 ◦ 認知變化 ◦ 心理社交的轉變等 • 瞭解正常老化對長者日常生活的影響，例如： ◦ 牙齒減少，影響咀嚼及消化食物能力 ◦ 肌力及平衡力下降，影響活動能力及容易失去平衡等 • 瞭解長者常見疾病及其病徵，例如： ◦ 糖尿病 ◦ 高血壓 ◦ 關節炎 ◦ 精神健康問題，例如：抑鬱症、焦慮症等 2. 識別正常老化 • 以不同的評估方法瞭解長者的健康狀況及功能衰退，例如： ◦ 透過日常觀察 ◦ 詢問長者 ◦ 與護老者溝通等 • 初步瞭解長者的狀況是否正常老化 • 長者的健康狀況如有異常，向專業醫療人員報告 3. 展示專業能力 • 能夠與長者多溝通，細心及耐心聆聽長者的訴求，關注長者的健康狀況
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠透過對長者的日常觀察及老化過程的瞭解，瞭解長者的狀況是否屬於正常老化，作出適當的轉介。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	確保基本醫療儀器運作正常
編號	106001L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事使用醫療器材的員工。這能力的應用涉及日常常規性的工作。能夠按照機構檢查基本醫療儀器的程序及指引，定期進行檢查，確保基本醫療儀器運作正常。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 基本醫療儀器相關認識 • 瞭解機構檢查基本醫療儀器的程序及指引 • 瞭解基本醫療儀器的功用、性能及使用方法 • 瞭解基本醫療儀器的操作方法，例如： ○ 開機／關機方法 ○ 安裝及設定 ○ 安全事項 ○ 緊急應變措施及程序 • 瞭解基本醫療儀器的保養指引 • 瞭解基本醫療儀器的基本維修及保養技巧，例如：檢查、清潔、測試、更換電池等 2. 確保基本醫療儀器運作正常 • 按照機構檢查醫療器材的程序及指引，定期檢測基本醫療儀器，例如： ○ 檢查主機及配件是否齊全 ○ 測試基本醫療儀器是否運作正常 ○ 清潔基本醫療儀器及配件 ○ 更換電池等 • 將檢測日期及運作情況清楚記錄 • 若發現基本醫療儀器有損壞，應向上級匯報，以安排跟進及維修 3. 展示專業能力 • 確保基本醫療儀器運作合符標準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照機構檢查基本醫療儀器的程序及指引，定期進行檢查，發現儀器有損壞時向上級匯報，確保基本醫療儀器安全可靠及運作正常。
備註	詳細基本醫療儀器請參考安老院舍實務守則7.8，必須由登記護士或註冊護士主理的醫療儀器除外

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	提供足部護理
編號	106206L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責提供護理服務的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠因應長者的足部情況，並按照機構相關護理程序及指引，為長者提供足部護理，改善及預防足患問題。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 足部護理的相關知識 - 瞭解機構的足部護理程序及指引 - 瞭解個別長者的足部情況 - 瞭解長者常見的足患問題及其處理方法，例如： - 皮膚破損 - 灰甲 - 足癬 - 陷甲 - 雞眼及硬皮 - 多腳汗等 - 瞭解預防足患問題的方法，例如： - 選擇合適的鞋 - 穿著純棉襪，並每日更換 - 保持足部清潔、乾爽 - 避免皮膚乾燥等 - 瞭解專業醫療人員對長者足部的評估及建議 2. 提供足部護理 - 根據機構的足部護理程序及指引，於日常起居照顧中，為長者足部提供護理，預防足患問題，例如： - 每天用溫水清洗雙足 - 徹底抹乾，保持趾間乾爽 - 定期為長者修剪腳甲 - 清潔後塗上潤膚膏，以防止皮膚乾燥及裂開 - 協助長者穿鞋前先穿襪子，並需要每天更換襪子 - 為長者備有兩對鞋子，以便每天交替更換 - 外出時，避免穿著涼鞋或拖鞋 - 留意長者的鞋子尺碼是否合適，按需要建議更換 - 按照個別長者足部的特別情況，以及專業醫療人員對長者足部的評估及建議，為長者提供合適的足部護理，例如： - 患有足癬或灰甲的長者，應按醫囑塗上藥膏，治療患處，及切勿胡亂修剪灰甲，應轉介足部治療師處理 - 多腳汗的長者，可使用紗布將趾縫間分隔

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

	○ 患有雞眼及硬皮的長者，切勿隨便切割患處 ● 發現足部問題，立即向專業醫療人員匯報，防止問題惡化等 ● 正確記錄為長者所提供的足部護理措施 3. 展示專業能力 ● 能夠有耐性及細心護理進行長者足部護理 ● 能夠細心地檢查長者足部，以找出足患問題
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠於日常起居照顧中，按照機構相關護理程序及指引，護理長者雙腳，改善及預防足患；及 ● 能夠因應長者的足部情況，以及專業醫療人員對長者足部的評估及建議，為長者提供合適的足部護理。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	協助有自理困難的長者進食
編號	106210L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事照顧服務的員工。這能力的應用必須在督導下，按照機構既定的相關程序，協助長者進食，確保長者攝取足夠的食物，避免營養不良。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者進食的相關知識 • 瞭解機構協助長者進食的程序 • 瞭解長者常見的進食問題，包括： ◦ 活動能力受限制 ◦ 拒絕進食等 • 瞭解協助長者進食的技巧 • 瞭解長者常用的進食輔助工具，例如： ◦ 加厚手柄的叉匙 ◦ 有角度手柄的叉匙 ◦ 防滑墊等 • 瞭解長者常見的特別餐及流質飲品，例如： ◦ 爛飯 ◦ 碎餐菜 ◦ 肉粥等 2. 協助長者進食 • 按照機構協助進食的程序，正確執行預備工作，例如： ◦ 清潔雙手 ◦ 預備清潔餐具及合適的輔助工具 ◦ 協助長者坐起 ◦ 替長者帶上圍巾 ◦ 將食品加熱等 • 向長者解釋進食程序，使長者明白及合作 • 按需要替長期清潔口腔以增進食慾，以及戴上假牙 • 因應個別長者的進食問題，運用正確的技巧協助長者進食，並採取安全步驟，避免哽塞，例如： ◦ 面對面餵食，以觀察長者進食情況 ◦ 每口限於一小茶匙 ◦ 確定長者已將食物吞下，才餵下一口食物 ◦ 容許長者於進食期間稍作休息 ◦ 盡量讓長者自己動手吃飯，加以簡單口頭指示 ◦ 給足夠的吞嚥時間等 • 進食時讓長者盡量挺直，並且把頭部保持稍微向下的姿勢 • 用餐後，協助長者清潔口腔，以及回復舒適的姿勢，離開前留意長者是否安全

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

	• 定時為長者提供合適的飲料及食物 • 將長者進食情況妥善記錄，包括： ◦ 進食時間 ◦ 已進食份量及食慾 ◦ 進食期間的反應等 3. 展示專業能力 • 盡量鼓勵長者進食，避免過度餵食，確保過程安全 • 關顧長者的個人飲食習慣及喜好，予以教導及支持 • 提高長者自助及適應能力，以增強長者的自信
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照機構協助長者進食，正確執行預備工作；及 • 根據個別長者的進食問題，運用正確的技巧協助長者進食，並確保過程安全。
備註	參考社署安老院實務守則附件13.1及13.2

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	掌握與長者溝通技巧
編號	106214L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供服務的員工。此能力單元的應用必須在日常大致熟悉的工作環境中，能夠運用與長者溝通的原則，並根據長者的溝通障礙問題，運用特別技巧，有效地與長者溝通，回應長者的需要及訴求，建立互信關係。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 與長者溝通的技巧及相關知識 • 瞭解溝通的過程及不同渠道 • 瞭解長者常見的溝通障礙，例如： ○ 聽力減弱 ○ 認知障礙 ○ 中風引致說話不清等 • 瞭解影響溝通的客觀及主觀因素，例如： ○ 環境太嘈雜 ○ 環境令人容易分心，難以集中 ○ 欠缺合適的輔助儀器 ○ 個人偏見 ○ 不合適的時間 ○ 雙方態度等 • 瞭解與長者溝通的原則及應持有的態度 2. 掌握與長者溝通技巧 • 於日常與長者接觸時，正確地運用與長者溝通的原則，保持良好的態度，例如： ○ 眼神接觸 ○ 使用直接及簡單的句子 ○ 運用適當的聲線或語調，不可大聲呼叫 ○ 細心聆聽，避免說話忽緩忽急 ○ 切勿催促等 • 避免使用長者反感的應對方式，例如： ○ 命令式 ○ 說教式 ○ 譏諷嘲弄式等 • 確保於寧靜的環境進行溝通，令長者容易集中精神 • 選擇合適的時間進行溝通，讓長者可以耐心聆聽 • 遇到不合作或持不同意見的長者時，應保持耐性，克制個人情緒，按需要向上級報告 • 按需要使用合適的輔助儀器，或其他溝通渠道，加強與長者的溝通效果，例如： ○ 助聽器 ○ 圖畫 ○ 身體語言等

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

	• 根據長者的溝通障礙，運用特別技巧進行溝通，例如： ○ 中風引致說話不清，要耐心聆聽，並鼓勵長者表達 ○ 用簡單的語句與患有認知障礙長者溝通 ○ 按需要採用紙筆、文字或畫冊代替語言作溝通等 • 留意長者的反應，確保長者能夠明白及接收正確的信息 3. 展示專業能力 • 與長者溝通時，能夠避免對長者存有偏見及誤解 • 關顧長者的感受，建立互信及維持長者尊嚴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照與長者溝通的技巧及原則，與長者進行有效的溝通；及 • 能夠保持良好的態度與長者溝通，增加長者的信任度。
備註	

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	掌握與家屬溝通技巧
編號	106215L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供服務的員工。此能力單元的應用必須在日常大致熟悉的工作環境中，能夠運用與家屬溝通的技巧，保持良好的態度，與家屬進行有效的溝通，回應家屬的需要及訴求，建立互信關係，避免出現投訴。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 與家屬溝通的技巧及相關知識 • 瞭解溝通的過程及不同渠道 • 瞭解影響溝通的客觀及主觀因素，例如： ○ 環境太嘈雜 ○ 環境令人容易分心，難以集中 ○ 個人偏見 ○ 不合適的時間 ○ 雙方態度等 • 瞭解與家屬溝通時的方法及應有態度 • 瞭解處理投訴的技巧 2. 掌握與家屬溝通技巧 • 在日常工作中，與家屬接觸時，運用正確的溝通技巧與家屬溝通，並保持良好的態度，包括： ○ 耐心聆聽家屬的需要及訴求 ○ 以提供服務為依歸 ○ 表現同理心 ○ 明白家屬對長者的緊張及關心 ○ 運用適當的語句等 • 選擇合適的時間及環境與家屬進行溝通，讓家屬可以耐心聆聽，給予足夠時間表達，確保訊息有效地傳遞 • 當家屬提出訴求時，保持應有服務態度，先處理家屬情緒，按需要向上級報告 3. 展示專業能力 • 與家屬進行溝通時，能夠避免對長者家屬存有偏見 • 關顧家屬的憂慮，以建立互信及尊重
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠運用適當的溝通技巧，與長者家屬進行有效的溝通；及 • 能夠保持良好的態度與長者家屬溝通，建立互信關係。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	提升長者睡眠質素
編號	110778L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事社區護理的員工。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。能夠按照專業醫療人員的評估結果及建議，提供長者和家屬合適的協助和指導，以提升長者睡眠質素。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 優質睡眠的相關知識 - 瞭解睡眠質素的定義及其內容 - 瞭解長者睡眠的特點，例如： - 睡眠時間減短 - 易被外界聲音影響而甦醒 - 淺睡眠期增多，而深睡眠期減少等 - 瞭解影響睡眠質素的因素 - 瞭解提升長者睡眠質素的方法 - 瞭解提供舒適睡眠環境的方法 2. 提升長者睡眠質素 - 向專業醫療人員瞭解個別長者的睡眠問題及原因，並按照專業醫療人員的指示，指導長者和家屬提升睡眠質素的方法，並按需要提供協助，例如： - 協助長者建立有規律的作息時間 - 避免影響睡眠的生活習慣，例如：睡前吸煙或喝酒、喝含咖啡因或具提神功用的飲料 - 提醒長者避免睡前接觸藍光，例如：看電視、使用電腦及智能手機等 - 協助長者建立睡前常規性放鬆活動，例如：飲牛奶、沐浴、聽輕音樂等 - 安排長者日間建立適度及有規律的運動習慣，並可配合戶外光照效果 - 指導長者在睡前進行肌肉放鬆運動 - 提示長者在需要時依照醫囑服食止痛藥或鬆弛神經之藥物，例如：安眠藥等 - 指導長者和家屬安排舒適的居家睡眠環境，例如： - 臥室盡量避免放置會發出聲音的物品 - 建議臥室溫度調節至合適的溫度 - 按情況在臥室、大廳及衛生間安裝小夜燈，減低不安感 - 按身體狀況選擇合適床褥、加枕頭承托或選用可調較復康床以達至合適的睡眠姿勢等 - 跟進相關措施的成效，並將情況向專業醫療人員匯報 3. 展示專業能力 - 能夠因應個別長者的不同情況，按照專業醫療人員的指示，指導長者和家屬如何提升睡眠質素，協助安排舒適的居家睡眠環境，持續執行提升長者睡眠質素的措施

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照指示，執行專業醫療人員對提升長者睡眠質素的建議及措施，提供合適的指導和協助，以提升長者睡眠質素；及 • 能夠跟進長者執行相關睡眠措施的情況，並向專業醫療人員匯報。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供口腔護理
編號	110779L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責社區護理的員工。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。能夠因應長者的口腔情況，並按照機構相關護理指引及程序，指導長者和家屬正確的口腔護理，並按需要為長者提供家居上門口腔護理，保持其口腔清潔，避免出現問題。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 提供口腔護理的相關知識 - 瞭解機構的口腔護理指引及程序 - 瞭解個別長者的口腔情況 - 瞭解不同長者口腔護理的措施，例如： - 可以自理的長者的口腔護理措施 - 配戴假牙的長者的口腔護理措施 - 昏迷或長期臥床的長者的口腔護理措施等 - 瞭解長者常見的口腔問題及其處理方法，例如： - 蛀牙 - 牙周病 - 假牙不穩固 - 口腔發炎等 - 瞭解專業醫療人員對長者口腔的評估及建議 2. 提供口腔護理 - 根據機構的口腔護理指引及程序，於日常起居照顧中，指導長者和家屬正確的口腔護理，預防口腔問題，例如： - 指導長者清理口腔中的食物碎渣 - 指導長者使用含氟牙膏清潔牙齒 - 指導長者選用合適軟度刷毛的牙刷 - 指導長者使用合適的牙縫刷或牙線清理牙縫 - 按照專業醫療人員的建議，指導長者使用漱口水漱口等 - 指導配戴假牙的長者，合適的口腔護理及清潔假牙措施，例如： - 指導長者正確地脫下假牙 - 用軟毛牙刷加少量洗潔精洗刷假牙托 - 徹底沖洗假牙 - 將假牙浸於清水或專用浸液內等 - 為昏迷或長期臥床的長者，提供合適的口腔護理措施，例如： - 協助長者側臥或保持半坐臥式姿勢，在長者下頷鋪上圍巾 - 用舌壓將長者嘴巴張開

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 用棉花棒或已包裹紗布の木棒清潔牙齒、牙肉及舌頭，避免弄傷齒齦或口腔黏膜，防止哽塞 ○ 按需要為長者塗上潤唇膏等 ● 正確記錄為長者所提供的口腔護理措施 ● 跟進長者執行口腔護理表現 ● 觀察長者口腔及牙齒情況，以及假牙是否有損毀及是否合適，若發現問題，立即向專業醫療人員匯報 3. 展示專業能力 ● 能夠按專業醫療人員對長者口腔的評估及建議，指導長者和護老者正確的口腔護理 ● 能夠耐性地及細心地為有需要長者進行口腔護理 ● 能夠細心地檢查長者口腔，以及盡早找出口腔問題
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠於日常起居照顧中，按照機構相關護理指引及程序，以及根據專業醫療人員對長者口腔的評估及建議，正確指導長者和家屬並提供合適的口腔護理，保持長者口腔清潔，避免出現問題。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助長者處理個人衛生及起居照顧
編號	110780L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事社區基本個人護理的員工。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。能夠按照機構處理長者個人衛生及起居照顧的指引及程序，為長者的個人衛生及起居照顧提供協助，滿足長者基本生活需要，提升長者的生活質素。
級別	2
學分	9（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者個人衛生及起居照顧的相關知識 - 瞭解機構從事長者個人護理的員工職責及角色 - 瞭解機構有關處理長者個人衛生及起居照顧的指引及程序 - 瞭解長者個人衛生及起居照顧的基本知識，例如： - 身體清潔及洗澡 - 穿衣及更衣 - 整潔儀容 - 皮膚護理 - 如廁、失禁照顧 - 協助進食及餵食技巧 - 護送技巧等 - 瞭解如何識別長者身體狀況及需要，例如： - 行動不便長者 - 認知障礙症患者等 - 瞭解如何識別協助長者處理個人衛生及起居照顧的方法及技巧，例如： - 配合不同工作環境，例如：日間護理中心、家居等的相應措施等 - 協助不同個案，例如：行動不便長者、認知障礙症患者等的技巧等 - 常用器材及輔助工具的使用方法 - 護老者的參與及角色 - 注意事項，例如：向長者提供簡單清楚的指示、洗澡時宜輕力洗擦等 - 瞭解相關的職安健知識，例如：體力操作、感染控制等 - 瞭解專業醫療人員如何陳述對長者的個人護理計劃的內容及要求 - 瞭解護老者可參與的程度及提供協助 - 瞭解機構的保障個人私隱政策 2. 協助長者處理個人衛生及起居照顧 - 掌握長者所需要的協助及基本護理需要，例如： - 活動能力，吞嚥能力，失禁程度 - 皮膚狀況，例如：破損、紅疹等 - 個人選擇等 - 於執行前考慮相關程序的安全性，確保長者安全，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 確保能夠提供到合適的協助，並按需要尋求協助 ○ 考慮相關程序可能帶來的風險，採取足夠的安全措施等 ● 根據機構的指引及程序，以及專業醫療人員對長者的個人護理計劃內容，配合及協助處理長者個人衛生及起居照顧，例如： ○ 準備合適的裝束，按需要穿戴個人防護裝備 ○ 預備所需的器材及工具 ○ 預備環境，例如：移除障礙物，調較合適的室溫和氣流、播放長者喜歡的音樂等 ○ 與長者／護老者講解將進行的步驟，以取得合作 ○ 確保過程安全，並遵從治療師的指引進行所需步驟 ○ 運用正確的轉移、扶抱、餵食方法 ○ 正確地運用器材及輔助工具，例如：扶手、沖涼椅、便椅、步行架、專用餐具等 ○ 適當皮膚護理或修剪指甲，若皮膚出現紅疹，根據醫囑使用藥膏及使用棉質衣物 ○ 遇有懷疑長者狀況不佳，暫停護理程序並即時匯報，確保長者安全等 ● 完成有關程序後，記錄相關資料，例如： ○ 日期及時間 ○ 長者於照顧前後的狀況 ○ 突發事件、意外等 3. 展示專業能力 ● 協助長者處理個人衛生及起居照顧的護理工作，確保長者的安全、衛生，及保障長者個人私隱 ● 照顧長者起居需要，保持長者儀容整潔，以維護長者尊嚴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按照機構處理長者個人衛生及起居照顧的指引及程序，以及專業醫療人員對長者的個人護理計劃內容要求，滿足長者基本生活需要，提升長者的生活質素。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	協助健康小組及活動
編號	110894L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供前線長者服務的員工。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。能夠根據上級 / 督導既定之編排及指引，按照長者的健康需要，協助為長者提供合適的健康小組及活動，提升長者的健康狀況。
級別	2
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 健康小組及活動的相關知識 • 瞭解機構在健康小組及活動方面的計劃及執行指引 • 瞭解健康小組及活動的重要性及參與目的，例如： ○ 提昇長者對自身健康狀況的關注 ○ 加深對長者健康概念的認識 ○ 增進自身健康的途徑及方法 ○ 認識長者健康的相關資源及資訊等 • 瞭解推行健康小組及活動的內容及詳情，例如： ○ 小組目的、內容及流程 ○ 人數 ○ 對象 ○ 推行形式 ○ 所需物資 ○ 預計困難及解決方法 ○ 檢討方法等 • 瞭解與長者健康相關的基本資料，例如：長者所患的長期病患等 • 瞭解推行健康小組及活動所需的技巧 • 瞭解上級 / 督導在推行健康小組及活動的要求及評估方法 2. 協助健康小組及活動 • 按照上級 / 督導編排的時間表，為長者提供健康小組及活動 • 在舉辦小組及活動前，協助透過不同渠道招募合適的對象，以確保小組及活動的成本效益，例如： ○ 活動告示板 ○ 活動通訊 ○ 派發宣傳單張給長者及其家屬 ○ 個別邀請等 • 配合上級 / 督導的要求及長者的健康需要，協助提供不同內容或範疇的小組及活動，例如： ○ 生理健康，如預防疾病、處理痛症等 ○ 心理及精神健康，如認識長者抑鬱症、認知障礙症等 ○ 健康資訊，如藥物管理、健康飲食等

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

	- 按照上級 / 督導的指示，於小組及活動舉行前有充足的準備，例如： - 預備物資 - 佈置環境 - 認識參加者的基本資料及健康狀況 - 預習小組及活動的內容和程序等 - 向長者解釋小組及活動的目的及程序 - 協助小組及活動時，必須運用適當的技巧，有助達成小組及活動的目標，例如： - 按上級 / 督導的要求及長者的即時反應，調節小組及活動內容及流程，以符合長者的需要 - 運用適當的電子產品，如以大螢幕播放短片等，提升長者對小組及活動內容的接收程度 - 展示與小組及活動內容相關的工具或儀器，如測脂肪機、藥物分隔器等，讓長者能進一步認識相關的健康知識 - 按照上級 / 督導的要求，安排簡單及適合長者能力的遊戲，並在適當時給予獎勵及讚賞，加強小組及活動內容的趣味性 - 預留答問時間，讓長者能夠發問與健康及活動內容相關的問題，有助提升長者對自身健康的關注 - 在健康小組及活動後，透過不同的形式收集長者對活動的意見，例如： - 參加者即時反應 - 每節出席率 - 問卷調查 - 直接詢問參加者的意見等 - 記錄長者在小組及活動內的提問，交由上級 / 督導分析，視乎需要作出個別的跟進 - 完成活動後，記錄小組及活動的資料，並妥善保存 - 按參加者的意見及上級 / 督導的指示，識別需要改善的地方，並加以改善 3. 展示專業能力 - 按上級 / 督導的指示，並按長者健康的基本資料，進行健康小組及活動前的預備工作 - 掌握健康小組及活動的知識及帶領小組及活動的技巧，確保能夠將相關健康資訊傳遞給長者 - 根據參加者的意見及上級 / 督導的指示，提出相應的改善建議
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據上級 / 督導之編排、指引及要求，並按照長者的健康需要，預備及協助帶領健康小組及活動；及 - 能夠因應健康小組及活動的目的，並按參加者的意見及上級 / 督導的指示，協助進行檢討及識別改善建議，以提升長者的健康狀況。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	運用基本醫療儀器
編號	106002L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事基本護理的員工。此能力的應用需具備一些判斷力。能夠按照機構有關使用基本醫療儀器的程序及指引，以及根據醫療儀器的使用說明，適當地運用基本醫療儀器來進行有關護理程序。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 基本醫療儀器的相關認識 • 瞭解機構使用基本醫療儀器的程序及指引 • 瞭解常用之基本醫療器材，以及其功用及使用方法，包括： ○ 開機／關機方法 ○ 安裝及設定 ○ 安全事項 ○ 使用步驟 ○ 使用者的姿勢及所提供的協助 ○ 配套物品及所需物資等 • 瞭解使用基本醫療器材前的安全及預防感染措施 2. 運用基本醫療儀器 • 按照機構有關使用基本醫療儀器的程序及指引，正確地運用基本醫療器材 • 運用基本醫療儀器前，進行妥善的準備工作，包括： ○ 確保使用的基本醫療儀器操作正常 ○ 當使用基本醫療儀器時，採取預防感染措施，例如： ▪ 溫度計使用前後必須消毒，或使用即棄溫度計針套 ▪ 盡量安排長者獨立使用一組血壓測量袖套，預防接觸性傳染 ○ 預備所需的基本醫療儀器及配件 ○ 確認長者的身份，並向長者解釋將進行的醫療步驟、目的、預期感覺及需要提供的協助等，以取得長者的同意及合作 ○ 擺放基本醫療儀器及物資於合適及穩妥的位置 ○ 為長者預備舒適的位置及姿勢 ○ 保障長者私隱，適當地展露長者身體部位，例如：量度血壓只展露手腕或手臂 ○ 如有需要先清潔皮膚，例如：清潔手指，以進行測驗血糖的採血程序 • 使用儀器期間，密切監測基本醫療儀器操作是否正常以及長者的狀況 • 確保一次性使用的物品於使用後棄置於指定的廢物箱內 • 儀器使用後，妥善清潔及消毒，並檢查運作正常才存放於合適的地方 3. 展示專業能力 • 運用基本醫療儀器過程中，確保保障及尊重長者的私隱 • 確保於運用基本醫療儀器時，採取適當的感染控制措施，以及保障長者的安全
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	能夠按照機構使用基本醫療儀器的程序及指引，做足準備工作，安全及正確地運用基本醫療儀器進行有關醫療程序。
備註	基本醫療儀器列詳細請參考安老院舍實務守則7.8，必須由登記護士或註冊護士主理的醫療設備及物資除外，例如導尿管等

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	監察生命表徵
編號	106003L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及分析、判斷及評估生命表徵的能力，能夠按照專業護理知識，判斷長者的生命表徵是否異常，即時作出適切的護理及轉介，以保障長者的健康。
級別	3
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 1. 生命表徵的相關護理知識 - 瞭解生命表徵的定義、內容及其正常值，例如： - 體溫 - 呼吸率 - 脈搏 - 血壓 - 血含氧量 - 疼痛程度 - 流汗 - 面色 - 清醒程度等 - 瞭解準確量度生命表徵的技巧，例如： - 選擇合適的及正確使用相關儀器 - 正確讀取及分析數據等 - 瞭解影響長者生命表徵的因素，例如： - 心理狀況，例如緊張、焦慮等 - 疾病 - 老化 - 服用或停用某類藥物 - 現正接受的治療 - 過往的生命表徵紀錄等 2. 監察生命表徵 - 根據機構的相關指引及長者健康需要，定時為長者量度、記錄及監察生命表徵 - 填寫有關生命表徵紀錄表，確保所有數據均按照日期、時間等妥善記錄及存放 - 按長者的情況調節量度生命表徵的次數，例如：因急性或長期病患、服用藥物等特別情況而需加密量度次數 - 判斷長者的生命表徵是否屬於異常情況，按需要轉介專業醫療人員跟進 - 工作交接時，向同工交代長者生命表徵情況，確保持續監察長者的情況 - 若長者出現緊急情況，例如：沒有呼吸、沒有脈搏、或生命表徵急劇轉差等，應即時向上司／當值主管報告，以便啟動安老服務業的急救程序，替長者進行急救 3. 展示專業能力 - 充分利用護理知識及專業分析，監察長者的生命表徵，以保障長者的健康為首要目的

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

	關顧長者生命表徵的變化，及早作出轉介
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按時量度長者的生命表徵及進行持續監察，以便及早察覺異常情況；及 - 能夠分析引致生命表徵異常的因素，並作出適切的跟進，以保障長者的健康。
備註	執行此能力單元的員工對於生命表徵內容及量度技巧已有認識

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	選擇均衡飲食餐單
編號	106004L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及一些判斷能力，能夠根據長者的營養及膳食需要，選擇合適的膳食餐單，讓長者達到均衡飲食，促進長者身體健康。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 均衡飲食的相關知識 • 瞭解營養學的基本概念 ◦ 營養學的基本理論，例如：食物種類、營養素及其功用等 ◦ 瞭解均衡飲食的原則及其重要性，例如：健康食物金字塔、每天應進食最少兩份水果及三份蔬菜等 • 瞭解長者的營養及膳食需要 • 瞭解長者於老化過程帶來的生理轉變 • 瞭解適合長者飲食需要的烹調方法 2. 選擇均衡飲食餐單 • 根據長者的營養需要，選擇合適的餐單，考慮因素包括： ◦ 均衡飲食的原則 ◦ 個人所需的營養 ◦ 選擇低鹽、低糖、低油及高纖維的食物 ◦ 減少進食刺激性食物，例如：煎炸、辛辣食物等 • 評估長者於老化過程帶來的生理轉變，例如：牙齒脫落、味覺退化、消化能力下降等，以分析長者於飲食方面的需要，從而選擇適合長者飲食的餐單 • 因應長者的飲食需要，選擇合適的烹調方法，例如： ◦ 減少用鹽調味，可運用天然香料作調味 ◦ 採用低油量的烹調方法 ◦ 煮爛、去骨或切碎食物，方便長者咀嚼及容易消化等 • 選擇餐單時，需考慮個別長者對膳食的要求及戒律，例如： ◦ 素食者不吃肉類、蛋、蔥蒜等 ◦ 個別宗教信仰的長者不吃豬或牛肉等 3. 展示專業能力 • 確保餐單能符合長者的均衡飲食需要 • 關顧長者的個人飲食喜好及生理退化，提供適切及具營養飲食
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據健康飲食原則，長者的生理轉變及其飲食需要，為長者選擇合適的膳食餐單，以符合長者的營養需求，配合長者於老化過程中飲食習慣的改變，促進長者健康。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	為長者的日常生活活動(ADLs)提供所需的照顧
編號	106141L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責起居照顧的員工。這能力的應用具備判斷力, 能夠根據專業醫療人員對長者日常生活活動的評估和所需照顧, 運用相應的技巧照顧長者的日常生活活動, 以協助長者維持基本生活狀況。
級別	3
學分	9 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 照顧長者的日常生活活動(ADLs)的相關知識 - 瞭解日常生活活動(ADLs)的範圍, 例如: - 刷牙洗臉 - 洗澡 - 穿脫衣物 - 進食 - 床和椅子間之位置轉移 - 自主控制大小便 - 步行及移動 - 上落樓梯等 - 瞭解照顧長者日常生活活動的工作步驟及注意事項 - 瞭解長者的健康狀況、活動能力及日常生活活動能力 2. 為長者的日常生活活動(ADLs)提供所需的照顧 - 根據專業同工對長者的日常生活活動評估結果的建議, 並按照照顧項目的工作步驟及其注意事項, 為長者提供適切的照顧, 例如: - 於洗澡前預備好衣物、毛巾、清潔劑及輔助用品 - 協助長者安全地步行入浴室以及進入浴缸洗澡 - 為長者更衣時, 向長者提供口頭指導或操作性協助 - 採用安全措施, 使用浴室椅、防滑墊及扶手 - 正確扶持長者步行往洗手間如廁 - 正確使用合適的輔助器材, 例如: 拐杖、助行架或輪椅等協助長者步行或移動等 - 在長者能力所及的情況下, 鼓勵及協助長者自行進行日常生活活動, 發揮長者的能力, 同時避免依賴 - 與長者建立關係及保持溝通, 主動瞭解其需要及意願 - 提供照顧後, 詢問長者的意見, 例如: 轉移到床後的姿勢是否舒適 - 將提供照顧的日期、時間及過程作書面紀錄, 以便跟進 - 如發現長者的能力有明顯轉變的情況, 須向專業同工報告 3. 展示專業能力 - 於協助長者進行日常生活活動過程中, 能夠以長者安全為最優先考慮 - 能夠與長者保持良好溝通, 瞭解其意願和感受, 維持長者自主 - 盡量讓長者自行執行各項步驟的原則, 不要事事代勞

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 按長者日常生活活動(ADLs)的需要，以及專業醫療人員的建議，執行相應程序，為長者提供合適的日常生活活動的照顧。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	為長者的功能性日常生活活動(IADLs)提供所需的照顧
編號	106142L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責起居照顧服務的員工。這能力應用具備判斷力，能夠根據專業醫療人員對長者功能性日常生活活動的評估和建議所需照顧，運用相應的技巧，為長者提供功能性日常生活活動的照顧，以協助長者改善生活質素。
級別	3
學分	9 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 照顧長者功能性日常生活活動(IADLs)的相關知識 - 瞭解功能性日常生活活動(IADLs)的包含範圍，例如： - 購物 - 外出使用公共交通工具 - 食物烹調 - 處理家務 - 洗衣服 - 使用電話 - 服藥 - 處理財務能力等 - 瞭解照顧長者功能性日常生活活動的工作步驟及注意事項 - 瞭解長者的健康狀況、活動能力及功能性日常生活活動能力 2. 為長者的功能性日常生活活動(IADLs)提供所需的照顧 - 根據專業同工對長者的功能性日常生活活動評估結果的建議，並按不同照顧項目的工作步驟及其注意事項，提供照顧，例如： - 陪同長者外出協助購物，並與長者於購物前列出購物清單及計劃路線，避免折返浪費時間 - 教導長者於洗濯衣服前檢查衣物的口袋，確保沒有物品，並按衣物的標籤把衣物分類及用正確方法清洗 - 指導長者將藥物分類，並提醒長者定時服藥 - 協助長者預備煮食材料，讓長者能夠自行煮食等 - 提示長者有系統及按藥物指示存放藥物，避免誤服 - 在長者能力所及的情況下，鼓勵及協助長者自行進行功能性日常生活活動，發揮長者的能力，同時避免依賴 - 與長者保持溝通，主動瞭解其意願，例如： - 讓長者選取食物材料及烹調方法 - 外出時交通工具的選擇等 - 提供照顧後，詢問長者的意見，例如：食物的味道是否合適 - 將提供照顧的日期、時間及過程作書面記錄，以便跟進 - 如發現長者的能力有明顯轉變的情況，須向專業醫療人員報告 3. 展示專業能力 - 於協助長者進行功能性日常生活活動時，以長者安全為最優先考慮，及保持專業操守

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	- 協助過程能夠與長者保持溝通，瞭解其意願和感受，維持長者自主 - 尊重個人的不同生活習慣，不會強迫長者改變一些不影響安全的生活程序
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 按長者功能性日常生活活動(IADLs)的需要，以及專業醫療人員的建議，執行相應程序，為長者提供功能性日常生活活動的照顧。
備註	

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	運用樂齡科技器材
編號	110896L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠瞭解提高生活質量及安全的樂齡科技器材，按照服務需要及機構的指引，適當及安全地運用相關的科技器材，提升工作效率及長者的生活質素。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 運用樂齡科技器材的相關知識 ● 瞭解如何運用機構所購置及租借的樂齡科技器材及相關知識，例如： ○ 類別及適合使用的服務對象 ○ 用途及正確使用方法 ○ 清潔及保養方法 ○ 維修途徑等 ● 瞭解正確運用樂齡科技器材對機構及服務使用者的重要性，例如： ○ 減少員工的工傷風險及護老者因照顧長者而發生的意外 ○ 提升照顧長者的效能 ○ 改善服務使用者的生活質素等 ● 瞭解正確及安全地運用樂齡科技器材的方法及技巧 ● 瞭解與監管服務運作相關的法例、指引及實務守則的基本知識，例如： ○ 《電器產品（安全）規例》 ○ 《個人資料（私隱）條例》 ○ 《防止賄賂條例》 ○ 《非政府福利機構紀律守則樣本》 ○ 機構制定的相關指引等 2. 運用樂齡科技器材 ● 根據機構相關指引，並在完全符合相關監管法例的情況下，按所需條件正確及安全地運用適當的樂齡科技器材，例如： ○ 長者醫療報告的指示 ○ 上級／督導／專業醫療人員的建議 ○ 相關員工的督導 ○ 相關培訓等 ● 按照長者的服務需要及機構指引，運用相關的樂齡科技器材，例如： ○ 移動互動地面投影（Mobile interactive floor projection） ○ 評估使用樂齡科技的風險（Multi-sensory therapy） ○ 功能性電子模擬訓練系統（The functional electronic stimulation system） ○ 智能相架（Smart photo album） ○ 超短距互動投影機（Ultra short throw interactive projector） ○ 智能桌／智能地板／智能投影儀（Smart table/Smart floor/Smart projector）

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

	- 運用樂齡科技的安全設備，減少長者走失的危機，保障長者安全 - 確保能夠安全使用樂齡科技器材，採取相關措施，例如： - 定期為樂齡科技器材進行保養及維修工作 - 於樂齡科技器材上貼上器材名稱及清晰、簡單的使用指引 - 瞭解必須在相關員工督導下才能使用的樂齡科技器材 - 若樂齡科技器材失靈，必須停止使用該器材，並盡快安排合資格人士 / 供應商進行檢查及適當維修，及在器材上貼上相關提醒字句，確保其他員工及長者得悉資訊，保障安全等 - 使用樂齡科技器材後，作出相關記錄並妥善儲存 - 檢視樂齡科技器材的使用方法、時間、頻率、操作員工等，識別需要改善的地方並作出調整 3. 展示專業能力 - 能夠根據機構相關指引運用樂齡科技器材，並完全符合相關監管法例，以確保員工及長者的安全
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠按照長者的服務需要及機構的指引，適當及安全地運用相關的樂齡科技器材，提升工作效率及長者的生活質素。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	運用社區支援及健康監測科技器材
編號	110897L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供電子健康紀錄服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能按照相關程序及指引，運用社區支援及健康監測科技器材，提升長者的健康管理能力。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 運用社區支援及健康監測科技器材的相關知識 ● 瞭解機構所採用的社區支援及健康監測科技器材，例如： ○ 有關之電腦軟件 ○ 長者流動式健康監測儀器 ○ 血壓計 ○ 監測血糖度數器材 ○ 量度高度及重量平均健康數值的BMI監測科技器材等 ● 瞭解所採用的社區支援及健康監測科技器材的使用方法及步驟，例如： ○ 開／關機方法 ○ 安裝及設定 ○ 使用者的姿勢 ○ 詳細運作步驟，例如：「賽馬會e健樂電子健康管理計劃」中的血壓計，例如： ■ 確保手臂插入血壓計位置處於心臟水平 ■ 把手臂放進血壓計 ■ 等待平板電腦上的按鈕轉為「停止」 ■ 按血壓「START/STOP」上開始量度 ■ 「beep」一聲表示血壓計及平板電腦會顯示量度數據 ■ 按平板電腦「確定」等 ● 瞭解監測科技器材的基本功用，例如： ○ 提供平安鐘服務的手提電話，以獲24小時緊急求助服務 ○ 於機構內使用量度維生指數的器材，並連接至雲端及監控中心以提供支援等 ● 瞭解監測科技器材的提供範圍，例如： ○ 提供平安鐘服務的手提電話可適合攜帶，用於長者家中及任何地方 ○ 於機構內使用量度維生指數的器材，並連接至雲端的器材只可在長者中心使用等 ● 瞭解社區支援及健康監測科技器材的預防感染及安全運用措施 ● 瞭解社區支援及健康監測科技器材所涉及的消耗性物資，例如：用於驗血糖測試的一次性按摩型安全採血針或一次性消毒棉花球 ● 瞭解電子健康紀錄數據是否達到正常水平 ● 瞭解與長者及護老者在評估時的溝通方法和態度 2. 運用社區支援及健康監測科技器材 ● 按照機構有關使用運用社區支援及健康監測科技器材及指引，正確地運用有關器材

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

	● 運用社區支援及健康監測科技器材前，進行妥善準備工作，例如： ○ 確保運用的社區支援及健康監測科技器材操作正常 ○ 當社區支援及健康監測科技器材涉及醫療儀器時，必須採取預防感染措施，例如： ■ 驗血糖時，使用一次性按摩型安全採血針並將傷口消毒等 ○ 確認長者身份，安排使用社區支援及健康監測科技器材 ○ 有需要時，安排等候時間，例如：使用血壓計前應靜止一段時間 ○ 擺放社區支援及健康監測科技器材於合適及穩妥位置 ○ 為長者預備舒適位置及姿勢等 ● 運用社區支援及健康監測科技器材期間，確保器材操作是否操作正常以及留意長者的狀況 ● 運用社區支援及健康監測科技器材後，確保一次性使用後棄置於指定廢物箱內或醫療廢物的膠袋，例如：血糖針使用後，將針放於不會刺穿及防水的利器盒內 ● 器材使用後，檢查運作正常，並將機構物資存放在合適的地方 3. 展示專業能力 ● 運用社區支援及健康監測科技器材時，能保障及尊重長者的私隱 ● 確保運用社區支援及健康監測科技器材時採取安全及感染控制措施 ● 能與長者有良好溝通，使長者清楚明白器材的運作和作用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠遵照機構程序，作充足準備，安全並正確運用社區支援及健康監測科技器材，以提升長者的健康管理能力。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	制定長者個人基本護理計劃
編號	106005L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，包括健康評估、護理診斷、計劃及檢討工作，能夠根據長者及護老者的需要、居住環境及資源等因素，制定適切的個人基本護理，提升長者身體健康。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者個人基本護理計劃的相關認識 - 瞭解長者的身體狀況及相關因素 - 瞭解護理過程（健康評估、護理診斷、計劃、執行護理程序及檢討工作）的內涵和意義 - 瞭解護理長者及相關的社會資源 - 瞭解評估健康需要的技巧 - 瞭解確立健康問題及需要的技巧 - 瞭解撰寫護理計劃的原則 2. 制定長者個人基本護理計劃 - 評估及分析長者當前的身心健康狀況 - 因應健康問題的嚴重程度及對健康的關注，決定護理需要的優先次序 - 確立護理需要，並訂立護理計劃的目標 - 設計個人化的護理措施，達致已設定的護理計劃目標 - 透過有效的溝通渠道，讓長者及護老者清楚瞭解及同意護理計劃的內容 - 透過溝通及監察機制，確保相關的員工能瞭解、掌握及確實執行已訂立的護理計劃 - 定期檢討及評估相關護理計劃的成效，並能因應需要，調整計劃 - 於評估長者身體狀況時，如發現該問題需要其他醫療專業的介入，應作出適切的轉介 - 如長者需要接受外界醫護服務，應與該機構緊密聯絡，並提供相關及準確的資料 - 制定護理計劃後，應以書面記錄，並定期及／或按需要時作出評估及檢討 3. 展示專業能力 - 在制定長者復康治療計劃時，能夠保持客觀的態度，並尊重長者及／或其家人的選擇權利 - 關顧長者個人及獨特需要，提供適切及個人化護理計劃
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據長者的健康狀況，準確地確立護理需要，並訂立護理計劃的目標，制定及設計個人化及適切的護理計劃；及 - 能夠檢討長者個人基本護理計劃的成效，作出分析及調整，以提升長者的身體健康。
備註	執行此能力單元的員工對於長者的身體狀況及護理過程已有認識

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	監督個人基本護理計劃
編號	106006L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事監督臨床護理質素的員工。這能力的應用涉及分析及判斷力，能夠根據長者個人基本護理計劃，評估及檢討護理程序，確保長者得到優質的個人基本護理，提升長者身體健康。
級別	4
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 1. 個人基本護理的相關知識 - 瞭解護理應有的專業操守 - 瞭解機構的護理服務過程、相關的政策、守則及指引 - 瞭解個人基本護理所需要的技巧 - 瞭解個人基本護理相關的評估工具 - 瞭解安老服務業的服務質素改善計劃 - 瞭解以實證為本(Evidence-based practice)的護理原則 - 瞭解長者的個人權益及私隱原則 2. 監督個人基本護理的質素 - 根據為長者訂立的護理計劃目標，設計並執行個人化的護理措施 - 確保所執行的護理程序符合安老服務業的指引，並符合護理的專業守則 - 透過溝通及監察機制，確保相關的員工能瞭解、掌握及確實執行上述的護理指引 - 員工在進行個人基本護理程序後，應以書面記錄護理成效及長者的異常反應，以便作出跟進 - 監察長者的健康狀況，留意是否達致護理計劃所訂立的目標 - 評估護理計劃的成效時，應利用有效的評估工具以及收集長者及照顧者的意見，以確保其客觀性及可信性 - 定期檢討及評估相關護理計劃的成效，並能因應需要調整計劃 3. 展示專業能力 - 根據長者訂立的護理計劃目標，提供適切護理 - 關顧長者對計劃的反應及感受，加以調適配合長者個人及獨特需求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠確保個人護理程序按照已訂立的護理目標進行，並符合安老服務業的指引及以實證為本的服務原則；及 - 能夠利用有效的評估工具檢討及評估所執行的護理程序的成效，作出分析及調整，以提升長者的身體健康。
備註	執行此能力單元的員工對於護理服務過程及技巧已有認識

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	推行健康教育
編號	110898L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事社區護理的員工。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。能夠評估及分析長者及護老者的健康需要，選擇適合的健康教育內容，並運用適切的推行方法，向長者及護老者推行健康教育，以提升健康質素，促進他們於社區建立健康生活模式及預防疾病。
級別	5
學分	4（僅供參考）
能力	表現要求 1. 健康教育的相關知識 - 瞭解健康的定義及其概念 - 瞭解長者生理、心理、社交及心靈的轉變 - 瞭解促進健康的方法，例如： - 良好生活習慣 - 健康飲食原則 - 定時及適量運動 - 定期身體檢查 - 保持心境開朗 - 減壓方法 - 維持社交生活等 - 瞭解疾病的相關知識，包括長者常見慢性疾病的成因、症狀、診斷、護理及治療方法，例如： - 認知障礙症 - 心血管疾病 - 糖尿病 - 中風 - 慢性腎病 - 痛症等 - 瞭解不同層面的疾病預防方法，例如： - 基層預防（Primary Prevention）：預防疾病的衛生 - 第二層預防（Secondary Prevention）：偵測病徵出現，及早診斷疾病及減低病發風險的方法 - 第三層預防（Tertiary Prevention）：正確處理疾病，減慢疾病的蔓延，預防併發症及疾病復發的可能性 - 瞭解長者及護老者對健康及疾病常見的誤解，例如： - 混淆老化過程與疾病病徵 - 運動引致關節炎及痛症 - 減少活動便可避免跌倒的機會等 - 瞭解社會當前與健康相關的議題，例如：傳染病散播、自我健康管理、醫療政策及福利等 - 分辨健康資訊真偽的方法等 - 掌握推行健康教育的方法及技巧，例如：

能力單元橫跨不同職能範疇

	○ 推行形式，例如：講座、工作坊、小組、小冊子、嘉年華會、網上活動等 ○ 宣傳方法 ○ 人手及物資安排等 ● 認識有關健康教育的資源，例如： ○ 醫管局的社區及病人資源中心及健康資源中心 ○ 衛生署的長者健康中心 ○ 康樂及文化事務署的長者健體計劃 ○ 病人組織、醫療資訊網站等 2. 推行健康教育 ● 評估長者及護老者的需要，以確定推行健康教育的方向及內容，例如： ○ 長者地區中心和長者鄰舍中心以長者關注的健康議題為方向，例如：常見疾病及其預防方法等；或舉辦身體健康檢查活動，例如：量血壓、測試血糖、進行心理狀況問卷調查等 ○ 長者日間護理中心以長者的疾病需要及護老者的照顧需要為方向 ● 編排健康教育的優先次序，以符合長者及護老者於健康教育方面的需要 ● 設計及執行健康教育的計劃及內容，例如： ○ 健康教育題目 ○ 活動目標 ○ 講者要求 ○ 受眾及預期人數 ○ 推行方式、日期及地點 ○ 所需物資 ○ 財政預算 ○ 人手安排 ○ 宣傳途徑等 ● 按計劃需要邀請合適的專業人士協助講解及推行健康教育，例如：專科醫生、臨床心理學家、營養師等 ● 確保健康教育內容清晰易明，讓長者及護老者容易掌握 ● 檢討計劃推行成效，並提出改善方案，優化健康教育計劃 ● 收集社區近期有關健康的重要議題及資訊，向長者及護老者發放 3. 展示專業能力 ● 確保所提供的健康教育活動是應用準確的健康資訊、與時並進及能達到預期成效 ● 配合長者及護老者的能力需要，使用合適教材及方法，並持續作出檢討和改善建議
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠分析長者及護老者的健康需要，設計具體可行的健康教育計劃，以提升健康質素，促進長者及護老者於社區建立健康生活模式及預防疾病；及 ● 能夠檢討及調整健康教育計劃，改善計劃內容，確保健康教育的內容能夠符合長者及護老者的需要。
備註	執行此能力單元的員工對於長者的疾病及促進健康的方法已有認識。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	觀察身體疾病徵狀
編號	106008L2
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業提供護理服務的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠按照專業醫療人員對觀察長者身體疾病徵狀的建議，以及機構相關指引及程序，觀察長者的身體表徵，識別長者的異常情況、妥善記錄並向專業醫療人員報告。
級別	2
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 - 觀察身體疾病徵狀的基本知識 - 瞭解長者常見的疾病的基本病理 - 瞭解各種觀察身體狀況的基本方法 - 瞭解各項觀察讀數的正常值 - 瞭解記錄及報告身體疾病表徵的方法，例如： - 血壓及體溫紀錄表 - 疼痛紀錄表等 - 瞭解專業醫療人員對觀察長者身體疾病徵狀的建議 - 瞭解機構有關觀察身體疾病徵狀的指引及程序 - 觀察長者身體疾病徵狀 - 核對長者的身份，確保觀察對象的身份正確 - 按照專業醫療人員對觀察長者身體疾病徵狀的建議，識別長者需要觀察的地方 - 根據機構有關觀察身體疾病徵狀的指引及程序，正確執行相關程序 - 選擇適當的觀察方法或儀器，並能夠正確使用 - 識別從觀察中所得的數據是否異常 - 準確地記錄觀察所得的數據 - 發現長者有任何異常，即時向專業醫療人員報告 - 展示專業能力 - 在觀察身體疾病徵狀時，能夠尊重及保障長者的個人私隱 - 關顧長者對身體檢查的憂慮，作出適切的解釋和安慰
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠在督導下準確地觀察長者的身體疾病徵狀，以及識別相關數據是否異常；及 - 能夠準確地記錄長者的身體狀況，按需要轉介專業醫療人員跟進。
備註	觀察身體疾病徵狀項目包括: 量度心跳、血壓、血糖、呼吸率及血氧量

「臨床護理」職能範疇

名稱	收集尿液、糞便化驗樣本
編號	106038L2
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理的員工。這能力的應用必須在督導下，按照機構收集尿液、糞便化驗樣本程序及指引，能夠正確地收集長者的尿液及糞便樣本作化驗，協助診斷長者的疾病。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 收集尿液及糞便樣本的相關知識 - 瞭解收集尿液、糞便樣本程序及指引 - 瞭解收集尿液及糞便相關的工具及其使用技巧 - 瞭解處理尿液及糞便的感染控制措施 - 瞭解收集尿液、糞便化驗樣本的技術 - 瞭解處理尿液及糞便樣本的正确方法 - 瞭解收集尿液、糞便樣本過程的正确記錄方法 2. 收集尿液及糞便樣本 - 核對長者身份，確保長者的身份正確 - 核對樣本收集種類及選用正確的容器 - 執行相關的感染控制措施，例如： - 使用個人防護裝備、清潔雙手 - 妥善處理染有糞便或尿液的用具等 - 向長者解釋程序，以獲取其合作 - 保障長者的私隱，避免不必要的身體暴露 - 按化驗種類，選擇適當的工具，例如： - 合適的尿液及糞便樣本容器，包括：有防腐劑的尿液容器及無防腐劑的尿液容器等 - 採大便樣本棒等 - 指示及教導長者留下尿液及糞便的方法，例如： - 留取中段尿液 - 留取24小時尿液 - 在無菌的容器中排尿 - 糞便盆中排便等 - 協助失禁的長者收集尿液及糞便樣本，例如： - 使用尿片 - 使用尿套等 - 妥善處理尿液及糞便樣本，例如： - 存放在適當的樣本容器中 - 儲存在適當的溫度 - 使用正确的方法運送樣本，及備有樣本防滴漏設備等 - 妥善標籤化驗樣本，包括：長者姓名、收集日期及化驗種類等 - 妥善記錄抽取樣本的日期、時間，及化驗種類

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 能夠按照機構的收集尿液、糞便化驗樣本程序及指引，正確地收集樣本 • 能夠嚴格執行處理尿液及糞便樣本的感染控制措施 • 能夠於抽取尿液、糞便樣本期間，保障長者的私隱 • 減低長者對收集樣本的焦慮及不適
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構的收集尿液、糞便樣本指引，選取適當的用具及方法，執行正確的尿液及糞便樣本收集程序；及 • 能夠妥善處理尿液、糞便化驗樣本，並記錄有關程序及資料。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供導尿管護理
編號	106046L2
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。必須在督導下，能夠按照機構的導尿管護理的指引，為長者提供適切的導尿管護理，減低長者出現併發症的機會。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 導尿管護理的相關知識 - 瞭解基本的泌尿及生殖系統的結構，例如： - 膀胱 - 尿道等 - 瞭解常見導尿管導尿種類及基本應用原理 - 瞭解導尿管可能導致的併發症，例如： - 尿道感染 - 尿液滯留膀胱 - 血尿等 - 瞭解提供導尿管清潔及護理的技巧 - 瞭解排空尿袋的護理技巧 - 瞭解記錄導尿管護理程序 - 瞭解機構的導尿管護理指引 2. 提供導尿管護理 - 根據機構的導尿管護理指引，執行正確的導尿管護理，例如： - 放置尿袋位置應低於膀胱 - 保持引流系統密封 - 確保導尿管系統暢順 - 固定導尿管的位置及方法 - 定期清洗尿道出口及周邊皮膚等 - 按照長者的排尿量，定時正確執行排空尿袋的護理程序，例如： - 施行「標準防護措施」，使用手套及正確洗手等 - 用酒精消毒引流出口 - 量度尿液數量並清理量杯等 - 妥善記錄尿液的顏色及質量，以及排空尿袋的時間等 3. 展示專業能力 - 嚴格遵守機構的導尿管護理指引，為長者提供有關導尿管的護理程序 - 保障長者私隱，以維持長者的尊嚴 - 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按照機構的導尿管護理指引，正確地執行導尿管護理程序；及 - 能夠正確地記錄長者尿液情況，以及進行護理時間。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

備註	參考社署安老院實務守則第11.7章

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供小便失禁護理
編號	106047L2
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠按照機構失禁護理的指引，以及專業醫療人員設計的失禁訓練計劃及護理，為患有小便失禁的長者提供適切的護理，以提高長者的生活質素，減少因失禁帶來的負面影響。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 小便失禁護理的相關知識 • 瞭解失禁定義、類型及成因 • 瞭解失禁為長者帶來不同的負面影響，例如： ◦ 心理健康 ◦ 社交健康 ◦ 皮膚健康等 • 瞭解執行失禁訓練的技巧 • 瞭解使用不同輔助如廁器具的技巧，包括： ◦ 便椅 ◦ 防漏尿壺等 • 瞭解使用不同失禁護理用品的技巧，包括： ◦ 紙尿褲 ◦ 紙尿片等 • 瞭解機構失禁護理的指引 2. 提供小便失禁護理 • 根據專業醫療人員對長者失禁的評估結果，設計的失禁訓練，正確執行訓練程序，例如： ◦ 定時提醒排尿(Prompted voiding) ◦ 定時如廁法(Schedule toileting) ◦ 膀胱訓練(Bladder training) ◦ 習慣訓練(Habit training)等 • 向長者提供合適的輔助如廁器具或失禁護理用品，並指導或協助長者使用 • 替失禁及使用尿片的長者，執行適切的護理皮膚措施，例如： ◦ 使用阻隔濕氣的藥膏 ◦ 使用有護膚成份的皮膚清潔劑等 • 妥善記錄所提供的失禁護理程序，以及長者小便的情況，例如：顏色及質量等 3. 展示專業能力 • 嚴格遵守機構的失禁護理指引，以及專業醫療人員設計的失禁訓練計劃，為長者提供失禁護理 • 保障長者私隱，以維持長者的尊嚴 • 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持 • 提高長者自助及適應能力，以增強長者的自信

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照機構失禁護理的指引，以及專業醫療人員的指示，正確地執行失禁訓練； • 能夠向患有失禁長者提供適當的用品，並指導及協助長者使用，以及提供失禁護理；及 • 正確地記錄所提供的失禁護理，以及長者小便的情況。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供大便失禁護理
編號	106048L2
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠按照機構失禁護理的指引，以及專業醫療人員設計的失禁訓練計劃及護理，為患有大便失禁的長者提供適切的護理，以提高長者的生活質素，減少因失禁帶來的負面影響。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 大便失禁護理的相關知識 - 瞭解失禁的成因 - 瞭解失禁為長者帶來不同的負面影響，例如： - 心理健康 - 社交健康 - 皮膚健康等 - 瞭解執行失禁訓練的技巧 - 瞭解使用不同輔助如廁器具的技巧，包括： - 便椅 - 便盆等 - 瞭解使用不同失禁護理用品的技巧，包括： - 紙尿褲 - 紙尿片等 - 瞭解機構失禁護理的指引 2. 提供大便失禁護理 - 根據專業醫療人員所設計的失禁護理或訓練，正確執行護理及訓練程序，例如： - 按處方使用瀉藥或其他藥物 - 提供合適的飲食 - 定時如廁等 - 向長者提供合適的輔助如廁器具或失禁護理用品，並指導或協助長者使用 - 替失禁及使用尿片的長者，執行適切的護理皮膚措施，例如： - 使用阻隔濕氣的藥膏 - 使用有護膚成份的皮膚清潔劑等 - 妥善記錄所提供的失禁護理程序，以及長者大便的情況，例如：顏色及質量等 3. 展示專業能力 - 嚴格遵守機構的失禁護理指引，以及專業醫療人員設計的失禁訓練計劃，為長者提供失禁護理 - 保障長者私隱，以維持長者的尊嚴 - 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持 - 提高長者自助及適應能力，以增強長者的自信
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 能夠按照機構失禁護理的指引，以及專業醫療人員的指示，正確地執行失禁訓練； • 能夠向患有失禁長者提供適當的用品，並指導及協助長者使用，以及提供失禁護理；及 • 正確地記錄所提供的失禁護理，以及長者大便的情況。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	預防壓瘡
編號	106052L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及在日常的工作環境中，能夠按照機構的預防壓瘡程序及指引，以及長者個人基本護理計劃目標，採取適當的預防壓瘡措施，減低長者患上壓瘡的風險。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 壓瘡相關知識 - 瞭解機構有關預防壓瘡的臨床指引及標準 - 瞭解壓瘡的成因，包括內在及外在因素 - 瞭解身體常見患有壓瘡的部位 - 瞭解不同程度的壓瘡及其併發症 - 瞭解預防壓瘡的原則，例如： - 舒緩皮膚壓力 - 避免剪力(Shearing force)及摩擦力(Frictional force) - 日常皮膚護理方法 - 持續觀察長者皮膚狀況等 - 瞭解長者個人基本護理計劃中有關預防壓瘡的護理需要 2. 預防壓瘡 - 按照機構有關預防壓瘡的程序及指引，於日常護理過程中檢查長者皮膚狀況 - 遵從預防壓瘡的原則，並應用在日常護理中，以減低長者患上壓瘡的機會，例如： - 定時協助體弱長者轉身 - 運用正確的轉移技巧及輔助工具，減少轉移長者時造成摩擦及皮膚損傷等 - 保持皮膚清潔乾爽、塗潤膚膏預防皮膚乾燥等 - 當長者皮膚出現破損或紅腫時，能盡快通知專業醫療人員，給予適當的護理，避免情況惡化 3. 展示專業能力 - 能夠按照機構的預防壓瘡程序及指引執行護理工作，以減低長者患有壓瘡的風險 - 關顧個別長者的體質及風險，作出預防處理，減低壓瘡對長者引致的損害及疼痛
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構的預防壓瘡程序及指引，以及按照長者個人基本護理計劃目標，於日常護理工作時採取適當的預防壓瘡措施；及 - 能夠定時檢視長者的皮膚狀況，當發現異常情況時，立即通知專業醫療人員，以防情況惡化。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	處理疥瘡個案
編號	106053L2
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理服務的員工。這能力的應用必須在督導下，按機構處理疥瘡的指引，為患有疥瘡的長者提供合適的護理，以促進長者疥瘡的痊癒，並防止疥瘡傳播。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 疥瘡的相關知識 • 瞭解疥瘡的傳播途徑及病徵等 • 瞭解疥瘡對長者生活的影響，例如：痕癢、需要接觸隔離，影響社交等 • 瞭解處理及照顧疥瘡患者的方法，例如： ◦ 員工需使用「個人保護裝備」 ◦ 隔離疥瘡患者 ◦ 使用治療疥瘡的藥物，例如：外用殺疥藥，止痕藥等 ◦ 殺滅依附在疥瘡患者的個人物品上的疥瘡及蟲卵 • 瞭解機構處理疥瘡的指引 2. 處理疥瘡個案 • 根據機構的處理疥瘡指引，執行正確處理疥瘡的程序，包括： ◦ 每次接觸患者前後，均須洗手 ◦ 穿戴適當的「個人保護裝備」（如：手套及保護衣等），清潔患者的物品 ◦ 施行隔離護理，例如：使用獨立房間 ◦ 與患者接觸後，須徹底清潔雙手及更換工作服等 • 正確處理患者及其照顧者的個人物品，包括： ◦ 分開清洗患者的衣物、床鋪寢具等 ◦ 使用高溫清洗消毒 ◦ 難以清洗的物品，例如：鞋、棉被等，應放入膠袋後密封，並擱置最少十四日後，才可再次使用 • 為患者提供疥瘡治療，包括： ◦ 指導及協助患者使用疥瘡乳劑 ◦ 按需要替患者塗抹止痕藥等 • 妥善記錄使用疥瘡乳劑的日期及處理相關物品的程序 3. 展示專業能力 • 嚴格遵守機構處理疥瘡的指引，為長者提供疥瘡護理 • 保障長者私隱，以維持長者的尊嚴 • 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照機構的處理疥瘡的指引，對患者執行正確處理疥瘡的程序；及 • 能夠處理曾接觸患者的相關物品，並妥善記錄有關的護理程序。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	預防便秘
編號	106063L2
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用必須在督導下，按機構預防便秘的護理指引，以及長者的大便情況，提供預防便秘的護理，促進長者的消化道健康。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 便秘相關知識 • 瞭解常見便秘的定義及徵狀，例如： ◦ 排便次數減少 ◦ 排便困難 ◦ 大便乾硬等 • 瞭解長者便秘的常見成因，例如： ◦ 生活習慣，包括：飲食因素、排便習慣、活動情況 ◦ 長期病患，例如：糖尿病、中風等 ◦ 長期使用瀉藥 • 瞭解評估排便習慣的方法 • 瞭解正確預防便秘的方法 • 瞭解機構預防便秘的護理指引 2. 預防便秘 • 瞭解長者排便情況，例如： ◦ 排便的次數 ◦ 糞便的性質等 • 鼓勵長者養成定時大便的習慣，改善長者的飲食習慣，包括： ◦ 安排及鼓勵長者進食高纖維質的食物、蔬菜及水果 ◦ 確保長者攝取充足的流質，如開水、清湯、果汁 • 鼓勵長者進行適量的運動 • 協助及指導行動不便長者使用輔助如廁用品，例如：便盆、便椅等，須注意安全和尊重個人私隱，盡量令長者如廁不受干擾 • 若有需要，按照醫生處方，正確使用便秘藥物，並鼓勵長者不應長期依賴藥物治療 • 如發現便秘情況嚴重或未有改善，應立即向專業醫療人員報告 • 妥善記錄提供過的預防便秘護理措施及相關的資料，以便跟進成效 3. 展示專業能力 • 嚴格遵守機構預防便秘護理的指引，為長者提供預防便秘的護理 • 保障長者私隱，以維持長者的尊嚴 • 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構預防便秘的護理指引，以及長者的大便狀況，提供適切的預防便秘護理；及 • 能夠正確地記錄提供過的護理及糞便的狀態。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助行動不便長者活動
編號	106207L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事照顧服務的員工。這能力應用在日常熟識的、可預計及有規律的工作環境中，能夠協助行動不便的長者進行活動，以及執行意外預防措施，確保長者安全。
級別	2
學分	4（僅供參考）
能力	表現要求 1. 協助行動不便長者活動的相關知識 - 瞭解長者的活動能力及情況，例如： - 轉移能力 - 坐立平衡力 - 步行能力 - 所使用的助行器等 - 瞭解長者所使用的輔助活動的儀器，例如： - 腳托 - 腰封 - 托手帶等 - 瞭解協助行動不便長者活動所需的基本知識，包括： - 助行器正確使用方法及步行技巧 - 正確扶抱及轉移技巧 - 輪椅使用方法 - 上下樓梯等 - 瞭解長者活動的安全措施，慎防跌倒，例如： - 使用穩固及有扶手的凳 - 確保助行器及輪椅操作正常 - 確保地板乾爽及無障礙物等 2. 協助行動不便長者活動 - 事先向長者解釋將要進行之活動，以取得其合作 - 根據長者的活動能力及情況，提供合適的協助，例如： - 確保長者穿著合適的衣服及鞋襪 - 運用合適方法及技巧協助長者轉移，包括由床過凳，起床等 - 協助長者穿戴輔助活動的儀器 - 準備合適的助行器及輪椅 - 指導長者正確步行方法，提供簡單指令等 - 執行安全措施，確保長者活動過程安全，預防意外發生，例如： - 採用正確的扶抱及轉移方法及技巧，確保長者及自身安全 - 安排長者使用穩固及有扶手的凳 - 按需要使用安全帶，並確保扣緊 - 準備環境，清除障礙物，暢通通道 - 確保使用的助行器及輪椅操作正常

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 使用穩固的扶手或傢俱 ○ 確保輪椅已上鎖 ○ 切勿擅自離開長者等 ● 量力而為，按需要尋求第三者協助，並與對方協調合作，一起協助行動不便長者活動 ● 對於協助個別行動不便長者活動時有任何疑問，應向相關專業醫療人員查詢 3. 展示專業能力 ● 協助行動不便長者活動時，以長者安全為優先考慮原則 ● 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持 ● 加強長者自助能力及信心，維持長者的尊嚴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按照長者的活動能力及情況，提供合適的協助及指導；及 ● 能夠執行預防意外措施，確保長者活動安全。
備註	執行此能力單元的員工對於扶抱及轉移技巧，以及長者輔助用品已有認識

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助長者使用輔助器材
編號	106208L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事照顧服務的員工。這能力應用在日常熟識的、可預計及有規律的工作環境中，能夠根據長者需要使用的輔助器材，提供合適的協助及指導，採取安全措施，提升長者的自我照顧能力。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 協助長者使用輔助器材的相關知識 - 瞭解長者活動能力及情況，包括： - 上肢活動幅度 - 手部活動 - 轉移及下肢活動能力等 - 瞭解長者常用之輔助器材種類，例如： - 沖涼椅及沖涼板 - 輔助餐具及煮飯用品 - 長柄拾物器 - 便椅 - 固定及活動扶手 - 協助穿衣用品等 - 瞭解各種輔助器材的使用方法，以及注意事項 - 瞭解長者使用輔助器材的目的 2. 協助長者使用輔助器材 - 根據長者的活動能力及所需要使用的輔助器材，提供合適的協助及指導，包括： - 向長者解釋或示範正確使用方法 - 與長者一同練習及糾正錯誤 - 運用簡單指令指導長者 - 協助長者穿戴輔助器材 - 協助長者轉移 - 鼓勵長者經常練習及使用等 - 使用輔助器材時，採取安全措施，慎防意外發生，例如： - 便椅應放在長者床邊 - 運用正確扶抱及轉移方法，確保雙方安全 - 確保扶手穩固等 - 對於協助長者使用輔助器材時有任何疑問，應向相關專業醫療人員查詢 3. 展示專業能力 - 協助長者使用輔助器材，以長者安全為優先考慮原則 - 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持 - 加強長者自助能力及信心，維持長者的尊嚴

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據長者的活動能力及所需要使用的輔助器材，提供合適的協助，以及指導正確的使用方法；及 • 能夠採取安全措施，慎防意外發生，確保長者安全地使用輔助器材。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助長者使用聽障／視障輔助器材
編號	106209L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事照顧服務的員工。這能力應用在日常熟識的、可預計及有規律的工作環境中，能夠根據長者需要使用的聽障／視障輔助器材，提供合適的協助及指導，改善長者溝通。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 協助長者使用聽障／視障輔助器材的相關知識 • 瞭解長者視力及聽力 • 瞭解長者常用之聽障／視障輔助器材，例如： ○ 助聽器 ○ 電話擴音器 ○ 溝通板 ○ 放大鏡 ○ 眼鏡 ○ 放大顯示的電器等 • 瞭解各種輔助器材的使用方法，以及注意事項 2. 協助長者使用聽障／視障輔助器材 • 根據長者的視力及聽力及所需要使用的輔助器材，提供合適的協助及指導，例如： ○ 向長者解釋或示範正確使用方法 ○ 與長者一同練習及糾正錯誤 ○ 運用簡單指令指導長者 ○ 協助長者穿戴輔助器材 ○ 鼓勵長者經常使用等 • 檢查聽障／視障輔助器材運作，確保操作正常 • 對於協助個別長者使用聽障／視障輔助器材時有任何疑問，應向相關專業醫療人員查詢 3. 展示專業能力 • 協助長者使用聽障／視障輔助器材時，尊重長者的自決權 • 關顧長者的個人需要，予以支持，提高自助能力及自信
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據長者的視力及聽力，以及所需要使用的聽障／視障輔助器材，提供合適的協助，指導正確的使用方法。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	運用正確扶抱及轉移方法
編號	106212L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供照顧服務的員工。這能力應用在日常熟識的、可預計及有規律的工作環境中，能夠運用正確的扶抱及轉移技巧，協助長者活動或移動到其他地方，確保長者及員工的安全，減低雙方受傷機會。
級別	2
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 扶抱及轉移的相關知識 - 瞭解長者活動能力及情況，包括： - 床上轉身，臥至坐能力(Bed mobility) - 坐到坐立能力 (sit to stand transfer) - 床轉移過凳能力 (bed to chair transfer) - 坐立平衡力 (sitting and standing ability) - 步行能力及所用的助行器等 (Walking ability) - 瞭解正確扶抱及轉移原則，以及其應用範圍 - 瞭解不同手握法，包括：穿臂握法、肩胛抱法及扣手腕法 - 瞭解常用的扶抱及轉移輔助用品及其使用方法 - 瞭解扶抱及轉移的安全措施 2. 運用正確扶抱及轉移方法 - 根據長者的活動能力，選擇合適的扶抱及轉移方法 - 評估自己個人能力，按需要尋求協助或使用輔助工具 - 執行扶抱及轉移前，妥善做好準備工作，包括： - 準備環境，移走障礙物，提供空間 - 確保長者穿著合適的衣服及鞋襪 - 員工穿著合適，例如：束起頭髮及除去飾物 - 準備合適的助行器或輪椅，並確保運作正常 - 預算將進行之動作及程序，例如：距離、手握法、所需的動作等 - 向長者解釋將進行之動作，以取得其合作及協助 - 遵守正確扶抱及轉移的原則，採取安全措施，確保雙方安全，例如： - 靠近長者，縮短距離 - 腳要轉動，切勿彎腰 - 量力而為 - 屈膝紮馬 - 將輪椅上鎖 - 提供充足時間等 - 向長者發出合適的指令，取得長者配合及合作 3. 展示專業能力 - 嚴格遵守扶抱及轉移的原則，確保雙方安全 - 保障長者私隱，以維持長者的尊嚴

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

	關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據長者的活動能力，以及評估自己能力，選擇合適的扶抱及轉移方法；及 - 能夠做足準備工作，遵守正確扶抱及轉移原則，確保雙方安全。
備註	

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	準備膳食給有進食困難的長者
編號	106216L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責準備特別膳食的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠按照機構的程序及指引，以及專業醫療人員的建議，為不同長者準備合適的特別膳食，以提供充足及全面的營養。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 準備特別膳食的相關知識 - 健康飲食原則，例如：健康飲食金字塔、三高一低 - 食物衛生守則，例如：生熟食物分開存放 - 瞭解長者因年老機能衰退，需要安排特別膳食以幫助他們吸收足夠營養的情況，例如：牙齒脫落引致吞嚥困難 - 瞭解為有吞嚥困難的長者準備膳食的方法，例如： - 使用凝固粉 - 將食物攪碎等 - 瞭解患病長者的飲食基本原則，例如： - 糖尿病病患者要限制每餐的碳水化合物攝取總量 - 高膽固醇患者要減少海鮮、蛋黃、內臟等高膽固醇的食物 - 高血壓患者要控制食鹽的攝取量 - 瞭解長者在膳食上的特別喜好或習慣，例如： - 農曆初一、十五喜吃齋菜 - 特別節日安排應節食品，例如：中秋節提供無糖月餅等 2. 準備特別膳食 - 根據機構指引，以及專業醫療人員的建議，執行準備特別膳食的程序，例如： - 正確使用各種食物處理器及用具，例如：榨汁機、攪拌機、篩子等 - 確保食物及食具器皿的清潔衛生 - 先將食物完全煮熟，然後才攪磨成糊狀 - 適當地使用凝固粉 - 攪磨食物時會透過加入適量的湯、牛奶、果汁等以增加食物的味道及營養價值等 - 將飯及、菜分別盛載，讓長者清楚看見整份飯餐中有不同的食物 - 善用各種方法增加食物外觀的吸引力，以增加長者的食慾。可透過配搭不同顏色的食物，例如：紅蘿蔔蓉、南瓜蓉、番茄蓉、煲熟及壓爛的蛋黃、果醬、果蓉等，令食物在視覺上更有吸引力 3. 展示專業能力 - 能夠在食物的形狀、配搭及餐具上，提高長者的食慾及進食能力，以及配合長者的膳食需要，減低哽咽風險
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠瞭解準備特別膳食的知識和技巧，按專業醫療人員的建議及機構準備特別膳食的程序和指引，為個別長者提供合適的特別膳食；及

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

	• 能夠運用合適的方法，增加食物營養，以及提高長者的食慾。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	執行防跌措施
編號	110781L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供護理服務的員工。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。能夠按照機構的防跌指引，遵從專業醫療人員的防跌建議，以及識別長者跌倒風險，在服務單位 / 中心及家居執行相應的防跌措施，並向長者提供合適的指導，減低發生跌倒意外的風險。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者防跌的相關知識 • 瞭解機構的防跌指引及措施與長者跌倒成因的基本知識 • 瞭解長者跌倒後的影響 • 瞭解一般長者防跌措施，例如： ○ 改善家居環境 ○ 改善起居習慣 ○ 改善活動能力等 • 瞭解專業醫療人員對長者的跌倒風險評估及防跌建議 2. 執行防跌措施 • 按照專業醫療人員的評估及建議執行家居環境改善措施，預防長者跌倒，例如： ○ 清理有跌倒風險的地方，例如：移走雜物，保持地面乾爽等 ○ 使用輔助設備，例如：扶手、沖涼椅、助行器等 ○ 使用合適高度的傢俱，例如：椅凳，睡床等 ○ 將常用物品放在長者容易取用的位置等 • 按照專業醫療人員的跌倒風險評估結果，糾正長者不適當的行為，預防長者跌倒，例如： ○ 避免穿著拖鞋出入，鼓勵長者穿著防滑鞋 ○ 提醒長者佩戴合適的眼鏡，改善視力 ○ 穿著稱身的服飾鞋襪等 • 按照專業醫療人員的活動能力評估及建議，協助長者改善活動能力，預防長者跌例，例如： ○ 指導長者運動，增強關節功能及強化下肢肌力，提升平衡力 ○ 指導有失禁情況的長者進行盤底肌運動，減少因急廁引起意外風險 ○ 指導長者正確使用助行器的方法等 • 加強長者防跌意識，於日常護理中，為長者提供合適的指導，並觀察長者執行防跌措施的情況，例如： ○ 於日常工作中，監察機構或長者居住環境情況，清理有跌倒風險的地方，向相關服務單位 / 中心報告以作跟進。若長者獨居於社區，亦需告知其家屬有關情況 ○ 能夠識別長者身體不適或藥物影響，向專業醫療人員匯報，以作跟進 ○ 若長者有高危跌倒風險，能夠向專業醫療人員匯報，以便進行評估等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 嚴格執行防跌措施，減少意外發生，保障長者安全 • 關顧長者對自身的瞭解和環境的熟悉及適應，以加強長者對防跌的信心
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照機構的防跌指引，執行相應的環境改善措施，預防長者跌倒意外的風險；及 • 能夠按照專業醫療人員的防跌建議，協助向長者提供合適的指導，減低發生跌倒意外的風險。
備註	

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	護送覆診
編號	110899L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的員工。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。能夠根據機構有關護送覆診的指引及程序，並按照長者的需要，運用相關知識及技巧，護送長者覆診，確保長者安全。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者覆診的相關知識 • 瞭解機構有關護送覆診的指引及程序 • 瞭解機構有關職業安全及健康的指引 • 瞭解護送覆診的目的，例如： ◦ 陪伴長者覆診，確保長者在覆診過程中的安全 ◦ 協助長者傳送及接收醫療訊息等 • 瞭解長者覆診時間、地點，以及需要乘搭的交通工具 • 瞭解相關服務內容及所需技巧 • 瞭解長者覆診時需要準備的物品及資料，例如： ◦ 身份證明文件 ◦ 「殘疾人士在限制區上落車證明書」 ◦ 剩餘藥物 ◦ 覆診咭及預約紙 ◦ 化驗樣本 ◦ 隨身藥物 ◦ 水及食物 ◦ 足夠的金錢 ◦ 助行器具 / 輪椅等 • 瞭解覆診時需向專業醫療人員提供的資料，及接收對方的專業意見及醫療訊息的，例如： ◦ 用藥情況 ◦ 病程進展及跟進計劃 ◦ 徵狀等 • 瞭解長者身體狀況及所需的協助，例如： ◦ 長期病患情況 ◦ 認知能力 ◦ 精神狀態 ◦ 活動能力及耐力等 • 瞭解護送有特別需要長者覆診的安全措施，例如： ◦ 預防認知障礙症長者走失 ◦ 慎防行動不便長者跌倒等 • 瞭解協助護送長者覆診的交通資源，例如： ◦ 復康巴士 ◦ 易達轎車

能力單元橫跨不同職能範疇

	○ 無障礙的士，例如：鑽的、星羣的士等 ○ 非緊急救護車服務 ○ 機構安排的專車等 2. 護送覆診 ● 按照機構護送覆診的指引及程序，向上級 / 督導瞭解長者狀況及需要，並準備相關物資，例如：扶抱帶、助行器具等 ● 因應長者的覆診地點及長者身體狀況，預先安排合適的交通工具護送長者覆診 ● 執行出發前的預備工作，確保準備充足，例如： ○ 檢查長者的覆診物品及資料 ○ 預備合適的助行器 ○ 鼓勵家屬陪同長者覆診，並通知長者家屬等 ● 向相關員工瞭解長者病情，如實向專業醫療人員報告，並協助長者接收對方的醫療資訊及專業建議 ● 如專業醫療人員建議長者即時入院，必須即時與長者家屬報告情況及取得同意，並能協助長者辦理入院收續，及後向上級 / 督導匯報告最新情況 ● 根據個別長者的身體狀況，運用適當的知識及正確的技巧，提供護送覆診服務，確保長者安全，例如： ○ 對社區及醫院 / 診所設施的認識，盡可能選用無障礙通道及設施 ○ 使用輔助器具的技巧及協助長者使用輔助器具的技巧 ○ 攙扶技巧 ○ 轉移及扶抱技巧 ○ 使用輪椅技巧等 ● 根據機構有關職業安全及健康指引，執行工作時，必須透過不同方法保護自己，以免勞損或受傷，例如： ○ 保持正確姿勢 ○ 使用節省體力的方法等 ● 護送長者期間，採取適當的安全措施，切勿擅自離開長者，確保整個過程長者均受到照顧 ● 留意長者的表現及反應，提供適當的協助，例如：如廁、安排座位等 ● 與上級 / 督導保持聯絡，清晰向上級匯報過程，以及覆診後的跟進事項 3. 展示專業能力 ● 確保在執行護送覆診的工作時，作充足準備，能夠遵守機構的指引及程序 ● 於護送覆診過程中確保長者安全，並主動提供協助
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按照機構護送覆診指引及程序，根據長者的身體狀況，以及運用適當的知識及正確的技巧，護送長者覆診，確保長者安全；及 ● 能夠掌握長者的身體狀況及需要，向專業醫療人員報告覆診情況，協助長者改善其健康狀況。
備註	

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	進行接觸傳播疾病的防護措施
編號	110900L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事社區照顧的員工。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。能夠按照機構的感染控制指引，在服務單位 / 中心內對接觸傳播的傳染病，執行適切的接觸傳播疾病防護措施，以確保長者免受感染。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 接觸傳播疾病的防護措施的相關知識 • 瞭解機構的感染控制指引 • 瞭解傳染病的基本知識，例如：傳染鏈、傳染源、傳播途徑及病原體與宿主關係等 • 瞭解接觸傳播疾病的防護措施及其應用範圍，例如： ○ 正確的潔手程序 ○ 受污染廢物及物品的棄置程序 ○ 受污染共用物品的清潔程序 ○ 受污染個人物品的處理 ○ 環境清潔措施 ○ 正確使用個人防護裝備 ○ 正確穿著及卸除個人防護裝備 ○ 適當的隔離方法等 2. 進行接觸傳播疾病的防護措施 • 為患有接觸傳播疾病的長者，執行相關的防護措施，包括： ○ 採取隔離措施，例如：安排獨立休息空間、使用隔離房間、使用獨立一套的儀器或物品、勸喻長者及早診治並在患病期間避免回中心等 ○ 為患病長者曾接觸的地方進行環境清潔，例如：扶手、門柄、桌椅、廁板等 ○ 妥善清洗及消毒患病長者曾用過的儀器或物品，例如：餐具、助行器、訓練用品、毛氈被等 ○ 正確使用個人防護裝備 ○ 正確穿著及卸除個人防護裝備 ○ 採取正確潔手措施 ○ 正確地棄置受污染的物品 ○ 妥善處理受污染的使用儀器或物品 ○ 受污染個人物品按指引處理，例如：用膠袋包好，由長者或家屬帶走，不應在服務單位 / 中心內洗滌 • 為受隔離的長者作出適切的解釋和安慰 • 向上級／督導／專業醫療人員匯報，按需要向衛生署衛生防護中心中央呈報，通知社會福利署及聯絡曾接觸患者之人士，給予適當協助 3. 展示專業能力

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

	• 能夠嚴格遵守機構的感染控制指引，防止傳染病散播 • 關顧長者對隔離的不安和恐懼，作出適切的解釋和安慰
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構的感染控制指引，正確地執行預防接觸傳播疾病的防護措施，以確保長者免受感染。
備註	

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	進行飛沫及空氣傳播疾病的防護措施
編號	110901L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事社區照顧的員工。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。能夠按照機構的感染控制指引，在服務單位 / 中心內對飛沫及空氣傳播的疾病，執行適切飛沫及空氣傳播疾病的防護措施，以確保長者免受感染。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 飛沫及空氣傳播疾病的防護措施的相關知識 • 瞭解機構的感染控制指引 • 瞭解傳染病的基本知識，例如：傳染鏈、傳染源、傳播途徑及病原體與宿主關係等 • 瞭解飛沫及空氣傳播疾病的防護措施及其應用範圍，例如： ○ 正確的潔手程序 ○ 注意呼吸道相關的衛生習慣 ○ 受污染儀器及物品的清潔和消毒程序 ○ 受污染個人物品的處理 ○ 受污染廢物及物品的棄置程序 ○ 環境清潔措施 ○ 正確使用個人防護裝備 ○ 正確穿著及卸除個人防護裝備 ○ 正確與人保持適當的社交距離和配戴合適口罩 ○ 適當的隔離方法等 2. 進行飛沫及空氣傳播疾病的防護措施 • 協助長者注意呼吸道相關的衛生習慣，例如： ○ 不可隨處吐痰 ○ 打噴嚏或咳嗽需掩口鼻並洗手 ○ 將痰涎包好並丟在有蓋垃圾桶等 • 為患有飛沫及空氣傳播疾病的長者，執行相關的防護措施，包括： ○ 採取隔離措施，包括隔離長者於最少一米距離的獨立空間、為長者帶上口罩、適當的通風方法及設施、獨立一套的儀器、勸喻長者及早診治並在患病期間避免回中心等 ○ 患者使用過的地方進行環境清潔措施，用恰當的消毒藥水抹地、設施及儀器等 ○ 正確使用個人防護裝備，例如：穿上及除去外科手術或N95口罩、帽、保護衣及手套等 ○ 正確穿著及卸除個人防護裝備 ○ 採取正確的潔手措施，在適當的時間，應用正確的搓手步驟及消毒液等 ○ 正確棄置受污染的物品，例如：使用過的棉花、紗布、手套等 ○ 妥善處理受污染的使用物品，例如：受污染的被服或訓練用品 ○ 受污染個人物品須用膠袋包好，由長者或家屬帶走，不應在服務單位 / 中心內洗滌

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

	○ 保持室內空氣流通 ○ 正確與人保持適當的社交距離和配戴合適口罩等 ● 為受隔離的長者作出適切的解釋和安慰 ● 向專業醫療人員匯報，並按需要向衛生署衛生防護中心中央呈報及通知社會福利署 3. 展示專業能力 ● 能夠嚴格遵守機構的感染控制指引，防止傳染病散播 ● 關顧長者對隔離的不安和恐懼，作出適切的解釋和安慰
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構的感染控制指引，正確地執行適切飛沫及空氣傳播疾病的防護措施，以確保長者免受感染。
備註	

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	進行共通病媒體傳播疾病的防護措施（如食水）
編號	110902L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事社區照顧的員工。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。能夠按照機構的感染控制指引，對共通病媒體傳播的傳染病，執行適切的防護措施，以確保長者免受感染。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 共通病媒體傳播疾病的防護措施（如食水）的相關知識 • 瞭解機構的感染控制指引 • 瞭解傳染病的基本知識，例如：傳染鏈、傳染源、傳播途徑及病原體與宿主關係等 • 瞭解共通病媒體的傳播原理，例如： ◦ 手上的細菌可以污染食水 / 食物 ◦ 大腸桿菌可以透過食水 / 食物傳播等 • 瞭解可以透過共通病媒體傳播的疾病及病原體，例如： ◦ 進食受過量大腸桿菌感染的食水 / 食物可以引致腹瀉 ◦ 進食受霍亂弧菌感染的食水 / 食物可以引致嘔吐及腹瀉 ◦ 使用受細菌感染的容器等 • 瞭解共通病媒體傳播預防措施及其應用範圍 2. 進行共通病媒體傳播疾病的防護措施（如食水） • 根據機構的感染控制指引，進行共通病媒體傳播疾病的防護措施，例如： ◦ 選擇新鮮及經檢驗的食材 ◦ 使用有監管的水源，例如：自來水、領有合法牌照的樽裝飲用水等 ◦ 正確使用飲水器，定期清潔消毒噴水口及按鍵 ◦ 消毒食水 / 食物，例如：使用熱力消毒食水及食物等 ◦ 妥善儲存食水 / 食物，例如：將食水儲存在清潔的容器內，並定期每天更換，生熟食物分開儲存等 ◦ 處理生熟食物用具需分開，例如：砧板或刀具等 ◦ 食物要徹底清洗及煮熟方可進食 ◦ 使用正確的消毒方法，消毒儲存食水 / 食物的容器，例如：熱力消毒法或化學消毒法 ◦ 確保環境清潔衛生，範圍例如：房間、廚房、廁所等 ◦ 正確處理嘔吐物及排泄物 ◦ 執行潔手程序，例如：進食前、如廁後、接觸長者前後、接觸長者的物件後、接觸食物及食具前必須潔手等 ◦ 處理食物的員工若感不適，應避免工作並即時通報上級 • 向專業醫療人員匯報，按需要向衛生署衛生防護中心中央呈報及通知社會福利署 3. 展示專業能力

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

	• 能夠嚴格遵守機構的感染控制指引，防止因共通病媒體傳播的傳染病散播 • 關顧長者對傳染病散播的不安和恐懼，作出適切的解釋和安慰
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構的感染控制指引，正確地執行共通病媒體傳播疾病的防護措施（如食水），以確保長者免受感染。
備註	

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	進行病媒（昆蟲）傳播疾病的防護措施
編號	110903L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事社區照顧的員工。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。能夠按照機構的感染控制指引，在服務單位／中心內對經由病媒（昆蟲）傳播的疾病，執行適切病媒（昆蟲）傳播疾病的防護措施，以確保長者免受感染。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 病媒（昆蟲）傳播疾病的防護措施的相關知識 - 瞭解機構的感染控制指引 - 瞭解傳染病的基本概念，例如：傳染鏈、傳染源、傳播途徑及病原體與宿主關係等 - 瞭解病媒（昆蟲）傳播的疾病及病原體，例如：登革熱及日本腦炎可以透過蚊子傳染等 - 瞭解透過病媒（昆蟲）傳播疾病的預防措施及其應用範圍 2. 進行病媒（昆蟲）傳播疾病的防護措施 - 正確地執行防昆蟲（例如：蚊）措施，例如： - 提醒或協助長者採取個人防蚊措施，穿著衣服遮蓋皮膚，並使用驅蚊劑及驅蚊器等 - 在室內，放置防蚊裝置，例如：驅蚊器或防蚊網等 - 正確地斷絕昆蟲（例如：蚊）的繁殖，例如： - 減少積水的產生，使用有蓋的垃圾桶、蓋好使用過的容器、地台凹陷的地方要填平等 - 清除積水，定期清除花盆底、浴室及廚房的積水、每星期更換花瓶內的清水最少一次等 - 定期更換床上用品，避免塵蟎滋生 - 定期清理雜物，保持儲物空間乾爽，以防蟲蟻滋生等 - 詢問長者最近外遊的地方，如發現曾到過有昆蟲傳播疫病的地方，應立即向專業醫療人員報告 - 向專業醫療人員匯報，按需要向衛生署衛生防護中心中央呈報及通知社會福利署 3. 展示專業能力 - 能夠嚴格遵守機構的感染控制指引，防止因病媒（昆蟲）傳播的傳染病散播 - 關顧長者對傳染病散播的不安和恐懼，作出適切的解釋和安慰
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據機構的感染控制指引，正確地執行病媒（昆蟲）傳播疾病的防護措施，以確保長者免受感染。
備註	

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	安排覆診 / 到診
編號	106010L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供護理服務的員工。這能力的應用需具備一些判斷力，能夠按機構相關程序安排長者覆診 / 到診，確保長者能夠安全及準時應診，使病況獲得妥善的跟進。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者覆診 / 到診的相關知識 • 瞭解長者覆診 / 到診所需資料及事前準備，例如： ○ 時間及地點 ○ 剩餘藥物 ○ 長者病況及用藥情況 ○ 覆診咭及預約紙 ○ 身份證明文件 ○ 化驗樣本 ○ 禁食需要 ○ 隨身藥物 ○ 足夠金錢等 • 瞭解安排長者覆診 / 到診的程序 • 瞭解覆診時需作特別安排的長者及相應措施，例如： ○ 認知障礙症長者預防走失措施 ○ 身體十分虛弱的長者，須增加人手護送 ○ 行動不便的長者，安排輪椅及交通護送 ○ 需長期使用氧氣的長者，備有手提式氧氣等 2. 安排覆診 / 到診 • 準備好所需要的化驗樣本或安排禁食，整理所需的資料，確保沒有遺漏 • 翻查長者的醫療紀錄，或向專業醫療人員查詢，以瞭解長者的病情 • 根據長者覆診時間及地點，需要時調整用餐時間，或帶備食品充飢 • 計劃覆診的行程，安排交通及所需人手，預先採取特別措施 • 根據醫生到診時間，將長者當日活動作出特別安排，並安排應診長者輪候次序，維持秩序 3. 展示專業能力 • 安排覆診行程時，確保以長者安全為首要考慮 • 能夠作出配合及合適的調動，確保長者能夠按時應診 • 關顧長者覆診 / 到診的安排，以維持長者的信心及尊嚴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠為長者覆診 / 到診作出妥善的安排，預備所需的物資及資料，確保長者能夠安全及準時應診。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	使用約束物品
編號	106011L3
應用範圍	此能力單元適用於在安老服務業負責提供護理服務的員工。這能力的應用需具備一些判斷力，能夠評估對長者使用約束物品的需要性，並按照機構使用約束物品的指引及原則，執行正確的程序，以及密切監察使用情況，顧及長者的安全，減少對其他人造成的傷害。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 使用約束物品的相關知識 - 瞭解機構使用約束物品的指引及原則 - 瞭解約束物品的定義、目的及其種類，例如： - 約束衣 - 手套 - 安全帶 - 瞭解使用約束物品後的不良後果，例如： - 肌肉萎縮 - 容易引致跌倒及創傷 - 負面情緒等 - 瞭解使用約束物品的原則，例如： - 盡量避免使用 - 使用最少模式、最少時間、安全及舒適等 - 瞭解使用約束物品以外的其他方法，例如： - 藥物治療，建立有規律的作息生活 - 安排體能活動等 - 瞭解對長者使用約束物品的評估方法 - 瞭解使用約束物品的技巧及安全措施，例如： - 約束鬆緊度 - 維持舒適姿勢等 - 瞭解監察及檢討使用約束情況的程序及方法 - 瞭解填寫使用約束物品紀錄表的方法 2. 使用約束物品的相關知識 - 評估長者使用約束物品的需要性，確保在長者或其他人的安全及利益受到威脅時才使用 - 與其他專業醫療人員商討使用約束物品以外的措施的可行性，例如： - 進行現實導向及認知訓練，減少混亂 - 改善環境及家居，加強安全等 - 延醫診治 - 評估坐姿，建議合適座椅或座墊 - 復康運動 - 按照機構使用約束物品的指引，執行正確的程序，例如： - 先取得長者、其家人及註冊醫生的書面同意

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 選擇適合及合適尺碼的約束物品 ○ 留意約束物品的鬆緊度及合身度 ○ 選擇易解的綁結方法，在緊急情況能迅速被員工鬆解等 ● 密切監察長者使用約束後的情況及反應，按時為長者鬆解約束，以及進行觀察，例如： ○ 血液循環 ○ 四肢活動能力 ○ 皮膚狀況等 ● 發現長者出現任何異常情況，立即處理，並通知專業醫療人員 ● 定期檢討使用約束物品的成效，以及評估繼續使用的需要性 ● 正確填寫使用約束物品的紀錄表 3. 展示專業能力 ● 能夠嚴格遵從機構使用約束物品的指引及原則 ● 能夠盡量減少對長者使用約束及使用時間，只有在用盡所有其他辦法均無效後，才決定使用約束物品
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠正確評估對長者使用約束物品的需要性，以及按照機構使用約束物品的指引，執行正確的程序；及 ● 能夠密切監察長者使用約束後的情況及反應，檢討使用約束物品的成效，以及評估繼續使用的需要性。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	認識藥物（包括普通科及精神科藥物）
編號	106024L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力應用需具備分析及判斷能力，能根據機構提供的藥物教育資源，認識各種藥物，正確地處理藥物。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 藥物基本相關知識 - 瞭解基本的藥理學知識，包括藥物的種類、功效、副作用、一般使用劑量及途徑、預期效果等 - 瞭解核對藥物的原則，包括「三核五對」 - 瞭解藥物的保管、貯存、管理的方法 - 瞭解藥物安全及正確處理藥物的方法 - 瞭解各種藥物劑量的單位、量度及計算方法 - 瞭解藥物的不同名稱，包括：化學名稱、品牌名稱 - 瞭解閱讀醫生處方的方法，包括： - 認可的藥物名稱縮寫法 - 劑量單位 - 次數及途徑的縮寫法 2. 認識藥物 - 定期參與由機構提供或機構推薦的藥物進修課程及與藥物相關的分享小組，以獲取最新的資訊 - 若對藥物有任何疑問，能主動向專業醫療人員查詢 - 能夠在臨床環境辨別不同藥物的功效及副作用 3. 展示專業能力 - 定期參與機構認可的藥物進修課程，以確保掌握最新的藥物知識 - 積極及主動尋找藥物的新知識
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠認識藥物的基本知識及掌握最新的藥物相關資訊，確保能夠妥當地處理藥物。
備註	院舍常用藥物列詳細參考安老院舍藥物管理指南

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	派發口服藥物
編號	106025L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理的員工。這能力應用需具備一些判斷能力，並根據機構的派發口服藥物指引，安全及準確地按醫生處方派發口服藥物，確保長者得到適當的治療。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 口服藥物的基本相關知識 - 瞭解基本的藥理學知識，包括藥物的種類、功效、副作用、一般使用劑量及途徑、預期效果等 - 瞭解核對藥物的原則，包括「三核五對」 - 瞭解藥物的保管、貯存、管理的方法 - 瞭解各種藥物劑量的單位、量度及計算方法 - 瞭解閱讀醫生處方的縮寫法，包括： - 認可的藥物名稱 - 劑量單位、次數 - 服用途徑等 - 瞭解派發口服藥物前處理藥物的程序 - 瞭解長者使用藥物的文件記錄技巧 2. 派發口服藥物 - 正確地執行派發口服藥物前的核實程序，即「三核五對」 - 向長者解釋服藥後可能出現的反應 - 評估長者的吞嚥能力及自我照顧能力，協助長者經由口服途徑使用藥物 - 在派發藥物前，按需要處理口服藥物，例如： - 稀釋及溶解藥物 - 利用適當的儀器壓碎或切割藥物 - 把藥物調成糊狀，方便有吞嚥困難的長者服用 - 將藥物壓碎後溶於暖水內，才注入使用管餵的長者胃管內 - 監察長者使用藥物後的情況 - 妥善地記錄長者所服用的藥物、用藥過程及效果 - 恰當地處理長者剩餘及過期的藥物 - 注意及檢查長者用藥數量，避免用藥過量 - 當懷疑長者由藥物引起的不良反應時，能夠即時向相關的專業醫療人員報告 3. 展示專業能力 - 能夠準確及安全地按醫生的處方派發藥物給予長者 - 關顧長者口服藥物的情況，配合長者特殊吞嚥需要，以維持長者的信心及尊嚴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠按機構的相關指引及醫生的處方，準確地向長者派發口服藥物；及

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	能夠監察長者服藥後出現的不良反應，立即向專業醫療人員報告，確保長者使用藥物期間的安全。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	派發藥貼
編號	106026L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理的員工。這能力應用涉及一些判斷能力，並根據機構的提供派發藥貼指引，安全及準確地按醫生處方派發藥貼，確保長者得到適當的治療。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 藥貼的基本相關知識 • 瞭解基本的藥理學知識，包括藥物的種類、功效、副作用、一般使用劑量及途徑、預期效果等 • 瞭解核對藥物的原則，例如「三核五對」 • 瞭解藥物的保管、貯存、管理的方法 • 瞭解各種藥物劑量的單位、量度及計算方法 • 瞭解閱讀醫生處方的縮寫法，包括： ◦ 認可的藥物名稱縮寫法 ◦ 劑量單位、次數 ◦ 服用途徑等 • 瞭解使用藥貼的方法 • 瞭解使用藥貼前後的護理程序 • 瞭解監察長者使用藥貼後的皮膚可能出現副作用的方法 • 瞭解長者使用藥貼的文件記錄技巧 2. 派發藥貼 • 正確地執行派發藥貼前的核實程序，即「三核五對」 • 向長者解釋使用藥貼後可能出現的反應 • 監察同類型的藥貼在其他途徑的使用情況，確保長者沒有使用過量的藥物劑量 • 執行正確使用藥貼的方法，例如： ◦ 不可弄皺或摺疊藥貼 ◦ 切勿貼在不適當的位置，例如：血液循環欠佳或有傷口的皮膚上 ◦ 按照醫生處方的時間使用及更換藥貼等 • 提供適當使用藥貼前後的護理，包括： ◦ 在不同的皮膚位置上交替使用藥貼 ◦ 脫掉使用過的藥貼後，要妥善地清潔皮膚，以免殘餘的藥物及藥貼的膠水留在皮膚上等 • 監察使用藥貼後的皮膚可能出現的副作用，包括： ◦ 皮膚破損 ◦ 皮膚出現過敏反應，例如：紅疹、疼痛等 • 妥善地記錄長者所有用過的藥物、用藥過程及效果 • 恰當地處理剩餘或過期的藥物 • 注意及檢查長者用藥數量，避免用藥過量 • 當懷疑長者由藥物引起的不良反應時，能即時向相關的專業醫療人員報告

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 能夠準確及安全地按醫生的處方派發藥貼給予長者 • 關顧貼上藥貼後長者的舒適情況及藥貼的穩固程度
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按機構的相關指引及醫生的處方，準確地向長者派發藥貼；及 • 能夠監察長者使用藥貼後出現的不良反應，立即向專業醫療人員報告，以確保長者在使用藥物期間的安全。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供眼、耳、鼻藥水
編號	106027L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理的員工。這能力涉及一些能力，能夠根據機構的提供眼、耳、鼻藥水指引，安全及準確地按醫生處方使用眼、耳、鼻藥水，確保長者得到適當的治療。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 眼、耳、鼻藥水的基本相關知識 - 瞭解基本的藥理學知識，包括藥物的種類、功效、副作用、一般使用劑量及途徑、預期效果等 - 瞭解核對藥物的原則，包括「三核五對」 - 瞭解藥物的保管、貯存、管理的方法 - 瞭解各種藥物劑量的單位、量度及計算方法 - 瞭解閱讀醫生處方的縮寫法，包括： - 認可的藥物名稱 - 劑量單位、次數 - 服用途徑等 - 瞭解使用眼、耳、鼻藥水的儀器的方法，包括：眼藥水滴樽，鼻藥水的噴管 - 瞭解使用眼、耳、鼻藥水前後的護理程序 - 瞭解長者使用眼、耳、鼻藥水的文件記錄技巧 2. 提供眼、耳、鼻藥水 - 正確地執行提供眼、耳、鼻藥水前的核實程序，即「三核五對」 - 向長者解釋用藥後可能出現的反應 - 執行使用眼、耳、鼻藥水前後的護理措施，例如： - 協助長者保持適當的姿勢 - 打開下眼瞼滴眼藥水 - 使用眼藥水後按壓淚管 - 使用鼻藥水前清潔鼻腔 - 提醒長者鼻藥水可能刺激鼻腔分泌，滴後不可立即噴鼻涕 - 使用耳藥水前正確地拉起耳殼，使用後提示長者保持頭部側向約兩分鐘 - 正確使用相關的儀器，例如：鼻藥水噴管，眼藥水滴管及耳藥水滴管，把藥物引導到預定的位置 - 妥善地記錄長者所用過的藥物、用藥過程及效果 - 恰當地處理剩餘或過期的藥物 - 注意及檢查長者用藥數量，避免用藥過量 - 當懷疑長者由藥物引起的不良反應時，能即時向相關專業醫療人員報告 3. 展示專業能力 - 能夠準確及安全地按醫生的處方向長者提供眼、耳、鼻藥水 - 關顧長者使用藥水後的舒適情況

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按機構的相關指引及醫生的處方，準確地向長者提供眼、耳、鼻藥水；及 • 能夠監察長者服藥後出現的不良反應，立即向專業醫療人員報告，以確保長者在使用藥物期間的安全。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供塞入性藥物
編號	106028L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理的員工。這能力應用需具備一些判斷能力，能夠根據機構的給予塞入性藥物指引，安全及準確地按醫生處方使用塞入性藥物，確保長者得到適當的治療。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 塞入性藥物的基本相關知識 - 瞭解基本的藥理學知識，包括藥物的種類、功效、副作用、一般使用劑量及途徑、預期效果等 - 瞭解核對藥物的原則，包括「三核五對」 - 瞭解藥物的保管、貯存、管理的方法 - 瞭解各種藥物劑量的單位、量度及計算方法 - 瞭解閱讀醫生處方的縮寫法，包括： - 認可的藥物名稱 - 劑量單位、次數 - 服用途徑等 - 瞭解使用塞入性藥物的方法，包括：肛門栓劑、陰道栓劑等 - 瞭解使用塞入性藥物前後的護理程序 - 瞭解長者使用塞入性藥物的文件記錄技巧 - 瞭解使用藥物過程中保障長者身體私隱的措施 2. 提供塞入性藥物 - 正確地執行提供塞入性藥物前的核實程序，即「三核五對」 - 向長者解釋用藥後可能出現的反應 - 執行使用塞入性藥物前後的護理措施，例如： - 協助長者保持適當的姿勢，例如：使用肛門栓劑時，長者側卧床上，背向提供者，屈曲雙腿至胸前，露出肛門 - 提醒長者塞藥後不要用力，以免把藥物排出，直至藥物在體內完全溶解等 - 正確地執行使用不同的塞入性藥物的護理程序，例如： - 施程序時需戴上手套，在手指套上塗上水溶性的潤滑劑 - 使用肛門／陰道栓劑時，用手指把藥物塞進肛門／陰道，直至藥物完全通過肛門的括約肌／陰道，留在直腸／陰道內 - 使用陰道栓劑時，用手指把藥物塞進陰道，直至藥物達至陰道上部後宮穹位置 - 執行適當的措施保障長者的身體私隱，例如：在獨立房間內進行或使用屏風 - 妥善地記錄長者所有用過的藥物、用藥過程及效果 - 恰當地處理剩餘或過期的藥物 - 注意及檢查長者用藥數量，避免用藥過量 - 當懷疑長者由藥物引起的不良反應時，能即時向相關的專業醫療人員報告 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 能夠準確及安全地按醫生的處方向長者提供塞入性藥物 • 保障長者私隱，關顧程序引致長者的不適或不安，以維持長者的尊嚴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按機構的相關指引及醫生的處方，準確地向長者提供塞入性藥物；及 • 能夠監察長者用藥後出現的不良反應，立即向專業醫療人員報告，以確保長者在使用藥物期間的安全。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供吸入劑藥物
編號	106029L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理的員工。這能力應用需具備一些判斷能力，能根據機構的給予吸入劑藥物指引，安全及準確地按醫生處方提供處方吸入劑藥物，確保長者得到適當的治療。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 吸入劑藥物的基本相關知識 - 瞭解基本的藥理學知識，包括藥物的種類、作用、功效、副作用、一般使用劑量及途徑、預期效果等 - 瞭解核對藥物的原則，包括「三核五對」 - 瞭解藥物的保管、貯存、管理的方法 - 瞭解各種藥物劑量的單位、量度及計算方法 - 瞭解閱讀醫生處方的縮寫法，包括： - 認可的藥物名稱 - 劑量單位、次數 - 服用途徑等 - 瞭解使用吸入劑藥物的方法及相關儀器的技巧 - 瞭解使用吸入劑藥物前後的護理程序 - 瞭解長者使用吸入劑藥物的文件記錄技巧 2. 提供吸入劑藥物 - 正確地執行提供吸入劑藥物前的核實程序，即「三核五對」 - 向長者解釋用藥後可能出現的反應 - 執行使用吸入劑藥物前後的護理措施，例如： - 協助長者保持適當的姿勢 - 給予藥物前，指示長者先慢慢呼氣 - 使用多於一種吸入性藥物時，應至少分隔半分鐘 - 使用含有類固醇之氣喘吸入劑後，必須漱口，以減低口腔感染的機會等 - 正確地使用各種不同的吸入器，例如：壓縮性藥物吸入器、粉末性藥物吸入器等，把藥物引導到氣管內 - 為不能協調吸氣及噴藥時間的長者，提供輔助吸入藥物的儀器，例如：儲霧瓶、面罩等 - 妥善地記錄長者所用的藥物、用藥過程及效果 - 恰當地處理剩餘或過期的藥物 - 注意及檢查長者用藥數量，避免用藥過量 - 當懷疑長者由藥物引起的不良反應時，能即時向相關的專業醫療人員報告 3. 展示專業能力 - 能夠準確及安全地按醫生的處方向長者提供吸入劑藥物 - 關顧長者能否有效地吸入藥物，或儀器造成任何不適

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按機構的相關指引及醫生的處方，準確地向長者提供吸入劑藥物；及 • 能夠監察長者用藥後出現的不良反應，立即向專業醫療人員報告，以確保長者在使用藥物期間的安全。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供外用藥物
編號	106030L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理的員工。這能力應用需具備一些判斷能力，能夠根據機構的給予外用藥物指引，安全及準確地按醫生處方提供處方外用藥物，確保長者得到適當的治療。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 外用藥物的基本相關知識 - 瞭解基本的藥理學知識，包括藥物的種類、功效、副作用、一般使用劑量及途徑、預期效果等 - 瞭解核對藥物的原則，包括「三核五對」 - 瞭解藥物的保管、貯存、管理的方法 - 瞭解各種藥物劑量的單位、量度及計算方法 - 瞭解閱讀醫生處方的縮寫法，包括： - 認可的藥物名稱 - 劑量單位、次數 - 服用途徑等 - 瞭解使用外用藥物的方法 - 瞭解使用外用藥物的前後護理程序 - 瞭解長者使用外用藥物的文件記錄技巧 2. 提供外用藥物 - 正確地執行提供外用藥物前的核實程序，即「三核五對」 - 向長者解釋用藥後可能出現的反應 - 執行使用藥物前後的護理措施，例如： - 在需要用藥的皮膚上進行清潔 - 協助長者保持適當的姿勢，並保障長者的私隱，只露出需要用藥的部位 - 使用藥物後，避免即時沖洗塗過藥物的皮膚等 - 正確執行使用外用藥物的護理程序，例如： - 避免藥物直接接觸黏膜 - 施程序時需戴手套 - 將藥物均勻地及薄薄地塗在患處 - 有需要時，可在已塗有藥膏的患處蓋上紗布等 - 妥善地記錄長者所有用過的藥物、用藥過程及效果 - 恰當地處理剩餘或過期的藥物 - 注意及檢查長者用藥數量，避免用藥過量 - 當懷疑長者由藥物引起的不良反應時，能即時向相關的專業醫療人員報告 3. 展示專業能力 - 能夠準確及安全地按醫生的處方向長者提供外用藥物 - 關顧塗上藥物後，長者有否不舒適的感覺

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按機構的相關指引及醫生的處方，準確地向長者提供外用藥物；及 • 能夠監察長者用藥後出現的不良反應，立即向專業醫療人員報告，以確保長者在使用藥物期間的安全。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	注射胰島素
編號	106031L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理的員工。這能力應用涉及分析及判斷能力，能夠評估長者的健康狀況，以及注射胰島素藥物的原因，分析藥物注射所帶來的風險，根據機構的注射胰島素指引，安全及準確地注射胰島素，確保長者得到適當的治療。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 注射胰島素的基本相關知識 - 瞭解糖尿病的病理及胰島素治療的藥理 - 瞭解基本的藥理學知識，包括藥物的種類、功效、副作用、一般使用劑量及途徑、預期效果等 - 瞭解核對藥物的原則，包括「三核五對」 - 瞭解胰島素的保管、貯存、管理的方法 - 瞭解胰島素劑量的單位及量度方法 - 瞭解各種胰島素的不同名稱，包括：化學名稱、品牌名稱 - 瞭解閱讀醫生處方的縮寫法，包括： - 認可的藥物名稱 - 劑量單位、次數 - 注射途徑等 - 瞭解注射胰島素的方法及技巧，例如： - 筆型 - 皮下注射 - 瞭解注射胰島素前後的護理程序 - 瞭解長者注射胰島素的文件記錄技巧 2. 注射胰島素 - 評估長者的狀況，包括：需要使用藥物的原因、飲食情況、疾病史、過敏史、血糖的讀數等 - 正確地執行施行藥物注射前的核實程序，即「三核五對」 - 向長者解釋注射步驟、注射時的感覺及注射後可能出現的血糖過低的反應，例如：頭暈、心跳等，並及早通知員工或身邊的照顧者等 - 執行正確注射器的步驟，包括： - 選擇合適注射器 - 更換藥物 - 調校注射器，以選取適當的劑量等 - 施行注射前後的護理措施，例如： - 確保長者在注射前曾進食 - 注射前，清潔消毒注射部位 - 注射後，護理注射部位 - 藥物必須在身體不同地方交替注射，以增加藥物吸收的效能

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	- 監察長者接受藥物注射後的情況、藥物反應，及藥物的成效，例如：檢查血糖等 - 妥善地記錄長者所有用過的藥物、用藥過程及效果 - 恰當地處理剩餘或過期的藥物 - 妥善棄置使用過的注射工具 - 當懷疑長者由藥物引起的不良反應時，例如：出現血糖過低的徵狀，能即時處理及轉介專業醫療人員 3. 展示專業能力 - 能夠運用護理專業知識，安全及正確地為長者注射醫生處方的胰島素 - 確保長者注射前後進食正常，避免血糖過低 - 關顧注射引致長者的痛楚，予以安慰
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠透過評估及分析長者的健康狀況，並根據機構的相關指引及醫生的處方，正確地為長者注射胰島素；及 - 能夠監察長者注射胰島素的成效及其不良反應，立即通知專業醫療人員，確保長者在胰島素期間的安全，保障長者的健康。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供氧氣治療
編號	106041L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責提供護理服務的員工。這能力的應用需具備一些判斷力，能夠按照機構提供氧氣治療的指引及程序，以及遵照醫生的處方份量，為長者提供氧氣治療，以治療缺氧情況。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 氧氣治療的相關知識 - 瞭解機構提供氧氣治療的臨床指引及標準要求 - 瞭解進行氧氣治療所需物品、組裝方法以及使用技巧，包括： - 氧氣樽 - 氧氣調節系統 - 氧氣機 - 濕潤瓶 - 鼻導管 (Nasal cannula) - 各種氧氣面罩 (Oxygen face mask) - 血氧計等 - 瞭解醫生為長者處方的氧氣治療方案 - 鼻黏膜損傷 - 氧中毒等 2. 遵照醫生處方提供氧氣治療 - 按照機構有關提供氧氣治療的臨床指引及程序，確保長者接受正確的氧氣治療 - 妥善執行氧氣治療的事前準備，例如： - 向長者解釋氧氣治療的目的及程序，以獲取其合作，及減低長者的恐懼心理 - 確定醫生的處方，包括： - 長者吸入氧氣的方法，例如：使用鼻導管或面罩 - 使用的氧氣流量或濃度 - 是否需要濕潤瓶等 - 確保氧氣供應系統運作正常及適當的氧氣流量 - 確保氧氣樽有足夠的氧氣存量 - 正確地協助長者接受氧氣治療，包括： - 教導長者正確地使用鼻導管或面罩 - 密切留意長者的面色、呼吸、脈搏及其他不適徵狀 - 叮囑長者切勿自行調校氧氣流量等 - 執行氧氣治療的注意事項及安全措施，例如： - 留意長者是否出現缺氧或副作用徵狀，並向相關專業醫療人員報告 - 於導管或帶子與皮膚接觸面加保護墊，減少使用鼻導管或面罩引致的不適及皮膚破損的機會 - 使用氧氣治療時，懸掛嚴禁煙火警告牌，並提醒長者、家屬及／或其他探訪者

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 妥善地記錄氧氣治療過程，包括： ○ 用氧時間 ○ 氧氣流量 ○ 血含氧量 ○ 缺氧徵狀 ○ 其他不適徵狀等 3. 展示專業能力 • 嚴格執行醫生為長者提供氧氣治療的處方，確保長者接受正確的氧氣治療 • 避免氧氣罩或鼻套管引致長者不適或皮膚損傷 • 關顧長者對治療的反應，減低恐懼及無助感
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照機構提供氧氣治療的臨床指引及程序，並遵從醫生的處方，安全及熟練地協助長者進行氧氣治療；及 • 能夠於治療過程中監察長者狀況，確保長者缺氧情況得到改善。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	進行口鼻咽抽術(抽痰)
編號	106042L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，能夠評估長者的呼吸道狀況及其排痰能力等，並按照機構有關口鼻咽抽術(抽痰)的臨床指引及標準，進行適當的口鼻咽抽術(抽痰)，將呼吸道中的分泌物抽出，維持呼吸道暢通。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 口鼻咽抽術(抽痰)的相關知識 - 瞭解口鼻咽的基本生理結構 - 瞭解口鼻咽抽術(抽痰)的注意事項 - 瞭解口鼻咽抽術(抽痰)的技巧 - 瞭解進行口鼻咽抽術(抽痰)時所需物品及組裝方法，包括：抽吸瓶、無菌抽痰導管、冷開水、即棄手套、個人防護裝備、真空吸引導管、水溶性潤滑劑、氧氣、血氧計、聽診器等 - 瞭解長者呼吸氣道狀況，包括： - 正確解讀病歷 - 正確檢測呼吸狀況，例如：呼吸率、血含氧量，自行排痰能力及活動能力等 - 瞭解機構有關進行口鼻咽抽術(抽痰)的臨床指引及標準 - 瞭解機構有關感染控制的程序、指引及執行技巧 2. 進行口鼻咽抽術(抽痰) - 為長者進行評估，瞭解長者進行口鼻咽抽術(抽痰)的需要 - 妥善執行口鼻咽抽術(抽痰)的事前準備，例如： - 向長者解釋口鼻咽抽術(抽痰)的原因及程序，取得其合作及減低恐懼心理 - 保障長者私隱 - 準備及組裝所需物品 - 執行感染控制措施，包括：清潔雙手、穿著個人防護裝備等 - 如長者正接受氧氣治療，進行口鼻咽抽術(抽痰)前，按長者情況需要調高氧氣濃度等 - 進行正確的口鼻咽抽術(抽痰)程序，例如： - 選擇合適尺碼的抽痰管 - 調教合適的抽吸壓力 - 執行無菌技巧程序 - 根據機構施行口鼻咽抽術(抽痰)的指引，按痰涎的多寡稀稠及長者對口鼻咽抽術(抽痰)的忍受性，重複口鼻咽抽術(抽痰)程序，將呼吸道的痰涎抽出 - 抽吸時間應有停頓，給長者適當的休息時間，避免長者缺氧過久等 - 進行口鼻咽抽術(抽痰)時，要密切注意長者的面色和呼吸，並作出合適的相關措施 - 於施行口鼻咽抽術(抽痰)後，妥善地照顧長者及正確地處理使用過的用具 - 評估長者的呼吸狀況，例如：呼吸率、肺音、血含氧量等，並鼓勵長者多進行呼吸運動 - 正確地記錄痰涎量、顏色、性質、長者的反應及抽痰前後長者的呼吸率、肺音、血含氧量等，以便跟進

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 進行口鼻咽抽術(抽痰)時，確保長者的私隱得到保障及尊重 • 能夠運用護理專業知識，安全及正確地為長者施行口鼻咽抽術(抽痰)，並於過程中作出適當的措施 • 關顧及減低長者的不適
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估長者的呼吸狀況及排痰能力，正確地判斷長者是否需要接受口鼻咽抽術(抽痰)；及 • 能夠正確地執行口鼻咽抽術(抽痰)，並於進行口鼻咽抽術(抽痰)後，觀察長者呼吸狀況，將呼吸道中的分泌物抽出，保持長者呼吸道暢通，預防併發症。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	護理氣管造口(Tracheostomy Care)
編號	106043L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，能夠透過評估氣管造口的狀態，分析氣管造口的健康情況，執行適切的護理措施，確保長者氣管造口的氣道順通，減少相關併發症的出現。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 護理氣管造口的相關知識 - 瞭解氣管造口的適應性及相關的解剖學生理學 - 瞭解各種氣管造口導管，包括：導管的配件、設計特色及相關的作用 - 瞭解使用不同氣管造口導管(inner cannula)的方法，包括： - 拆除及裝上氣管造口內導管 - 為氣管造口導管氣球充氣及放氣 - 裝上氣管造口導管塞等 - 瞭解處理使用過的氣管造口內導管的清潔方法 - 瞭解從氣管造口抽痰的方法 - 瞭解氣管造口周邊皮膚護理的方法 - 瞭解記錄氣管造口護理過程的方法 - 瞭解個人防護裝備的使用方法 2. 護理氣管造口 - 評估長者氣管造口的狀況，包括： - 氣道分泌的色、質及量 - 所使用的氣管造口導管設計，例如：可更換內導管式設計(e.g. Shiley tube)及管孔式設計(e.g. fenestrated tube)等 - 氣管造口周邊皮膚的健康狀態，例如：紅、腫、熱等發炎徵狀 - 向長者解釋程序，以獲取其合作 - 執行保障長者私隱措施，減少不必要的身體暴露 - 協助或指導長者保持舒適坐臥姿勢 - 根據評估結果，執行相關的護理措施，包括： - 執行正確的感染控制措施，包括穿著個人防護裝備、清潔雙手 - 更換合適型號的氣管造口內導管，例如：管孔式、非管式內導管及導管塞等 - 為有氣球的氣管造口導管充氣 - 確保內導管放置的位置正確並與外導管鎖緊 - 確保氣管造口導管穩固，沒有分泌黏附或堵塞 - 小心施行造口周邊皮膚護理，例如：清除已乾固的分泌物時，勿讓液體流入氣管內、更換清潔的敷料等 - 妥善更換氣管造口固定裝置(Tracheostomy holder)等 - 妥善處理使用過的內導管，包括：清刷、化學消毒、晾乾及儲存等 - 記錄護理氣管造口的過程，包括：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 氣道分泌物的性質 ○ 氣管造口內導管的型號 ○ 周邊皮膚狀況 ○ 使用過的敷料等 ● 若在護理氣管造口時，長者出現呼吸困難，能夠提供即時護理及通知專業醫療人員 3. 展示專業能力 ● 能夠運用專業知識，按護理專業或實證的指引，執行氣管造口護理 ● 執行氣管造口護理時，能採取措施保障長者的私隱，並盡量減低長者的不適 ● 關顧患者的恐懼及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠評估氣管造口的狀態，分析氣管造口的健康情況，並施行適切的護理措施；及 ● 能夠正確地處理使用過的氣管口內導管，並記錄相關的護理過程。
備註	現時是由持有有效登記或註冊護士執業牌照之從業員或註冊保健員執行此能力單元。

「臨床護理」職能範疇

名稱	護理膀胱造口 (Urinary Stoma)
編號	106049L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及一些判斷能力，能夠根據機構膀胱造口護理指引、專業醫療人員的指示及長者膀胱造口的健康狀況，為長者提供適切的膀胱造口護理，以減低併發症出現的風險。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 膀胱造口護理的相關知識 - 瞭解基本的泌尿系統結構，例如： - 膀胱 - 尿道等 - 瞭解使用人造膀胱常見的適應性及目的 - 瞭解不同的人造膀胱，例如： - 迴腸通路法(Ileal conduit) - 結腸通路法(Colon conduit)等 - 瞭解膀胱造口護理產品 - 瞭解在膀胱造口上使用尿液引流系統的方法，包括： - 更換豬油膏 - 接上具活塞的造口袋等 - 瞭解在膀胱造口常見的併發症，例如： - 周邊皮膚損傷 - 造口回縮等 - 瞭解排空不同類型尿液引流袋的護理技巧 - 瞭解膀胱造口的護理方法 - 瞭解機構的膀胱造口護理指引 2. 護理膀胱造口 - 根據機構的膀胱造口護理指引，定時正確地執行護理尿液引流袋的護理措施 - 按照長者排尿量的狀況，正確地排空尿袋，例如： - 施行「標準防護措施」，使用戴手套及洗手等 - 量度尿液數量並清理量杯等 - 按照長者膀胱造口的狀況，定時更換造口袋，包括： - 小心撕去舊的造口袋 - 使用溫水清潔造口及周邊皮膚 - 換上新的造口袋，並確保造口袋出口的活塞關上等 - 按照專業醫療人員的指示，使用合適的膀胱造口護理產品，包括： - 防漏膏 - 護膚粉劑等 - 監察長者經膀胱造口的排尿情況，以及檢查是否出現併發症，例如： - 造口周邊皮膚反應

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 造口發炎 ○ 尿液引流系統出現漏尿 ○ 尿液不足或混濁等 ● 鼓勵及教育長者自行護理膀胱造口，減低發生併發症風險 ● 如發現膀胱造口出現併發症，應即時處理，按需要向專業醫療人員報告 ● 妥善記錄護理膀胱造口的相關資料，包括： ○ 尿液的色、質及量 ○ 造口的健康狀況等 3. 展示專業能力 ● 嚴格遵守機構的膀胱造口護理指引，為長者提供膀胱造口護理 ● 保障長者私隱，以維持長者的尊嚴 ● 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按機構的膀胱造口護理指引、專業醫療人員的指示及長者的膀胱造口健康狀況，提供膀胱造口護理；及 ● 能夠監察長者經由膀胱造口排尿的情況，以及周邊皮膚的健康狀況，檢查是否出現併發症，並妥善記錄相關的資料。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	評估壓瘡風險
編號	106054L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，能夠根據機構評估壓瘡風險的程序及指引，評估長者的皮膚狀況及形成壓瘡的風險。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 壓瘡的相關知識 - 瞭解機構評估壓瘡的臨床指引及標準要求 - 瞭解壓瘡的成因，包括內在及外在因素 - 瞭解常見患有壓瘡的部位 - 瞭解不同程度的壓瘡 - 瞭解壓瘡風險的評估方法，例如： - 貝登量表(Braden Scale) - 諾頓評分表(Norton Scale)等 2. 評估壓瘡風險 - 根據機構有關評估壓瘡風險的程序及指引，為新入住、出院以及身體轉弱的長者進行評估，包括： - 過往健康狀況 - 活動能力 - 過敏病史 - 藥物紀錄 - 失禁情況 - 皮膚及傷口狀況 - 其他內在因素，例如：營養、體型等 - 外在因素，例如：室溫、床褥/坐墊承托力等 - 正確地運用合適的量表/評分表辨別及介定有壓瘡風險的長者 - 能夠在進行日常護理及照顧時，觀察及評估長者皮膚及身體狀況，有需要時向專業醫療人員匯報 - 能夠詳細記錄評估結果並妥善存檔，以協助訂立預防壓瘡護理計劃時供參考之用 - 能夠定期為有需要的長者進行評估，確保持續監察長者的壓瘡風險 3. 展示專業能力 - 為長者檢查身體時，確保長者私隱得以保障及尊重 - 能準確地評估長者形成壓瘡的風險 - 能正確地運用合適的量表/評分表辨別及介定有壓瘡風險的長者 - 關顧個別長者的獨特體質情況，予以長期比較跟進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構評估壓瘡風險的程序及指引，評估長者的皮膚狀況及形成壓瘡的風險； - 能夠透過詳細的評估及正確運用適合的量表，準確地評估長者患有壓瘡的風險；及

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	能夠詳細地記錄評估結果，為長者訂立預防壓瘡的護理計劃時提供參考之用。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	清洗一般傷口
編號	106055L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理服務的員工。這能力的應用涉及一些判斷能力，能夠按機構的清洗傷口的指引，以及長者傷口的狀況，為長者清洗傷口，提供相關的護理程序，並監察傷口的癒合狀態，促進長者的傷口癒合，防止傷口感染。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 護理傷口的相關知識 - 瞭解一般傷口的成因、分類及相關的解剖學 - 瞭解基本評估傷口的方法，例如： - 傷口大小 - 滲液量等 - 瞭解處理一般傷口敷料的使用方法 - 瞭解影響傷口癒合的因素，例如： - 營養攝取 - 傷口位置等 - 瞭解基本評估傷口的方法 - 瞭解無菌技術 - 瞭解清洗傷口方法及護理措施 - 瞭解監察傷口癒合進度的方法 - 瞭解機構清洗傷口的指引 2. 清洗傷口 - 確定長者的身份正確，核對專業醫療人員清洗傷口的指示，包括： - 需要使用的敷料 - 清洗方法 - 包紮方法等 - 評估長者傷口情況及影響癒合的因素 - 向長者解釋清洗程序，執行保障長者私隱的措施，協助或指導長者保持正確的姿勢，並確保長者在清洗傷口期間感到舒適 - 清洗傷口及執行相關護理程序，包括： - 應用無菌技術 - 使用合適的敷料 - 進行包紮及固定敷料等 - 監察傷口的癒合進度，例如檢查： - 傷口的大小 - 滲液質及量等 - 監察清洗傷口後可能出現的併發症，例如： - 疼痛 - 出血

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 傷口長期不癒合等 ● 當發現傷口異常時，應即時通知專業醫療人員 ● 妥善記錄清洗傷口的過程及相關資料，例如： ○ 使用過的敷料 ○ 傷口的癒合情況等 3. 展示專業能力 ● 嚴格遵守機構的清洗傷口的指引，為長者清洗傷口 ● 能夠於清洗傷口期間，保障長者的私隱，盡量減少清洗傷口帶來的痛楚 ● 保障長者私隱，以維持長者的尊嚴 ● 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按照機構的清洗傷口指引，以及長者的傷口狀況，選取適當清洗傷口的的方法，以及提供相關的護理程序；及 ● 能夠監察傷口的癒合進度，正確地記錄有關護理過程。
備註	一般傷口包括：等一及等二階段的壓瘡，或非感染性傷口

「臨床護理」職能範疇

名稱	觀察血糖及尿糖情況
編號	106058L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及一些判斷能力，能夠按機構觀察血糖及尿糖的指引，利用合適的儀器及方法，觀察長者血糖及尿糖情況，識別不正常的血糖及尿糖值，協助監察長者糖尿病的情況。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 血糖及尿糖的相關知識 - 瞭解糖尿病的基本病理 - 瞭解如何識別正常的血糖值及尿糖值，包括： - 正常值範圍 - 血糖值及尿糖值的單位等 - 瞭解影響血糖或尿糖值的因素，例如： - 進食的時間 - 進食過的食物種類 - 藥物等 - 瞭解測試血糖的技巧，例如： - 血糖機的應用 - 採微血管樣本的方法等 - 瞭解測試尿糖濃度的技巧，例如： - 尿糖試紙的應用 - 留取尿液樣本的方法等 - 瞭解記錄血糖及尿糖的方法 - 瞭解機構觀察血糖及尿糖的指引 2. 觀察血糖及尿糖情況 - 確保長者身份正確，根據長者所需檢驗項目進行相關評估，包括： - 長者的小便控制能力，例如：完全失禁、自行如廁等 - 影響血糖 / 尿糖的因素，例如：進食、腹膜透析等 - 檢查測試血糖儀器及配件，例如： - 確保血糖機操作正常 - 血糖及尿糖試紙沒有過期等 - 執行正確觀察血糖的步驟，包括： - 應用「標準防護措施」 - 用清水及肥皂，或酒精清洗皮膚 - 選擇適切的部位取血樣本 - 刺針採取血樣本 - 用血糖機測試血樣本中的糖濃度等 - 進行採血後的傷口護理，例如：止血及貼上敷料等 - 執行正確觀察尿糖的步驟，包括：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 應用「標準防護措施」 ○ 按照長者控制尿液的能力，選擇適切的方法採取尿液樣本，例如：使用尿套或尿壺 ○ 用尿糖試紙測試尿液的糖濃度等 ● 分析血糖值或尿糖值，當發現血糖或尿糖值不正常時，轉介專業醫療人員跟進 ● 妥善記錄血糖及尿糖值，以及相關資料 3. 展示專業能力 ● 嚴格遵守機構觀察血糖及尿糖的指引，為長者提供血糖及尿糖的觀察程序 ● 保障長者私隱，以維持長者的尊嚴 ● 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按機構觀察血糖及尿糖的指引，使用適切的儀器及方法，正確地進行長者血糖及尿糖檢查；及 ● 能夠分析血糖值或尿糖值，按需要向專業醫療人員報告，並記錄觀察過程的相關資料。
備註	

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	與患有認知障礙症長者溝通
編號	106059L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供護理服務的員工。這能力的應用需具備分析及判斷能力，能夠瞭解患有認知障礙症長者溝通的特性，分析導致其溝通出現困難的原因及需要，並進行有效的溝通方法，從而瞭解長者的需要及感受，減少長者因溝通障礙引起的情緒困擾。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 認知障礙症長者溝通特性的相關知識 • 瞭解認知障礙症的定義、成因及徵狀及病程 • 瞭解患有認知障礙症初期、中期及後期的長者的溝通能力 • 瞭解導致出現溝通困難的因素，例如： ○ 長者因素，例如：理解能力減低，因而造成溝通障礙 ○ 照顧者因素，例如：說話太快、聲調太高等，對長者構成壓力 ○ 環境因素，例如：噪音滋擾、光線不足等 • 瞭解與患有認知障礙症長者的溝通原則及技巧 • 瞭解其他影響長者溝通的可能性，例如： ○ 聽力下降 ○ 視力衰退 ○ 中風引致的語言困難等 2. 與患有認知障礙症長者溝通 • 能夠通過與長者對話及觀察，瞭解及分析長者的溝通能力、特性及導致溝通出現困難的原因，包括長者因素、照顧者因素及環境因素 • 針對長者認知能力，能夠採取適當的溝通方法，改善與長者溝通情況，例如： ○ 患有認知障礙症初期的長者大多會因記憶力下降，經常忘記對話內容，宜於溝通時重覆重要部份，以作提示 ○ 患有認知障礙症中期的長者常有用詞困難及理解能力下降，可用較簡單的句子，以及配合動作提示，促進雙方溝通 ○ 患有認知障礙症後期的長者大多無法以語言與人溝通，需多觀察長者的表情、音調及動作，附加實物展示，理解長者想表達的訴求，利用非語言方法溝通 • 識別影響長者溝通的其他因素，並找出改善方法，例如： ○ 聽力／視力下降，能夠提示長者佩戴輔助工具，如：助聽器／眼鏡 ○ 若長者有發音困難，能夠鼓勵長者以非語言溝通方法輔助溝通，例如：文字、圖畫等 • 與患有認知障礙症的長者溝通時，必須遵守以下原則： ○ 多鼓勵長者與人溝通 ○ 確保環境適合進行溝通，例如：寧靜的環境，減低噪音滋擾 ○ 多運用非語言溝通方法，例如：動作、圖畫、眼神等 ○ 運用簡單扼要的句子 ○ 多聆聽並嘗試理解長者說話背後的含意 ○ 與長者面對面對話，保持眼神接觸，並引起長者注意

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

	○ 尊重長者，溝通時應以成人的溝通方式，避免將長者當作小孩般看待 ○ 安排適當的輔助溝通工具，例如：圖片、相冊、溝通冊等 3. 展示專業能力 ● 能夠針對長者不同的溝通能力，建立獨特的溝通方法 ● 確保與長者溝通時，能夠保持耐性、體諒及尊重
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據認知障礙症長者的溝通特性，評估長者溝通能力，及分析其導致溝通出現困難的原因；及 ● 能夠採取及建立適當的溝通方法，改善長者溝通能力，減少長者因溝通困難而引致的情緒問題。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供結腸造口護理
編號	106064L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理服務的員工。這能力的應用涉及一些判斷能力，能夠根據機構提供結腸造口護理的指引，以及長者的結腸健康狀況，提供結腸造口護理，監察長者的結腸造口是否正常運作，促進長者的消化道健康。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 結腸造口護理的相關知識 - 瞭解消化系統的基本解剖學，例如：十二指腸、小腸、大腸及肛門的作用及位置 - 瞭解使用結腸造口常見的適應性及目的 - 瞭解結腸造口的正常狀態 - 瞭解護理結腸造口所需用的用品及工具，包括： - 不同功能的結腸造口袋 - 造口量度表等 - 瞭解結腸造口袋更換方法及護理方法 - 瞭解評估結腸造口及周邊皮膚健康的方法 - 瞭解執行結腸造口及周邊皮膚的整理方法 2. 提供結腸造口護理 - 確保長者的身份正確，評估結腸造口及周邊皮膚的健康狀況，包括： - 造口的顏色、形狀、分泌 - 排出排泄物的分量、顏色 - 周邊皮膚的狀態等 - 正確執行結腸造口護理的準備工作，包括： - 準備適合個別長者的用品，例如：敷料、造口袋等 - 執行「標準感染控制」措施，包括：洗手，戴手套等 - 正確更換結腸造口袋，並執行相關的護理措施，包括： - 清除造口袋內的排泄物 - 清潔造口及周圍皮膚 - 利用不同用品防止皮膚受損，如護膚粉、護膚膜 - 量度造口大小，並按照已量度大小準備造口袋等 - 監察可能出現的併發症，包括： - 皮膚損 - 皮膚角質增生等 - 如發現結腸造口出現不正常情況，應即時向專業醫療人員報告 - 記錄糞便排出的過程，包括： - 更換造口袋日期、時間及方法 - 結腸排泄物的色質量等 3. 展示專業能力 - 嚴格遵守機構有關結腸造口護理的指引，為長者提供結腸造口護理程序

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	- 保障長者私隱，以維持長者的尊嚴 - 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按機構提供結腸造口護理的指引，以及長者的結腸健康狀況，更換結腸造口袋，並執行相關的護理措施；及 - 能夠監察可能出現的併發症，並記錄結腸造口護理的過程及相關資料。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	進行管餵
編號	106065L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理服務的員工。這能力的應用涉及一些判斷能力，能夠按照機構有關管餵的指引，確認鼻胃管的位置正確，進行管餵，並監察長者情況，確保長者的安全。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 進行管餵的相關知識 - 瞭解基本消化系統的結構，例如：食道、胃及十二指腸的結構 - 瞭解使用管餵常見的適應性 - 瞭解管餵的種類及相關的用具，包括： - 量杯 - 管飼液 - 餵飼瓶 - 聽診器 - 酸鹼度試紙 - 注射器等 - 瞭解正確的管餵方法 - 瞭解確認鼻胃管的方法 - 瞭解監察長者消化狀態的方法 2. 進行管餵 - 確定長者的身份正確，核對進行管餵的時間 - 準備管飼液，進行正確的管餵預備程序，包括： - 餵食前先洗手，以及戴上手套 - 協助長者保持正確姿勢，保持坐起不少於30度的姿勢 - 將餵飼用品及流質放在床邊備用等 - 測定鼻胃管位置，確保鼻胃管在長者體內的位置正確，包括： - 確定鼻胃管在鼻孔出口的位置 - 抽取胃液，做酸鹼度試紙測試 - 如對鼻胃管位置有懷疑，即通知上級或專業醫療人員予以確定 - 監察長者的消化狀況，包括： - 檢查胃內殘餘的管飼液份量的多寡，以瞭解長者吸收的情況 - 評估胃部抽出物，觀察其色、質、量等 - 如胃部抽出物呈現咖啡狀色或鮮血狀，應立即停止餵飼，即時向專業醫療人員匯報 - 將管飼液輸入胃部，監察輸送過程，包括： - 按正確速度將管飼液傾倒於餵飼瓶內 - 驅去喉管內的空氣 - 調校注入管飼液於適當的速度等 - 觀察長者餵飼期間的情況，並正確執行餵飼後的護理程序，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 長者有否不適，例如：咳嗽、噁心、嘔吐、呼吸困難、面色轉變等現象 ○ 用50ml-100ml暖清水沖洗喉管 ○ 避免管飼液留在管內 ○ 將葯物壓碎後溶於暖水內，才慢慢注入鼻胃管 ○ 安置長者於舒適的位置，保持長者坐起或半坐45-60分鐘 ○ 徹底清潔餵飼後用品等 ● 若發現長者出現不適，應立即停止餵飼，即時向專業醫療人員匯報 ● 妥善記錄餵飼時間及管飼液的份量 3. 展示專業能力 ● 嚴格遵守機構有關管餵的指引，為長者提供管餵 ● 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按機構進行管餵的指引，確認鼻胃管的位置，正確地進行管餵程序，並監察長者的消化狀況；及 ● 能夠觀察長者餵飼期間的情況，並記錄管餵的過程及相關的資料。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	餵食有吞嚥困難長者
編號	106066L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及一些判斷能力，能夠按照機構有關餵食的護理指引，按照長者的吞嚥能力，協助餵食有吞嚥困難的長者，並觀察長者進食的情況，避免哽咽，及減少長者因吞嚥困難而出現的併發症。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者吞嚥困難的相關知識 - 瞭解引致長者吞嚥困難的常見成因，包括： - 中風 - 癌症等 - 瞭解吞嚥困難常見併發症，例如： - 吸入性肺炎 - 氣道阻塞等 - 瞭解使用輔助吞嚥的工具及用品的技巧，例如： - 特別餐具 - 凝固粉等 - 瞭解餵食吞嚥困難長者的技巧 - 瞭解識別哽塞的徵狀，例如： - 咳嗽 - 說話聲音改變 - 血氧下降等 - 瞭解機構有關餵食的護理指引 2. 餵食有吞嚥困難長者 - 根據長者的吞嚥問題及言語治療師的評估結果，準備所需的輔助吞嚥工具及用品，以及預備食物，例如： - 加入適量的凝固粉 - 把食物攪碎等 - 根據長者所進食的餐類及專業醫療人員的指示，應用特別餐具，例如： - 可控制流量及速度的杯 - 小匙等 - 應用適切的技巧，餵食有吞嚥困難的長者，例如： - 協助長者挺直而坐 - 餵食時，速度及份量必須合適 - 不可給予過多份量 - 確保長者在完全清醒下進食 - 執行進行餵食後的護理措施，例如： - 避免長者進食後仰臥 - 確保食物完全吞嚥

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

	○ 給予足夠的飲料，避免脫水等 ● 妥善記錄進食過程及相關的資料，例如： ○ 進食量 ○ 餵食期間吞嚥的情況等 ● 監察吞嚥情況，如發現異常，應立即通知專業醫療人員 3. 展示專業能力 ● 嚴格遵守機構有關餵食的護理指引，安全地餵食有吞嚥困難的長者 ● 關顧長者的個人飲食習慣及喜好，予以支持及鼓勵
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按照機構有關餵食的護理指引，以及個別長者的吞嚥能力，運用正確技巧進行餵食，確保長者安全地進食；及 ● 能夠監察長者吞嚥的情況，並記錄進食過程及有關資料。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	跟進長者出院後的護理
編號	106218L3
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理的員工。這能力應用需具備一些判斷能力，能夠根據長者出院的情況，安排長者接受合適的藥物及護理，更新長者的醫療紀錄，確保長者所接受的護理最合乎長者的現時情況，並延續醫院之護理及跟進醫生之指示。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者出院後的護理的基本相關知識 ● 瞭解長者出院文件及其內容，例如： ○ 病人出院撮要(Discharge Summary) ○ 護理病人摘要 ○ 覆診紙 ○ 預約紙 ○ 藥物名單等 ● 瞭解長者留院期間的情況，例如： ○ 曾經接受的檢查及手術 ○ 發燒、血壓不穩 ○ 昏迷 ○ 評估 ○ 藥物安排等 ● 瞭解醫院專業醫療人員為長者出院時的特別安排，例如： ○ 專科覆診 ○ 更改藥物 ○ 轉介 ○ 特別飲食安排 ○ 照顧安排等 2. 跟進長者出院後的護理 ● 監察長者出院的情況，為長者作身體檢查，例如： ○ 量度體溫及血壓 ○ 面容及反應等 ● 檢查長者出院的文件，掌握長者入院及出院情況 ● 按需要安排長者暫住隔離病房，減低傳染病傳播風險 ● 為長者作重新評估，調整照顧計劃內容 ● 即時更新長者的藥物，準備記錄及更新備藥及派藥記錄的資料 ● 跟進醫院專業醫療人員為長者出院時的特別安排，例如： ○ 安排新的覆診期 ○ 新症預約 ○ 安排特別餐 ○ 安排照顧人手等

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

	- 通知相關的專業醫療人員，為長者再作相關評估及護理安排，例如： - 物理治療師安排長者作跌倒風險評估或復康訓練 - 護理人員安排氣墊床，防止壓瘡惡化等 - 通知長者的家人有關出院的安排 - 密切監察長者的情況，按需要向專業醫療人員報告 3. 展示專業能力 - 檢查長者出院的文件時，能夠尊重個人私隱 - 準確跟進出院安排及護理指引 - 主動關心長者的情況，舒緩長者的不適，加以安慰
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據長者出院的情況，安排長者接受合適的治療，更新長者的醫療紀錄；及 - 能夠準確地跟進醫院專業醫療人員為長者出院時的特別安排，確保長者的護理得以延續。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	執行提示長者服用口服藥物
編號	110782L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事社區護理的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據機構的相關程序和指引，安全及準確地執行提示長者服用口服藥物。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 口服藥物的相關知識 - 瞭解機構有關執行提示長者服用口服藥物的程序及指引 - 瞭解基本的藥理學知識，例如： - 藥物的種類功效 - 副作用 - 一般使用劑量及途徑 - 預期效果等 - 瞭解藥物的保管、貯存、管理的方法 - 瞭解各種藥物劑量的單位、量度及計算方法 - 瞭解閱讀醫生處方的縮寫法，例如： - 藥物名稱 - 劑型、劑量單位、次數 - 服用途徑等 - 瞭解執行提示長者服用口服藥物前的處理藥物程序 - 瞭解長者使用藥物的文件記錄技巧 2. 執行提示服用口服藥物 - 參閱長者的用藥記錄及注意事項 - 向長者解釋服藥後可能出現的反應 - 評估長者的吞嚥能力、認知及自我照顧能力，運用合適的用具，細心提示長者經由口服途徑使用藥物 - 在執行提示服藥前，按需要指導長者／護老者處理口服藥物，例如： - 適當地稀釋或溶解藥物 - 利用適當的儀器壓碎或切割藥物 - 調較藥物稠度，方便有吞嚥困難的長者服用 - 將藥物壓碎後溶於暖水內等 - 在管飼期間協助觀察有否異常情況出現 - 觀察長者使用藥物後的情況，當發現長者發生由藥物引起的不適時，能夠按情況的輕重緩急適切處理，並即時報告相關的專業醫療人員 - 妥善地記錄曾提示長者所服藥物、用藥過程及效果 - 注意及提示長者檢查用藥數量，避免用藥過量

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 能夠準確及安全地按醫生處方執行提示長者服用口服藥物 • 關顧長者需要口服藥物的情況，配合長者特殊吞咽需要，以維持長者的信心及尊嚴 • 觀察長者用藥情況，能夠適切處理問題，並妥善匯報及記錄
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按機構的相關指引及醫生處方，安全及準確地執行提示長者服用口服藥物；及 • 能夠觀察長者服藥後出現的不良反應，立即向專業醫療人員報告，確保長者使用藥物期間的安全。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	執行提示長者使用藥貼
編號	110783L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事社區護理的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據機構相關程序和指引，安全及準確地執行提示長者使用藥貼。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 藥貼的相關知識 - 瞭解機構有關執行提示長者使用藥貼的指引及程序 - 瞭解基本的藥理學知識，例如： - 藥貼的種類功效 - 副作用 - 一般使用劑量及途徑 - 預期效果等 - 瞭解藥貼的保管、貯存、管理的方法 - 瞭解各種藥貼劑量的單位、量度及計算方法 - 瞭解閱讀醫生處方的縮寫法，例如： - 藥貼名稱 - 劑型、劑量單位、次數 - 貼用途徑等 - 瞭解使用藥貼的方法 - 瞭解使用藥貼前後的護理程序 - 瞭解監察長者使用藥貼後，皮膚可能出現副作用的情況 - 瞭解長者使用藥貼的文件記錄技巧 2. 執行提示長者使用藥貼 - 參閱長者的用藥貼記錄及注意事項 - 向長者解釋使用藥貼後可能出現的反應 - 監察同類型的藥貼在其他途徑的使用情況，確保長者沒有使用過量的劑量 - 提示長者正確使用藥貼，例如： - 不可弄皺、摺疊或隨意修剪藥貼 - 切勿貼在不適當的位置，例如：血液循環欠佳或破損的皮膚上 - 按照醫生處方的時間使用及更換藥貼 - 穩固藥貼等 - 協助長者適當執行藥貼前後的護理，例如： - 妥善清潔脫掉藥貼後的皮膚，以免殘餘藥物或膠水留在皮膚上 - 貼上藥貼位置前後須保持清爽，避免沾油

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 監察使用藥貼後的皮膚狀況，當懷疑長者發生由藥物引起的不適時，例如：痕癢、破損、紅疹、腫痛、灼熱等，能夠按情況的輕重緩急適切處理，並即時報告相關的專業醫療人員 ○ 交替皮膚位置使用藥貼等 ● 妥善地記錄曾提示長者所用藥貼、過程及效果 ● 注意及提示長者檢查用藥貼數量，避免過量 3. 展示專業能力 ● 能夠準確及安全地按醫生處方執行提示長者使用藥貼 ● 關顧長者皮膚狀況，用藥貼位置前後的護理 ● 觀察長者用藥貼情況，能夠適切處理問題，並妥善匯報及記錄
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按機構的相關指引及醫生處方，安全及準確地執行提示長者使用藥貼；及 ● 能夠監察長者使用藥貼後出現的不良反應，立即向專業醫療人員報告，確保長者使用藥貼期間的安全。
備註	

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	協助長者及護老者使用樂齡科技器材
編號	110895L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事護理及／或復康工作的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據上級／督導的建議，協助長者及護老者正確使用樂齡科技器材，以提升長者的能力及生活質素，以及護老者照顧長者的能力、減輕照顧壓力。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者及護老者使用非治療性樂齡科技器材技巧的相關知識 • 瞭解長者及護老者使用樂齡科技器材的重要性 • 瞭解如何應用常見樂齡科技器材於長者及護老者的知識和技巧，例如：智能廁板、自動如廁系統、適用於聽力受損或低靈敏人士個人放大器等 • 瞭解如何展示樂齡科技器材的功用、操作及使用方法、安全守則等 • 瞭解樂齡科技器材的存放、基本檢查及保養方法 • 瞭解長者活動能力及自理能力，例如： ○ 認知能力 ○ 上下肢活動幅度 ○ 手部活動能力 ○ 轉移及下肢活動能力 ○ 平衡及步行能力 ○ 日常生活活動（ADL）及工具性日常生活活動（IADL）等 • 瞭解長者及護老者使用樂齡科技器材的需要 • 瞭解護老者的個人能力，例如： ○ 溝通技巧及認知能力 ○ 學習使用樂齡科技器材的能力 ○ 體力 ○ 動機等 • 瞭解上級／督導對長者及護老者使用樂齡科技器材的建議 • 瞭解樂齡科技器材的保養指引、基本維修及保養技巧，例如：檢查、清潔、測試、更換電池等 • 瞭解匯報樂齡科技器材應用的技巧 2. 協助長者及護老者使用樂齡科技器材 • 根據上級／督導／專業醫療人員的建議／處方，協助長者及護老者使用合適的樂齡科技器材 • 留意器材是否只可由曾受訓的專業醫護人員督導下才可使用 • 確保於使用樂齡科技器材時，採取安全措施，慎防意外發生，保障長者及護老者安全，例如： ○ 確保樂齡科技器材穩固 ○ 檢查有否損毀 ○ 操作正常

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

	○ 性能良好等 ● 協助長者使用合適的樂齡科技器材，並確保其使用正確，例如： ○ 確保長者瞭解使用樂齡科技器材的目的 ○ 向長者示範樂齡科技器材的使用方法 ○ 觀察長者使用樂齡科技器材的情況 ○ 按專業醫療人員的建議於長者使用器材時提供協助以確保其安全，例如： ■ 協助長者配戴所需配件 ■ 器材需要監督下才能使用 ■ 提供扶持以防跌倒等 ● 教導長者及護老者樂齡科技器材的存放、基本檢查保養方法，例如： ○ 妥善存放 ○ 軟膠物料製造的用具應存放於陰涼處，避免暴曬 ○ 更換電池或充電方法 ○ 日常檢查方法 ○ 清潔方法等 ● 定期替長者及護老者檢查樂齡科技器材，並進行保養，如發現有損壞，應盡快安排維修或更換，保障使用者安全，例如： ○ 詢問及收集長者使用樂齡科技器材的意見，及向上級／督導報告等 3. 展示專業能力 ● 嚴格執行專業醫療人員於使用樂齡科技器材的建議及處方 ● 協助長者運用樂齡科技器材時須確保長者的安全 ● 留意部份器材只可由曾受訓的專業醫護人員督導下才能協助長者使用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按照上級／專業醫療人員的建議及處方，安排長者使用合適的樂齡科技器材，正確地使用，以提升長者的能力及生活質素，以及護老者照顧長者的能力、減輕照顧壓力；及 ● 能夠採取安全措施，確保長者安全地使用樂齡科技器材，定期替長者檢查樂齡科技器材，並進行保養。
備註	

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	協助有特別護理需要的長者處理個人衛生及起居照顧
編號	110904L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事社區護理的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據機構處理有特別護理需要的長者個人衛生及起居照顧的指引，按長者的特別護理需要，協處理其個人衛生及起居照顧，提升長者的生活質素。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者個人衛生及起居照顧的相關知識 • 瞭解機構從事有特別護理需要的長者處理個人衛生及起居照顧的員工職責及角色 • 瞭解機構有關協助有特別護理需要的長者處理個人衛生及起居照顧的指引及程序 • 瞭解如何應用有特別護理需要長者處理個人衛生及起居照顧的知識，例如： ○ 身體清潔及洗澡 ○ 穿衣更衣 ○ 儀容梳洗 ○ 口腔牙齒護理 ○ 皮膚護理 ○ 如廁、失禁照顧 ○ 協助進食及餵食技巧 ○ 護送技巧等 • 瞭解如何判斷長者身體狀況及特別護理需要，例如： ○ 認知障礙症患者 ○ 末期病患者 ○ 有造口傷口或裝有體外儀器裝置等 • 瞭解協助有特別護理需要的長者處理個人衛生及起居照顧的方法及技巧的運用，例如： ○ 配合不同家居環境的相應措施 ○ 配合不同身體、精神狀況的相應溝通及處理手法 ○ 各種器材及輔助工具的使用方法 ○ 護老者的參與及角色等 • 瞭解如何運用專業醫療人員對長者的個人護理計劃內容及要求 • 瞭解護老者可參與的程度及提供協助 • 瞭解機構的保障個人私隱政策 2. 協助有特別護理需要的長者處理個人衛生及起居照顧 • 檢查長者所需要的協助及特別護理需要，例如： ○ 身體各部位的活動能力 ○ 身體及精神狀態 ○ 皮膚狀況 ○ 吞嚥能力

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

	○ 失禁程度 ○ 特別造口、傷口、喉管、置留裝置等的保護 ○ 個人喜好習慣等 ● 於執行前判斷相關程序的安全性，例如： ○ 按需要應用輔助器材及工具或協調護老者幫助，確保能夠提供合適的協助 ○ 考慮相關程序可能帶來的風險，採取足夠的安全措施等 ● 根據機構的程序及指引，以及專業醫療人員對長者的個人護理計劃內容，配合及協助處理長者個人衛生及起居照顧，例如： ○ 準備合適的裝束，按需要穿戴個人防護裝備 ○ 按需要預備合適的器材及工具 ○ 移除障礙物，以提供合適及安全的環境 ○ 與長者／護老者講解將進行的步驟，以取得合作 ○ 運用正確的轉移、扶抱、餵食方法 ○ 適當穩固及保護特別位置及裝置 ○ 正確運用器材及工具，例如：沖涼便椅、洗頭盆枕、床浴用具、傷口保護裝置等 ○ 密切留意長者身體、精神、情緒等變化，按須要作出適切調整，並向專業醫療人員匯報 ○ 檢查長者皮膚狀況，如有異樣，作出適切處理，並向專業醫療人員匯報 ● 完成程序後，妥善地記述處理前後狀況和過程 ● 遇有突發、危急、意外時，須按指引處理並即時匯報 3. 展示專業能力 ● 關顧長者的特別護理需要，安全及有效地協助長者處理個人衛生，保持長者整體儀容整潔 ● 尊重長者個人意願及保障長者個人私隱，以維護長者尊嚴 ● 留意長者在特別護理的過程中的反應，並作適時處理及匯報
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按照機構處理有特別護理需要的長者個人衛生及起居照顧的程序及指引，以及專業醫療人員對長者的個人護理計劃內容要求，有效地協助有特別護理需要的長者處理個人衛生及起居照顧，提升長者的生活質素。
備註	須先修畢「協助長者處理個人衛生及起居照顧」能力單元。

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	與精神病患者溝通
編號	110905L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供臨床照顧服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據對精神病的認識，評估精神病患者所遇的溝通困難及需要，並因應患者的個別情況，運用適當技巧與患者保持良好的溝通，提升其心理社交質素。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 精神病患者的相關知識 - 瞭解機構為精神病患者提供服務的理念及工作指引 - 瞭解精神病的定義、種類、相關徵狀及患病成因 - 瞭解不同精神病患者有不同的溝通能力 - 瞭解與精神病患者溝通時應抱持的態度及原則，例如： - 支持、鼓勵、關愛 - 接納，不歧視 - 尊重，不批評 - 耐心，不催促等 - 瞭解自身與人溝通時的特點，例如： - 人際距離 - 身體姿勢及動作 - 次語言溝通等 - 瞭解社會對精神病的誤解 - 瞭解導致出現溝通困難的因素，例如： - 長者自身因素，例如：聽力下降、病患影響等 - 精神病理因素，例如：幻聽、妄想、思想錯亂、脫離現實等 - 環境因素，例如：噪音滋擾、光線不足等 - 對方因素，例如：說話速度太快、聲調太高等 - 瞭解與精神病患者的溝通技巧及注意事項 2. 與精神病患者溝通 - 釐清社會對精神病的誤解，不會如一般社群對精神病患者有偏見及歧視，以免影響與精神病患者的溝通過程及態度 - 透過與精神病患者對話及觀察，掌握患者狀況及病患徵狀，有助評估患者的溝通能力、特性及導致出現溝通困難的因素 - 因應個別精神病患者的能力，採取適當的溝通方法，改善與患者的溝通 - 在與精神病患者溝通前，確保自己處於情緒穩定的狀態和具友善的態度，例如： - 保持適當的人際距離：與患者身體太接近可能被理解為威脅 - 保持合適的身體姿勢及動作：某些動作會被理解為有敵意或不尊重，例如：雙手交叉放在胸前等

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

	○ 認識自己的次語言溝通：聲音的語調、聲量及抑揚頓挫是次語言溝通的要素，此三項要素能令一句同樣的說話變成不同的意思 ● 與精神病患者溝通時，運用適當的溝通技巧，提升患者與人溝通的信心，及留意需要注意事項，例如： ○ 安排舒適、寧靜及能夠保障私隱的環境，營造輕鬆及融和的氣氛 ○ 以友善的態度鼓勵患者積極表達 ○ 配合患者的思考速度及理解能力 ○ 多說安慰性、鼓勵性及勸說性說話，讓患者得到心理支持 ○ 多運用非言語的溝通技巧 ○ 運用簡單扼要的句子 ○ 面對面對話，保持眼神接觸 ○ 適當時運用輔助溝通工具，例如：紙筆、圖片等 3. 展示專業能力 ● 確保能以專業的態度與精神病患者作良好溝通 ● 瞭解每個人都是獨立個體，並因應精神病患者的個別需要，運用不同的溝通方法
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠運用對精神病相關知識，評估精神病患者的溝通能力，分析其溝通時所遇到的困難，並針對個別的需要，與患者保持良好的溝通；及 ● 能夠以專業態度與精神病患者溝通，建立患者與人溝通的信心，提升其心理社交質素。
備註	

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	教育長者慢性疾病的自我管理
編號	106012L4
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及分析及批判能力。能夠根據長者在慢性疾病自我管理上的需要及價值觀，制定適切的自我管理教育措施，加強長者對疾病控制的能力及信心，藉此提昇他們的健康質素。
級別	4
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 - 教育長者慢性疾病的自我管理相關知識 - 瞭解常見的長者慢性疾病的種類、成因及治療方法 - 瞭解慢性疾病的自我管理的內容，包括： - 進行自我管理的方法及技巧 - 自我管理的成效及其好處等 - 瞭解評估患病長者在自我管理上需要的能力 - 瞭解提升長者自我管理效能的不同方法及技巧 - 瞭解檢討各種提升長者慢性疾病自我管理效能的方法 - 執行教育長者慢性疾病的自我管理 - 準確地評估長者在自我管理上的需要，例如： - 對慢性疾病的認識程度 - 自我管理的方法及技巧 - 學習困難及程度 - 自我管理的動力 - 評估長者對慢性疾病管理的價值觀及接受程度 - 分析長者的需要及自我價值觀，執行提升自我管理教育措施，例如： - 教授與疾病相關的知識及技巧 - 協助解決自我管理疾病的障礙 - 提供有效的資源等 - 檢討自我管理教育的成效，以及長者在疾病管理效能上的變化 - 展示專業能力 - 尊重長者在慢性疾病管理上的需要及價值觀，執行個人化的自我管理的教育 - 建立長者的自信及自我實現能力
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠透過評估找出長者在慢性疾病自我管理上的需要及價值觀，執行適切的自我管理教育措施，改善長者對慢性疾病的自我管理效能；及 - 能夠使用有效的方法檢討自我管理教育措施的成效。
備註	執行此能力單元的員工對於長者常見的慢性疾病已有認識

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	認識及執行防疫措施 (Immunization)
編號	106023L4
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及評估能力。能夠根據機構及有關衛生組織的防疫程序及指引，並利用專業的方法評估長者的免疫能力及受感染的風險，為評估結果進行分析，為長者執行防疫措施以減低受感染的可能性。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 疫症及防疫知識 - 瞭解不同疫症的成因及預防方法 - 瞭解本地及國際衛生組織有關防疫的最新指引 - 瞭解防疫措施對長者帶來的好處，例如： - 減低死亡率 - 減少併發症等 - 瞭解防疫措施的有效期 - 瞭解向長者及家人解釋防疫措施的重要性的技巧 - 瞭解疫苗的正確儲存方法 - 瞭解機構執行防疫措施의 指引 - 掌握機構的防疫注射的程序及技巧 2. 認識及執行防疫措施 - 正確評估長者受疫症感染的風險，及長者有可能出現的副作用 - 向長者及其家人解釋防疫措施的重要性，並取其同意 - 分析評估結果，以選擇合適長者的防疫措施 - 正確執行防疫措施，合乎國際標準，確保長者健康及減低受感染的風險 - 觀察長者於接受防疫措施後的身體狀況，按需要作出護理跟進 - 妥善記錄所提供的措施，以及長者健康的情況 - 定期重覆執行防疫措施，以確保長者的防疫力 3. 展示專業能力 - 能夠運用專業知識評估長者的免疫能力，選擇合適的防疫措施
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構及有關衛生組織的防疫程序及指引，評估長者的免疫能力及受感染的風險；及 - 能夠利用專業知識分析評估結果，執行正確的防疫措施。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	皮下注射藥物
編號	106033L4
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力應用涉及分析及判斷能力，能夠評估長者的健康狀況及注射藥物的原因，分析藥物注射所帶來的風險；能夠根據機構的注射藥物指引，安全及準確地按注射藥物，確保長者得到適當的治療。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 皮下注射藥物的基本相關知識 - 瞭解基本的藥理學知識，包括藥物的種類、功效、副作用、一般使用劑量及途徑、預期效果等 - 瞭解核對藥物的原則，包括「三核五對」 - 瞭解藥物的保管、貯存、管理的方法 - 瞭解各種藥物劑量的單位、量度及計算方法 - 瞭解藥物的不同名稱，包括：化學名稱、品牌名稱 - 瞭解閱讀醫生處方的縮寫法，包括： - 認可的藥物名稱 - 劑量單位、次數 - 注射途徑等 - 瞭解處理注射性藥物及注射工具的使用方法，例如：溶解及稀釋劑等 - 瞭解注射藥物前後的護理程序 - 瞭解長者注射藥物的記錄技巧 2. 皮下注射藥物 - 評估長者的狀況，包括健康狀態、疾病史、過敏史、接受注射位置的狀態等 - 施行注射藥物前，正確地執行核實程序，即「三核五對」及檢查瓶內有否異物或沉澱物 - 需要時，將藥粉按指示溶解及稀釋 - 恰當地向長者解釋注射步驟、藥物用途、注射時的感覺及注射後可能出現的反應 - 選擇合適的注射部位 - 妥善地記錄長者所有用過的藥物、用藥過程及效果 - 恰當地處理剩餘及過期的藥物 - 妥善棄置使用過的注射工具 - 注意及檢查長者用藥的份量，避免用藥過量/過少 - 當懷疑長者出現由藥物引起的不良反應時，能即時處理及轉介專業醫療人員 3. 展示專業能力 - 能夠運用護理專業知識，安全及準確地為長者注射醫生處方的藥物 - 關顧注射引致痛楚的長者，予以安慰
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠按長者的健康狀況及需要，並根據機構相關指引及醫生的處方，準確地為長者注射藥物；及

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	能夠監察長者注射藥物後的成效及其不良反應，確保長者在使用藥物期間的安全，以保障長者的健康。
備註	- 現時是由持有有效登記或註冊護士執業牌照之從業員執行此能力單元。 - 關於皮下注射藥物胰島素之能力標準，可參照"注射胰島素"能力單元。

「臨床護理」職能範疇

名稱	肌肉注射藥物
編號	106034L4
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力應用涉及分析及判斷能力，能夠評估長者的健康狀況及注射藥物的原因，分析藥物注射所帶來的風險；能夠根據機構的注射藥物指引，安全及準確地按注射藥物，確保長者得到適當的治療。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 肌肉注射藥物的基本相關知識 - 瞭解基本的藥理學知識，包括藥物的種類、功效、副作用、一般使用劑量及途徑、預期效果等 - 瞭解核對藥物的原則，包括「三核五對」 - 瞭解藥物的保管、貯存、管理的方法 - 瞭解各種藥物劑量的單位、量度及計算方法 - 瞭解藥物的不同名稱，包括：化學名稱、品牌名稱 - 瞭解閱讀醫生處方的縮寫法，包括： - 認可的藥物名稱 - 劑量單位、次數 - 注射途徑等 - 瞭解處理注射性藥物及注射工具的使用方法，例如：溶解及稀釋劑等 - 瞭解注射藥物前後的護理程序 - 瞭解長者注射藥物的文件記錄技巧 2. 肌肉注射藥物 - 評估長者的狀況，包括健康狀態、疾病史、過敏史、接受注射位置的狀態等 - 施行注射藥物前，正確地執行核實程序，即「三核五對」及檢查瓶內有否異物或沉澱物 - 需要時，將藥粉按指示溶解及稀釋 - 恰當地向長者解釋注射步驟、藥物用途、注射時的感覺及注射後可能出現的反應 - 按需要注射的藥物的份量、種類或長者健康因素，選擇合適注射的肌肉，並仔細畫出注射位置 - 施行注射前後的護理措施，例如： - 注射前，清潔消毒注射部位 - 注射後，護理注射部位等 - 監察長者接受藥物注射後的情況、藥物反應，及藥物的成效 - 妥善地記錄長者所有用過的藥物、用藥過程及效果 - 恰當地處理剩餘及過期的藥物 - 妥善棄置使用過的注射工具 - 注意及檢查長者用藥的份量，避免用藥過量/過少 - 當懷疑長者出現由藥物引起的不良反應時，能即時處理及轉介專業醫療人員 3. 展示專業能力 - 能夠運用護理專業知識，安全及準確地為長者注射醫生處方的藥物

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	關顧注射引致痛楚的長者，予以安慰
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按長者的健康狀況及需要，並根據機構相關指引及醫生的處方，準確地為長者注射藥物；及 - 能夠監察長者注射藥物後的成效及其不良反應，確保長者在使用藥物期間的安全，以保障長者的健康。
備註	現時是由持有有效登記或註冊護士執業牌照之從業員執行此能力單元。

「臨床護理」職能範疇

名稱	抽取無菌尿液樣本
編號	106039L4
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及批判性地分析及評估能力，能夠評估長者的泌尿系統狀況，準確地為長者進行抽取無菌尿液樣本，妥善處理尿液樣本，並監察抽取後可能出現的併發症，協助診斷長者的疾病。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 抽取無菌尿液樣本的相關知識 - 瞭解泌尿系統解剖學及微生物學，例如： - 泌尿系統的結構 - 細菌生長的原理 - 影響細菌生長的因素等 - 瞭解常見抽取無菌尿液化驗的種類，例如： - 顯微鏡學 - 細菌培養等 - 瞭解影響使用尿導管抽取尿液的因素，例如： - 前列腺肥大 - 尿道狹窄等 - 瞭解抽取無菌尿液化驗前的相關準備工作，例如： - 核對醫生抽取無菌尿液的指示 - 核對長者使用藥物的狀況，例如：抗生素等 - 瞭解抽取無菌尿的相關工具，例如： - 不同種類一次性使用的導尿管，例如：直頭導尿管、曲頭導尿管等 - 不同種類的樣本試管，例如：有 / 無硼酸成份的試管 - 運送尿液樣本的設備等 - 瞭解與抽取無菌尿相關的感染控制措施 - 瞭解正確使用導尿管抽取無菌尿的技術 - 瞭解抽取無菌尿可能出現的風險及併發症 - 瞭解處理抽取無菌尿液可能出現的併發症的方法 - 瞭解處理及運送尿液樣本的方法 - 瞭解正確記錄抽取無菌尿液過程的方法 2. 抽取無菌尿液樣本 - 核對醫生抽取無菌尿液的指示，包括： - 時間 - 化驗種類 - 長者使用藥物的狀況等 - 評估長者尿道的狀況，根據抽取目的及化驗種類，選擇適當的工具，包括： - 合適的導尿管 - 尿液樣本試管等

「臨床護理」職能範疇

	- 執行相關的感染控制措施，包括： - 執行正確洗手程序 - 使用「個人保護裝備」 - 處理及棄置使用過的用具等 - 確保長者的身份正確，向長者解釋程序，以取得其同意和合作 - 執行保障長者的私隱措施，協助或指導長者保持正確姿勢，並盡量減少長者在抽取尿液期間的不適 - 核對化驗種類及尿液樣本試管的類型，應用「無菌技術」進行抽取程序，包括： - 消毒下體及尿道出口 - 使用水溶性的潤滑劑 - 把喉管插入尿道達至膀胱等 - 正確處理尿液樣本，包括： - 應用「無菌技術」把尿液放在適當的試管中 - 儲存在適當的溫度 - 使用正確的方法運送，及備有防滴漏設備 - 監察抽取後可能出現的併發症，例如：疼痛、尿道出血等 - 妥善標籤尿液樣本，例如：姓名、日期及化驗種類等 - 妥善記錄抽取尿液過程、日期、時間，及化驗種類 - 當發現因抽血引起的併發症時，應先即時處理，並按需要轉介醫生跟進 3. 展示專業能力 - 按照實証為本指引，執行抽取尿液程序 - 能夠於進行抽取尿液程序期間，保障長者的私隱，減少長者的不適 - 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 根據長者的抽取目的及化驗種類，選取適當的用具及方法； - 能夠正確執行抽取無菌尿液樣本程序，妥善處理尿液樣本；及 - 能夠妥善記錄抽取無菌尿液的過程，監察並即時處理抽取尿液後可能出現的併發症。
備註	現時是由持有有效登記護士、註冊護士或註冊西醫執業牌照之從業員執行此能力單元。

「臨床護理」職能範疇

名稱	抽取血液化驗樣本
編號	106040L4
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及批判性地分析及評估能力，能夠根據機構有關抽取血液化驗樣本程序及指引、長者的抽血化驗種類及評估血管的分佈及狀況，準確地為長者進行抽血，提供抽血後的護理，妥善處理血液樣本，監察抽血後可能出現的併發症，並作出匯報。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 抽取血液樣本的相關知識 - 瞭解機構有關抽取血液化驗樣本程序及指引 - 瞭解基本的血管解剖學及血液學，例如： - 血管的類形 - 不同類形血管的結構及在身體上的分佈 - 血液的成份等 - 瞭解常見抽血化驗的種類，例如： - 化學成份 - 血液細胞狀態 - 細菌培養等 - 瞭解抽血相關的工具及使用技巧，例如： - 針筒 - 血液樣本試管 - 運送血液樣本設備等 - 瞭解抽血可能出現的風險 - 瞭解與抽血相關的感染控制措施 - 瞭解正確的抽血技術 - 瞭解處理血液樣本的方法 - 瞭解正確記錄抽血過程的方法 2. 抽取血液化驗樣本 - 核對醫生的抽血指示，包括： - 時間 - 化驗種類 - 抽血前需要的特別安排，例如：禁食、使用藥物的狀態等 - 評估長者血管分佈的狀態，選擇適合抽血的靜脈位置 - 根據長者的抽血目的及化驗種類，選擇適當的抽血位置及工具，包括： - 合適大小的針咀及種類 - 血液樣本試管 - 針筒等 - 填妥標籤血液樣本試管，例如：病者姓名、抽取日期及化驗種類等 - 執行相關的感染控制措施，包括：

「臨床護理」職能範疇

	○ 處理利器 ○ 執行正確的洗手程序 ○ 穿除手套 ○ 棄置使用過的利器及染血的用具等 ● 向長者解釋程序，保障長者的私隱，協助或指導長者保持正確的姿勢，並盡量減少長者在抽血期間的不適 ● 確保長者的身份正確，核對化驗種類及血液樣本試管的類型，並進行抽血程序，包括： ○ 在合適的肢體位置上使用止血帶 ○ 消毒皮膚 ○ 穿刺皮膚直至針咀進入血管 ○ 使用真空方法把適量的血液抽出 ● 執行抽血後的傷口護理措施，包括： ○ 使用直壓法止血 ○ 貼上適切的敷料等 ● 正確處理血液樣本，例如： ○ 放入適當的試管中 ○ 儲存在適當的溫度 ○ 使用正確的方法運送標本，及備有防滴漏設備等運用 ○ 妥善標籤血液樣本，例如：姓名、日期及化驗種類等 ● 監察抽血後可能出現的併發症，例如：疼痛、瘀痕、血腫、流血不止等情況 ● 妥善記錄抽血過程及化驗種類 ● 當發現因抽血引起的併發症時，應先即時處理，並按需要轉介專業醫療人員跟進 3. 展示專業能力 ● 能夠按照實証為本指引，執行抽血程序 ● 能夠於進行抽血程序期間，確保長者感到舒適 ● 能夠保障長者的私隱，關顧長者感受，維持長者尊嚴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構有關抽取血液化驗樣本程序及指引，並透過評估長者的血管狀態及血液化驗種類，選取適當的用具及方法； ● 能夠執行正確抽血程序，以及妥善處理血液樣本；及 ● 能夠妥善記錄抽血的過程，監察並即時處理抽血後可能出現的併發症。
備註	現時是由持有有效登記護士、註冊護士、抽血員或註冊西醫執業牌照之從業員執行此能力單元。

「臨床護理」職能範疇

名稱	進行氣管造口抽術(抽痰)
編號	106044L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，能夠評估長者的呼吸道狀況及其排痰能力等，並按照機構有關氣管造口抽術(抽痰)的臨床指引及標準，進行適當的氣管造口抽術(抽痰)，抽出呼吸道中的分泌物，維持呼吸道暢通。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 氣管造口抽術(抽痰)的相關知識 - 瞭解口、鼻、咽及氣管的基本生理結構 - 瞭解氣管造口抽術(抽痰)的注意事項 - 瞭解氣管造口抽術(抽痰)的技巧 - 瞭解進行氣管造口抽術(抽痰)時所需物品及組裝方法，包括：抽痰機、無菌抽痰導管、冷開水、即棄手套、個人防護裝備、真空吸引導管、水溶性潤滑劑、氧氣、血氧計、聽診器等 - 瞭解長者呼吸氣道狀況，包括： - 正確解讀病歷 - 正確檢測呼吸狀況，例如：呼吸率、血含氧量 - 氣管分泌量等 - 瞭解機構有關氣管造口抽術(抽痰)的臨床指引及標準 - 瞭解機構有關感染控制的程序、指引及執行技巧 2. 進行氣管造口抽術(抽痰) - 為長者進行評估，瞭解長者進行氣管造口抽術(抽痰)的需要 - 妥善執行氣管造口抽術(抽痰)的事前準備，例如： - 向長者解釋氣管造口抽術(抽痰)的原因及程序，取得其合作及減低恐懼心理 - 執行保障長者私隱，指導或協助長者保持正確的姿勢 - 準備及組裝所需物品，放置適當的位置 - 執行感染控制措施，包括：清潔雙手、穿著個人防護裝備等 - 如長者正接受氧氣治療，進行氣管造口抽術(抽痰)前，按長者需要調高氧氣濃度等 - 進行正確的氣管造口抽術(抽痰)程序，例如： - 選擇合適口徑的抽痰管 - 調教合適的抽吸壓力 - 把吸痰管放入氣管造口約10至15厘米 - 必須間斷地按壓氣出口(suction vent)及溫和地轉動抽痰管，每次不可超過15秒 - 執行無菌技巧程序 - 根據機構指引，按痰涎的多寡稀稠及長者對氣管造口抽術(抽痰)的忍受性，重複氣管造口抽術(抽痰)程序，確保抽出呼吸道的痰涎 - 給長者適當的休息時間等 - 進行氣管造口抽術(抽痰)時，要密切注意長者的面色和呼吸，並作出合適的相關措施 - 於進行氣管造口抽術(抽痰)後，妥善地處理使用過的用具及照顧長者

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 評估長者的呼吸狀況，例如：呼吸率、肺音(lung sound)、血含氧量等 • 正確地記錄護理程序，包括痰涎量、顏色、性質等，方便日後跟進 3. 展示專業能力 • 進行氣管造口抽術(抽痰)時，確保長者的私隱得到保障及尊重 • 確保進行氣管造口抽術(抽痰)過程安全，盡量減少長者的不適 • 關顧長者的焦慮及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估長者的呼吸狀況及氣管分泌量，正確地判斷長者是否需要接受氣管造口抽術(抽痰)；及 • 能夠正確地執行氣管造口抽術(抽痰)，並於進行氣管造口抽術(抽痰)後，觀察長者呼吸狀況，確保抽出呼吸道中的分泌物，保持長者呼吸道暢通，預防併發症。
備註	現時是由持有有效登記護士、註冊護士及註冊物理治療師執業牌照之從業員執行此能力單元。

「臨床護理」職能範疇

名稱	更換導尿管(經由尿道進入膀胱)
編號	106050L4
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用需涉及分析及判斷能力，能夠按照機構有關更換導尿管的程序及指引，及根據長者更換導尿管的原因，以及泌尿系統的狀況，更換導尿管，並提供更換後的護理措施，監察可能出現的併發症，確保長者健康安全及減低在更換過程的不適。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 瞭解更換導尿管(經由尿道進入膀胱)相關知識 • 瞭解機構有關更換導尿管的程序及指引 • 瞭解泌尿系統的解剖學，例如：膀胱、尿道及生殖器官的結構 • 瞭解使用導尿管(Urinary Catheter)常見的適應性及更換原因 • 瞭解導尿管的種類及相關的用具，包括： ◦ 導尿管粗幼的表述方法，例如：FR ◦ 導尿管不同的物料，例如：橡膠及矽膠等 ◦ 導尿管中芯管道的數目，例如：雙道及三道 ◦ 無菌用品，例如：換症巾、紗布、消毒藥水及鉗等 ◦ 尿液引流袋 • 瞭解無菌技術 • 瞭解正確的感染控制措施 • 瞭解更換導尿管可能出現的併發症及處理方法 • 瞭解正確的導尿管更換方法 • 瞭解更換導尿管後的護理措施 • 瞭解正確記錄導尿管更換過程的方法 2. 更換導尿管 • 根據醫囑為長者更換導尿管的目的、導尿管的種類，以及長者泌尿系統的健康狀態，選擇適當的導尿管及工具 • 確保長者的身份正確 • 向長者解釋程序，以獲取其合作 • 執行保障長者私隱的措施 • 核對導尿管的種類，進行無菌更換程序，包括： ◦ 正確地移除舊的導尿管 ◦ 應用無菌技術 ◦ 使用消毒液清潔下體 • 使用潤滑劑潤滑導尿管，減低更換時帶來的不適 ◦ 注入適當容量的無菌水至導尿管的氣球，以固定導尿管 ◦ 把導尿管連接至適當的尿液引流袋等 • 執行更換導尿管後的護理措施，例如： ◦ 把導尿管固定在大腿內側，以減少導尿管在尿道內的摩擦及移動

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 把尿液引流袋置於膀胱水平以下位置，防止尿液倒流入膀胱 ○ 留意喉管有否受壓、扭曲 ○ 監察導出尿液的質量，導管有否被沉澱物堵塞，膀胱是否出現漲滿 ○ 教導長者小心活動，避免拉扯尿管 ○ 保持尿道口清潔等 ● 監察可能出現的併發症，例如： ○ 皮膚、粘膜損傷 ○ 出血 ○ 尿道感染等 ● 如在更換期間或之後出現併發症，應即時處理，按需要轉介專業醫療人員跟進 ● 教導長者正確護理導尿管的方法，防止出現併發症 ● 妥善記錄更換的過程、日期、使用過的導尿管及相關用具等 3. 展示專業能力 ● 能夠按照實証為本指引，執行更換導尿管程序 ● 執行更換導尿管程序前，確保採取正確的措施預防感染控制，並盡量減少更換時帶來的不適 ● 能夠保障長者的私隱，關顧長者感受，維持長者尊嚴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構有關更換導尿管的程序及指引、更換導尿管的原因，以及長者的泌尿系統狀態，選取適當的用具及導尿管，執行正確的更換導尿管程序，並記錄更換的過程及資料； ● 能夠監察及處理可能出現的併發症；及 ● 能夠正確教導長者護理尿管知識。
備註	現時是由持有有效登記護士或註冊護士執業牌照之從業員執行此能力單元。

「臨床護理」職能範疇

名稱	進行連續性可攜帶腹膜透析護理
編號	106051L4
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及分析及評估能力，能夠根據機構進行連續性可攜帶腹膜透析護理的程序及指引，評估長者腹膜的健康狀況，執行腹膜透析護理，並監察腹膜透析的進行情況及可能出現的併發症，讓長者安全地接受腹膜透析。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 進行腹膜透析護理的相關知識 - 瞭解機構有關進行連續性可攜帶腹膜透析護理的程序及指引 - 瞭解排泄系統、腹腔的解剖學及腹膜透析理論 - 瞭解與腹膜透析運作相關的物理理論，包括： - 擴散作用(Diffusion) - 滲透作用(Osmosis) - 超濾(Ultra-filtration)等 - 瞭解評估腹膜及腹膜透析管健康狀況的方法，例如： - 觸診腹部 - 觀察腹腔引流液的特質 - 腹膜透析管周邊皮膚的徵狀等 - 瞭解連續性可攜帶腹膜透析的運作模式 - 瞭解腹膜透析的相關用具，包括： - 腹膜透析管（Tenckhoff catheter） - 腹膜透析的系統，例如：Ultrabag、Andydisc等 - 腹膜透析液 - 瞭解腹膜透析常見的適應性及併發症 - 瞭解無菌技術 - 瞭解連接及拆除腹膜透析管與系統的方法 - 瞭解腹膜透析管在腹部皮膚的護理 - 瞭解腹膜透析常見的併發症及處理方法 - 瞭解正確記錄腹膜透析護理過程的方法 2. 腹膜透析護理 - 評估長者腹膜及腹膜透析管出口的健康狀況，以及根據腹膜透析系統及腹膜透析模式，選擇適當的用具，包括： - 腹膜透析用具，例如：喉管、引流袋及透析液 - 無菌用品，例如：消毒藥水、紗布及症巾等 - 向長者解釋程序，以取得其合作 - 保障長者私隱措施，例如：在獨立房間內進行等 - 執行相關的感染控制措施，包括： - 使用個人防護裝備 - 執行正確的洗手程序

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 妥善棄置使用過的喉管、引流液及引流袋等 ● 確保長者的身份正確 ● 核對透析液、腹膜透析系統及腹膜透析模式，進行適當的腹膜透析護理，包括： ○ 連接及拆除腹膜透析管 ○ 引入及引出腹膜透析液 ○ 使用無菌技術 ○ 護理腹膜透析管出口，例如：清洗及更換敷料等 ● 觀察腹膜透析的進行情況，包括： ○ 腹膜透析出入平衡 ○ 透析液的性質 ○ 身體水份平衡等 ● 嚴密監察可能出現的併發症，包括： ○ 腹膜炎 ○ 腹膜透析管出口感染等 ● 如發現併發症或引流不順的情況，能夠即時處理，轉介醫生跟進出現嚴重併發症的長者，包括： ○ 如引流不順，改變引流時的姿位、改善便秘及在透析液中加入肝素等 ○ 為出現感染的長者留取透析液作化驗等 ● 記錄腹膜透析的過程，包括： ○ 使用過的透析液 ○ 出入平衡 ○ 引流液的性質 ○ 腹膜透析喉出口皮膚的狀態等 3. 展示專業能力 ● 能夠運用專業知識，按護理專業或實證的指引，執行腹膜透析護理程序 ● 進行腹膜透析護理前，確保採取措施保障長者的私隱 ● 關顧患者的恐懼及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構有關進行連續性可攜帶腹膜透析護理的程序及指引，評估長者腹膜的健康狀況，執行正確的腹膜透析護理程序；及 ● 能夠監察腹膜透析的進行情況，處理可能出現的併發症，並記錄腹膜透析過程。
備註	現時是由持有有效登記護士或註冊護士執業牌照之從業員執行此能力單元。

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	處理認知障礙症患者的行為心理徵狀(BPSD)
編號	106061L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，能夠評估患有認知障礙症的長者的行為心理徵狀，以及分析背後的成因，針對性地處理長者的行為心理問題，減少長者的徵狀及對其他人的傷害及滋擾。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 認知障礙症之行為心理徵狀的相關知識 - 瞭解認知障礙症的定義、成因及徵狀 - 瞭解行為心理徵狀的種類 - 瞭解行為心理徵狀的成因，包括： - 生理因素，例如：感到身體不適、疼痛等 - 心理因素，例如：缺乏安全感、驚恐等 - 社交因素，例如：害怕與人交往、覺得被排斥、溝通困難等 - 環境因素，例如：噪音、光線、照顧者態度、新環境等 - 瞭解處理行為心理徵狀的過程，包括： - 評估及分析導致行為心理徵狀的可能原因 - 訂立可行的解決方案 - 執行解決方案 - 審視處理過程及結果 - 檢討處理手法成效 - 瞭解評估行為心理徵狀及認知能力工具的使用方法，例如： - 煩亂行為量表(Cohen-Mansfield Agitation Inventory) - 康乃爾失智者憂鬱量表(Cornell Scale for Depression in Dementia) - 痴呆症焦慮量表(Rating Anxiety in Dementia) - 簡短智能測驗(Mini-Mental State Examination)等 - 瞭解處理行為心理徵狀的方法 2. 處理認知障礙症患者的行為心理徵狀 - 能夠運用客觀的評估工具評估長者生理、心理及社交狀況，並透過與員工及家屬面談，全面觀察和記錄長者的行為心理徵狀，例如： - 瞭解徵狀發生的時間、頻密程度、持續性及誘因等 - 評估長者之生理及心理狀況，例如：自理能力、睡眠狀況、情緒等 - 評估認知能力 - 瞭解過往的病歷 - 瞭解社交狀況，例如：家庭背景、與其他人相處情況等 - 環境因素等 - 分析引致行為心理徵狀的可能原因，以及根據徵狀對長者日常生活及對其他人的影響程度，訂立優先處理次序，執行最可行之方案

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

	- 當長者出現情緒不安或騷擾性行為，能夠按照機構相關指引處理，確保長者及其他人的安全 - 檢討處理方法的成效，例如： - 行為心理徵狀的轉變，包括：頻率、持續性、對長者及其他人影響程度的轉變 - 利用客觀評估工具量度成效等 - 因應檢討結果適當調整處理方法，以達至最佳成效 3. 展示專業能力 - 能夠客觀地分析長者行為心理徵狀的誘因及評估治療成效 - 處理長者行為心理徵狀時，能夠保障長者及其他在場人士的安全，以及維持長者尊嚴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠評估長者的行為心理徵狀，分析其誘因，制定並執行安全可行的處理手法，以減少長者的行為心理徵狀；及 - 能夠運用客觀指標檢討處理手法的成效，並按需要作出調整，以確保方法有效。
備註	康乃爾失智者憂鬱量表 (Cornell Scale for Depression in Dementia Chinese version, CSDD-C) Lin, J. N. & Wang, J. J. (2008). Psychometric evaluation of the Chinese version of the Cornell Scale for Depression in Dementia. Journal Nursing Research, 16(3), 202-210. 痴呆症焦慮量表 (Rating Anxiety in Dementia) Cheung, D.S. K. & Lai, C. K. Y. (2012). Translating and validating the Chinese version of the rating anxiety in dementia scale. (Manuscript submitted for publication)

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	提供非藥物治療紓緩精神徵狀
編號	106062L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床醫護員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，能夠瞭解長者的精神狀況及其治療需要，並根據專業醫療人員的建議及處方，提供合適的非藥物治療，紓緩長者的精神徵狀，從而促進長者的精神健康。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 精神徵狀及非藥物治療相關知識 - 瞭解精神病的種類、成因及徵狀，包括： - 抑鬱症 - 焦慮症 - 重症精神病，例如：思覺失調、躁鬱症等 - 瞭解利用非藥物治療方法處理精神徵狀的過程，包括： - 評估及分析徵狀 - 制定具體可行的治療計劃、目標及方法 - 執行治療計劃 - 檢討治療成效 - 延續／更新治療計劃 - 瞭解紓緩精神徵狀的非藥物治療種類，例如： - 音樂治療 - 感官治療 - 認知行為治療 - 光譜治療等 2. 提供非藥物治療紓緩精神徵狀 - 檢視長者的個人基本護理計劃，瞭解長者的精神狀況及照顧需要 - 瞭解長者的精神、生理、心理及社交狀況，例如： - 過往的病歷 - 生理及心理狀況，例如：自理能力、睡眠狀況、情緒等 - 觀察長者的外觀，例如：服裝儀容、姿勢表情、衛生習慣等 - 透過員工的觀察、問診等，瞭解長者主要的精神徵狀 - 徵狀發生的時間、頻密程度、持續性及對日常生活的影響等 - 現正接受的治療，例如：精神科藥物、非藥物治療等 - 社交狀況，例如：家庭背景、與其他人相處情况等 - 環境因素等 - 按照專業醫療人員的建議及處方，提供指定的非藥物治療給予長者，以減輕其精神徵狀 - 持續檢討非藥物治療計劃的成效，包括： - 精神徵狀的轉變，例如：頻率、持續性、對長者及其他人影響程度的轉變等 - 利用客觀評估工具量度成效等 - 因應檢討結果適當調整介入方法，以達致最佳成效

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

	• 按需要轉介長者接受其他專業醫療人員，例如：臨床心理學家、職業治療師等，為長者提供進一步評估及其他非藥物治療，例如： ◦ 心理治療 ◦ 認知行為治療等 3. 展示專業能力 • 能準確地按照專業醫療人員的建議及處方，為長者提供非藥物治療紓緩精神徵狀 • 關顧患者的個人感受，予以支持及諒解，以建立患者自信及信賴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據長者的精神、生理、心理及社交狀況，以及專業醫療人員的建議及處方，協助長者提供非藥物治療；及 • 能夠檢討治療計劃對改善長者精神徵狀的成效，並按需要作出調整及轉介，確保治療有效。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	更換鼻胃管
編號	106067L4
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理服務的員工。這能力的應用涉及批判性地分析及評估能力，能夠根據機構有關更換鼻胃管的程序及指引、長者更換鼻胃管的原因，以及評估消化系統的狀態，更換鼻胃管及提供合適的護理措施，監察可能出現的併發症，保障長者的安全。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 更換鼻胃管的相關知識 - 瞭解機構有關更換鼻胃管的程序及指引 - 瞭解消化系統的解剖學 - 瞭解更換鼻胃管可能出現的併發症及處理方法 - 瞭解常見的更換鼻胃管原因，例如： - 喉管使用太久，超過製造商建議的時限 - 需要使用較粗的管作引流用途等 - 瞭解鼻胃管的種類及使用，包括： - 不同的物料，例如：橡膠、矽膠 - 粗幼度等，例如：FR等 - 瞭解更換鼻胃管相關用具的用途，包括： - 水溶性潤滑劑 - 酸鹼度試紙 - 聽診器等 - 瞭解正確的鼻胃管更換方法及護理措施 - 瞭解確認鼻胃管位置的方法 - 瞭解監察更換鼻胃管出現併發症的方法 - 瞭解正確記錄鼻胃管更換過程的方法 2. 更換鼻胃管 - 根據長者更換鼻胃管的原因，評估鼻咽及食道的狀態，選擇合適的鼻胃管及相關工具 - 向長者解釋程序，以獲取其合作 - 保障長者的私隱，並加以安慰 - 確保長者的身份正確，以及核對鼻胃管的種類及使用日期 - 正確地進行更換鼻胃管的程序，包括： - 應用「標準防護措施」 - 選擇合適的鼻孔插入 - 更換鼻胃管前，先清潔鼻孔及口腔 - 量度鼻胃管所插入的長度 - 協助或指導長者保持正確的姿勢 - 給予長者適切的吞嚥指示，以配合鼻胃管進入胃部 - 選擇合適的鼻孔插入 - 協助或指導長者保持正確的姿勢

「臨床護理」職能範疇

	○ 固定鼻胃管等 ● 確認喉管已插入正確的位置，根據： ○ 化驗抽出液的酸鹼值 ○ 如未能抽出胃容物或酸鹼度>5.5，須作進一步評估，例如聽診結果等，如有懷疑，須轉介專業醫療人員檢查等 ● 正確地施行更換鼻胃管後的護理措施 ● 監察更換鼻胃管後的情況，以及有否出現併發症，例如： ○ 呼吸困難 ○ 喉管移位 ○ 鼻粘膜出血或皮膚損傷等 ● 教導長者切勿自行拔除鼻胃管 ● 妥善記錄更換鼻胃管的過程、日期、所使用的鼻胃管、長者的反應及相關用具等 3. 展示專業能力 ● 能夠按照實証為本指引，執行更換鼻胃管程序
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構有關更換鼻胃管的程序及指引、更換鼻胃管的原因，評估長者的消化系統狀態，選擇適當的用具及鼻胃管； ● 能夠正確地執行更換鼻胃管的程序；及 ● 能夠監察更換鼻胃管後的情況，以及處理可能出現的併發症，並記錄更換的過程及相關資料。
備註	現時是由持有有效登記護士或註冊護士執業牌照之從業員執行此能力單元。

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	提供臨床護理員工培訓
編號	106220L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責提供員工培訓的員工。這能力的應用需具備分析及判斷相關資料的能力。能夠分析員工在提供臨床護理方面必需具備的專業知識及技能，並按照機構臨床護理員工培訓計劃，安排員工進行培訓，從而提升員工的技能。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 員工培訓相關知識 - 瞭解機構臨床護理員工培訓計劃 - 瞭解提供員工培訓計劃的目的及重要性，例如： - 改進員工在臨床護理方面的技巧 - 提升長者的健康狀況及護理質素 - 提升機構服務質素及形象等 - 瞭解臨床護理培訓範圍，例如： - 感染控制 - 一般護理程序，包括：協助派發及提供藥物等 - 特別護理程序，包括：操作心電圖、處理傷口等 - 瞭解員工對臨床護理方面的知識、技能及培訓的需求 - 瞭解機構所提供的臨床護理服務範疇及日後發展 - 瞭解提供臨床護理員工培訓的知識和技巧 - 瞭解評估員工培訓的成效指標，例如： - 受訓人數 - 員工考核表現 - 員工意見等 - 瞭解坊間能夠提供培訓的專業認可機構或合資格專業人士 2. 提供臨床護理員工培訓 - 根據現職員工對臨床護理的認知程度及能力水平，確定員工培訓模式及方向 - 根據機構所提供的臨床護理服務範疇、日後發展以及培訓計劃，安排訓練項目及次序 - 配合員工的工作安排及需要，制定培訓時間表，安排員工接受訓練的優先次序 - 執行員工臨床護理培訓計劃的準備工作，包括： - 計劃臨床護理培訓的具體內容 - 選擇合適的培訓模式，例如：課堂教授、實習工作坊、實地考察等 - 安排具備所需專業能力的人士擔任培訓導師，以及認可培訓機構提供訓練 - 妥善記錄已執行的培訓計劃，包括： - 整理員工及導師的書面或口頭回饋意見 - 書面記錄活動詳情及開支等 - 將紀錄妥善存檔 3. 展示專業能力 - 確保培訓內容切合實際需要，有助於提升員工服務方面的質素

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

	- 按知識、技術及態度三個範疇訂定課程內容 - 鼓勵持續進修及終身學習的精神
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠因應員工在臨床護理方面的培訓需要，提供相應的培訓計劃，提升員工的護理技巧；及 - 能夠監察培訓過程的執行情況，並準確記錄，將文件存檔。
備註	

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	應用非藥物治療紓緩疼痛以外的病徵
編號	106222L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事長者照顧服務或臨床護理的員工。這能力的應用需涉及分析及判斷能力，能夠瞭解長者的身體狀況及病徵，並根據專業醫療人員為紓緩長者疼痛以外病徵的非藥物治療處方，提供合適的非藥物治療，紓緩長者疼痛以外的病徵，減輕疾病帶來的痛苦。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 紓緩治療及非藥物治療的相關知識 • 瞭解紓緩治療的目的及其好處，例如： ◦ 減輕身體痛苦煎熬及情緒困擾 ◦ 提供全面性照顧，包括身、心、社、靈四大範疇 ◦ 減少使用入侵性治療等 • 瞭解紓緩疼痛以外病徵的非藥物治療的種類及其功效，例如： ◦ 物理治療可改善四肢無力 ◦ 按摩可改善水腫 ◦ 鬆弛肌肉，可改善失眠 ◦ 轉移注意力，避免過度專注於個人病徵等 • 瞭解專業醫療人員為紓緩長者疼痛的非藥物治療處方 2. 應用非藥物治療紓緩疼痛以外的病徵 • 檢視個別長者紓緩照顧計劃內容，瞭解其身體狀況及病徵 • 按照專業醫療人員為紓緩長者疼痛以外病徵的非藥物治療處方，協助提供指定的非藥物治療予長者，紓緩其病情 • 鼓勵長者參與其他小組或康樂活動，轉移注意力，減低對病徵的專注，避免增加負面影響 • 主動關心長者的情況，聆聽其傾訴，紓緩長者的情緒 • 持續監察非藥物治療進行情況，以及檢討治療成效，包括： ◦ 病徵的改變 ◦ 情緒轉變 ◦ 利用客觀評估工具量度成效等 • 因應檢討結果，適當調整介入方法，以達致最佳成效 • 按需要轉介長者接受其他專業醫療人員，例如物理治療師、中醫師等，為長者提供進一步評估及其他非藥物治療，例如： ◦ 香薰治療 ◦ 音樂治療等 3. 展示專業能力 • 嚴格執行專業醫療人員有關紓緩長者疼痛以外的病徵的非藥物治療處方 • 能夠表現同理心，細心聆聽長者的申訴 • 尊重長者對非藥物治療的選擇，以及考慮長者的家庭及文化背景 • 留意某些非藥物治療只限註冊專業醫療人員使用

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

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據長者身體狀況和病徵，以及紓緩長者疼痛以外病徵的非藥物治療處方，提供合適的非藥物治療；及 • 能夠監察非藥物治療的進行情況，以及檢討其成效，並按需要作出調整及轉介，確保治療有效。
備註	香港防癌會(2010) 控制疼痛-給予癌痛人士的指引 http://www.hkacs.org.hk/uploadimages/download/00927/hkacs0035.pdf 醫院管理局 (2008) 紓緩治療服務簡介 http://www21.ha.org.hk/files/PDF/more%20disease%20zone/Palliative%20Care%20Series-%20Introduction.pdf

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	提供紓緩照顧
編號	106223L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事長者照顧服務或臨床護理的員工。這能力的應用需涉及分析及判斷能力，能夠根據長者的紓緩照顧計劃內容，安排合適的紓緩照顧，協調及整合相關治療及服務，讓臨終長者能夠平靜及安祥地渡過生命的最後階段。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 紓緩照顧的相關知識 • 瞭解紓緩治療的目的及其好處，例如： ◦ 減輕身體痛苦煎熬及情緒困擾 ◦ 提供全面性照顧，包括身、心、社、靈四大範疇 ◦ 減少使用入侵性治療等 • 瞭解紓緩治療「身、心、社、靈」的重點及內容，包括： ◦ 紓解徵狀 ◦ 積極情緒 ◦ 社交支援 ◦ 靈性關懷 • 瞭解紓緩治療的跨專業團隊的工作範疇 • 瞭解個別長者紓緩照顧計劃內容 • 瞭解紓緩治療的社區資源及其他支援，例如： ◦ 家居探訪 ◦ 病友分享 ◦ 社交活動等 • 瞭解與長者及其家人建立關係的技巧 2. 提供紓緩照顧 • 瞭解個別長者紓緩照顧計劃內容，並配合根據身、心、社、靈四大重點安排合適治療及服務，例如： ◦ 提供藥物或其他輔助方法，減輕痛楚，紓緩不適 ◦ 向長者及家人提供心理輔導 ◦ 舉辦群體社交活動，協助長者建立互相支持網絡 ◦ 安排長者參與小組分享，協助長者學習寬恕及諒解 ◦ 定期進行家訪及提供家居護理等 • 因應長者的情況及需要，以及對生活上影響的程度，判斷處理的先後次序，並協調及整合有關紓緩照顧服務及治療，例如： ◦ 覆診 ◦ 復康訓練 ◦ 入院治療等 • 向相關的員工講解有關紓緩照顧措施，提供適切的指導，並監察進行情況 • 定時監察長者的情況，按需要調整紓緩照顧內容，或轉介專業同工跟進

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

	- 運用相關社區資源，轉介及協助長者申請有關服務，並跟進情況 - 接長者意願，需要時協助家屬安排長者準備離世的事宜，包括 殮葬、遺囑等 - 妥善記錄所提供的紓緩照顧內容 3. 展示專業能力 - 能夠主動關心長者的需要，細心聆聽長者的訴求 - 能夠與長者建立良好關係，尊重長者的選擇權利 - 使長者能作出離世準備，以平靜安詳心態迎接死亡
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據長者的紓緩照顧計劃內容，安排合適的紓緩照顧，並協調及整合有關紓緩照顧服務及治療；及 - 能夠監察有關紓緩照顧的進展，以及長者的身體狀況，調整紓緩照顧內容。
備註	香港大學行為健康研究中心 - 紓緩治療 http://enable.hku.hk/enable/tch/project_enable/enablealliance/images/HKBuddhistHospital.pdf

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	為精神病患者提供心理支援
編號	106224L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事輔導服務的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力。能夠根據機構為精神病患者提供心理支援服務的程序及指引，評估精神病患者的心理狀況，分析其心理需要，從而提供適當的心理支援。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 精神病患者及其心理需要的相關知識 • 瞭解機構為精神病患者提供心理支援服務的相關程序及指引 • 瞭解精神病的種類、相關的徵狀及患病的可能成因 • 瞭解評估精神病患者心理狀況及分析心理需要的技巧 • 瞭解與精神病患者建立信任關係的技巧 • 瞭解支援精神病患者的社區資源 2. 為精神病患者提供心理支援 • 評估精神病患者的心理狀況及患病的可能成因，分析其心理需要，並提供合適的心理支援，例如： ◦ 提升個人自我效能及自我價值感 ▪ 協助患者接納自己患病的事實 ▪ 加強患者的自我照顧能力及社區生活技巧，以增強其自信心 ◦ 減少孤獨及不被接納的感覺，加強別人接納的程度 ▪ 協助患者改善溝通技巧 ▪ 教導患者管理壓力及控制情緒的技巧，以及表達及舒緩情緒的渠道 ▪ 教導患者處理人際糾紛的方法 ▪ 鼓勵患者多參與社交活動，擴闊其社交圈子及強化人際關係，讓患者身邊有更多人給予關懷與支持 • 與患者建立互信關係，以及減低其心理壓力，例如： ◦ 採用支持、鼓勵、關心及接納的態度與患者溝通 ◦ 安排舒適及能夠保障私隱的環境，營造輕鬆及融和的氣氛等 • 按需要轉介患者至合適的社區資源 3. 展示專業能力 • 確保在提供支援的過程中，能夠以平等及沒有歧視的態度與患者相處 • 關顧患者的個人感受，予以支持及諒解，以建立患者自信及信賴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構相關的程序及指引，評估精神病患者的心理狀況及分析其心理支援需要，提供適當的心理支援，協助患者重投社區生活。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	設計適合精神病患者居住環境
編號	110784L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供護理服務的員工。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。能夠分析精神病患者因應護理及復康的需要而設計合適的居住環境，以保障患者的安全、私隱及尊嚴，提升患者的自理、工作及消閒能力。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 精神病患者居住環境需要的相關知識 - 瞭解精神病的定義、種類、成因及徵狀 - 瞭解精神病患者的心理社交復康治療原則 - 瞭解精神病患者於機構或家居的日常生活流程 - 瞭解精神病患者居住環境的設計原則 - 瞭解促進患者精神復康，建立支援身體、心理及社交復康的環境設計 - 瞭解環境與健康（身體及精神）的關係 - 瞭解機構、監管機構有關為殘疾人士提供住宿服務的法例、政策及指引，例如： - 機構的私隱及環境安全政策及指引 - 社會福利署的服務質素標準 - 香港法例第613章《殘疾人士院舍條例》 - 香港法例第613A章《殘疾人士院舍規例》 - 社會福利署《殘疾人士院舍實務守則》 - 香港房屋協會《香港住宅通用設計指南》 - 設計手冊：暢通無阻的通道2008;修訂（2017年4月） 2. 設計適合精神病患者居住環境 - 能夠根據精神病患者居住環境的設計原則而設計合適居所，例如： - 營造家居及熟悉環境的氣氛 - 融入復康治療元素，例如：使用柔軟材料的窗簾及軟墊，減低回音引致幻聽的機會，運用光線減低陰影及錯覺等 - 減低遊走危機，例如：防止患者走失的警報裝置等 - 設有不同的房間，以融合及協調不同服務，例如：活動室、治療室、面談室方便不同專業服務等 - 在設計居住環境時，尊重個人自主權、自決權及私隱權 - 針對自理、工作及消閒的缺失，可使用不同的樂齡科技產品等 - 能夠顧及患者的護理及復康需要，進一步優化居住環境，例如： - 生理方面，例如：對於視力不佳的患者，可適當使用較大的指示牌，加強扶手顏色與牆的顏色對比等 - 心理方面，例如：提供可預測的活動資源，制定日常活動時間表，以減低患者的焦慮感等 - 社交方面，例如：設計共用空間及多元化的小組活動，協助改善患者社交技巧，從而提升患者的溝通能力及自信心等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 環境方面，例如：評估環境安全如跌倒風險，空氣流通等 3. 展示專業能力 ● 能夠設計精神病患者居住環境，並確保患者的自主權、私隱權及自決權得到尊重 ● 確保居住環境符合監管機構的準則及相關法例 ● 關顧患者的個人感受，予以支持及諒解，以建立患者自信及信賴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據患者在生理、心理、社交及護理與復康方面的需要，以及運用精神病患者居住環境的設計原則，為患者設計合適、舒適及安全的居住環境，提升患者的自理、工作及消閒能力。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	執備藥物 (服務單位)
編號	110785L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事社區護理的員工。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。能夠根據機構的執備藥物指引，因應不同的狀況，獨立、安全及準確地為長者執備藥物，妥善管理藥物風險。
級別	4
學分	2 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 執備藥物的相關知識 • 瞭解機構的執備藥物指引，例如：晚上、假日及七日之備藥工作指引等 • 瞭解不同備藥用具及服務單位環境設施，例如： ◦ 盛藥器、獨立雪櫃存放冷藏藥物 ◦ 切藥器 ◦ 獨立分開備藥空間 ◦ 寧靜環境及充足光線等 • 瞭解核對藥物的程序 • 瞭解核對藥物的原則，包括「三核五對」 • 瞭解藥物的保管、貯存、管理的方法，例如： ◦ 獨立帶鎖儲藥櫃 ◦ 藥物專用帶溫度監察儀雪櫃 ◦ 藥物貯存記錄冊 • 瞭解執備藥物所需的文件及記錄方法，例如： ◦ 備藥及派藥記錄 ◦ 長者個人藥物記錄，例如：醫健通 (只許護士獲取)，藥物敏感資料等 2. 執備藥物 (服務單位) • 利用服務單位的環境及可支配設施，安排適當備藥空間，例如： ◦ 在特定獨立間隔區用作執備藥物 ◦ 在執備藥物區張貼清晰標示 ◦ 安排特定執備藥物時段 • 選擇合適執備藥物設備，例如： ◦ 安排長者個人獨立藥杯或藥盒 ◦ 確保每個藥杯或藥盒有蓋及有標籤等 • 為藥杯或藥盒設計特別標記提示長者，例如： ◦ 藥物有特別跟餐指示、服用時間 ◦ 勿與奶類或胃藥服用等 • 嚴格執行「三核五對」，準確執備藥物，確保無誤 • 遵守感染控制措施，例如： ◦ 執備藥物時須配帶口罩 ◦ 執行前後清潔雙手或帶上手套

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 已備藥物應妥善保管鎖好 ● 簽署備藥及派藥記錄，並妥善保管 ● 即時服用的藥物，執備及核對後即時給予長者服用 ● 帶備到長者家居的藥物，交由負責同事作核對 ● 清潔消毒備藥用品，妥善整理備藥空間 ● 監察和跟進長者服藥後的情況，預防長者誤服、多服或漏服的風險 ● 恰當地處理長者剩餘及過期的藥物 3. 展示專業能力 ● 能夠遵守機構的執備藥物指引及安全措施，包括「三核五對」原則，減低出錯風險 ● 能夠在不同服務單位的環境下，安全及準確地為長者執備和派發藥物 ● 監察長者服藥的情況，以作跟進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按機構的執備藥物指引及安全措施，在不同服務單位的環境下，正確地執行備藥和派藥程序；及 ● 能夠監察和跟進長者服藥後的情況。
備註	1. 社區照顧服務應根據機構指引為長者預備一天或以上的藥物。 2. 現時是由持有有效註冊的登記護士、註冊護士、配藥員或藥劑師執業牌照之從業員執行此能力單元。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	執備藥物 (長者家居)
編號	110786L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事社區護理的員工。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。能夠在多樣化的長者家居環境中，應用藥理學知識，獨立、安全及準確地為長者執備藥物，妥善管理藥物風險。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 執備藥物的相關知識 - 瞭解機構有關執備藥物的程序及指引，例如：晚上、假日及七日之備藥工作指引等 - 瞭解長者常用藥物知識，例如： - 糖尿病、心血管病、認知障礙症藥物的效用、副作用、相互作用和不良反應、藥物敏感等 - 瞭解執備藥物的專業程序，例如： - 清潔消毒執備區域及用具 「三核五對」、敏感史及有效日期原則 - 感染控制措施 - 瞭解各種備藥用具及不同長者家居環境設施，例如： - 存藥箱和備藥盒的物料、分格及尺寸 - 各類型盛藥器、切藥器的性能 - 獨立分開備藥空間，寧靜及充足光線 - 長者家中不同場景和家居佈置 - 瞭解藥物在不同長者家居環境的貯存及管理方法，例如： - 未用和開封後藥物的保存期、保管方法 - 藥物須遮光、冷藏、服用前保持密封 - 藥物貯存記錄冊 - 處理家居中關於藥物管理的突發事件，例如：雪櫃損壞而未能貯存藥物、藥物數量與記錄不符等 - 瞭解執備家居藥物所需的文件，例如： - 長者病歷及藥物記錄，例如：醫健通 (只許護士獲取)、家居備藥記錄、藥物存量記錄等 2. 執備藥物 (長者家居) - 現場判斷家居環境及可支配傢具設施，安排適當備藥空間，例如： - 檢視家居空間，設計獨立範圍用作執備藥物 - 在執備藥物範圍張貼清晰標示 - 安排特定上門執備藥物時段 - 選擇合適執備藥物的傢具，例如： - 每次上門工作必須檢查用以執備藥物的傢具用品是否安全穩妥或有改變 - 按長者需要選擇分格、大小合適的藥盒 - 設計並加上清楚易明的標記，以指示長者或執行「提示服藥」員工，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 不同顏色提示餐前或餐後服用 ○ 圖像提示咬碎服、用藥前檢查血壓心跳等 ● 嚴格執行「三核五對」原則，準確執備藥物 ● 遵守感染控制措施，例如： ○ 執備藥物時須配帶口罩 ○ 執行前後清潔雙手或帶上手套 ○ 清潔消毒備藥用品，妥善整理備藥空間 ● 利用家居現場環境，適當安排貯管藥物地方，例如： ○ 選擇安全和固定的位置擺放已執備藥盒，設計指示標記 ○ 按藥物管理指引，選擇恰當的收納設備保管藥物 ○ 獨立分格封存須冷藏藥物於家用雪櫃，並配置溫度計 ● 向長者或協助長者用藥人員給予藥物貯管指導 ● 監察和跟進長者服藥後的情況，預防長者誤服、多服或漏服的風險 ● 恰當地處理長者剩餘及過期的藥物 ● 清晰記錄和及時更新執備家居藥物文件，例如： ○ 將藥物標籤與家居備藥記錄及醫健通作互相核對 ○ 向長者 / 護老者查詢近期的身體狀況，以了解有否向私家醫生求診及相關藥物更改，並準確記錄 ● 記錄長者用藥的注意事項以作相關醫護人員參閱或指示，例如： ○ 評估長者情況，彈性調整執備藥物方案 ○ 檢視藥物可能產生的不良反應及其處理方法 3. 展示專業能力 ● 能夠遵守機構的執備藥物指引及安全措施，適當運用家居環境設備及用品，按「三核五對」原則準確執備藥物，減低出錯風險 ● 能夠遵守藥物的貯管指引，於不同的家居環境，指導和監察長者正確地保管藥物監察長者服藥的情況，以作跟進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按機構的執備藥物指引及安全措施，在不同的長者家居環境下，正確地執行備藥和貯管藥物程序；及 ● 能夠清楚核對執備藥物所需的資料及紀錄，安全並準確地貯管藥物，並監察和跟進長者服藥後的情況。
備註	1. 現時是由持有有效註冊登記護士、註冊護士、配藥員或藥劑師執業牌照之從業員執行此能力單元。

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	為慢性病患者及其照顧者提供心理支援
編號	110906L4
應用範圍	此能力適用於安老服務業提供予其照顧者提供心靈支援的員工。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。能夠根據有慢性病患者及其照顧者心靈需要，安排合適的支援服務，以舒緩有慢性病患者及其照顧者壓力，並提高長者生活質素。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 為慢性病患者及其照顧者提供心理支援的相關知識 • 瞭解慢性病患者及其照顧者支援服務的相關指引及程序 • 瞭解慢性疾病的種類、相關徵狀及病患的可能成因 • 瞭解慢性病患者及其照顧者所面對的困難，及可能引致的後果 • 瞭解慢性病患者及其照顧者的心理狀況及分析其心理需要的知識和技巧 • 瞭解不同心理支援活動以舒緩慢性病患者及其照顧者情緒及壓力的知識和技巧 • 瞭解與慢性病患者及其照顧者建立信任關係的技巧 • 瞭解支援慢性病患者及其照顧者的社區資源 2. 為慢性病患者及其照顧者提供心理支援 • 評估慢性病患者及其照顧者所面對問題，分析其心理狀況及需要，從而提供合適的心理支援，例如： ○ 提升患者及其照顧者自我效能及自我價值感，例如： ▪ 提升患者及其照顧者對慢性疾病的認識 ▪ 加強病患者自我照顧能力 ▪ 加強照顧者的照顧知識和技巧等 ○ 減少患者及其照顧者孤獨面對慢性疾病的感覺及狀況，例如： ▪ 同路人分享小組 ▪ 轉介合適社區資源予患者及其照顧者 ▪ 鼓勵參與社交活動，擴闊其社交圈子及強化人際關係等 ○ 按患者及其照顧者特性，編排不同心理支援活動以舒緩慢性病患者及其照顧者情緒及壓力，例如： ▪ 以快樂（Happiness）為主題的心靈支援，例子：分享減壓食物等 ▪ 以神馳（Flow）為主題的心靈支援，例子：音樂、禪繞畫活動等 ▪ 以靜觀（Mindfulness）及細味（Savoring）為主題的心靈支援 ▪ 以樂觀思維為主題的活動，例子：培養正面思維訓練及腹式呼吸／肌肉鬆弛練習等 • 促進慢性病患者及其照顧者關係，以達致互相支援心理狀況，例如： ○ 協助參加者以感恩態度面對生活 ○ 協助參加者處理患者及其照顧者之間的糾紛 ○ 協助參加者溝通技巧等

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

	3. 展示專業能力 • 能夠提供不同層面的心理支援，以滿足不同慢性病患者及其照顧者的心理需要 • 能夠關顧及理解慢性病患者及其照顧者心理狀況，予以支持和鼓勵
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構相關程序和指引，評估慢性病患者及其照顧者狀況，提供合適心理支援協助，以舒緩有慢性病患者及護老者壓力，並提高長者的生活質素。
備註	

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	轉介有需要長者接受專科治療
編號	106013L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事護理及復康工作的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及評估能力。能夠評估長者病情及身體狀況，根據長者需要，轉介他們接受合適的專科治療，確保長者得到最適切的治療。
級別	5
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 專科治療的相關知識 • 瞭解現時香港醫療系統，包括： ◦ 專科分類 ◦ 公私營市場等 • 瞭解各項專科內容，包括： ◦ 費用 ◦ 檢查及治療 ◦ 轉介途徑及程序 ◦ 大約輪候時間 • 瞭解評估長者需要接受專科治療的方法及技巧 2. 轉介有需要的長者接受專科治療 • 評估長者現時身體狀況，以及考慮不同因素決定長者接受專科治療的需要及類別，例如： ◦ 現時所接受的治療效果 ◦ 作進一步檢查及治療的需要性 ◦ 預期接受專科治療的成效 ◦ 經濟狀況等 • 向長者及其家人解釋轉介專科治療的需要性及安排 • 轉介長者接受所需要的專科治療，包括： ◦ 提供相關醫療資料 ◦ 聯絡專科治療 ◦ 新症預約 ◦ 妥善記錄所有轉介相關資料，並跟進長者接受專科治療後的情況 3. 展示專業能力 • 透過專業的知識及評估技巧，分析長者接受專科治療的需要性 • 安慰及支持長者，減低憂慮
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估長者身體狀況，分析長者接受專科治療的需要性，並轉介長者接受合適的專科治療。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	制定長者個人進階護理計劃(Advance Care Plan)
編號	106014L5
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及批判性地分析及判斷能力，包括健康評估、護理診斷、計劃及檢討成效，能夠根據長者的健康評估，分析長者的護理需要，制定適切的個人進階護理計劃，管理長期疾病，提昇長者健康質素。
級別	5
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者個人進階護理計劃的相關知識 - 瞭解長者常見慢性病及對其生活的影響，例如： - 糖尿病長者對食物的選擇限制 - 中風長者的活動能力及自我照顧能力減低 - 瞭解護理過程，包括： - 健康評估 - 確立護理診斷及制訂護理計劃 - 執行護理程序及檢討成效 - 瞭解評估長者健康的技巧 - 瞭解確立健康問題及訂立護理診斷的技巧 - 瞭解長者個人進階護理需要，以及改善健康的措施 - 瞭解及編寫護理計劃的格式及分析技巧，例如： - PES格式制定護理診斷 - SMART格式訂立護理目標 2. 制定長者個人進階護理計劃 - 透過不同方法全面評估患病長者健康情況，收集健康數據，例如： - 身體檢查 - 使用臨床量表 - 面談 - 化驗報告 - 專科醫療意見等 - 分析長者的健康數據，訂立現存或潛在的護理診斷，並因應疾病對長者的健康及生活方面的影響，從而決定護理需要的優先次序 - 根據護理診斷，訂立護理計劃的目標 - 針對長者的進階護理需要，設計個人化的護理措施 - 確保有關護理措施及專科治療能夠達致既定的護理計劃目標 - 透過有效的溝通渠道，讓長者及護老者清楚瞭解及同意護理計劃的內容 - 定期檢討護理計劃的成效，並因應需要作出調整 - 制定護理計劃後，應以正確的格式書面記錄護理計劃的各項細節 3. 展示專業能力 - 在制定長者個人進階護理計劃時，能夠運用專業知識、保持客觀的態度，並尊重長者及／或其家人的選擇權利

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	關顧長者的個別需要，盡量配合長者的個人習慣及生活模式
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠透過評估長者的健康情況，分析相關的健康數據，運用專業知識訂立護理診斷，制定適切的進階護理計劃； - 能夠檢討長者的進階護理計劃的成效，作出分析及調整；及 - 能夠運用正確的格式，記錄長者個人進階護理計劃的各項細節。
備註	執行此能力單元的員工對於長者常見慢性病及護理過程已有認識

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	監察長者個人進階護理質素
編號	106015L5
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及重新整合相關資料的能力。能夠根據長者個人進階護理需要，監察護理措施執行情況，確保長者得到優質的護理服務質素。
級別	5
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者個人進階護理質素的相關知識 - 瞭解長者常見慢性病及其對生活的影響 - 瞭解長者個人進階護理計劃 - 瞭解監察個人進階護理質素的方法 - 瞭解監察護理質素及收集護理質素數據的方法 - 瞭解從監察所得的數據去分析及判斷護理質素優劣的方法 - 瞭解常見的護理質素指標，例如：跌倒的發病率、壓瘡的發病率等 - 瞭解改善護理質素的專業知識 - 瞭解撰寫監察報告的格式及技巧 2. 監察長者個人進階護理質素 - 以不同方法全面監察護理質素，收集護理質素數據，包括： - 使用相關的量表，例如：Home Care Quality Indicators - InterRAI - 使用相關的數據，例如：使用壓瘡病發率用作監察預防壓瘡護理的質素 - 臨床觀察，例如：觀察照顧者為中風患者施行的轉移技巧 - 與長者面談，以瞭解其對護理質素的滿意程度等 - 分析從監察所得的數據，來判斷護理質素的優劣，並定出改善方案 - 按照監察的結果及相關改善建議撰寫報告 3. 展示專業能力 - 留意長者的獨特情況，作長期比較監察
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠使用不同方法去監察護理服務質素，並運用專業知識有效地分析所得的護理質素數據，判斷護理質素的優劣；及 - 能夠就監察的結果，提出改善護理質素的建議，並撰寫報告。
備註	執行此能力單元的員工對於長者常見慢性病及長者個人進階護理計劃已有認識

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供全身檢查
編號	106016L5
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及批判性地分析及評估能力。能夠利用專業及標準的檢查方法評估長者的生理健康狀況、分析身體檢查的結果，從而確定長者健康問題及提出適切的指導，並為長者撰寫生理健康評估報告。
級別	5
學分	9（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者身體檢查的基本知識 - 瞭解老化過程對長者生理系統的影響及其徵狀 - 瞭解老年常見的疾病及其徵狀 - 瞭解各種疾病對生理系統的影響，例如： - 糖尿病影響神經及血管，可引致足部潰瘍 - 中風引致半身癱瘓等 - 瞭解身體檢查的各種標準方法、技巧及原理 - 瞭解詮釋檢查結果技巧 - 瞭解撰寫生理健康評估報告的方法，包括用詞、角度、原則及其應用性 2. 執行全身檢查 - 能夠運用合適的檢查技巧為長者由頭到腳、有系統性施行全身檢查 - 當結果出現異常時，能夠進行焦點性的檢查 - 將評估結果作整體分析，辨別長者健康問題 - 根據長者個別的健康問題，提出適切的指導及建議 - 轉介長者到合適的醫療服務，作進一步的檢查或治療 - 撰寫全面的健康評估報告，並能向長者解釋報告內容 3. 展示專業能力 - 進行全身檢查時，能夠尊重及保障長者的個人私隱 - 能夠尊重長者的自決權，不可以勉強長者進行檢查 - 確保所運用的評估及檢查技巧符合最新的標準 - 切合長者的獨特需要及體質，作長期跟進比較
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠運用專業知識及技巧，準確地應用各種身體檢查的方法，有系統地為長者提供全身檢查；及 - 能夠運用專業知識分析長者的健康狀況，作出適切的指導，並撰寫健康評估報告。
備註	執行此能力單元的員工對於長者老化過程、老年常見的疾病及其對生理系統的影響已有認識

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	監察疾病併發症情況
編號	106017L5
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及批判性地分析及評估能力。能夠評估患病長者的病徵、分析及識別可能出現的併發症及其徵狀，判斷其嚴重情況，從而作出適切的處理及轉介，以減輕疾病對長者的影響。
級別	5
學分	9（僅供參考）
能力	表現要求 1. 疾病併發症的基本相關知識 • 瞭解長者常見的疾病、病徵、併發症及相關的病理學 • 瞭解對監察疾病併發症的各種方法 • 瞭解分析各種監察讀數方法 • 瞭解處理併發症的方法，包括：緊急情況的處理 • 瞭解記錄及撰寫報告的技巧 2. 監察疾病併發症情況 • 核對長者身份，確保長者身份正確 • 使用各種方法瞭解及評估長者身體狀況，例如： ◦ 瞭解長者的疾病史 ◦ 應用視診、聽診、觸診及叩診作身體檢查 ◦ 運用儀器進行觀察及量度，包括：聽診器、血糖測量儀等 ◦ 翻查長者的醫療紀錄，與長者及其家人面談，找出和疾病相關的資料 • 能夠分析從監察中所得的數據，以識別併發症及其徵狀，及判斷其嚴重情況 • 能夠為出現緊急併發症的患者作出即時處理，例如： ◦ 提供氧氣或施行復甦法 ◦ 提供藥物等 • 能夠為有需要的個案作出適切的轉介，例如： ◦ 尋求醫生協助，調整常規藥物治療 ◦ 轉介營養師調整飲食等 • 準確地記錄長者的身體疾病情況、檢測數據及施行的護理措施等 3. 展示專業能力 • 能夠運用專業知識及技巧，為長者提供適切的評估 • 能夠及早識別可能出現的併發症及其徵狀，防止病情惡化 • 了解個別長者的獨特情況及需要，作長期跟進比較
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠透過評估及分析，適切地監察長者的疾病併發症徵狀，並加以恰當地處理及轉介；及 • 能夠準確地記錄長者的併發症情況及護理過程。
備註	執行此能力單元的員工對於長者常見的疾病已有認識

「臨床護理」職能範疇

名稱	注射藥物(Intravenous Injection 靜脈注射)
編號	106036L5
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力應用涉及批判性地分析及評估能力，能夠評估長者的健康狀況及接受藥物注射的原因，分析藥物注射所帶來的風險，並且根據機構或專業機構的藥物注射指引，安全及準確地注入藥物，確保長者得到適當的治療。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 靜脈注射藥物的基本相關知識 - 瞭解人體結構，包括血管位置及深度，神經線分佈等 - 瞭解基本的藥理學知識，包括藥物的種類、功效、副作用、一般使用劑量及途徑、預期效果等 - 瞭解核對藥物的原則，包括「三核五對」 - 瞭解藥物的保管、儲存、管理的方法 - 瞭解各種藥物劑量等單位、量度及計算方法 - 瞭解各種藥物的不同名稱，包括：化學名稱、品牌名稱 - 瞭解處方的縮寫法，包括： - 認可的藥物名稱 - 劑量單位及頻次 - 注射途徑等 - 瞭解靜脈注射的藥物，及注射工具的使用方法，例如：溶解及稀釋藥物等 - 瞭解輸注泵(infusion pump) 的正確使用方法 - 瞭解輸注率(infusion rate) 等計算方法 - 瞭解靜脈注射的技巧，例如：注射速度，以及觀察注射期間長者的反應 - 瞭解注射藥物之前後的護理程序 - 瞭解長者注射藥物的文件記錄技巧及其重要性 2. 靜脈注射藥物 - 評估長者的狀況，包括健康狀態、疾病史、過敏史、靜脈注射導管及周邊皮膚的情況等 - 施行注射藥物前，正確地執行的核實程序，即「三核五對」 - 檢查液狀藥物的瓶內有否異物或不尋常的沉澱物，以及顏色是否有異 - 依照正確指示稀釋粉狀藥物，並確保分量正確等 - 向長者解釋注射步驟、藥物用途、注射時的感覺及注射後可能出現的反應，及要求長者配合的事情，例如：保持姿勢 - 施行注射前後的護理措施，例如： - 注射前，正確地消毒靜脈注射導管活栓，及檢查是否在原來位置 (in- situ) - 注射前，注入合適分量的生理鹽水 - 注射後，護理注射部位等 - 監察長者接受藥物注射後的情況、藥物反應，及藥物的成效 - 妥善地記錄長者所有用過的藥物、用藥過程及效果 - 恰當地處理剩餘及過期的藥物

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	- 妥善棄置使用過的注射工具 - 注意及檢查長者用藥數量，避免用藥過量 - 當懷疑長者由藥物引起的不良反應時，能即時處理及轉介專業醫療人員 3. 展示專業能力 - 能夠運用護理專業知識，安全及準確地為長者注射醫生處方的藥物 - 關顧注射引致長者的痛楚，予以安慰
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按長者的健康狀況及需要，並根據機構相關指引及醫生的處方，準確地為長者注射藥物；及 - 能夠監察長者注射藥物後的成效及其不良反應，確保長者在使用藥物期間的安全，以保障長者的健康。
備註	現時是由持有有效註冊護士或註冊西醫執業牌照之從業員執行此能力單元。

「臨床護理」職能範疇

名稱	靜脈輸注 (Intravenous Infusion)
編號	106037L5
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力應用涉及批判性地分析及評估能力，能夠評估長者的健康狀況及接受藥物注射的原因，分析藥物注射所帶來的風險，並且根據機構或專業機構的藥物注射指引，安全及準確地注入藥物，確保長者得到適當的治療。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 靜脈輸注的基本相關知識 - 瞭解基本的藥理學知識，包括藥物的種類、功效、副作用、一般使用劑量及途徑、預期效果等 - 瞭解核對藥物的原則，包括「三核五對」 - 瞭解藥物的保管、貯存、管理的方法 - 瞭解各種藥物劑量的單位、量度及計算方法 - 瞭解藥物的不同名稱，包括：化學名稱、品牌名稱 - 瞭解閱讀醫生處方的縮寫法，包括： - 認可的藥物名稱 - 劑量單位、次數等 - 瞭解靜脈輸注的藥物，及輸注工具的使用方法，例如：在輸注液中加入藥物等 - 瞭解輸注泵(infusion pump) 的正確使用方法 - 瞭解輸注率(infusion rate) 等計算方法 - 瞭解靜脈輸注之前後的護理程序 - 瞭解文件記錄的技巧及其重要性 2. 靜脈輸注 - 評估長者的狀況，包括健康狀態、疾病史、過敏史、接受注射位置的狀態等 - 正確地執行核實程序，即「三核五對」 - 如需要加入藥物，小心在輸注液中加入處方的藥物，確保過程絕對無菌 - 向長者解釋輸注步驟、輸注用途、輸注時的感覺、輸注後可能出現的反應，及要求長者配合的事情，例如：保持姿勢 - 注射前正確地消毒靜脈注射導管活栓，及檢查是否在原來位置(in-situ) - 進行靜脈輸注前，注入合適分量的生理鹽水 - 完成輸注後細心護理注射部位 - 仔細監察長者接受靜脈輸注後的情況 - 妥善地記錄長者所有用過的輸注液和藥物、輸注過程、及成效 - 恰當地處理剩餘及過期的輸注液 - 妥善棄置使用過的輸注及注射工具 - 當懷疑長者出現因輸注引起的不良反應，能即時處理及轉介專業醫療人員 3. 展示專業能力 - 能夠運用護理的專業知識，安全及準確地為長者輸注處方的輸注液及藥物 - 關顧長者因輸注而引起的不安，予以安慰

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按長者的健康狀況及需要，並根據相關指引及處方，安全及準確地為長者進行靜脈輸注；及 • 能夠監察長者在接受靜脈輸注時不適，提供及時及正確的護理，確保長者的安全及保障其健康。
備註	現時是由持有有效註冊護士或註冊西醫執業牌照之從業員執行此能力單元。

「臨床護理」職能範疇

名稱	護理複雜傷口
編號	106056L5
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理服務的員工。這能力的應用需具備批判性地分析的能力。能夠根據機構的傷口護理程序及指引、評估複雜傷口的狀況，應用適切的傷口護理原則，施行個人化的傷口護理措施，並監察措施的成效，調節護理措施的內容，以促進傷口痊癒及預防傷口感染。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 護理複雜傷口的相關知識 - 瞭解複雜傷口的特徵及性質，例如： - 傷口涉及的範圍 - 涉及深層組織 - 痊癒時間長等 - 瞭解安老服務中常見的複雜傷口，例如： - 動脈性潰瘍 - 壓瘡 - 受感染的傷口等 - 瞭解影響複雜傷口癒合的因素，包括： - 傷口的病理，例如：缺血、水腫、感染、受壓等 - 疾病引致痊癒時間較長，例如：糖尿病、血管病變等 - 瞭解傷口正常的癒合過程，例如： - 上皮化（epithialization） - 肉芽形成（granulation）等 - 瞭解護理傷口的原則，例如： - 控制炎症及感染 - 控制傷口保持在適當的濕度 - 改善營養狀況 - 改善生活習慣，例如：保持個人衛生等 - 瞭解評估複雜傷口的方法，例如：觀察滲液質量等 - 瞭解處理複雜傷口的方法，例如： - 負壓傷口治療 - 各種傷口的清創術等 - 瞭解不同敷料的用途及特性，例如： - 具殺菌力的敷料 - 不依附傷口的敷料 - 活性碳吸收性敷料（Charcoal Dressing） - 能吸收滲液的敷料 - 保濕性的敷料 - 銀抗菌敷料（Silver Dressing）等 - 瞭解監察傷口癒合進度的方法

「臨床護理」職能範疇

	2. 護理複雜傷口 - 為長者傷口進行基本的評估，初步瞭解傷口的狀況，包括： - 傷口的位置及種類 - 傷口床組織狀況 - 傷口周邊皮膚狀況 - 長者的營養狀況等 - 使用複雜的傷口評估方法，進一步瞭解複雜傷口情況，例如：使用探針量度傷口的深度等 - 向長者解釋程序，以獲取其合作 - 保障長者的私隱 - 協助或指導長者保持正確體位，並確保長者在清洗傷口期間感到舒適 - 進行清洗傷口程序及相關護理，包括應用複雜傷口的處理方法，例如： - 應用無菌技術 - 正確執行感染控制措施 - 使用適切的清洗方法，例如：擦洗或沖洗（Irrigation）等 - 使用適切的包紮方法 - 使用合適的敷料，例如：填塞性的敷料及具較強殺菌力的敷料等 - 監察傷口癒合進度，例如： - 傷口的大小 - 傷口組織 - 傷口周邊皮膚情況 - 滲液色、味、量等 - 定期拍照片存檔，有助瞭解癒合進度 - 妥善記錄清洗傷口的過程及相關資料，例如： - 使用過的敷料 - 傷口消毒液 - 傷口的癒合進度等 - 如發現傷口出現問題，需轉介專科護士或醫生作出跟進 3. 展示專業能力 - 能夠按照實証為本指引，執行複雜傷口護理
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構的傷口護理程序及指引、應用複雜傷口的評估方法，應用複雜傷口的處理方法，施行適切的傷口護理；及 - 能夠監察傷口痊癒的進度，記錄有關的護理過程。
備註	現時是由持有有效註冊護士執業牌照之從業員執行此能力單元。

「臨床護理」職能範疇

名稱	制定護理傷口計劃
編號	106057L5
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及批判性地分析及評估能力。能夠評估長者的傷口狀態及影響傷口癒合的因素，制定適切的護理計劃，包括傷口護理目標及相應措施，並檢討計劃的成效，促進傷口癒合及預防傷口感染。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 護理傷口的相關知識 - 瞭解各類傷口的成因、分類及相關的解剖學 - 瞭解傷口正常的癒合過程及有利因素 - 瞭解評估各種傷口的方法 - 瞭解促進傷口癒合的原則，例如： - 長者的病歷 - 控制炎症及感染 - 控制傷口保持在適當的濕度 - 改善營養狀況 - 長者的生活習慣等 - 瞭解運用不同傷口護理措施 - 瞭解監察傷口癒合進度的技巧 - 瞭解編寫護理傷口計劃的技巧 - 瞭解護理長者傷口的相關的資料，例如： - 長者的生活習慣 - 照顧者護理傷口的能力等 - 瞭解護理傷口的相關資源，例如： - 社康護士服務 - 門診服務 - 傷口專科護士等 2. 制定護理傷口計劃 - 評估長者的傷口及相關狀況，分析影響長者傷口癒合的因素，包括： - 傷口的位置及種類 - 傷口周邊皮膚狀況 - 長者的營養狀況 - 引致傷口難以癒合的病患，例如糖尿病 - 疼痛等 - 根據傷口的狀況，以及整合與護理長者傷口相關的資料，制定傷口護理目標 - 按照護理傷口的原則，設計個人化的傷口護理措施，例如： - 所選用的敷料種類 - 清洗的方法 - 包紮的方法

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 按需要轉介及運用護理傷口相關的資源 • 讓長者及家屬參與制定傷口護理計劃，使護理計劃切合個別長者的需要 • 檢討護理計劃的成效，並因應需要作出調整 • 使用正確的格式編寫護理傷口計劃的各項細節 3. 展示專業能力 • 能夠按照實証為本指引，制定護理傷口計劃中的各項護理評估及護理措施 • 在制定長者護理傷口計劃時，能夠保持客觀的態度，並尊重長者及其家人的選擇權利
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估長者的傷口狀況，以及影響傷口癒合的因素，制定傷口護理計劃，以及設計個人化的護理措施；及 • 能夠有效檢討護理傷口計劃的成效，並運用正確的格式，編寫長者的傷口護理計劃。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	制定臨床護理員工培訓
編號	106228L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事人力資源及管理工作的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及重整相關資料的能力。能夠分析部門可調撥的資源、判斷員工的訓練發展需要，從而制定相關的員工培訓計劃，以提升員工在提供相關服務上的知識及技能，確保能夠向長者提供合適的護理，以及提高服務水平。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 臨床護理員工培訓相關知識 - 瞭解人力資源管理學的相關理論 - 瞭解部門可提供的資源，包括： - 金錢 - 時間 - 場地 - 相關專業知識及技能等 - 瞭解臨床護理培訓範圍，例如： - 感染控制 - 一般護理程序，包括：協助派發及提供藥物等 - 特別護理程序，包括：操作心電圖、處理傷口等 - 瞭解機構所提供的臨床護理服務範疇及日後發展 - 瞭解員工對臨床護理方面的知識、技能及培訓的需求 - 瞭解搜集培訓需要的相關資料及途徑，例如透過： - 工作表現評核 - 員工的意見反映 - 長者及其家人的意見等 - 瞭解外間能夠提供培訓的專業認可機構或合資格的專業人士 2. 制定臨床護理員工培訓計劃 - 在制定員工培訓計劃時，評估現職員工對臨床護理的知識及程度，從而制定適當的培訓模式及方向 - 根據機構所提供的臨床護理服務範疇及日後發展，以及分析現職員工在臨床護理上的工作能力水平，識別不足之處，從而確立所需的培訓項目、人選及優先次序等 - 在設計員工培訓計劃時，邀請專業醫療人員作為培訓導師，或聯繫認可培訓機構，讓員工認識相關及最好的知識及技能 - 制定指標評估員工培訓的成效，確定員工能否透過培訓獲取預期的知識和技能，及用作日後相關培訓的參考，指標包括： - 受訓人數 - 考核員工表現之提升 - 員工意見等 - 制定檢討機制檢討整體培訓計劃，確保訓練有效及達到目標 - 員工在培訓計劃後，作出書面記錄及妥善保存，作日後檢討及跟進之用

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

	3. 展示專業能力 • 確保培訓計劃能有助提升員工的臨床護理技巧及服務質素
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠因應員工在提供臨床護理服務的培訓需要，以及機構所提供的臨床護理服務範疇及日後發展，制定員工培訓計劃； • 為員工提供認可的專業知識及技術培訓，提升員工臨床護理的服務質素；及 • 能夠定期檢討及評估所制定培訓計劃的成效，以及作出改善。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	制定紓緩照顧計劃
編號	106229L5
應用範圍	此能力單元適用於在安老服務行業從事長者照顧服務或臨床護理的員工。這能力的應用需具備批判性地分析、重新組織、評估、整合各方面資料的能力。能夠進行全面性及跨專業的評估，分析長者於紓緩治療上的需要，制定合適的紓緩照顧計劃，讓臨終長者能夠平靜及安祥地走完生命的最後階段。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 紓緩照顧計劃的相關知識 - 瞭解紓緩治療的目的及其好處，例如： - 減輕身體痛苦煎熬及情緒困擾 - 提供全面性照顧，包括身、心、社、靈四大範疇 - 減少使用入侵性治療等 - 瞭解臨終長者常見的生理及心理的問題，例如： - 生理方面：疼痛、四肢無力、食慾不振、失眠等 - 心理方面：抑鬱、不安、恐懼等 - 瞭解紓緩治療的跨專業團隊的工作範疇 - 瞭解制定照顧計劃過程、內涵及意義，例如： - 進行全面性評估，包括：相關評估／量度工具等 - 執行計劃 - 檢討計劃等 - 瞭解紓緩治療的資源及其他支援，例如： - 義工探訪 - 病友分享會 - 康樂活動等 - 瞭解與長者及其家人建立關係的技巧 - 瞭解撰寫照顧計劃的技巧 2. 制定紓緩照顧計劃 - 透過跨專業協助，為長者進行全面性及跨專業的評估，瞭解長者現時整體狀況，例如： - 身體徵狀，尤其疼痛或不適 - 活動及自理能力 - 情緒壓力 - 家庭關係及狀況 - 個人價值觀 - 文化背景等 - 分析長者的情況，確立長者於身、心、社、靈四大範疇上的需要，提供準備各種殮葬殯儀的資料，訂立遺囑(平安紙)事宜，協助長者完成心願 - 按照長者情況及需要性，以及對生活上影響的程度，制定紓緩照顧計劃的目標及其優先處理次序

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

	• 按照目標設計個人化的照顧計劃內容，以及向長者及其家人所提供的治療及支援 • 透過有效的溝通渠道，讓長者及護老者清楚瞭解及同意紓緩照顧計劃的內容 • 透過溝通及監察機制，確保相關的員工能瞭解及確實執行已訂立的紓緩照顧計劃 • 定期檢討紓緩照顧計劃的成效，並能因應需要，調整計劃內容 • 書面記錄紓緩照顧計劃內容，並能妥善保存 3. 展示專業能力 • 能夠運用專業知識制訂紓緩照顧計劃 • 能夠與長者建立良好關係，表現出同理心，保持客觀的態度 • 尊重長者的選擇權利，制定相應的個人化計劃，以配合不同長者的需要
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據全面性及跨專業的評估結果，分析長者的問題，確立長者於身、心、社、靈的需要，並制定合適的紓緩照顧計劃；及 • 能夠定時檢討所制定的紓緩照顧計劃的成效，並作出調整。
備註	香港大學行為健康研究中心 - 紓緩治療 http://enable.hku.hk/enable/tch/project_enable/enablealliance/images/HKBuddhistHospital.pdf

「臨床護理」職能範疇

名稱	管理儲存藥物
編號	110787L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事社區護理的員工。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。能夠評估及分析藥物的性質及風險，妥善管理及儲存藥物，以減低藥物被錯誤使用的風險。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 管理儲存藥物的相關知識 - 瞭解機構有關管理儲存藥物的指引 - 瞭解基本的藥理學 - 瞭解影響化學分解的因素，例如：光線、溫度、濕度等 - 瞭解藥物的不同分類方法，例如： - 使用途徑分類法 - 化學性質分類法 - 治療性質分類法等 - 瞭解常見藥物風險，例如：錯誤標示及儲存等 - 瞭解評估及分析儲存藥物的風險 - 瞭解正確儲存藥物的方法 2. 管理儲存藥物 - 綜合評估儲存藥物的風險，例如： - 藥物標示的方法 - 藥物的儲存環境 - 藥物的儲存方法 - 藥物交收及授權保管的程序 - 授權保管藥物的合適數量 - 長者獲註冊醫生處方危險藥物的儲存方法等 - 分析管理儲存藥物的風險，例如：按國際的專業標準判斷管理儲存藥的方法是否恰當或高危險情況等 - 為授權保管進出藥物執行登記程序 - 藥物必須儲存於可上鎖的櫃內 - 每位長者的藥物必須獨立儲存 - 按藥廠的指引將藥物儲存，例如：將藥物儲存在適合的物理環境等 - 定期監察管理儲存藥物方法，以及檢討儲存方法的風險 - 定期檢查為長者授權保管藥物的有效日期及數量，妥善棄置過期藥物及通知長者補給不足藥物 - 不應儲存長者非於服務單位／中心內須服用或非代為執備藥物 - 經常與從事藥物管理的員工溝通，以掌握更適當的方法改善管理及儲存藥物 - 定期參與機構認可的藥物及相關法例的課程，以掌握最新的藥物管理知識

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 嚴格監管各種藥物的適當儲存及提取 • 掌握最新的藥物管理知識
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠認識管理儲存藥物的知識，並按專案標準執行適當的管理儲存藥物的方法，以避免藥物在長者身上被錯誤使用； • 能夠定期地檢討管理儲存藥物的風險，並與相關的員工溝通，改善管理及儲存藥物的方法；及 • 掌握最新的資訊和法例，確保能夠妥善地管理儲存藥物。
備註	1. 執行此能力單元的員工對於基本的藥理學已有認識。 2. 若要執行管理及儲存危險藥物，應根據機構有關程序及指引，以及遵從《危險藥物條例》，正確執行相關程序。

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	轉介有需要長者接受專科護理評估
編號	110907L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理服務的員工。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。能夠根據機構服務評估及轉介機制，按照長者身體狀況的變化，評估其護理需要，轉介長者接受合適的專科護理評估，使長者能夠接受適切的護理服務。
級別	5
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 評估專科護理需要的相關知識 • 瞭解機構服務評估及轉介的機制、執行政序及指引 • 瞭解長者現時接受專科護理評估服務的內涵，例如： ◦ 服務類別，例如：傷口及造口專科護理、社康護理、糖尿專科護理、痛症專科護理、外展護理等 ◦ 服務次數等 • 瞭解專科護理評估服務的類別、轉介條件及程序 • 瞭解評估長者身體狀況的方法及技巧，例如： ◦ 護理診斷（PES） ◦ 在取得長者的同意下，向相關醫護團隊查詢及查閱其病歷及診斷報告 ◦ 替長者進行身體檢查 ◦ 與長者及其家人面談，獲取長者的疾病史 • 瞭解與長者及其家人的溝通技巧 • 瞭解撰寫記錄的技巧 2. 轉介有需要長者接受專科護理評估 • 初步評估長者的身體狀況及自理能力，識別長者身體機能上的變化及照顧需要，例如： ◦ 日常生活活動量表（ADL）及工具性日常生活活動能力量表（IADL）能力的評估 ◦ 視力及聽力評估，如斯內倫視力表測試（Snellen Eye Chart Test）、語音試驗測試（Whispered Voice Test）等 ◦ 傷口評估，如傷口位置、大小、種類、滲液等 ◦ 糖尿評估，如血糖記錄等 ◦ 認知及溝通能力，如簡短智能測驗（Mini-mental State Examination）等 ◦ 心理精神狀況，如老年抑鬱量表（Geriatric Depression Scale）等 ◦ 營養和水分攝取，如體重指標（Body Mass Index）等 • 檢視長者的特殊情況，例如：病後出院、跌倒、感染傳染病等，分析長者現時接受的護理服務是否符合長者轉變的身體狀況等 • 按照長者身體狀況的變化及其他重要因素，確認長者需要接受專科護理評估服務的類別，例如： ◦ 健康及疾病評估 ◦ 精神健康狀況評估 ◦ 營養評估

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

	○ 跌倒風險評估 ○ 家居環境評估等 ● 向長者及其家人解釋轉介專科護理評估的需要性及相關安排，例如： ○ 護理需要評估服務內容及程序 ○ 輪候時間 ○ 費用等 ● 轉介長者接受專科護理評估，並跟進轉介後及評估後的情況，例如： ○ 相關醫療資料 ○ 各項評估報告 ○ 長者及照顧者聯絡資料等 ● 記錄轉介資料及妥善儲存 3. 展示專業能力 ● 能夠評估長者的身體狀況及其變化，需要時作出專科護理轉介 ● 能夠轉介長者接受專科護理評估，並作跟進 ● 夠與長者及其家人建立良好的溝通關係，表現同理心，並保持客觀及專業的態度
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構服務評估及轉介機制，並運用專業知識及評估技巧，綜合分析長者接受專科護理轉介的需要，以及與長者及其家人的良好溝通下作出合適的轉介；及 ● 能夠適時跟進轉介長者接受評估後的狀況及跟進其護理服務的需要。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	設計特別的餐類
編號	110957L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。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。能夠評估及分析長者的飲食需要，配合長者的健康情況，為長者設計特別的餐類，以促進長者的整體飲食健康。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者特別餐類的相關知識 - 瞭解有特別需要的長者之成因及病理，例如： - 營養不良 - 吞嚥困難 - 患病 - 現正接受的治療等 - 瞭解評估長者飲食的方法 - 瞭解長者經常食用的特別餐類，以及有關營養及生理學知識，例如： - 低熱量餐 - 吞嚥困難餐 - 低鈉餐等 - 瞭解設計個人化特別餐單的技巧 - 瞭解長者對食物的喜好，參考個人背景及本地文化 - 瞭解編寫特別餐單的方法 2. 設計特別的餐類 - 評估長者飲食及健康狀況，包括： - 營養評估 - 吞嚥能力評估 - 疾病史 - 曾接受及正接受的治療等 - 分析評估的結果及整合各方面數據，判斷長者需要特別餐類的原因，例如： - 從飲食習慣控制血糖 - 中風後有吞嚥困難的長者需進食糊質的食物，以防吸入性肺炎等 - 按長者需要特別餐的原因，設計個人化的餐類，例如： - 提供額外營養，例如：患癌的長者需進食比正常較高的營養 - 因應有吞嚥困難的長者，例如：中風後有吞嚥困難的長者需進食糊狀的食物，以減低食物誤進氣管的機會 - 控制疾病，例如：糖尿病患者需進食升糖指數較低的食物，以保持血糖的穩定 - 避免影響現正接受的治療，例如：服用部份抗凝血藥的長者不能進食維生素K的食物，以保持藥物的效能

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

	○ 對食物有偏好，例如：部份長者因宗教或個人原因不吃某種食物 ● 編寫個人特別餐單，內容包括： ○ 食物材料，例如：牛肉、花生等 ○ 營養成份，例如：脂肪及蛋白質的份量等 ○ 處理方法，例如：攪碎、煮爛等 ○ 烹調方法，例如：避免煎炸、辛辣等 ○ 附加材料，例如：凝固粉、蛋白粉等 ○ 特別需要的原因，例如：低鈉、低熱量等 ● 檢討長者的營養及疾病狀態，例如：體重、血糖、血壓等，並按飲食、食慾及健康狀況，修改特別餐單內容 3. 展示專業能力 ● 能夠運用專業知識及技巧配合長者的健康狀況及對飲食的個人喜好，設計特別餐類 ● 能夠檢討長者用餐後情況，修改特別餐單內容
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠評估長者的飲食及健康狀況，分析長者需要特別餐類的原因，整合各方面數據，為長者設計適切的特別餐類；及 ● 能夠檢討長者的營養及疾病狀態，修改特別餐單內容，以促進長者的整體飲食健康。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	檢查急救用品
編號	106068L1
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及日常常規性的工作，能夠按照機構有關管理急救用品的標準、程序及指引，妥善檢查急救用品，確保急救用品齊全及常處於備用狀況。
級別	1
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 急救用品管理的相關知識 - 瞭解機構有關管理急救用品的標準、程序及指引 - 瞭解機構急救箱的位置 - 瞭解相關的《職業安全及健康條例》對急救設施的基本要求，例如： - 急救設施的標示 - 急救物品及其數量等 - 瞭解機構有關檢查急救用品相關表格的填寫方法 2. 檢查急救用品 - 確保急救設施清楚標明「急救」及「FIRST AID」字樣，以及確保擺放於機構所訂明的位置 - 按照機構有關管理急救用品的程序及指引，定期檢查急救用品，包括： - 檢查急救設施物品項目及數量是否達到要求 - 檢視急救用品的有效日期，確定物品保持在可用狀況，並妥善處理過期或破損的急救用品 - 檢視急救用品的包裝，確保物品未有破損或受污染 - 確保急救設施內存放中英文對照的急救指南 - 定期整理急救箱，保持清潔、乾爽及整齊，確保沒有存放急救物品以外的藥物，例如：成藥、跌打酒等 - 將檢查結果填寫於指定紀錄表中，並向上級匯報，以便進行補給，包括記錄： - 已過期及破損之急救用品 - 急救用品的現存數量等 3. 展示專業能力 - 確保所有急救用品存量充足及常處於備用狀況 - 能夠按照機構有關管理急救用品的標準、程序及指引，妥善檢查急救用品
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按照機構有關管理急救用品的標準、程序及指引，定期檢查急救設備；及 - 能準確地陳述機構有關管理急救用品的標準、程序及指引和《職業安全及健康條例》的相關要求，並將檢查結果作妥善記錄。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	陪伴緊急護送
編號	106069L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用必須在督導下，按照機構緊急護送的程序及指引，為傷病長者執行緊急護送工作，令傷病長者於護送過程得到適當的支援。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 緊急護送的相關知識 - 瞭解機構有關緊急護送的程序及指引 - 瞭解傷病長者的個人資料，例如： - 姓名及年齡 - 簡單病歷 - 入院原因 - 家人聯絡方法等 - 瞭解與專業醫療人員及家屬的溝通技巧 2. 進行緊急護送 - 按照機構有關緊急護送的程序及指引，執行緊急護送工作，包括： - 向上級取得傷病長者的個人資料及身份證 - 陪同傷病長者乘坐救護車到醫院急症室 - 協助傷病長者於急症室或醫療診所辦理登記手續 - 等候傷病長者家人到達醫院，期間與其保持聯絡 - 協助傷病長者到指定地點接受分流、觀察、診療、入院安排等，直至傷病長者家屬到場交接為止 - 向家屬交代傷病長者情況，並交還傷病長者個人物品 - 清晰向上司匯報所有過程 - 能夠於緊急護送期間安撫傷病長者，並留意傷病長者的需要，提供適切的協助 - 如家屬未能到場接手，而需機構繼續支援，員工能夠向上級匯報，以便安排人手協助 - 如傷病長者不幸去世，能夠立即通知上級，以便機構作出跟進 3. 展示專業能力 - 能夠於護送過程中與傷病長者的家人及機構保持良好溝通 - 能夠陪伴及安撫傷病長者，提供所需的援助，減少傷病長者不安的情緒
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按照機構緊急護送的程序及指引，陪同傷病長者到醫院接受治療，直至傷病長者家屬到場接手為止；及 - 能夠與機構及傷病長者家屬保持聯絡，並能清晰向上級匯報所有過程。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	處理血糖過高／過低
編號	106070L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用需具備分析及判斷能力，能夠按照機構有關處理低／高血糖的程序及指引，評估患者的臨床徵狀，從而判斷長者屬於血糖過高或過低，並提供適切的急救處理，防止血糖不穩定引致併發症及危害生命。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 血糖及糖尿病相關知識 - 瞭解機構有關處理血糖過高／過低的程序及指引 - 瞭解糖尿病的種類、成因及治療方法 - 瞭解消化系統及內分泌系統的基本知識 - 瞭解血糖過高的成因、徵狀以及所引致的併發症，例如：糖尿病酸中毒(Ketoacidosis) - 瞭解血糖過低的成因、徵狀以及所引致的併發症，例如：低血糖休克(Hypoglycemic shock) - 瞭解血糖測試機的使用方法以及血糖的正常值 - 瞭解血糖過高／過低的急救處理方法 2. 處理血糖過高／過低 - 透過問診、觀察及檢查，評估長者有否血糖過高或過低的病徵，以及判斷狀況是否穩定，包括： - 觀察臨床徵狀 - 量度長者的生命表徵，包括清醒程度、體溫、呼吸、脈搏，及血壓 - 詢問長者的病歷，用藥情況、最後進食時間及疾病控制情況等資料 - 使用血糖測量機為長者進行血糖測試，進一步確定長者的血糖水平 - 分析長者的血糖水平及病情，根據機構有關處理血糖過高／過低的程序及指引，執行相應的護理及急救措施 - 對於血糖過低但清醒的長者，能夠即時協助長者進食一些含糖份的飲料，並轉介專業醫療人員跟進 - 若長者情況嚴重，即時通知專業醫療人員，並執行急救程序，例如： - 對於神智不清或昏迷的長者，將其置於復原卧式，確保長者氣道暢通 - 為昏迷長者進行急救 - 召喚救護車送院 - 密切監察長者的情況，定時量度及記錄其生命表徵，並加以安慰 - 向救護員交代事發經過、長者生命表徵及所施的治療 - 對長者作出適當的飲食調節及指導 - 以書面記錄處理過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 - 能夠正確地評估及判斷長者的血糖過高／過低狀況，並提供適切的急救處理 - 關顧個別長者的獨特需要，保持血糖穩定
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 能夠評估長者的臨床徵狀，以及量度血糖水平，判斷其病情；及 • 根據長者的情況及危急程度，以及機構有關處理血糖過高／過低的程序及指引，提供合適的護理措施。
備註	1. 執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。 2. 現時心肺復甦法是由持有認可及有效急救資格之從業員執行。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供心肺復甦法急救
編號	106071L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理員工。這能力的應用需具備分析及判斷能力，能夠按照相關專業及學術機構為心肺復甦法急救所訂立的最新指引，以及根據機構有關程序及指引，替傷病長者進行心肺復甦法，維持傷病長者的血液循環及氧氣供應，氣道暢通，增加傷病長者的存活率。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 心肺復甦法的相關知識 • 瞭解機構有關提供心肺復甦法急救的程序及指引 • 瞭解相關專業及學術機構對心肺復甦法急救的最新指引，例如： ◦ 美國心臟協會 ◦ 聖約翰救傷隊等 • 瞭解呼吸及循環系統的基本解剖生理學 • 瞭解提供心肺復甦法急救的相關技術，包括： ◦ 心外壓 ◦ 人工呼吸 • 瞭解進行心肺復甦法的程序 • 瞭解處理休克及昏厥的急救的方法，例如： ◦ 評估傷病長者清醒程度 ◦ 暢通氣道 ◦ 量度生命表徵等 • 瞭解標準感染控制措施的指引 2. 提供心肺復甦法急救 • 瞭解現場環境及傷病長者情況，在安全及可行情況下，將危機減至最低，包括： ◦ 確定自身、傷病者及其他在場人士的安全 ◦ 移除障礙物 ◦ 疏散人群 ◦ 將傷病長者移至較安全的地方等 • 能夠採取標準感染控制措施，穿著及使用個人防護裝備，例如：手套、人工呼吸口面防護膜、袋裝面罩等 • 能夠確定傷病長者是否需要接受心肺復甦法，包括評估： ◦ 清醒程度 ◦ 心跳 ◦ 氣道 ◦ 呼吸狀況等 • 召喚救護車，通知上級要求支援 • 能夠按照相關專業及學術機構為心肺復甦法急救所訂立的最新指引，以及根據機構有關程序及指引，提供正確的心外壓及人工呼吸例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 按壓位置 ○ 手法及速度 ○ 吹氣時間及次數 ○ 按壓吹氣比例等 ● 持續為傷病長者進行心肺復甦法急救，直至傷病長者恢復脈搏及呼吸或救護員到達接手處理傷病長者為止 ● 如有需要可使用自動體外心臟去纖維性顫動器 ● 如有曾接受相關急救訓練的人員到場，能與該人員合作，並按其指示替傷病長者進行心肺復甦法急救 ● 向救護員交代事發經過、傷病長者生命表徵及曾施予的治療 ● 以書面詳細記錄整個急救過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 ● 確保所使用的技術符合專業及學術機構的最新指引 ● 能夠正確地評估及判斷傷病長者的危急狀況，並能提供適切的急救處理 ● 急救時能夠顧及傷病長者的私隱
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠評估傷病長者的狀況及現場環境，才決定是否需要接受心肺復甦法；及 ● 能夠按照相關專業及學術機構為心肺復甦法急救訂立的最新指引，以及根據機構有關程序及指引，為傷病長者施行心肺復甦法急救，直至救護員到達接手處理為止。
備註	現時心肺復甦法是由持有認可及有效急救資格之從業員執行。

「臨床護理」職能範疇

名稱	處理燙傷 / 燒傷
編號	106072L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理員工。這能力的應用需具備分析及判斷能力，能夠按照機構有關處理燙傷 / 燒傷的程序及指引，評估傷者的情況，處理燙傷 / 燒傷的傷口，防止傷勢惡化，促進傷者復原。
級別	3
學分	1 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 燙傷 / 燒傷相關知識 - 瞭解機構有關處理燙傷 / 燒傷的程序及指引 - 瞭解燙傷 / 燒傷的種類、定義及成因，包括： - 燒傷 - 燙傷 - 其他，例如：電燒傷、化學劑燒傷、呼吸道燒傷等 - 瞭解評估燙傷 / 燒傷傷勢的方法，例如 - 以「九分法」計算燒傷面積 - 燒傷的深度，包括一級、二級及三級燒傷 - 受傷部位等 - 瞭解處理不同燙傷 / 燒傷傷口的方法，例如： - 應用不同的敷料 - 清洗不同部位的先後次序等 - 瞭解處理休克及昏厥的急救的方法，例如： - 評估傷者清醒程度 - 暢通氣道 - 量度生命表徵等 - 瞭解心肺復甦法急救的方法 - 瞭解標準感染控制措施的指引 2. 處理燙傷 / 燒傷 - 瞭解現場環境及傷者情況，在安全及可行情況下，將危機減至最低，包括： - 確定自身、傷者及其他在場人士的安全 - 移除障礙物 - 疏散人群 - 將傷者移至較安全的地方，與熱源隔離等 - 能夠採取標準感染控制措施，接觸傷者前應穿著個人防護裝備，例如：手套、口罩等 - 評估傷者的傷勢，分析其嚴重程度，包括： - 檢查傷者的清醒情況、心跳及呼吸狀況 - 按燙傷 / 燒傷面積、深度及受傷部位評估嚴重程度 - 燙傷 / 燒傷的類別等 - 根據機構有關處理燙傷 / 燒傷的程序及指引，以及傷者的嚴重程度，提供合適的處理方法，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 若傷者傷勢嚴重，立即進行急救，並召喚救護車，通知上級要求支援 ○ 如發現傷者沒有心跳，立即進行心肺復甦法急救 ○ 如傷者休克或昏厥，進行處理休克及昏厥的急救 ○ 若傷者傷勢輕微，為燙傷 / 燒傷的傷口提供合適的護理，例如： ▪ 為傷口降溫 ▪ 以消毒敷料覆蓋傷口及包紮 ▪ 切勿刺穿水泡，防止傷口受感染 ▪ 除去傷口附近的戒指及手鐲等飾物 ● 向救護員交代事發經過、傷者生命表徵及曾施予的治療 ● 以書面詳細記錄整個急救過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 ● 能夠正確地評估及判斷傷者的危急狀況，並能提供適切的急救處理 ● 關顧傷者恐懼及疼痛不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠評估傷者的情況，分析傷者傷勢的嚴重性，判斷即時送院的需要；及 ● 能夠按照機構有關處理燙傷 / 燒傷的程序及指引，以及傷者的嚴重程度，提供適當的處理方法。
備註	1. 執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。 2. 現時心肺復甦法是由持有認可及有效急救資格之從業員執行。

「臨床護理」職能範疇

名稱	處理遇溺
編號	106073L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用需具備分析及判斷能力，能夠按照機構處理遇溺的程序及指引，替遇溺者進行急救，並安排遇溺者送院治理，保存遇溺者的生命。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 遇溺的相關知識 - 瞭解機構有關處理遇溺的程序及指引 - 瞭解呼吸道的的基本解剖生理學 - 瞭解遇溺的種類及其對呼吸道及體溫的影響 - 瞭解處理休克及昏厥的方法 - 評估遇溺者清醒程度 - 暢通氣道 - 量度生命表徵等 - 瞭解心肺復甦法急救的方法 - 瞭解處理遇溺的急救措施 2. 處理遇溺 - 瞭解現場環境及遇溺者情況，在安全及可行情況下，將危機減至最低，例如： - 確定自身、遇溺者及其他在場人士的安全 - 疏散人群 - 將遇溺者移至較安全的地方等 - 召喚救護車，通知上級要求支援 - 評估已被拯救安全地方的遇溺者的情況，包括： - 清醒程度 - 心跳 - 氣道 - 呼吸狀況 - 體溫等 - 按照機構有關處理遇溺的程序及指引，為遇溺者施予急救措施，包括： - 運送遇溺者時，要將他的頭部略放低於身體，防止水流入其呼吸道而導致窒息 - 如發現遇溺者沒有心跳或呼吸，立即進行心肺復甦法急救 - 如遇溺者仍能自行呼吸，應將遇溺者置於復原臥式 - 如患者已休克及昏厥，進行處理休克及昏厥的急救 - 保持遇溺者的體溫，換上乾爽衣物及保暖等 - 向救護員交代事發經過、遇溺者生命表徵及曾施予的治療 - 以書面詳細記錄整個急救過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 - 能夠正確地評估及判斷遇溺者的危急狀況，並能提供適切的急救處理

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	急救時保障及顧及遇溺者的私隱
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠評估現場環境及遇溺者的狀況，才決定遇溺者是否需要接受心肺復甦法；及 - 按照機構有關程序及指引，施行心肺復甦法或其他適當的急救措施，直至救護員接手處理為止。
備註	- 執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。 - 現時進行心肺復甦法是由持有認可及有效急救資格之從業員執行。

「臨床護理」職能範疇

名稱	處理扭傷
編號	106074L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用需具備分析及判斷能力，能夠按照機構有關處理扭傷的程序及指引，評估傷者狀況，處理扭傷部位，防止傷者傷勢惡化，促進傷者患處復原。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 扭傷的相關知識 - 瞭解機構有關處理扭傷的程序及指引 - 瞭解肌肉、骨骼及關節的基本解剖生理學 - 瞭解常見扭傷的位置及原因 - 瞭解扭傷的徵狀，例如： - 關節周圍疼痛 - 逐漸出現關節腫脹及瘀青 - 不能活動自如等 - 瞭解扭傷和骨折的徵狀和分別 - 瞭解扭傷的急救處理方法 2. 處理扭傷 - 檢查傷者的徵狀，評估及分析傷者扭傷情況 - 按照機構有關處理扭傷的程序及指引，替傷者進行扭傷急救護理，包括： - 安慰傷者，並吩咐傷者不要移動傷肢，以免傷勢惡化 - 扭傷部位的處理，包括： - 保護關節 - 讓傷者休息 - 冰敷患處 - 加壓包紮，固定患處 - 墊高傷肢等 - 向救護員交代事發經過、傷者的生命表徵及曾施予的治療 - 如有需要，召喚救護車並通知上級 - 以書面詳細記錄整個急救過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 - 能夠正確地評估及判斷傷者的扭傷情況，並能提供適切的急救處理 - 能夠於急救過程中盡量減低傷者的痛楚不適，避免再度弄傷患處 - 關顧傷者的恐懼及憂慮，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠評估傷者情況，分析傷者扭傷的嚴重程度；及 - 能夠按照機構有關處理扭傷的程序及指引，適當地處理傷者的患處，如安排傷者送院治理並通知上級。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	處理休克及昏厥
編號	106075L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用需具備分析及判斷能力，能夠按照機構有關處理休克及昏厥的程序及指引，評估、分析及判斷傷病長者是否屬於休克或昏厥情況，作出適當的初步治理，並安排傷病長者送院，以保障傷病長者生命。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 休克及昏厥的相關知識 - 瞭解機構有關處理休克及昏厥的程序及指引 - 瞭解血液循環系統及神經系統的基本解剖生理學 - 瞭解休克的定義、種類、成因及病徵 - 瞭解昏厥的定義、成因及病徵 - 瞭解評估休克及昏厥的方法，例如： - 昏厥者對聲音及痛楚全無反應 - 休克的病徵 - 瞭解休克及昏厥的處理方法 2. 處理休克及昏厥 - 瞭解現場環境及傷病長者情況，在安全及可行情況下，將危機減至最低，包括： - 確定自身、傷病長者及其他在場人士的安全 - 移除障礙物 - 疏散人群 - 將傷病長者移至較安全的地方等 - 評估傷病長者的清醒程度及其他徵狀，分析及判斷傷病長者的情況是否屬於昏厥或休克 - 召喚救護車，通知上級並要求支援 - 按照機構有關處理休克及昏厥的程序及指引，處理休克及昏厥的傷病長者，包括： - 找出及盡量消除導致休克及昏厥的成因，例如：控制出血、安慰傷病長者以減低其驚恐心理、提供氧氣給缺氧傷病者等 - 置傷病長者於適當的體位，防止傷勢惡化，例如：將昏厥傷病長者置於復原臥式、將休克傷病長者仰臥並墊高其雙腿等 - 鬆解緊束衣物，保持氣道及呼吸暢通 - 切勿給予傷病長者任何飲食 - 定時量度傷病長者的清醒程度及生命表徵等 - 向救護員交代事發經過、傷病長者生命表徵及曾施予的治療 - 以書面詳細記錄整個急救過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 - 能夠正確地評估及判斷傷病長者的危急狀況，並能提供適切的急救處理 - 確保患者安全及保障私隱 - 關顧患者的恐懼及不適，予以安慰及支持

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估傷病長者的情況，分析及判斷傷病長者的情況是否屬於休克或昏厥；及 • 能夠按照機構處理休克及昏厥的程序及指引，以及傷病長者的清醒程度，提供合適的處理方法。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	處理低溫症 / 中暑
編號	106076L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用需具備分析及判斷能力，能夠按照機構有關處理低溫症 / 中暑的程序及指引，評估、分析及判斷患者是屬於低溫症或中暑的情況，並作出適當的初步治理，安排患者送院，以保障患者生命及防止情況惡化。
級別	3
學分	1 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 低溫症 / 中暑相關知識 - 瞭解機構有關處理低溫症及中暑的程序及指引 - 瞭解人體正常溫度及人體散熱的方式，包括： - 幅射 - 蒸發 - 對流 - 傳導等 - 瞭解低溫症及中暑的定義、成因及臨床徵狀 - 瞭解協助低溫症 / 中暑患者控制體溫的方法，例如： - 低溫症的患者： - 脫去濕衣物，換上乾的衣物或用毛毯 - 用報紙、錫箔等絕緣物品將傷病者包裹 - 給予清醒患者熱飲料作保暖等 - 中暑的患者： - 適當脫去中暑傷病者的衣物 - 用濕毛巾塗抹患者全身 - 扇涼等 - 瞭解處理休克及昏厥的急救的方法，例如： - 評估患者清醒程度 - 暢通氣道 - 量度生命表徵等 2. 處理低溫症 / 中暑 - 瞭解現場環境及患者情況，在安全及可行的情況下，將危機減至最低，包括： - 確定自身、患者及其他在場人士的安全 - 移除障礙物 - 疏散人群 - 將患者移至較安全的地方等 - 評估患者的清醒程度及其他徵狀，分析及判斷患者的情況是否屬於低溫症或中暑 - 召喚救護車，通知上級要求支援 - 按照機構有關處理低溫症 / 中暑的程序及指引，處理低溫症 / 中暑的患者，包括： - 將患者移至有遮蓋及溫暖 / 清涼的地方 - 盡量協助低溫症 / 中暑傷病者控制體溫

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 如患者出現休克或昏厥，進行處理休克及昏厥的急救 ○ 觀察傷病者情況，定時量度傷病者的清醒程度及生命表徵等 ○ 採取處理低溫症 / 中暑的安全措施，例如：切勿給予中暑患者任何飲食 ● 向救護員交代事發經過、患者生命表徵及現場所施予的治療 ● 以書面記錄急救過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 ● 能夠正確地評估、分析及判斷患者的危急情況，並能提供適切的急救處理 ● 確保患者安全及保障私隱 ● 關顧患者的恐懼及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠評估患者的情況，分析及判斷傷病者是否屬於低溫症 / 中暑；及 ● 能夠按照機構有關處理低溫症 / 中暑的程序及指引，以及患者的清醒程度，提供合適的處理方法。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	處理懷疑骨折
編號	106077L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用需具備分析及判斷能力，能夠按照機構有關處理懷疑骨折的程序及指引，評估傷者傷勢，適當處理懷疑骨折的部位，並安排傷者送院治理，防止傷者傷勢惡化，促進傷者患處復原。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 骨折的相關知識 - 瞭解機構有關處理懷疑骨折的程序及指引 - 瞭解肌肉、骨骼及關節的基本解剖生理學 - 瞭解骨折的種類、成因及常見骨折的受傷過程 - 瞭解骨折的徵狀，包括： - 傷處劇痛、觸痛、紅腫及瘀青 - 傷肢不能活動自如 - 肢體變形、歪曲、縮短 - 移動關節可能感到有斷骨的磨擦 - 瞭解骨折的評估方法，例如： - 瞭解受傷過程 - 檢查傷者的肢體及活動能力 - 傷者是否有痛感、脈搏、感覺異常、癱瘓及蒼白(Five Ps)等 - 瞭解處理骨折的方法，例如： - 展露傷處 - 如骨折處有傷口，於傷處敷上敷料後才可包紮 - 運用夾板、利用沒有受傷的身軀/肢體及軟墊固定骨折部位及傷處上及下之關節 - 固定傷肢前後必須檢查及記錄傷處的血液循環及關節 - 不同部位骨折的固定包紮方法等 - 瞭解標準感染控制措施 2. 處理懷疑骨折 - 瞭解現場環境及傷者情況，在安全及可行情況下，將危機減至最低，包括： - 確定自身、傷者及其他在場人士的安全 - 移除障礙物 - 疏散人群 - 將傷者移至較安全的地方等 - 若懷疑骨折的位置有傷口，能夠採取標準感染控制措施，例如：接觸傷口前應配戴手套 - 評估傷者的受傷原因及傷勢，分析傷者骨折的可能性，例如： - 詢問傷者及其他目擊人士有關事件發生經過，瞭解受傷經過 - 檢查傷者是否有骨折的徵狀 - 召喚救護車，通知上級要求支援 - 按照機構有關處理懷疑骨折的程序及指引，處理懷疑骨折的部位，包括：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 安慰傷者，並吩咐傷者不要移動傷肢，以免傷勢惡化 ○ 保護懷疑脊椎骨折傷者的脊椎，切勿隨意移動傷者，用雙手或沙包固定頭部，以免造成中樞神經損壞 ○ 運用固定骨折的原則處理骨折 ○ 運用正確的包紮方法固定不同患處的骨折 ● 向救護員交代事發經過、傷者生命表徵及曾施予的治療 ● 以書面詳細記錄整個急救過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 ● 能夠正確評估傷者的傷勢，並能提供適切的處理骨折方法 ● 能夠於急救過程中，盡量減低傷者的痛楚不適，避免再度受創傷 ● 安撫傷者情緒，予以安慰及支持 ● 確保傷者安全及保障私隱
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠評估傷者情況，分析傷者骨折的可能性；及 ● 能夠按照機構有關處理懷疑骨折的程序及指引，適當處理懷疑骨折的部位，並安排送院治療。
備註	執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	處理哽塞
編號	106078L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用需具備分析及判斷能力，能夠按照機構有關處理哽塞的程序及指引，評估及分析長者是否有哽塞情況，並作出適當的初步治理，安排長者送院，以保障長者生命及防止情況惡化。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 哽塞的相關知識 • 瞭解機構有關處理哽塞的程序及指引 • 瞭解氣道的基本解剖生理學 • 瞭解呼吸道受阻的成因及對生命的影響 • 瞭解輕微及嚴重程度呼吸道阻塞的徵狀，例如： ◦ 能否說話及咳嗽 ◦ 呼吸困難、發紺 ◦ 用手抓著頸項表現痛苦等 • 瞭解輕微及嚴重程度呼吸道阻塞的處理方法 • 瞭解為昏迷及體型肥胖者處理嚴重哽塞的方法 • 瞭解提供心肺復甦法急救的方法 2. 處理哽塞 • 按照機構有關處理哽塞的程序及指引，處理懷疑哽塞的長者 • 評估長者呼吸道受阻塞的嚴重程度，以及按照其嚴重程度，作出相應處理方法，例如： ◦ 若長者屬輕微阻塞，應該安慰長者，並鼓勵長者盡量咳嗽，自行將異物咳出 ◦ 若長者屬嚴重阻塞，立即進行哽塞急救，包括： ▪ 安排人手召喚救護車，通知上司要求支援 ▪ 從長者背後施行環抱壓腹法 ▪ 反覆進行壓腹法，直到長者吐出阻塞物為止 ▪ 過於肥胖人士不適宜進行壓腹法，需改用胸骨壓法 ◦ 如長者已昏迷不省，應立即將傷病者平臥，施行心肺復甦法，吹氣時檢查及清除口腔內之阻塞物 • 如將長者送院，須向救護員交代事發經過、長者生命表徵及曾施予的治療 • 以書面詳細記錄整個急救過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 • 能夠正確地判斷及處理長者的哽塞狀況，並能提供適切的急救處理 • 確保長者安全及保障私隱 • 關顧長者的恐懼及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估長者哽塞的情況，分析長者呼吸道阻塞的程度，判斷即時送院的需要；及

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	能夠按照機構處理哽塞的程序及指引，以及長者呼吸道阻塞的程度及清醒程度等，提供適當的處理方法。
備註	- 執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。 - 現時進行心肺復甦法是由持有認可及有效急救資格之從業員執行。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	施行自動體外心臟去纖維性顫動法(Automatic External Defibrillation)急救
編號	106079L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，能夠按照機構有關施行自動體外心臟去纖維性顫動法急救的程序及指引，替長者進行自動體外心臟去纖維性顫動法，刺激心臟回復正常搏動，增加長者的存活率。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 自動體外心臟去纖維性顫動法急救相關知識 • 瞭解機構有關施行自動體外心臟去纖維性顫動法急救的程序及指引 • 瞭解相關專業及學術機構對自動體外心臟去纖維性顫動法急救的最新指引，例如： ◦ 美國心臟協會 ◦ 聖約翰救傷隊等 • 瞭解呼吸及循環系統的基本解剖生理學 • 瞭解心室搏動過速、心室纖維性顫動及心臟停頓的成因及影響 • 瞭解自動體外心臟去纖維性顫動器的使用說明，包括： ◦ 種類及所需配件 ◦ 操作原理 ◦ 製造商提供的操作方法 ◦ 標準安全守則等 • 瞭解施行自動體外心臟去纖維性顫動法急救的技術 • 瞭解進行復甦法及自動體外心臟去纖維性顫動法的程序 • 瞭解標準感染控制措施 2. 施行自動體外心臟去纖維性顫動法急救 • 瞭解現場環境及長者情況，在安全及可行情況下，將危機減至最低，包括： ◦ 確定自身、長者及其他在場人士的安全 ◦ 移除障礙物 ◦ 疏散人群 ◦ 將長者移至較安全的地方等 • 能夠採取標準感染控制措施，穿著及使用個人防護裝備，例如：手套、人工呼吸口面防護膜、袋裝面罩等 • 能夠確認長者是否需要接受自動體外心臟去纖維性顫動法，包括評估： ◦ 清醒程度 ◦ 心跳 ◦ 氣道 ◦ 呼吸狀況等 • 召喚救護車，通知上級要求支援 • 按照機構有關程序及指引，施行自動體外心臟去纖維性顫動法急救，例如： ◦ 妥善準備自動體外心臟去纖維性顫動器，將長者移至安全地方，以便進行自動體外心臟去纖維性顫動法

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 根據自動體外心臟去纖維性顫動器的使用說明操作 ○ 正確貼上電極片於長者身上，讓機器為長者進行準確分析及電擊 ○ 確保於分析及電擊期間，長者沒有被移動及被觸碰，以保障分析準確性及其他人的安全 ○ 電擊完成後，按指引為長者繼續進行心肺復甦法及自動體外心臟去纖維性顫動法，直至長者恢復脈搏及呼吸或救護員到達接手處理長者為止 ● 向救護員交代事發經過、長者生命表徵及曾施予的治療 ● 以書面詳細記錄整個急救過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 ● 確保所使用的急救技術符合專業及學術機構的最新指引 ● 能夠於最短的時間內評估及判斷長者的危急狀況，並能提供適切的急救處理 ● 確保傷病者安全及保障私隱
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠評估長者的狀況及現場環境，決定是否需要接受自動體外心臟去纖維性顫動法；及 ● 按照機構有關程序及指引，施行自動體外心臟去纖維性顫動法急救，直至救護員接手處理為止。
備註	1. 執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。 2. 現時進行心肺復甦法是由持有認可及有效急救資格之從業員執行。

「臨床護理」職能範疇

名稱	處理跌傷
編號	110788L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事社區護理的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按照機構有關處理跌傷的指引及程序，評估及分析長者跌傷的情況，並提供適切的處理，以保障長者生命及防止情況惡化。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 跌傷的相關知識 - 瞭解機構有關處理跌傷的指引及程序 - 瞭解如何判斷長者跌倒的各種風險因素，例如： - 環境因素 - 個人因素 - 身體狀況因素 - 藥物因素等 - 瞭解如何檢查及判斷長者跌倒的徵狀和後果，例如： - 擦傷出血 - 扭傷骨折 - 腦出血等 - 瞭解如何檢查及處理長者跌傷的方法，例如： - 確保長者身處安全環境 - 檢查傷勢徵狀 - 評估精神狀態 - 處理傷痛等 - 瞭解標準感染控制措施 - 瞭解處理休克及昏厥的急救方法 2. 處理跌傷 - 按照機構有關處理跌傷的指引及程序，處理跌傷的長者 - 評估長者的清醒程度及量度生命表徵，包括：氣道、呼吸、心跳、血壓等 - 如長者人事不省，應按指引立刻召喚救護車送院，通知機構專業醫療人員 - 如長者清醒，詢問長者跌倒的情況及對過程的記憶 - 檢查長者的傷勢及其他身體徵狀，例如： - 肢體活動能力 - 感覺異常或疼痛 - 大小便失禁 - 創傷出血情況等 - 判斷長者傷勢，提供適當的處理，例如： - 確定長者情況適合移動後，才可協助長者起坐休息 - 如有創傷出血，採取感染控制措施並按相關指引為傷口止血及清洗包紮

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 如懷疑扭傷骨折，按相關指引持原來位置及移開可能引至進一步受傷之物品 ○ 如懷疑腦部、腰椎受損，切勿移動長者，按相關指引處理 ● 若出現休克及昏厥徵狀，應按指引進行休克及昏厥的急救方法，例如：復原卧式 ● 通知專業醫療人員並按指示召喚救護車送院 ● 密切監察長者的情況，並加以安慰 ● 向救護員交代事發經過、長者生命表徵及曾施行的處理方法，並記錄救護員到場時間 ● 以書面詳細記錄整個處理過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 ● 能夠正確地評估及判斷長者跌傷後的狀況，並提供適切的急救處理 ● 關顧長者的恐懼及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠評估長者跌傷的情況，分析傷勢及其嚴重程度，判斷即時送院的需要；及 ● 能夠按照機構處理跌傷的指引及程序，提供適當的處理方法，以保障長者生命及防止情況惡化。
備註	執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。

「臨床護理」職能範疇

名稱	處理氣促
編號	110789L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事社區護理的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按照機構有關處理氣促的程序及指引，評估及分析長者的氣促情況，並提供適切的處理，以保障長者生命及防止情況惡化。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 氣促的相關知識 - 瞭解機構有關處理氣促的程序及指引 - 瞭解呼吸系統的基本解剖生理學 - 瞭解氣促的成因、病理及情緒反應，例如： - 敏感、哮喘、慢性阻塞性肺病、心臟衰竭、哽塞、痰阻、緊張致過度換氣等 - 瞭解評估誘發氣促的方法，例如： - 問診、觀察其他不適徵狀、量度生命表徵等 - 瞭解氣促的處理方法，例如： - 不同的呼吸方法、使用平喘藥物、吸氧等 2. 處理氣促 - 按照機構有關處理氣促的程序及指引，處理出現氣促的長者 - 分析環境及長者狀況，判斷氣促的原因，例如： - 環境是否空氣流通，有否有致敏刺激物 - 檢查有否伴隨其他不適，例如：發燒、嚴重痛楚、咳痰、心胸悶悶、手腳麻痺抽動等 - 量度生命表徵 - 瞭解長者病史等 - 按氣促原因的判斷，作出相應的舒緩方法，例如： - 打開門窗，使用小風扇及鬆開衣服衫領 - 移除引致氣促的致敏原 - 安撫長者緊張驚慌情緒 - 指導進行適用的呼吸法 - 慢性阻塞性肺病者可按醫囑使用快速平喘噴霧 - 家居氧氣使用者可按指引稍為調高氧氣度等 - 如情況嚴重或持續未能舒緩，須通知專業醫療人員或馬上按指引召喚救護車送院 - 密切監察長者的情況，定時量度及記錄生命表徵，並加以安慰 - 向救護員交代事發經過、長者生命表徵及曾施行的處理方法，並記錄救護員到場時間 - 以書面詳細記錄整個處理過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 - 能夠正確地評估及判斷長者氣促的狀況，並能提供適切的急救處理

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 確保長者安全及保障私隱 • 關顧長者的恐懼及不適，予以安慰及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估長者氣促的情況，分析成因及其嚴重程度，判斷即時送院的需要；及 • 能夠按照機構處理氣促的程序及指引，提供適當的處理方法，以保障長者生命及防止情況惡化。
備註	執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。

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	初步處理精神錯亂
編號	110908L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供臨床護理服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據對精神錯亂的認識及長者在各方面的狀況，初步識別長者患上精神錯亂的可能性，作出應對措施，確保長者安全，並即時作出詳細記錄及向上級 / 督導匯報情況，促使長者得到適時及適切的治理。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 精神錯亂的相關知識 - 瞭解機構有關識別精神錯亂的程序及指引 - 瞭解識別精神錯亂個案的原則，例如：以員工安全為優先考慮等 - 瞭解精神錯亂可分為過動（hyperactive）及少動（hypoactive）的表現及有關症狀，例如： - 認知方面，例如：喪失定向感、集中力及注意力不足等 - 精神狀態，例如：思路紊亂、語無倫次、出現幻覺或錯覺、整個人毫無生氣、沒有動力做事、退縮或淡漠等 - 心理方面，例如：無故發怒或哭泣、缺乏安全感等 - 生活習慣，例如：作息時間顛倒等 - 瞭解精神錯亂的成因及高危人士，例如： - 感染，例如：肺炎、尿道炎等 - 內分泌疾病，例如：甲狀腺疾病等 - 藥物中毒，例如：安眠藥、血壓藥等 - 酒精中毒，例如：戒酒、停藥等 - 高危人士，例如：重病、手術過後、認知障礙症、抑鬱症人士等 - 瞭解觀察長者精神狀況的技巧 - 瞭解搜集長者基本資料的重要性 - 瞭解如何應對精神錯亂的即時處理方法及其重要性 - 瞭解即時詳細記錄及匯報長者精神狀況的重要性 2. 初步處理精神錯亂 - 根據長者突然而異常的行為及精神狀態，觀察長者各方面的狀況，以助初步識別長者患上精神錯亂的可能性 - 初步評估長者的家居狀況及長者出現徵狀的程度，按機構的程序及指引，作出即時的處理，例如： - 若屬於安全情況及長者只出現輕微徵狀，必須作出即時及簡單的措施，以確保長者、家屬及員工的安全，例如：收藏危險物品，小心觀察長者的異常舉動，以及避免與長者爭拗等，並立即向上級 / 督導報告，及聽從其指示作進一步行動 - 若屬危險情況及長者出現危害生命安全的情況，必須立刻暫停當時所提供的服務，並在得到長者家屬 / 上級 / 督導的同意下，按指示召喚救護車送院等 - 在安全及許可的情況下，盡量向長者家屬查詢長者近日的狀況，例如：

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

	○ 病情的轉變 ○ 完成手術的時間和日期 ○ 服用藥物情況等 ● 即時作出詳細的記錄，向上級 / 督導匯報 ● 整理已記錄的資料及現場所觀察及評估的資料，一併交予上級 / 督導作存檔及跟進個案之用 3. 展示專業能力 ● 能夠識別長者的精神錯亂，按機構的程序及指引，作出即時處理、記錄及匯報
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠運用相關知識及評估技巧，初步識別長者患上精神錯亂的可能性，並即時作出相應的措施，確保長者安全；及 ● 能夠清晰及全面地作出記錄，有助長者在日後接受治療時提供資料，以促使長者得到適時及適切的治理。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	處理急性中風
編號	106081L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，能夠按照機構有關處理急性中風的程序及指引，評估及判斷長者是否患有急性中風情況，並提供適當的急救處理，以保障長者的生命安全。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 中風的相關知識 - 瞭解機構有關處理急性中風、休克及昏厥的程序及指引 - 瞭解中風的種類、成因、病理 - 瞭解急性中風的徵狀，例如： - 頭痛 - 噁心及嘔吐 - 瞳孔大小不一 - 神志或口齒不清 - 臉部或一側肢體突然感到乏力或麻木 - 大小便失禁等 - 瞭解急性中風的處理方法 - 瞭解處理休克及昏厥的急救的方法，例如： - 評估長者的清醒程度 - 暢通氣道 - 量度生命表徵等 - 瞭解處理急性中風的重要性 2. 處理急性中風 - 評估患者的徵狀，分析及判斷長者是否患上急性中風 - 召喚救護車，通知上級要求支援 - 按照機構有關處理急性中風的程序及指引，處理懷疑中風的長者，包括： - 確定長者的清醒程度 - 如長者已休克及昏厥，進行處理休克及昏厥的急救程序 - 保持長者氣道暢通 - 減輕長者的腦部壓力，可協助長者仰臥及輕微墊高其頭部及肩部 - 安慰長者 - 觀察長者情況，定時量度長者的生命表徵等 - 向救護員交代事發經過、長者生命表徵及曾施予長者的治療 - 以書面詳細記錄整個急救過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 - 能夠正確地評估及判斷患者的狀況，並能夠提供適切的急救處理，把握處理中風的黃金一小時 - 關顧傷病者的恐懼及不適，予以安慰及支持

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估、分析及判斷長者患上急性中風的情況；及 • 能夠按照機構有關處理急性中風的程序及指引，以及長者的清醒程度，提供合適的處理方法。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	處理創傷出血
編號	106082L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，能夠按照機構有關處理創傷出血的程序及指引，評估傷者的傷勢，提供適當的急救處理，並安排有需要的傷者送院治理，防止傷者傷勢惡化，促進傷者復原。
級別	4
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 創傷出血的相關知識 - 瞭解機構有關處理創傷出血的程序及指引 - 瞭解循環系統的基本解剖生理學 - 瞭解創傷的定義及身體不同部位創傷的處理方法 - 瞭解出血的種類、失血的徵狀及對生命的影響 - 瞭解傷口的種類，例如：割傷、裂傷、刺傷及瘀傷等，以及其成因、表徵及處理方法 - 瞭解不同身體部位的止血及傷口包紮的方法，包括： - 運用直接及間接壓法為傷處止血 - 處理嵌入異物 - 瞭解處理休克及昏厥的急救方法，例如： - 評估傷者清醒程度 - 暢通氣道 - 量度生命表徵等 - 瞭解提供心肺復甦法急救的方法 - 瞭解標準感染控制措施 2. 處理創傷出血 - 瞭解現場環境及傷者情況，在安全及可行情況下，將危機減至最低，包括： - 確定自身、傷者及其他在場人士安全 - 移除障礙物 - 疏散人群 - 將傷者移至較安全的地方等 - 採取標準感染控制措施，例如：接觸傷口前應配戴手套等 - 評估傷者的傷勢，以及分析其嚴重程度，例如： - 詢問傷者及其他目擊人士有關事件發生經過，瞭解其受傷經過，例如：暴力、刀傷、跌傷等 - 檢查傷者清醒程度，包括：氣道、呼吸、心跳 - 評估傷者有否因失血引致休克的徵狀 - 檢查傷者的脊椎有否損傷 - 小心檢查傷口，評估傷口的種類及傷勢的嚴重程度 - 若傷者的傷勢嚴重，或出現休克及昏厥徵狀，應進行心肺復甦法急救或休克及昏厥的急救方法，並召喚救護車，通知上司要求支援 - 按照機構有關處理創傷出血的程序及指引，處理創傷出血，包括：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 按照傷口的種類及位置，採取相應的止血方法 ○ 適當處理嵌入傷口的異物 ○ 適當地包紮傷口 ○ 安慰傷者，密切留意傷者情況有否惡化等 ● 須向救護員交代事發經過，傷者生命表徵及現場施予的治療 ● 以書面記錄急救過程，並妥善保存 3. 展示專業能力 ● 能夠正確地評估及處理傷者危及生命的狀況 ● 確保於急救過程中，保持傷者私隱 ● 盡量減低傷者的痛楚不適，安撫傷者情緒
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠評估傷者情況，分析傷者傷勢的嚴重性，判斷即時送院的需要；及 ● 能夠按照機構有關處理創傷出血的程序及指引，以及傷者的嚴重程度、傷口的位置及身體狀況等，提供適當的處理方法。
備註	1. 執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識 2. 現時心肺復甦法是由持有認可及有效急救資格之從業員執行

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	提供員工培訓（危急護理）
編號	110909L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責提供社區護理員工培訓的員工。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。能夠分析員工在社區環境提供危急護理方面必需具備的專業知識及技能，並按照機構的員工培訓（危急護理）計劃，安排員工進行培訓，從而提升員工的技能。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 提供員工培訓（危急護理）的相關知識 • 瞭解機構員工培訓（危急護理）計劃 • 瞭解提供員工培訓計劃的目的及重要性，例如： ◦ 改進員工在危急護理方面的能力 ◦ 提升長者於社區照顧的護理質素 ◦ 增強員工於社區提供護理服務的信心等 • 瞭解如何安排及說明危急護理培訓計劃已製定的項目內容，例如： ◦ 如何執行長者社區的危急護理程序 ◦ 如何執行感染控制措施 ◦ 如何執行社區護理危急情況的通報機制等 • 瞭解提供員工培訓的知識和技巧，例如： ◦ 培訓的準備工作 ◦ 培訓的流程執行 ◦ 評核方法 ◦ 培訓記錄等 • 瞭解評估員工培訓的成效指標，例如： ◦ 受訓人數 ◦ 員工考核表現 ◦ 員工意見等 2. 提供員工培訓（危急護理） • 根據機構制定的培訓計劃，按確定的範圍及培訓項目提供訓練 • 根據培訓時間表，配合員工的工作安排及需要，彈性安排員工接受訓練的優先次序 • 執行培訓計劃的準備工作，例如： ◦ 設計切合社區環境的危急護理內容，例如：長者於日間護理中心跌傷、長者在家居護理時氣促、緊急通報機制等 ◦ 識別適合的培訓模式，例如：課堂教授、多媒體教學、模擬訓練、工作坊等 ◦ 與提供訓練的外邀認可培訓機構或培訓導師溝通 • 執行培訓計劃的流程工作，例如： ◦ 確保員工按編配參加訓練 ◦ 利用不同培訓模式教授內容

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

	○ 準確掌握培訓流程時間等 ● 按評核指引，準確評估員工的學習成效 ● 妥善記錄已執行的培訓計劃，例如： ○ 受訓人數、部門、職級 ○ 培訓活動詳情 ○ 評核記錄 ○ 整理員工對課程和導師的回饋意見等 3. 展示專業能力 ● 確保培訓的計劃和內容切合員工對培訓（危急護理）的實際需要 ● 能有效地提升員工為長者提供危急護理的能力及信心
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠因應員工在危急護理方面的培訓需要，提供合適的培訓，從而提升員工的技能；及 ● 能夠有效執行培訓計劃，並準確記錄及存檔。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	處理精神狀態不穩定個案
編號	110910L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理服務的員工。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。能夠根據精神狀態不穩定的長者在各方面表現、分析其危機階段，並根據機構有關危機管理的機制，即時作出相應的介入，幫助長者處理其不穩定的精神狀態，並減低對機構運作的影響。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 精神狀態不穩定個案的相關知識 - 瞭解機構有關處理精神狀態不穩定個案的程序及指引 - 瞭解機構有關危機管理的政策及機制 - 瞭解精神狀態不穩定個案可能對服務單位 / 中心運作構成的影響 - 瞭解評估長者的精神狀態處於的危機階段 - 瞭解相應的介入工作及處理技巧 - 瞭解事後跟進工作的內容及其重要性 - 瞭解撰寫及記錄相關資料的技巧 2. 處理精神狀態不穩定個案 - 觀察精神狀態不穩定長者各方面的表現，透過不同途徑，例如：觀察、交談等，以瞭解精神狀態不穩定的涵意及表現，例如： - 言語，例如：言談速度太快 / 慢、言談量太多 / 少等 - 思考，例如：沒有邏輯性、脫離現實等 - 知覺，例如：幻覺、錯覺等 - 行為，例如：重覆行為、注意力分散、怪異行為、個人衛生惡劣、不修邊幅、穿著不適當的衣服等 - 根據長者的表現，評估長者所處的危機階段，例如： - 焦慮階段：長者的行為明顯改變，像累積負能量 - 防禦性階段：長者的言語或非言語均暗示失控，或會進行挑釁行為 - 具暴力行為的階段：長者失控引發對自己及別人的肢體攻擊 - 情緒平復階段：長者已消耗精力，回復平穩情緒 - 針對精神狀態不穩定長者身處的危機階段的相應介入，例如： - 焦慮階段：支持性的介入，耐心聆聽長者的煩惱，並疏導其負面情緒 - 防禦性階段：設定簡單、清晰及可執行的情緒舒緩工作 - 具暴力行為的階段：保護自己、身邊長者及其他員工的安全，並按指引報警求助 - 情緒平復階段：主動與長者溝通，加以安慰，了解引致長者精神狀態不穩定的因素，以作出跟進 - 執行介入工作時的注意事項，例如： - 與長者保持適當的人際距離 - 保持合適的身體姿勢及動作，顯示友善 - 認識自己的次語言溝通，例如：聲音的語調及聲量等

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

	- 評估精神狀態不穩定長者對機構運作構成的影響及作出相關的跟進，例如： - 機構環境及設施被破壞時，根據機構的政策及指引跟進 - 若長者及員工受驚，評估他們的受驚程度及心理上的傷害，並作跟進等 - 將相關資料記錄及存檔，並即時向上級 / 督導匯報情況及處理方法 3. 展示專業能力 - 確保在處理長者精神狀態不穩定期間，保持冷靜及中立態度，並以同理心表示明白長者感受及加以安慰 - 能夠瞭解機構的危機管理機制，並能準確評估長者的精神狀態，作出相應的介入工作
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據精神狀態不穩定長者的表現，分析長者在危機發展的階段，並根據機構相關指引，在安全原則下，作出先後緩急及適當的介入工作； - 能夠抱持專業的態度及運用適當的技巧，與精神狀態不穩定長者建立關係，幫助長者處理其不穩定的精神狀態；及 - 能夠評估精神狀態不穩定長者對機構運作的影響，並進行跟進工作。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	監督危急護理質素
編號	106083L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事監督臨床護理質素的員工。這能力的應用涉及批判性地分析及評估能力。能夠制定相關指標及質素標準，監察及檢討危急護理程序是否符合標準，提出改善方案，並確保機構提供完善的危急護理。
級別	5
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 危急護理相關知識 • 瞭解機構有關危急護理的政策、守則及程序 • 瞭解提供護理服務時應有的專業操守 • 瞭解質素監察的程序，例如： ◦ 訂立量度指標及質素標準 ◦ 收集及分析數據 ◦ 撰寫報告及檢討成效等 • 瞭解提供危急護理及運用相關評估工具的技巧 • 瞭解機構的質素改善計劃 • 瞭解以實證為本(Evidence-based practice)的危急護理原則 • 瞭解長者的個人權益及私隱原則 2. 確保危急護理的質素 • 檢閱所有已制訂的危急護理程序，確保機構所執行的危急護理程序符合機構危急護理的政策、危急護理的專業知識及操守，例如： ◦ 取消過時、不適用的指引 ◦ 就不足的項目提出改善建議 ◦ 將最新的資料加入指引中 ◦ 採取實證為本的原則等 • 透過不同方法監察危急護理程序的執行情況，並訂立相關指標及質素標準，例如： ◦ 考核員工進行相關護理程序的能力 ◦ 檢視人手安排及調配工作情況，例如：能否於緊急情況按指引執行適當的分工、安排員工召喚救護車及疏散人群等工作 ◦ 檢討工作效率，例如：檢查相關護理紀錄能否於指定時間內完成，有否定期檢查急救用品等 ◦ 檢視員工參與緊急護理訓練的參與率／演練率 ◦ 收集服務使用者／家屬的意見等 • 建立有效的督導及培訓機制，就不足之處加強培訓，確保相關員工能夠瞭解及執行最佳的危急護理程序 • 制定事件報告表格，讓員工能夠清楚記錄所進行的危急護理程序，方便日後的跟進工作 • 定期檢討危急護理是否符合標準，例如： ◦ 定期收集及分析有關危急護理指標的數據 ◦ 定期考核員工有關危急護理的知識及程序 ◦ 檢視員工的危急護理紀錄，瞭解員工於實際工作能否按照指引執行護理程序等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	- 根據檢討結果撰寫報告，並於報告內提出改善護理質素的建議 3. 展示專業能力 - 確保機構之危急護理的指引依據專業認可，以及內容是最新及現存最佳的實証
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠確保所制訂的危急護理程序符合機構有關危急護理的政策、專業護理知識及操守，並以實證為本為原則； - 能夠訂立相關指標及質素標準，以監察危急護理程序的執行情況；及 - 能夠分析危急護理指標的數據，檢討危急護理的程序及指引是否達到護理專業標準，撰寫報告並提出改善方案。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	制定急救指引
編號	106084L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事管理臨床護理的員工。這能力的應用涉及批判性地分析及重新整合相關資料的能力。能夠瞭解機構的服務性質及相關法例，並綜合所有有關急救的標準程序及最新指引，作出分析及整合，制定最佳的急救指引，保障患者及其他人的安全。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 急救的相關知識 - 瞭解機構的服務性質及執行急救的政策 - 瞭解急救的定義、目的及原則 - 瞭解執行急救工作時應具備的專業知識、態度及行為操守，包括： - 急救專業學術及相關團體所認可的急救標準 - 與相關的急救組織維持聯絡，以便取得培訓及急救方法的最新資訊 - 持續進修相關的急救知識，確保急救知識與時並進 - 保持及更新相關的急救證書，以符合機構及業界的認可資格等 - 瞭解香港法例第509A章《職業安全及健康條例》第VI部工作地點的急救事宜的條文內容，包括： - 工作地點的急救設施與急救員資歷的要求 - 管理急救用品的要求 - 認可急救員數目的要求等 - 瞭解所有有關急救的程序及最新方法，作為制定指引的藍本 2. 制定急救指引 - 分析機構的服務性質、相關法例及有關急救的標準程序及最新指引，制定可行的急救指引及安排人手 - 根據急救學知識，編寫不同的意外及危急情況的急救指引，包括： - 評估現場環境程序 - 安全情況下評估傷病者的程序 - 如何判斷患者的傷患及傷勢 - 適當的處理程序，保存生命、防止傷勢惡化及促進復原 - 按需要通知救護車安排傷患者送院治理等 - 制定不同的工作崗位及職責的員工所需執行的急救程序及工作，例如： - 前線員工於發現有人因意外受傷或發生休克／昏厥時，立即通知當值主管／上級匯報 - 若於意外現場欠缺持有急救證書的員工，現場職員可作初步處理，例如：安慰傷者、止血等，以免傷者傷勢惡化 - 當值主管應安排人手於需要時召喚救護車、疏散服務使用者等 - 制定管理急救用品及設施指引，確保有足夠的急救用品可用及容易取得，例如： - 緊急逃生圖內列明急救箱的位置 - 列明負責管理急救箱的員工姓名，以及檢查急救箱的時間表，確保箱內物品齊全及有效

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 補充急救箱內物品的指引等 ● 制定急救指引的認知培訓，確保所有員工明白指引的目的、內容及相關職責，並能嚴格地遵守 ● 監察急救指引的執行情況，例如： ○ 審閱緊急護理的報告 ○ 實地巡察 ○ 與員工面談等 ● 定期覆檢指引的內容，有需要時作出更新 3. 展示專業能力 ● 確保員工能夠嚴格遵守指引，協助進行急救程序，提高急救工作效率 ● 確保按照醫療科學的變化及最新技術，檢討及更新急救指引的內容 ● 確保所制定的急救指引符合相關法例的要求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構的服務性質、相關法例及有關急救的標準，制定可行的急救指引； ● 能夠制定急救指引培訓，確保員工能夠按照指引內容，協助進行急救程序；及 ● 能夠監察急救指引的執行情況，並更新指引內容。
備註	

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	表現要求 1. 處理突然死亡個案的相關知識 • 瞭解機構有關處理突然死亡個案的程序及指引 • 瞭解相關社區服務及資源，例如： ◦ 社會福利署 ◦ 機構及單位可提供的資源，例如社工、心理學家等 ◦ 提供心理輔導服務的社會服務機構 ◦ 生死登記總處/死亡登記處 ◦ 殯儀館等 • 瞭解提供情緒支援的方法 • 瞭解死亡個案對職員及家屬的影響 • 瞭解機構有關與傳媒接觸的程序及指引 2. 處理突然死亡個案 • 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： ◦ 安排員工通知救護車 ◦ 替懷疑死亡個案案主進行急救 ◦ 陪同個案案主送院等 • 核實死者資料，瞭解整件事及有關人士，例如： ◦ 死者的身份 ◦ 死者的個人資料，例如：年齡、性別、家庭背景、社交狀況等 ◦ 事發經過 ◦ 與死者關係密切之職員及長者名單 • 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 • 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： ◦ 提供輔導服務及支援 ◦ 安排回應傳媒工作等 • 盡快召開應變小組會議，商討處理及跟進程序，議程包括： ◦ 事件的最新消息 ◦ 評估事件對長者、職員、家長及中心運作的影響 ◦ 評估尋求外援或社區支援的需要性 ◦ 釐定危機處理工作措施的規模、範圍、對象及工作分配等

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

	● 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： ○ 安排會見傳媒及回應查詢 ○ 處理警方的查詢 ○ 若死亡個案需召開死因研訊，需盡量配合 ○ 探訪死者家庭及提供支援 ○ 處理一般家屬及外界查詢 ○ 宣佈死者死訊 ○ 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 ○ 識別受事件困擾的長者及職員，提供個別情緒支援等 ● 檢討處理事件的手法及應變措施，例如： ○ 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 ○ 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 ● 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 3. 展示專業能力 ● 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 ● 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
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 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； ● 能夠即時評估事件所帶來的影響，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 ● 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。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	統籌緊急護理
編號	110790L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事管理臨床護理的員工。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。能夠根據機構的緊急護理指引及通報機制，以及相關法例要求，統籌緊急護理工作，編配人手及安排物資，確保緊急護理工作的成效。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 緊急護理的相關知識 • 瞭解機構於執行緊急護理的程序指引及標準 • 瞭解機構的通報機制 • 瞭解香港法例第509A章《職業安全及健康條例》第VI部工作地點的急救事宜的條文內容，例如： ◦ 工作地點的急救設施與急救員資歷的要求 ◦ 管理急救用品的要求 ◦ 認可急救員數目的要求等 • 瞭解機構的員工及服務使用者人數、服務種類、長者於社區及家居常見意外及緊急情況等 • 瞭解執行緊急護理時應具備的專業知識、態度及行為操守，例如： ◦ 感染控制措施，例如：個人保護裝備、使用附有過濾器之膠囊面罩等 ◦ 與相關的學術機構與專業團體保持聯絡，以便取得培訓及緊急護理程序的最新資訊 ◦ 持續進修相關的緊急護理知識，確保緊急護理知識與時並進等 2. 統籌緊急護理 • 按照機構的緊急護理指引及通報機制，以及相關法例的要求，管理安排相關員工的工作，例如： ◦ 確保進行緊急護理的員工具備認可資格，例如：院前創傷生命救援術或基本生命支援術及自動體外心臟去顫器操作等 ◦ 安排已獲相關危急護理培訓員工負責有特別護理需要長者的家居護理 ◦ 協調執行家居護理員工及機構支援服務員工處理突發緊急情況，例如： ▪ 現場急救處理 ▪ 匯報上級 ▪ 召喚救護車 ▪ 通知家人 ▪ 緊急護送 ▪ 記錄及報告等 ◦ 安排緊急護理的相關培訓，例如：護理程序及指引、緊急事故演習、感染控制等 ◦ 更新已接受培訓的員工之相關紀錄，確保有足夠持有認可急救資格的員工進行工作 ◦ 安排員工負責管理存放在機構內及護理員工隨行的急救物資等 • 按照機構的人數、服務種類及標準，以及相關法例的要求，添置及提供足夠的緊急護理物資，並妥善管理，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 根據長者常見的意外、緊急護理情況，估計所需物資數量及種類 ○ 確保緊急護理物資的項目及有合規的標記 ○ 安排合適位置存放緊急護理物資 ○ 定期檢查急救箱及隨行急救物品的儲存量、有效日期等 ○ 於當眼處貼上火警逃生圖，並列明急救箱，自動體外心臟去顫器操作心肺復蘇法位置 ○ 添置符合感染控制所需的物資，例如：個人防護裝備、處理緊急護理產生之醫療廢料的收集箱等 ● 適當地使用相關緊急護理文件作記錄，方便監察，例如： ○ 急救設備紀錄表 ○ 傷病事件紀錄等 ● 舉行緊急事故演習，收集員工對緊急護理指引及分工的意見，加強員工對執行緊急護理的警覺性及效率 ● 安排督導及考核，確保員工掌握緊急護理的程序及指引 ● 當發生意外或緊急情況，即時處理及安排員工於不同崗位工作 ● 定期檢討所執行緊急護理措施的成效，提出改善建議 3. 展示專業能力 ● 確保執行機構的緊急護理指引及通報機制，統籌緊急護理工作，以符合相關法例的要求 ● 當發生意外或緊急情況，能夠冷靜處理，編配人手及安排物資，確保緊急護理工作的成效
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠執行機構的緊急護理指引及通報機制，以及相關法例要求，編配及協調人手、安排及管理物資，有效率地統籌緊急護理工作；及 ● 能夠制定文件作記錄，並定時檢討所執行的緊急護理措施的成效。
備註	

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	制定員工培訓（危急護理）
編號	110911L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事人力資源及管理工作的員工。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。能夠分析處理危急護理員工的訓練需要、判斷機構可調撥的資源，從而制定員工培訓計劃，以提升員工在危急護理方面的知識及技能，確保能夠向長者提供合適的社區照顧及支援。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 制定員工培訓（危急護理）的相關知識 • 瞭解人力資源管理學的相關理論 • 瞭解如何評估及整合部門可運用的資源，例如： ◦ 財政 ◦ 時間 ◦ 場地 ◦ 硬件及軟件器材等 • 瞭解機構所提供的長者社區照顧及支援服務範疇及未來發展 • 瞭解如何歸納危急護理的培訓範圍，例如： ◦ 感染控制措施 ◦ 提供長者社區照顧及支援服務的危急護理程序 ◦ 於社區工作遇有危急情況的通報機制等 • 瞭解如何查察及確定員工對危急護理方面的知識、技能及培訓的需求，例如： ◦ 員工已達到的知識、技能水平 ◦ 員工常面對的情況或個人經驗 ◦ 員工常犯錯誤或謬誤等 • 瞭解搜集培訓需要的相關資料及途徑，例如透過： ◦ 工作表現評核 ◦ 員工及培訓導師的意見反映 ◦ 長者及其家人的需要 ◦ 長者社區照顧同業的交流及分享等 • 瞭解外間能夠提供合適培訓的專業認可機構或合資格的專業人士 2. 制定員工培訓（危急護理） • 評估現職員工對危急護理的知識及程度，從而制定適當的培訓方向及範圍 • 根據機構所提供的長者社區照顧及支援服務範疇及日後發展，以及分析現職員工在危急護理上的能力經驗，識別不足之處，從而確立切合社區需要的危急護理培訓項目、人選及優先次序等 • 邀請專業醫療人員作為培訓導師，或聯繫認可培訓機構，提供有關危急護理最新的知識及技能 • 制定指標以量度員工透過培訓獲取預期知識和技能的成效，及用作日後培訓的參考指標，例如：

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

	○ 受訓人數、職級、部門 ○ 員工的危急護理表現之提升 ○ 員工及導師的意見等 ● 制定檢討機制，定期審視培訓計劃的成效，以改善及提升培訓質素 ● 員工在培訓計劃後，作出書面記錄及妥善保存，作日後檢討及跟進之用 3. 展示專業能力 ● 有效利用機構資源，制定切合社區照顧需要的員工培訓計劃 ● 確保培訓能有效提升員工處理危急護理的水平，提升社區照顧及支援的質素 ● 能夠對培訓計劃的成效作出評估和改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按機構所提供的社區照顧及支援服務範疇及日後發展，就員工在危急護理方面的培訓需要，制定員工培訓計劃； ● 為員工提供有關危急護理最新的知識及技能，向長者提供合適的社區照顧及支援；及 ● 能夠定期檢討所制定培訓計劃的成效，以改善方案。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	制定緊急事故處理指引
編號	110912L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事策劃危機管理工作的員工。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。能夠根據機構有關危機管理的政策，以及掌握危機處理相關知識，並因應各類緊急事故制定指引，確保遇事時員工能冷靜及熟練地處理，保障人身安全及減低緊急事故對機構的影響。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 緊急事故處理的相關知識 - 瞭解機構有關危機管理的政策及執行指引 - 瞭解制定緊急事故處理指引對機構營運的重要性 - 瞭解如何查察機構較常面對的緊急事故，例如： - 自然災禍，例如：颱風、水浸、火警等 - 人為災害，例如：工作地點發生暴力事件 - 意外災難，例如：停電、通訊中斷、電腦系統故障等 - 瞭解處理不同緊急事故的知識及技巧 - 瞭解如何判斷處理緊急事故的優先次序，例如： - 保護生命 - 防止及盡量減少對人的傷害 - 保護財產 - 防止及盡量減少對服務運作的影響 - 盡快復原及重新運作 - 瞭解如何查察處理各類緊急事故的相關法例及監管要求 - 瞭解如何結合機構有關媒體管理的政策及指引 2. 制定緊急事故處理指引 - 根據機構較常面對的各類緊急事故，制定相應的處理指引 - 根據機構有關危機管理的政策及既定的人手編制，制定指揮及控制緊急事故的角色及責任 - 制定處理緊急事故必要的行動計劃及程序，例如： - 管理事故，例如： - 調配人手、資源及設施 - 保護人身安全，在必要時進行疏散 - 防止事故繼續惡化 - 減低事故對機構營運的影響 - 協調內部及外部的應對行動等 - 管理通訊，例如： - 通知涉事人士正面對的風險 - 按照機構的管理架構向上級報告

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

	▪ 通報相關人士及服務單位 / 中心 ▪ 根據機構的媒體管理政策及指引，必要時讓傳媒瞭解情況等 ○ 管理機構營運 / 服務運作，例如： ▪ 暫停開放涉事服務單位 / 中心並啟動服務延續計劃，繼續進行關鍵服務運作 ▪ 暫停機構相關營運，維持其他服務最基本運作 ▪ 安排於其他服務單位 / 中心進行有限度的服務運作等 ● 按需要設立復原小組，制定重新運作的適當行動，例如： ○ 評估人命傷亡 ○ 評估財產損失 ○ 評估因受緊急事故影響而暫停的服務運作 ○ 恢復服務運作計劃等 ● 保存整個緊急事故中所有決策及行動的準確記錄 ● 提供緊急事故處理指引的相關培訓，確保員工明白指引的目的，以及遇事時不同員工的角色及職務，並能嚴格地遵行 ● 定期檢討指引內容，適時作出更新 3. 展示專業能力 ● 確保緊急事故處理指引的目的及內容符合機構危機管理的政策 ● 因應各類緊急事故制定符合相關法例及監管要求的指引
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構有關危機管理的政策，以及掌握危機處理相關知識，並因應各類緊急事故制定指引；及 ● 能夠制定相關員工培訓計劃，確保員工瞭解處理程序，保障人身安全及減低緊急事故對機構的影響。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助長者進行負重運動(Weight Bearing Exercise)
編號	106086L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠按照專業醫療人員為長者處方的負重運動，協助及指導長者進行運動，監察長者運動情況，令長者能夠安全地完成運動，改善肌肉力量，預防及治療骨質疏鬆。
級別	2
學分	1 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 負重運動的相關知識 • 瞭解專業醫療人員為長者處方的負重運動內容，例如： ◦ 運動項目數量 ◦ 標準動作及份量，包括：關節活動幅度、阻力、時間長短等 ◦ 安全及注意事項 ◦ 所需的運動儀器 ◦ 有關負重運動的禁忌 • 瞭解負重運動的原則及安全事項 • 瞭解合適長者的負重運動，例如： ◦ 步行 ◦ 練力單車 ◦ 大肌肉訓練等 • 瞭解監察及指導長者負重運動的技巧 • 瞭解清晰記錄及匯報技巧 2. 協助長者進行負重運動 • 向長者預告及解釋將進行運動，以取其合作 • 瞭解長者情況，確保長者身體狀況適合進行運動，例如： ◦ 血壓及心跳是否正常 ◦ 有否出現發燒或其他身體不適的徵狀 ◦ 關節發炎或疼痛等 • 預備穩固的傢俱及扶手，整理場地，確保長者於安全環境下進行運動 • 根據專業醫療人員為長者處方的負重運動內容，協助長者進行運動，包括： ◦ 預備合適的運動儀器，或安排長者使用合適的器械 ◦ 確保儀器及器械操作正常，並調教合適的重量及位置 ◦ 指導長者做出標準動作，按需要向長者作出示範 ◦ 向長者講解運動的目的及好處 ◦ 觀察長者進行運動的表現，留意長者的姿勢及動作，按長者能力作出修正或調整 ◦ 留意長者運動時的面色及申訴，若有不適應立即終止運動，並向專業醫療人員報告 ◦ 確保長者完成專業醫療人員處方的運動份量 ◦ 切勿擅自離開長者，確保長者在監督下進行運動 • 觀察長者完成負重運動後的效果及情況，按需要情況轉介專業醫療人員跟進，例如： ◦ 未能完成運動

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 表現未如理想 ○ 拒絕運動等 ● 妥善記錄有關長者負重運動的情況，以及向專業醫療人員匯報，包括： ○ 所完成的運動項目及訓練期間的調節 ○ 長者的表現及其他意見，例如：滿意度等 3. 展示專業能力 ● 協助長者進行負重運動時，能夠給予清晰指令，耐心指導 ● 能夠監察長者運動情況，確保長者安全 ● 能夠給予長者正面的回應，鼓勵長者完成運動，提高長者繼續參與運動的動力 ● 能夠清晰瞭解相關器械的操作方法
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠遵照專業醫療人員為長者處方的負重運動，協助及指導長者進行運動； ● 能夠監察長者負重運動情況及成效，按長者能力作出調整及修正；及 ● 能夠妥善記錄有關長者負重運動的內容，清晰向專業醫療人員匯報。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助長者進行肌肉訓練
編號	106087L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠按照專業醫療人員為長者處方的肌肉訓練，協助及指導長者進行訓練，監察長者訓練情況，令長者能夠安全地完成訓練，改善肌肉力量。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 肌肉訓練的相關知識 • 瞭解肌肉、骨骼及關節的基本解剖生理學 • 瞭解長者身體狀況及活動能力 • 瞭解肌肉訓練的好處及目的 • 瞭解專業醫療人員為長者處方的肌肉訓練內容，例如： ○ 訓練項目數量 ○ 標準動作及份量，包括：活動幅度、阻力、時間長短等 ○ 安全及注意事項 ○ 所需的訓練儀器等 • 瞭解肌肉訓練的原則及安全事項，包括： ○ 超負荷(Overload) ○ 訓練重點(Specificity) ○ 正確的份量等 • 瞭解肌肉訓練常見的訓練儀器及其使用方法，例如： ○ 沙包 ○ 練力帶 ○ 泥膠 ○ 訓練日常生活小肌肉的用品，例如：鈕扣、拉鍊扣、水喉開關掣 ○ 練力器械，例如：跑步機、練力單車等 • 瞭解監察及指導長者肌肉訓練的技巧 • 瞭解清晰記錄及匯報技巧 2. 協助長者進行肌肉訓練 • 向長者預告及解釋將進行訓練，以取其合作 • 瞭解長者情況，確保長者身體狀況適合進行訓練，例如： ○ 血壓及心跳是否正常 ○ 出現發燒或其他身體不適的徵狀 ○ 關節發炎或疼痛等 • 預備穩固的傢俱及扶手，確保長者於安全環境下進行訓練 • 根據專業醫療人員為長者處方的肌肉訓練內容，協助長者進行訓練，包括： ○ 預備合適的肌肉訓練儀器，或安排長者使用合適的肌力訓練器械 ○ 確保儀器及器械操作正常，並調教合適的重量及位置 ○ 指導長者做出標準動作，按需要向長者作出示範

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 向長者講解訓練的目的及好處 ○ 監察長者進行訓練的表現，留意長者的姿勢及動作，按長者能力作出修正或調整 ○ 留意長者訓練時的面色及申訴，若有不適應立即終止運動，並向專業醫療人員報告 ○ 確保長者完成專業醫療人員處方的訓練份量 ○ 切勿擅自離開長者，確保長者於監督下進行運動 ● 觀察長者完成肌肉訓練後的效果及情況，按需要情況轉介專業醫療人員跟進，例如： ○ 未能完成訓練 ○ 表現未如理想 ○ 拒絕訓練等 ● 妥善記錄有關長者肌肉訓練的情況，以及向專業醫療人員匯報，包括： ○ 所完成的訓練項目及訓練期間的調節 ○ 長者的表現及其他意見，例如：滿意度等 3. 展示專業能力 ● 協助長者進行肌肉訓練時，能夠給予清晰指令，耐心指導 ● 能夠監察長者訓練情況，確保長者安全 ● 能夠給予長者正面的回應，鼓勵長者完成訓練，提高長者繼續參與訓練的動力 ● 能夠清晰瞭解相關器械的操作方法
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠遵照專業醫療人員為長者處方的肌肉訓練，協助及指導長者進行訓練； ● 能夠監察長者肌肉訓練情況及成效，按長者的能力作出調整及修正；及 ● 能夠妥善記錄有關長者肌肉訓練的內容，清晰向專業醫療人員匯報。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助長者進行主動式關節訓練(Active Exercise)
編號	106088L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠按照專業醫療人員為長者處方的主動式關節訓練，協助及指導長者進行訓練，監察長者訓練情況，令長者能夠安全地完成訓練，保持及改善關節活動幅度。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 主動式關節訓練的相關知識 • 瞭解骨骼及關節的基本解剖生理學 • 瞭解長者身體狀況及活動能力 • 瞭解主動式關節訓練的知識，包括： ◦ 好處及目的 ◦ 訓練原則及適應性 ◦ 安全事項 • 瞭解專業醫療人員為長者處方的主動式關節訓練內容，例如： ◦ 訓練項目數量 ◦ 標準動作及份量，包括：關節活動幅度、次數、時間長短等 ◦ 安全及注意事項等 • 瞭解合適長者的主動式關節訓練，包括：個別及大組式訓練 • 瞭解監察及指導長者主動式關節訓練的技巧 • 瞭解清晰記錄及匯報技巧 2. 協助長者進行主動式關節訓練 • 向長者預告及解釋將進行訓練，以取其合作 • 瞭解長者情況，確保長者身體狀況適合進行訓練，例如： ◦ 血壓及心跳有否正常 ◦ 出現發燒或其他身體不適的徵狀 ◦ 關節發炎或疼痛等 • 預備穩固的傢俱及扶手，整理場地，確保長者於安全環境下進行訓練 • 根據專業醫療人員為長者處方的主動式關節訓練內容，協助長者進行訓練，包括： ◦ 向長者講解訓練目的及好處 ◦ 指導長者做出標準動作，按需要向長者作出示範 ◦ 觀察長者進行訓練的表現，留意長者的姿勢及關節動作，按長者能力作出修正或調整幅度 ◦ 留意長者有否申訴不適，例如：關節疼痛、關節過度僵硬，若有不適應立即終止訓練，並向專業醫療人員報告 ◦ 確保長者完成專業醫療人員處方的訓練份量 • 若訓練以大組式進行，留意整體長者的表現，以及進行訓練的速度，確保所有長者能夠完成 • 觀察長者完成主動式關節訓練後的效果及情況，按需要情況轉介專業醫療人員跟進，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 未能完成訓練 ○ 表現未如理想 ○ 拒絕訓練等 ● 妥善記錄有關長者主動式關節訓練的情況，以及向專業醫療人員匯報，包括： ○ 所完成的訓練項目及訓練期間的調節 ○ 長者的表現及其他意見，例如：滿意度等 3. 展示專業能力 ● 協助長者進行主動式關節訓練時，能夠給予清晰指令，耐心指導 ● 能夠監察長者訓練情況，確保長者安全 ● 能夠給予長者正面的回應，鼓勵長者完成訓練，提高長者繼續參與訓練的動力
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠遵照專業醫療人員為長者處方的主動式關節訓練，協助及指導長者進行訓練； ● 能夠監察長者主動式關節訓練情況及成效，按長者的能力作出調整及修正；及 ● 能夠妥善記錄有關長者主動式關節訓練的內容，清晰向專業醫療人員匯報。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助長者進行輔助性關節訓練(Active Assisted Exercise)
編號	106089L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠按照專業醫療人員為長者處方的輔助性關節訓練，協助及指導長者進行訓練，監察長者訓練情況，令長者能夠安全地完成訓練，改善關節活動幅度。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 輔助性關節訓練的相關知識 • 瞭解骨骼及關節的基本解剖生理學 • 瞭解長者身體狀況及活動能力 • 瞭解輔助性關節訓練的知識，包括： ◦ 訓練目的 ◦ 訓練原則及適應性 ◦ 安全事項 • 瞭解專業醫療人員為長者處方的輔助性關節訓練內容，例如： ◦ 訓練項目數量 ◦ 標準動作及份量，包括：關節活動幅度、次數、時間長短等 ◦ 安全及注意事項等 • 瞭解輔助性關節訓練的技巧及相關儀器的使用方法，例如： ◦ 懸吊式運動(Sling exercise) ◦ 肩膊滑輪(Shoulder pulley) ◦ 肩膊梯(Shoulder ladder)等 • 瞭解監察及指導長者輔助性關節訓練的技巧 • 瞭解清晰匯報技巧 2. 協助長者進行輔助性關節訓練 • 向長者預告及解釋將進行訓練，以取其合作 • 瞭解長者情況，確保長者身體狀況適合進行訓練，例如： ◦ 血壓及心跳有否正常 ◦ 出現發燒或其他身體不適的徵狀 ◦ 關節發炎或疼痛等 • 預備長者的位置及相關儀器，確保長者於安全及舒適環境下進行訓練，例如： ◦ 協助長者保持正確的體位，例如：仰臥、側臥等 ◦ 調教訓練儀器，例如：懸吊高度，肩膊滑輪長度等 • 根據專業醫療人員為長者處方的輔助性關節訓練內容，協助長者進行訓練，包括： ◦ 向長者講解訓練目的及好處 ◦ 運用合適的技巧，協助長者做出標準動作，以及指導使用訓練儀器 ◦ 觀察長者進行訓練的表現，留意長者的姿勢及動作，按長者能力作出修正或調整幅度 ◦ 留意長者有否申訴不適，若有不適應立即終止訓練，並向專業醫療人員報告

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 提醒長者切勿過度用力，避免傷害關節筋腱 ○ 確保長者完成專業醫療人員處方的訓練份量 ● 觀察長者完成輔助性關節訓練後的效果及情況，按需要情況轉介專業醫療人員跟進，例如： ○ 未能完成訓練 ○ 表現未如理想 ○ 拒絕訓練等 ● 妥善記錄有關長者輔助性關節訓練的情況，以及向專業醫療人員匯報，包括： ○ 所完成的訓練項目及訓練期間的調節 ○ 長者的表現及其他意見，例如：滿意度等 3. 展示專業能力 ● 協助長者進行輔助性關節訓練時，能夠給予合適的協助，耐心指導 ● 能夠監察長者訓練情況，留意長者的能力限制，切勿過度用力，保障長者的安全 ● 能夠給予長者正面的回應，鼓勵長者完成訓練，提高長者繼續參與訓練的動力
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠遵照專業醫療人員為長者處方的輔助性關節訓練，協助及指導長者進行訓練； ● 能夠監察長者輔助性關節訓練情況及成效，按長者的能力作出調整及修正；及 ● 能夠妥善記錄有關長者輔助性關節訓練的內容，清晰向專業醫療人員匯報。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助長者進行被動式關節訓練(Passive Exercise)
編號	106090L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠按照專業醫療人員為長者處方的被動式關節訓練，協助長者進行訓練，監察長者訓練情況，令長者能夠安全地完成訓練，改善關節活動幅度，避免筋腱萎縮。
級別	2
學分	1 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 被動式關節訓練的相關知識 - 瞭解骨骼及關節的基本解剖生理學 - 瞭解長者身體狀況及活動能力 - 瞭解被動式關節訓練的知識，包括： - 訓練目的 - 訓練原則及適應性 - 安全事項 - 瞭解專業醫療人員為長者處方的被動式關節訓練內容，例如： - 訓練項目數量 - 標準動作及份量，包括：關節活動幅度、次數、時間長短等 - 安全及注意事項等 - 瞭解被動式關節訓練的技巧及相關儀器的使用方法 - 瞭解監察長者被動式關節訓練的技巧 - 瞭解清晰匯報技巧 2. 協助長者進行被動式關節訓練 - 向長者預告及解釋將進行訓練，以取其合作 - 瞭解長者情況，確保長者身體狀況適合進行訓練，例如： - 血壓及心跳有否正常 - 出現發燒或其他身體不適的徵狀 - 關節發炎或疼痛等 - 預備長者位置及相關儀器，確保雙方於安全及舒適環境下進行訓練，包括： - 長者必須置於適當的姿勢 - 拉上布簾或使用屏風，保障長者個人私隱 - 將床升至方便工作的高度，及將長者移近自己 - 根據專業醫療人員為長者處方的被動式關節訓練內容，協助長者進行訓練，包括： - 運用合適的技巧協助長者進行被動式關節訓練 - 按長者的能力及關節的柔軟度，修正或調整活動幅度 - 留意長者訓練時的面色、申訴及反應，避免過度牽拉關節 - 若長者出現不適，應立即終止訓練，並向專業醫療人員報告 - 確保完成專業醫療人員處方的訓練份量 - 觀察長者完成被動式關節訓練後的效果及情況，按需要情況轉介專業醫療人員跟進，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 未能完成訓練 ○ 關節過度僵硬 ○ 長者表現不合作等 ● 妥善記錄有關長者被動式關節訓練的情況，以及向專業醫療人員匯報，包括： ○ 所完成的訓練項目及訓練期間的調節 ○ 長者的表現及其他意見，例如：滿意度等 3. 展示專業能力 ● 協助長者進行被動式關節訓練時，能夠給予合適的協助，表現耐心 ● 能夠監察長者訓練情況，以及留意長者的反應及申訴，保障長者安全
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠遵照專業醫療人員為長者處方的被動式關節訓練，協助長者進行訓練； ● 能夠監察長者被動式關節訓練情況及成效，按長者的能力作出調整及修正；及 ● 能夠妥善記錄有關長者被動式關節訓練的內容，清晰向專業醫療人員匯報。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助長者接受訓練
編號	106091L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠按照專業醫療人員為長者處方的訓練，協助及指導長者進行訓練，監察長者訓練的情況，令長者能夠安全地完成訓練，改善身體狀況。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者訓練的相關知識 • 瞭解長者身體狀況及活動能力 • 瞭解長者訓練的好處及目的 • 瞭解專業醫療人員為長者處方的訓練內容，例如： ◦ 訓練項目數量 ◦ 每個項目細節及標準 ◦ 安全及注意事項 ◦ 所需物資 ◦ 場地預備等 • 瞭解監察及指導長者訓練的技巧 • 瞭解清晰匯報技巧 2. 協助長者接受訓練 • 根據專業醫療人員為長者處方的訓練內容，執行預備工作，例如： ◦ 向長者預告及解釋將進行訓練，以取其合作 ◦ 調節長者其他活動時間，讓長者能夠參與訓練 ◦ 確保長者身體狀況適合進行訓練 ◦ 預備物資及場地等 • 協助長者進行訓練，提供合適的指導，例如： ◦ 向長者示範正確動作 ◦ 利用簡單清晰的指令引導長者正確進行訓練 ◦ 若長者對訓練有疑問，耐心解釋 ◦ 運用非語言方法糾正長者的動作及姿勢等 • 監察長者進行訓練的表現，按長者能力作出修正或調整 • 留意長者訓練時的面色及申訴，若有不適應立即終止訓練，並向專業醫療人員報告 • 觀察長者完成訓練後的效果及情況，按需要轉介專業醫療人員跟進，例如： ◦ 未能完成訓練 ◦ 表現未如理想 ◦ 拒絕訓練等 • 妥善記錄有關長者訓練的情況，以及向專業醫療人員匯報，包括： ◦ 所完成的項目及訓練期間的調節 ◦ 長者的表現及其他意見，例如：滿意度等 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 協助長者接受訓練時，能夠給予清晰指令，耐心指導 • 能夠監察長者訓練情況，確保長者安全 • 能夠給予長者正面的回應，鼓勵長者完成訓練，提高長者繼續參與訓練的動力
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠遵照專業醫療人員為長者處方的訓練，執行預備工作，協助及指導長者進行訓練； • 運用正確的技巧，協助長者進行訓練，提供合適的指導； • 能夠監察長者訓練情況及成效，按長者能力作出調整及修正；及 • 能夠妥善記錄有關長者訓練的內容，清晰向專業醫療人員匯報。
備註	訓練種類包括：運動、康樂小組、心理社交等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	遵守復康運動安全守則
編號	110791L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康運動的員工。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。能夠瞭解復康運動安全守則，並嚴格遵守，以確保長者安全地進行復康運動。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 復康運動的相關知識 - 瞭解不同的復康運動種類和機構對復康運動的安全守則 - 瞭解進行復康運動前的注意事項，例如： - 進行復康運動前的潛在風險評估，如長者身體及精神狀況、衣著等是否合適進行訓練 - 場地或家居環境安全 - 向長者講解將進行的訓練，以取得其合作等 - 瞭解專業醫療人員為長者處方的復康訓練內容及注意事項，例如： - 訓練的標準動作、姿勢要求、強度、次數以及時間等 - 進行訓練期間需觀察以及注意的事項，例如：疼痛、呼吸情況、主觀申訴、身體反應、動作質量、給予休息時間等 - 瞭解為長者進行不同種類復康運動的潛在風險 - 瞭解需即時終止復康運動的狀況 - 瞭解進行清晰匯報的技巧 2. 遵守復康運動安全守則 - 於協助長者進行復康運動時，遵守機構的安全守則和專業醫療人員的指示 - 確保員工於對長者安全狀況有懷疑時能夠主動匯報予相關上級／督導／專業醫療人員，並於得到指示前能夠暫停該項訓練，確保長者安全 3. 展示專業能力 - 確保瞭解及遵守復康運動的安全守則，以保障長者、員工以至機構的安全和利益
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠認識及遵守復康運動的相關安全知識及守則，以確保長者安全地進行復康運動。
備註	執行此能力單元的員工對復康運動已有認識。

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助復康小組及活動
編號	110792L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供前線長者服務的員工。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。能夠根據上級 / 督導既定之編排及指引，按照長者的復康需要，協助為長者提供合適的復康小組及活動，提升長者的活動能力。
級別	2
學分	6 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 復康小組及活動的相關知識 - 瞭解機構在復康小組及活動方面的計劃及執行指引 - 瞭解復康小組及活動的重要性和明白參與目的是維持或加強長者各方面的能力，例如： - 長者的步行及平衡力 - 日常生活活動 (ADL) - 工具性日常生活活動 (IADL) 等 - 瞭解推行復康小組及活動的內容及詳情，例如： - 小組目的、內容及流程 - 人數 - 對象 - 推行形式 - 所需物資 - 預計困難及解決方法 - 活動能力的評估方法等 - 瞭解與長者有關復康需要的資料，例如：疾病史和行動能力等 - 瞭解推行復康小組及活動所需的技巧 - 瞭解上級 / 督導在推行復康小組及活動的要求及評估方法 2. 協助復康小組及活動 - 按照上級 / 督導編排的時間表，為長者提供復康小組及活動 - 在舉辦小組及活動前，協助透過不同渠道招募合適的對象，以確保小組及活動的成本效益，例如： - 活動告示板 - 活動通訊 - 派發宣傳單張給長者及其家屬 - 個別邀請等 - 配合上級 / 督導的要求及長者的復康需要，協助提供不同的內容或類型的小組及活動，例如： - 肌力訓練，如阻力帶練習等 - 活動能力訓練，如滑輪懸吊拉繩練習等 - 關節活動能力訓練，如毛巾操、伸展運動等 - 按照上級 / 督導的指示，於小組及活動舉行前有充足的準備，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 預備物資 ○ 佈置環境 ○ 認識參加者的能力及相關資料 ○ 預習小組及活動的內容和程序等 ● 向長者解釋小組及活動的目的及程序 ● 協助帶領小組及活動時，必須運用適當的技巧，有助達成小組及活動的目標，例如： ○ 按上級 / 督導的要求及長者的即時反應，調節小組及活動內容及流程，以附合長者的需要 ○ 展示與小組及活動內容相關的工具，解釋其用途及使用方法，有需要時作出示範及重覆示範，讓長者能在安全情況下參與活動 ● 在復康小組及活動後，透過不同的形式收集長者對活動的意見，例如： ○ 參加者即時反應 ○ 每節出席率 ○ 問卷調查 ○ 直接詢問參加者的意見等 ● 記錄長者在小組及活動內的情況，交由上級 / 督導分析，視乎需要作出個別的跟進 ● 完成活動後，記錄小組及活動的資料，並妥善保存 ● 按參加者的意見及上級 / 督導的指示，識別需要改善的地方，並加以改善 3. 展示專業能力 ● 按上級 / 督導的指示，並按長者的復康需要，進行復康小組及活動前的預備工作 ● 掌握復康小組及活動的知識及帶領小組及活動的技巧，確保長者在安全環境下完成活動 ● 根據參加者的意見及上級 / 督導的指示，提出相應的改善建議
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據上級 / 督導之編排、指引及要求，並按照長者的復康需要，預備及協助帶領復康小組及活動；及 ● 能夠因應復康小組及活動的目的，並按參加者的意見及上級 / 督導的指示，協助進行檢討及識別改善建議，以提升長者的活動能力。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供復康支架(Orthosis)護理
編號	106092L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用在日常熟悉的、可預計及有規律的工作環境中，能夠按照專業醫療人員的建議，為長者的復康支架提供基本檢查及保養工作，確保復康支架功能正常。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 復康支架護理的相關知識 • 瞭解復康支架的功用及基本運作原理 • 瞭解制作復康支架所用物料 • 瞭解復康支架的配戴方法及處方時間 • 瞭解復康支架的護理方法，例如： ◦ 檢查要點，例如：壓力點、經常耗損的位置等 ◦ 調較方法 ◦ 清潔方法 ◦ 保存等 • 瞭解專業醫療人員為長者處方的復康支架及其保養方法等 • 瞭解專業醫療人員為長者處方的復康支架的目的 2. 提供復康支架護理 • 就長者所用的復康支架的種類及物料，提供適當的護理，例如： ◦ 檢查長者配戴復康支架時有否不適，例如：有否出現壓力點、疼痛、遠端肢體感到麻痺等 ◦ 復康支架不宜過鬆或過緊，應檢查長者配戴方法，並作出調整 ◦ 按復康支架物料的特性，採用適當的方法定時清潔，確保衛生 ◦ 指導或替長者存放復康支架於適當的地方，例如：塑膠制的復康支架應存放於陰涼處、避免暴曬等 • 定期為復康支架提供簡單保養，並讓長者試戴經調整後的復康支架，確保適合長者及功能正常 • 如復康支架結構出現問題，例如：損壞、壓力點引致長者不適等，應轉介專業醫療人員作出跟進 3. 展示專業能力 • 能夠確保復康支架功能正常，長者安全地使用 • 能夠對復康支架作出一般性維修
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照專業醫療人員為長者處方的復康支架，提供合適的護理及保養；及 • 能夠確保復康支架功能正常，長者安全地使用，按需要轉介專業醫療人員跟進結構出現問題的復康支架。
備註	

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	改善長者家居環境安全
編號	106093L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用需具備一些判斷力，能夠按照專業醫療人員對改善長者家居環境安全的建議，以及長者的身體情況，為長者執行相應的環境改善措施，加強長者家居環境安全，預防意外發生。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者家居環境安全相關知識 • 瞭解改善長者家居環境的目的及重要性，例如： ○ 預防跌倒，減低意外發生率 ○ 提升活動及自我照顧能力 ○ 加強認知能力及定向感等 • 瞭解長者常見的意外及其原因，例如：跌倒、割傷、撞傷、灼傷、火警、走失等 • 瞭解正常老化及其影響，例如： ○ 視力退化，影響視野 ○ 肌力減弱，平衡力轉差 ○ 記憶力下降，容易忘記等 • 瞭解長者常見的疾病及其影響，例如： ○ 中風影響活動能力 ○ 膝關節炎減低下肢肌力及平衡力 ○ 認知障礙症影響記憶力及定向能力等 • 瞭解一般的長者家居環境安全措施，例如： ○ 提供充足照明，保持通道暢通，慎防跌倒 ○ 使用合適高度的椅凳及傢俱，加強活動上的安全 ○ 使用放大字體的標示張貼於日常用品上，容易辨認等 • 瞭解針對各種長者常見的疾病的環境安全措施，例如： ○ 為中風患者加裝扶手，慎防跌倒 ○ 大門保持上鎖，防止患有認知障礙症的長者走失等 • 瞭解個別長者的健康狀況及活動能力 • 瞭解專業醫療人員對改善長者家居環境的建議 2. 改善長者家居環境安全 • 於日常工作中，執行一般的長者家居環境安全措施，例如： ○ 移走雜物，保持通道暢通 ○ 廁所加裝扶手，令長者能夠安全出入 ○ 洗澡時使用防滑墊 ○ 加強夜間照明 ○ 添置合適高度的傢俱 ○ 張貼安全標貼，加強長者警覺性等

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

	- 按照專業醫療人員對改善長者家居環境的建議，配合長者的健康狀況及活動能力，執行針對性的環境安全措施，例如： - 為中風患者添置洗澡板及洗澡椅，確保洗澡過程安全 - 安排認知障礙症患者使用電磁爐，避免使用明火煮食等 - 監察長者家居環境安全措施執行情況，並記錄有關情況，以便跟進 - 識別任何長者家居環境安全問題，即時處理，按需要轉介專業醫療人員跟進 3. 展示專業能力 - 能夠瞭解改善環境安全對長者的目的及重要性，為長者執行環境安全改善措施 - 嚴格遵守專業醫療人員對改善長者家居環境安全的建議
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠於日常工作中，執行一般的長者家居環境安全措施；及 - 能夠按照專業醫療人員對改善長者家居環境安全的建議，以及長者的身體情況，為長者執行相應的環境改善措施。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助提供經電神經刺激(TENS)
編號	106094L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用需具分析及判斷能力，能夠根據專業醫療人員為長者處方的經電神經刺激治療，提供合適的協助，確保治療過程安全。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 經電神經刺激的相關知識 - 瞭解經電神經刺激基本治療原理及適應性 - 瞭解使用經電神經刺激儀器的簡單操作方法，包括： - 使用前的運作測試 - 開機 / 關機方法 - 螢幕顯示 - 使用步驟 - 安裝及設定 - 配套物品及所需物資 - 清潔方法 - 更換電池的方法 - 瞭解使用經電神經刺激儀器的預備及善後工作 - 瞭解提供經電神經刺激的注意事項及禁忌 - 瞭解專業醫療人員為長者處方的經電神經刺激治療內容 2. 提供經電神經刺激(TENS) - 檢查經電神經刺激儀器，確保儀器運作正常，包括： - 電池剩餘量，按需要更換電池 - 是否有損毀，例如：電線、接駁位等 - 螢幕顯示正常等 - 根據專業醫療人員為長者處方的經電神經刺激治療，正確執行預備工作，包括： - 確認長者身份正確 - 預備配套物品及所需物資 - 協助及指導長者保持正確及舒適體位 - 適當地展露長者身體部位，執行保障長者私隱措施 - 調教正確的設定等 - 通知專業醫療人員所執行的預備工作，以便專業醫療人員進行經電神經刺激治療 - 監測長者進行治療的情況，即時處理，並提醒長者切勿睡著，按需要通知專業醫療人員跟進 - 經電神經刺激治療完成後，執行善後工作，包括： - 關機及收拾經電神經刺激儀器 - 妥善整理長者，例如：衣服、姿勢等 - 清洗儀器及存放合適的地方 - 通知專業醫療人員，以便安排長者隨後的治療

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 監測長者進行經電神經刺激治療時，主動向長者查詢情況 • 嚴格遵守專業醫療人員為長者處方的經電神經刺激治療的安排
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據專業醫療人員為長者處方的經電神經刺激治療，執行相關預備工作； • 能夠監測長者進行治療的情況，按需要通知專業醫療人員跟進；及 • 於治療完成後，收拾好經電神經刺激儀器，以及整理妥善長者。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助提供冷敷治療
編號	106095L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用需具分析及判斷能力，能夠根據專業醫療人員為長者處方的冷敷治療，協助提供合適的治療程序，確保治療過程安全。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 冷敷治療的相關知識 - 瞭解冷敷治療的基本原理及適應性 - 瞭解不同的冷敷用具及使用方法，例如： - 冰袋 - 碎冰 - 冰棒等 - 瞭解提供冷敷治療的步驟 - 瞭解提供冷敷治療的注意事項及禁忌 - 瞭解專業醫療人員為長者處方的冷敷治療內容 2. 提供冷敷治療 - 確認長者身份正確，並向長者解釋將進行的步驟、目的、預期感覺及需要提供的協助等，以取得長者的同意及合作 - 根據專業醫療人員為長者處方的冷敷治療，正確執行預備工作，包括： - 預備合適的冷敷用具及相應尺寸 - 確保冷敷用具沒有異常 - 以濕毛巾包裹冷敷 - 協助及指導長者保持正確及舒適體位 - 適當地展露長者身體部位，執行保障長者私隱措施等 - 將冷敷放於長者需要接受治療的部位，固定冷敷位置，並記錄時間 - 監測長者進行治療的情況，包括： - 詢問長者有否不適，並即時處理 - 提醒長者切勿睡著 - 定時觀察長者皮膚有否異常 - 按需要通知專業醫療人員跟進 - 冷敷治療完成後，執行善後工作，包括： - 檢視接受治療後的部位有否異常 - 收拾冷敷用具 - 妥善整理長者，例如：衣服、姿勢等 - 清洗冷敷用具及存放合適的地方 - 通知專業醫療人員，以便安排長者隨後的治療 - 妥善記錄所提供的冷敷治療過程 3. 展示專業能力 - 監測長者進行冷敷治療時，主動向長者查詢情況

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	嚴格遵守專業醫療人員為長者處方的冷敷治療的安排
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據專業醫療人員為長者處方的冷敷治療，執行正確的步驟；及 - 能夠監測長者進行治療的情況，按需要通知專業醫療人員跟進。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助提供熱敷治療
編號	106096L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用需具分析及判斷能力，能夠根據專業醫療人員為長者處方的熱敷治療，協助提供合適的治療程序，確保治療過程安全。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 熱敷治療的相關知識 • 瞭解熱敷治療的基本原理及適應性 • 瞭解不同的熱敷用具及使用方法，例如： ○ 熱水袋 ○ 電熱墊 ○ 微波爐加熱的熱敷等 • 瞭解提供熱敷治療的步驟 • 瞭解提供熱敷治療的注意事項及禁忌 • 瞭解專業醫療人員為長者處方的熱敷治療內容 2. 提供熱敷治療 • 確認長者身份正確，並向長者解釋將進行的步驟、目的、預期感覺及需要提供的協助等，以取得長者的同意及合作 • 根據專業醫療人員為長者處方的熱敷治療，正確執行預備工作，包括： ○ 預備合適的熱敷用具及相應尺寸 ○ 確保熱敷用具沒有異常，例如：熱水袋有否漏水、電熱墊是否操作正常 ○ 按照正確的使用方法將熱敷用具加熱或調教溫度 ○ 以毛巾包裹熱敷 ○ 協助及指導長者保持正確及舒適體位 ○ 適當地展露長者身體部位，執行保障長者私隱措施等 • 將熱敷放於長者需要接受治療的部位，固定熱敷位置，並記錄時間 • 監測長者進行治療的情況，包括： ○ 詢問長者有否不適，並即時處理 ○ 提醒長者切勿睡著 ○ 定時觀察長者皮膚有否異常 ○ 按需要通知專業醫療人員跟進 • 熱敷治療完成後，執行善後工作，包括： ○ 檢視接受治療後的部位有否異常 ○ 收拾熱敷用具 ○ 妥善整理長者，例如：衣服、姿勢等 ○ 清洗熱敷用具及存放合適的地方 ○ 通知專業醫療人員，以便安排長者隨後的治療 ○ 妥善記錄所提供的熱敷治療過程 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 監測長者進行熱敷治療時，主動向長者查詢情況 • 嚴格遵守專業醫療人員為長者處方的熱敷治療的安排
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據專業醫療人員為長者處方的熱敷治療，執行正確的步驟；及 • 能夠監測長者進行治療的情況，按需要通知專業醫療人員跟進。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	應用生活輔助用具
編號	106097L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用需具分析及判斷能力，能夠根據長者的活動能力及自理能力，以及專業醫療人員的建議及處方，指導長者正確使用生活輔助用具方法，以提高長者的自理及活動能力、增強長者自信心，從而改善生活質素。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 生活輔助用具的相關知識 • 瞭解長者常見的生活輔助用具 • 瞭解生活輔助用具的功用、使用方法、安全守則等 • 瞭解生活輔助用具的存放及基本保養方法 • 瞭解長者活動能力及自理能力，包括： ◦ 上下肢活動幅度 ◦ 手部活動能力 ◦ 轉移及下肢活動能力 ◦ 日常生活活動（ADLs）及功能性日常生活活動（IADLs）等 • 瞭解長者使用生活輔助用具的目的 • 瞭解專業醫療人員對長者使用生活輔助用具的建議及處方 2. 應用生活輔助用具 • 根據專業醫療人員的建議及處方，安排長者使用合適的生活輔助用具，以及調整或選擇合適的尺碼 • 使用生活輔助用具時，採取安全措施，慎防意外發生，保障長者的安全，例如： ◦ 確保生活輔助用具穩固 ◦ 檢查有否損毀 ◦ 操作正常 ◦ 性能良好等 • 正確指導長者使用合適的生活輔助用具，確保長者使用正確，例如： ◦ 向長者示範及指導生活輔助用具的使用方法 ◦ 確保長者瞭解使用生活輔助用具的目的 ◦ 觀察長者使用生活輔助用具的情況 ◦ 詢問及收集長者使用生活輔助用具的意見，及向專業醫療人員報告等 • 教導長者生活輔助用具的存放及基本保養方法，例如： ◦ 妥善存放 ◦ 軟膠物料製造的用具應存放於陰涼處，避免暴曬 ◦ 更換電池或充電方法 ◦ 清潔方法等 • 定期替長者檢查生活輔助用具，並進行保養，如發現有損壞，應盡快向專業醫療人員報告，以便跟進 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 嚴格執行專業醫療人員於使用生活輔助用具的建議及處方 • 協助長者運用生活輔助用具時須確保長者的安全
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照專業醫療人員的建議及處方，安排長者使用合適的生活輔助用具，正確教授生活輔助用具的使用方法；及 • 能夠採取安全措施，確保長者安全地使用生活輔助用具，定期替長者檢查生活輔助用具，並進行保養。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助長者進行帶氧運動
編號	106098L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠按照專業醫療人員為長者處方的帶氧運動，協助及指導長者進行運動，監察長者運動情況，令長者能夠安全地完成運動，改善身體狀況及心肺功能。
級別	3
學分	2 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 帶氧運動的相關知識 • 瞭解骨骼、血液循環系統及呼吸系統的基本解剖生理學 • 瞭解長者身體狀況及活動能力 • 瞭解帶氧運動的好處及目的 • 瞭解專業醫療人員為長者處方的帶氧運動內容，例如： ◦ 運動項目及份量 ◦ 安全及注意事項 ◦ 所需的運動儀器等 • 瞭解帶氧運動的原則及安全事項，包括： ◦ 全身性及大組肌肉運動 ◦ 安全運動心跳率 ◦ 運動份量 (FIT) • 瞭解合適長者的帶氧運動，例如： ◦ 步行 ◦ 緩步跑 ◦ 踏單車 ◦ 水中運動等 • 瞭解指導長者帶氧運動的技巧 • 瞭解監察帶氧運動進行情況的方法，例如： ◦ 觀察氣喘情況及面色 ◦ 量度呼吸率及心跳率 ◦ 說話程度 ◦ 運用儀器，例如：健身心率錶(Polar watch)、血氧計、血壓計、心電圖等 • 瞭解清晰記錄及匯報技巧 2. 協助長者進行帶氧運動 • 向長者預告及解釋將進行運動，以取其合作 • 瞭解長者情況，確保長者身體狀況適合進行運動，例如： ◦ 血壓及心跳有否正常 ◦ 有否發燒或其他身體不適的徵狀等 • 預備穩固的傢俱及扶手，整理場地，確保長者於安全環境下進行運動 • 根據專業醫療人員為長者處方的帶氧運動內容，協助長者進行運動，包括： ◦ 預備合適的運動儀器，或安排長者使用合適的器械

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 確保儀器及器械操作正常，調教合適的位置及設定 ○ 提供合適的指導及講解 ○ 向長者講解運動目的及好處 ● 監察長者進行帶氧運動的情況，確保長者的運動量已達到專業醫療人員處方的份量，包括： ○ 留意長者的姿勢，呼吸及面色 ○ 量度長者的呼吸及心跳率 ○ 按照專業醫療人員建議，運用合適的儀器進行監察 ○ 切勿擅自離開長者，確保長者於監督下進行運動 ● 按照長者運動情況及能力，調整帶氧運動的速度，若有任何不適應立即終止運動，並向專業醫療人員報告 ● 觀察長者完成帶氧運動後的效果及情況，按需要情況轉介專業醫療人員跟進，例如： ○ 未能完成運動 ○ 表現未如理想 ○ 拒絕運動等 ● 妥善記錄有關長者帶氧運動的情況，以及向專業醫療人員匯報，包括： ○ 運動心跳率 ○ 所完成的訓練項目及訓練期間的調節 ○ 長者的表現及其他意見，例如：滿意度等 3. 展示專業能力 ● 協助長者進行帶氧運動時，能夠給予清晰指令，耐心指導 ● 能夠監察長者運動情況，確保長者安全 ● 能夠給予長者正面的回應，鼓勵長者完成運動，加強長者繼續參與運動的動力
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠遵照專業醫療人員為長者處方的帶氧運動，協助及指導長者進行運動； ● 能夠監察長者帶氧的運動情況及成效，按長者的能力調整帶氧運動的速度；及 ● 能夠妥善記錄有關長者帶氧運動的內容，清晰向專業醫療人員匯報。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	進行懷緬治療
編號	106099L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用需具分析及判斷能力，能夠瞭解長者的認知能力及其背景，以及專業醫療人員為長者處方的懷緬治療內容及目的，進行合適長者的懷緬治療，提升長者認知能力，以及抒發長者的情緒，監察及記錄長者於治療過程的表現。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 懷緬治療的相關知識 - 瞭解懷緬治療的定義、理論及方法 - 瞭解懷緬治療的治療目的及成效，例如： - 重新感受所懷緬事情帶來的喜怒哀樂 - 自我肯定及滿足 - 加強與他人溝通等 - 瞭解懷緬治療的適應性及禁忌 - 瞭解懷緬治療的內容，例如： - 環境 - 活動時間、次數 - 個別治療或小組形式 - 程序及規則等 - 瞭解懷緬治療的工具及其使用方法，例如：引導物、圖咭等 - 瞭解專業醫療人員為長者處方的懷緬治療內容 - 瞭解帶領個別懷緬治療及小組的程序及技巧 - 瞭解帶領懷緬治療小組的技巧及態度，例如： - 溝通技巧 - 小組的氣氛，例如輕鬆，鼓勵分享等 - 加入遊戲元素 - 生命回顧 - 應持有的態度，例如：有耐性、處事富彈性、勇於嘗試等 - 瞭解個別長者的認知能力及背景資料 2. 提供懷緬治療 - 瞭解根據個別長者的認知能力及背景資料，以及專業醫療人員為長者處方的懷緬治療內容，選擇合適的懷緬治療主題 - 妥善準備懷緬治療所需的工具及設備，以及預備環境佈置，播放合適的音樂 - 按照個別懷緬治療的程序，以及根據長者的認知能力及背景，配合適切的技巧，進行懷緬治療，例如： - 向長者講解是次懷緬治療的題目 - 適當展示引導物，可讓長者觸摸物件 - 提供機會及給予足夠時間讓長者分享感受 - 運用帶領懷緬治療小組的技巧，進行小組形式的懷緬治療，例如：

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

	○ 建立小組的互動性，增加長者的參與度及投入感 ○ 於治療開始前，鼓勵組員自我介紹、互相打招呼等，增加彼此認識等 ● 進行懷緬治療時，留意長者的反應及表現，適當時提供協助，例如： ○ 長者表達有困難，主動協助長者 ○ 若長者變得焦慮，以平靜態度安撫長者情緒 ○ 長者因談及某些話題而變得激動時，嘗試把話題轉向別的事情 ○ 適當介入突發事件，例如：組員互相指責及詛咒等 ● 完成懷緬治療後，為治療進行總結，例如： ○ 讚賞長者表現 ○ 感謝長者參與 ○ 預告下次治療時間等 ● 向專業醫療人員報告長者的表現，例如：集中力、參與度、情緒表現、所分享的內容等，並妥善記錄有關內容 3. 展示專業能力 ● 提供懷緬治療時，留意長者的反應，提供適當的協助 ● 當長者分享其經歷及抒發個人感受時，表現有耐性及同理心
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據個別長者的認知能力及背景資料，以及專業醫療人員為長者處方的懷緬治療內容，選擇合適的懷緬治療主題，並準備懷緬治療所需的工具、設備及環境； ● 能夠按照懷緬治療的程序，運用適切的技巧進行懷緬治療；及 ● 能夠留意長者的反應及表現，適當時提供協助，妥善記錄及匯報相關資料。
備註	

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	進行現實導向治療
編號	106100L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用需具分析及判斷能力，能夠瞭解長者的認知能力，以及專業醫療人員為長者進行現實導向的建議，提供合適長者的現實導向訓練，提升長者認知能力，讓長者掌握有關日期、時間及人物的資料，並監察及記錄長者於訓練過程的表現。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 現實導向的相關知識 • 瞭解現實導向的定義、理論及方法 • 瞭解現實導向的訓練目的及成效 • 瞭解現實導向的適應性及禁忌 • 瞭解現實導向的內容，例如： ◦ 環境導向 ◦ 活動時間、次數 ◦ 程序及規則等 • 瞭解現實導向的工具及其使用方法，例如：現實導向板、四季圖片或衣服等 • 瞭解專業醫療人員為長者進行現實導向的建議 • 瞭解帶領現實導向小組的程序及技巧 • 瞭解帶領小組的技巧及態度，例如： ◦ 溝通技巧 ◦ 小組的氣氛，例如：營造輕鬆的氣氛、提高長者學習興趣及動機等 ◦ 加入遊戲元素 ◦ 應持有的態度，例如：有耐性、處事富彈性、勇於嘗試 • 瞭解應用環境導向的方法及技巧，例如： ◦ 大廳擺放大月曆及時鐘 ◦ 環境有清晰的標記等 • 瞭解個別長者的認知能力及參加小組的合適性 2. 提供現實導向 • 瞭解根據個別長者的認知能力，以及專業醫療人員為長者進行現實導向的建議，選擇合適的現實導向小組主題 • 妥善準備現實導向小組所需的工具及設備，以及環境佈置 • 於治療開始前，鼓勵組員自我介紹、互相打招呼等，增加彼此認識及互動性 • 按照現實導向小組的程序，以及根據長者的認知能力，配合適切的技巧，進行合適長者的現實導向小組訓練，例如： ◦ 向長者講解是次現實導向訓練的題目 ◦ 適當使用現實導向的工具 ◦ 提供合適的指導及講解 ◦ 確保小組的互動性，增加長者的參與度及投入感等

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

	- 進行現實導向小組時，留意長者的反應及表現，適當時提供協助，例如： - 給予充足的時間，避免催促影響長者表現 - 盡量避免長者之間發生衝突，以及即時處理事件給予清晰的提示等 - 完成現實導向小組後，為小組進行總結，例如： - 讚賞長者表現 - 感謝長者參與 - 預告下次訓練時間等 - 向專業醫療人員報告長者的表現，例如：集中力、參與度、情緒表現等，並妥善記錄有關內容 - 根據環境導向的方法，安排合適的環境佈置 - 每日更新現實導向板，於日常照顧長者工作上，灌輸長者正確導向資料 3. 展示專業能力 - 提供現實導向小組訓練時，留意長者的反應，提供適當的協助 - 能夠於日常照顧長者工作上，持續灌輸長者正確的導向資料
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據個別長者的認知能力，以及專業醫療人員為長者進行現實導向的建議，選擇合適的現實導向小組主題，妥善準備現實導向小組所需的工具、設備及環境； - 按照現實導向小組的程序，運用適切的技巧，進行合適長者的現實導向小組訓練； - 能夠監察長者於小組內的反應及表現，適當時提供協助，妥善記錄及匯報相關資料；及 - 能夠安排合適的現實環境佈置，灌輸長者正確導向資料。
備註	

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	提供多感官治療
編號	106101L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用需具分析及判斷能力，能夠瞭解長者的認知能力，以及專業醫療人員為長者處方多感官治療內容，協助或提供多感官治療，提升長者認知能力，減低長者行為情緒問題等，並監察及記錄長者於治療過程的表現。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 多感官治療的相關知識 • 瞭解多感官治療的定義及理念 • 瞭解多感官治療的治療目的及成效 • 瞭解多感官治療的適應性及禁忌 • 瞭解多感官治療的內容，例如： ◦ 環境和設施 ◦ 活動時間、次數 ◦ 程序 ◦ 合適的小組人數等 • 瞭解多感官治療的工具及其使用方法 • 瞭解專業醫療人員為長者處方多感官治療內容 • 瞭解帶領多感官治療小組的程序 • 瞭解帶領多感官治療小組的技巧及態度，例如： ◦ 溝通技巧 ◦ 營造小組的氣氛，促進與人接觸等 ◦ 應持有的態度，例如：有耐性、處事富彈性、注意活動安全等 • 瞭解個別長者的認知能力 2. 提供多感官治療 • 瞭解專業醫療人員為長者處方多感官治療內容，包括： ◦ 小組目的 ◦ 組員名單 ◦ 人數 ◦ 所編排的活動次數等 • 根據專業醫療人員為長者處方多感官治療內容，妥善準備多感官治療所需的工具及設備，以及環境佈置 • 於治療開始前，鼓勵組員自我介紹、互相打招呼等，增加彼此 • 認識及互動性 • 按照多感官治療小組的程序，以及根據長者的認知能力，配合適切的技巧，提供或協助帶領多感官治療小組，例如： ◦ 向組員介紹活動目的、程序及規則等 ◦ 透過感官刺激或遊戲，例如：播放音樂、動物叫聲、大自然聲音等讓長者辨識，藉此提升長者對環境的關注

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

	○ 提供快樂的感官體驗 ○ 提供表達感情及溝通的機會 ○ 讓長者分享感受等 ● 進行多感官治療期間，按照長者的反應，提供適當的協助及刺激，例如： ○ 長者若無法表達，主動協助長者 ○ 若長者變得焦慮，以平靜態度安撫長者情緒 ○ 若長者情緒變得激動時，應減低感官刺激度等 ● 完成感官治療小組後，為小組進行總結，例如： ○ 讚賞長者的表現 ○ 感謝長者的參與 ○ 預告下次小組時間等 ● 向專業醫療人員報告長者的表現，例如：參與度、互動程度、情緒表現等，並妥善記錄有關內容 3. 展示專業能力 ● 嚴格執行專業醫療人員為長者處方的多感官治療內容 ● 提供多感官治療時，留意長者的反應，提供適當的協助
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按照專業醫療人員為長者處方多感官治療內容，妥善準備多感官治療所需的設備及工具，以及環境佈置； ● 能夠按照活動的程序，以及根據長者的認知能力，配合適切的技巧，協助或提供多感官治療；及 ● 能夠按照長者的反應，提供適當的協助及感官刺激，妥善記錄及匯報相關資料。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	提供認知能力訓練
編號	106102L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用需具分析及判斷能力，能夠按照專業醫療人員為長者提供的認知能力訓練處方及要求，協助提供認知能力訓練，提升長者認知能力，並監察及記錄長者於治療過程的表現。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 認知能力訓練的相關知識 - 瞭解認知能力訓練的定義、理論及方法 - 瞭解認知能力訓練的治療目的及成效 - 瞭解認知能力訓練的適應性 - 瞭解認知能力訓練的內容，例如： - 環境 - 活動時間、次數 - 個別治療或小組形式 - 程序及規則等 - 瞭解認知能力訓練的工具及其使用方法，例如：電腦、圖咭等 - 瞭解專業醫療人員為長者處方認知能力訓練的內容，例如： - 目的 - 對象 - 人數 - 活動次數 - 程序及規則 - 工具及環境等 - 瞭解帶領個別認知能力訓練及小組的程序及技巧 - 瞭解帶領小組的技巧及態度，例如： - 溝通技巧 - 小組的氣氛，例如：營造輕鬆的氣氛、提高長者學習興趣及動機等 - 應持有的態度，例如：有耐性、處事富彈性、勇於嘗試等 2. 提供認知能力訓練 - 根據專業醫療人員為長者處方的認知能力訓練內容，妥善準備認知能力訓練所需的工具及設備，以及環境佈置 - 按照個別認知能力訓練的程序，以及根據長者的認知能力，配合適切的技巧，提供或協助長者進行個別或小組形式的認知能力訓練，例如： - 向長者講解訓練目的、程序及規則等 - 把訓練活動分拆簡單的步驟，讓長者能夠完成 - 提供合適的器材，並正確使用 - 向長者示範訓練步驟，提供合適的指導及講解 - 如以小組形式進行，應利用小組的互動性，增加長者的參與度及投入感等

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

	- 進行認知能力訓練時，留意長者的反應及表現，適當時提供協助，例如： - 給予充足的時間，避免催促影響長者表現 - 與長者一同參與，給予清晰的提示等 - 完成認知能力訓練後，進行訓練進行總結，例如： - 讚賞長者表現 - 感謝長者參與 - 預告下次訓練時間等 - 向專業醫療人員報告長者的表現，例如：集中力、參與度、情緒表現等，並妥善記錄有關內容 3. 展示專業能力 - 嚴格執行專業醫療人員於提供認知能力訓練的建議及處方 - 提供認知能力訓練時，留意長者的反應，確保長者的安全
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按照專業醫療人員為長者處方認知能力訓練內容，妥善準備認知能力訓練所需的設備及工具，以及預備環境佈置； - 能夠按照訓練的程序，協助長者進行認知能力訓練，提供合適的指導及講解；及 - 能夠監察長者的反應及表現，適當時提供協助，妥善記錄及匯報相關資料。
備註	

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	提供日常生活自我照顧訓練
編號	106103L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，能夠按照專業醫療人員為長者處方的日常生活自我照顧內容，為長者提供日常生活自我照顧訓練，改善長者自我照顧能力。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 日常生活自我照顧訓練的相關知識 • 瞭解日常生活自我照顧的基本知識，包括：定義、項目及其重要性 • 瞭解影響日常生活自我照顧能力的因素，例如： ◦ 生理因素：疾病、活動能力下降等 ◦ 心理因素：依賴、焦慮、擔心能力不足等 ◦ 認知能力下降 ◦ 環境因素等 • 瞭解提供日常生活自我照顧訓練的方法及技巧 • 瞭解各種的日常生活自我照顧能力訓練器材及輔助工具，以及其使用方法 • 瞭解專業醫療人員為長者處方的日常生活自我照顧內容，例如： ◦ 所需訓練的日常生活自我照顧能力項目 ◦ 環境準備 ◦ 訓練方法 ◦ 所需次數及時間 ◦ 需要提供的協助，例如：口頭、視覺提示等 ◦ 所需器材及輔助工具等 • 瞭解針對訓練特別個案的日常生活自我照顧的方法及技巧，例如：中風、認知障礙症等 • 瞭解評估長者日常生活自我照顧能力的方法，例如： ◦ 巴氏量表 (Barthel Index) ◦ 工具性日常生活活動力量表 (Instrumental Activities of Daily Living Scale)等 • 瞭解長者日常生活的自我照顧能力 • 瞭解清晰匯報技巧 2. 提供日常生活自我照顧訓練 • 根據專業醫療人員處方的日常生活自我照顧內容，以及長者日常生活的自我照顧能力，協助長者進行訓練，例如： ◦ 準備好環境及所需器材，例如：衣服、輔助工具、便椅等 ◦ 向長者清楚解釋訓練的目的、步驟及次數，確保長者明白訓練目標 ◦ 指導長者按專業醫療人員的處方進行訓練，例如：運用筷子將物件夾起以訓練進餐時小手肌控制餐具的能力、運用鈕扣輔助器扣上衣服的鈕扣以掌握輔助工具使用方法等 ◦ 監察長者進行訓練的情況，並於有需要時為長者提供適當的協助及指導，例如：口頭或動作提示等 ◦ 確保訓練合符長者的訓練處方等

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

	- 過程中盡量鼓勵長者自行完成訓練項目，並於長者完成訓練時給予適當讚賞，以增加長者的訓練動機 - 監察長者於訓練過程中如有不適，並給予足夠的休息 - 檢討長者完成訓練後的效果及情況，按需要轉介專業醫療人員跟進 - 完成訓練後，向專業醫療人員匯報，記錄長者表現，並妥善保存 3. 展示專業能力 - 嚴格執行專業醫療人員為長者處方的日常生活自我照顧內容 - 提供日常生活自我照顧訓練時，確保長者的安全 - 能夠給予長者正面的回應，鼓勵長者完成訓練
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據專業醫療人員為長者處方的日常生活自我照顧內容，正確提供日常生活自我照顧能力訓練； - 能夠監察長者訓練情況，作出適當協助及指導；及 - 能夠於訓練後，妥善記錄長者表現，清晰向專業醫療人員匯報。
備註	

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	執行安全環境指引 (長者家居)
編號	106151L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事管理長者家居環境的員工。這能力的應用需具備一些判斷力，能夠按照長者家居環境安全評估的結果，為長者執行相應家居環境改善措施，預防家居意外發生。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 長者家居環境安全相關知識 • 瞭解長者家居環境安全範圍，包括： ○ 廚房 ○ 洗手間 ○ 大廳及走廊 ○ 照明系統 ○ 門窗及日常用品等 • 瞭解長者家居環境改善的目的，例如： ○ 預防跌倒 ○ 提升自我照顧能力 ○ 避免家居意外等 • 瞭解長者常見的家居意外及其原因，例如：跌倒、割傷、撞傷、灼傷和火警等 • 瞭解長者家居環境的安全措施，例如： ○ 充足照明 ○ 保持通道暢通，地板乾爽 ○ 使用合適高度的傢俱 ○ 使用放大字體的標示張貼於日常用品上等 2. 執行安全環境指引 (長者家居) • 按照長者家居環境的改善需要，執行相應家居環境安全措施，例如： ○ 移走雜物，保持通道暢通 ○ 洗手間添置沖涼板及沖涼椅，確保沖涼過程安全 ○ 浴缸加裝扶手，令長者能夠安全進出 ○ 加強照明 ○ 添置合適高度的傢俱等 • 指導及教育長者有關家居環境安全措施，例如： ○ 正確使用沖涼板 ○ 通道不可擺放雜物 ○ 經常戴上眼鏡 ○ 正確使用助行器等 • 監察家居環境安全措施執行情況，向上級匯報，並記錄有關情況，以便跟進 • 識別家居環境任何潛在危險，立即加以處理，並指導長者作出改善，並向上級匯報 • 當發現長者發生家居意外受傷時，應即時處理，例如：進行急救、處理損傷、安排送院等

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

	3. 展示專業能力 • 能夠瞭解家居環境安全對長者的重要性，為長者執行家居環境安全措施 • 向長者指導及教育有關家居環境安全措施時，能夠表現出細心及耐性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據長者家居環境的改善需要，執行相應的家居環境改善措施，預防家居意外；及 • 能夠指導及教育長者有關家居環境安全措施，監察及檢討措施執行情況。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供義肢護理
編號	110793L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康及 / 或個人護理服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按照專業醫療人員的建議，為長者的義肢提供基本檢查及保養工作，確保義肢功能正常。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 義肢護理的相關知識 • 瞭解義肢的種類、功用、組件及基本運作原理 • 瞭解制作義肢所用物料 • 瞭解義肢的配戴方法 • 瞭解截肢的護理及繃帶包紮方法 • 瞭解義肢的護理方法，例如： ○ 檢查要點，例如：壓力點、經常耗損的位置等 ○ 截肢襪或繃帶有否破損 ○ 清潔方法 ○ 保存等 • 瞭解專業醫療人員為長者處方的義肢及其保養方法 2. 提供義肢護理 • 就長者所用的義肢的種類及物料，提供適當的護理，例如： ○ 檢查長者配戴義肢時有否不適，例如：有否出現壓力點、疼痛、發紅、水泡、破皮等 ○ 檢查義肢套筒（Socket）內部有否破損、裂紋、是否乾爽等 ○ 義肢不宜過鬆或過緊，應檢查長者配戴方法，並按專業醫療人員建議，協助正確穿戴 ○ 按義肢物料的特性，採用適當的方法定時清潔，確保衛生，例如： ▪ 用濕布沾肥皂擦拭內面，再用沾水濕布，擦去肥皂 ▪ 不要直接以水灌洗，防止皮革的部分毀壞以及引致義肢關節鏽蝕等 ○ 如義肢結構中有精密機械系統，應避免潮濕、衝擊及沾染髒物 ○ 指導或替長者於適當的地方存放義肢及晾乾截肢襪或繃帶，例如：塑膠制的義肢應存放於陰涼處、避免暴曬等 • 定期為義肢提供簡單清潔保養，並詢問長者日常穿戴義肢後有否異常情況，以確保適合長者及功能正常 • 如義肢結構出現問題，例如：損壞、關節及結合部過鬆或過緊、壓力點引致長者不適等，應轉介專業醫療人員作出跟進 3. 展示專業能力 • 能夠確保義肢功能正常，長者能安全地使用

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	能夠按專業醫療人員建議，協助為義肢作出保養及一般性維修
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按照專業醫療人員為長者處方的義肢，提供合適的清潔護理及保養； - 能夠確保義肢功能正常，長者能舒適地穿戴及安全地使用；及 - 按需要轉介專業醫療人員跟進結構出現問題的義肢。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	跟進長者的復康情況
編號	110794L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據專業醫療人員訂立的復康計劃，安排長者接受復康運動及治療，並持續監察長者接受治療的狀況，反映並回應長者對復康服務的意見及回饋。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者的復康情況的相關知識 ● 瞭解機構提供復康服務的內涵，例如： ○ 團隊成員及職能 ○ 提供服務種類，例如：物理治療、職業治療、言語治療等 ○ 復康運動及治療形式 ○ 專業醫療人員安排前線員工為長者提供治療的質素監察機制 ○ 評估、收納機制等 ● 瞭解機構提供服務的記錄程序 ● 瞭解機構檢討長者復康計劃的機制，例如： ○ 復康計劃的期限及日期 ○ 需重新檢討復康計劃的情況 ○ 檢討的形式 ○ 召開個案會議的機制及會議成員等 ● 瞭解機構就新訂立及已檢討復康計劃的記錄形式及查閱途徑 2. 跟進長者的復康情況 ● 檢視長者的復康計劃，掌握專業醫療人員為長者訂立的復康計劃，例如： ○ 長者對復康運動及治療的需要 ○ 復康計劃的目標及內容 ○ 提供服務的次數及提供該服務的員工之職位 ○ 個案檢討的頻率等 ● 訂立清晰及準確的服務記錄表單及系統，確保員工提供復康服務後均清晰記錄，以便跟進提供復康運動及治療之狀況，例如： ○ 服務時數或節數 ○ 負責員工 ○ 具體服務內容 ○ 進度記錄 ○ 收費(如適用)等 ● 定時與長者及 / 或其家屬了解長者對復康計劃的意見及執行情況是否合乎期望 ● 按機構所訂立的機制，定時及在長者身體情況有變時，安排各專業醫療人員為長者作重新評估，調整復康計劃內容，例如： ○ 每半年檢視復康計劃執行情況

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 離院後身體健康狀況的轉變 ○ 跌倒後活動能力及平衡力較差 ○ 因病患的變化令身體狀況轉差等 ● 按機構訂立的機制，於有需要時召開個案會議，並通知各成員加入商討及跟進長者的情況 ● 確保所有訂立的復康計劃均妥善保存及更新，方便查閱 ● 密切監察長者的情況，按需要向專業醫療人員報告 3. 展示專業能力 ● 與不同專業醫療人員保持良好溝通，瞭解長者復康計劃的執行情況 ● 主動關心長者的復康進展並加以鼓勵 ● 確保服務記錄及照顧計劃均有整全記錄，方便跟進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠確保長者所接受的復康服務與專業醫療人員為長者訂立的復康計劃一致，並有妥善的服務記錄； ● 能夠與長者及家人瞭解復康服務的情況及意見；及 ● 能夠按照機構的機制，準確地協調復康計劃的檢討工作。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助有特別護理需要的長者進行復康運動
編號	110795L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據長者於特別護理的需要，以及專業醫療人員的建議及處方，協助長者進行復康運動訓練，監察長者訓練的情況，令長者能夠安全地完成訓練，改善身體狀況。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 協助有特別護理需要的長者進行復康運動的相關知識 • 瞭解復康運動的原則及安全事項 • 瞭解有特別護理需要的長者進行運動的相關安全及注意事項，例如： ◦ 鼻胃喉護理 ◦ 導尿管護理 ◦ 造口（包括氣道造口）護理 ◦ 壓瘡護理 ◦ 慢性阻塞性肺病護理 ◦ 鼻導管護理等 • 瞭解影響有特別護理需要的長者參與運動的情況，例如： ◦ 長期臥床病人 ◦ 糖尿病患者 ◦ 心血管病患者，例如：中風、高／低血壓、冠心病等 ◦ 腦部或神經相關病症患者，例如：柏金遜症、腦創傷、認知障礙症等 ◦ 骨科創傷病患者，例如：骨折、曾接受關節置換術、關節炎等病患者等 ◦ 心肺疾病患者，例如：慢性阻塞性肺病、哮喘病等 ◦ 末期癌症病患者等 • 瞭解長者身體狀況及活動能力 • 瞭解復康運動的相關知識，例如： ◦ 正確使用各種復康運動儀器 ◦ 正確量度生命表徵 ◦ 正確扶抱及轉移技巧 ◦ 基本復康運動常識及技巧等 • 瞭解專業醫療人員為長者處方的運動內容，例如： ◦ 運動項目和數量 ◦ 項目細節及標準 ◦ 安全及注意事項 ◦ 所需物資 ◦ 場地預備等 • 瞭解監察及指導長者運動的技巧 • 瞭解清晰匯報及準確記錄技巧

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	2. 協助有特別護理需要的長者進行復康運動 ● 根據專業醫療人員為長者處方的運動內容，執行預備工作，例如： ○ 確保長者身體狀況適合進行運動 ○ 執行相關安全及注意事項，例如： ■ 氧氣鼻導管是否正確穿戴及調教合適氧氣流量 ■ 如剛接受鼻胃喉餵飼，是否已有足夠休息時間才接受運動 ■ 如長者患有壓瘡或有傷口，是否已安置於合適體位進行運動 ■ 準備適當擺放尿袋及導尿管的位置 ■ 專業醫療人員按長者護理需及身體狀況所訂定的運動強度、關節活動幅度、指導技巧等 ○ 向長者預告及解釋將進行運動，以取其合作 ○ 預備物資及場地等 ● 協助長者進行運動，提供合適指導，例如： ○ 向長者示範正確動作 ○ 利用簡單清晰的指令引導長者正確進行運動 ○ 若長者對運動有疑問，耐心解釋 ○ 糾正長者的動作及姿勢等 ● 留意長者運動時的面色及申訴，若有不適應立即終止運動，並向專業醫療人員報告 ● 按專業醫療人員指示於運動期間適時監察長者的生命表徵，若超出專業醫療人員所建議的安全範圍，應立即終止運動，並向專業醫療人員報告 ● 觀察長者完成運動後的效果及情況，按需要轉介專業醫療人員跟進，例如： ○ 未能完成運動 ○ 表現未如理想等 ● 妥善記錄有關長者運動的情況，以及向專業醫療人員匯報，例如： ○ 所完成的項目及運動期間就長者狀況作出的調適 ○ 運動前、期間及之後的生命表徵 ○ 長者的表現及其他意見，例如：滿意度，運動強度是否合適等 3. 展示專業能力 ● 能夠觀察長者身體狀況是否適合進行復康運動 ● 能夠監察長者運動情況，確保長者安全 ● 能夠與專業醫療人員保持良好溝通，以協助專業醫療人員瞭解長者運動情況及所需之調適
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠遵照專業醫療人員為長者處方的復康運動及安全注意事項，執行預備工作，運用正確的技巧，助及指導長者進行復康運動； ● 能夠監察長者復康運動情況及成效，按長者能力作出調適及修正；及 ● 能夠妥善記錄有關長者復康運動的內容，清晰向專業醫療人員匯報。
備註	執行此能力單元的員工對長者的特別護理已有認識。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供按摩治療
編號	110796L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據專業醫療人員為長者處方的按摩治療進行簡單的按摩治療，令長者能夠安全地完成按摩治療，舒緩疼痛及肌肉緊張。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 按摩治療的相關知識 ● 人體解剖結構的初步認識，例如： ○ 經絡穴位 ○ 骨骼系統 ○ 肌肉系統 ○ 淋巴系統等 ● 瞭解按摩治療的原則、安全事項及禁忌 ● 瞭解常見推拿按摩手法的應用 ● 瞭解專業醫療人員為長者處方的按摩治療內容，例如： ○ 按摩部位及合適的體位 ○ 按摩的手法和份量，包括：次序、應用的手法、力度和時間等 ○ 所需按摩油或潤膚乳液 ○ 安全及注意事項等 2. 提供按摩治療 ● 確認長者身份正確，並向長者解釋將進行的步驟、目的、預期感覺及需要提供的協助等，以取得長者的同意及合作 ● 根據專業醫療人員為長者處方的按摩治療，正確執行預備工作，包括： ○ 預備環境及合適的工具，例如：按摩油、毛巾、枕頭、按摩牀、衛生墊等 ○ 作好自身準備，例如：清潔雙手、整理好過長指甲、有需要時戴上口罩等 ○ 協助及指導長者保持正確及舒適體位 ○ 適當地展露長者身體部位，執行保障長者私隱措施 ○ 觀察長者的皮膚有否異常情況，例如：傷口、瘀傷等 ● 根據專業醫療人員為長者處方的按摩治療的手法及分量，提供按摩治療，例如： ○ 按需要先塗上按摩油或潤膚乳液 ○ 按需要次序先用手法為按摩部位進行熱身 ○ 依照次序利用手法，例如：利用由輕到重的手法，漸進地按摩需治療部位等 ○ 避免按壓某些容易令長者受傷的位置，例如：肌肉較少等 ● 監測長者進行治療的情況，例如： ○ 詢問長者力度是否恰當及需否調節 ○ 過程有否不適 ○ 需要轉換體位以保持舒適並能夠放鬆等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	- 妥善記錄有關長者按摩治療的情況，以及向專業醫療人員報，例如： - 已完成的按摩治療部位及於治療期間的調適 - 長者的表現及其他意見，例如：疼痛減少程度、滿意度等 3. 展示專業能力 - 嚴格遵守專業醫療人員為長者處方的按摩治療，在按摩治療前，作出準備及解釋，確保長者安全及放鬆地進行治療 - 確保於按摩期間能夠保障長者私隱
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠遵照專業醫療人員為長者處方的按摩治療，執行預備工作，及運用正確的手法及技巧，為長者提供合適的按摩治療； - 能夠監察長者接受按摩治療的情況，並按長者情況作出調適；及 - 能夠妥善記錄有關長者接受按摩治療的內容，清晰向專業醫療人員匯報。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	提供吞嚥訓練
編號	110797L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供吞嚥訓練的護理及支援人員。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按機構的吞嚥訓練指引提供相關的訓練活動，並能向專業醫療人員匯報相關情況。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 吞嚥訓練的基本認識 - 說明進食及吞嚥對生活的重要性 - 說明正確進食與吞嚥的過程 - 說明吞嚥困難的高危群組 - 說明常見吞嚥障礙的病徵 - 說明吞嚥障礙的後遺症 - 劃分吞嚥訓練的介入策略，例如： - 機能介入 - 環境介入 - 輔具介入等 - 說明進行吞嚥訓練的流程，例如： - 接收轉介 - 準備環境、器材、文件 - 提供訓練 - 文件記錄及匯報等 - 概括說明吞嚥訓練可能出現的情況 - 預測個案的吞嚥能力進展 2. 提供吞嚥訓練 - 檢查需進行吞嚥訓練的人士名單，例如： - 進行訓練前，介紹自己及來意 - 向受訓人士檢查姓名等 - 籌劃訓練所需的工具，例如： - 訓練用工作紙 - 吞嚥訓練的用具，例如雪條棒，專業用具並確保瞭解操作方法等 - 整理訓練的環境，例如： - 減低周遭環境的干擾 - 選擇合適的光源及針對聽力障礙人士提供輔助工具等 - 進行訓練時表現應有質素，例如： - 利用工作紙輔助下進行訓練 - 正確操作訓練用具，監察受訓人士的表現 - 協助專業醫療人員提供訓練

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 判斷異常情況並作出報告等 ● 向專業醫療人員報告訓練情況，例如： ○ 報告訓練的進行項目，地點，時間，表現 ○ 報告訓練期間的異常情況等 3. 展示專業能力 ● 嚴格遵守專業醫療人員的吞嚥訓練指示，及準備所需工具，以提供合適的訓練 ● 判斷訓練期間的異常情況，並向專業醫療人員報告
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按專業醫療人員的吞嚥訓練指示，正確執行吞嚥訓練，並作出匯報。
備註	

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	運用強化機能科技器材
編號	110915L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事復康工作的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據長者的活動能力及專業判斷，按照機構有關使用強化機能科技器材的程序及指引，適當地運用強化機能科技器材來進行有關復康訓練，提升服務的成效。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 強化機能科技器材的相關知識 • 瞭解常見的強化機能科技器材的種類及功能 • 瞭解強化機能科技器材的應用，例如：功用、研究成效、適用對象、使用方法、軟件及硬件上的調教，安全守則等 • 瞭解強化機能器材的存放及基本保養方法 • 瞭解長者的照顧計劃、活動能力及自理能力，例如： ○ 上下肢活動幅度 ○ 手部活動能力 ○ 轉移及下肢活動能力 ○ 日常生活活動（ADL）及工具性日常生活活動（IADL） ○ 所需協助程度 ○ 復康訓練的目標等 • 瞭解機構使用強化機能科技器材的程序及指引 2. 運用強化機能科技器材 • 根據專業醫療人員的建議及處方，指導為長者使用合適的強化機能科技器材 • 確保於使用強化機能科技器材時，採取安全措施，慎防意外發生，確保長者及員工安全，例如： ○ 確保強化機能科技器材穩固 ○ 檢查有否損毀 ○ 操作正常 ○ 確保按安全操作守則規定由指定和足夠人手操作 ○ 性能良好 ○ 遵守機構有關使用強化機能科技器材的指引等 • 指導並協助長者使用強化機能科技器材，例如： ○ 解釋使用器材的好處及目的 ○ 向長者示範正確動作 ○ 根據專業醫療人員的建議選擇及調整，為強化機能科技器材作出合適的調較 ○ 利用簡單清晰的指令引導長者正確進行訓練 ○ 若長者對使用方法有疑問時，作耐心解釋 ○ 糾正長者的動作及姿勢等

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

	- 確保長者以及協助操作的員工清楚瞭解使用強化機能科技器材技巧，以便應用在長者復康訓練的工作 - 詢問及觀察長者使用強化機能科技器材的情況，確定長者瞭解使用強化機能科技器材的目的及使用正確方法 - 妥善記錄有關運用情況，方便日後檢討及檢視長者使用狀況 - 定期為長者進行評估，以瞭解其使用科技器材的成效 3. 展示專業能力 - 嚴格執行專業醫療人員對長者使用強化機能科技器材的建議及處方 - 協助長者運用強化機能科技器材時須確保其安全及正確使用方法
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按照專業醫療人員的建議及處方，正確地指導長者使用強化機能科技器材，並採取所需安全措施；及 - 能夠定期評估長者使用強化機能科技器材的情況，以瞭解長者於使用科技器材的成效。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	進行日常生活活動功能(ADLs)評估
編號	106104L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責復康治療的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及評估能力。能夠根據機構有關進行日常生活活動功能(ADLs)評估程序及指引，並利用專業及標準的方法評估長者生活功能，根據評估結果進行分析，確定長者生活功能上的限制及原因。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 生活功能的相關知識 - 瞭解機構有關進行日常生活活動功能(ADLs)評估程序及指引 - 瞭解生活功能的定義及其範圍，包括： - 基本日常生活自我照顧能力 (BADLs) - 功能性日常生活自我照顧能力(IADLs) - 瞭解生活功能的評估程序，包括： - 觀察病人實際表現 - 向長者查詢其表現 - 詢問照顧者有關長者的表現等 - 瞭解長者生活功能的客觀評估工具及使用方法，例如： - 巴氏量表 (Barthel Index) - 工具性日常生活活動能力量表 (Instrumental Activities of Daily Living Scale) 等 - 瞭解進行生活功能評估所需的其他資料，例如： - 疾病史 - 認知能力、視力、聽覺等 - 生活習慣 - 肌力及肌耐力 - 照顧者能夠提供的協助等 - 瞭解記錄生活功能評估結果的方法 - 瞭解分析生活功能評估結果的方法及技巧 2. 進行生活功能評估 - 向長者解釋評估程序，以取其合作 - 根據生活功能的評估程序進行評估，以及選擇合適長者的生活功能客觀評估工具 - 觀察或查詢長者生活功能的表現，確保評估結果準確及可信 - 收集與生活功能其他有關資料，並進行相關的評估，例如： - 瞭解長者現時所患的疾病，會否影響其生活功能的表現 - 評估長者肌力、認知能力、視力、聽覺等 - 查詢長者日常生活習慣等 - 正確及有系統地記錄所有評估結果 - 分析及整合評估結果，確定長者日常生活功能上的限制及原因 3. 展示專業能力 - 能夠運用專業知識，準確地進行生活功能評估

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	能夠按照醫療科學的變化及最新技術，更新生活功能評估的知識及技巧
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構有關進行日常生活活動功能(ADLs)評估程序及指引，並按生活功能的評估程序進行評估，以及選擇合適長者的生活功能的客觀評估工具； - 能夠觀察或查詢長者生活功能的表現，確保評估結果準確及可信；及 - 能夠正確記錄評估結果，根據評估結果進行分析，確定長者日常生活功能上的限制及原因。
備註	

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	進行初步認知能力評估
編號	106105L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責復康治療的員工。這能力的應用需涉及分析及判斷能力，能夠根據機構有關進行初步認知能力評估程序及指引，並利用專業及標準的方法評估長者認知能力，根據評估結果進行分析，確定長者認知能力程度，協助診斷病情。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 認知能力的相關知識 • 瞭解機構有關進行初步認知能力評估程序及指引 • 瞭解認知能力的定義及其範圍，包括： ◦ 環境導向 ◦ 記憶力 ◦ 判斷力 ◦ 語言能力 ◦ 專注力 • 瞭解長者認知能力的客觀評估工具及使用方法，例如： ◦ 簡短智能測驗（MMSE） ◦ 蒙特利爾測試（Montreal Cognitive Assessment） ◦ 臨床失智評量表（Dementia Rating Scale）等 • 瞭解進行認知能力評估所需的其他資料，例如： ◦ 疾病史 ◦ 教育程度 ◦ 視力及聽力 ◦ 職業及工作 ◦ 日常生活功能表現等 • 瞭解記錄認知能力評估結果的方法 • 瞭解分析認知能力評估結果的方法及技巧 2. 進行認知能力評估 • 向長者解釋評估程序，以取其合作 • 選擇合適長者的認知能力客觀評估工具進行評估，確保評估結果準確 • 確保四周環境合適進行認知能力評估，避免影響長者進行評估時的表現 • 收集與認知能力其他有關資料，並進行相關的評估 • 正確及有系統地記錄所有評估結果 • 分析及整合評估結果，確定長者日常認知能力的程度 3. 展示專業能力 • 能夠運用專業知識，準確地進行認知能力評估 • 能夠按照醫療科學的變化及最新技術，更新認知能力評估的知識及技巧
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

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

	• 能夠根據機構有關進行初步認知能力評估程序及指引，並選擇合適長者的認知能力的客觀評估工具進行評估，確保評估結果準確；及 • 能夠正確記錄評估結果，根據評估結果進行分析，確定長者日常認知能力上的程度。
備註	臨床失智評量表 (Dementia Rating Scale) Lai, C, K. Y., Lau, L. K. P., Ng L., Faulkner, L. W., Chung, J. C. C. & Wong, T. K. S. (2004). Cross cultural validation: the Chinese version of the clinical dementia rating scale. Asian Journal of Nursing Studies, 7(1), 36-41.

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	提供復康治療員工培訓
編號	106225L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責提供員工培訓的員工。這能力的應用需具備分析及判斷相關資料的能力。能夠分析員工在提供復康服務的專業知識及技能，並按照機構復康治療員工培訓計劃，安排員工進行培訓，從而提升員工相關方面的技能。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 員工培訓相關知識 - 瞭解機構復康治療員工培訓計劃 - 瞭解提供員工培訓計劃的目的及重要性，例如： - 改進員工在復康服務的技巧 - 提升長者的復康治療效果 - 提升機構服務質素及形象等 - 瞭解復康治療培訓範圍，例如： - 協助長者進行復康訓練 - 正確使用各種復康儀器 - 扶抱及轉移 - 基本復康常識等 - 瞭解員工對復康治療方面上的知識、技能及培訓的需求 - 瞭解機構所提供的復康治療服務範疇及日後發展 - 瞭解提供復康治療的員工培訓的知識和技巧 - 瞭解評估員工培訓的成效指標，例如： - 受訓人數 - 員工考核表現 - 員工意見等 - 瞭解坊間能夠提供培訓的專業認可機構或合資格專業人士 2. 提供復康治療員工培訓 - 根據現職員工對復康治療的認知程度及能力水平，確定員工培訓模式及方向 - 根據機構所提供的復康治療服務範疇、日後發展以及培訓計劃，安排訓練項目及次序 - 配合員工的工作安排及需要，制定培訓時間表，安排員工接受訓練的優先次序 - 執行員工復康治療培訓計劃的準備工作，包括： - 計劃復康治療培訓的具體內容 - 選擇合適的培訓模式，例如：課堂教授、實習工作坊、實地考察等 - 安排具備所需專業能力的人士擔任培訓導師，以及認可培訓機構提供訓練 - 妥善記錄已執行的培訓計劃，包括： - 整理員工及導師的書面或口頭回饋意見 - 書面記錄活動詳情及開支等 - 將紀錄妥善存檔 3. 展示專業能力

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

	• 確保培訓內容切合實際需要，有助於提升員工在提供相關服務方面的質素
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠因應員工在復康治療方面的培訓需要，提供相應的培訓計劃，提升員工的復康技巧；及 • 能夠監察培訓過程的執行情況，並準確記錄，將文件存檔。
備註	

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	計劃長者小組活動
編號	110913L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責策劃長者服務的員工。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。能夠根據機構長者服務的政策、發展方針及可提供的資源，以及按照長者在活動上的需要，為長者計劃合適的小組活動，提升長者的參與，改善其社交生活。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者小組活動的相關知識 • 瞭解機構在長者服務方面的政策和方針，例如： ○ 目標 ○ 形式及種類 ○ 服務對象等 • 瞭解長者小組活動的種類，例如： ○ 治療小組 ○ 發展 ○ 康樂活動 ○ 社交 ○ 健體運動 ○ 健康教育 ○ 心理輔導 ○ 互助及分享等 • 瞭解計劃長者小組活動的程序及技巧，例如： ○ 制定目標、預期效果、服務對象的需要和能力、預計參與人數 ○ 設計活動模式 ○ 訂立節數及每節時間 ○ 每節目的及內容 ○ 預備所需物資及人手 ○ 財政預算 ○ 預計困難及解決方法等 • 瞭解善用互動方法以加強長者參與小組的動力 • 瞭解評估小組活動成效的方法 • 瞭解撰寫小組活動計劃書 / 手冊的技巧 2. 計劃長者小組活動 • 根據機構的服務方針及資源，選擇小組活動的種類及制定目標，確保小組活動符合機構及長者的需要 • 根據長者小組活動計劃，策劃及執行有關細節，例如： ○ 按照小組活動對象，計劃招募渠道、宣傳方法及報名時間

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

	○ 收集相關的資料，編排小組活動的整體內容 ○ 根據小組活動目標，訂定每節小組的目的、分配每節內容及時間 ○ 預算每節的人手、物資及財務 ○ 計劃收支，收費及採購方法 ○ 計劃帶領小組的不同元素，例如：熱身、互動遊戲、分享環節等 ● 設計不同的檢討方法，包括量化及質化，以評估小組活動的成效，例如： ○ 每節及整體出席率 ○ 觀察參加者反應 ○ 問卷調查 ○ 活動後訪談 ○ 個別評估等 ● 依據機構指引，撰寫小組活動計劃書 / 手冊，內容例如： ○ 活動目標 ○ 對象及預計參加人數 ○ 每節目的、內容及程序表 ○ 地點 ○ 預備物資 ○ 財務預算表 ○ 預計困難及解決方法 ○ 檢討成效的方法等 3. 展示專業能力 ● 能按長者的需要和能力，細心策劃適合長者的小組活動，令活動達到預期目標及成效 ● 能與長者建立良好關係及給予情緒支援，鼓勵長者積極參與
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構長者服務的政策、發展方針及可提供的資源，以及長者對小組活動的需要和能力，計劃符合機構發展及長者需要的小組活動；及 ● 能夠設計不同的小組活動的方法，加強長者參與小組的動力。
備註	執行此能力單元的員工對於機構的服務及長者小組活動的種類已有認識。

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	應用非藥物治療紓緩疼痛
編號	110914L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事長者照顧服務或臨床護理的員工。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。能夠瞭解長者的身體狀況及疼痛情況，並根據專業醫療人員的非藥物治療處方，提供合適的非藥物治療，紓緩長者的疼痛，改善長者生活質素。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 紓緩治療及非藥物治療的相關知識 • 瞭解紓緩治療的目的及其好處，例如： ○ 減輕身體痛苦煎熬及情緒困擾 ○ 提供全面性照顧，包括身、心、社、靈四大範疇 ○ 減少使用入侵性治療等 • 瞭解疼痛對長者生理及心理的影響，例如： ○ 活動限制 ○ 失眠 ○ 情緒問題，例如較負面、抑鬱症狀等 ○ 食慾不振等 • 瞭解紓緩疼痛的非藥物治療種類及其功效，例如： ○ 物理治療可利用物理方法紓緩疼痛、放鬆肌肉等 ○ 按摩可放鬆肌肉，改善睡眠質素 ○ 針灸利用穴位刺激紓緩痛症 ○ 復康輔具、矯形器具等使用，以轉移力點及生物力學方式改善關節及筋肌壓力 ○ 轉移注意力，避免過度專注於個人病徵 ○ 認知行為治療，改變長者的思維方式，從而調節長者應對慢性疼痛的感受和反應 ○ 音樂治療緩解疼痛和抑鬱情緒等 • 瞭解專業醫療人員為紓緩長者疼痛的非藥物治療處方 • 瞭解評估疼痛及情緒的方法 2. 應用非藥物治療紓緩疼痛 • 檢視個別長者照顧計劃內容，瞭解其身體狀況及疼痛的情況，例如： ○ 疼痛程度及性質 ○ 疼痛位置 ○ 疼痛成因及病史 ○ 活動能力及耐力 ○ 情緒及行為上的負面影響等 • 按照專業醫療人員為紓緩長者疼痛的非藥物治療處方，協助提供指定的非藥物治療給予長者，減輕疼痛 • 主動關心長者的情況，聆聽其傾訴，紓緩長者的情緒

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

	- 鼓勵長者參與其他小組或康樂活動，轉移注意力，減低對疼痛的專注，避免增加負面影響 - 持續監察非藥物治療進行情況，以及檢討治療成效，例如： - 疼痛程度的改變 - 情緒轉變 - 利用客觀評估工具量度成效等 - 因應檢討結果，適當調整介入方法，以達致最佳成效 - 按需要轉介長者接受其他專業醫療人員，例如：物理治療師、中醫師、義肢矯形師、職業治療師、臨床心理學家、音樂治療師等，為長者提供進一步評估及其他非藥物治療，例如： - 神經電療 - 針灸、按摩 - 復康輔具、矯形器具使用治療 - 認知行為治療 - 音樂治療等 3. 展示專業能力 - 嚴格執行專業醫療人員有關紓緩長者疼痛的非藥物治療處方 - 能夠表現同理心，細心聆聽長者的傾訴，尊重長者對非藥物治療的選擇及考慮其家庭和文化背景 - 瞭解某些非藥物治療只限專業醫療人員使用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據長者身體狀況及疼痛程度，以及紓緩長者疼痛的非藥物治療處方，提供合適的非藥物治療；及 - 能夠持續監察非藥物治療的進行情況，並按需要作出調整及轉介，紓緩長者的疼痛，改善長者生活質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	監察長者復康治療質素
編號	106106L5
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業負責復康治療的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及重新整合相關資料的能力。能夠根據長者復康治療計劃內容，以及其復康治療需要，設計並執行復康治療，監察復康治療的進行情況，確保長者得到優質的治療質素。
級別	5
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 - 長者復康治療質素的相關知識 - 瞭解長者復康治療計劃內容 - 瞭解長者各種復康治療及其技巧 - 瞭解復康治療應有的專業操守 - 瞭解復康治療相關的評估工具 - 瞭解分析從監察所得的數據中判斷復康治療質素優劣的方法 - 瞭解以實證為本(Evidence-based practice)的復康治療原則 - 瞭解常用之改善復康治療的方法 - 監察長者復康治療質素 - 根據為長者訂立的復康治療計劃目標，執行復康治療 - 確保所執行的復康治療符合其專業守則 - 透過溝通及監察機制，確保相關的員工能瞭解、掌握及確實執行上述的復康治療 - 監察長者進行復康治療的表現，確保符合復康治療計劃內的目標 - 觀察員工提供復康服務的情況，確保長者接受合適的復康治療 - 定期為長者進行評估，檢討所執行的復康治療的成效，留意是否達致復康治療計劃所訂立的目標 - 收集長者及照顧者的意見，確保長者及照顧者滿意進展情況 - 因應長者的評估結果，調整計劃內容，確保所執行的復康治療配合長者現時需要 - 展示專業能力 - 根據長者訂立的復康治療計劃目標，提供合適的復康治療
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據長者復康治療計劃內容，以及其復康治療需要，設計並執行復康治療； - 能夠定期為長者進行評估，檢討所執行的復康治療的成效；及 - 能夠就長者評估的結果，調整復康治療計劃內容，確保所執行的復康治療配合長者現時需要。
備註	執行此能力單元的員工對於復康治療過程及技巧已有認識

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	制定復康治療計劃
編號	106107L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責復康治療的員工。這能力的應用需具備批判性地分析、重新組織、評估、整合各方面資料的能力。能夠為長者進行全面性復康評估，分析長者的復康需要，以及整合與長者復康有關的資料，制定適切的復康治療計劃，提升長者的能力。
級別	5
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者復康治療計劃的相關認識 • 瞭解評估長者能力的技巧及方法，例如： ◦ 步行及平衡力 ◦ 日常生活活動（ADLs） ◦ 功能性日常生活活動（IADLs） ◦ 認知能力等 • 瞭解各種評估長者能力的客觀評估工具 • 瞭解與長者復康有關的資料，包括： ◦ 照顧者能力 ◦ 居住環境等 • 瞭解與長者復康相關的社會資源，包括： ◦ 長者日間中心 ◦ 日間醫院等 • 瞭解分析長者復康需要的技巧 • 瞭解撰寫復康治療計劃的原則 2. 制定長者復康治療計劃 • 為長者進行全面性復康評估，瞭解長者的能力表現，以及收集與長者復康有關的資料 • 分析長者評估結果，整合各方面資料，確立長者復康需要 • 因應長者的能力表現及其需要性，以及對長者生活上的影響程度，決定處理復康需要的優先次序 • 訂立復康治療計劃的目標，設計個人化的復康治療，確保措施達致已設定的治療計劃目標 • 透過有效的溝通渠道，讓長者及護老者清楚瞭解及同意治療計劃的內容 • 透過溝通及監察機制，確保相關的員工能瞭解及確實執行已訂立的復康治療計劃 • 定期檢討及評估復康治療計劃成效，並能因應需要，調整計劃 • 於評估長者能力時，發現該問題需要其他專業醫療人員的介入，應作出適切的轉介 • 制定復康治療計劃後，應以書面記錄 3. 展示專業能力 • 能夠運用專業知識，為長者進行全面性復康評估，並制定復康治療計劃 • 在制定長者復康治療計劃時，能夠保持客觀的態度，並尊重長者及／或其家人的選擇權利
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 能夠為長者進行全面性復康評估，以及整合與長者復康有關的資料，制定適切復康治療計劃；及 • 能夠檢討長者復康治療計劃的成效，作出分析及調整，以提升長者的能力。
備註	執行此能力單元的員工對於復康治療過程及技巧已有認識

「臨床護理」職能範疇

名稱	訓練長者進行呼吸運動
編號	106108L5
應用範圍	此能力單元適用於在安老服務行業負責復康治療的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及評估能力。能夠評估長者的呼吸系統情況，分析長者評估結果，教授長者正確的呼吸運動，改善疾病情況，提升長者的呼吸系統功能。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者呼吸運動的相關知識 - 瞭解口、鼻、咽喉及肺部的解剖生理學，以及呼吸系統的生理學 - 瞭解長者常見的呼吸系統疾病及其病理，例如： - 肺炎 - 慢性阻塞性肺病 - 哮喘等 - 瞭解評估長者呼吸系統的方法及其技巧，包括： - 正確解讀病歷 - 呼吸率 - 血含氧量 - 肺音 - 痰涎的色、質、量 - 自行排痰能力 - 肺功能測試等 - 瞭解各種呼吸運動，及其功效、適應性及注意事項 - 瞭解分析長者呼吸系統評估結果的技巧 - 瞭解教授長者呼吸運動的技巧 - 瞭解訓練長者呼吸的儀器及其使用方法 2. 訓練長者呼吸運動 - 評估長者呼吸系統情況，分析長者呼吸系統問題，選擇合適的呼吸運動 - 正確教授長者呼吸運動，確保長者瞭解呼吸運動的技巧，例如： - 觀察長者進行呼吸運動表現 - 向長者示範正確呼吸運動的做法 - 辨識長者呼吸運動上的錯誤，指導正確方法等 - 按需要處方訓練長者呼吸的儀器，確保儀器已經消毒 - 監察長者進行呼吸運動情況，按需要作出協助及指導 - 向長者解釋呼吸運動的目的及好處，吩咐及鼓勵長者根據呼吸運動的處方，自行練習呼吸運動 - 妥善記錄長者進行呼吸運動的情況，以及運動處方 - 定期評估長者呼吸系統情況，檢討呼吸運動處方，確保呼吸運動能夠改善長者的病情，並向長者講解進展情況 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 能夠運用專業知識評估長者呼吸系統，選擇合適的呼吸運動 • 訓練長者做呼吸運動時，能夠給予清晰指示，以及表現耐心
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估長者的呼吸系統情況，正確分析長者評估結果，教授長者正確的呼吸運動；及 • 能夠評估長者呼吸系統情況，檢討呼吸運動處方，確保呼吸運動能夠改善長者的病情。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	訓練長者使用助行器
編號	106109L5
應用範圍	此能力單元適用於在安老服務行業負責復康治療的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及評估能力。能夠評估長者的身體狀況及活動能力，選取合適的助行器，提供合適的指導及訓練，確保長者能夠掌握使用助行器的方法，提升長者的活動及獨立能力。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者復康及基本護理知識 ● 瞭解長者身體狀況及相關資料，包括： ○ 疾病史 ○ 現正接受的治療 ○ 入院及求診原因 ○ 經濟狀況 ○ 家居環境等 ● 瞭解評估長者活動能力的內容及技巧，包括： ○ 關節活動幅度 ○ 肌力、耐力、視力及平衡力 ○ 坐立、步行、轉移能力等 ● 瞭解助行器的種類及有關資料，例如： ○ 適應性 ○ 特徵、好處及壞處 ○ 使用方法及限制 ○ 保養方法 ○ 量度方法等 ● 瞭解觀察及指導長者使用助行器的技巧 2. 訓練長者使用助行器 ● 為長者進行評估，包括長者身體狀況及活動能力選擇合適的助行器 ● 量度及調較合適長者的助行器長度 ● 向長者示範及講解正確使用助行器方法，給予練習及合適的指導 ● 觀察長者使用助行器的情況，按需要作出修正或調整 ● 教導長者有關助行器的保養及注意事項 ● 妥善記錄長者所使用的助行器及有關訓練的情況，包括： ○ 助行器種類 ○ 負重量 ○ 步行距離 ○ 所需協助程度等 3. 展示專業能力 ● 能夠運用專業知識為長者選擇合適的助行器，以及尊重長者選擇的權利 ● 訓練長者使用助行器時，能夠給予清晰指令，以及表現耐心

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估長者身體狀況及活動能力，為長者選取合適的助行器；及 • 能夠根據長者使用助行器情況，作出合適指導及修正，確保長者能夠掌握使用助行器的使用方法。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	進行肌肉關節(Musculoskeletal)功能評估
編號	106110L5
應用範圍	此能力單元適用於在安老服務業負責復康治療的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及評估能力。能夠利用專業及標準的方法評估肌肉關節功能，根據評估結果進行分析，確定長者肌肉關節功能的問題。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 肌肉關節功能評估的相關知識 - 瞭解肌肉、骨骼及關節的解剖生理學 - 瞭解肌肉關節功能評估的標準程序，包括： - 主觀性評估 (Subjective Assessment) - 客觀性評估(Objective Assessment) - 瞭解主觀性肌肉關節功能評估的方法及技巧，包括： - 疾病史 - 疼痛 - 受傷過程等 - 瞭解客觀性肌肉關節功能評估的各種方法及技巧，包括： - 檢驗 (Inspect)、觸診 (Palpation) 及叩診 (Percussion) - 測試肌力及肌耐力 (Muscle strength & endurance) - 量度關節活動幅度 (Range of Movement) - 特殊測試，例如：Impingement test、Allen test等 - 功能表現，例如：步行、提舉重物、平衡等 - 瞭解使用各種評估肌肉關節功能工具的使用方法及技巧，例如： - 基本評估工具，例如：Goniometer等 - 高科技儀器，例如：Balance master、Electromyogram(EMG)等 - 瞭解記錄肌肉關節功能評估結果的方法 - 瞭解分析肌肉關節功能評估結果的方法及技巧 - 瞭解長者常見的肌肉關節功能的問題 2. 進行肌肉關節功能評估 - 向長者解釋評估程序，以取其合作 - 根據肌肉關節功能評估的標準程序，先進行主觀性肌肉關節功能評估，向長者查詢所需要的資料 - 運用正確的方法及技巧進行客觀性肌肉關節功能評估，選擇最合適長者的儀器進行評估 - 正確及有系統地記錄所有評估結果，並確保評估數據及結果準確 - 分析及整合評估結果，確定長者肌肉關節功能的問題 3. 展示專業能力 - 能夠運用專業知識，準確地進行肌肉關節功能評估 - 能夠按照醫療科學的變化及最新技術，更新肌肉關節功能評估的知識及技巧

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據肌肉關節功能評估的標準程序，進行主觀性及客觀性的肌肉關節功能評估； • 能夠運用正確的方法，以及選擇最合適長者的儀器進行評估，確保評估數據及結果準確；及 • 能夠正確記錄評估結果，根據評估結果進行分析，確定長者肌肉關節功能的問題。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	設計復康用品
編號	106111L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責復康治療的員工。這能力的應用需具創意及判斷能力，能夠評估及分析長者能力，以及日常生活上的需要，配合長者及照顧者的居家狀況，設計合適的復康用品予長者使用，並從而提升長者獨立能力，減輕照顧者負擔。
級別	5
學分	9（僅供參考）
能力	表現要求 1. 復康用品的相關知識 • 瞭解復康的定義、理念及原則 • 瞭解職業(Occupation)的定義，包括： ◦ 自我照顧 (Activity of Daily Living) ◦ 工作 (Work) ◦ 娛樂 (Leisure) • 瞭解使用復康用品的目的，例如： ◦ 提升功能，減少他人協助的程度 ◦ 節省體力的消耗減輕疲勞 ◦ 提供適當的穩定度 ◦ 改善環境等 • 瞭解復康用品的種類，例如： ◦ 日常生活輔具，例如：餐具、穿衣輔助器等 ◦ 活動輔具，例如：助行器、輪椅等 ◦ 休閒輔具，例如：撲克牌架、硬地滾球發球輔助器等 • 瞭解設計復康用品所需評估的項目，例如： ◦ 長者能力，例如：肌力、活動能力、日常生活自我照顧能力等 ◦ 環境因數，例如：建築限制、與家人同住、居家設備等 ◦ 其他因素，例如：照顧者能力，教育背景、長者的興趣及休閒活動等 • 瞭解設計復康用品本身的考慮要素，例如： ◦ 用品的結構 ◦ 可得性(Accessibility)及適應性(Adaptability) ◦ 舒適及耐用 ◦ 有效利用長者現有的能力 ◦ 使用者易於掌握 ◦ 長者 / 照顧者的意願等 • 瞭解正常人體構造及力學，例如： ◦ 肌肉、骨骼及神經系統的解剖學及生理學 ◦ 力學及生物力學 ◦ 人體功效等 • 瞭解設計各種復康用品的方法及技巧，例如： ◦ 繪畫設計圖 ◦ 選擇合適的制作物料等

「臨床護理」職能範疇

	2. 設計復康用品 • 評估長者的活動能力及自我照顧能力，以及收集有關資料 • 分析引致長者活動困難或造成生活障礙的因素，例如： ◦ 神經肌肉控制 ◦ 關節活動幅度不足 ◦ 環境限制不利該活動等 • 針對引致活動困難或生活障礙的因素，以及整合所有有關資料，設計符合長者個人需要的復康用品 • 為長者及照顧者提供正確使用復康用品的示範及培訓 • 監察長者使用復康用品的情況，按需要作出協助及指導 • 收集長者及照顧者對復康用品的意見，例如： ◦ 面談 ◦ 問卷調查等 • 定期檢討復康用品的使用狀況，作出適當的調整，提供維修保養，例如根據： ◦ 長者的能力改善 ◦ 環境轉變影響復康用品的表現等 3. 展示專業能力 • 確保復康用品的設計符合長者日常生活的需求之餘，亦能發揮長者最大能力 • 能夠運用專業知識及技巧設計復康用品
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠搜集設計復康用品所需的評估資料，並按照設計復康用品本身的考慮要素，設計合適長者的復康用品； • 能夠正確教授長者及照顧者使用復康用品，提供示範及培訓；及 • 能夠收集長者及照顧者對復康用品的意見，根據長者及其他因素的轉變作出適當調整。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	制定復康治療員工培訓
編號	106230L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事人力資源及管理工作的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及重整相關資料的能力。能夠分析部門可調撥的資源、判斷員工的訓練發展需要，從而制定相關的員工培訓計劃，以提升員工在提供相關服務上的知識及技能，確保能夠向長者提供合適的護理，以及提高服務水平。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 復康治療員工培訓相關知識 - 瞭解人力資源管理學的相關理論 - 瞭解部門可提供的資源，包括： - 金錢 - 時間 - 場地 - 相關專業知識及技能等 - 瞭解復康治療培訓範圍，例如： - 協助長者進行復康訓練 - 正確使用各種復康儀器 - 扶抱及轉移 - 基本復康常識等 - 瞭解機構所提供的復康治療服務範疇及日後發展 - 瞭解員工對復康治療上的知識、技能及培訓的需求 - 瞭解搜集培訓需要的相關資料及途徑，例如透過： - 工作表現評核 - 員工的意見反映 - 長者及其家人的意見等 - 瞭解外間能夠提供培訓的專業認可機構或合資格專業人士 2. 制定復康治療員工培訓計劃 - 在制定員工培訓計劃時，評估現職員工對復康治療的知識及程度，從而制定適當的培訓模式及方向 - 根據機構所提供的復康治療服務範疇及日後發展，以及分析現職員工在復康治療上的工作能力水平，識別不足之處，從而確立所需的培訓項目、人選及優先次序等 - 在設計員工培訓計劃時，邀請專業醫療人員作為培訓導師，或聯繫認可培訓機構，讓員工認識相關及最好的知識及技能 - 制定指標評估員工培訓的成效，確定員工能否透過培訓獲取預期的知識和技能，及用作日後相關培訓的參考，指標包括： - 受訓人數 - 考核員工表現之提升 - 員工意見等 - 制定檢討機制檢討整體培訓計劃，確保訓練有效及達到目標

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

	- 員工在培訓計劃後，作出書面記錄及妥善保存，作日後檢討及跟進之用 3. 展示專業能力 - 確保培訓計劃能有助提升員工的復康治療技巧及服務質素
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠因應員工在提供復康治療服務的培訓需要，以及機構所提供的復康治療服務範疇及日後發展，制定員工培訓計劃； - 為員工提供認可的專業知識及技術培訓，提升員工復康治療的服務質素；及 - 能夠定期檢討及評估所制定培訓計劃的成效，以及作出改善。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	制定復康運動安全守則
編號	110798L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事管理工作的員工。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。能夠根據機構提供復康運動的範疇、復康運動相關醫學常識、同工的專業資歷以及服務對象的特性制定相關安全指引，確保接受服務的長者以及協助進行復康運動的員工均得到保障。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 復康運動安全的相關知識 ● 瞭解復康運動的定義及範疇，例如： ○ 肌力訓練 ○ 主動式關節訓練 ○ 主動協助式關節訓練 ○ 被動式關節訓練 ○ 心肺功能訓練 ○ 呼吸運動訓練 ○ 平衡能力訓練等 ● 瞭解復康運動安全所需知識及應用，例如： ○ 不同類型復康運動的適應症及禁忌症 ○ 協助長者進行復康訓練的技巧 ○ 量度生命表徵的技巧 ○ 扶抱轉移技巧 ○ 正確使用復康運動器材及相關輔助工具方法等 ● 瞭解機構所提供的復康運動的種類、對象及提供予員工的相關訓練 ● 瞭解員工對復康運動方面上的知識、技能及資歷 ● 瞭解安全守則對服務使用者及員工的重要性 2. 制定復康運動安全守則 ● 綜合分析機構為長者提供的復康訓練的種類、長者的特性、提供服務的地方、於復康運動範疇制定相關指引 ● 制定提供復康運動的安全程序，例如： ○ 提供復康運動的員工須具備的基本復康知識 ○ 運動前所需準備 ○ 評估長者身體狀況 ○ 按照專業醫療人員的指示進行復康運動 ○ 協助進行復康運動的技巧 ○ 應即時停止運動的情況 ○ 應匯報予專業醫療人員的情況及應匯報資料等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	- 制定員工培訓，確保員工瞭解及遵從復康運動安全守則，並執行相關指引，確保員工能安全地提供復康運動訓練 - 制定處理意外或受傷事故程序，以及保留相關記錄資料 - 訂立機制執行及定時檢討相關的安全指引，並將相關文件備存於各相關服務單位，方便員工查閱 3. 展示專業能力 - 在制定復康運動安全指引時，確保能夠顧及長者和員工在不同情況下的安全 - 確保訂立培訓機制讓員工瞭解及執行機構相關安全的守則和指引
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠分析機構為長者提供的復康訓練的種類、長者的特性、提供服務的地方、於不同復康運動範疇制定相關指引，定時檢討並按需要修訂相關指引；及 - 能夠為員工制定有關復康運動安全的培訓計劃，確保員工瞭解及遵從機構的安全指引。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	設計輔助出行器具
編號	110799L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內需為長者提供輔助出行器具的人員。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。能夠評估長者的出行需要，從而設計合適及可行的出行器具。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 對設計輔助出行器具的相關知識 - 瞭解出行的定義、理念及目的，例如： - 室內活動 - 室外（社區內活動） - 室外（社區外活動）等 - 瞭解設計輔助出行器具的目的，例如： - 加強室內自理能力 - 加強社區參與程度及融合 - 加強與人的互動等 - 保持良好坐姿或步姿 - 瞭解輔助出行器具的類別，例如： - 土的 - 三腳拐杖／四腳拐杖 - 助行架 - 有輔助行器 - 輔助購物車 - 輪椅 - 其他有助出行的特別器具或改裝器具等 - 瞭解設計輔助出行用具所需評估的項目，例如： - 長者方面：量度肌肉力量、關節活動度、耐力、皮膚狀況、壓力分佈、生物力學評估、使用器具的認知能力、日常生活照顧能力 - 環境因素：詳述居住空間大小及房間分佈，屋外環境、社區環境等 - 其他因素：家人支持度、財政能力、長者使用的意願 - 瞭解設計輔助出行器具本身需考慮的因素，例如 - 結構複雜性 - 外觀 - 舒適性 - 可負擔性 - 長者能否在教導下使用 - 能否容易獲得相關器具等 - 瞭解正常人體構造，例如： - 解剖及生理學 - 人體活動科學

「臨床護理」職能範疇

	○ 人體工學等 ● 瞭解設計輔助出行器具的技巧，例如： ○ 繪畫設計圖 ○ 選擇合適的制作物料 ○ 如何為器具進行修改等 2. 設計輔助出行器具 ● 評估及量度長者的基本身體能力及自我照顧能力 ● 分析長者能力及生活困難的原因，例如： ○ 關節活動不足 ○ 肌能不力 ○ 對出行的動力 ○ 環境與出行用具的不相配等 ● 針對相關的評估結果，建議並設計合適長者的輔助出行器具 ● 為長者設計及製做相關的輔助出行用具，並測試其使用安全性 ● 持續監察長者使用輔助出行器具的情況，並找出改善地方，例如： ○ 直接觀察 ○ 家人／護老者匯報 ○ 工作人員匯報等 ● 定期檢討使用輔助出行器具的情況，找出可改善之地方，以配合長者的能力及生活環境 3. 展示專業能力 ● 確保輔助出行器具能根據評估結果，量度數據及資料整合而設計 ● 確保器具能在測試後才讓長者使用 ● 訂立定時的檢查期，以確保設計的器具能因應長者的情況及環境的改變下皆能使用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠搜集設計輔助出行器具的評估資料，並按照設計輔助出行器具的考慮要素，為長者設計合適的輔助出行器具； ● 能夠正確設計，添置，測試輔助出行器具，讓長者及護老者使用；及 ● 能夠整合長者使用情況，結合護老者意見，在器具上訂立使用標準。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	進行跌倒風險評估
編號	110800L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供臨床護理或復康服務的員工。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。能夠按照機構防跌指引，以及識別可引致長者跌倒的各種因素，執行相應的跌倒風險評估，分析評估結果，提出適切的建議，並為長者撰寫跌倒風險評估報告。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 跌倒風險評估的相關知識 - 瞭解長者跌倒的外在及內在原因，包括： - 外在原因：地面濕滑、路面不平及有障礙物、不合適椅凳、家居環境及設施安全、助行器的保養和使用、輪椅的保養和使用等 - 內在原因：視線不清、平衡力減弱、藥物影響等 - 瞭解評估長者身體機能的方法 - 瞭解評估長者跌倒風險的客觀及標準化評估表，例如： - Morse跌倒評估量表（Morse fall scale） - 約翰斯·霍普金斯跌倒風險評估工具（Johns Hopkins fall risk assessment tool for home health care） - 伯格氏平衡量表（Berg Balance Scale） - 起身行走測試（Time up and go test） - 站姿穩定度測驗（Postural sway test）等 - 瞭解服務單位／中心有關長者跌倒的統計記錄，例如： - 跌倒長者的個人資料及病歷 - 跌倒事件的細節，例如：時間、地點、事發時活動、受傷情況、處理方法等 - 瞭解機構有關評估及預防跌倒的臨床指引及標準要求 - 瞭解分析跌倒風險評估結果的方法及技巧 - 瞭解記錄跌倒風險評估結果的方法 2. 進行跌倒風險評估 - 根據機構有關評估跌倒風險的指引及程序，為長者，特別是新收個案、出院後、身體轉弱的長者進行評估，包括： - 內在因素，例如：年齡、視力、跌倒記錄、活動能力、認知能力、藥物記錄、失禁情況、平衡能力、心理因素等 - 外在因素，例如：地面是否濕滑、路面有否不平及障礙物、椅凳高度、環境及設施安全、助行器的保養和使用、輪椅的保養和使用、束縛物，如：尿喉、鼻喉等 - 正確地運用合適的量表／評分表辨別及界定有跌倒風險的長者 - 於員工進行日常護理及照顧時，觀察及評估長者身體狀況以及環境，並留意有否潛在的跌倒風險 - 綜合各評估結果，分析長者跌倒風險的級別以及容易引致長者跌倒的高危因素，並提出適切的建議

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 能夠詳細記錄評估結果並妥善存檔，以協助訂立預防跌倒計劃時供參考之用 • 能夠定期為有需要的長者進行評估，確保持續監察長者的跌倒風險 3. 展示專業能力 • 確保能客觀及準確地評估長者跌倒的風險 • 能夠撰寫跌倒風險評估報告，並提出適切的建議
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構評估跌倒風險的指引及程序，評估引致長者跌倒的各種因素； • 能夠詳細評估及正確運用合適的量表，準確地評估長者跌倒的風險；及 • 能夠撰寫跌倒風險評估報告，及為長者提出適切的建議。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	選擇適合長者的強化機能科技器材
編號	110916L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事復康工作的員工。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。能夠根據長者於強化機能的需要，以及對強化機能器材的專業知識，進行專業性分析及比較，訂出符合長者需要的強化機能科技器材。
級別	5
學分	4（僅供參考）
能力	表現要求 1. 適合長者的強化機能科技器材的相關知識 - 瞭解機能評估工具及其應用範疇，例如： - 老人活動量表（Elderly Mobility Scale） - 伯格氏平衡量表（Berg Balance Scale） - 巴氏量表（Barthel Index） - 工具性日常生活活動能力量表（IADLs）等 - 瞭解如何評估長者於強化機能方面的需要及所需協助，例如： - 個人照顧計劃的目標 - 活動能力 - 自理能力 - 轉移及步行能力 - 日常生活活動（ADL）及工具性日常生活活動（IADL） - 經濟狀況 - 生活環境 - 護老者及其支援網絡的資源和能力等 - 瞭解如何掌握及整合常見強化機能科技器材的種類及應用方法，例如： - 互動功能訓練平台 - 心理動作能力訓練器材 - 智能地板 / 智能互動投影機 - 動力手臂 - 多功能協調及敏捷性培訓儀 - 動態站立訓練器材 - 有生物反饋的虛擬現實復康系統等 - 瞭解如何查察及整合常見強化機能科技器材的資料，例如：協助範疇、功能特點、相關功效研究、適用對象、操作複雜性、所需培訓、價錢等 - 瞭解如何評估科技產品對長者及護老者的好處，例如： - 對改善長者生活質素 - 減輕護理人員及照顧者的負擔和壓力 - 增加長者參與訓練的興趣及投入感等 2. 選擇適合長者的強化機能科技器材

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

	- 根據長者於強化機能方面的需要及所需協助，訂立使用樂齡科技器材的目標，例如： - 按長者照顧計劃的目標，確認長者於強化機能方面的需要 - 根據長者活動能力及自理能力、所需協助程度、對強化機能科技器材的需要、環境以及經濟狀況，分析適合長者使用的強化機能科技器材的種類等 - 配合上述分析，再比較同類器材的資料，找出最合長者使用的科技器材，例如： - 是否可針對性強化長者機能缺損 - 成效方面的研究結果及文獻支持 - 是否合乎長者使用，例如：能否自行操作、護老者能否提供協助、型號及尺碼等 - 操作上是否涉及過於複習程序，包括硬件及軟件操作，以及是否能夠提供所需培訓 - 價錢是否能夠負擔等 - 選擇器材時亦應考慮長者及護老者對器材的意見，以及可預計的使用狀況，加以解釋及討論，例如：所需培訓、存放及保養方案、所需資助、預期成效等 3. 展示專業能力 - 識別長者於強化機能的需要及機構的資源，選擇最合適有效的科技器材 - 掌握業界就強化機能科技器材的資訊，訂出符合長者需要的強化機能科技器材
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按長者的需要以及比較市場上各類強化機能科技器材的功能、成效及使用方法，選擇合適的強化機能科技器材；及 - 能夠考慮長者及護老者對選擇合適的強化機能科技器材的意見，訂出符合長者需要的強化機能科技器材。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助長者提升自我健康管理的能力
編號	110801L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事社區護理的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據既定的長者自我健康管理計劃，協助長者提升自我健康管理能力，達致有效的健康管理。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者自我健康管理的能力的相關知識 - 瞭解長者常見的健康問題和應對方法，例如： - 身體疾病 - 心理變化 - 社交影響等 - 瞭解自我健康管理的重要性及效能 - 瞭解提升自我健康管理能力的方法及技巧，例如： - 有效溝通 - 正面鼓勵 - 解答疑問等 - 瞭解機構提供的長者自我健康管理計劃，例如： - 長者的健康目標 - 長者的自我健康管理建議項目等 2. 協助長者提升自我健康管理的能力 - 根據長者的自我健康管理計劃內容，協助長者實行計劃建議項目，逐步達成健康目標 - 與長者及家人建立良好伙伴關係，有效溝通，積極跟進長者執行自我健康管理，例如： - 電話提醒 - 上門探訪 - 跟進小組等 - 定期檢視長者執行自我健康管理過程，找出問題，並作出回應，例如： - 解答長者在執行時遇上的疑問 - 指出長者執行上的誤解，並重新說明 - 指出長者執行上的錯漏，並協助修正等 - 留意長者在執行自我健康管理建議時的困難，運用相關知識及資訊協助長者處理，例如： - 協助文盲長者圖解健康資訊或填寫申請表 - 陪伴行動不便或獨居長者參加健康講座 - 協助長者重溫新學習的自我檢測儀器的操作程序等 - 運用正面鼓勵技巧，提升長者自信及執行動力 - 適時向專業醫療人員匯報長者健康管理能力的改進，需要時尋求專業人員意見，適當調整自我健康管理計劃

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 能夠運用相關知識，並適當回應長者執行自我健康管理計劃時的困難 • 能夠協助長者提升自信及執行動力，並按其能力改進，適時向專業醫療人員匯報
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據機構提供的指引，協助長者有效執行自我健康管理計劃的建議，提升自我健康管理能力，達致有效的健康管理。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	跟進患有慢性疾病長者的健康情況
編號	110802L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事社區護理的員工。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。能夠根據護理計劃指引，為患有慢性疾病長者，於社區持續監察其病情變化及適時匯報，確保其健康情況得到適切的跟進。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 跟進患有慢性疾病長者的相關知識 • 瞭解長者常見的慢性疾病，例如：其症狀、併發症、治療及護理等 • 瞭解長者的個人護理計劃，例如： ◦ 長者病歷、藥物記錄 ◦ 特別護理安排 ◦ 須跟進、監察的症狀或指標等 • 瞭解患有慢性疾病長者的健康目標 • 瞭解跟進慢性病情況的方法 • 瞭解儀器和量度表的使用 • 瞭解健康情況的記錄及匯報 2. 跟進患有慢性疾病長者的健康情況 • 根據護理計劃指引，按長者的慢性疾病需要，與其建立良好伙伴關係，有效跟進病情 • 檢閱專業醫療人員為慢性疾病長者的特別安排，監察長者的配合及病情進展，例如： ◦ 藥物及護理指示 ◦ 營養師的特別餐飲指導 ◦ 治療師的肺活量呼吸訓練等 • 定期為長者作身體檢查，評估長者的健康狀況，例如： ◦ 量度生命表徵 ◦ 精神面貌 ◦ 皮膚狀況等 • 定期檢查慢性疾病的徵狀數據，以判斷疾病的控制情況，例如： ◦ 患糖尿病長者的血糖指數 ◦ 患慢性腎衰竭長者的每日體重及出入量 ◦ 患慢性心臟衰竭長者的血壓、腳腫情況及使用劑底丸密度等 • 定期重新探討健康目標成效，適度調整跟進，並適時匯報，例如： ◦ 增加觀察項目 ◦ 更改跟進密度等 • 詳細記錄跟進過程，症狀觀察及檢查數據，以提供專業醫療人員參考 3. 展示專業能力 • 能夠跟據專業人員對長者的慢性疾病指引，跟進長者的健康情況

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	• 能夠根據護理計劃指引，按患有慢性疾病長者的需要，準確執行症狀觀察及身體檢查 • 能夠根據症狀數據，識別長者的病情變化，作出調整，並適時匯報
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據護理計劃指引，於社區持續監察慢性疾病長者的病情，確保長者的健康情況得到適切的跟進。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	制定長者自我健康管理計劃
編號	110803L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事社區護理員工。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。能夠為長者的健康進行全面性的評估及分析，並根據長者在自我健康管理上的價值觀及需要，整合相關的資料，制定適切的自我健康管理計劃，提升長者的健康質素。
級別	5
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者自我健康管理計劃的相關知識 - 瞭解長者對自我健康管理和慢性疾病的相關知識，例如： - 老化過程中的身、心、社、靈的轉變及其調適應對方法與自我健康管理的影響 - 利用預防醫學的概念，包括初級預防、次級預防及第三級預防去管理長者常見的健康問題 - 慢性疫病的控制及併發症的預防方法 - 瞭解制定自我管理健康計劃的功能及重要性 - 瞭解生活習慣及文化差異對長者自我健康管理的影響 - 瞭解長者的個人及相關的社區資源 - 瞭解提升自我健康管理效能的方法及技巧 - 瞭解評估長者自我健康管理需要的內容及方法 - 瞭解訂立自我健康管理計劃的目標的技巧，如短期、中期、長期目標及利用 SMART 格式訂立目標等 - 瞭解確立自我健康管理方法的技巧及檢討成效 - 瞭解撰寫計劃的原則和方法 2. 制定長者自我健康管理計劃 - 透過不同方法全面評估長者身、心、社、靈健康狀況，收集並分析健康數據，例如： - 面談 - 記錄量表 - 身體檢查 - 化驗報告等 - 針對不同長者的能力及健康需要，設計個人化的自我健康管理計劃，例如： - 符合長者對健康、老化、疾病的認知及價值觀 - 考慮長者對自我健康管理工具及技巧的掌握，如高血壓、糖尿病的飲食宜忌等 - 配合長者的文化差異、教育程度及自我效能感 - 評估長者的健康狀況及潛在風險等 - 整合分析所得，按照護理需要的優先次序，訂立自我健康管理的短、中及長期目標 - 跟據訂立的目標，配合長者的能力或限制，設計個人化的自我健康管理的方法及提供有效資源，例如： - 生活及飲食習慣的調適 - 藥物依從性

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 合適的體適能運動 ○ 參加地區康健中心或疾病篩查的計劃 ○ 參加講座、工作坊、病人組織 ○ 健康數據紀錄 ○ 平板電腦或手機健康管理應用程式等 ● 就收集的資料數據和分析，制定長者個人化的計劃 ● 因應長者健康狀況的變化，調整計劃內容，確保自我健康管理計劃配合長者現實需要 3. 展示專業能力 ● 能夠運用專業知識，為長者進行準確而全面的健康評估 ● 能夠分析長者需要，用客觀、尊重長者的價值觀及選擇權利的態度，提供自我健康管理建議，制定合適的個人計劃
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠透過全面性的健康評估，分析數據，以及整合與長者健康管理有關的資料，制定適切的自我健康管理計劃；及 ● 能夠檢討計劃的進度，作出分析及調整，以提升長者的健康質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	監察長者自我健康管理質素
編號	110804L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事社區護理的員工。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。能夠根據長者自我健康管理需要及既定的計劃，監察長者執行自我健康管理情況，確保其成效，以提升長者的健康質素。
級別	5
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者自我健康管理質素的相關知識 - 瞭解長者自我健康管理的內容 - 瞭解長者自我健康管理計劃的制定及執行 - 瞭解收集自我健康管理成效數據的方法 - 瞭解監察自我健康管理質素的方法和相關指標，例如：再入院率，急症服務使用率，自我效能量表等 - 瞭解分析監察結果並判斷不足之處的方法 - 瞭解改善自我健康管理質素的知識 - 瞭解撰寫監察報告的格式和技巧 2. 監察長者自我健康管理質素 - 根據為長者訂立的自我健康管理計劃，檢視長者執行自我健康管理的進度及成效數據 - 定期分析數據及觀察以審視健康管理狀況，例如：病情控制程度，藥物使用量的改變等 - 以量化數據方法量度健康管理進度及質素，例如： - 使用再入院次數以反映自我病情管理成效 - 使用自我效能表量度自我健康管理能力提升度 - 收集長者及相關員工的意見，查找影響自我健康管理進度的成因，建議相應的解決方法 - 因應長者的健康管理需要變化，整合分析數據，調整計劃內容，確保所執行的自我健康管理計劃持續配合長者的需要，並撰寫報告 3. 展示專業能力 - 能夠有效評估及監察長者自我健康管理進度及長者的健康質素 - 能夠全面分析長者自我健康管理的進度和成效，用客觀、尊重長者的價值觀及選擇權利的態度，調整其計劃內容，以符合長者的需要
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠監察長者執行自我健康管理情況，檢討所執行的自我健康管理計劃的成效；及 - 能夠就檢討的結果，調整自我健康管理計劃內容，以提升長者的健康質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	協助健腦運動小組及活動
編號	110805L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供前線長者服務的員工。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。能夠根據上級／督導既定之編排及指引，協助提供合適長者的健腦運動小組及活動，改善長者的腦部健康。
級別	2
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 健腦運動小組及活動的相關知識 • 瞭解機構在健腦運動小組及活動方面的計劃及執行指引 • 瞭解健腦運動小組及活動的重要性及參與目的，例如： ○ 鍛鍊集中力、記憶力和解決問題的能力 ○ 改善思維 ○ 保持身體靈活性 ○ 延緩衰退 ○ 加強長者之間的互動，透過社交活動促進長者腦部健康等 • 瞭解推行健腦運動小組及活動的內容及詳情，例如： ○ 小組目的、內容及流程 ○ 人數 ○ 對象 ○ 推行形式 ○ 所需物資 ○ 預計困難及解決方法 ○ 檢討方法等 • 瞭解與長者健腦運動相關的資料，如長者的支援網絡、記憶力等 • 瞭解推行健腦運動小組及活動所需的技巧 • 瞭解上級／督導在推行健腦運動小組及活動的要求及評估方法 2. 協助健腦運動小組及活動 • 按照上級／督導編排的時間表，為長者提供健腦運動小組及活動 • 在舉辦小組及活動前，協助透過不同渠道招募合適的對象，以確保小組及活動的成本效益，例如： ○ 活動告示板 ○ 活動通訊 ○ 派發宣傳單張給長者及其家屬 ○ 個別邀請等 • 配合上級／督導的要求及長者的健腦運動方面的需要，協助提供不同形式及內容的小組及活動，例如： ○ 學習／興趣小組／活動 ○ 競技／比賽

「臨床護理」職能範疇

	○ 桌面遊戲 ○ 健腦操、十巧手 ○ 使用電子產品等 ● 按照上級 / 督導的指示，於小組及活動舉行前有充足的準備，例如： ○ 預備物資 ○ 佈置環境 ○ 認識參加者的健腦運動方面的狀況 ○ 預習小組及活動的內容和程序等 ● 向長者解釋小組及活動的目的及程序 ● 協助小組及活動時，必須運用適當的技巧，有助達成小組及活動的目標，例如： ○ 按上級 / 督導的要求及長者的即時反應，調節小組及活動內容及流程，以附合長者的需要 ○ 運用電子產品進行小組及活動，如平板電腦、桌上電腦及投影機等，有助鍛鍊長者的集中力及手眼協調能力 ○ 多運用日常生活物品作為活動物資，有助強化長者的認知能力及加強其投入程度 ○ 按照上級 / 督導的要求，加插簡單、適合長者能力及無挫敗感的遊戲，並在適當時給予鼓勵及讚賞，增加長者繼續參加小組及活動的興趣及讓他們經歷愉悅、滿足感 ○ 多以分組形式進行小組及活動，加強長者之間的互動及訓練其解難能力 ○ 若長者在進行小組及活動期間表現困難，必須給予指引及提供協助等 ● 在健腦運動小組及活動後，透過不同的形式收集長者對活動的意見，例如： ○ 參加者即時反應 ○ 每節出席率 ○ 問卷調查 ○ 直接詢問參加者的意見等 ● 記錄長者在小組及活動內的情況，交由上級 / 督導分析，視乎需要作出個別的跟進 ● 完成活動後，記錄小組及活動的資料，並妥善保存按參加者的意見及上級 / 督導的指示和小組及活動的成效，識別需要改善的地方，並加以改善 3. 展示專業能力 ● 按上級 / 督導的指示，並按長者健腦運動的需要，進行健腦運動小組及活動前的預備工作 ● 掌握健腦運動小組及活動的知識及帶領小組及活動的技巧，確保小組及活動在輕鬆及愉快的氣氛下進行 ● 根據參加者的意見及上級 / 督導的指示，提出相應的改善建議
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據上級 / 督導之編排、指引及要求，並按照長者的健腦運動需要，預備及協助帶領健腦運動小組及活動；及 ● 能夠因應健腦運動小組及活動的目的，並按參加者的意見及上級 / 督導的指示，協助進行檢討及識別改善建議，以改善長者的腦部健康。
備註	

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	執行預防長者走失指引
編號	110917L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事前線照顧及護理的員工。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。能夠瞭解機構所制定的預防長者走失指引，嚴格遵守並應用於日常工作中，識別高危走失長者，預防長者走失。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 預防長者走失指引的相關知識 • 瞭解在執行指引時如何表達應建立的專業態度及行為操守，例如： ◦ 尊重長者，切勿指責及批評 ◦ 保持冷靜，分析及處理事件 ◦ 同理心，主動關懷長者家屬及員工情緒等 • 瞭解機構所制定的預防長者走失指引，例如：目的、信念、原則及員工職責等 • 瞭解長者走失的基本資料，例如： ◦ 長者常見遊走的原因 ◦ 常見引致長者走失的因素 ◦ 預防長者走失的方法 ◦ 長者過往遊走及走失記錄 ◦ 相關社區資源等 • 瞭解執行指引的困難及處理方法 • 瞭解服務單位 / 中心防遊走系統的警報指示，例如：無線射頻識別技術（Radio Frequency Identification, RFID）系統、人面識別系統、離床警報器等 2. 執行預防長者走失指引 • 確保於執行預防長者走失指引時，嚴格遵守指引的原則，例如： ◦ 員工均有責任確保長者安全，免受傷害 ◦ 對長者遊走的基本知識及指引內容有充足的瞭解 ◦ 長者安全為優先考慮 ◦ 員工的情緒狀態同樣重要，在工作過程中，如有需要，須即時諮詢上級 / 督導及安排適當的支援 • 於日常工作中，按照預防長者走失指引執行工作，例如： ◦ 識別出高危走失長者後，必須根據指引進行預防工作，並向上級 / 督導匯報 ◦ 細心聆聽長者需要，或引導長者講出自己的需要，並在許可的情況下滿足長者需求 ◦ 向相關員工匯報長者有遊走習慣及走失的可能性，加以防範 ◦ 與長者家屬保持良好的溝通，互相分享長者情況等 • 執行指引若遇有困難，應盡快尋求協助，例如：長者的需要未能被即時滿足，長者走失的可能性未有減低，員工應即時尋找專業醫療人員的協助，安撫及穩定長者情緒，以減少走失的風險

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

	3. 展示專業能力 • 瞭解遵從預防長者走失指引的重要性，並嚴格遵守及執行 • 執行指引時，肯定長者擁有滿足其基本需要的權利，尊重長者，及與長者家屬保持良好的溝通
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠於工作期間遵守機構預防長者走失指引，協助識別高危走失長者，即時作出相應處理，並向上級及相關員工報告情況，預防長者走失；及 • 能夠抱持應有的專業態度，保障長者的安全及維持長者的自尊。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	預防長者自殺
編號	106115L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事長者照顧服務的員工。這能力的應用需具備分析及判斷能力。能夠根據機構制定的相關指引及專業判斷，執行各項預防長者自殺的工作，並協助長者及其家人處理引發長者自殺的問題。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者自殺相關知識 - 瞭解機構預防長者自殺指引內的處理方法及程序 - 預防長者自殺要注意的事項，例如： - 自殺動機有跡可尋 - 長期跟進有自殺危機的長者是必要的，就算自殺危機已過去 - 不應逃避自殺話題，應直接向有自殺危機的長者詢問其自殺意向 - 瞭解引致長者自殺的原因 - 瞭解執行預防長者自殺工作的技巧 - 瞭解與長者及其家人建立信任關係的技巧 2. 預防長者自殺 - 執行預防長者自殺前期的各項評估工作，以識別高危自殺的長者，包括： - 長者的情緒狀況 - 長者的自殺徵兆 - 長者的輔導紀錄，是否曾有自殺紀錄或長者家人曾有自殺的紀錄 - 因應個別長者的評估結果，執行預防長者自殺的具體工作計劃，例如： - 進行預防長者自殺，從而建立正面的人生觀，減低其自殺的意欲 - 與長者討論自殺及死亡的課題，使長者能夠分享其想法，舒緩情緒 - 積極回應長者的身心需要，協助長者及其家人處理引發長者自殺的困難，例如：協助減少因疾病而帶來的困擾，舒緩負面情緒，以及協助提升個人自尊心，令長者感到受尊重，改善其情緒等 - 協助長者瞭解及正視自己的困難，並學習處理方法 - 轉介長者使用相關的社區資源，例如：香港撒瑪利亞防止自殺會、生命熱線等 - 針對個別個案的需要召開個案研討會議，與長者家人及不同專業人士合作，例如：醫生、護士、臨床心理學家、社工等，從不同專業角度探討如何協助企圖自殺的長者 - 與長者及其家人建立信任關係及有效的溝通機制，即時辨識長者自殺的傾向，執行預防長者自殺行動 - 定期評估長者的情緒狀況，執行合適的預防工作 - 長期跟進有自殺危機的長者，就算自殺危機已過 - 書面記錄所執行的計劃，以檢討其成效，及作為日後改善預防工作的參考 3. 展示專業能力 - 確保在執行預防工作時，能夠遵守機構預防長者自殺指引內的守則

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

	• 持有正面的態度，幫助高危長者，預防長者自殺
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構的預防長者自殺指引，執行具體可行的預防長者自殺工作；及 • 能夠根據各項評估長者的結果，協助長者及其家人處理引發長者自殺的困難，以預防長者自殺。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	進行長者的認知訓練
編號	110806L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供復康服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據長者認知能力的程度，進行合適長者的認知訓練，以改善長者的認知能力。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 認知訓練的相關知識 - 瞭解機構在進行認知訓練方面的計劃及執行指引 - 瞭解認知訓練定義及方法 - 瞭解認知訓練的目的及成效，例如： - 改善認知能力 - 延緩認知障礙等 - 瞭解認知訓練的範疇及內容，例如： - 專注力 - 理解能力 - 表達能力 - 解難能力等 - 瞭解進行認知訓練的技巧及態度，例如： - 溝通技巧，特別是與懷疑或已患認知障礙長者的溝通技巧 - 營造小組的氣氛，促進參與度和投入感 - 需有耐性、處事具彈性、勇於嘗試等 - 瞭解認知訓練的工具、使用方法及訓練的功效 - 瞭解專業醫療人員為長者處方的認知訓練內容 - 瞭解長者的認知能力及背景資料 - 瞭解為長者進行認知訓練後的資料記錄方法 2. 進行長者的認知訓練 - 掌握評估長者認知能力的方法及技巧 - 根據個別長者的認知能力，以及專業醫療人員為長者處方的認知訓練內容，辨別長者的訓練需要 - 運用不同形式為長者進行認知訓練，包括小組和個別訓練 - 進行認知訓練時應有的態度，例如： - 尊重長者的意願及能力：不應勉強進行訓練，令長者產生負面情緒 - 有耐性：從旁協助，有需要時重覆示範 - 處事具彈性：根據長者的即時反應，調整訓練內容及進度，讓長者處於輕鬆愉快的狀態 - 積極及正面：長者對於認知訓練感到陌生而產生抗拒感，應抱正面的態度，鼓勵長者嘗試 - 運用各種輔助工具，提升訓練成效，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	○ 電腦及遊戲軟件、多媒體記憶練習等 ○ 遊戲，如中國麻將、棋子、紙牌等 ○ 日常生活物品，如紙、筆、報紙、大字時鐘等 ● 進行認知訓練時，必須運用適當的技巧，有助達成訓練的目標，例如： ○ 溝通技巧：提升長者之間的互動性，增加其參與度和投入感 ○ 輕鬆氣氛：營造歡樂的氣氛，令長者勇於嘗試 ○ 生活元素：貼近長者的日常生活，增加親切感及有助改善其記憶 ● 完成認知訓練後，為訓練進行總結，有助鼓勵長者繼續參與，例如： ○ 讚賞長者表現 ○ 感謝長者參與 ○ 預告下次訓練時間及內容等 ● 記錄長者在認知訓練時的表現，分析並在有需要時，作出適當的調整及跟進 3. 展示專業能力 ● 進行認知訓練時，以鼓勵的態度與長者建立互信關係 ● 嚴格遵守專業醫療人員為長者處方的認知訓練內容，進行合適長者的認知訓練
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按專業醫療人員為長者處方的認知訓練內容和個別長者的認知能力，選擇及進行合適長者的認知訓練；及 ● 能夠按照長者的反應及表現，適時調整訓練內容及進度，以改善長者的認知能力。
備註	

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	提供心理輔導小組
編號	106118L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事長者照顧服務的員工。這能力的應用需具備縝密的思考、選擇及判斷能力。能夠判斷長者的心理需要，分析長者的背景資料，從而選擇合適長者參與的心理輔導小組，以提升長者的心理質素。
級別	4
學分	9（僅供參考）
能力	表現要求 1. 心理輔導小組相關知識 • 瞭解個人及家庭的輔導理論及技巧 • 瞭解心理輔導小組的理論及模式 • 瞭解心理輔導小組的目的及重要性，包括： ◦ 加強“同路人”之間的聯繫及關顧 ◦ 舒緩負面情緒 ◦ 提升心理質素，例如：抗逆力及正向思維等 • 瞭解帶領心理輔導小組的知識及技巧 • 瞭解身體病症與長者身心受困的關係 • 瞭解有關分析長者心理需要的評估工具及使用方法的技巧 • 瞭解提供心理輔導的社區資源及協助團體 • 瞭解撰寫小組計劃書及檢討報告的技巧 • 瞭解檢討小組進度及成效的方法及設計技巧 2. 提供心理輔導小組 • 分析長者的心理需要，從而確定小組的追程手法及方向，例如： ◦ 處理因身體痛症而引發的情緒困擾或互維影響 ◦ 協助長者轉化心情，面對生活 ◦ 處理因退休而出現的適應困難等 • 運用有效及相關的評估工具，篩選合適的小組對象，例如： ◦ 老人抑鬱量表（GDS） ◦ 生活滿意度量表（LSI）等 • 透過參與小組期間長者的反應，包括：參與程度、情緒表達、與其他長者的互動情況等，瞭解長者在參與小組期間的心理狀況 • 因應長者的個別需要，轉介至適切的服務或聯繫相關的社區資源 • 小組完成後，記錄有關活動資料於長者個人照顧計劃內 3. 展示專業能力 • 具基本的自我覺察能力，確保輔導小組進程符合長者的需要 • 能夠與長者建立良好關係，表現出同理心，保持客觀及對長者尊重的態度 • 在處理個人資料時，必須遵循《個人資料（私隱）條例》
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

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

	• 能夠根據長者的心理需要及背景資料，提供或安排長者參與合適的心理輔導小組，以提升長者的心理質素； • 能夠檢討個別長者參與小組的成效，作出適切的跟進；及 • 具基本的自我覺察能力。
備註	

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	提供長者輔導
編號	106121L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事輔導服務的專業社工／輔導員。這能力的應用需具備縝密的思考及判斷能力。能夠按機構的政策，收集長者的基本資料並加以分析，評估長者的輔導需要，從而針對性地訂定輔導目標及計劃，共同與長者解決困難。
級別	4
學分	9（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者個人輔導相關知識 - 瞭解提供長者輔導時應有的專業態度及行為操守，例如：尊重長者的自決權、助人自主權 - 瞭解個人及家庭輔導的理論、模式及技巧 - 瞭解處理緊急個案的步驟及作適切的危機介入 - 瞭解支援長者的社區資源及合作伙伴 - 瞭解撰寫輔導個案報告的技巧 - 瞭解《個人資料（私隱）條例》 2. 提供長者輔導 - 收集長者的資料，例如：經濟、居住、家庭狀況等，並評估輔導需要及分析其困難 - 能夠準確分析問題表徵及因由，與案主訂立不同階段的輔導目標及計劃 - 根據長者的輔導需要，與長者及／或其家人一同訂定輔導目標，例如： - 增強長者處理壓力、情緒、人際關係等能力 - 提升長者適應環境轉變能力 - 提升長者身心健康 - 改善生活質素等 - 按輔導目標為長者訂定個人化的輔導計劃，例如： - 透過認知治療法，改變長者對個人經歷的觀點及情緒反應，以增強其處理壓力及情緒等能力 - 透過行為治療法，改變長者的行為習慣，以改善其生活質素等 - 於提供輔導期間，運用適合的輔導技巧，例如： - 積極及細心聆聽長者 - 觀察長者非語言的提示 - 以同理心去體會長者的感受。在適當時，要投入真實情感等 - 定時與案主一起檢討輔導後成效及方向，於適當時作出微調或更新手法或計劃 - 能恰當地處理終止個案服務時，案主的情緒及轉介的需要 - 將輔導內容以書面記錄於長者輔導個案內 3. 展示專業能力 - 有敏感的自我覺察，有效地運用不同的輔導技巧去協助長者 - 確保在提供輔導期間，能夠表現出專業的態度及行為操守 - 在處理個人資料時，必須遵循《個人資料（私隱）條例》 - 具基本的自我覺察能力，有效地運用「自我」向長者提供合適的輔導

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

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據長者的需要，訂定合適的輔導目標及計劃，從而協助長者解決問題；及 • 能夠檢討輔導計劃的成效，跟進個案的進程及適當地判斷終止服務的時間。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	進行初步抑鬱症評估
編號	110807L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責個案工作及精神健康服務的員工。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。能夠根據機構有關進行初步抑鬱症評估的程序及指引，並運用專業知識及合適的工具，評估長者的精神健康狀況，從而篩選出有抑鬱症傾向的長者及確定其抑鬱程度。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 抑鬱症的相關知識 - 瞭解機構有關進行初步抑鬱症評估的程序及指引 - 瞭解長者抑鬱症的成因，例如： - 遺傳因素 - 心理因素 - 生理因素 - 社交因素等 - 瞭解抑鬱症的定義及常見症狀，例如： - 情緒變化：長期情緒低落 - 思維遲緩：反應遲緩及睡眠障礙 - 心理障礙：自我認知下降 - 軀體症狀：食慾減退等 - 瞭解抑鬱症的前兆，例如： - 輕度抑鬱症患者會表現情緒低落、意志消沉、悲觀等負面情緒 - 嚴重抑鬱症患者會出現妄想、幻覺等精神病症狀等 - 瞭解長者抑鬱症的主要評估工具及使用方法，例如：老人抑鬱量表（Geriatric Depression Scale）等 - 瞭解記錄抑鬱症評估結果的方法 - 瞭解分析抑鬱症評估結果的方法及技巧 2. 進行初步抑鬱症評估 - 向長者解釋評估的目的及程序，以取其合作 - 提供合適的環境進行評估，例如：保密的房間、舒適的溫度等，確保長者能真實地表達自己的情緒，避免影響長者進行評估時的表現 - 留意長者在進行評估期間的情緒及行為反應，有助識別其精神健康狀況，配合評估結果加以分析 - 正確及有系統地記錄所有評估結果 - 總結評估結果，確定長者是否有抑鬱症傾向及分析其抑鬱症的程度會否影響其日常生活 3. 展示專業能力 - 能夠運用專業知識，準確地進行初步抑鬱症評估

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

	觀察及關懷長者在進行評估期間的情緒和反應，以助分析評估的流暢度和結果
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構有關程序及指引，並運用合適的評估工具，為長者進行初步抑鬱症評估，以確保評估結果準確；及 - 能夠正確記錄評估結果，根據評估結果進行分析，確定長者的抑鬱傾向程度。
備註	

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	表現要求 1. 不禮貌對待個案的相關知識 • 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： ○ 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： ○ 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 2. 處理不禮貌對待個案 • 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： ○ 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

	- 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： - 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 3. 展示專業能力 - 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	此能力單元的綜合成效要求為： - 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	

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	處理長者走失個案
編號	110919L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事長者臨床護理服務的員工。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。能夠根據機構制定的政策及執行指引，分析走失長者的背景資料，保持與長者家人緊密聯繫，以評估長者走失的原因，並即時作出相應的處理。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者走失的相關知識 - 瞭解如何執行機構處理長者走失的政策及相關指引 - 瞭解處理長者走失個案時，如何表現應持的專業態度及行為操守，例如： - 尊重長者及員工，切勿指責及批評 - 保持冷靜，分析及處理事件 - 具同理心，主動關懷長者家人及員工情緒等 - 瞭解如何查察、分析及推論走失長者的基本資料及走失前的狀態 - 瞭解評估引致長者走失因素的技巧 - 瞭解與長者家人保持緊密及良好溝通的技巧 - 瞭解搜索走失長者行動的過程、渠道及技巧 - 瞭解向上級／督導匯報的機制 - 瞭解如何查察及分析服務單位防遊走系統內的記錄 2. 處理長者走失個案 - 根據機構制定的指引，準備關於長者的詳細資料表，例如： - 照片 - 外觀特徵描述 - 病歷 - 長者常去的地方 - 聯絡人資料等 - 評估長者的基本資料及走失前各方面的狀況，分析引致長者走失的因素及識別有機會尋回長者的地點等，例如： - 長者患上認知障礙症的不同階段，有助確認長者的認知能力、表達能力等 - 長者的情緒狀況，有助識別長者遊走及走失的原因 - 長者曾表達的訴求，有助評估長者走失的地點，例如：想往某地遠足、懷念某些食物等 - 長者的思想模式，有助評估長者遊走的路線，例如：長者經常懷緬以往的工作、接子女放學的情況等 - 長者遺下的物品，有助評估長者遊走的距離，例如：八達通、身份證等 - 長者的實際需要，例如：如廁、尋找食物等 - 以機構預先制定的搜索範圍及路線圖為藍本，以及根據上述的評估結果尋找長者，並設定搜索時限。

能力單元橫跨不同職能範疇

	- 先將搜索範圍縮窄至服務單位地址附近的地方，並向相關人士查詢，以及留下長者詳細資料表，例如： - 居住或附近屋苑的管理員、居民 - 常到店舖的職員 - 運動徑及附近長者、鄰居 - 家庭醫生診所及職員 - 附近車站及港鐵站等 - 若搜索不果，通知長者家人有關長者走失的情況及已進行的搜索工作 - 向長者家人瞭解長者常到的地方、熟悉的親友及長者的近況，瞭解長者的情緒及行為是否有異，有助評估引致長者走失的因素及可能逗留的地點，例如： - 與家人關係發生突變 - 配偶離逝 - 健康狀況突然變差 - 無故損失大筆金錢等 - 若尋找不果，應該立刻報警求助，無須待長者走失24小時後才報案。建議或陪同家人帶同長者詳細資料表報警求助 - 關懷家人的心情，並將尋找範圍擴大，提醒家人嘗試致電相關人士查詢長者下落，並留下長者詳細資料表，例如： - 長者覆診的醫院及其他醫院的職員，查詢長者入院記錄 - 相熟朋友，查詢及瞭解長者近日去向 - 聯絡公共運輸機構，查詢長者乘搭公共交通工具記錄及協助留意長者蹤影 - 透過網絡、電台、報章等大眾媒體尋找長者下落等 - 若尋回走失長者，必須以專業及正確的態度作出事後跟進工作，例如： - 找出是次走失原因 - 表達對長者的關懷 - 陪伴長者 - 提醒員工多加關注長者情緒及行為 - 加強預防走失的工作 - 作出詳細記錄，並妥善存檔等 - 若未能尋回走失長者，必須繼續保持與長者家人聯繫，並主動關懷家人的情緒 - 清楚記錄長者走失的經過及搜索工作的內容及結果 - 向上級 / 督導匯報走失事件的詳情 3. 展示專業能力 - 能夠根據機構處理長者走失的政策及相關指引，處理走失個案 - 處理過程中保持專業態度，以免影響長者家人的情緒 - 保持與家人緊密聯繫，關懷他們的情緒和作出支援
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構制定的政策及相關指引，評估長者狀況，以分析長者走失的原因，處理長者走失個案；及 - 能夠保持專業態度對待長者、家人及員工，跟進處理走失個案。
備註	

「臨床護理」職能範疇

名稱	制定認知障礙症護理計劃
編號	110808L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事臨床護理的員工。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。能夠根據機構相關的評估程序及執行指引，評估長者的認知功能，分析長者患病的階段，制定個人化的護理計劃，減少病徵對生活的影響，從而維持長者的生活質素。
級別	5
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 1. 認知障礙症護理計劃的相關知識 - 瞭解機構相關的評估程序及執行指引 - 瞭解制定護理計劃的過程、內涵及意義，例如： - 認知功能評估及確定患病階段 - 確立護理需要及訂定計劃目標 - 執行護理程序 - 檢討計劃成效等 - 瞭解護理計劃的目標，例如： - 減緩退化的速度 - 減輕受病徵影響 - 維持生活質素等 - 瞭解認知障礙症及其症狀令長者產生的障礙及如何影響長者的生活，例如： - 記憶：患者於後期失去記憶，忘記熟悉的人和事 - 溝通：患者於後期可能失去語言能力 - 情緒及行為：患者於中期情緒有明顯轉變，可能出現行為問題，如遊走、生活日夜顛倒等 - 身體能力：患者後期可能需要長期臥床等 - 瞭解評估長者認知功能的技巧及相關工具 - 瞭解認知障礙症患者的護理需要 - 瞭解與其他專業醫療人員合作的需要 - 瞭解與長者及護老者建立關係的技巧 - 瞭解撰寫護理計劃的技巧 - 瞭解檢討護理計劃成效的技巧，例如： - SMART分析及評估成效 2. 制定認知障礙症護理計劃 - 透過不同方法評估長者的認知能力及對精神狀態對長者生活構成的影響，以評估長者的患病階段，例如： - 適當運用評估工具，例如：蒙特利爾認知評估香港版（Montreal Cognitive Assessment, HK-MoCA）、康乃爾失智者憂鬱量表（Cornell Scale for Depression in Dementia）、煩亂行為量表（Cohen-Mansfield Agitation

「臨床護理」職能範疇

	Inventory)、痴呆症焦慮量表 (Rating Anxiety in Dementia) 長者認知退化問卷 (IQ-Code)、臨床痴呆症評定量表 (CDR) 等 - 不同專業的醫療報告及記錄，例如：電腦掃描造影 (CT Scan)、磁力共振掃描造影 (MRI) 和抽血測試等 - 與長者及護老者面談 - 日常生活活動評估等 - 分析評估工具的數據及其他評估結果並綜合認知障礙症對長者認知功能、精神狀態、對生活的影響、患病階段及照顧者的支援程度等資料，確立護理需要的優先次序，訂立護理計劃的目標 - 針對長者的護理需要及按計劃目標設計個人化的護理計劃，例如： - 醫療跟進，進行護理診斷及檢視藥物遵從性，以減慢退化速度 - 接受職業治療服務，採取非藥物治療，例如：懷緬治療、認知訓練、現實導向、感覺統合治療等，以改善長者情緒及穩定其精神狀態 - 保持與家人緊密聯繫，實施其他措施，例如：保持適當的運動量、多進行需要多加思考的活動、維持健康飲食、保持社會互動等，以保持長者的生活正常，減少其病徵對照顧者所帶來的影響 - 生活安排，轉介使用相關社區支援服務，例如：日間護理中心、暫託服務等，以減輕照顧者的壓力，並讓長者繼續留在熟悉的社區中安老，維持其生活質素 - 確保有關護理措施及治療能夠達致既定的護理計劃目標 - 建立有效的溝通渠道，讓相關員工、長者及其家人清楚瞭解護理計劃的內容 - 定期檢討及評估護理計劃的成效，並因應需要作出調整 - 在制定護理計劃後，應以書面記錄，並能妥善保存 3. 展示專業能力 - 能夠運用專業知識，為長者進行準確而全面的認知障礙評估 - 能夠分析長者需要，並與長者及其家人建立良好關係，表現同理心，保持客觀的態度，以制定認知障礙症護理計劃
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構相關的評估程序及執行指引，運用專業知識及綜合長者的認知功能的評估結果，按護理需要的緩急次序制定個人化的認知障礙症護理計劃；及 - 能夠檢討護理計劃的進度，作出分析及調整，以維持長者的生活質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

名稱	監察認知障礙症護理質素
編號	110809L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事管理臨床護理服務的員工。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。能夠根據長者認知障礙症護理計劃的目標及護理措施，監察護理計劃的執行情況，使長者的護理需要得到適當的處理，確保其成效，以維持長者的生活質素。
級別	5
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者認知障礙症護理需要的相關知識 - 瞭解認知障礙症、不同階段患者的症狀，令長者產生的障礙及對生活的影響 - 瞭解認知障礙症護理計劃的目標及護理措施 - 瞭解監察護理質素及收集相關數據的方法 - 瞭解從監察所得的數據以分析及判斷護理質素優劣的方法 - 瞭解常見與認知障礙症護理質素相關的指標，例如：長者的精神情緒狀況、問題行為的出現次數、對生活的滿意程度等 - 瞭解改善護理質素的專業知識 - 瞭解撰寫監察報告的方法及技巧 2. 監察認知障礙症護理質素 - 以不同的方法監察護理質素，收集護理質素數據，例如： - 使用相關的量表，例如：蒙特利爾認知評估香港版（Montreal Cognitive Assessment，HK-MoCA）、生活滿意度指數量表（LSI）等 - 使用相關的數據，例如：利用跌倒環境評估（Morse Fall Scale）數據，監察用以減少問題行為的護理措施的質素等 - 臨床觀察，例如：觀察長者的社交及溝通能力等 - 與長者及護老者面談，直接觀察護理措施對長者病患的改善，及評估護理措施對護老者的支援程度等 - 分析從監察所得的數據，以判斷護理質素 - 識別護理計劃內需要改善的地方，以提升服務質素 - 按照監察結果及相關的改善建議，撰寫報告及妥善存檔 3. 展示專業能力 - 能夠有效評估及監察認知障礙症護理計劃及長者的健康質素 - 能夠分析認知障礙症護理計劃的進度和成效，用客觀、尊重長者的價值觀及選擇權利的態度，調整其計劃內容，以符合長者的需要
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠監察認知障礙症護理計劃的情況，檢討所執行的計劃成效；及 - 能夠就檢討的結果，調整認知障礙症護理計劃內容，以維持長者的生活質素。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「臨床護理」職能範疇

備註	

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	制定預防長者走失指引
編號	110920L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事制定臨床護理服務政策及危機管理工作的員工。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。能夠根據機構提供服務的不同情況，以及對長者各類疾患的瞭解，整合資料及作出分析，制定預防長者走失指引。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 預防長者走失的相關知識 • 瞭解如何建立機構預防長者走失的政策及執行指引 • 瞭解如何將認知障礙症或其他疾病的相關知識融滙於走失指引 • 瞭解業界最新的預防長者走失方案、資源及其限制 • 瞭解如何協助員工在執行預防長者走失工作時應建立的專業態度及行為操守，例如： ◦ 尊重長者及員工，不作指責及批評 ◦ 保持冷靜，以分析及處理事件 ◦ 具同理心，主動關懷長者家屬及員工情緒等 • 瞭解如何整合及建構長者走失的相關資料，作為制定指引的藍本，例如： ◦ 長者常見遊走的原因 ◦ 常見引致長者走失的因素 ◦ 預防長者走失的方法 ◦ 相關社區資源等 2. 制定預防長者走失指引 • 制定有效的評估機制，及早識別較多走失高危風險的長者，例如： ◦ 長者患有認知障礙症的階段 ◦ 長者遊走的行為習慣 ◦ 長者走失的歷史 ◦ 長者與照顧者的關係 ◦ 長者的生活習慣及需要等 • 為不同工作崗位的員工，制定處理高危走失長者相關的工作職責／範疇，例如： ◦ 個案工作員主動關懷長者的身、心及社交狀況，以及掌握其認知障礙症的患病程度，按指引定時召開個案會議，與不同專業人士及照顧者緊密溝通，以評估長者的需要，訂立相應的處理計劃 ◦ 專業醫療人員因應長者走失風險，制定預防走失措施，並指導前線照顧及護理人員落實執行 ◦ 前線照顧及護理人員多關注長者的情緒、行為，觀察及滿足其基本需要，並按需要向上級／督導匯報長者情況等 • 制定預防長者走失的工作計劃，包括：針對員工及長者本身的教育工作，以及減低長者走失機會的具體措施，例如： ◦ 建構員工處理長者遊走的正確態度

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

	○ 教育長者必須將自己的需要告知員工 ○ 教授員工引導長者認清及提出自己需要的技巧 ○ 教授員工評估長者需要的技巧 ○ 針對長者遊走的原因，設計個人化的活動回應長者的需要 ○ 環境設計的調整，例如：利用圖畫、文字等輔助用具，增加長者辨認環境的能力等 ○ 善用預防走失電子儀器，例如：走失警報器、感應門鈴等 ○ 幫助長者建立有規律的生活，增加長者的安全感 ○ 為高危走失長者配戴刻有姓名、聯絡電話的手鏈或頸鏈等 ○ 引用預防長者遊走相關資源等 ● 制定員工培訓計劃，確保員工瞭解指引內容及相關職責，並能嚴格地遵從 ● 訂立機制，定期檢討指引內容及執行指引的情況與成效，並加以改善 3. 展示專業能力 ● 確保能夠制定符合機構不同服務情況的指引，釐定機制，以預防長者走失 ● 按社會的變化與長者需要，定時評估指引和機制，並加以改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠瞭解機構在預防長者走失方面的服務方針，分析及整合有關長者遊走的資料，制定預防長者走失的政策和制定簡單易明及具體可執行的指引；及 ● 能夠定時檢討執行指引的情況及其成效，並提出改善建議。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	支援長者心靈安康
編號	106113L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事前線長者服務的員工。這能力的應用涉及在熟悉及日常的環境，並在督導下進行工作。能夠因應長者在心靈方面的需要作出支援，以協助長者心靈得到安康。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者心靈安康相關知識 • 瞭解心靈安康的意義，例如： ◦ 自我形象良好 ◦ 心理、思想、行為及生活方面得到寄託、支援及依靠 ◦ 擁有正面及積極的人生觀及價值觀 ◦ 心境愉快，為人樂觀等 • 瞭解長者的心靈需要 • 瞭解與長者建立關係的技巧 • 瞭解支援長者心靈安康的技巧 2. 支援長者心靈安康 • 觀察長者情緒及行為的轉變，以及辨識長者心靈上的需要 • 理解長者的心靈健康狀況，例如： ◦ 對目前生活的滿足感 ◦ 對生活的方向感 ◦ 在困難時，在思想、行為及生活方面的觀點及處理方法 • 因應不同長者的需要，透過不同的途徑支援長者心靈安康，例如： ◦ 建議堅持宗教信仰及參與宗教活動，例如：許願祈福、主日崇拜、誦讀聖詩等，令心靈得到寄託、支援及依靠 ◦ 鼓勵參與義工工作，培養積極的態度面對生活，建立正面的價值觀及人生觀 ◦ 鼓勵接受及施予祝福和關懷，例如：接受關懷探訪、義工探訪服務 ◦ 鼓勵需要時尋求協助等 • 定時向上級報告長者的心靈健康狀況，讓上級能夠作出適時及適切的跟進 • 在提供支援後，在長者個人照顧計劃內作出書面記錄 3. 展示專業能力 • 能與長者建立良好關係，並保持客觀的態度 • 對不同的宗教信仰保持持平的態度 • 辨識長者心靈上的需要，給予適切的鼓勵及協助
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠因應不同長者的心靈需要，提供合適的支援，以協助長者心靈得到安康；及 • 能夠定時向上級匯報長者的心靈健康狀況，以加快支援進度。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	促進長者進行有意義活動
編號	106140L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供服務的員工。這能力的應用需具有判斷力，能夠與長者建立信任的關係，鼓勵及提供機會給長者參與有意義的活動，協助長者與社會保持接觸，建立有益身心的社交支援網絡。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者有意義活動的相關知識 - 瞭解何謂有意義的活動和不同種類的活動形式，例如：義工服務、長者發展、社交及康樂活動等 - 瞭解長者面對老化可能出現的身心及社交方面的轉變 - 瞭解應對老化的正面方法，例如：建立社交支援網絡、健康的飲食和運動習慣、善用社區護老資源等 - 瞭解基本情緒支援的知識和技巧，例如：積極聆聽和同理心 - 瞭解長者不願參與有意義活動的原因，例如：怕陌生、不良於行等 - 瞭解長者活動社區資訊，例如：舉辦活動的機構和地點、各項社區支援等 2. 促進長者進行有意義活動 - 主動關心及聯絡長者，邀請他們參與合適的活動 - 製造及增加長者參與活動的機會，提昇長者的投入感 - 邀請個別長者參與活動的籌辦過程，發揮其個人專長，例如：長者義工可協辦中心生日會；能言善辯的可擔任司儀；即場邀請參加者唱歌助慶，為壽星送上祝福等 - 協助籌辦特色活動和小組，例如： - 針對怕陌生的長者，可以舉辦一些家庭活動，讓長者可以與熟悉的家人一同參與 - 針對行動不便的長者，協助安排接送服務 - 定期舉辦迎新活動，鼓勵會員邀請朋友入會一同享用中心服務 - 透過發動義工提供實質的幫助，例如家居清潔或協助購物，先與長者建立關係，再透過義工邀請及陪同出席活動 3. 展示專業能力 - 積極鼓勵長者參與活動，並尊重長者的決定權
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠有效地運用不同的手法及技巧，鼓勵及提供機會給長者參與有意義的活動，令長者能夠與社會保持接觸，建立有益身心的社交支援網絡。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	遵從預防虐老指引
編號	110810L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供前線服務的員工。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。瞭解政府當局及機構所制定的預防虐老指引，並於日常工作中嚴格遵守預防虐老指引。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 與預防虐老指引的相關知識 • 瞭解在執行指引時應抱持的態度，例如： ◦ 採取中立態度，不作任何判斷及批評 ◦ 保密長者資料，但向上級 / 督導及相關個案工作員披露除外 ◦ 保持關懷的態度等 • 瞭解與虐老相關的基本資料，例如： ◦ 虐老的定義 ◦ 虐老的形式 ◦ 長者被虐所出現的身體及行為表徵等 • 瞭解政府當局和機構所制定的預防虐老指引，包括：目的、信念、原則及員工的職責 • 瞭解在懷疑長者受虐時，必須即時向上級 / 督導匯報 2. 遵從預防虐老指引 • 確保於執行預防虐老指引時，嚴格遵守指引的原則，包括： ◦ 所有員工均有責任協助長者免受虐待 ◦ 對虐待的基本認識及指引的內容有充足的瞭解 ◦ 長者安全為優先考慮 ◦ 員工的個人安全同樣重要，在工作過程中，如有需要，必須即時諮詢有關專業及安排適當的支援 ◦ 於日常工作中，遵從預防虐老指引，包括： ▪ 定時閱覽政府當局及機構最新的資訊 ▪ 仔細聆聽長者對虐老事件的描述，在安撫長者情緒後須即時向上級 / 督導匯報 • 清楚記錄長者的傷勢及處理事件的方法 • 若事件被評估為懷疑虐老個案，應根據機構相關指引，配合有關部門的介入和調查工作 3. 展示專業能力 • 瞭解預防虐老指引的重要性，並嚴格遵守及執行
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠瞭解及遵從預防虐老指引，並應用於日常工作當中，以預防長者受虐。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	協助社交小組及活動
編號	110811L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供前線長者服務的員工。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。能夠根據上級 / 督導既定之編排及指引，按著長者的社交需要，為長者提供合適的社交小組及活動，促進長者的社交生活。
級別	2
學分	6 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 社交小組及活動的相關知識 • 瞭解機構在社交小組及活動方面的計劃及執行指引 • 瞭解社交小組及活動的重要性及參與目的，例如： ◦ 參與後能得到愉快及滿足感，提升長者的心理質素 ◦ 接觸社區，認識新事物，加強長者與社會的聯繫 ◦ 結識新朋友，擴闊社交圈子 ◦ 建立積極人生觀等 • 瞭解推行社交小組及活動的內容及詳情，例如： ◦ 小組目的、內容及流程 ◦ 人數 ◦ 對象 ◦ 推行形式 ◦ 所需物資 ◦ 預計困難及解決方法 ◦ 檢討方法等 • 瞭解與長者社交相關的資料，如長者的社交狀況等 • 瞭解推行社交小組及活動所需的技巧 • 瞭解上級 / 督導在推行社交小組及活動的要求及評估方法 2. 協助社交小組及活動 • 按照上級 / 督導的計劃及日常活動時間表，為長者提供社交小組及活動 • 在舉辦社交小組及活動前，透過不同的渠道招募合適的對象，以確保小組及活動的成本效益，例如： ◦ 會員大會 ◦ 活動告示板 ◦ 活動通訊 ◦ 宣傳海報及單張 ◦ 個別邀請等 • 配合上級 / 督導的要求及長者的社交需要，協助提供不同形式的社交小組及活動，例如： ◦ 學習／興趣小組 ◦ 戶外活動 ◦ 競技／比賽等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	- 按照上級 / 督導的指示，於小組及活動舉行前有充足的準備，例如： - 預備物資 - 佈置環境 - 認識參加者的社交狀況 - 預習小組及活動的內容和程序等 - 向長者解釋小組及活動的目的及程序 - 協助小組及活動時，必須運用適當的技巧，有助達成小組及活動的目標，例如： - 按上級 / 督導的要求及長者的即時反應，調節活動內容及流程 - 運用道具及不同形式的演繹，例如：角色扮演、小話劇等，加強小組及活動的吸引性及加強參加者的互動能力 - 按照上級 / 督導的要求，加插簡單及適合長者能力的遊戲，並在適當時給予獎勵及讚賞，提升長者參與小組及活動後的滿足感 - 以分組形式進行活動，能夠加強長者之間的互動及團結精神，同時能夠提升活動的刺激性，達致活動的高潮 - 安排義工與長者一同參與活動，有助帶動氣氛，以提升長者的投入感及參與程度 - 邀請區內團體或學校合作，探訪長者並進行活動，讓長者感受到跨代共融的喜悅 - 在社交小組及活動後，透過不同的形式評估及檢討小組及活動的不足之處，例如： - 參加者即時反應 - 每節出席率 - 問卷調查 - 直接詢問參加者的意見等 - 記錄長者在小組及活動內的情況，交由上級 / 督導分析，視乎需要作出個別的跟進 - 完成活動後，記錄小組及活動的資料，並妥善保存 - 按參加者的意見及上級 / 督導的指示，識別需要改善的地方，並加以改善 3. 展示專業能力 - 按上級 / 督導的指示，並按長者社交的需要，進行社交小組及活動前的預備工作 - 掌握社交小組及活動的知識及帶領小組及活動的技巧，確保小組及活動在輕鬆及愉快氣氛下進行 - 根據參加者的意見及上級 / 督導的指示，及需要作出改善建議
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據上級 / 督導之編排、指引及要求，並按照長者的社交需要，預備及協助帶領社交小組及活動；及 - 能夠因應社交小組及活動的目的，並按參加者的意見及上級 / 督導的指示，協助進行檢討及識別改善建議，以促進長者社交生活。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	提供閒暇活動
編號	110812L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供前線服務的員工。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。能夠根據機構既定之活動編排及安排指引，為長者提供合適的閒暇活動，並提高長者參與閒暇活動的動力及投入感，促進長者身心健康。
級別	2
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 閒暇活動的相關知識 • 瞭解機構既定的活動編排及安排指引 • 瞭解閒暇活動的重要性及參與目的，例如： ○ 促進身心健康 ○ 充實自己，學習新事物 ○ 結識新朋友，擴闊社交圈子等 • 瞭解閒暇活動的種類，例如： ○ 手工藝 ○ 廚藝 ○ 音樂律動 ○ 電子遊戲 ○ 棋類遊戲 ○ 健體活動 ○ 電影欣賞等 • 瞭解安排閒暇活動的要求，例如： ○ 參與人數 ○ 所需物資 ○ 進行時間 ○ 場地設施等 • 瞭解提供閒暇活動的技巧 2. 提供閒暇活動 • 根據長者的興趣及愛好，以及機構日常活動時間表，定期舉辦不同種類的閒暇活動，並鼓勵長者參與 • 按照機構的活動安排指引，執行預備工作，例如： ○ 招募合適的對象 ○ 集合足夠人數 ○ 購買或預備所需物資 ○ 整理場地等 • 運用適當的技巧，提高長者的參與性及投入感，例如： ○ 舉辦多元化活動 ○ 加入具創意及挑戰性活動

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	○ 給予鼓勵及讚賞 ○ 因應長者的反應，調節活動的深淺程度 ○ 員工適時的參與 ○ 營造輕鬆的氣氛等 ● 向上級 / 督導報告活動舉辦情況及成效，例如： ○ 整體參加者的反應 ○ 個別參加者的意見 ○ 每節出席率等 ● 完成活動後，記錄活動相關資料，並妥善保存 3. 展示專業能力 ● 能夠掌握提供閒暇活動的技巧，確保活動能夠在輕鬆及愉快氣氛下進行 ● 關顧長者的體能及作息需要，維持長者的興趣及信心 ● 定期與上級 / 督導檢視活動成效，在需要時改變活動的模式及種類
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構既定之活動編排及安排指引，定期為長者提供合適的閒暇活動；及 ● 能夠運用適當的技巧，提高長者參與閒暇活動的動力及投入感。
備註	

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	識別懷疑受虐個案
編號	110921L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供前線照顧服務的員工。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。能夠根據長者各方面的表徵，以及其家居環境狀況，識別長者懷疑受虐的可能性，並即時向上級 / 督導報告，從而盡早進行評估及介入工作。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 識別長者被虐的相關知識 • 瞭解與虐老相關的基本資料，例如： ○ 虐老的定義 ○ 虐老的形式 ○ 引致虐老的危機因素 ○ 長者被虐的表徵 ○ 受害人的權益 ○ 相關社區資源 • 瞭解識別懷疑受虐個案時應抱持的態度，例如： ○ 採取中立態度 ○ 保密長者資料，但向上級 / 督導及相關個案工作人員披露除外 ○ 保持關懷的態度 ○ 與虐老有關的法例等 • 瞭解識別長者受虐的方法及技巧 • 瞭解長者的背景資料及長者與家人的關係 • 瞭解識別長者懷疑受虐後，必須即時向上級 / 督導匯報的重要性 2. 識別懷疑受虐個案 • 透過提供服務期間，仔細觀察長者的身體、情緒及行為表徵，以及家居環境狀況，識別長者可能受虐的表徵，例如： ○ 觀察長者的身體表徵：無故瘀傷或骨折、長期長出褥瘡、營養不良、長期骯髒、胸部或生殖器官瘀傷等 ○ 關懷長者的情緒表徵：害怕護老者、無故及長期情緒波動、有抑鬱傾向等 ○ 留意長者的行為表徵：無故拒絕接受醫療檢驗、企圖自殺、經常長時間獨自在街上遊蕩、突然將樓契轉名等 ○ 家居環境狀況：長期骯髒及堆積垃圾、雪櫃被上鎖、寒冬時長者欠缺厚被鋪等 • 即時向上級 / 督導匯報懷疑長者受虐的表徵及觀察所得的詳細資料 • 向上級 / 督導提供長者相關資料，有助個案工作人員評估長者的即時需要及危險程度，例如： ○ 長者與家人 / 護老者的關係 ○ 護老者的狀況，例如：長期失業在家、沉迷賭博、酗酒、性格粗暴等

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

	3. 展示專業能力 • 能夠觀察長者的身體、情緒及行為表徵，以及其家居環境狀況，以識別其受虐的可能性 • 保持冷靜及中立，不與懷疑施虐者對質及作出煽動行為 • 能夠確保即時向上級 / 督導即時匯報懷疑長者受虐
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據長者的身體、情緒及行為表徵，以及其家居環境狀況，識別長者受虐的可能性；及 • 能夠即時向上級 / 督導匯報長者受虐的表徵及長者相關資料，從而協助專業醫療人員盡早進行評估及介入工作。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	制定長者社交照顧計劃
編號	106116L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事長者照顧服務的員工。這能力的應用需具有縝密的思考及判斷能力。能夠評估長者在社交方面的需要。根據評估結果制定相應的計劃，並透過與長者及其家人有效的溝通，穩固長者的社交網絡，提升其社交生活的質素。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者社交相關知識 - 瞭解長者現時的社交狀況及相關因素 - 瞭解制定照顧計劃過程、內涵及意義 - 社交狀況評估，例如：家庭成員、家人探訪、社區支援、日常參與、活動出席率等 - 執行計劃 - 檢討計劃 - 瞭解支援長者社交生活的社區資源 - 瞭解評估長者社交生活的技巧及相關工具 - 瞭解與長者及其家人建立關係的技巧 - 瞭解撰寫照顧計劃的技巧 2. 制定長者社交照顧計劃 - 在制定長者社交照顧計劃時，能夠評估長者的社交狀況及相關因素，例如： - 經濟狀況 - 家庭狀況 - 個人性格 - 職業及專長等 - 分析長者現時在社交方面的需要，從而確立現存或潛在的社交問題 - 因應社交問題及對長者生活上的影響程度，制定照顧計劃的目標及其優先次序 - 按目標設計個人化的照顧計劃，可透過以下途徑： - 與長者家人進行有效的溝通 - 教導長者明白擁有社交生活的重要性，例如：在參與社交活動後能得到愉快、滿足感等 - 參與社交活動所獲得的益處，例如：改善健康、認識新事物、增強自信心等 - 教導長者為自己選擇及安排合適的社交活動，例如：按身體狀況選擇適合自己體能的活動、按智能方面的需要選擇提升記憶力的活動等 - 建立有效的溝通渠道，讓相關的員工、長者及其家人清楚瞭解照顧計劃的內容 - 定期檢討及評估照顧計劃的成效，並能因應需要作出調整 - 在制定照顧計劃後，應以書面記錄，並能妥善保存 3. 展示專業能力 - 能與長者建立良好關係，表現出同理心，保持客觀的態度 - 尊重長者選擇的權利，制定相應的個人化計劃，以配合不同長者的社交需要 - 在處理個人資料時，必須遵循《個人資料（私隱）條例》

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據長者的社交狀況，評估其需要，並制定具體可行的長者社交照顧計劃；及 • 能夠定時檢討所制定的長者社交照顧計劃，並作出調整，從而穩固長者的社交網絡及提升其社交生活活動的質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	制定長者心理 / 心靈健康照顧計劃
編號	106117L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事長者照顧服務的員工。這能力的應用需具有縝密的思考及判斷能力。能夠評估長者心理 / 心靈健康的需要。根據評核結果制定相應的計劃，並透過與長者及其家人有效的溝通，協助長者建立有意義的生活模式，令長者擁有優質的晚年生活。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 長者心理 / 心靈健康相關知識 • 瞭解長者現時的心理 / 心靈健康狀況及相關因素 • 瞭解制定照顧計劃過程、內涵及意義 ◦ 心理 / 心靈健康評估 (例如：輔導紀錄、相關評估／量度工具等) ◦ 執行計劃 ◦ 檢討計劃 • 瞭解支援長者心理 / 心靈健康的社區資源 • 瞭解評估長者心理 / 心靈健康的技巧及相關工具 • 瞭解與長者及其家人建立關係的技巧 • 瞭解撰寫照顧計劃的技巧 2. 制定長者心理 / 心靈健康計劃 • 在制定長者心理 / 心靈健康照顧計劃時，能夠評估長者的心理 / 心靈健康狀況及相關因素，例如： ◦ 老化過程為長者帶來的轉變 ◦ 晚年時期長者的得與失經歷 ◦ 外貌、身體機能、家庭角色、認知能力等方面的轉變 ◦ 生命事件，例如：喪親、退休、照顧者壓力等 • 分析長者現時在情緒、思想、行為、生活方面的需要，由此確立現存或潛在的心理 / 心靈健康問題 • 因應心理 / 心靈健康問題的困擾程度，制定照顧計劃的目標及其優先次序 • 按目標設計個人化的照顧計劃，可透過以下方法： ◦ 與長者家人進行有效的溝通 ◦ 鼓勵長者積極投入社區生活改善生活質素，例如：加入長者中心，為自己建立穩固的社交網絡等 ◦ 搜集支援長者心理健康的社區資源，例如：輔導中心、社區休閒設施、長者學院等 ◦ 協助長者建立自我肯定及強化個人價值，例如：積極參與社區事務、義務工作、持續學習等 ◦ 培養獨立自主能力，例如：保持經濟獨立、認識社區資源等 • 建立有效的溝通渠道，讓相關的員工、長者及其家人清楚瞭解照顧計劃的內容 • 定期檢討及評估照顧計劃的成效，並能因應需要作出調整 • 在制定照顧計劃後，應以書面記錄，並能妥善保存 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	• 能與長者建立良好關係，表現出同理心，同時保持客觀的態度 • 尊重長者的選擇權利，制定相應的個人化的計劃，以配合不同長者的心理 / 心靈需要 • 在處理個人資料時，必須遵循《個人資料（私隱）條例》
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據長者的心理 / 心靈健康狀況，評估其在情緒、思想、行為以及生活方面的需要，並制定具體可行的長者心理 / 心靈健康照顧計劃；及 • 能夠定時檢討所制定的長者心理 / 心靈健康照顧計劃，並作出調整，以協助長者舒緩因晚年時期帶來的負面情緒，提升長者在心理 / 心靈健康的素質。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	評估長者情緒及自殺念頭
編號	106119L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事長者照顧服務的員工。這能力的應用涉及一些非常規性的工作，需具有縝密的思考及判斷能力。能夠根據機構制定的相關指引，評估長者的情緒狀況，識別出具有自殺念頭的長者，以防止長者自殺。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 - 長者情緒及引發自殺念頭的相關知識 - 瞭解機構在預防長者自殺指引內的評估機制 - 瞭解在評估長者時應具備的專業態度及行為操守，例如： - 肯定長者是獨立個體，尊重及接納其看法，切勿指責及批評 - 不偏不倚，採取中立態度 - 肯定長者的存在價值等 - 瞭解評估影響長者情緒因素的技巧 - 瞭解識別具有自殺念頭的長者的技巧 - 瞭解與長者及其家人建立信任關係的技巧 - 評估長者情緒及自殺念頭 - 根據機構相關指引內的評估機制，執行評估工作，例如： - 選用相關評估工具，例如：老人抑鬱量表、自殺風險評估表等 - 查看輔導紀錄，特別關注曾有自殺紀錄的長者或家人曾有自殺紀錄的長者 - 查看醫療紀錄，特別關注受長期病患困擾、患有抑鬱症或其他精神病的長者 - 將長者轉介至相關社區服務接受評估，例如：老人精神科速治服務、老齡精神科護理評估服務等 - 與長者面談，獲取相關的資料，例如：預計自殺方式、計劃日期、時間、地點、未實行自殺計劃的原因等 - 識別長者各方面的自殺徵兆，以及具有高危自殺念頭的長者，例如： - 身體方面，例如：容易疲倦、食慾不振或飲食過量、體重下降或增加等 - 情緒方面，例如：對事物或以往嗜好失去興趣、有無助感、絕望感等 - 思想方面，例如：記憶力退減、精神難以集中、過份自責等 - 行為方面，例如：反應緩慢、無心打扮、送出自己心愛的物品等 - 與長者及其家人建立信任關係及有效的溝通機制，能夠評估長者的狀況及作出即時的回應 - 將評估長者的結果及跟進計劃，書面記錄在長者個人紀錄檔案內 - 展示專業能力 - 確保在執行評估工作時，能夠遵守機構預防長者自殺指引內的守則 - 確保在執行評估工作時，能夠保持客觀態度和個人情緒穩定
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據機構預防長者自殺指引的評估機制，分析影響長者情緒的因素及自殺徵兆，及早識別具有自殺念頭的長者，防止長者自殺。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	評估懷疑受虐個案
編號	106120L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事個案工作的員工。這能力的應用涉及一些非常規性的工作，需具有縝密的思考及判斷能力。能夠根據機構制定的相關指引及其專業判斷，對懷疑受虐個案進行各項評估，以預防長者被虐。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者被虐相關知識 • 瞭解機構制定的預防虐老指引 • 瞭解評估懷疑受虐個案應具備的專業態度及行為操守，例如： ◦ 不偏不倚，採取中立態度 ◦ 尊重長者的自決權，但若長者為精神上無行為能力人士，則需與其家人或監護人商討事宜 • 瞭解評估懷疑受虐個案的技巧 • 瞭解與虐老相關的資料，例如： ◦ 虐老的定義 ◦ 虐老的形式，包括：身體虐待、精神虐待、性虐待、疏忽照顧、侵吞財產及遺棄長者 ◦ 引致虐老的危機因素 ◦ 長者被虐的表徵 • 瞭解與長者及其家人建立信任關係的技巧 2. 評估懷疑受虐個案 • 根據機構預防虐老指引，運用各項途徑執行評估工作，例如： ◦ 運用相關評估工具，例如：老人抑鬱量表、自殺風險評估表等 ◦ 查看輔導個案，以評估長者的家庭背景資料 ◦ 查看醫療紀錄，以評估長者最近的身體狀況是否出現被虐表徵 ◦ 定期與長者進行面談，評估其心理、行為及性格上的變化 ◦ 如有需要，聯絡長者家人或照顧者，評估家人的近況、與長者相處的模式、照顧者壓力等 • 分析長者的背景資料，識別出可能引致長者被虐的高危因素，例如： ◦ 照顧者的狀況，例如：缺乏支援、壓力指數極高、與長者關係不佳、有酗酒、濫藥等習慣、沉迷賭博、患有精神病等 ◦ 家庭狀況，例如：居住環境擠迫、慣用暴力解決問題等 ◦ 經濟狀況，例如：陷入財困、家庭收入欠穩定、物業負資產等 ◦ 長者性格，例如：習慣依賴、孤癖、社交圈子狹窄、少與外界接觸等 • 有需要時，聯絡與長者有接觸的人仕或專業醫療人員，例如：醫生、護士或鄰居，以瞭解長者的生活 • 探討長者的身心狀況，識別長者是否曾經被虐及估計被虐的形式，例如： ◦ 身體虐待，例如：身體出現多處不明原因的傷害 ◦ 精神虐待下出現睡眠異常、恐懼、有罪咎感等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	○ 性虐待而害怕洗澡，生殖器官出現不明原因的感染等 ○ 疏忽照顧，例如：經常處於飢餓、營養不良、衣衫破爛、身體出現褥瘡等 ○ 侵吞財產，例如：資產擅自被取用或轉移、生活費被剋扣、不明原因的資產流失等 ○ 被遺棄，例如：長期單獨逗留在街上、入院後沒人安排出院等 ● 與長者及其家人或照顧者建立信任關係及有效的溝通機制，有助評估長者及其家人或照顧者的需要 ● 將評估結果書面記錄在長者個人紀錄檔案內 ● 若事件被評估為懷疑虐老個案，應根據機構相關指引，盡快通知機構有關部門介入，若涉及刑事成份，應盡快通知警方 3. 展示專業能力 ● 確保在執行評估工作時，能夠遵守機構預防虐老指引的守則
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構預防虐老指引的評估機制，為懷疑受虐長者進行評估；及 ● 分析長者的背景資料及身心狀況，及早識別出受虐個案，提供適切的跟進，從而減低再次發生長者被虐的機會。
備註	

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	提供員工培訓計劃（心理、社交、心靈健康）
編號	106226L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責提供員工培訓的員工。這能力的應用需具備分析及判斷相關資料的能力。能夠分析員工在提供心理、社交及心靈健康服務方面必需具備的專業知識及技能，並按照部門的員工培訓政策，安排員工進行培訓，從而提升員工在提供相關服務方面的專業表現。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 員工培訓相關知識 - 瞭解部門既定的員工培訓政策及方針 - 瞭解提供員工培訓計劃的目的及重要性，例如： - 提升員工在提供心理、社交及心靈健康服務方面的專業表現 - 提升長者的心理、社交及心靈健康的素質 - 加強員工與長者，及與長者家人的關係 - 提升員工及部門的專業形象等 - 瞭解提供心理、社交及心靈健康服務的員工培訓的需要 - 瞭解提供心理、社交及心靈健康服務的員工培訓的知識和技巧 2. 提供員工培訓計劃 - 根據員工培訓紀錄、上級評語、員工會議，同員工進行個別溝通諮詢等，確定員工的培訓需要及發展方向 - 配合前線提供心理、社交及心靈健康服務員工的工作安排，制定培訓時間表及員工訓練的優先次序 - 執行員工培訓計劃的準備工作，包括： - 計劃培訓的具體內容，例如：長者心理、社交及心靈健康的認識、提供相關服務的技巧及技能以及注意事項等 - 選擇合適的培訓模式，例如：課堂教授、實習工作坊、實地考察等 - 安排具備所需專業能力的人士擔任培訓導師，以及與相關專業團體聯絡提供訓練 - 監察相關培訓計劃的實施情況，以檢討培訓成效，例如： - 員工出席率 - 培訓人員的表現 - 場地安排的實際情況 - 員工表現等 - 記錄已執行的培訓計劃，包括： - 整理員工及導師的書面或口頭反映意見 - 書面記錄活動詳情及開支等 - 將紀錄妥善存檔 3. 展示專業能力 - 確保培訓內容切合實際需要，能有助提升員工在提供相關服務方面的質素
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

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

	• 能夠因應員工在提供心理、社交及心靈健康服務方面的培訓需要，提供相應的培訓計劃，提升員工在提供相關服務方面的專業表現；及 • 能夠監察培訓過程的執行情況，並準確記錄，將文件存檔。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	協調義工工作
編號	110813L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責義工服務的員工。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。能夠根據機構有關義務工作的政策及程序，按照機構的服務發展及社區上的需求，以及因應義工的技能、專長及興趣，配對合適的義工，並與義工保持良好的關係，為長者提供服務。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 義工工作的相關知識 • 瞭解機構有關義務工作的計劃及執行指引 • 瞭解機構有關義務工作的發展方針及對義工的需求 • 瞭解服務對象對義務工作的需求 • 瞭解配對義工為長者提供服務的技巧 • 瞭解與義工建立及維持良好關係的技巧 • 瞭解記錄義工配對服務資料及服務時數的方法及其重要性 • 瞭解評估義工配對服務成效的方法及其對協調義工工作的重要性 2. 協調義工工作 • 根據機構在義務工作方面的政策及執行指引，制定能夠接受義工服務的長者的資格，例如： ○ 獨居 ○ 雙老共住 ○ 欠缺支援網絡 ○ 行動不便 ○ 不同的長期病患 ○ 不同的情緒狀況等 • 透過申請表格、電話查詢、經面談後、員工觀察等，瞭解義工的特性，並將相關資料輸入系統，有助日後的服務配對工作，例如： ○ 對服務範疇的興趣 ○ 強項及限制 ○ 能提供義務工作的日子及時間 ○ 有興趣參與的活動等 • 按照機構及社區上的需求，以及長者的實際需要，安排義工進行配對，為服務對象提供義務工作，例如： ○ 機構的服務範疇，例如：活動期間協助照顧長者、成為工作人員及擔任活動策劃等 ○ 社區上的需求，例如：與屋苑合作舉辦的家居大掃除 ○ 長者的實際需要，例如：陪診、家居維修、短暫到戶看顧送餐、購物等 • 視乎長者接受義工服務的類別，按需要清楚向提供服務的義工交待長者的資料及情況，例如：姓名、性別、病歷、行動能力、該次服務需要協助範圍等 • 清楚向長者說明為其提供服務的義工資料，例如：姓名、性別、到訪時間等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	- 提醒長者及義工，義務工作當中不涉及金錢來往，指定情況除外，並通常經服務單位 / 中心處理例如： - 長者需支付義工因提供陪診或陪伴外出服務而產生的交通費 - 長者需自行購買家居維修物品，或請義工代購後支付物品費用 - 機構發放義工津貼，例如：定額或實報實銷的交通津貼、膳食津貼等 - 每次完成義工服務，均須為義工記錄服務時數，作為日後社會福利署及機構義工嘉許禮計算時數之用 - 透過不同的方法作出評估，檢討義工配對服務的成效及需改善的地方，例如： - 向義工瞭解是次提供服務的經驗、感受及困難 - 向長者瞭解對義工提供服務的滿意程度、義工值得讚賞及需改善的地方 - 向負責活動的員工瞭解義工的表現及態度等 - 定期為義工舉辦培訓及聚會，為義工製造持續學習及聯誼的機會，有助鞏固義工所需的知識及技能，以及強化彼此間的關係 - 協調義工過程中，若涉及個人資料，須向長者及義工說明須遵守《個人資料（私隱）條例》及簽署關同意書 3. 展示專業能力 - 充分瞭解義工的能力及長者的服務需要與特性，以免錯配，影響義工的自我效能 - 保持與義工有良好的關係，協調義工工作，為長者提供服務
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構在義務工作的相關政策及執行指引，按照機構的服務發展及社區上的需求，配對合適的義工為長者提供服務，幫助長者處理困難，提升義工的自我效能；及 - 能夠運用專業技巧維繫與義工的關係，以協調義工工作。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	執行義工培訓
編號	110814L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責義工服務的員工。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。能夠根據機構在義工培訓的程序及指引，按照機構的服務發展及社區上的需求，設計義工培訓，並協調不同專業同工，提供多元化的義工培訓，從而發揮義工潛能，關懷及服務社區。
級別	4
學分	4（僅供參考）
能力	表現要求 1. 義工培訓的相關知識 • 瞭解機構在義工培訓方面的計劃及執行指引 • 瞭解義工培訓的目的，例如： ◦ 明白義務工作的意義 ◦ 瞭解義工應抱持的態度 ◦ 瞭解機構 / 個別義工小組的政策目標及計劃內容 ◦ 獲取相關知識及技能等 • 瞭解機構可提供的資源，例如： ◦ 財政預算 ◦ 時間 ◦ 場地 ◦ 人手安排 ◦ 預備所需可供使用的物資等 • 瞭解執行義工培訓的過程 • 瞭解評估義工培訓需要的方法及技巧 • 瞭解不同專業背景的員工對義工培訓的重要性 • 瞭解撰寫義工培訓計劃書及檢討報告的技巧 • 瞭解檢討義工培訓進度及成效的方法及技巧 2. 執行義工培訓 • 按照機構的服務發展及社區上的需要作出分析，有助擬定義工培訓的目標，例如： ◦ 機構新發展服務的義工需求 ◦ 社區內人口結構改變，如獨居、雙老人口增加 ◦ 長者特別服務需要，例如中風、認知障礙等 • 按照擬定的培訓目標，制定義工培訓的內容及詳情，例如： ◦ 義務工作概念，例如：瞭解機構對義務工作的期望、瞭解服務對象的特徵及需要、掌握社區的需要及資源等 ◦ 義務工作技巧，例如：與長者溝通技巧、自我認識等 ◦ 技能培訓，例如：探訪技巧、急救訓練、帶領遊戲技巧等 ◦ 管理技巧，例如：服務策劃技巧、資源管理、領袖才能訓練等 • 按照義工培訓內容，邀請及協調不同專業同工或地區上人士協助提供培訓，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	○ 物理治療師、職業治療師提供技能培訓，如扶抱技巧、評估家居安全技巧等 ○ 護士提供技能培訓，如評估長者藥物管理能力、急救訓練等 ○ 醫務社工提供社區資源及轉介渠道等 ● 安排義工體驗學習，由員工陪伴及指引下委派義工為長者提供服務 ● 透過不同的形式作出評估，檢討義工培訓的不足之處及成效，例如： ○ 安排事後講解 (Debriefing)，與義工共同檢討培訓及服務體驗的感受及成效 ○ 透過不同渠道向接受義工服務的對象收集意見，包括對義工服務的滿意程度、義工值得讚賞及需改善的地方等 ● 撰寫檢討報告，識別需要改善的地方及加以調整，作為日後的參考 3. 展示專業能力 ● 充分瞭解培訓需要，確保義工培訓內容切合地區及義工的需求 ● 準確分析個別義工的能力及限制，有需要時提供個別培訓及指導
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構在義工培訓方面的程序及指引，按照機構的服務發展及社區上的需求，制定合適的義工培訓；及 ● 能夠按照培訓需要，協調不同專業的同工，提供多元化的義工培訓，從而發揮義工潛能，關懷及服務社區。
備註	

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	推動長者參與社會發展
編號	110922L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事推動長者參與的員工。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。能夠根據機構在推動長者參與上的政策、指引及程序，按照長者對社會事件的觸覺及關注程度，配合其參與動機，推動長者參與社會發展，提升長者充權的意識及達至助人自助的精神。
級別	4
學分	4（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者參與及社會發展的相關知識 • 瞭解機構推動長者參與的發展方針及相關法律知識 • 瞭解長者參與的定義、目的及內容，例如： ◦ 瞭解積極關注長者擁有的權利，例如：基本人權、就業權利、選舉與被選舉權等 ◦ 瞭解公民參與社會發展的階梯 ◦ 瞭解世界衛生組織「長者友善城市及社區」的概念及原則 • 瞭解長者參與和社會發展的關係 • 瞭解籌組長者代表組織的重要性 • 瞭解推動長者參與的過程及技巧 2. 推動長者參與社會發展 • 按照機構在推動長者參與的發展方針及與長者有關的社會事件，計劃推動長者參與社會發展的層面及內容，例如：加建社區設施、提倡長者權益政策等 • 根據不同層面的切入點招募長者參與社會發展，例如： ◦ 個人權益 ◦ 社區權益 ◦ 政策倡議 • 為方便統籌長者及記錄資料等工作，按照機構發展長者參與工作的成熟程度，籌組長者權益代表組織，發揮組織的功能，例如： ◦ 交流資訊，分享及搜集意見 ◦ 就重要事項作討論及決議 ◦ 報告及交代工作進展 ◦ 加深與其他長者的關係，促進合作精神 ◦ 學習解決問題的方法，提高參與意識 ◦ 聯繫社會上其他長者代表組織及進行合作 • 透過不同渠道讓長者為自己發聲，獲取公眾的支持，例如： ◦ 社區教育，例如：街站、出版刊物、參觀活動等 ◦ 社會行動，例如：一人一信運動、聯署簽名、請願及遊行等 ◦ 媒體策略，例如：報章廣告、電台電視、網絡宣傳等 ◦ 其他渠道，例如：調查研究等 • 運用充權技巧推動長者參與社會發展，加強長者在爭取權益的信心，例如：

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

	○ 帶領長者瞭解參與社會發展對個人及整體利益的觀點 ○ 讓長者明白其獨特之處及其參與對事件的重要性 ○ 引導長者學習批判思考，分析事情的利與弊 ○ 鼓勵長者與其他長者代表組織合作，共同計劃工作 ○ 有需要時必須尋求協助，如向機構或相關組織尋求法律意見 ○ 鼓勵長者運用資訊科技促進消息流通 ○ 與長者共同反覆檢討行動及成效等 3. 展示專業能力 ● 確保給予長者充分信心和肯定，讓長者積極參與社會發展 ● 充分了解充權的重要性及鼓勵長者積極參與
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構在推動長者參與發展上的政策、指引及程序，按照長者對社會事件的關注及其參與動機，推動長者參與社會發展；及 ● 能夠運用充權技巧及籌組長者代表組織，提升長者自信及積極參與的意識，達至助人自助的精神。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	制定預防長者自殺指引
編號	106122L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事制定輔導服務政策及危機管理工作的員工。這能力的應用涉及一些非常規性的工作，同時具備批判性地分析及重新整合相關資料的能力。能夠瞭解機構在預防長者自殺方面的政策及方針，洞悉有關長者自殺的資料，並作出分析及整合，以制定預防長者自殺指引。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 預防長者自殺相關知識 • 瞭解機構在預防長者自殺的理念 • 瞭解最新的預防長者自殺的方案，其限制及現有的服務範疇 • 瞭解在執行預防長者自殺工作時應具備的專業態度及行為操守，例如： ○ 平衡保密原則與跟相關員工溝通的需要 ○ 尊重及接納長者的看法，切勿指責及批評 ○ 肯定長者的存在價值 ○ 主動地關懷長者，並注意自身因處理自殺個案而引起的心理壓力 • 瞭解與長者自殺相關的資料，作為制定指引的藍本，例如： ○ 長者自殺的原因 ○ 評估自殺風險的方法 ○ 評估引發長者執行自殺計劃的動機 ○ 引導長者說明自殺計劃的技巧 ○ 相關的社區資源 ○ 轉介至相關支援的專業團體的須知等 2. 制定預防長者自殺指引 • 制定有效的評估機制，及早識別高危自殺的長者，以協助長者及家人盡早尋求協助 • 因應員工的不同工作崗位及職責，制定處理高危自殺長者的相關執行政程，例如： ○ 若專業醫療人員或護理人員發現長者有異常的行為表現，相關的即時匯報程序 ○ 社會工作員於有需要時召開個案研討會議，與不同專業人士及長者家人進行緊密的溝通，訂立處理計劃，以跟進長者的情緒變化及自殺危機的程度 ○ 專業醫療人員需謹慎管理及派發長者的藥物，確保長者接受適當藥物治療等 • 制定預防長者自殺的具體工作計劃，以讓員工及長者家人認識預防長者自殺的方法，例如： ○ 分辨各級風險因素 ○ 引導長者說出自殺計劃 ○ 與團隊合作提供自殺個案輔導 ○ 處理自殺行為及危機處理方案 • 提供預防長者自殺指引的培訓，確保所有員工明白指引的目的、內容及相關職責，並能嚴格地遵行 • 定期檢討指引的內容，有需要時作出更新

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 肯定長者的付出，尊重個人生命的意義及抉擇 • 按社會的變化與長者需要，適時評估處理機制並加以改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠訂立適時的預防長者自殺機制，定時檢討執行指引的情況及其成效，並提出改善建議。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	制定預防虐老指引
編號	106123L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事制定個案工作政策的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及重新整合相關資料的能力。能夠瞭解機構在預防虐老方面的政策及方針，洞悉有關虐老的資料，並作出分析及整合，以制定預防虐老指引。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 預防虐老相關知識 • 瞭解機構在預防虐老方面的政策、方向、限制及現有的服務範疇 • 瞭解在執行預防虐老工作時，應具備的專業態度及行為操守，例如： ◦ 平衡保密原則與跟相關員工溝通的需要 ◦ 不偏不倚，採取中立態度 • 瞭解與虐老相關的資料，作為制定預防虐老指引的參考，例如： ◦ 虐老的定義 ◦ 虐老的形式，包括：身體虐待、精神虐待、性虐待、疏忽照顧、侵吞財產及遺棄長者 ◦ 引致虐老的危機因素 ◦ 長者被虐的表徵 ◦ 受害人的權益 ◦ 相關社區資源 ◦ 與虐老有關的法例 2. 制定預防虐老指引 • 制定有效的評估機制，識別出懷疑受虐的長者 • 為不同工作崗位的員工，制定處理懷疑受虐長者相關的工作職責／範疇，例如： ◦ 專業醫療人員或護理人員應關注長者的身心狀況，監察長者是否出現被虐的表徵，按需要向上級匯報 ◦ 社會工作員召開個案研討會議，與不同專業人士及長者家人緊密溝通，訂立處理計劃，以預防長者被虐及跟進行動 ◦ 專業醫療人員應替長者進行身體檢查，以確保長者身體不因受虐而有所損傷 • 制定預防虐老的具體工作計劃，例如： ◦ 識別長者被虐的高危因素程序 ◦ 評估長者有否被虐的方法 ◦ 呈報懷疑被虐長者的機制等 • 制定教育工作指引，讓長者及護老者瞭解預防虐老的方法，包括： ◦ 教育長者有關長者的權益，瞭解何謂虐老行為，掌握相關的社區資源及法例，以及增強對生活事件的處理及應變能力 ◦ 教授護老者學習處理壓力、適當的護老技巧及如何觀察長者的情緒反應 • 制定員工培訓計劃，讓員工瞭解指引內容及相關職責 • 製作相關報告紀錄，將懷疑被虐的個案資料妥善保存，包括：評估結果、預防工作及介入手法

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	- 訂立機制定期檢討執行指引情況和成效，並加以改善，作出更新 3. 展示專業能力 - 按社會的變化和長者需要，適時檢討預防虐老指引的內容，並作出改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據機構在預防虐老方面的政策，分析及整合有關虐老的資料，制定簡單易明及具體可執行的指引，讓各崗位的員工均能遵從指引。
備註	

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	制定員工培訓計劃（心理、社交、心靈健康）
編號	106231L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責人力資源及管理工作的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及重整相關資料的能力。能夠分析部門可調撥的資源、判斷員工的訓練需要及評估長者心理、社交及心靈健康的需要，從而制定相關的員工培訓計劃，以提升員工在提供相關服務上的知識及技能，從而協助長者提升在心理、社交及心靈健康的素質。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 員工培訓相關知識 • 瞭解人力資源管理學的相關理論 • 瞭解部門的組織架構及職能 • 瞭解部門可提供的支援，包括： ◦ 金錢 ◦ 時間 ◦ 場地 ◦ 相關專業知識及技能等 • 瞭解員工對在提供心理、社交及心靈健康服務上的知識、技能及培訓的需求 • 瞭解搜集培訓需要的相關資料及途徑，例如： ◦ 工作表現評核 ◦ 員工的意見 ◦ 長者及其家人的意見等 2. 制定員工培訓計劃 • 在制定員工培訓計劃時，評估現職員工對長者心理、社交及心靈健康的瞭解程度，從而制定適當的培訓模式 • 分析現職員工在提供心理、社交及心靈健康服務上的工作能力水平，從而確立所需的培訓項目、人選及優先次序等 • 在設計員工培訓計劃時，聯繫不同的專業人士作為培訓導師，例如：社工、臨床心理學家等，以讓員工從不同角度認識相關知識及技能 • 評估員工培訓的成效，確定員工能否透過培訓獲取預期的知識和技能，及用作日後相關培訓的藍本 • 員工在執行培訓計劃後，制定有效的機制作出書面記錄，確保妥善保存，作日後檢討及跟進 • 制定機制檢討員工培訓計劃，確保訓練有效及達到目標 • 聯繫相關培訓或學術機構，以及政府部門，保持緊密聯絡及合作關係 3. 展示專業能力 • 確保培訓計劃能有助提升員工的服務質素及工作能力 • 能夠鼓勵員工參與培訓，提升個人能力，以及機構服務質素
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠因應員工在提供心理、社交及心靈健康服務的培訓需要，制定員工培訓計劃；

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

	- 為員工提供有用及與時並進的知識及技術培訓，提升員工及服務質素；及 - 能夠定期檢討及評估所制定培訓計劃的成效，並提出改善建議。
備註	

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	提供員工心理支援
編號	110923L5
應用範圍	此能力適用於安老服務業提供護老者提供心靈支援的員工。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。能夠根據員工心理困擾，安排合適的心理支援服務，以協助員工解決困難，並加強抗逆意識。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 提供員工心理支援的相關知識 ● 瞭解機構訂定員工心理支援的目標，例如： ○ 為受情緒或心理困擾員工評估、診斷及治療 ○ 在機構內推動關愛的文化 ○ 促進員工的能力及個人成長等 ● 瞭解員工所需承受的心理困擾及原因，例如： ○ 因個人問題承受的心理困擾 ○ 因日常工作壓力承受的情緒困擾 ○ 緊急事故引發的困擾，例如： ■ 工作間暴力（例如：言語暴力、被襲擊等） ■ 同事突然離世或重傷 ■ 被服務使用者或其家屬投訴 ■ 得悉服務使用者離世等 ● 瞭解各種評估員工心理的狀況的工具 ● 瞭解協助提供員工心理支援團隊和工作委員會的職責 ● 瞭解各種協助員工心理支援的方法和服務 ● 瞭解心理支援及輔導的知識和技巧 ● 瞭解提供員工心理支援的流程 ● 瞭解個人私隱保密的重要性 2. 提供員工心理支援 ● 成立工作委員會以統籌、策劃及檢討各項員工心理支援服務 ● 根據機構政策，制定提供員工心理支援流程，例如： ○ 由員工自行選擇或於評估後作出轉介至合適支援服務 ○ 評估員工心理情緒及心理狀態 ○ 協助員工瞭解其心理狀況 ○ 協助員工分析問題及原因 ○ 協助員工尋求可行或疏導方案 ○ 協助員工實行方案，並按時作出評估成效及調整等 ● 設計及提供不同服務模式以滿足不同員工心理需要，例如： ○ 職員心理服務，例如：

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

	▪ 臨床心理服務：透過心理評估和專業面談，作出心理評估和診斷，個人心理輔導 ▪ 設立自學心理資源網站：探討不同的心理健康課題 ▪ 設立專業諮詢服務意見，回應員工的心理需要等 ○ 緊急事故心理服務，例如： ▪ 設立「職員緊急事故心理服務隊」以預防及應付員工面對緊急事故所遇到的心理困擾 ▪ 設立「員工心理及緊急支援組」的義工同事以提升員工抗逆能力及推動關愛文化等 ○ 心理培訓及發展服務，以提升員工的抗逆力，例如： ▪ 籌劃抗逆及壓力管理課程 ▪ 籌劃緊急事故心理服務培訓課程等 ○ 心理成長服務，幫助員工建立積極的態度，提昇個人的抗逆力，例如： ▪ 關懷患病員工及其至親服務 ▪ 以正向心理或心靈訓練為本的服務等 3. 展示專業能力 • 能夠設計不同而有效的服務以應對員工心理、社交及心靈安康的需要 • 能夠與員工建立互信關係 • 在提供服務時，必須遵循《個人資料（私隱）》條例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠準確評估分析員工的心理困擾及需要，透過不同心理支援服務，協助員工解決困難，並加強抗逆意識及能力。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	執行及配合長者預設醫療指示
編號	110815L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事社區護理的員工。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。能夠根據機構的程序，在長者陷入預先指明的病況時，執行及配合其預設醫療指示，讓長者自主其人生最後的一刻。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 預設醫療指示的相關知識 - 瞭解機構在執行長者預設醫療指示的程序 - 瞭解預設醫療指示的內容 - 瞭解執行及配合長者預設醫療指示對長者及其家人的重要性，例如： - 讓長者跟從自己的價值觀、意願及意向，自主人生最後的一刻 - 讓家人瞭解長者的心願，免除家人在長者生死徘徊之際，因要作出抉擇而受壓或發生衝突等 - 瞭解長者預設醫療指示的內容及其效力，例如： - 作出、修改或撤銷指示時，長者必須屬精神上有行為能力人士 - 作出或修改指示須由兩名年滿18歲、並非長者訂立權益的受益人一同見證，其中一名是醫生 - 拒絕接受維持生命治療的項目 - 非住院病人「不作心肺復甦術」文件等 - 瞭解何時需要執行長者的預設醫療指示，例如： - 病情到了末期 - 陷於不可逆轉的昏迷或處於持續植物人的狀況 - 有其他晚期不可逆轉的生存受限疾病等 - 瞭解與長者及其家人溝通的技巧 2. 執行及配合長者預設醫療指示 - 根據醫生的證明，確認長者臨床情況符合預設醫療指示所述病情狀況 - 通知長者家屬，確認家屬知悉長者狀況及將為長者執行預設醫療指示 - 向長者家屬解釋預設醫療指示的功用及長者意願 - 根據機構執行預設醫療指示的程序，以及按照長者的預設醫療指示，向員工清楚解釋其內容，執行相應的安排，包括： - 臨終時的治療意向，例如：按預設醫療指示中指定拒絕的維持生命治療只接受舒緩治療等 - 根據長者意願，安排長者家居作舒緩治療、護理及離世的地方 - 安排長者要求陪伴在家的人士，例如：家人、朋友或指定護理員工等 - 與晚期照顧團隊成員及家人緊密溝通，以達致準確執行及配合長者預設醫療指示 - 若長者和家屬意見分歧，可將個案轉介至相關醫院或倫理委員會 - 若長者的預設醫療指示含糊或不明確，必須不執行任何條款

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 能夠尊重長者意願，遵從長者的預設醫療指示，並清楚瞭解法例的要求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構的相關程序及法例要求，以及按照長者的預設醫療指示，為陷入預先指明病況的長者作出安排，完成長者的心願，讓長者自主人生最後的一刻。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	執行及配合預設臨終照顧計劃
編號	110816L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事社區護理的員工。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。能夠根據機構的程序，在長者臨終階段，執行及配合預設臨終照顧計劃，提升長者臨終的生活質素，安渡最後餘生。
級別	4
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 1. 預設臨終照顧計劃的相關知識 • 瞭解機構在執行預設臨終照顧計劃的程序 • 瞭解執行及配合預設臨終照顧計劃的目的及其重要性，包括： ◦ 體現對生命和長者的尊重，行使個人意願，實現自主人生 ◦ 加強醫療護理團隊與長者及家人的互信和了解，消除彼此間的矛盾 ◦ 減少長者臨終時承受不必要的勞累和痛苦 ◦ 減少家人面對長者臨終時承受的困難、壓力和內疚 • 瞭解長者預設臨終照顧計劃的內容，例如： ◦ 長者對臨終時的治療和護理意向 ◦ 長者對臨終地方的選擇及離世安排 ◦ 長者的人生回顧與整合，以及未完成的心願等 • 瞭解何時需要執行及配合預設臨終照顧計劃，例如： ◦ 病情到了末期，預期壽命少於一年 ◦ 多次重複入院、進食出現問題的末期器官衰竭、癌症、腦退化症等 • 瞭解與長者及其家人溝通的技巧 2. 執行及配合預設臨終照顧計劃 • 根據機構執行及配合預設臨終照顧計劃的程序，向員工清楚解釋其內容，執行相應的臨終照顧，例如： ◦ 與醫療團隊緊密溝通，按長者意願安排臨終時的治療，例如： ▪ 執行預設醫療指示，不送院接受無效用及指定不希望接受的治療 ▪ 安排在居處接受舒緩治療 ▪ 安排合適的運送服務往來醫院及居所，減少留院接受非入侵性治療或檢查 ▪ 簡化進院程序，免除進出急症室及分流的勞累等 ◦ 與家人或長者「代理人」緊密溝通，按長者意願安排臨終時的護理，例如： ▪ 安排長者在居處接受護理 ▪ 只接受非入侵性護理，例如：不強行喉管餵食 ▪ 安排長者屬意的家人、朋友或護理員陪伴及協助照顧長者 ▪ 關顧長者和家人的心靈需要，分擔哀傷等 ◦ 按長者離世安排的意願，提供資料和協助，例如： ▪ 殮葬殯儀的方式 ▪ 器官捐贈安排

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	▪ 遺體解剖意願等 ○ 協助長者回顧人生經歷，整合得失起跌，盡力協助達成未償心願，消除遺憾，例如： ▪ 安排與老伴拍攝最後的婚照 ▪ 聯繫多年失聯的朋友 ▪ 陪伴長者到想去的主題公園等 ● 定期與長者、家人及團隊各成員聯繫，確保準確適切地執行及配合長者臨終照顧需要 3. 展示專業能力 ● 能夠尊重長者意願，遵從長者的預設臨終照顧計劃，準確執行及配合計劃
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構的程序，在長者臨終階段，執行及配合預設臨終照顧計劃，提升長者臨終的生活質素，安渡最後餘生。
備註	

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	協助長者制作生命故事
編號	110817L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供輔導服務的員工。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。能夠根據機構個人資料處理的指引及程序，以懷緬治療的手法及技巧，引導長者整合人生經歷，協助長者制作生命故事，從而加強長者對自己人生的肯定。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 生命故事的相關知識 - 瞭解機構在獲取個人資料的程序及執行指引 - 瞭解生命故事背後的理論：懷緬治療 - 瞭解生命故事的目的及成效，例如： - 增加與他人的互動及分享 - 增加愉悅及自豪的感覺 - 加強對自己人生的肯定 - 重新塑造正面的心態等 - 瞭解與長者溝通的技巧及應抱持的態度 - 瞭解制作生命故事的整個過程及技巧 - 瞭解撰寫生命故事計劃書，例如：財政預算等，及檢討報告的技巧 - 瞭解《個人資料（私隱）條例》 2. 協助長者制作生命故事 - 根據機構在獲取個人資料的程序及指引下，獲取長者的同意，並簽署同意書，同意將個人資料，包括文字、相片等，用於製作生命故事上 - 運用溝通技巧，以及抱持應有的態度，與長者建立良好關係，有助收集長者人生經歷的資料，例如： - 予以耐性，細心聆聽，切勿催促 - 使用直接及簡單的句子 - 觀察非語言的提示，如眼神、表情、動作、坐姿等 - 運用適當的聲線或語調 - 同理心，表示明白長者的的心情 - 具備正面及積極的心理質素 - 尊重，不作出任何批判等 - 邀請長者分享其生命中不同階段的經歷，例如： - 童年期，例如：兒時玩意、上學趣事、朋輩友誼等 - 成年期，例如：工作生涯、組織家庭、照顧兒女等 - 老年期，例如：弄孫為樂、退休生活、老友聚會等 - 其他，例如：生活愛好、喜愛食物、故鄉生活等 - 為確保長者能擁有獨一無二的生命故事，制作生命故事時需運用懷緬治療手法及其他技巧，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	○ 以不同方式引導長者分享人生經歷，如以一樣物件、一個數字、一首歌曲，誘發長者聯想相關回憶及感受 ○ 長者人生經歷豐富，須與長者一同篩選一至兩個主題或人生階段事件放於生命故事內，但最終由長者自決最想包括的部份 ○ 運用不同輔助工具制作精彩的生命故事，例如：照片、圖片、懷舊物品、電腦製作不同類型的字體、畫框等 ○ 視乎長者的視力及喜好設計當中的文字 ○ 遇有長者在分享人生經歷產生負面情緒時，必須以積極、尊重及關懷的態度協助重新定義 (reframing) 長者的想法，最後予以欣賞 ● 完成生命故事後與長者一同翻閱，讓長者重新整理一生重要的經歷，肯定地面對自己 3. 展示專業能力 ● 抱持客觀及關懷的態度，確保能夠與長者建立良好的關係 ● 堅守自決的原則，確保長者能擁有完全屬於自己的生命故事 ● 在處理個人資料時，必須遵循《個人資料 (私隱) 條例》
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構獲取個人資料的程序及指引，以懷緬治療的手法及技巧，引導長者為自己整合人生經歷，協助長者制作生命故事；及 ● 能夠抱持適當的態度，與長者建立良好關係，並於制作生命故事後，加強長者對自己人生的肯定。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	提供哀傷輔導
編號	106127L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事輔導服務的員工。這能力的應用涉及批判性地分析、評估及整合各方面資料的能力。能夠整合個案的背景資料，分析喪親者的哀傷階段及心理狀況，從而分析其輔導需要，訂定哀傷輔導的目標及計劃，減少喪親者的心理障礙，適應及面對新生活。
級別	5
學分	9（僅供參考）
能力	表現要求 1. 哀傷輔導相關知識 • 瞭解哀傷輔導的目的及重要性，包括： ◦ 協助喪親者順利完成悼念的任務，減少心理障礙，恢復心理健康 ◦ 協助喪親者重投日常生活崗位及適應及面對新生活 • 瞭解正常的哀傷反應、過程及每個階段的處理方法 • 瞭解處理遺產的法律須知 • 瞭解提供哀傷輔導的知識及技巧 • 瞭解訂立哀傷輔導目標及計劃的技巧 • 瞭解支援喪親者的社區資源 • 瞭解撰寫輔導個案的技巧 • 瞭解《個人資料（私隱）條例》 2. 提供哀傷輔導 • 整合喪親者的背景資料，以評估其現時的整體狀況，包括： ◦ 哀傷的階段：震驚、焦躁、憤怒、內疚、抑鬱、重拾自己 ◦ 各方面的哀傷反應 ▪ 身體方面：疲倦、胃口下降、呼吸困難等 ▪ 情緒方面：內疚、煩躁、恐懼、孤獨無助等 ▪ 思想方面：不能集中精神、善忘、出現錯覺或幻覺等 ▪ 行為方面：不停哭泣、坐立不安、失去動力等 ▪ 社交方面：封閉、過份依賴、逃避與別人接觸等 ◦ 過度哀傷的心理狀況及行為，例如： ▪ 出席喪禮的矛盾心情 ▪ 逃避聯想和去世者有關聯的人、事和物 ▪ 度過喜慶節日的矛盾 ▪ 過度否認 ▪ 極度絕望 ▪ 抑壓哀傷行為 ▪ 延遲的哀傷反應等 • 根據喪親者的整體狀況，分析其輔導需要，從而訂定輔導目標及個人化的哀傷輔導計劃，例如： ◦ 讓喪親者明白喪親事件對他／她及其家人的影響，使他／她面對現實情況，例如：安排其家人講述近況及分享對喪親者近況的感受

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	○ 讓喪親者瞭解常見的哀傷表現，正常化他／她的表現，使他／她不會感到孤單，例如：參與哀傷輔導小組，與“同路人”一起分享 ○ 疏導喪親者的情緒，引導他／她表達對離世者的思念和感受，例如：進行追思活動 ● 運用適當的輔導技巧，提供哀傷輔導，例如： ○ 積極聆聽，持開放態度，引導喪親者說出心中感受 ○ 適當地利用身體語言安撫喪親者，例如：輕拍肩膀等 ○ 在適當時，投入情感，讓喪親者感到被瞭解，有助增進與喪親者的關係等 ● 對計劃作出檢討及進行自我檢討，確保計劃有效地執行及達成目標 ● 於每次提供哀傷輔導後，必須在長者輔導個案內作書面記錄 3. 展示專業能力 ● 以專業的態度及行為操守，提供哀傷輔導 ● 在處理個人資料時，必須遵循《個人資料（私隱）條例》
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據喪親者的需要，訂定合適的哀傷輔導目標及計劃，從而協助喪親者減少心理障礙，適應及面對新生活。
備註	

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	提供長者的生死教育
編號	106128L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事個案工作的員工。這能力的應用涉及批判性地分析、評估及整合各方面資料的能力。能夠整合對長者在生死教育方面的需要及有關生死教育的資料，為長者提供合適的教育內容，讓長者以正面的態度面對生死。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 生死教育相關知識 - 瞭解生死教育的目的及對長者的重要性，包括： - 回顧及肯定自己的生命意義 - 提升對後事安排的認識 - 建立正面及積極的態度面對死亡等 - 瞭解提供生命教育相關的技巧，包括： - 協助回顧生命歷程 - 協助整理人生價值觀等 - 瞭解與死亡教育相關的知識，包括： - 訂立遺囑 - 遺產繼承 - 身後事安排，例如： - 辦理死亡登記 - 遺體處理 - 殯儀服務等 - 相關法例及法律程序 - 不同文化及宗教的生死觀 - 瞭解評估長者在生死教育方面需要的技巧 - 瞭解處理長者接受生死教育所帶來的情緒的技巧 - 瞭解相關社區資源及其使用程序 2. 為長者提供生死教育 - 透過面談、問卷調查等方式，收集長者對生死教育的認知，從而分析長者在生死教育方面的需要，例如： - 對生死教育的認識程度 - 接納生死教育的程度 - 對內容及形式的期望 - 與家人分享的意願及準備等 - 根據長者在生死教育方面的需要，設計生死教育的內容及形式，例如： - 生命回顧互助小組 - 後事安排講座 - 參觀體驗海葬活動 - 適合家屬一同參與的活動營等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	• 聯繫相關的專業團體，向長者介紹最新的相關資訊 • 密切監察整項活動的進行過程，留意長者的情緒狀況及作出合適處理 • 安排足夠及合適的人手，例如：受過生死教育訓練的同工處理長者情緒 • 跟進生死教育後的工作，例如： ◦ 收集長者對於參與活動後的意見，並作出檢討及改善 ◦ 安排長者接受個別輔導或轉介相關社區支援服務等 3. 展示專業能力 • 尊重長者接受生死教育的自決權 • 尊重不同文化及宗教的生死觀
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠分析長者在生死教育方面的需要，並為他們提供合適的生死教育，協助他們正面地面對生死；及 • 能夠按個別長者的需要，作出合適的跟進或轉介。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	為長者家屬提供生死教育
編號	106129L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事個案工作的員工。這能力的應用涉及批判性地分析、評估及整合各方面資料的能力。能夠整合對長者家屬在生死教育方面的需要及有關生死教育的資料，為家屬提供合適的教育內容，並為長者家屬提供照顧臨終長者的支援。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 生死教育相關知識 • 瞭解生死教育的目的及對長者家屬的重要性，包括： ◦ 協助回顧及肯定長者的生命意義 ◦ 加強家屬處理長者後事安排的認識 ◦ 建立正面及積極的態度面對死亡 ◦ 支援長者家屬面對臨終長者的心理及實際需要等 • 瞭解提供生命教育相關的技巧，包括： ◦ 協助回顧長者生命歷程 ◦ 協助整理長者及家屬的人生價值觀 • 瞭解與死亡教育相關的知識，包括： ◦ 訂立遺囑 ◦ 遺產繼承 ◦ 身後事安排，例如： ▪ 辦理死亡登記 ▪ 遺體處理 ▪ 殯儀服務等 ◦ 相關法例及法律程序 ◦ 不同文化及宗教的生死觀 • 瞭解與長者家屬建立關係的技巧 • 瞭解評估長者家屬在生死教育方面需要的技巧 • 瞭解相關社區資源及其使用程序 2. 為長者家屬提供生死教育 • 因應長者家屬對生命教育方面的不同需要，提供相應的服務，包括： ◦ 於初步認識階段，提供與生死教育相關的實用資訊，例如：訂立遺囑、器官捐贈、身後事各項安排及其相關法律程序等 ◦ 進行實際體驗時，安排親身接觸或參觀相關服務，瞭解實際的申請程序、收費、服務安排等 ◦ 讓家屬分享感受，舉辦家屬分享小組，讓家屬分享面對長者死亡的感受及所需要的支持等 ◦ 提供相關服務資料，轉介相關社區支援服務，例如：義工陪伴家屬處理長者身後事的服務等 • 教導家屬與長者談論生死及計劃身後事的相關技巧，例如： ◦ 與長者打開話題的步驟 / 技巧

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	▪ 找時機借題發揮，例如：名人事故、親友去世等 ▪ 找合適的對象，例如：對死亡較開放的親友 ▪ 分享對死亡正面積極的看法，並表明不用忌諱 ▪ 與長者一起商量及計劃身後事的安排 ○ 面對忌諱死亡、不欲多談的長者的處理方法 ▪ 表明自己喜歡與長者一起，讓他們感受到被尊重 ▪ 關心長者的身體狀況，讓長者知道自己的病情 ▪ 分享自己對死亡的看法以及需要正面面對的理由 ▪ 尊重長者的意見，聆聽及瞭解長者擔憂及忌諱的原因 ○ 如何計劃長者身後事 ▪ 掌握社會上最新的相關資訊 ▪ 因應長者的宗教信仰及家庭的經濟能力籌辦殯葬儀式 ▪ 與長者共同體驗期望的身後事服務，例如：參觀長生店選擇棺木、決定安葬方法等 ▪ 計劃參與喪禮的親友多寡，選取合適舉殯的地方 3. 展示專業能力 • 能夠與長者家屬建立良好關係，提供生死教育時表現出同理心 • 能夠尊重不同文化及宗教的生死觀
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠掌握家屬在生死教育方面的需要，提供合適的生死教育服務；及 • 能夠教導家屬安排長者身後事的知識及技巧，讓家屬有心理準備，並與長者一同計劃身後事的安排。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	指導家屬照顧臨終長者的技巧
編號	106130L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事輔導及護理服務的員工。這能力的應用涉及批判性地分析及評估能力。能夠評估照顧臨終長者家屬的照顧能力，並根據臨終長者的需要，對照顧臨終長者的家屬加以指導，令臨終長者及其家人都具有心理準備面對死亡。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 照顧臨終長者的相關知識 • 瞭解臨終長者在身體護理及心理方面的需要 • 瞭解家屬面對臨終長者的心理狀況 • 瞭解評估家屬照顧能力的技巧，例如： ◦ 年齡 ◦ 身體機能狀況 ◦ 心理狀況，例如：與長者的感情關係 ◦ 家屬對照顧臨終長者的期望 ◦ 其他親友的支援程度等 • 瞭解指導家屬照顧臨終長者的技巧 • 瞭解相關的社區資源 2. 指導家屬照顧臨終長者 • 根據臨終長者及家屬各方面的需要，確定指導目標及重點 • 因應長者身體護理及心理方面的需要，教導家屬掌握合適的照顧技巧，例如： ◦ 使用舒緩壓瘡的氣墊及坐墊減輕痛楚 ◦ 若長者出現雙腳無力、容易疲倦，可使用輪椅代步 ◦ 掌握舒緩痛症的技巧 ◦ 安排親友探望，讓長者感受到愛，減少分離及被遺棄的憂慮 ◦ 安排宗教支援，例如：院牧探訪、佛教參拜、與神父聚會等，讓長者得到心靈的安慰 ◦ 家人應保持開放態度，坦誠與長者分享自己的想法及計劃，減低長者對離世後家人生活安排的憂慮 ◦ 與長者談論死亡、遺願、臨終安排等，必須尊重長者的意願，減低長者對死亡的焦慮和不安等 • 關顧家屬的心理狀況及需要，支援家屬照顧臨終長者，以減輕其照顧壓力 • 定時檢視家屬照顧臨終長者的狀況，有需要時作出適當的指導 3. 展示專業能力 • 能夠與長者及家屬建立良好關係，表現出同理心，並尊重長者及家屬的意願
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據臨終長者各方面的需要，評估家屬的照顧能力，並為家屬提供合適的指導；及 • 能夠檢視家屬照顧臨終長者的狀況，並作出跟進及支援。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	制定晚期照顧計劃（服務單位）
編號	110818L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供晚期照顧的員工。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。能夠按照機構政策，瞭解長者心願及需要，制定晚期照顧計劃（服務單位），令長者尊嚴地度過生命的最後時光。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 制定晚期照顧計劃（服務單位）的相關知識 • 瞭解制定晚期照顧計劃（服務單位）目的及重要性 • 瞭解晚期照顧計劃（服務單位）服務對象，例如： ◦ 末期癌症長者 ◦ 末期帕金森症長者等 • 瞭解服務對象的來源，例如： ◦ 輔導個案案主 ◦ 有需要護理支援服務的長者等 • 瞭解護老者及長者對晚期照顧計劃（服務單位）的認識 • 瞭解護老者及長者對晚期照顧的需要 • 瞭解制定晚期照顧計劃（服務單位）過程 • 瞭解關於晚期照顧的各項社區資源 • 瞭解身後事處理及安排 • 瞭解晚期照顧相關法例 • 瞭解與其他專業人士合作的技巧 • 瞭解與長者及護老者建立關係的技巧 2. 制定晚期照顧計劃（服務單位） • 根據與長者、護老者及相關的專業人士（例如：醫生等）的溝通，分析及評估長者和護老者的需要和能力 • 對長者及護老者分享晚期照顧計劃目的和重要性，讓長者作出適當的決定，例如： ◦ 表達自己的心願，令自己有尊嚴地渡過人生最後的日子 ◦ 舒緩護老者壓力及促進與長者關係 • 與長者和護老者協議後，在服務單位以不同形式制定晚期照顧計劃的服務，例如： ◦ 個別會談服務，例如： ▪ 輔導服務 ▪ 哀傷輔導等 ◦ 互助小組活動，例如： ▪ 生死教育小組 ▪ 護老者舒緩壓力小組等 ◦ 晚期照顧講座 / 工作坊，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	▪ 講座：邀請律師講解有關法律知識，例如：預設醫療指示、遺囑處理等 ○ 工作坊：邀請職業治療師、物理治療師及護士為家中護老者講解家居環境安全、日常護理或個別照顧技巧 ○ 中心暫託服務 ○ 晚期照顧活動，例如： ▪ 夢想成真活動 ○ 轉介服務，例如： ▪ 紓緩治療服務 ▪ 長者住宿暫託服務 ▪ 綜合家居照顧服務等 • 關顧長者在靈性上的需要，並讓長者向相關負責員工和護老者交代自己的心願 • 妥善記錄照顧計劃，以便賴相關員工能夠按照計劃作出協調及適當的安排，並按照長者意願，調整照顧計劃內容 3. 展示專業能力 • 確保在制定計劃時，能夠理解及尊重長者的自決能力 • 能夠運用足夠社區資源以滿足長者及護老者需要 • 能夠在制定計劃時，符合相關法律要求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠透過教育長者和護老者及良好溝通，根據長者心願及需要，在法律規定下，制定晚期照顧計劃，令長者尊嚴地度過生命的最後時光。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	評估晚期照顧計劃成效
編號	110819L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業在長者服務的員工。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。能夠按照長者個別晚期照顧計劃，以不同形式評估計劃成效，識別需要改善地方，作為日後計劃持續改善的目的。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 評估晚期照顧計劃成效的相關知識 ● 瞭解評估晚期照顧計劃的資料、知識和技巧，例如： ○ 提供直接服務內容數據 ○ 轉介工作資料及結果 ○ 長者、醫護及活動能力資料等 ● 瞭解可能影響晚期照顧計劃成效的因素，例如： ○ 長者及護老者的合作態度 ○ 機構和單位支援等 ● 瞭解不同形式的評估方法 ● 瞭解評估的流程 ● 瞭解與其他專業人士合作的技巧 ● 瞭解與長者及護老者建立關係的技巧 2. 評估晚期照顧計劃成效 ● 為個別長者晚期照顧計劃訂立成效指標，例如：質化及量化指標等 ● 從效果及過程兩方面進行評估，例如： ○ 效果評估例子：長者滿意程度、晚期照顧計劃的達成效果等 ○ 過程評估例子：預期工作量和日程指標達到程度等 ● 透過不同形式從及相關員工收集成效指標數據，例如： ○ 問卷調查（個案前後） ○ 與長者及護老者面談 ○ 個案會議等 ○ 比較工作數量指標之達成等 ● 根據所得成效指標數據，分析影響計劃的因素，從而評估計劃的成效 ● 記錄成效評估結果，識別改善地方及建議，作為日後制定長者晚期照顧計劃的參考 3. 展示專業能力 ● 能夠於不同層面收集足夠數據，並以客觀態度制定量度晚期照顧計劃的標準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	能夠根據個別長者晚期照顧計劃的目標及內容，以不同形式評估成效，並能按照評估結果，識別改善方案，作為日後計劃持續改善的目的。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	制定晚期照顧計劃（長者家居）
編號	110820L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供晚期照顧的員工。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。能夠分析機構可調撥的資源、判斷員工的訓練發展需要，從而制定員工培訓計劃，以提升員工在長者家居進行晚期照顧的知識及技能，確保能夠向長者提供合適的社區照顧及支援，令長者尊嚴地度過生命的最後時光。以及提高服務水平。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 制定晚期照顧計劃（長者家居）的相關知識 • 瞭解制定晚期照顧計劃（長者家居）目的及重要性 • 瞭解晚期照顧計劃（長者家居）服務對象，例如： ◦ 末期癌症長者 ◦ 末期帕金森症長者等 • 瞭解服務對象的來源，例如： ◦ 改善家居及社區照顧服務的身體機能被評定為達中度或嚴重程度缺損的長者 ◦ 輔導個案案主 ◦ 有需要護理支援服務的長者等 • 瞭解護老者及長者對晚期照顧計劃（長者家居）的知識 • 瞭解護老者及長者對晚期照顧的需要 • 瞭解制定晚期照顧計劃（長者家居）過程 • 瞭解關於晚期照顧的各項社區資源 • 瞭解身後事處理及安排 • 瞭解晚期照顧相關法例 • 瞭解與其他專業人士合作的技巧 • 瞭解與長者及護老者建立關係的技巧 2. 制定晚期照顧計劃（長者家居） • 根據與長者、護老者及相關的專業人士（例如：醫生等）的溝通，分析及評估長者和護老者的需要和能力 • 對長者及護老者灌輸晚期照顧計劃目的和重要性，讓長者作出適當的決定，包括： ◦ 表達自己的心願，令自己有尊嚴地渡過人生最後的日子 ◦ 舒緩護老者壓力及促進與長者關係 • 與長者和護老者協議後，於不同層面制定晚期照顧計劃的服務，例如： ◦ 輔導服務 ◦ 生死教育並讓長者表達身後事的安排 ◦ 相關法律知識，例如： ▪ 預設醫療指示 ▪ 遺囑處理等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	○ 哀傷輔導 ○ 家居環境安全評估及改善建議 ○ 家居暫託服務 ○ 護送服務 ○ 日常護理，例如： ▪ 潤膚與按摩 ▪ 扶患者起床 ▪ 翻身等 ○ 家居醫護及復康護理 ○ 護老者照顧技巧訓練 ○ 轉介服務，例如： ▪ 紓緩治療服務 ▪ 長者住宿暫託服務等 ○ 關顧長者在靈性上的需要，並讓長者向相關負責員工和護老者交代自己的心願 ○ 妥善記錄照顧計劃，以便相關人士能夠按照計劃作出協調及適當的安排，並按照長者意願，調整照顧計劃內容 3. 展示專業能力 ● 確保在制定計劃時，能夠理解及尊重長者的自決能力 ● 能夠運用足夠社區資源以滿足長者及護老者需要 ● 能夠在制定計劃時，符合相關法律要求 ● 有效利用機構資源，制定切合社區照顧需要的員工培訓計劃 ● 確保培訓計劃能有效提升員工的晚期照顧計劃（長者家居）的水平，提升社區照顧及支援的質素 ● 能夠對培訓的成效作出評估和改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按機構所提供的社區照顧及支援服務範疇及日後發展，就員工在晚期照顧計劃（長者家居）方面的培訓需要，制定員工培訓計劃； ● 為員工提供有關晚期照顧計劃（長者家居）最新的知識及技能，提升員工的護理質素；及 ● 能夠定期檢討所制定培訓計劃的成效，以改善方案。
備註	

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	提供員工培訓（晚期照顧）
編號	110924L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供長者晚期照顧的員工。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。能夠根據機構晚期照顧計劃，安排員工進行培訓，從而提升員工相關的技能。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 提供員工培訓（晚期照顧）的相關知識 • 瞭解員工對晚期照顧的認識程度 • 瞭解政府當局及機構對推行晚期照顧計劃的指引 • 瞭解培訓員工對晚期照顧計劃的重要性及目的，例如： ○ 提升員工對晚期長者的認識 ○ 提升員工對照顧晚期長者的知識和技巧 ○ 促進員工與長者的關係等 • 瞭解晚期照顧計劃的培訓內容，例如： ○ 晚期長者的需要 ○ 認識晚期長者常見的疾病 ○ 瞭解與長者、家屬及護老者的溝通技巧 ○ 認識晚期長者的社區資源 ○ 認識生死教育及善終服務 ○ 認識預設醫療指示、預設臨終照顧計劃和處理遺囑的法律知識 ○ 日常照顧技巧實務，例如： ▪ 個人護理 ▪ 預防壓瘡 ▪ 身體及口腔清潔等 • 瞭解不同培訓模式，例如：課堂教授、實習工作坊、實地考察等 • 瞭解提供員工培訓的成效指標 2. 提供員工培訓（晚期照顧） • 根據員工培訓記錄，上級／督導評語、員工會議、與員工進行個別諮詢等渠道，確定員工對晚期照顧的認識程度及需要，作為培訓的內容及發展方向 • 執行員工培訓（晚期照顧）的準備工作，例如： ○ 釐定培訓的目的和成效指標 ○ 計劃適合員工培訓的內容 ○ 選擇合適的培訓模式及施訓者 ○ 配合員工工作安排，制定培訓時間表 ○ 安排合適場地及人手等 • 監察相關培訓的情況，以檢討成效 • 評估相關培訓計劃的實施及內容，例如：

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

	○ 達致目標的程度 ○ 施訓者表現 ○ 員工出席率 ○ 員工於接受培訓時的表現等 ● 執行及填寫評估記錄，例如： ○ 整理員工及施訓者的意見回饋 ○ 書面記錄員工培訓詳情 ○ 作出改善建議 ○ 將記錄妥善存檔等 3. 展示專業能力 ● 確保培訓內容切合員工對提供晚期照顧的實際需要 ● 能有效地提升員工照顧晚期長者的能力及信心 ● 能夠對培訓的成效作出評估和改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠因應員工對晚期照顧的認識程度，按需要提供合適的員工培訓，從而提升員工對照顧晚期長者的能力及信心；及 ● 能夠監察和記錄培訓過程及成效，根據建議作出改善，以提升員工相關的技能。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	制定員工培訓（晚期照顧）
編號	110925L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事管理長者晚期照顧的員工。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。能夠分析機構可調撥的資源、判斷員工的訓練發展需要，從而制定員工培訓計劃，以提升員工在晚期照顧的知識及技能，確保能夠向長者提供合適的社區照顧及支援，以及提高服務水平。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 提供員工培訓（晚期照顧）的相關知識 • 瞭解晚期照顧及員工培訓的相關理論和知識 • 瞭解獲得員工對晚期照顧認識程度的渠道 • 瞭解各級員工對晚期照顧認識的範圍 • 瞭解機構推行的晚期照顧計劃 • 瞭解提供晚期照顧服務部門的行政架構和職能 • 瞭解部門可提供的支援，例如： ○ 財政 ○ 時間 ○ 場地 ○ 人手安排 ○ 相關專業知識及技能等 • 瞭解培訓導師及相關團體以提供專業訓練的相關資料 • 瞭解員工培訓（晚期照顧）的評估方法 2. 制定員工培訓（晚期照顧） • 制定員工培訓（晚期照顧）目標、預期成效及財政預算 • 估現職員工對晚期照顧的知識及程度，從而制定適當的培訓方向及範圍，例如： ○ 培訓記錄 ○ 員工會議等 • 制定晚期照顧培訓的員工層面和培訓內容，例如： ○ 前線員工須認識扶抱技巧 ○ 專業員工須認識長者認知障礙症評估方法等 • 制定培訓（晚期照顧）的各種模式，例如： ○ 課堂教授 ○ 實習工作坊等 • 制定成效評估工具和內容，例如： ○ 訓練前後問卷調查，例如： ▪ 對晚期照顧內容的認識程度 ▪ 時間和場地的滿意程度

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

	○ 員工培訓出席表 ○ 制定不同職系員工在特定時間內的訓練次數和時間等 ● 制定檢討機制，定期審視培訓計劃的成效，以改善及提升培訓質素 ● 員工在培訓計劃後，作出書面記錄及妥善保存，作日後檢討及跟進之用 3. 展示專業能力 ● 有效利用機構資源，制定切合社區照顧需要的員工培訓計劃 ● 確保培訓計劃能有效提升員工的晚期照顧水平，提升社區照顧及支援的質素 ● 能夠對培訓的成效作出評估和改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按機構所提供的社區照顧及支援服務範疇及日後發展，就員工在晚期照顧方面的培訓需要，制定員工培訓計劃； ● 為員工提供有關晚期照顧最新的知識及技能，提升員工的護理質素；及 ● 能夠定期檢討所制定培訓計劃的成效，以改善方案。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	協助推行護老者小組活動
編號	110821L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業推行護老者小組活動的員工。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。能夠根據機構既定之活動程序及指引，協助上級／督導為護老者提供合適的小組活動，以改善護老者的生活質素。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 護老者小組活動的相關知識 • 瞭解招募護老者小組活動的日期、時間及地點 • 瞭解護老者小組活動的重要性及參與目的，例如： ◦ 為護老者舒緩壓力 • 瞭解招募護老者時所需要的各項物資，例如： ◦ 影音器材 ◦ 文具 ◦ 單張 ◦ 報名表等 • 瞭解推行護老者小組活動的日期、時間、地點、內容、流程及執行指引 • 瞭解推行護老者小組活動的物資，例如： ◦ 影音器材 ◦ 文具 ◦ 場地佈置圖 ◦ 點名表 ◦ 遊戲物資 ◦ 相機等 • 瞭解與護老者溝通的基本技巧 • 瞭解推行護老者小組活動後的檢討程序及成效指標 • 瞭解護老者小組檢討物資，例如： ◦ 影音器材 ◦ 檢討表 ◦ 文具等 • 瞭解上級／督導在推行護老者小組活動的要求及評估方法 2. 協助推行護老者小組活動 • 按照上級／督導的計劃及日程表，為護老者提供小組活動 • 在舉辦護老者小組活動前，按照上級／督導的指示，在不同渠道下協助上級／督導宣傳及接受護老者報名，例如： ◦ 於會員例會準備影音器材介紹 ◦ 製作海報並張貼在活動告示板 ◦ 在適當地方掛橫額

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	○ 致電護老者作個別邀請 ○ 社交媒體宣傳等 ● 按照上級 / 督導的指示，於小組及活動舉行前有充足的準備，例如： ○ 聯絡護老者出席日期，時間及地點 ○ 預備物資 ○ 佈置場地 ○ 影音設施等 ● 協助小組活動時，掌握適當的技巧，使小組活動能達致預期目標，例如： ○ 按指示適當地安頓有需要照顧的同行長者 ○ 安排護老者入座 ○ 紀錄出席的護老者 ○ 聯絡未能出席的護老者並作出跟進 ○ 按程序表提供物資及影音設施 ○ 為活動拍照作為活動記錄 ○ 按事前指示提供協助或在有需要時按照上級 / 督導指示作出協助等 ● 在小組活動完結時，按照上級 / 督導所訂之程序，協助評估及檢討，例如： ○ 派發及收集問卷和文具 ○ 按照指示，向護老者說明問卷內容等 ● 小組活動完結後，執拾物資及清理場地，並將活動記錄保存妥當 ● 按參加者的意見及上級 / 督導的指示，識別需要改善地方，並加以改善 3. 展示專業能力 ● 按上級 / 督導的指示，並按護老者的需要，進行護老者小組及活動前的預備工作 ● 掌握護老者小組及活動的知識及帶領小組及活動的技巧，確保能夠將護老者相關的資訊傳遞給長者 ● 根據參加者的意見及上級 / 督導的指示，提出相應的改善建議
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據上級 / 督導之編排、指引及要求，並按照護老者的需要，預備及協助帶領合適護老者小組活動；及 ● 能夠因應護老者小組活動的目的，並按參加者的意見及上級 / 督導的指示，協助進行檢討及識別改善建議，以改善護老者的生活質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	識別護老者心理壓力
編號	110822L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供長者服務的員工。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。能夠按照機構的指引及程序，識別懷疑有心理壓力的護老者，並向上級 / 督導作出報告。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 識別護老者心理壓力的相關知識 ● 瞭解機構在協助護老者心理壓力的評估流程，例如： ○ 察覺護老者壓力 ○ 向上級匯報 ○ 由上級 / 督導約見護老者作進一步評估 ○ 由上級 / 督導提供適切服務等 ● 瞭解在識別護老者心理壓力時，所有資料必須保密 ● 在初步識別時，瞭解與護老者的溝通方法及態度，例如： ○ 耐心聆聽 ○ 切勿指責及批評 ○ 採取中立態度 ○ 明白護老者所承受之壓力 ○ 關懷及尊重的態度等 ● 瞭解護老者心理壓力的來源及表徵，例如： ○ 社交方面：因照顧長者欠缺社交生活，漠視自己的需要，失去私人空間 ○ 心理方面：護老者長期照顧患者，導致身心疲憊、精神緊張，容易引發焦慮、沮喪等負面情緒，甚至有機會向身邊家人和患者發洩怨憤，影響關係 ○ 護老者也會因感到未能妥善照顧患者而過分自責，認為自己須對患者的病況負上責任，產生無助和罪疚感 ○ 資源方面：護老者照顧患者時或未掌握足夠的知識及技巧不足，或缺乏社會支援及資源，增加護老者壓力 ○ 經濟方面：隨著長者的自我照顧能力及身體機能衰退，護老者額外開支有所增加，例如：改裝家居、購買復康器材、營養食品、尿片等護理用品 2. 識別護老者心理壓力 ● 根據護老者的需要、機構的服務內容及環境設施，以執行協助識別護老者心理壓力程序，例如： ○ 在熟悉的工作環境下，例如中心或護老者家中，透過仔細觀察護老者有心理壓力的表徵，識別懷疑個案 ○ 向護老者表示關懷 ○ 簡單紀錄會談內容 ○ 向上級 / 督導作出報告

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 確保在執行初步識別護老者心理壓力時，必須遵循《個人資料（私隱）》條例 • 確保在執行初步識別護老者心理壓力時，能夠採取正確溝通方法及態度 • 能夠明白護老者心理壓力的來源和表徵
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照護老者有心理壓力的表徵，識別懷疑有心理壓力的護老者。
備註	

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	提供家居看顧服務
編號	110926L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的前線員工。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。能夠根據機構有關看顧服務的指引及程序，並按照長者的需要，為長者提供家居看顧服務。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 看顧服務的相關知識 • 瞭解機構有關家居看顧服務的指引及程序 • 瞭解機構有關職業安全及健康的指引 • 瞭解家居看顧服務的目的，例如： ○ 照顧長者，解決及協助長者的起居需要 ○ 看顧長者，確保長者安全在家 ○ 陪伴長者，減低孤獨感，支援情緒需要等 • 瞭解長者各方面狀況及所需的協助，例如： ○ 長期病患情況 ○ 行動能力 ○ 認知能力 ○ 精神狀況 ○ 服藥情况等 • 瞭解相關服務內容及所需技巧 • 瞭解上級 / 督導所安排的工作 2. 提供家居看顧服務 • 根據機構有關看顧服務的指引及程序，向上級 / 督導瞭解長者狀況及需要協助的事項，並因應協助事項準備相關物資 • 按照上級 / 督導的安排及長者的需要，提供家居看顧服務，例如： ○ 因應長者認知能力及視乎天氣情況，提醒加減衣服、協助穿脫衣服、協助如廁等，以達致照顧長者的目標 ○ 協助如廁確保長者在家安全，以達致看顧長者的目標 ○ 與長者傾談、關懷長者情緒，以達致陪伴長者的目標等 • 因應個別長者的身體狀況，運用適當及正確的技巧，例如： ○ 轉移及扶抱技巧 ○ 使用輪椅技巧等 • 根據機構有關職業安全及健康指引，執行工作時，必須透過不同方法保護自己，以免勞損或引致受傷，例如： ○ 保持正確姿勢 ○ 使用節省體力的方法等 • 適時向上級 / 督導匯報長者情況

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

	3. 展示專業能力 • 確保在執行工作時，能夠遵守機構的指引及程序 • 瞭解長者的能力及自決權，並能因應相關安排的能力及機構相關指引提供家居看顧服務範圍內的服務和活動
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構有關家居看顧服務的程序及服務內容，並按長者需要，提供看顧服務，確保長者安全；及 • 能夠看顧長者及照顧其需要，協助護老者減壓。
備註	

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	提供護送服務
編號	110927L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的前線員工。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。能夠根據機構有關護送服務的程序及指引，並按照長者的需要，運用相關知識及技巧，護送長者外出及安全回家。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 護送服務的相關知識 • 瞭解機構有關護送服務的程序及指引 • 瞭解機構有關職業安全及健康的指引 • 瞭解護送服務的目的，例如： ◦ 安全護送長者到達目的地及回程 • 瞭解長者各方面狀況及所需的協助，例如： ◦ 長期病患情況 ◦ 行動能力 ◦ 認知能力 ◦ 精神狀況 ◦ 服藥情况等 • 瞭解相關服務內容及所需技巧 • 瞭解協助護送長者的交通資源，例如： ◦ 復康巴士 ◦ 易達橋車 ◦ 無障礙的士，例如：鑽的、星羣的士等 ◦ 機構安排的專車等 • 瞭解長者外出時需要帶備的物品，例如： ◦ 身份證明文件 ◦ 「殘疾人士在限制區上落車證明書」 ◦ 助行器具 / 輪椅 ◦ 隨身藥物 ◦ 水及食物 ◦ 足夠的金錢 ◦ 與外出活動相關的物品，例如：眼鏡、覆診咭、銀行存摺、購物車等 • 瞭解護送特別長者的安全措施，例如： ◦ 預防患有認知障礙症長者走失 ◦ 慎防行動不便長者跌倒等 2. 提供護送服務 • 根據機構有關護送服務的程序及指引，向上級 / 督導瞭解長者狀況及需要，並準備相關物資，例如：扶抱帶、助行器具等

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

	- 因應長者需要外出的地點及長者的身體狀況，預先安排適合長者使用的交通工具 - 協助長者檢查是否帶齊所需物品 - 根據個別長者的身體狀況，運用適當的知識及正確的技巧，提供護送服務，確保長者安全，例如： - 對社區設施的認識，盡可能選用無障礙通道及設施 - 使用輔助器具的技巧及協助長者使用輔助器具的技巧 - 攙扶技巧 - 轉移及扶抱技巧 - 使用輪椅技巧等 - 根據機構有關職業安全及健康指引，執行工作時，必須透過不同方法保護自己，以免勞損或引致受傷，例如： - 保持正確姿勢 - 使用節省體力的方法等 - 護送長者期間，採取適當的安全措施，切勿擅自離開長者，確保整個過程長者均受到照顧 - 遇有任何突發情況，必須向上級 / 督導匯報 - 適時向上級 / 督導匯報長者情況及護送過程 3. 展示專業能力 - 確保在執行工作時，能夠遵守機構的程序及指引 - 確保長者在整個護送過程中得到適切的照顧，並能安全地回家 - 清晰長者外出的目的，並協助長者完成該項活動
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構有關護送服務的程序及指引，按照長者需要，以及運用適當知識及正確的技巧，提供護送服務，確保長者安全；及 - 能夠安全護送長者到目的地，並協助完成長者的活動及安全地回家，提升長者的自我效能感。
備註	

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	指導長者／護老者使用復康輔具
編號	110823L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據長者的活動能力及自理能力，和長者／護老者的個人能力，以及環境安全狀況，指導長者／護老者正確使用復康輔助用具方法，以提升護老者照顧長者的能力、減輕照顧壓力及增強自信心，從而改善生活質素。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者／護老者使用復康輔具的相關知識 - 瞭解使用復康輔具的重要性 - 瞭解長者常見的復康輔具 - 瞭解復康輔具的功用、操作及使用方法、安全守則等 - 瞭解復康輔具的存放、基本檢查及保養方法 - 瞭解長者活動能力及自理能力，例如： - 上下肢活動幅度 - 手部活動能力 - 轉移及下肢活動能力 - 日常生活活動（ADL）及工具性日常生活活動（IADL）等 - 瞭解如何查察長者／護老者使用復康輔具的需要 - 瞭解長者及護老者的個人能力，例如： - 溝通技巧 - 學習使用復康輔具的能力 - 體力 - 動機等 2. 指導長者／護老者使用復康輔具 - 根據長者活動能力及自理能力、所需協助程度、長者／護老者的個人能力以及環境安全狀況，安排長者／護老者使用合適的復康輔具，以及調整或選擇合適的型號或尺碼 - 確保於使用復康輔具時，採取安全措施，慎防意外發生，保障長者／護老者的安全，例如： - 確保復康輔具穩固 - 檢查有否損毀 - 操作正常 - 性能良好等 - 掌握指導過程的要點，例如： - 引發學習動機，例如：明白復康輔具的功能，使用復康輔具對長者／護老者的好處等 - 根據長者／護老者的能力，運用各種指導方法，例如：講解、筆記、示範、實習、錄製影片等 - 教授長者／護老者使用復康輔具的程序及安全注意事項

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	○ 重溫練習及指出重點 ○ 評估長者／護老者的表現，加以修正等 ● 確定長者／護老者清楚瞭解使用復康輔具的技巧，以便應用在長者日常照顧及復康訓練工作上 ● 教導長者／護老者復康輔具的存放、基本檢查保養方法，例如： ○ 妥善存放 ○ 軟膠物料製造的用具應存放於陰涼處，避免暴曬 ○ 更換電池或充電方法 ○ 日常檢查方法 ○ 清潔方法等 ● 定期替長者／護老者檢查復康輔具，並進行保養，如發現有損壞，應盡快安排維修或更換，保障使用者安全 3. 展示專業能力 ● 提供適切的指導及耐心講解，有效地提升長者／護老者使用復康輔具的能力及信心
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據長者活動能力及自理能力、所需協助程度、長者／護老者的個人能力以及環境安全狀況，選擇合適的復康輔具予護老者使用； ● 能夠為長者／護老者提供適切有效的指導，確保長者／護老者能掌握使用復康輔具的要點及安全守則；及 ● 教導長者／護老者有關復康輔具的日常基本保養及檢測方法，確保復康輔具安全可用。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	指導護老者照顧長者生理、心理及社交的需要
編號	106131L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事提供護老者支援服務的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力。能夠根據長者生理、心理及社交的需要，以及護老者的認知和照顧能力，為護老者提供詳細的護老資訊及相關護老技巧，提昇護老者照顧長者生理、心理及社交需要的能力。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 指導護老者照顧長者生理、心理及社交的相關知識 - 瞭解長者的生活狀況及相關因素 - 瞭解分析長者的生理、心理及社交需要的技巧 - 瞭解評估護老者當前認知和照顧能力的方法及技巧 - 瞭解護老資源及基本醫護常識，在有需要情況下，聯繫相關醫護專業團體／組織，提供進一步的指導 - 瞭解社區護老者資源 2. 指導護老者照顧長者生理、心理及社交的需要 - 根據長者及護老者的需要，確定指導的方向 - 掌握指導過程的要點，包括： - 引發護老者的學習動機，明白長者身心社交健康的重要性 - 根據護老者的能力，運用各種指導方法，例如：講解、示範、討論、角色扮演及筆記等，指示及引導護老者照顧及滿足長者的生、心、社交需要 - 重溫指導重點及確定護老者完全理解 - 定期與護老者檢討實踐的情況，並按需要作出適當的調整 - 運用社區護老者資源，為護老者提供進一步指導及服務 3. 展示專業能力 - 提供適切的指導及耐心講解，有效地提昇護老者照顧長者生理、心理及社交需要的能力
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠評估長者生理、心理及社交需要，為護老者提供具體可行的指導，提昇護老者照顧長者的能力，以促進長者的身心、社交及健康。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	指導護老者照顧長者飲食
編號	106132L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事提供護老者支援服務的員工。這能力的應用涉及分析、判斷和評估能力。能夠評估長者飲食上的控制及特別需要，指導護老者為長者提供合適的健康及營養充足的膳食。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者飲食及營養相關知識 • 瞭解健康飲食的原則，例如： ◦ 健康飲食金字塔 ◦ 三低一高(低油、低糖、低鹽、高纖維) ◦ 健康食物的選擇，例如：點心、糕點等 • 瞭解選擇、儲存及處理食物的正確方法 • 瞭解長者的健康狀況及不同的特別飲食需要，例如： ◦ 痛風症、糖尿病患者的飲食禁忌 ◦ 吞嚥困難或口腔問題 ◦ 瞭解不同食物質感，如何使用凝固粉 ◦ 認識營養狀況評估及轉介方法 ◦ 認識營養補充品及適用情況等 • 瞭解評估護老者目前認知和照顧能力的方法及技巧 • 瞭解社區其他護老資源 2. 指導護老者照顧長者飲食 • 根據長者的飲食需要，與護老者一同制定照顧長者飲食的方向 • 掌握指導過程的要點，包括： ◦ 引發護老者的學習動機，明白健康飲食對長者的益處及重要性 ◦ 根據護老者的能力，運用各種指導方法，例如：講解、討論、示範、小組分享、與其他護老者交流及提供健康食譜等，指示及引導護老者照顧及滿足長者的特別飲食需要 ◦ 重溫指導重點，確定護老者完全理解 • 在有需要情況下作出轉介，聯繫相關醫護專業團體／組織為護老者提供進一步的指導 • 定期與護老者檢討實踐的情況，並按需要作出適當的調整 3. 展示專業能力 • 提供適切的指導及耐心講解，有效地提昇護老者照顧長者飲食的能力
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據長者的健康狀況，評估其特別飲食需要，並為護老者提供具體可行的指導，提昇護老者在提供長者健康膳食的能力和信心，同時改善長者的營養狀況。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	指導護老者進行基本長者護理
編號	106133L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事提供護老者支援服務的員工。這能力的應用涉及分析、判斷和評估能力。能夠評估護老者在提供長者基本護理上的學習需要，並指導護老者為長者提供安全及有效的家居基本護理。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 基本長者護理及指導護老者技巧相關知識 - 瞭解長者基本護理的知識與技巧 - 瞭解評估護老者在基本護理方面學習需要的方法與技巧 - 瞭解護老壓力的成因，例如：擔心長者的身體狀況惡化等 - 瞭解社區其他護老資源 2. 指導護老者進行基本長者護理 - 根據長者的護理需要，與護老者一同制定學習的方向 - 掌握指導過程的要點，包括： - 引發學習動機，明白基本護理對長者的重要性 - 引發根據護老者的能力，運用各種指導方法，例如講解、討論、示範、實習、與其他護老者或醫護專業交流等，教授護老者進行基本護理工作的做法和注意事項 - 重溫指導重點，確定護老者完全理解 - 評估護老者面對的護老壓力，及是否有能力進行基本護理工作 - 在有需要情況下作出轉介，聯繫相關醫護專業團體／組織，提供進一步的支援／指導 - 評估護老者掌握護理技巧的表現，確保護老者清楚瞭解及掌握護理內容及技巧 - 定期與護老者檢討實踐的情況，並按需要作出適當的調整 3. 展示專業能力 - 提供適切的指導及耐心講解，有效地提昇護老者進行基本長者護理的能力及信心
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據長者狀況，評估其護理需要，並為護老者提供具體可行的指導，提昇護老者在提供長者基本護理的能力和信心，同時改善長者的健康狀況。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	指導護老者進行長者復康護理
編號	106134L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事提供專職復康訓練的員工。這能力的應用涉及能夠因應長者身體機能及心理社交的復康需要，指導護老者在家居環境中為長者提供合適的復康護理，並評估護老者在提供長者復康護理上的學習需要，確保長者接受最合適的復康護理。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 - 長者復康護理及指導護老者技巧的相關知識 - 瞭解長者復康護理的目標及其重要性 - 瞭解長者復康護理的知識與技巧，例如：家居運動訓練、復康治療、言語治療、認知訓練及安排出席社交活動等 - 瞭解評估護老者學習復康護理方面的需要、方法和技巧 - 瞭解護老壓力的成因及其評估方法，例如：過份擔心長者復康訓練的表現，將長者復康訓練的進程等同於其個人表現等 - 瞭解社區其他護老資源 - 指導護老者進行長者復康護理 - 根據長者的身體機能，與護老者一起制定學習的方向 - 掌握指導過程的要點，包括： - 引發學習動機，例如：明白適當的復康護理可改善長者的身體機能，減慢機能退化速度 - 根據護老者的能力，運用各種指導方法，例如：講解、討論、筆記、示範、實習、與其他護老者或醫護專業交流等 - 教授護老者進行復康護理程序和注意事項 - 重溫練習及指出重點 - 評估護老者的表現，加以改正 - 確保護老者清楚瞭解指導的內容及技巧，並應用在復康護理工作上 - 定期與護老者檢討實踐的情況，並按需要作出適當的調整 - 若護老者未能繼續提供復康護理，或表現無法達至最低水平，會與護老者商討是否繼續進行指導，或轉介長者接受專業的復康護理服務 - 運用其他護老資源，或聯繫相關醫護專業團體／組織，為護老者提供進一步的指導或服務 - 展示專業能力 - 提供適切的指導及耐心講解，有效地提昇護老者進行長者復康護理的能力及信心
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠評估長者的復康需要，為護老者提供具體可行的指導，提昇護老者在提供長者復康護理的能力和信心，同時改善長者的身體機能。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	協助護老者面對長者身體機能退化
編號	106135L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事輔導或個案管理服務的員工。這能力的應用涉分析及判斷能力。能夠與護老者建立信任的關係，評估及分析護老者因長者出現身體機能退化時所承受的心理壓力及面對的問題，從而提供合適的情緒支援。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者身體機能退化及協助護老者的相關知識 - 瞭解護老者面對長者身體機能退化時可能會出現的心理反應，例如：否認、憤怒、討價還價、抑鬱等 - 瞭解各種舒緩壓力的方法，例如：建立社交支援網絡、健康的飲食和運動習慣和使用各種護老資源等 - 瞭解與護老者建立信任關係的技巧 - 瞭解提供情緒支援及輔導的知識和技巧 - 瞭解社區其他護老資源 2. 協助護老者面對長者身體機能退化 - 掌握人際關係及良好的溝通技巧，與護老者建立信任的關係，例如：定期慰問或探訪、專注聆聽和具同理心等 - 協助護老者面對長者身體機能退化的過程，包括： - 讓護老者接受長者身體機能退化屬正常老化過程 - 指導護老者瞭解自己的情況，例如：壓力、情緒及日常生活的轉變 - 提供輔導幫助護老者抒發心中的恐懼和憂慮 - 根據護老者和長者的情況及意願，共同尋求可行的護老方案，例如：與家人重新分配照顧工作、招請工人或家務助理、申請或入住護理安老院舍或使用善終服務等 - 協助護老者及家人作出決定，並付諸實行，以滿足長者的照顧需要，同時訂出一個護老者能接受的行動方案 - 定期與護老者檢討護老方案的運作及按需要作出調整 - 運用其他護老資源，或聯繫相關醫護專業團體／組織，為護老者提供所需的支援 3. 展示專業能力 - 在提供護老者輔導過程中，能夠表現同理心，有效地與護老者建立互信的關係，並尊重及接納每個護老家庭的獨特性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠評估及分析護老者因面對長者身體機能退化所承擔的心理壓力及困難；及 - 能夠與護老者共同制定及實行護老方案，使護老者能夠適應因長者身體機能退化帶來的轉變。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	計劃護老者小組活動
編號	110824L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事策劃護老者小組活動的員工。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。能夠根據機構的服務內容及環境設施，以及配合護老者的需要，為護老者設計合適的小組活動，以紓緩護老者的照顧壓力，並改善其生活質素。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 護老者小組活動的相關知識 • 瞭解機構的服務內容及環境設施，例如： ○ 目標 ○ 服務對象 ○ 形式及種類等 • 瞭解護老者小組的種類，例如： ○ 支援護老者自我管理小組，例如： ▪ 壓力紓緩 ▪ 情緒管理 ▪ 互助 ▪ 正向心理等 ○ 改善護老者與長者關係小組，例如： ▪ 改善兩代 / 跨代關係 ▪ 正向溝通 ▪ 緩解衝突等 ○ 加強認識對被照顧長者的小組，例如： ▪ 認識長者常見疾病 ▪ 運動與健康 ▪ 改善長者自理能力 ▪ 懷緬活動技巧 ▪ 完滿人生計劃等 ○ 提供被照顧長者需要的資源 / 設施小組，例如： ▪ 社區資源分享 ▪ 認識統一評估機制及持續照顧服務 ▪ 預防意外及家居安全 ▪ 扶抱及轉移技巧工作坊 ▪ 復康用具使用 ▪ 正確服用藥物等 • 瞭解計劃護老者小組活動的程序及技巧，例如： ○ 制訂目標、對象及背景 ○ 邀請協辦相關的團體 / 講者 ○ 編排日期、時間、地點、節數及每節時間

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	○ 訂立參加資格 ○ 設計活動內容 ○ 招募及宣傳方法 ○ 活動物資、人力資源、場地及財務預算 ○ 成效指標 ● 瞭解善用不同活動形式以加強護老者的參與，並達致預期成效，例如： ○ 分享會 ○ 互動遊戲 ○ 外間探訪或戶外活動 ○ 講座等 ● 瞭解評估小組活動成效的方法 ● 瞭解預計困難及制訂解決的後備方案 ● 瞭解妥善安排長者的照顧，讓護老者安心參與小組 ● 瞭解撰寫小組活動計劃書的技巧 2. 計劃護老者小組活動 ● 根據護老者的需要、機構的服務內容及環境設施，選擇小組活動的種類及制訂目標，確保小組活動符合機構及護老者的需要 ● 根據護老者小組活動計劃，策劃及執行有關細節 ● 設計不同的檢討方法，以評估小組活動的成效及進行滿意度調查，例如： ○ 出席率 ○ 觀察護老者反應 ○ 小組舉行前後問卷調查 ○ 活動後個別會談 ○ 焦點小組等 ● 撰寫小組活動計劃書，內容例如： ○ 活動目標、對象、協辦及邀請團體/講者 ○ 每節內容及程序表 ○ 招募及宣傳方法 ○ 活動物資、人力資源及場地 ○ 財務預算及解決 / 後備方案 ○ 成效指標 ○ 檢討方法等 ● 督導協助同事有關小組活動的準備工作、推行及檢討 3. 展示專業能力 ● 能細心策劃適合護老者的小組活動，令活動達到預期目標及成效 ● 能與護老者建立良好關係及給予情緒支援，鼓勵護老者積極參與
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠整合機構的服務內容、環境設施及護老者需要，計劃符合機構及護老者的小組活動；及

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	• 能夠計劃不同的小組活動的方法，加強護老者參與小組的動力。
備註	執行此能力單元的員工對於機構的服務及不同需要的護老者已有認識。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	為護老者提供心靈支援
編號	110825L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事心靈支援的員工。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。能夠為護老者提供心靈支援，以舒緩護老者的照顧壓力，改善其生活質素。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 護老者心靈需要的相關知識 • 瞭解機構為護老者提供心靈支援的相關程序和指引 • 瞭解評估護老者心理壓力的方法 • 瞭解心靈健康的表現，例如： ◦ 自尊感高 ◦ 可以自我完善 ◦ 能建立有意義的人生目標 • 瞭解「身、心、社、靈」的重點及內容，而心靈健康為其中一環，四者相輔相成 • 瞭解提供心靈支援的目的，例如： ◦ 舒緩護老者壓力及所引致的問題，例如：疾病、虐老及精神健康問題等 ◦ 提高護老者及所照顧長者的生活質素等 • 瞭解達成心靈健康的理論、模式和技巧，例如：正向心理學能提升護老者心靈健康，達致快樂人生，途徑例如： ◦ 為護老者建立樂觀、感恩等正面情緒而使他們達致快樂人生 ◦ 運用護老者的長處和美德，在生活環節上（例如：家庭及工作等），建立正面關係，以致積極人生 ◦ 運用護老者的長處和美德，助人助己，達致有意義人生等 • 瞭解心靈支援服務的內容、形式和流程 • 瞭解不同心靈支援的活動模式 • 瞭解與護老者建立良好關係的技巧 • 瞭解與心靈支援相關的社區資源及合作伙伴 • 瞭解撰寫服務評估及報告技巧 2. 為護老者提供心靈支援 • 訂定為護老者提供心靈支援目標及成效指標 • 與護老者訂定活動目標及規範 • 就不同護老者的特性及需要，編排不同心靈支援活動，例如： ◦ 以快樂（Happiness）為主題的心靈支援，例子： ▪ 歡愉日記：每日在特定時間和家人分享快樂的事 ▪ 歡愉食物：透過分享減壓食物提升快樂指數 ◦ 以神馳（Flow）為主題的心靈支援，例子： ▪ 音樂 / 藝術 / 園藝元素活動

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	▪ 禪繞畫等 ○ 以感恩 (Gratitude) 為主題的心靈支援，例子： ▪ 感恩日誌 ▪ 感恩生活實踐及分享等 ○ 以靜觀 (Mindfulness) 及細味 (Savoring) 為主題的心靈支援，例子： ▪ 靜觀步行 ▪ 腹式呼吸/肌肉鬆弛練習 ▪ 靜觀食物品嚐等 ○ 以樂觀思維為主題的活動，例子： ▪ 培養正面思維訓練等 • 提供心靈支援之前作充足準備工作，使服務順利推行，例如： ○ 護老者方面，例如： ▪ 收集個人、資料和背景資料 ▪ 評估護老者壓力 ▪ 檢視護老者的特性，例如：喜好和習慣等 ▪ 與護老者建立初步關係等 ○ 環境方面，例如：安排令護老者感到安心、安全和安靜的環境等 ○ 設備方面，例如：按護老者收集訊息特性及活動需要，準備相關音樂、圖片或影音設備等 • 指導員工有關服務活動，以提供協助，例如：物資及場地準備、聯絡參加者等 • 聯絡及協調社區資源及合作伙伴，以協助推行心靈支援服務 • 透過定時與護老者檢討 / 觀察其的情況，在需要時作出活動調整 • 於支援活動前後進行成效及滿意調查，以作日後跟進 • 記錄服務內容及護老者反應，連同評估報告整理妥當，交上級批核及存檔 3. 展示專業能力 • 能夠作充份工作準備，以有效方法帶領不同的心靈支援活動，以展現專業態度和能力 • 能有效察覺活動進行中護老者之表現，作出適當的調節
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構相關程序和指引，評估護老者的照顧壓力的需要，為護老者提供不同心靈支援服務，從而舒緩護老者的壓力。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	評估護老者心理壓力
編號	110826L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供長者服務的員工。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。能夠按照機構的指引及程序，收集護老者資料，並評估護老者心理壓力，以作出適切服務跟進的依據，從而減低護老者壓力風險，並提高其生活質素。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 護老者心理壓力的相關知識 • 瞭解護老者心理壓力的成因，例如： ◦ 未能處理長者日常生活照顧問題 ◦ 與長者溝通出現分歧 • 瞭解護老者面對不同程度的心理壓力 • 瞭解機構在評估護老者心理壓力的工具，例如： ◦ 多維度照顧者風險評估 ◦ 沙氏負擔訪問等 • 瞭解護老者心理壓力評估工具的定義和計算方法 • 瞭解在評估護老者時應具備的專業態度及行為操守，例如： ◦ 私隱及保密守則 ◦ 肯定護老者為獨立個體，尊重和接受護老者的觀點，不作任何批判態度 ◦ 明白及體諒護老者所承受的心理壓力 ◦ 不偏不倚，採取中立態度 ◦ 肯定護老者照顧長者的成果等 • 瞭解為護老者進行心理壓力的評估的技巧 • 瞭解與護老者溝通和技巧 • 瞭解為護老者進行心理壓力的評估時，處理其情緒出現的技巧 • 瞭解可在不同可保障私隱的場地，例如：長者家中或服務單位 / 中心的面談室，為護老者進行心理壓力評估 2. 評估護老者心理壓力 • 根據護老者的需要、機構的服務內容及環境設施，以評估護老者心理壓力程序，例如： ◦ 邀請護老者於相關房屋署及房屋協會的屋邨辦事處 / 物業管理公司會談或進行家訪 ◦ 向護老者承諾面談將獲保密 ◦ 向護老者表示會談的目的 ◦ 詢問護老者及其照顧者的基本資料，例如： ▪ 性別及出生年份 ▪ 與被照顧者的關係 ▪ 是否同住 ▪ 每星期平均照顧時間

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	▪ 工作狀況 ▪ 經濟狀況 ▪ 被照顧者身體狀況及確診疾病情況 ▪ 被照顧者使用社區服務的情況等 • 根據機構評估護老者心理壓力機制，評估護老者各方面的心理壓力程度，例如： ○ 照顧壓力方面，例如：不確定如何應對長者的問題等 ○ 抑鬱徵狀方面，例如：提不起興趣做事等 ○ 家庭功能方面，例如：家人未能一起解決問題等 ○ 健康狀況方面，例如：睡眠情況不理想等 • 表現對護老者所承受之壓力的理解及作出關懷 • 紀錄評估結果，並將報告遞交上級 / 督導，以作分析及跟進服務 3. 展示專業能力 • 確保在執行評估時，能夠遵守機構有關評估護老者壓力時的守則 • 確保在執行評估時，能夠有效使用適合的評估工具
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構評估護老者心理壓力機制，以適合工具識別有壓力之護老者，並以作出適切服務跟進的依據。
備註	

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	安排生活輔助用具
編號	110928L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事專業復康服務的員工。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。能夠根據機構相關服務方面的程序及執行指引，以及評估長者的活動能力、自理能力及家居環境，為長者安排合適的生活輔助用具，提升長者的自我照顧能力。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 生活輔助用具的相關知識 - 瞭解長者常用的生活輔助用具及其對長者在衣、食、住、行各方面的功能 - 瞭解評估長者對生活輔助用具的需要的技巧，例如： - 長者活動能力 - 長者自理能力 - 長者家居環境等 - 瞭解提供生活輔助用具團體及商號的資料 - 瞭解機構有關採購物資的程序及執行指引 - 瞭解與相關部門保持良好溝通的技巧，例如：房屋署等 2. 安排生活輔助用具 - 透過不同的方法，評估長者的活動能力及自理能力，包括： - 運用評估工具準確評估長者的能力，例如：日常生活活動量表（ADL）、工具性日常生活活動能力量表（IADL）等 - 查閱醫療報告，瞭解醫生診斷及建議 - 訪談長者家人／護老者，直接查詢長者的生活習慣及身體狀況等 - 透過評估長者家居各方面環境，判斷高危地方，分析長者在家居方面所需要的生活輔助用具，例如： - 地板及走廊 - 照明 - 門窗 - 浴室及洗手間 - 傢俬穩固性、適合長者使用程度等 - 綜合評估結果，分析及歸納長者對生活輔助用具的需要，例如： - 衣：穿襪器、扣鈕器、長柄鞋抽等 - 食：剪口杯、高邊弧型碗、改良筷子、服藥鬧鐘、藥丸磨碎器等 - 住：浴缸板、沐浴椅、浴室扶手、吸盤洗甲器、加大匙扣、多用途開關器、夜明燈等 - 行：床欄、床尾繩梯、高背椅等 - 根據長者所需要生活輔助用具的清單，按機構的指引，向相關商號及團體索取有關報價，並比較用具的價格及對長者的適合性等而代為採購

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

	- 若長者家居需要作出改裝或加裝，例如：安裝扶手等，須與相關房屋署及房屋協會的屋邨辦事處 / 物業管理公司聯絡，並交由辦事處安排相關工程，及後跟進 - 若長者對於生活輔助用具的需要只屬於暫時性，例如：跌倒後身體機能未完全回復，可安排向相關機構或團體借用合適用具，例如：床邊便椅等 - 檢視為長者安排的生活輔助用具及長者的使用情況，確保適合長者身體狀況及用具的安全性 - 定期評估長者的身體狀況及其能力的轉變，適時為長者安排合適的生活輔助用具 3. 展示專業能力 - 準確評估長者對生活輔助用具的需要，並安排合適的用具及確保其安全和有效使用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠評估長者的活動能力、自理能力及家居環境，並綜合分析長者對生活輔助用具的需要；及 - 能夠根據機構有關採購物資的指引，為長者安排合適的生活輔助用具，提升長者的自我照顧能力。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	制定護老者支援計劃
編號	106136L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事提供護老者支援服務的員工。這能力的應用涉及評估護老者生理、心理、社交以及心靈健康的需要，並因應護老者的情況制定相應的支援計劃，透過跨專業／部門的合作，推行支援服務，提昇護老者照顧長者的能力及促進其身心健康。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 護老者支援計劃相關知識 - 瞭解長者的身體狀況及相關因素 - 瞭解護老者現時的身、心、社、靈的情況需要及服務 - 瞭解評估護老者當前認知和照顧能力的方法及技巧 - 瞭解支援過程的內容和意義，例如：建立支援關係，評估、計劃、執行及檢討相關的需要等 - 瞭解支援長者及護老者的社區資源 - 瞭解建立關係及情緒支援的技巧 - 瞭解制定護老者支援計劃的方法 2. 制定護老者支援計劃 - 在制定護老者支援計劃時，能夠準確地評估長者及護老者的身體狀況及相關因素，從而分析護老者目前在身、心、社、靈方向的需要，例如： - 雙方關係 - 居住環境 - 支援系統 - 經濟及精神健康狀況等 - 能夠與護老者建立支援關係，制定個人化相應的計劃 - 因應問題的困擾程度及護老者個人的意願，定立支援計劃的緩急次序 - 根據支援計劃，聯繫不同的專業團隊（如：精神科醫生、職業治療師和護士等）以及社區護老資源（如：長者度假設施、社區支援服務等），以推行相關的支援計劃 - 定期檢討及評估支援計劃的成效，並作出調整 3. 展示專業能力 - 在處理個人資料時，必須遵循《個人資料（私隱）條例》 - 對長者表現同理心，同時保持客觀 - 尊重長者及護老者的自決權
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據護老者的身心狀況，評估其需要，並與護老者共同制定具體可行的護老者支援計劃；及 - 能夠定時檢討支援計劃，並加以調整，以提昇護老者的能力及保持身心健康。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	指導護老者進行長者危急護理
編號	106137L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事提供危急護理訓練的員工。這能力的應用涉及評估長者危急護理的需要，並評估護老者在學習提供長者危急護理需要和能力，指導護老者作出適當的即時護理，保障長者性命安全。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者危急護理及指導護老者技巧的相關知識 - 瞭解處理各種常見於長者生活的危急情況的即時護理知識與技巧，例如：識別中風、突發性心臟停頓特徵等 - 瞭解評估護老者在危急護理方面的學習需要和方法 - 瞭解護老壓力的成因及評估方法，例如：遇到突發情況未能鎮定面對等 - 瞭解應付危機事件後，舒緩自我身心壓力的知識和技巧 - 瞭解社區其他護老資源 2. 指導護老者進行長者危急護理 - 根據長者的潛在風險，與護老者一起制定學習的方向，並有系統地指導護老者合適的應變方法 - 掌握指導過程的要點，包括： - 引發學習動機，例如：減輕長者的病發率等 - 講解發生突發情況長者的症狀 - 根據護老者的能力，運用各種指導方法，例如：講解、討論、示範、實習、與其他護老者或醫護專業交流等 - 指導護老者在危急情況下的情緒管理及正確的即時護理方法 - 重溫指導重點 - 確保護老者明白指導的內容及技巧 - 如護老者有興趣，可鼓勵護老者參與不同團體舉辦的急救課程 - 運用其他護老資源，或聯繫相關醫護專業團體／組織，為護老者提供進一步的指導或服務 3. 展示專業能力 - 提供適切的指導及耐心講解，有效地提昇護老者進行長者危急護理的能力及信心
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據長者的潛在風險，評估其危急護理需要，為護老者提供具體可行的指導，提昇護老者在危急情況下提供即時護理的能力和信心。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	提供護老者及親屬輔導
編號	106138L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事輔導服務的員工。這能力的應用涉及批判分析及評估能力。能夠評估及分析護老者及親屬之間因護老項目而產生的困擾，以提供合適輔導幫助護老者取得平衡，並能處理護老者及親屬之間的衝突、壓力和哀傷等情緒困擾，以尋求正確的應對方法。
級別	5
學分	9（僅供參考）
能力	表現要求 1. 護老者及親屬輔導的相關知識 - 瞭解護老者對護老工作所產生的壓力及矛盾 - 瞭解護老者及親屬的衝突、壓力和哀傷等 - 瞭解各種評估照顧者壓力和情緒困擾的工具 - 瞭解各種有效的應對方法，例如：善用護老資源、有效的時間管理及舉行家庭會議等 - 瞭解情緒支援及輔導的知識和技巧 - 瞭解社區其他護老資源 2. 提供護老者及親屬輔導 - 能夠與護老者建立互信的關係，向護老者表達尊重、接納及同理心 - 運用相關技巧，為護老者及親屬提供輔導，包括： - 評估護老者的情緒及心理狀態 - 幫助護老者瞭解自己的情況，包括個人的需要及目標、深層的情緒變化、健康的應對方法及如何加強抗逆力 - 引導護老者和親屬分析問題的成因和影響 - 尋求當前可行的方案，例如：與其他親屬舉行家庭會議、重新安排護老工作的分工、調整個人的目標和期望等 - 協助護老者和親屬在各方案中作出抉擇，以解決當前的問題 - 監察及檢討輔導過程及與護老者及親屬的互動，並按需要調整輔導方法 - 評估輔導方案的成效，以及護老者繼續提供照顧的能力。如有需要，則重新制定輔導方案 - 運用其他護老資源，或聯繫相關醫護專業團體／組織，為護老者及親屬提供所需的支援 3. 展示專業能力 - 能夠與護老者和親屬建立信任關係，幫助他們理解其處境並尋求可行方案，以解決當前的問題為目標
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠評估及分析護老者當前的困擾，透過輔導幫助護老者和親屬瞭解其處境；及 - 能夠與護老者及家屬共同制定有效的應對方案，解決護老者和親屬的困難，並檢討實行情況，加以改善。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	指導護老者進行長者特別護理
編號	106139L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事提供特別護理訓練的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及評估能力。能夠評估護老者在提供長者特別護理上的學習需要和能力，指導護老者在家居環境下安全及有效地按長者的特別護理情況提供合適的護理，確保長者得到最佳的護理。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者特別護理及指導護老者技巧的相關知識 - 瞭解長者特別護理的知識與技巧，例如：壓瘡護理、鼻胃管餵飼、更換鼻胃喉和尿管、洗傷口、造口護理和腹膜透析等 - 瞭解簡單之人體結構和基本運動理論概述 - 瞭解評估護老者在學習特別護理方面的需要、方法和技巧 - 瞭解護老壓力的成因及評估護老者面對的壓力，例如：未能獨立掌握特別護理技巧而產生的焦慮等 - 瞭解社區其他護老資源 2. 指導護老者進行長者特別護理 - 根據長者的護理需要，與護老者一起制定學習的方向，並按護老者的學習能力，有系統及仔細地作出指導 - 掌握指導過程的要點，包括： - 引發學習動機及提供護理目的，例如：明白適當的壓瘡護理可加快傷口的癒合 - 根據護老者的能力，運用各種指導方法，例如：講解、討論、示範、實習、與其他護老者或醫護專業交流等 - 教授護老者進行特別護理工作的做法和注意事項 - 重溫指導重點及練習 - 教授如何監察長者情況，當情況出現異常或惡化時，立即通知相關同工，確保能夠即時處理 - 確保護老者清楚瞭解指導的內容及技巧，並應用在護理工作上 - 定期與護老者檢討實踐的情況，並按需要作出適當的調整 - 評估護老者繼續提供照顧的能力，有困難者則安排轉介予社康護士跟進，以確保長者得到合適的護理 - 運用其他護老資源，或聯繫相關醫護專業團體／組織，為護老者提供進一步的指導或服務 3. 展示專業能力 - 提供適切的指導及耐心講解，有效地提昇護老者進行長者特別護理的能力及信心
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據長者的狀況，評估其特別護理需要，並為護老者提供具體可行的指導，提昇護老者在提供長者特別護理的能力和信心，改善長者的健康狀況。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	提供社區資訊及相關資源
編號	110827L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事輔導服務的專業社工 / 輔導員工。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。能夠運用專業知識及技能為長者及護老者的狀況作出初步評估，根據評估結果分析需要，並為長者及護老者提供適切的社區資訊及資源，為長者及護老者解決困難。
級別	5
學分	4（僅供參考）
能力	表現要求 1. 提供社區資訊及資源的相關知識 • 瞭解支援長者及護老者的社區資源 • 掌握評估長者及護老者需要的常用工具及技巧 • 掌握與長者良好的溝通技巧 • 運用不同評估方法及工具，例如： ◦ 量度護老者壓力的「多維度照顧者風險評估工具」 ◦ 量度長者抑鬱指數的「老人抑鬱量表」等 2. 提供社區資訊及相關資源 • 收集長者及護老者各方面的資料，加以評估所需的社區資訊及相關資源，例如： ◦ 身體狀況，例如：患病情況、行動能力等 ◦ 心理狀況，例如：長者的自我效能感（self-efficacy）、護老者的壓力、抑鬱指數等 ◦ 社交及支援網絡，例如：家人支援程度、現正接受的支援服務等 ◦ 居住狀況，例如：獨居、雙老同住等 ◦ 經濟狀況，例如：領取綜援、子女供養、依靠退休金等 • 按照長者及護老者的狀況作出分析，瞭解其需要 • 根據長者及護老者的需要，提供合適的社區資訊及相關資源，例如： ◦ 評估服務資訊，例如：初步認知障礙測試、初步抑鬱症測試、壓力指標評估等 ◦ 支援服務資訊，例如：義工陪診、暫託服務、自助組織、長者日間中心等 ◦ 經濟援助資訊，例如：緊急基金申請方法 ◦ 住屋資訊，例如：體恤安置、公屋申請等 • 於面談期間，運用適當的溝通技巧，例如： ◦ 運用適當的聲線或語調 ◦ 耐心聆聽長者及護老者的需求 ◦ 表現同理心 ◦ 細心觀察長者及護老者的表現，有需要時加以安撫 ◦ 詳細介紹所需的社區資訊及相關資源等 • 提供社區資訊及資源後，記錄資料及存檔，若有需要則轉介至相關服務 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	能夠與長者及護老者建立良好關係，表現出同理心，保持客觀及尊重的態度去了解其所需的社區資訊及相關資源
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據長者及護老者的狀況作出評估及分析，提供適切的社區資訊及相關資源，協助其解決困難；及 - 能夠保持個人敏感度，發掘長者及護老者的需要，並於適時作出轉介至相關服務。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	協助長者了解社會資訊
編號	110828L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供前線長者服務的員工。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。能夠因應個別長者的狀況及需要，提供不同渠道，協助長者了解社會資訊，增加長者與社會的接觸，從而提升其安全感。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 社會資訊的相關知識 • 瞭解社會資訊的範疇 • 瞭解社會資訊對長者的重要性 • 掌握了解社會資訊的不同渠道 • 掌握比較合適長者了解社會資訊的渠道 • 瞭解良好的溝通技巧 2. 協助長者了解社會資訊 • 因應個別長者的狀況，識別長者所需的社會資訊，例如： ○ 健康資訊，例如：健康飲食、預防疾病、免費流感疫苗及新冠疫苗注射等 ○ 房屋資訊，例如：調遷、家居維修等 ○ 服務資訊，例如：長者中心、長者飯堂、班組活動、輔導服務等 ○ 社會保障資訊，例如：申請長者生活津貼方法及條件、高齡津貼等 ○ 長者政策，例如：醫療券、長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃等 ○ 義工資訊，例如：成為義工方法、義工陪診服務等 ○ 社區資訊，例如：公共圖書館、門診服務等 • 按照長者所需的社會資訊，為長者提供合適的了解渠道，例如： ○ 地區資訊站 ○ 區報 ○ 區議員辦事處 ○ 屋邨互助委員會 ○ 長者中心 / 家庭服務中心通訊及會員例會 ○ 網站，例如：社會福利署《長者資訊網》等 • 與長者溝通時注意事項，例如： ○ 安排寧靜及舒適的環境 ○ 確定長者能夠接受及明白訊息 ○ 留意非語言的提示，如動作、表情等 3. 展示專業能力 • 充分理解長者對社會資訊的需要，確保為長者提供適當的資訊渠道
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	• 能夠因應個別長者的需要，提供了解社會資訊的不同渠道；及 • 能夠傳遞正確的訊息，加強長者與社會的接觸，從而提升其安全感。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	組織班組活動
編號	110829L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內組織班組活動的前線員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據機構的計劃及服務範疇，按照長者的需要及興趣，組織合適的班組活動，提升長者的學習能力，促進長者的持續學習。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 班組活動的相關知識 • 瞭解機構在班組活動方面的計劃及執行指引 • 瞭解班組的目的，例如： ◦ 發揮長者潛能，建立積極形象 ◦ 建立社交網絡，助人自助 ◦ 融入社區 ◦ 善用餘暇等 • 瞭解評估長者在學習方面的需要和興趣之方法 • 瞭解推行班組活動的內容，例如： ◦ 推行班組活動的流程 ◦ 對象及人數 ◦ 進行形式 ◦ 檢討方法等 • 瞭解撰寫班組活動計劃書及檢討報告的技巧 • 瞭解聘請導師方面的要求及程序 • 瞭解組織及帶領班組活動所需技巧 2. 組織班組活動 • 按照機構的計劃及時間表，編定推行班組活動的日期 • 預訂場地，有需要時須與其他活動負責人協調場地的使用 • 因應長者在學習上的需要及興趣設計合適的班組活動，例如： ◦ 保健，例如：健體運動、瑜珈、太極等 ◦ 才藝發展，例如：編織、唱歌、口琴、花飾製作等 ◦ 發展潛能，例如：司儀訓練、義工培訓、籌劃探訪服務等 • 按照班組活動所需聘請導師，並執行機構在聘請導師方面的程序及要求，例如：導師學歷要求、資格要求、相關技能證明等 • 透過不同渠道招募合適的對象，確保班組活動能如期進行 • 依據機構指引，活動舉行前作充足的準備，例如：預備物資及佈置環境等 • 組織班組活動期間，必須運用適當的技巧，有助達成小組及活動的目標，例如： ◦ 按長者的能力及進度調節活動進度，讓長者建立自信 ◦ 需耐心教導及重覆示範，讓長者掌握學習重點 ◦ 安排義工從旁協助，提升長者學習速度

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	○ 重溫上一節學習內容重點，加強學習內容的連繫等 ● 組織班組活動後，透過不同形式的評估，檢討活動的成效，例如： ○ 參加者即時的反應 ○ 每節出席率 ○ 問卷調查 ○ 直接詢問參加者意見等 ● 完成活動後，撰寫活動檢討報告，記錄班組活動資料，並妥善保存記錄 3. 展示專業能力 ● 能夠瞭解長者的需要及興趣，設計班組活動 ● 能夠有效組織及帶領班組活動，持續調整適合的班組活動，確保切合長者需要
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構的計劃及服務範疇，並按照長者的學習需要及興趣，組織合適的班組活動；及 ● 能夠按長者的學習能力和需求，調整班組活動內容，以促進長者的持續學習。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

名稱	計劃推動長者持續學習
編號	110830L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責長者持續學習工作的員工。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。能夠根據機構在長者持續學習的政策、指引及程序，以及社會上的學習模式，並按照長者的學習需要，提供持續學習的資訊和計劃，推動長者持續學習，幫助長者更融入社會。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者持續學習的相關知識 - 瞭解機構在長者持續學習方面的發展方向及相關指引 - 瞭解持續學習對長者的意義及重要性，例如： - 健康方面：持續的活動及自我健康管理，可減低依賴照顧服務的機會，維持長者的健康 - 心理方面：提升自信心及自主能力，加強自我形象 - 精神健康方面：培養解難的習慣，建立正面的思想 - 社交方面：社會參與令生活圈子擴大，減少孤獨感 - 家庭方面：提升自我效能，減少家人的照顧壓力，甚至作為家庭的精神情緒支持 - 瞭解分析長者持續學習需要的方法 - 瞭解長者的持續學習模式 - 瞭解長者在持續學習上的障礙及幫助長者面對及克服的方法 - 瞭解社會上及社區內提供長者持續學習的團體及其相關資料 - 瞭解評估長者持續學習的成效的方法 2. 計劃推動長者持續學習 - 按照機構在長者持續學習工作的發展方向及相關指引，為長者提供持續學習的機會，例如：與學校合辦《長者學苑》等 - 分析及評估長者在持續學習的需求及令其明白其學習的意義，以便安排或轉介合適的課程，以滿足不同的學習需求，例如： - 表現需求：培養興趣和嗜好來陶冶性情及享受生命 - 貢獻需求：將所學的知識及技能回饋及貢獻社會 - 適應需求：為趕上現代社會急速的步伐及時代的轉變 - 關係需求：為與下一代有更良好的溝通及更融洽的關係 - 影響需求：提升自己的影響力，對自己的生命甚至社會各方面有更大的掌握 - 超越需求：藉著學習得到生命的啟發 - 生活質素需求：提升長者生活滿足感 - 幫助長者訂立持續學習的目標 - 檢視社會上不同的學習模式、分析及評估其特點及與長者的關聯性，並因應長者的個性、喜好及能力的綜合分析，幫助長者以不同的模式進行持續學習，例如： - 課室學習模式：適合一般長者 - 遊學團模式：適合行動能力較佳的長者

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

	○ 空中教育模式：同時適合健康或較體弱的長者在家學習 ○ 網上學習模式：適合自主性較高的長者 ○ 第三齡大學學習模式：採用教學相長模式，適合任何教育水平的長者 ○ 共融學習模式：由學生負責教導或陪伴長者學習的模式 ○ 正規教育模式：適合追求學歷的長者 ● 分析及評估長者在學習上的障礙，並幫助長者面對及克服困難，例如： ○ 長者的是否需要配戴矯視眼鏡 ○ 長者的專注力與課時的安排 ○ 年青長者可能因個人事務繁忙，在安排課堂時出現困難，或因學習水平的要求，持續進修未能符合其需要 ○ 年老長者因健康及身體殘障而欠缺自信，面對學習困難可能需要義工陪伴學習 ● 定時跟進及檢視長者的學習需要、進度及感受，與長者共同經歷學習過程，讓長者得到陪伴及支援 3. 展示專業能力 ● 能夠分析及評估長者對持續學習的需求，為長者介紹及安排合適的課程，掌握新的學習資訊和與時並進的學習模式，持續為長者提供適切的資訊和計劃 ● 能夠在長者遇有困難時，以關懷的態度帶領長者積極及正面處理其問題
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構在長者持續學習的政策、指引及程序，並分析長者的學習需要，提供最新及合適的學習資訊和計劃；及 ● 能夠以專業的態度帶領長者面對及處理學習上的困難，推動持續學習，幫助長者更融入社會。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	進行日常清潔衛生
編號	106144L1
應用範圍	此能力單元的適用於安老服務業負責清潔工作的員工。這能力的應用必須按照機構既定的清潔衛生指引，在督導下，進行日常清潔程序及工作，確保環境清潔衛生。
級別	1
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 清潔及環境衛生基本知識 • 瞭解機構既定的清潔衛生指引 • 瞭解個人清潔及衛生常識，例如：正確洗手、預防傳染病等 • 瞭解執行日常清潔衛生的環境範圍及其程序 2. 在督導下，進行日常清潔衛生工作 • 遵守機構所制定的清潔衛生指引，進行日常清潔，確保環境清潔衛生，包括： ○ 每天清除塵埃和丟掉垃圾 ○ 廢紙箱是否有足夠保養及清潔 ○ 適當地處理特別廢物(包括醫療廢物) ○ 保持地板、樓梯和牆壁清潔乾爽 ○ 清潔通風系統，確保單位提供和維持足夠鮮風 ○ 定期檢查和清洗通風系統(包括冷氣機)風喉、出風口和隔塵網 ○ 定時清潔傢俱及照明系統等 ○ 清洗及消毒不同種類衣物 ○ 保持水渠暢通 • 保持個人衛生，包括： ○ 執行正確洗手方法 ○ 穿戴及卸除個人防護裝備的步驟，例如：口罩、護目鏡/面罩、帽 • 保持咳嗽禮儀 • 正確使用清潔用具，使清潔達到最佳清潔效果 • 遵守指引及程序，處理危險清潔用品，做足準備措施 • 保持食物及食具清潔，例如： • 瞭解食物衛生(包括存放及處理) • 瞭解各類器材及用品的清潔方法 • 瞭解不同消毒用品的使用方法及程序，例如：消毒劑、漂白水等 • 瞭解相關的法例及指引，例如： ○ 職業安全及健康條例 ○ 食物安全條例 ○ 生、熟食物的儲存、運輸及處理、食用的限期 ○ 處理食物時，要戴上口罩及手套 ○ 設備及器具的衛生等 • 留意日常環境清潔狀況，當發生嚴重衛生問題時，應迅速向上級匯報 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	• 嚴格遵守機構所制定的清潔衛生指引 • 瞭解環境清潔衛生對長者的重要性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠在督導下，進行機構所制定的日常清潔衛生工作；及 • 能夠保持環境及食物清潔衛生，為長者提供一個整潔及安全的環境。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	提供舒適環境
編號	110831L1
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供前線服務的員工。其應用涉及在清楚界定和高度規範的工作環境中進行常規及重覆的工作，執行時需具備認識及理解能力。能夠整理機構環境及設施，確保提供一個舒適的環境，讓長者個人的安全及私隱得到保障。
級別	1
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 舒適環境的相關知識 • 瞭解機構整理環境及設施的程序及指引 • 瞭解相關服務使用者質素的標準及執行指引 • 瞭解舒適環境的定義 • 瞭解提供舒適環境的條件，例如： ○ 適當時擁有私人空間，例如：如廁 ○ 無障礙及安全環境 ○ 親切感覺 ○ 活動不受限制 ○ 私隱獲得保障及尊重，例如：約見個案工作員等 ○ 免受侵犯等 • 瞭解機構有責任提供舒適環境的範圍，例如： ○ 大廳 / 大堂 ○ 走廊 / 通道 ○ 洗手間 ○ 房間等 2. 提供舒適環境 • 按照機構整理環境及設施的程序及指引，整理相關的環境及設施，除注意舒適外，更須避免對長者構成危機，例如： ○ 進行日常清潔，保持地方整潔，避免地面濕滑 ○ 移走障礙物、雜物或電線等，保持通道暢通 ○ 擺放傢俱於合適位置，避免阻礙日常活動 ○ 環境佈置宜簡單活動 ○ 確保空氣流通，定期清洗空調系統 ○ 確保室內溫度及濕度適中 ○ 提供充足照明 ○ 適當位置加裝扶手、提供簡單易明及字體較大的指示牌，讓長者容易識別 ○ 提供無障礙空間，讓長者停泊或擺放輪椅 ○ 改善環境，例如：種植綠色植物及定時打理 ○ 提供安全空間予長者放置私人物品（此項目適用於長者日間護理中心） ○ 提供合適的傢俱及設施，例如：高背椅（此項目適用於長者日間護理中心）

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ 傢具及設備必須符合法定的安全標準等 ● 營造親切及和諧的環境氣氛，增加長者安全感，例如： ○ 保持友善態度 ○ 容許長者在安全情況下使用個人用品 ○ 鼓勵長者表達意見及個人感受 ○ 向長者表達關心 ○ 提供優質的服務 ○ 尊重及保障個人私隱 ○ 避免一切不適當的行為，例如：侵犯等 ● 調整環境設計及設施使用，確保機構在特殊情況下仍能提供安全及舒適的環境予長者，包括： ○ 流感或傳染病高峰期期間，必須作出相應的預防措施，例如： ■ 重點式加強清潔頻率 ■ 提供個人保護物品及提醒正確使用，例如：口罩、消毒液等 ■ 保持適當社交距離，例如：調整飯堂座位等 ○ 裝修期間應有足夠防護措施，例如： ■ 使用屏障檔住灰塵 ■ 適當運用房間阻隔噪音 ■ 暫時使用其他單位提供服務等 ○ 節日期間與長者一同佈置環境，增加長者對中心的歸屬感 ● 根據機構相關指引，定期進行設施保養及檢查，並即時處理損毀或鬆脫的地方及設施，向上級匯報及填寫維修記錄冊，以便負責員工安排維修及跟進 3. 展示專業能力 ● 能夠具備同理心，以感受長者的需要，為長者設計及營造安全及舒適的環境
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按照機構整理環境及設施程序及指引，整理環境及設施，營造親切及和諧的氣氛，為長者提供舒適的環境。
備註	

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	執行職業安全及健康工作指引
編號	110929L1
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。其應用涉及在清楚界定和高度規範的工作環境中進行常規及重覆的工作，執行時需具備認識及理解能力。能夠瞭解機構所制定的職業安全及健康工作指引，並於日常工作環境中，嚴格遵守及執行相應的安全工作措施預防及減低受傷風險，保障員工的工作安全及健康。
級別	1
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 職業安全及健康工作的相關知識 ● 瞭解機構有關職業安全及健康工作指引 ● 瞭解職業安全及健康的基本知識及應用，例如： ○ 涵蓋範圍，例如：辦公室、廚房、外勤地點等 ○ 正確使用電器用品及廚具方法 ○ 體力處理操作程序 ○ 颱風及暴雨下的安排 ○ 急救設備 ○ 正確使用輔助工具方法等 ● 瞭解執行職業安全及健康工作指引的重要性，例如： ○ 為員工提供安全及健康的工作環境 ○ 預防或 / 及減低工作期間受傷的風險 ○ 減低因工傷而帶來對員工本身及機構營運的影響 ● 瞭解監管機構的相關標準，以及職業安全及健康工作相關法例的基本認識，例如： ○ 《服務質素標準及準則》 ○ 《消防條例》 ○ 《職業安全及健康條例》 ○ 《職業安全及健康（顯示屏幕設備）條例》 ● 瞭解認識職業安全及健康工作指引的途徑 2. 執行職業安全及健康工作指引 ● 透過不同的方法認識職業安全及健康工作指引，例如： ○ 入職導向 ○ 定期培訓 / 會議 ○ 員工督導 ○ 退修活動 ○ 機構文件等 ● 遵從機構的職業安全及健康工作指引，執行單位內部工作，例如： ○ 評估體力處理操作工作項目的風險，並按要求以正確姿勢，採用合適工具，及尋求協助，以便執行相關工作 ○ 依照程序處理危險品，例如：稀釋漂白水

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

	○ 正確地使用電器用品及廚具 ○ 正確地使用輔助工具 ○ 定期進行消防安全巡查，確保消防裝置能夠有效操作 ○ 按指引參與機構安排的火警演習，以及協助長者走火警 ○ 注意個人衛生，減低傳播疾病風險 ● 遵從機構的職業安全及健康工作指引，執行外勤工作，例如： ○ 室外及酷熱天氣下工作需預防中暑，例如：保持充足水份、防曬措施等 ○ 進行戶外活動或工作時選擇安全路線 ○ 帶領外出活動時，帶備足夠的急救用品 ○ 確保遵守道路及交通安全守則 ○ 外勤工作前，於辦公室的員工告示板寫下外勤工作的時間及地點等 ● 當遇到特別情況，例如：天文台發出熱帶氣旋或暴雨警告、單位進行裝修、設施維修等，必須按照相關職業安全及健康工作指引，執行指引內的安全措施及遵守指引內的安全守則 ● 定時留意機構張貼及更新有關安全工作程序及守則的告示 ● 工作受傷時，即時向上級 / 督導報告受傷情況及原因，以及按指引填寫工傷報告，以便作出適當安排及跟進 ● 發現工作上有任何關於職業安全及健康的問題，向上級 / 督導報告及反映，以便上級 / 督導跟進 3. 展示專業能力 ● 瞭解職業安全及健康工作指引的重要性，並於日常工作環境中，嚴格遵守及執行
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠瞭解及執行機構的職業安全及健康工作指引，以保障員工的工作安全及健康。
備註	

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	執行預防傳染病指引
編號	110930L1
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。其應用涉及在清楚界定和高度規範的工作環境中進行常規及重覆的工作，執行時需具備認識及理解能力。能夠瞭解機構所制定的預防傳染病指引，並於日常工作環境中，嚴格遵守及執行相應的措施，預防及減低疾病傳播的機會，提供安全的工作環境，保障員工及服務使用者的安全及健康。
級別	1
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 預防傳染病的相關知識 • 瞭解機構預防傳染病的指引，執程序及相關標準，例如： ○ 長者常見的傳染病 ○ 傳染病的傳播途徑 ○ 有效預防傳染病的常規 ○ 個人衛生 ○ 物品清潔及消毒方法 ○ 環境衛生等 • 瞭解執行預防傳染病指引的重要性，例如： ○ 確保員工在安全及衛生的環境工作 ○ 確保服務使用者在安全及衛生的環境使用服務 ○ 提升個人衛生意識，確保員工及服使用者的安全及健康等 • 瞭解認識預防傳染病指引的途徑 2. 執行預防傳染病指引 • 透過不同的方法認識預防傳染病指引，例如： ○ 入職導向 ○ 定期培訓 / 會議 ○ 員工督導 ○ 退修活動 ○ 機構文件等 • 遵從機構預防傳染病指引，執行單位內部工作時，應用相關預防措施，例如： ○ 及早識別患傳染病的長者，並即時作出相應的隔離措施及清潔消毒工作，減低長者傳播病患的風險 ○ 經常保持個人衛生，例如：正確清潔雙手、有需要時準備個人防護裝備，如口罩、面罩等 ○ 按照既定日程，以稀釋漂白水執行清潔及消毒工作 ○ 如遇傳染病高峰期的時節，必須加強清潔及消毒工作、保持適當的社交距離、安排防疫注射等 • 遵從機構預防傳染病指引，執行外勤工作時，應用相關預防措施，例如： ○ 家訪前先瞭解長者患病情況，有需要時，穿著個人防護裝備 ○ 家訪前後或到醫院前後必須正確消毒雙手及相關物品

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

	○ 如遇傳染病高峰期的時節，可能需要暫停有相關外勤工作，例如：家訪、到醫院探訪等 ● 當機構遇到特別情況，例如：流感高峰期，必須按照預防傳染病指引，執行指引內的預防措施及遵守指引內的安全守則 ● 定時留意機構張貼及相關政府部門更新有關預防傳染病程序及守則的告示 ● 發生懷疑傳染病爆發的情況，即時向上級 / 督導報告即時狀況及協助找出源頭及成因，以及按指引作出適當的安排及跟進 3. 展示專業能力 ● 瞭解預防傳染病指引的重要性，並於日常工作環境中，嚴格遵守及執行
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠瞭解及執行機構的預防傳染病指引，以保障員工及服務使用者的安全及健康。
備註	

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	遵守法例及實務守則
編號	106217L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業的員工。這能力涉及對資料的基本理解及詮釋。能夠於日常工作中，遵守安老服務相關的法律以及機構服務守則，以保障機構的利益。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 認識安老服務相關法例及機構服務守則 • 瞭解機構背景 • 瞭解與安老服務有關的香港法例及規管，例如： ○ 《服務質素標準 (標準)及準則》 ○ 《安老院條例》 ○ 《安老院規例》 ○ 《安老院實務守則》 ○ 《僱傭條例》 ○ 《強制性公積金計劃條例》 ○ 《個人資料(私隱)條例》 ○ 《殘疾歧視條例》 ○ 《預防及控制疾病條例》 ○ 《廢物處置條例》 ○ 《最低工資條例》 ○ 《精神健康條例》 ○ 《職業安全條例》 ○ 《防止賄賂條例》 ○ 《環保署廢物處置條例》等 • 瞭解機構守則，例如： ○ 日常運作指引 ○ 員工守則 ○ 處理投訴程序 ○ 安全環境指引等 2. 遵守相關法例及機構守則 • 於常規工作中，遵守安老服務相關的法例及機構服務守則 3. 展示專業能力 • 確保瞭解機構運作符合法律的重要性，以及其對機構服務方面的影響
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠認識及遵守安老服務相關法例及機構服務守則，進行日常的工作，以保障機構及服務使用者的利益。
備註	

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	表現要求 1. 交更的相關知識 • 瞭解機構有關交更的安排，例如： ○ 交更時間 ○ 交更程序 ○ 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 ○ 所需物資，例如：交更簿、相關表格、器材等 • 瞭解交更的目的及重要性，例如： ○ 交代及獲取與長者相關的最新資訊，例如：個案進度等 ○ 更新機構及單位相關的最新資訊 ○ 因應報告及獲取的資訊進行簡單的溝通等 • 瞭解長者的狀況及近期的變化，例如： ○ 身體不適 ○ 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 • 瞭解匯報技巧 2. 進行交更 • 準備交更所需的資訊及物資 • 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 • 根據既定時間，進行交更 • 交更時如實報告，針對性匯報特別事情，例如： ○ 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 ○ 突發事情，例如：長者跌倒、院友打架等 ○ 即將舉辦的活動、指定參加對象及活動安排 ○ 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 ○ 影響服務運作的事件，例如：停電安排、電器失靈等 ○ 因應報告內容進行簡單溝通 • 將交更時間及內容，以書面形式重點地記錄於交更簿內 • 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 • 如有需要，按照交更內容與相關員工進行商討及跟進工作

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

	3. 展示專業能力 • 進行交更時，能夠清晰、簡潔及扼要地報告重點 • 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
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 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； • 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 • 能夠按照交更內容，作出相關跟進，確保服務質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	管理長者個人資料
編號	106148L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事護理、復康及行政服務的員工。這能力的應用需具備一些判斷力，能夠按機構既定的程序收集及保存長者的個人資料，確保所有資料保密，尊重長者個人私隱。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 管理長者個人資料的相關知識 • 瞭解長者個人資料範圍，例如： ◦ 身份證明文件 ◦ 病歷 ◦ 婚姻狀況 ◦ 家庭狀況 ◦ 財政狀況 ◦ 家人聯絡資料 ◦ 藥物紀錄 ◦ 護理紀錄等 • 瞭解衛生署發出的長者個人健康及病歷記錄範本 • 瞭解機構管理資料程序 • 瞭解《個人資料（私隱）》條例 • 瞭解監管機構的相關服務質素標準 • 瞭解資料收集、儲存、取用及銷毀等基本知識 2. 管理長者個人資料 • 按機構既定的程序，將個人資料妥善保存 • 將個人資料儲存在安全地方，例如：備有門鎖的儲藏櫃 • 確保個人私隱得到保障，只有需知情人士才可取用，避免濫用或盜用 • 清晰向員工講解保密重要性 • 監督員工執行管理長者個人資料情況 • 合理地收集長者個人資料，並需事先獲得對方同意 • 必須徵求長者同意，才可將個人資料發放 • 向長者及其家人解釋保密要求、機制及其權利 3. 展示專業能力 • 嚴格遵守機構既定的管理長者個人資料程序 • 尊重及保障長者的個人私隱
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按機構既定的程序，將長者個人資料妥善保存；及 • 確保長者的個人資料保密，長者私隱權得到保障。
備註	參考社署安老院實務守則附件8.10

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	處理員工資料及紀錄
編號	106149L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事人力資源相關工作的員工。這能力的應用需具備一些判斷力。能夠按機構既定的程序及相關法例要求正確地處理員工資料紀錄，以保障僱主僱員雙方的權益及責任。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 處理員工紀錄相關知識 ● 瞭解員工紀錄的資料範圍，例如： ○ 個人資料 ○ 僱傭合約 ○ 專業資格及學歷證明文件 ○ 培訓紀錄 ○ 體格檢驗、病假、其他醫療補償申索紀錄 ○ 涉及紀律程序的書面紀錄 ○ 工作表現評核報告等 ● 瞭解有關處理及備存僱員紀錄的相關法例 ○ 《僱傭條例》 ○ 《強制性公積金計劃條例》 ○ 《稅務條例》 ○ 《個人資料(私隱)條例》 ● 瞭解機構管理資料程序 ● 瞭解監管機構的相關服務質素標準 ● 瞭解資料收集、儲存、取用及銷毀程序等基本知識 2. 處理員工資料及紀錄 ● 按機構既定的程序及相關法例，正確地處理（包括保存及銷毀）現職、已離職僱員紀錄，例如： ○ 個人資料 ○ 僱傭紀錄 ○ 僱員出糧紀錄 ○ 每月付款結算書 ○ 受僱紀錄 ○ 以現金支付的薪酬數額 ○ 員工津貼 ○ 僱員及僱主強積金供款額等 ● 確保資料合乎個人資料（私隱）條例規定處理，例如： ○ 保障資料原則 ○ 資料的使用、發放、移轉 ○ 資料的保安、刪除

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ 收集個人資料聲明等 3. 展示專業能力 ● 必須遵守《個人資料（私隱）條例》的人力資源管理實務守則
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠瞭解有關處理員工資料及紀錄的相關法例；及 ● 能夠在日常人事管理工作中，妥善地處理員工資料及紀錄，以保障僱傭雙方的利益。
備註	參考社署安老院實務守則附件3.2/8.2/8.3/8.4

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	執行安全環境指引 (服務單位)
編號	106150L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事環境管理工作的員工。這能力的應用需具備一些判斷力。能夠於日常工作中，按照機構的安全環境指引及程序，執行相應的安全措施，讓機構提供一個安全的環境給予長者、員工及訪客。
級別	3
學分	9 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 環境安全相關知識 ● 瞭解機構安全環境指引及執行措施或程序，例如： ○ 保持長者活動地方、辦公室、廚房及公用地方衛生及整潔 ○ 防火設備及保養程序 ○ 颱風及暴雨期間的員工工作及長者活動安排 ○ 職業安全措施 ○ 感染控制程序 ○ 藥物管制程序 ○ 危險品管理措施 ○ 檢查急救設備 ○ 進行戶外工作及活動的工作指引 ○ 處理意外、受傷或緊急事故的方法等 ● 瞭解監管機構相關標準及政府相關法例，包括： ○ 《服務質素標準 (標準)及準則》 ○ 《消防條例》 ○ 不同颱風及暴雨警告訊號下交通及工作指引 ○ 感染控制指引 ○ 《職業安全健康條例》 2. 執行安全環境指引 (服務單位) ● 根據機構的環境安全指引，以及相關的應用範疇，執行環境安全措施或程序，例如： ○ 預防傳染病措施，例如：接觸長者前洗手，正確地使用防護裝備等 ○ 妥善處理廢物及醫療污染物品 ○ 進行正確執藥程序 ○ 妥善處理危險物品 ○ 保持環境空氣流通 ○ 進行常規性的清潔或消毒程序 ○ 正確地使用醫療儀器、電器及其他長者活動設施 ● 執行定期檢查以預防意外或嚴重事故發生，例如： ○ 檢查長者所使用的設施，確保操作正常 ○ 定期整理急救箱，確保有足夠的急救物資 ○ 檢查感染控制用品數量，確保有足夠存貨等 ● 根據機構規定，將安全程序及注意事項張貼於適當及當眼處

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

	- 定期測試警鐘及防火設施，並將每次火警演習情況妥善記錄 - 根據相關指引處理所有意外、受傷或緊急事故，例如：長者走失、失竊等，並將情況妥善記錄，作為改善服務的依據 - 確保遵守道路和交通安全守則，並為院車或運送車輛進行定期檢查及維修 - 安排長者活動前，作充足預備及做足安全措施，將意外發生的可能性減到最低 - 若於日常工作期間識別任何潛在危險，妥善處理，並向上級匯報 - 注意個人衛生，減低傳染傳播風險 3. 展示專業能力 - 能夠瞭解環境安全對機構、長者及員工的重要性，並嚴格執行安全環境指引；及 - 當處理意外、受傷或緊急事故時，應該以長者的安全及利益為優先考慮
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按照機構的安全環境指引，以及相關的應用範疇，執行環境安全措施及程序，並為機構設施進行定期檢查，防止意外發生；及 - 能夠根據指引及程序，處理意外、受傷或緊急事故，並加以記錄。
備註	所有員工應參加OSHC的良好工作場所整理培訓及(NHWM)安老院護理人員的工作安全(管理階層)

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	管理長者醫療紀錄
編號	110832L3
應用範圍	此能力單元適用長安老服務業從事護理、復康及行政服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按機構既定的程序，收集及整理長者的醫療紀錄，確保所有紀錄齊全，有助評估長者的服務需要，以及將長者的醫療紀錄妥善保存，尊重長者個人私隱。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者醫療紀錄及資料管理的相關知識 • 瞭解長者醫療紀錄範圍，例如： ○ 藥物紀錄 ○ 院友護理紀錄 ○ 出院紀錄 ○ 病歷 ○ 轉介信 ○ 覆診紙 ○ 健康狀況相關評估，例如：長者健康及家居護理評估表、健康檢查表等 • 瞭解機構管理資料的指引及程序 • 瞭解《個人資料（私隱）》條例 • 瞭解監管機構的相關服務質素標準 • 瞭解由衛生署發出的長者個人健康及病歷記錄範本 • 瞭解資料收集、儲存、取用及銷毀等的基本知識的相關處理程序 2. 管理長者醫療紀錄 • 按機構既定的程序，收集長者的醫療紀錄，核對紀錄上的個人資料，確認資料正確無誤 • 將已核對並確認正確的醫療紀錄分類及整理 • 將醫療紀錄儲存在安全地方，例如：備有門鎖的儲藏櫃，確保只有需知情人士才可取用 • 運用既定的表格，將長者醫療紀錄的儲存登記於表格上，例如：已收集紀錄數量、相關員工已進行核對程序、開始存放日期等 • 清晰向員工講解保密的重要性 • 監督員工執行管理長者醫療紀錄情況 • 向長者及其家人解釋保密要求、機制及其權利 • 索取或向其他人提供長者醫療紀錄時，需事先獲得長者或家屬同意 • 遇上長者緊急情況，可將醫療紀錄直接交予相關醫療機構，並將轉移紀錄登記於相關表格上 • 在處理個人資料時，必須遵循《個人資料（私隱）條例》 3. 展示專業能力 • 嚴格遵守機構既定的管理醫療紀錄程序

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	• 尊重及保障長者的個人私隱
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按機構既定的程序及相關法例，收集、核對長者的醫療紀錄，並妥善管理長者醫療紀錄；及 • 確保長者的醫療紀錄保密，以保障長者私隱。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	協助長者處理人際關係問題
編號	110833L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據機構的相關指引和程序，瞭解長者目前面對的人際關係問題，評估問題的核心，識別引致問題發生的因素，並運用良好的溝通技巧和適當的方法，協助長者處理人際關係問題，疏導長者的困擾。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者人際關係的相關知識 • 瞭解良好人際關係對長者的重要性，例如： ○ 有助減輕精神壓力 ○ 穩定情緒 ○ 增加生活的滿足感 ○ 塑造正面的自我形象 ○ 提高獨立處事的能力 ○ 提高適應能力等 • 瞭解衝突的處理方法 • 瞭解建立良好溝通的方法和技巧 • 瞭解解決人際關係問題的方法和技巧 • 瞭解長者於使用服務時常見的人際關係問題，例如： ○ 生活習慣不同 ○ 因使用中心設施而產生不同的意見或磨擦 ○ 文化差異 ○ 精神錯亂、認知障礙症導致的行為問題 ○ 對不同員工的工作手法有不同意見等 • 瞭解機構有關處理人際關係問題的指引和程序 • 瞭解精神錯亂、認知障礙症和抑鬱症長者常見的行為問題及處理方法 • 瞭解長者的個性和人際關係互動概況 2. 協助長者處理人際關係問題 • 預防長者發生衝突的工作及措施，例如： ○ 中心設施設有清晰明確的使用指引 ○ 教育長者正面的相處之道 ○ 教育長者如何和有不同需要的長者相處之道等 • 員工可以透過不同途徑，瞭解長者之間的相處情況，例如： ○ 觀察長者使用服務或進行活動時的情況 ○ 與長者傾談 ○ 向其他員工查詢等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	- 若獲悉長者之間的負面關係，在得到相關長者的同意後進行和解／協商；如長者不願處理，員工需要留意情況，例如：盡量避免安排相關長者坐在鄰近位置，並囑咐相關長者在有需要時，必須尋求職員協助，減少衝突發生的機會 - 當發現長者發生衝突時，能夠找出問題的核心及引致問題出現的因素，尋求適當的解決方法，例如： - 因使用中心設施出現不同意見時，建議把使用設施一事列入服務使用者代表會議，供代表與員工作理性的討論，務求達致共識 - 嘗試解決因文化差異或生活習慣不同而造成的人際關係問題，建立溝通及包容，同時配合適當的獎勵鼓勵理想行為和處罰一些不理想行為，逐步增強長者良好的行為 - 遇到患有精神錯亂或認知障礙症長者滋擾其他長者的情況，可轉介醫生調校藥物或安排專業醫療人員進行非藥物治療，以減少其行為問題的出現 - 若長者對員工的工作或處事手法有意見，必須提供反映意見的渠道，並於稍後時間向相關員工瞭解情況及作出跟進，有需要時回應長者給予的意見等 - 如長者的人際關係問題仍未能解決，或嘗試解決時遇到困難，須轉介予社工為長者提供個別輔導 - 記錄處理長者人際關係問題的過程，以及檢討其成效，作日後跟進及參考之用 3. 展示專業能力 - 能夠公平、公正地協助處理長者人際關係問題 - 在處理問題過程中能保持對長者表現尊重和關愛
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠分析長者人際關係問題的核心及識別引發問題的因素，運用良好的溝通技巧及適當的方法，協助長者處理人際關係問題，疏導長者的困擾。
備註	

「管理」職能範疇

名稱	與少數族裔或文化差異服務使用者溝通
編號	110834L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供心理、社交及心靈關顧的員工，其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠懂得與少數族裔或文化差異服務使用者溝通，以保障少數族裔或文化差異服務使用者皆享有平等待遇。
級別	3
學分	4（僅供參考）
能力	表現要求 1. 與少數族裔或文化差異服務使用者溝通的相關知識 - 瞭解良好溝通的技巧和原則 - 瞭解香港少數族裔和文化差異服務使用者的族羣，例如： - 少數族裔，例如：南亞族裔 - 文化差異，例如：宗教、語言、政治立場、社會階級、性別、年齡、健康及性取向等 - 瞭解影響與少數族裔或文化差異服務使用者有效溝通的因素，例如： - 社交文化差異，例如： - 少數族裔對異性相處和接觸會較為敏感，所以舉行活動時盡量以同性別的員工和義工帶領較為合適 - 不適宜觸摸印度人和泰國小朋友的頭，雖然在中國人社會是親切的表達，但在他們眼中卻是不敬的表現 - 男性與男性行街拖手是好友的表現，這在印度文化是相當普遍 - 飲食文化差異，例如： - 少數族裔人士的食物和宗教的宜忌 - 宗教文化差異，例如： - 少數族裔不畫聖像的圖畫；帶領兒童活動時，就避免要他們畫有關人物的人像 - 避免在回教的齋戒月邀請回教徒參與活動 - 瞭解在思想和行為上需要尊重別人的文化，這亦是有效溝通的基礎，例如： - 不應稱呼印巴族裔的朋友做「阿差」或同性戀者為「基佬」等 2. 與少數族裔或文化差異服務使用者溝通 - 與少數族裔或文化差異服務使用者接觸時，正確地運用有效溝通技巧、保持良好的原則及態度，例如： - 眼神接觸 - 運用適當聲線及語調 - 細心聆聽、切勿催促等 - 避免使用反感的應對方式，例如： - 命令式 - 說教式 - 譏諷嘲弄等 - 談論他們關心的問題，並尊重他們的想法和意見

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	- 留意少數族裔或文化差異服務使用者的反應，有需要時邀請相同族裔的義工協助，或輔以身體語言協助溝通 - 緊記少數族裔或文化差異服務使用者的各種差異，並予以接納 3. 展示專業能力 - 能夠明白少數族裔或文化差異服務使用者的差異，進行有效的溝通
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據與少數族裔或文化差異服務使用者之溝通原則與技巧，與服務使用者進行有效溝通。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	帶領新入職員工工作
編號	110835L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠帶領新入職員工認識機構及工作環境，加快新入職員工投入其工作。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 帶領新入職員工工作的相關知識 • 瞭解機構有關新入職員工的工作導向指引 • 瞭解新入職員工所屬的團隊、職位及職務 • 瞭解新入職員工需要盡快認識其工作範疇，例如： ◦ 認識服務對象 ◦ 與有特殊需要的服務對象的溝通技巧 ◦ 服務運作形式 ◦ 團隊服務與機構資源 / 運作的配合 ◦ 機構設施及設備的使用，例如：電腦系統應用、健體器材運用等 • 瞭解協助新入職員工認識其工作範疇的預備工作 2. 帶領新入職員工工作 • 為新入職員工制定導向日程表，以便預先準備帶領工作和日程表項目，例如： ◦ 導向日期及時段 ◦ 工作項目及內容 ◦ 相關負責員工等 • 根據導向日程表，向新入職員工介紹其需要負責的工作，並且安排負責員工帶領其執行工作，例如： ◦ 認識服務使用者，例如：協助會員例會、協助處理新會員入會手續等 ◦ 服務運作形式，例如：協助長者飯堂服務、協助推行活動、協助處理單位開放及關閉工作等 ◦ 機構設施及設備使用，例如：協助使用電腦系統輸入活動計劃書及參加者名單等 ◦ 認識其他員工及相關職務，例如：參與全體職員會議等 ◦ 認識員工工作所涉及的工作文件及記錄 ◦ 認識機構的財務及行政程序等 • 帶領的員工可於工作導向期間，安排新入職員工獨立處理其負責的工作，以評估其對工作的熟知程度 • 帶領的員工需因應新入職員工對工作的疑問及查詢作解釋及說明 • 帶領新入職員工期間遇有困難，需即時向上級 / 督導匯報及尋求意見 3. 展示專業能力 • 能夠帶領入職導向工作以協助新入職員工認識機構的運作，並為新入職員工安排工作

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	• 能夠主動關懷新入職員工的需要，協助新入職員工盡快適應工作環境
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠瞭解新入職員工的職位及負責的工作，協助新入職員工認識機構的運作及熟習工作環境；及 • 能夠瞭解新入職員工的需要，並加以協助，加快新入職員工投入其工作。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	安排交更
編號	110836L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據機構有關交更的執行指引，以及瞭解單位的運作及員工工作崗位，為員工安排交更，以便交接工作，維持機構暢順的服務運作。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 安排交更的相關知識 - 瞭解機構有關交更的執行指引 - 瞭解交更對服務運作的重要性，例如： - 為員工提供每日工作上的溝通平台 - 加強員工瞭解各職務員工對長者的服務提供 - 加強員工瞭解機構營運及服務運作，提升服務水平等 - 瞭解安排交更的知識及注意事項 - 瞭解單位運作及員工編更安排 - 瞭解不同員工的工作崗位及職務 - 瞭解交更的流程 2. 安排交更 - 根據單位的服務運作及相關安排，以及按照員工的工作時間表，舉行不同時段交更會議，例如：將員工分為兩更進行交更，以便兩更員工能夠分別照顧長者，避免服務因交更而受到中斷 - 選擇單位內合適的地點進行交更，條件例如： - 能夠保障服務使用者私隱 - 能夠容納交更員工的數目 - 位置接近與交更內容相關的設施，例如：導向板應用、員工上下班打咭機使用、長者防走失警報器介紹等 - 因應需要報告及員工需要知道的事項，安排相關員工參與及進行交更 - 按照既定時間，先後召集第一更及第二更員工進行交更 - 安排員工記錄交更內容於交更簿內，例如： - 若交更內容為預知的資訊，負責員工可於進行交更前先將相關內容撰寫於交更簿內 - 若交更內容為即時資訊，則由已安排的員工，例如：文員，作出記錄，或由報告資訊的員工撰寫相關記錄等 - 安排相關員工因應交更內容作出跟進 - 在恆常會議及日常運作中，提醒員工包括缺席交更的員工，必須在提供服務前翻閱交更簿，以知悉每日特別事項及最新資訊 - 安排合適位置擺放交更簿，例如： - 方便員工隨時翻閱 - 避免長者、訪客及其他人接觸等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 對機構環境、服務運作及員工工作有充份瞭解，以便安排進行交更 • 能夠在適當時間翻閱交更簿，確保工作順利進行
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構有關交更的執行指引，以及對機構內部各方面的瞭解，為員工安排進行交更，以便交接工作。
備註	

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	協助長者收集、查閱及監察電子健康紀錄
編號	110932L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供電子健康紀錄的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按照相關指引及程序，協助收集、查閱及監察電子健康紀錄，提升長者的健康管理能力。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 協助長者收集、查閱及監察電子健康紀錄的相關知識 • 瞭解識別收集、查閱及監察電子健康紀錄的對象 • 瞭解收集、查閱及監察電子健康紀錄的程序 • 瞭解協助收集、查閱及監察電子健康紀錄的不同情況，例如： ○ 長者在量度不同健康器材後，即時的查閱 ○ 長者在有需要時到中心的查閱 ○ 長者在按時例會與醫護人員見面時的查閱等 • 瞭解協助收集、查閱及監察電子健康紀錄的程序 • 瞭解收集電子健康紀錄的物品和設備，例如： ○ 電腦連線健康量度的機器用品，例如： ▪ 血壓計 ▪ 量度高度及重量平均健康數值的BMI測科技器材 ▪ 體溫計等 ○ 健康智能卡 ○ 健康記錄冊 ○ 長者健康質素問卷 ○ 個人私隱資料轉移表等 • 瞭解電子健康如何顯示在健康紀錄 • 瞭解電子健康紀錄是否達到正常水平，例如： ○ 血壓度數及是否有定時服食血壓藥 ○ 重量磅數及比對長者以往磅數有否劇增或劇減 ○ 體溫度數 ○ 血糖指數等 • 瞭解與護老者評估時的溝通方法及態度，例如： ○ 細心觀察 ○ 耐心聆聽 ○ 態度殷切 ○ 清楚講解等 • 瞭解《個人資料（私隱）條例》 2. 協助長者收集、查閱及監察電子健康紀錄 • 按照機構電子健康紀錄計劃，協助長者查閱及監察電子健康紀錄的程序，例如：

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

	○ 以長者中心會員証識別為合資格查閱人士 ○ 指引長者到電子健康站，進行電子健康量度工具量度 ○ 協助長者查閱健康紀錄 ○ 監察電子健康紀錄是否有異常等 ● 長者在有特別需要時，協助查閱電子健康紀錄，例如：長者須入醫院或約見醫生前，到中心查閱健康紀錄數據時識別身份後，協助長者查閱電子健康紀錄，將健康記錄冊副本交與長者 ● 定期安排醫療團體與長者見面以查閱電子健康紀錄，例如： ○ 醫療人員向長者派發健康紀錄報告 ○ 協助醫療團體向長者查閱及監察健康紀錄內容有否異常等 ● 在處理個人資料時，必須遵循《個人資料（私隱）條例》 3. 展示專業能力 ● 於協助長者收集、查閱及監察電子健康紀錄過程中，能細心監察電子健康紀錄，協助長者明白其健康狀況以作跟進 ● 能夠保障及尊重長者有關電子健康紀錄及身體狀況的私隱 ● 能夠關顧長者身體狀況，予以鼓勵及支持
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠遵照機構指引，協助長者收集及查閱電子健康紀錄；及 ● 能夠正確識別各項健康紀錄的正常水平，協助長者監察電子健康紀錄，提升長者的健康管理能力。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	管理日常運作
編號	106155L4
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，能夠根據機構所制定的日常運作指引管理機構日常運作，並加以監察及定時檢討，以提升服務質素，令機構運作暢順。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 機構管理相關知識 • 瞭解機構的服務使命、宗旨、理念、目標及資源 • 瞭解機構所制定的日常運作管理指引 • 瞭解機構服務內容及程序 • 瞭解員工工作範疇 • 瞭解監管機構對服務所作出的規管及限制 • 瞭解向員工講解及培訓技巧 • 瞭解收集員工及服務使用者（包括長者及其家人）意見技巧 • 瞭解檢討及反映技巧 2. 管理日常運作 • 根據機構所制定的日常運作指引而執行日常管理 • 清晰向員工講解指引，例如透過： ○ 定期員工培訓 ○ 職責陳述 ○ 佈告欄 ○ 定期員工會議 • 監察員工執行指引情況 • 因應特殊情況而調整服務流程及處理危急情況，例如： ○ 員工缺席 ○ 處理投訴 ○ 長者受傷或者入院等 • 保存最新活動紀錄及製備準確的統計報告，準時提交 • 讓服務申請者及使用者清楚瞭解機構的運作 • 建立有效的溝通渠道，收集員工及服務使用者意見 ○ 意見表 ○ 意見收集箱 ○ 電郵 ○ 與員工及服務使用者會面 • 定時進行檢討及向上級反映 ○ 巡視日常運作情況 ○ 抽檢員工工作表現 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	以專業的態度管理機構日常運作，並遵守相關的法例要求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠有效地管理機構日常運作，令機構運作順暢；及 - 能夠定期檢討機構運作情況，提出改善或優化建議，使服務得以改善。
備註	參考社署安老院實務守則

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	管理人力資源
編號	106156L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事人力資源相關工作的員工。這能力的應用涉及獨立分析及判斷能力，能夠按照機構的人力資源政策，有系統地處理招聘、甄選、員工申訴等人力資源事項，令員工能夠發揮所長，與機構建立良好關係，盡力為機構服務。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 人力資源相關知識 ● 瞭解機構人力資源政策、程序及機制，包括： ○ 招聘及甄選 ○ 晉升、調配、考勤 ○ 培訓及發展 ○ 紀律及規章 ○ 申訴及挽留員工 ○ 入職導向等 ● 瞭解安老服務業的人力資源流程及作業特性，包括： ○ 各部門人手編制 ○ 各工作崗位的能力的要求 ○ 編更制度 ○ 超時工作 ○ 假期工作等 2. 管理人力資源 ● 根據人力資源政策執行相關程序及指引，例如： ○ 入職導向內容及手冊 ○ 安排員工培訓 ○ 員工守則 ○ 執行紀律程序 ○ 處理員工申訴 ○ 招聘職位條件及其工作內容 ○ 員工工作表現評核 ○ 調配員工等 ● 運用有效的渠道，向各員工傳遞人力資源訊息，例如： ○ 培訓或適應課程 ○ 簡報會 ○ 單獨面談 ○ 佈告欄 ○ 內聯網等 ● 設置及採用合適的員工意見收集渠道，以瞭解員工對政策的接受程度或反應，例如： ○ 電郵

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

	○ 面談 ○ 意見箱等 • 按部門的需要而定出個別員工的工作目標，提供指導及監督 • 處理表現欠佳或行為不檢的員工，給予輔導及適當的紀律行動 • 定期監察及檢討執行政程序的有效性，並提出相應建議 3. 展示專業能力 • 能夠公平、客觀地執行人力資源政策及程序
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照機構既定的人力資源政策，有效地執行人事管理工作，令員工發揮所長，維繫良好的員工關係；及 • 能夠監察及檢討機構人力資源制度的適用性及合法性，提出改善建議。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	調配員工
編號	106158L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事管理工作的員工。這能力的應用需具備縝密的思考及判斷能力。能夠按照機構人力資源發展、員工的工作表現及發展意願，調配適合的員工，以配合機構運作的需要，達致用人唯才，推動機構的業務發展。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 調配員工相關知識 • 瞭解機構服務發展及人力資源安排 • 瞭解機構的組織架構及各職級的工作範疇和職能 • 瞭解人事管理技巧及基本概念，包括招聘、工作評核、培訓、督導等 • 瞭解各種員工調配形式及原則，例如： ◦ 晉升 ◦ 借調職位 ◦ 調派等 • 瞭解員工調配對機構的影響，包括： ◦ 營運成本 ◦ 組織改變 2. 調配員工 • 分析機構現時情況及未來的業務發展 • 因應機構營運狀況，確立調配員工職位及形式 • 向相關員工諮詢，就調配作出時間表及支援 • 衡量是否需要增設額外職位或填補空缺 • 根據員工表現評核結果及個人發展意向，向管理層提出調配員工或內部晉升建議 • 檢討調配後員工的工作表現以及對機構運作的影響 3. 展示專業能力 • 確保調配員工的過程公平公正
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構的服務發展，甄選及調配合適的員工；及 • 能夠根據員工表現評核結果及其個人發展意向，提出調配建議，讓員工發揮所長，推動機構的業務發展。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	評核員工工作表現
編號	106159L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事管理工作的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力。能夠按照機構既定的員工評核政策及標準，公正地評核員工工作表現，以達致有效的人力資源管理。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 員工評核相關知識 • 瞭解機構既定的員工評核政策、標準及評核機制 • 瞭解各崗位員工的職能範疇及應有的工作水平 • 瞭解機構對工作表現評核制度及標準的細節，包括： • 瞭解評級標準及定義 ○ 評核形式、方法、程序 ○ 評核人員的規格 ○ 進行評核的時間 ○ 受核人的上訴機制 ○ 撰寫評核報告的準則等 • 瞭解工作表現評核的作用及重要性，包括： ○ 鑑別員工工作表現上需要改善的地方 ○ 提供持續監察及督導 ○ 訂立員工培訓及發展需要 ○ 對機構／部門的效益等 • 瞭解工作表現評核項目及其標準，包括： ○ 知識、專業能力 ○ 工作效率 ○ 績效表現 ○ 勤奮程度 ○ 工作態度、主動性 ○ 溝通技巧 ○ 團隊關係 ○ 個人德行等 • 瞭解政府及監管機構對處理員工評核方面的相關法例及規範 2. 評核員工工作表現 • 根據機構既定的工作表現評核標準及程序，執行員工評核，並制定評核時間表 • 記錄來自不同渠道的評核意見，包括： ○ 上司、督導員、同級及下級評核 ○ 服務使用者意見 ○ 自我評核等 • 與員工進行溝通，並在工作水平的要求及評核準則方面達成共識 • 對表現未如理想的員工安排督導及提供協助

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	- 讓對評核結果持有不同意見的員工提出申訴，並進行溝通 - 在日常營運中，持續地監督員工的工作表現 - 將評核結果告知相關員工，並根據相關評核結果，作出適當的跟進行動，例如： - 提出改善地方 - 賞罰、加薪幅度 - 晉升、培訓 - 發展需要等 - 按照既定的程序，撰寫評核報告，並將評核報告妥善地存檔 3. 展示專業能力 - 確保客觀、公平公正地執行員工評核及撰寫報告
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按照機構既定的員工評核政策及標準，公正地評核員工工作表現；及 - 能夠根據員工的評核結果，採取適當的跟進措施，例如：提出適切的改善建議、賞罰、培訓等。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	處理員工投訴
編號	106160L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事人力資源管理工作的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，根據機構制定的投訴政策及程序，妥善地回應員工提出的投訴，避免對機構造成負面的影響。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 處理員工投訴相關知識 - 瞭解機構不同崗位員工的工作性質及責任 - 瞭解員工在日常工作中必須遵從的守則 - 瞭解機構既定的處理員工投訴的守則及程序 - 訂明接獲投訴後採取回應行動的時限 - 訂明如何回應投訴 - 瞭解員工常用的投訴方式、渠道及其影響，例如： - 書面投訴、匿名投訴、口頭投訴等 - 社交媒體、傳媒等 - 網絡分享平台等 - 瞭解與員工保持良好關係的技巧，例如： - 良好的溝通技巧 - 瞭解員工的心理 - 同理心 - 耐性 - 避免演變至不可收拾的地步等 - 瞭解及時妥善處理員工投訴之重要性 - 尊重及保障員工的權利 - 檢討服務及改善管理 2. 處理員工投訴 - 按照機構處理投訴的指引及處理時限，妥善及客觀地處理員工投訴 - 與投訴員工進行良好的溝通，耐心聆聽投訴及積極鼓勵員工提供意見 - 清楚瞭解員工的投訴，找出產生投訴的因由，積極回應並提出改善建議 - 委派合適的負責人，例如：服務單位主管處理及跟進等 - 記錄投訴內容及存檔，作日後跟進及參考之用 - 向管理層匯報所接獲的員工投訴及跟進情況，並提出針對性的改善措施 3. 展示專業能力 - 能夠公平及客觀地處理員工投訴 - 確保對投訴人的資料保密 - 視投訴為檢討服務及改善管理的良機
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	• 能夠按照機構既定的守則及指引，妥善地處理員工投訴；及 • 能積極回應員工的訴求，向管理層匯報，避免同類事件再次發生。
備註	

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	處理員工意外或受傷事故
編號	106162L4
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業內從事護理工作的員工。這能力的應用需涉及分析及判斷能力，當意外發生時，能夠根據機構的員工意外或受傷事故指引，並按意外或受傷的嚴重性作出適當的處理及支援，以控制意外發生及員工受傷情況。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 員工意外或事故相關知識 • 瞭解機構的員工意外或受傷事故指引 • 瞭解一般員工意外或受傷事故的類別及成因，意外類別包括： ○ 摔跌、壓傷、觸電、火警、灼傷、刀傷等 ○ 操作器械受傷 ○ 交通意外 ○ 提舉重物、扶抱長者及其他體力處理操作受傷等 • 瞭解安老服務業工作流程中，經常出現的意外及其成因 • 瞭解一般員工意外或受傷事故的相應處理及預防方法，例如： ○ 急救程序 ○ 安全管理制度 ○ 工傷報告機制 ○ 職業健康及安全計劃 ○ 個人防護設施等 • 瞭解服務機構意外緊急應變措施，例如： ○ 消防設備及急救箱位置 ○ 緊急逃生路徑 ○ 處理工作間暴力指引等 2. 處理員工意外或受傷事故 • 在意外發生時，能蒐集相關資訊，分析意外或受傷的嚴重性及即時風險，並根據機構的員工意外或受傷事故指引作出合適處理，包括： ○ 進行急救 ○ 即時內部處理，例如：向當值主管匯報 ○ 送院求醫 ○ 報警處理 ○ 通知相關政府部門 ○ 緊急疏散等 • 根據意外及受傷的呈報機制向上級報告，確保相關意外及受傷獲得跟進，並按機構政策向保險公司匯報 • 填寫意外事件或工傷事故紀錄，並將紀錄妥善保存 • 檢討處理員工意外或受傷事故過程，作出適當的反映及建議 3. 展示專業能力

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

	處理員工意外或受傷事故時，必須以保障人身安全為先決考慮
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠分析意外或受傷事故的嚴重性及即時風險，以及按照機構的員工意外或受傷事故指引，作出適當的處理及執行有關程序；及 - 能夠將員工意外或受傷事故向上級匯報及加以記錄。
備註	

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	預防員工一般意外
編號	106163L4
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業內從事管理工作的員工。這能力的應用需涉及分析及判斷能力，能夠分析機構的員工工作性質，根據其受傷及意外風險而執行相應預防措施，將其風險減到最低，以保障員工工作安全。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 員工意外相關知識 • 瞭解一般員工意外或受傷事故的類別，包括： ◦ 摔跌、壓傷、觸電、火警、灼傷、刀傷等 ◦ 操作器械受傷 ◦ 提舉重物、扶抱長者及其他體力處理操作受傷等 • 瞭解一般員工意外或受傷事故成因，例如： ◦ 人為疏忽 ◦ 欠缺輔助工具及協助 ◦ 環境問題，例如：太狹窄、混亂、照明不足等 ◦ 地板濕滑 ◦ 欠缺足夠訓練等 • 瞭解安老服務業工作流程中，經常出現的意外及其成因 2. 執行預防員工一般意外措施 • 分析一般員工意外或受傷事故的類別及成因，作出適當的預防措施，例如： ◦ 執行五常法 ◦ 提供合適的輔助工具，例如：扶抱帶、起人機、防滑鞋、個人防護設施等 ◦ 安排足夠人手處理搬運及體力操作的工作 ◦ 避免地面濕滑等 • 安排員工接受相關工作訓練，定期溫故知新，內容例如： ◦ 體力操作 ◦ 預防感染 ◦ 正確使用電器及其他器材的方法等 • 各單位需備存工作安全指引，方便員工翻閱 • 向員工傳閱有關職安健單張，加強員工的認識，並報告機構的工傷及意外數字，增強員工的警覺性 • 定期巡查工作環境及檢查器材，確保環境安全，器材操作正常 • 培養員工「小心工作，顧己及人」的工作文化及責任感，例如： ◦ 發現環境有危險時，主動處理及報告 ◦ 遵守安全指引，減少人為失誤 ◦ 保持個人衛生 ◦ 接受有關訓練及督導 ◦ 與部門負責人合作

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

	○ 提出合適的建議等 3. 展示專業能力 ● 能夠加強員工於工作期間對預防意外及受傷的意識
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠分析一般員工意外或受傷事故的類別及成因，制定適當的預防措施，減低意外及受傷風險。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	員工編更
編號	110837L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事人力資源及管理相關工作的員工。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。能夠根據機構的服務運作及人力資源，編配員工工作時間及更期，並因應服務需要，調配人手，促使服務正常運作。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 員工編更的相關知識 - 瞭解機構有關人力資源及管理的執行指引 - 瞭解員工編更的目的，例如： - 維持服務正常運作，令服務暢順 - 確保足夠人手完成工作，以及處理突發事件 - 讓員工有足夠作息時間 - 符合各方面的監管及要求，例如：機構、社會福利署、服務質素標準及法例要求等 - 瞭解機構運作及服務內容，以及其對員工編更的影響，例如： - 單位 / 中心開放時間 / 服務開始及結束時間 - 各團隊服務及服務流程 - 服務使用量 - 員工工作量 - 單位 / 中心架構組織 - 所需員工類別 - 可用資源 - 特別服務 / 活動需要等 - 瞭解不同崗位員工的工作範疇，例如： - 職責及技能 - 用膳時間 - 其他限制，例如：合約內列明工作安排等 - 瞭解與人手要求及員工工作時間相關的勞工法例及資料，例如： 《僱傭條例》 《最低工資條例》等 - 瞭解編更及制作員工更表的工作流程及注意事項 2. 員工編更 - 按照編更工作流程進行員工更表時數編制，例如： - 根據機構既定的工作天數，編制員工更表 - 按照機構服務情況及員工的工作範疇，編配員工作息時間，確保能夠配合服務需要 - 編制更表後，於單位 / 中心內傳閱，供相關員工因應服務需要作出相應的更改 - 經團隊主管核對後，將更表交予負責編更的員工作出整合，並識別需要修正之更期，例如：工作時數過多或過少、某項工作欠缺人手等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ 與團隊主管重新作出協調，確認更期無誤後，交由單位主管簽署並列印出來貼於辦公室當眼處供參閱 ○ 更表上清楚列明所有員工的工作時間、上下班時間、更期、放假情況及其他相關的調配安排等 ● 針對特別情況，作出彈性處理，並調整更期 ● 按服務需要作出相應的工作更期調配，並事先與相關員工作出協調，取得員工同意，例如： ○ 服務使用者提出特別而合理的要求，例如：長者家屬需要上班，未能於員工工作日接受家訪，需要另約面見日子 ○ 機構特別活動，必須於工作日以外的日子進行，例如：部門退修活動、機構員工培訓等 ● 因應個別員工的特別需要，作出適當的更期調配，例如： ○ 預知的各類短假期及長假期申請 ○ 突發的病假及事假 ○ 員工被傳召為陪審團 ○ 員工進行短期進修等 ● 若發生特殊情況，應加以妥善處理，避免影響服務，例如：人手短缺 3. 展示專業能力 ● 確保對單位 / 中心服務及運作有充份瞭解，適當地調配人手，避免編更時有所缺漏，影響服務提供
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 按照機構的運作情況及既定的工作安排，編配員工工作時間，並編制準確的工作更表，供員工參閱，確保有充足人手提供服務；及 ● 能夠針對特別情況，作出彈性處理，並調整更期，增加員工的工作效率及對機構的歸屬感。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	招募及甄選員工
編號	110838L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事人力資源管理工作的員工。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。能夠按照機構既定的招募員工程序，幫助機構尋找最合適的員工，為機構服務。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 招募及挑選員工的相關知識 • 瞭解機構現在和未來的員工需求 • 瞭解機構不同崗位的職責及工作範圍 • 瞭解機構既定的員工招募程序及甄選準則 • 瞭解與員工招聘相關的政府法例，例如： ◦ 香港主要勞工法例，例如： ▪ 《僱傭條例》 ▪ 《最低工資條例》等 ◦ 香港反歧視條例，包括： ▪ 《種族歧視條例》 ▪ 《性別歧視條例》 ▪ 《家庭崗位歧視條例》 ▪ 《殘疾歧視條例》 ◦ 專業資格註冊相關條例，例如： ▪ 《社會工作者註冊條例》 ▪ 《輔助醫療業條例》 ▪ 《物理治療師（註冊及紀律處分程序）規例》 ▪ 《護士註冊條例》等 ◦ 《個人資料（私隱）條例》 ◦ 合法在港工作的資格等 • 瞭解招募及甄選員工相關技巧，例如： ◦ 主持面試的技巧 ◦ 評估工作經驗及學歷的能力等 2. 招募及甄選員工 • 按照機構既定程序，執行員工招募，例如： ◦ 透過不同的媒介發放職位空缺的訊息，例如： ▪ 內部招聘來源，例如：機構內聯網、員工通訊、通告及備忘錄等 ▪ 外間招聘來源，例如：招聘廣告、專業團體、雜誌和通訊、員工轉介、網上申請等 ◦ 為各職位空缺列明職務及入職資格 ◦ 確保程序遵守法例的要求等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	• 按照機構既定程序，執行面試，例如： ◦ 訂立應徵者面試的形式及準則 ◦ 挑選面試主持人及參與員工 ◦ 建立面試評估準則等 • 根據機構既定的準則來甄選員工，例如： ◦ 分析應徵者工作經驗及相關學歷 ◦ 評核即場面試表現及 / 或筆試結果 ◦ 避免利益衝突等 • 按照機構既定程序，處理面試成功應徵者的資料 • 定期檢討招募及甄選員工的程序及準則，以配合人力市場的變化及發展，並向上級提出改善建議發展 • 妥善保存招募及甄選員工時的文件或資料 3. 展示專業能力 • 在招募及甄選員工過程中，保持客觀、公平及公正 • 確保程序遵守相關的法例規定，以避免觸犯法例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照機構既定的程序，執行招募及甄選工作，為不同工作崗位甄選合適的員工；及 • 能夠定期檢討員工的招募及甄選方式，提出改善建議。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	指導及培訓新入職員工
編號	110839L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。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。能夠瞭解機構營運及服務提供相關資料，並因應新入職員工的需要，提供相關指導及合適的培訓，幫助新入職員工盡快適應及投入工作。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 指導及培訓新入職員工的相關知識 • 瞭解機構有關新入職員工的工作導向指引 • 瞭解新入職員工需要認識的相關資料，例如： ○ 機構層面，例如：服務使命、宗旨、理念及目標等 ○ 行政層面，例如：行政管理政策及相關指引等 ○ 單位層面，例如：員工職責等 ○ 服務層面，例如：服務類別及服務之間的關聯性等 • 瞭解新入職員工的職位及職務 • 瞭解提供新入職員工培訓的技巧及須知 • 瞭解協助新入職員工適應工作的技巧 2. 指導及培訓新入職員工 • 根據新入職員工的職位，安排員工認識與其職位及職級相稱的指導及培訓 • 為新入職員工準備一套齊備及相稱的工作資料套，內容例如： ○ 行政相關資料，例如： ▪ 員工專業操守指引及員工守則 ▪ 服務質素標準文件 ▪ 員工督導及職效評估安排 ▪ 員工更表編制 ▪ 請假申請程序及指引等 ○ 服務相關資料，例如： ▪ 部門及所屬團隊近期及現有服務計劃 ▪ 年度計劃及檢討報告 ▪ 服務質素標準執行指引等 ○ 其他實務資料，例如： ▪ 電腦系統應用 ▪ 工作安全守則等 • 為確保新入職員工能夠盡快適應及投入工作，可作出相應的工作安排，例如： ○ 制定新入職員工導向日程表 ○ 協調其他服務／單位，讓新入職員工參觀及瞭解 ○ 安排社區探訪時間，確保員工熟悉社區設施及相關支援服務等 • 安排適當的培訓予新入職員工，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ 配合機構導向活動，讓新入職員工瞭解機構服務發展方針，以及其他可協作的服務 / 單位 ○ 配合部門導向活動，讓新入職員工瞭解部門營運及服務運作 ○ 服務相關培訓，例如：職業安全及健康培訓等 ○ 服務技能培訓，例如：使用輪椅技巧等 ● 帶領的員工因應新入職員工對工作的疑問及查詢，作仔細解釋及說明 3. 展示專業能力 ● 確保指導及培訓安排與新入職員工的職位及職級相稱 ● 瞭解新入職員工的需要，協助員工盡快適應及投入工作
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠瞭解機構營運及服務提供相關資料，以及因應新入職員工的工作崗位及其需要，提供相關的指導及合適的培訓，以幫助新入職員工盡快適應及投入工作。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	編寫工傷報告
編號	110840L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事策劃危機管理工作的員工。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。能夠根據機構相關的程序及指引，瞭解員工於工作期間受傷的情況及程度，編寫準確的工傷報告，及根據機構的工傷呈報機制，將相關報告呈交上級 / 督導作出跟進及記錄。
級別	4
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 編寫工傷報告的相關知識 - 瞭解機構有關員工意外或受傷事故處理指引、職業安全及健康守則，以及工傷呈報機制 - 瞭解收集員工在工作地點 / 工作時間內受傷的詳細資料的技巧，資料例如： - 受傷日期及時間 - 受傷地點，單位 / 中心內部或外勤地點 - 受傷成因 / 引致受傷的因素 - 受傷的性質，燙傷、夾傷、扭傷等 - 受傷後的即事處理 - 經處理後的傷勢等 - 瞭解準確編寫及呈交工傷報告的程序及重要性，例如： - 保障員工權利，例如：工傷假期、補償金額、醫療費用等 - 確保機構運作正常，例如：因員工工傷而需調動人手等 - 瞭解保持良好溝通的技巧 - 瞭解準確及詳細記錄的文書技巧 - 瞭解與員工工傷相關的香港法例，例如：《僱員補償條例》等 2. 編寫工傷報告 - 根據機構相關守則、指引及機制，編寫員工的工傷報告 - 透過不同方法，收集受傷員工在工作地點 / 工作時間內受傷的詳細資料，例如： - 受傷員工直接描述 - 目睹事件的員工提供相關資料 - 向目睹事件的服務使用者查詢詳情 - 如情況許可，親自到發生意外現場，視察周圍環境，搜尋有關工傷的資料等 - 因應所收集的資料，進行整理及總結，按照機構既定的表格，如實及準確填寫員工工傷報告 - 將完成的工傷報告，連同相關文件，例如：醫生證明，按照既定的時限內，呈交予上級 / 督導作出跟進及妥善記錄及保存等 3. 展示專業能力 - 確保保持客觀及公正的態度，收集員工工傷資料及編寫工傷報告 - 確保編寫工傷報告時遵從相關法例

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	• 確保明白準確編寫工傷報告對員工權利及機構運作的重要性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構相關的守則及指引，並按照員工工傷的情況，準確編寫工傷報告；及 • 能夠按照機構工傷呈報機制，呈交工傷報告予上級 / 督導作出記錄及跟進，保障員工及機構的權益。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	協助編寫財務報告
編號	110841L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。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。能夠根據機構的財務管理政策、程序，配合上級 / 督導的安排，按照所收集的機構財務數據加以整理，協助完成財務報告。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 財務報告的相關知識 • 瞭解應用財務報告的目的及重點 • 瞭解財務報告的標準格式 • 瞭解使用電腦程式編製財務報告的方法及程序 • 瞭解如何使用有關財務管理目標及會計標準 • 瞭解監管機構的相關的標準，例如： ○ 《服務質素標準及準則》 ○ 《津貼及服務協議》與《服務文件》 ○ 《整筆撥款手冊》與《最佳執行指引》 ○ 《獎券基金手冊》等 • 瞭解收集機構財務數據的程序 • 瞭解與部門及上級 / 督導保持良好的溝通 • 瞭解機構財務管理政策及撰寫財務報告的標準及技巧 2. 協助編寫財務報告 • 瞭解機構財務管理政策，配合上級 / 督導對於編寫財務報告的要求及指引，以及掌握需要提供協助的範疇 • 於機構的財政年度結束前，按指引向各部門收集必要的財務數據，並判斷相關數據的準確性，例如： ○ 本年度經常性收入及開支 ○ 本年度服務 / 活動收入及開支 ○ 本年度財務報告 ○ 本年度財務結算報告等 • 以條理清晰的手法整合財務數據，協助編寫財務報告，例如： ○ 確保所有交易（包括收入及支出）事項記錄在適當的帳簿及會計簿內，並將所有收據存根及各類付款，憑單妥善地備存 ○ 確保所需數據於年度結算日期前入賬 ○ 檢查存款記錄，確保現金支付與銀行賬單的一致等 • 將整理妥當的財務數據輸入機構既定的電腦程式 • 協助上級 / 督導編寫財務報告 • 根據機構規定的文件保留年期，將已查核及審批的財務報告及相關資料妥善儲存，並於有需要時隨時向監管機構提供所需資料

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	3. 展示專業能力 能夠根據機構的財務管理政策及程序，收集財務數據和判斷其準確性，並與上級及各部門保持良好的溝通，以協助編寫財務報告
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據機構的財務管理政策及程序，並收集及整理所需的資料及財務數據，協助完成財務報告。
備註	

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	督導職業安全及健康工作
編號	110933L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事管理工作的員工。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。能夠根據機構的職業安全與健康工作指引及相關法例，進行職業安全及健康督導工作，確保員工於工作期間執行及遵守相關指引及法例，減少受傷機會，保障員工工作安全和健康。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 職業安全及健康工作的相關知識 • 瞭解如何指出及闡明機構的職業安全及健康工作指引 • 瞭解如何分析及說明職業安全健康的知識及應用，例如： ○ 確保工作環境安全及衛生，包括辦公室、廚房、外勤地點等 ○ 正確使用電子產品、電器用品、輔助工具、廚具等 ○ 體力處理操作 ○ 急救設備 ○ 防火措施 ○ 感染控制措施 ○ 預防及處理意外程序 ○ 颱風及暴雨期間員工及長者相關安排 ○ 外勤工作安全措施等 • 瞭解督導職業安全及健康工作的重要性 • 瞭解為員工進行督導的技巧 • 瞭解如何查察及指出監管機構的相關標準，以及職業安全及健康工作的相關法例，例如： ○ 感染控制指引 ○ 不同颱風及暴雨警告訊號下的交通及工作指引 ○ 《服務質素標準及準則》 ○ 《職業安全及健康條例》 ○ 《職業安全及健康（顯示屏幕設備）規例》 ○ 《消防條例》等 2. 督導職業安全及健康工作 • 根據機構的職業安全及健康工作指引，對員工進行督導訓練，例如： ○ 提供員工職安健培訓，按需要安排相關專業機構／人士提供培訓 ○ 實地指導員工執行工作的程序及注意地方 ○ 考核員工執行情況，並根據評核結果，提出改善建議 ○ 日常巡視員工執行職安健情況 • 將機構的職業安全及健康工作指引備存於各單位，方便員工查閱 • 以圖文並茂形式製作工作指引及留意標記，張貼於當眼處，加強執行力度

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

	- 於機構內傳閱相關指引及最新資訊，員工並需於參閱後簽署確認，確保相關員工已獲悉最新的職安健資訊 - 於辦公室當眼處設置員工外勤工作壁報板，確保辦公室員工能夠輕易得知外勤員工的去向 - 定時匯報工傷數字及紀錄，以增強員工的警覺性 - 根據員工的工作性質及服務範疇，添置有關職安健的輔助工具，並指導員工正確使用，例如： - 個人防護設備 - 扶抱帶 - 轉移機 - 防狼警報器等 - 當員工發生意外或受傷時，即時作出應變安排，並調查事故的成因，防止意外或事故再次發生 - 根據工傷呈報機制報告員工受傷資料，例如：過程及處理方法等，以便跟進 - 提供有關職業安全健康的資訊，加強員工相關知識，例如： - 擺放健康教育單張及張貼海報 - 發放健康網站資訊 - 相關公開活動及課程 - 器材使用的需知 - 設施的安全資訊等 - 辨識員工工作時潛在的風險，提出建議，並向上級匯報 3. 展示專業能力 - 確保客觀、公正地執行員工職安健評核 - 確保執行職安健措施時，符合機構指引及遵守相關法例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構的職業安全與健康工作指引，以及監管機構的相關標準及法例，向員工提供職安健培訓，並加以適當的指導；及 - 能夠確保員工於工作期間執行及遵守相關指引，減低受傷風險。
備註	

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	執行電子健康紀錄計劃
編號	110935L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供管理電子健康紀錄數據的員工。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。能夠按照機構的電子健康紀錄數據收集和分析流程，作出管理，以提升長者的健康管理能力。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 執行電子健康紀錄計劃的相關知識 • 瞭解協助查閱及監察電子健康紀錄的來源，例如： ◦ 長者健康質素問卷 ◦ 長者每次量度後的電子健康報告等 • 瞭解協助量度、收集及分析的計劃伙伴，例如： ◦ 長者安居協會：一線通平安鐘及電子健康管理服務 ◦ 香港中文大學 — 賽馬會老年學會研究所，例如：「賽馬會e健樂電子健康管理計劃」等 • 瞭解管理電子健康紀錄的流程 • 瞭解發放電子健康紀錄的設施及文件，例如： ◦ 連線健康量度儀器用品的電腦 ◦ 個人健康記錄冊 ◦ 個人定期健康報告等 • 瞭解電子健康紀錄數據分析報告 • 瞭解電子健康紀錄的內容，並作出分析，例如： ◦ 從量度長者健康的數據，例如： ▪ 血壓度數 ▪ BMI指數 ▪ 體溫度數 ▪ 血糖指數等 ◦ 從長者健康質素問卷，例如： ▪ 口腔健康 ▪ 聽力、視力 ▪ 精神健康 ▪ 自我評估症狀，例如：大小便症狀等 ▪ 工具性日常活動，例如：打電話、購物等 • 瞭解管理電子健康紀錄的目的，例如： ◦ 及早識別高危長者 ◦ 提高長者管理健康意識 ◦ 推行針對長者活動依據等 • 瞭解管理電子健康紀錄所涉及的私隱及保安措施 • 瞭解與執行服務員工合作，以提供服務予長者

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

	2. 執行電子健康紀錄計劃 ● 根據長者健康質素紀錄，作出下列管理措施，例如： ○ 協助長者執行電子健康紀錄計劃，例如：「賽馬會e健樂電子健康管理計劃」 ○ 如發現長者電子健康紀錄有異常數據，即時通知長者 / 護老者，查詢長者身體狀況，作出跟進 ○ 定期將長者電子健康紀錄及其分析編寫成報告，向長者闡明，並建議作出健康管理的跟進 ○ 透過電子健康紀錄數據分析，識別接受社區照顧及支援服務的長者潛在健康問題，例如：長期病患風險、跌倒風險、口腔問題等，員工可根據有關數據，籌劃針對性活動及服務 3. 展示專業能力 ● 能根據私隱及保安措施，管理電子健康紀錄 ● 能夠於適切時間，就記錄有異常數據時能作出跟進，並能夠協助長者提升健康管理能力
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠遵照機構指引，在預定時段內管理電子健康紀錄，以提升長者健康水平。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	應用法例及實務守則
編號	106164L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及重整合相關資料的能力。能夠應用及遵守安老服務相關的法律以及機構服務守則，以保障機構的利益。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 認識安老服務相關法例及機構服務守則 • 瞭解機構背景 • 瞭解與安老服務有關的香港法例及規管，例如： ○ 《服務質素標準 (標準)及準則》 ○ 《醫院、護養院及留產院註冊條例》 ○ 《私家醫院、護養院和留產院實務守則》 ○ 《安老院條例》 ○ 《安老院實務守則》 ○ 《僱傭條例》 ○ 《強制性公積金計劃條例》 ○ 《個人資料(私隱)條例》 ○ 《最低工資條例》 ○ 《社會工作者註冊條例》 ○ 《精神健康條例》 ○ 《職業安全條例》 ○ 《防止賄賂條例》 ○ 《環保署廢物處置條例》等 • 瞭解機構守則，例如： ○ 日常運作指引 ○ 員工守則 ○ 處理投訴程序 ○ 安全環境指引等 2. 遵守及應用相關法例及機構守則 • 於常規工作中，應用及遵守安老服務相關的法例及機構服務守則 3. 展示專業能力 • 確保瞭解機構運作符合法律的重要性，以及其對機構服務方面影響
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用及遵守安老服務相關法例及機構服務守則，進行日常的工作，以保障機構及服務使用者的利益。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定管理日常運作指引
編號	106167L5
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。這能力的應用具備批判性地分析及重新整合相關資料。能夠根據機構的服務使命、宗旨、理念、目標及資源而制定日常運作指引，訂立機制定期檢討及修訂，保存資料及備有紀錄，為服務使用者提供清晰指引及一致服務質素。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 機構管理相關知識及技巧 • 瞭解機構的服務使命、宗旨、理念、目標及資源 • 瞭解機構服務內容及程序，包括： ◦ 申請接受服務 ◦ 評估服務使用者需要 ◦ 退出服務 ◦ 計劃時限 ◦ 財政預算 ◦ 收費程序 • 瞭解員工工作範疇 ◦ 職責 ◦ 技能 ◦ 工作流程 ◦ 工作時間等 • 瞭解服務使用者(包括長者及其家屬)的需要 • 瞭解監管機構對服務所作出的規管及限制 ◦ 《服務質素標準(標準)及準則》 ◦ 《安老院實務守則》 ◦ 人手編制 ◦ 服務時數、數量及人次等 • 瞭解訂立政策及程序技巧 • 瞭解檢討及修訂技巧 • 瞭解收集及採納員工及服務使用者意見技巧 • 瞭解清晰的文件紀錄及運用適當措辭技巧 2. 制定日常運作管理指引 • 根據機構的服務使命、宗旨、理念、目標、資源、員工工作範疇、服務使用者需要及相關規管而制定可行的指引 ◦ 服務使用流程 ◦ 匯報程序 ◦ 員工的職能 ◦ 個人資料收集方法 • 讓員工清楚瞭解相關指引，加以執行，並向服務使用者公開相關指引

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	• 提供渠道收集員工及服務使用者意見 • 適當地採納員工及服務使用者意見, 以改善服務質素 • 定時進行檢討及修訂有關指引, 以配合機構的發展目標 3. 展示專業能力 • 確保所制定的日常運作管理指引, 能兼顧員工及服務使用者的需要, 從而把服務質素標準化
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為: • 能夠收集及採納員工及服務使用者的意見, 根據機構的服務使命、宗旨及資源, 制定日常運作管理指引; 及 • 能夠訂立機制, 定期檢討機構日常運作管理指引, 並提出改善或優化建議。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定機構營運策略
編號	106168L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責機構發展的員工。這能力的應用需具備批判性地分析、重新組織、評估、整合各方面資料的能力。能夠根據機構既定的服務、使命、目標等，制定一套有策略性的計劃，幫助機構適應不斷轉變的環境，令機構服務發展更有方向。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 機構營運相關知識 • 瞭解機構發展及執行政策 • 瞭解機構管理的方針，例如： ◦ 機構的服務、使命、目標 ◦ 服務發展 ◦ 機構制定的政策 ◦ 機構在安老服務業內的定位等 • 瞭解執行政策對於社會及機構的利益 • 瞭解監管機構對服務所作出的規管及限制 • 瞭解實行機構政策所需的資源 2. 應用機構管理知識及技巧 • 在機構層面評估及分析現時及未來的狀況 • 準確界定機構所發展的政策要達到的實際目標 • 準確計算可用於發展機構政策的財務、人力及其他資源 • 建立良好的溝通機制，用以： ◦ 收集服務使用者、員工及公眾意見 ◦ 向管理層匯報執行政策的情況 ◦ 向下屬發出執行政策的最新指示 ◦ 對外發放機構政策執行的情況 • 定期進行諮詢，確保政策有效及發展方向正確，例如： ◦ 舉行聚焦小組 ◦ 向管理及執行委員會諮詢 • 擬定計劃書執行內容 • 闡明評估計劃成效工具以及評估時限 • 定期舉行內部會議以檢討計劃內容 3. 展示專業能力 • 確保執行政策的過程中嚴格遵守相關的法例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據機構既定的服務、使命、目標等，制定一套有策略性的計劃；及 • 確保計劃能夠引導服務及工作計劃的方向，幫助機構適應不斷轉變的環境。
備註	

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	制定及監察前線員工執行感染控制措施
編號	106169L5
應用範圍	此能力單元適用於在安老服務業內的從管理工作及護理的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及重整合相關資料的能力。能夠根據感染控制程序及標準而訂立相應的措施及指引，並加以執行、評審及檢討，確保措施最有效及最更新，以及提供最安全的環境。
級別	5
學分	9（僅供參考）
能力	表現要求 1. 感染控制相關知識 • 瞭解感染控制程序及標準，例如： ○ 長者常見的傳染病 ○ 傳染病傳播途徑 ○ 預防傳染病常規(包括：個人／食物及環境衛生／防疫注射／稀釋漂白水程序／隔離房等) ○ 正確洗手方法 ○ 個人防護裝備 ○ 個人衛生 ○ 物品清潔及消毒方法 ○ 食物安全及衛生 ○ 環境衛生 • 瞭解訂立感染預防及控制措施、指引和技巧 • 瞭解督導員工的技巧 • 瞭解評審準則的技巧 2. 制定及監察前線員工執行感染控制 • 根據感染控制的不同範疇而訂立相應措施及指引，例如： ○ 懷疑傳染病處理 ○ 傳染病爆發處理 ○ 傳染病通報機制 ○ 傷口處理 ○ 處理污染物品 ○ 處理尖銳物品 ○ 棄置醫療廢物 ○ 照顧高風險長者護理程序(導尿管、鼻胃管、壓瘡等) • 根據機構現況及社區環境評估感染風險 • 進行員工督導，讓員工瞭解措施的重要性及執行程序 • 制定員工評審時間表，包括理論及實踐，例如： ○ 正確洗手方法 ○ 穿著個人防護裝備等 • 根據評審標準為員工進行考核，並提供改善建議 • 成立感染控制小組商討及監察感染控制事宜

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

	• 定期進行巡察，確保措施正確地執行 • 檢視及收集傳染病數據紀錄 • 定時檢討措施的成效及更新相關資訊 3. 展示專業能力 • 確保感染控制措施及指引清晰易明，所有員工必須嚴格執行 • 根據評審標準為員工進行考核時，保持客觀及公平態度
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠充分利用護理知識及專業分析，制定可行的感染控制措施；及 • 能夠定期檢討感染控制措施，更新相關指引，確保機構環境安全。
備註	參考安老院實務守則第12.2(感染條例)

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定資料管理指引
編號	106170L5
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。這能力的應用需具備批判性地分析及重整合相關資料的能力。能夠制定資料管理指引，合法地收集、儲存、取用及處理資料，以致有效地管理機構的資料系統，保障機構和服務使用者的利益。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 管理文件資料相關知識 ● 瞭解機構服務相關的資料及文件，包括： ○ 服務內容 ○ 服務運作及活動 ○ 有關服務的書信、公文、書信 ○ 長者個人資料 ○ 員工紀錄（包括評核、投訴等） ○ 會議紀錄 ○ 實施計劃等 ● 瞭解文件及資料流通及傳閱的範圍 ● 瞭解有關資料收集、儲存、取用及更改程序 ● 瞭解《個人資料（私隱）》條例 ● 瞭解安老院實務守則 ● 瞭解監管機構的相關服務質素標準 2. 制定資料管理指引 ● 根據不同資料管理範圍制定相關指引 ● 制定資料收集程序，例如： ○ 擬定所需的各類資料 ○ 服務資料分類等 ● 制定資料儲存程序，例如： ○ 存檔格式 ○ 編輯文件系統，包括：制定及重檢日期、分類索引、文件編號等 ○ 保安及保存位置 ○ 保存期及銷毀程序等 ● 制定資料取用程序，例如： ○ 符合法例 ○ 傳閱文件簽署紀錄 ○ 限制翻閱 ○ 識別保密紀錄 ● 制定資料更改程序，例如： ○ 修改負責人 ○ 蓋上註銷及更新日期等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	• 建立渠道向服務使用者及社會人士公開資料的指引，包括： ○ 服務單張 ○ 佈告板 ○ 張貼通告等 • 確保所記錄及保存的資料正確無誤，按時呈交監察機構 • 定時進行檢討及修訂有關指引 3. 展示專業能力 • 確保所管理的資料符合監察機構的需要及要求 • 在處理個人資料時，必須遵循《個人資料（私隱）條例》
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠制定資料管理指引，合法地收集、儲存、取用及處理相關資料；及 • 能夠訂立機制，定期地檢討機構資料管理指引，並提出改善或優化建議。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定資訊科技管理系統
編號	106171L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責資訊科技設系統的管理員工。這能力的應用需具創意及判斷力，能夠因應機構的營運策略及需要，制定一套管理資訊科技系統的部署、安裝、配置及檢測計劃，提升機構的營運效率。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 管理資訊及資料科技系統相關知識 ● 管理機構資訊 ○ 瞭解機構的營運策略及需要 ○ 瞭解機構資料範圍 ○ 瞭解機構有關資料收集、儲存、取用及更改程序 ○ 瞭解機構資料流通狀況 ○ 瞭解《個人資料（私隱）》條例 ● 管理資訊科技系統知識 ○ 認識機構的資訊科技系統的功能及特性 ○ 瞭解各類資訊科技系統的維修技術 ○ 瞭解不同資訊科技系統的故障成因及排除技巧 ○ 瞭解資訊科技項目的管理方法 ○ 瞭解其他機構及國家所採用的資訊科技系統 2. 制定資訊科技管理系統 ● 根據不同的考慮要素，制定機構選擇／採用資訊科技系統的指引，確保選擇最合適的系統，例如： ○ 機構運作需要 ○ 其他機構及國家所採用的資訊科技系統 ○ 分析系統其好處及限制 ○ 對機構營運的影響 ○ 機構財政及人力資源等 ● 制定部署資訊科技系統的詳細計劃及程序，例如： ○ 購置系統時須注意事項 ○ 安裝的優先順序 ○ 維修及保養 ○ 配置詳情等 ● 制定加強相關員工／單位的使用的方法，例如： ○ 向員工講解資訊科技系統的種類、功能、特性 ○ 提供查詢渠道 ○ 使用說明書等 ● 制定檢測及檢討計劃及程序，包括： ○ 檢察時間表

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ 收集意見渠道 ○ 檢討會議等 ○ 制定發生突發事故時的應變措施 ○ 確保系統將資訊妥善記錄及保存，防止資料外洩或黑客入侵 3.展示專業能力 ● 瞭解完善的資訊科技系統計劃對機構營運的重要性 ● 處理個人資料時，必須遵守《個人資料（私隱）》條例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構的需要，制定清晰的資訊科技管理計劃，提升機構的營運效率；及 ● 確保系統能夠有效地運作，資訊妥善記錄及保存，防止資料外洩。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定引進輔助醫療科技(Assistive Technology)計劃
編號	106172L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責管理醫護設備的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及重整合相關資料的能力。能夠根據機構醫護服務需要，制定一套有系統的篩選及評估計劃，確保所引進輔助醫療科技對長者、專業醫療人員、護理人員及機構形象有幫助。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 醫護服務相關知識 ● 瞭解長者護理需要，例如： ○ 服務流程 ○ 涵蓋範疇，包括：檢查、臨床護理、個人護理、體力處理操作、治療儀器等 ○ 醫療、護理及復康程序 ○ 對長者及服務好處等 ● 瞭解輔助醫療科技的相關知識，例如： ○ 輔助醫療科技的好處 ○ 相關科技的科研及人力資源需求 ○ 採用及普遍情況 ○ 所需要的專業技術及人員 ○ 維修及保養 ○ 醫療及復康設備的應用方法及使用率 ○ 成本效益等 ● 瞭解引進輔助醫療科技對機構改善服務的重要性 ● 瞭解其他機構及國家所採用的醫療設備 2. 制定引進輔助醫療科技計劃 ● 根據服務使用者、護理對象及員工需要，而選擇合適的醫療科技設備，並制定考慮要素，包括： ○ 需要程度 ○ 使用率、存放空間、耐用程度 ○ 專業醫療人員或護理人員專業意見 ○ 對長者及服務好處 ○ 人手及專業技術配合 ○ 成本效益等 ● 比較及參考其他機構及國家所採用的醫療設備，與業界交流，確保掌握相關市場發展資訊及最新科技 ● 制定引進科技流程，包括報價、審批、配置、維修及保養 ● 制定員工培訓計劃，確保員工清楚明白如何使用 ● 制定監察及控制程序 ● 引進輔助醫療科技後，收集專業醫療人員或護理人員在使用方面的意見 ● 檢討引進科技對機構整體的好處及成本效益

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 能夠客觀地篩選及評估相關醫療科技
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構醫護服務需要，制定一套有系統的篩選及評估輔助醫療科技計劃；及 • 確保計劃能夠讓機構引進可靠及適切的輔助醫療科技，並檢討所引進的醫療輔助科技對機構整體服務的好處及成本效益。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定人力資源管理政策
編號	106173L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事人力資源管理工作的員工。這能力的應用需具備批判性地分析、重新組織、評估、整合各方面資料的能力。能夠按照機構的整體目標及資源，制定一套合適及有效的人力資源策略，避免人才流失及人手短缺的情況出現，以配合機構服務的發展。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 人力資源策略相關知識 • 瞭解機構的整體目標，包括： ◦ 組織架構及各部門的職能 ◦ 整體營運方針及策略 ◦ 運作質素的要求等 • 瞭解現時人力資源相關的法律規範 • 瞭解安老服務業及整體社會的人力市場狀況、特徵及展望 • 瞭解機構的業務運作及資源，包括： ◦ 財政狀況 ◦ 營運成本 ◦ 年度撥款 ◦ 員工支出佔營運成本的百分比等 • 瞭解安老服務業的流程及作業特性，包括： ◦ 各部門人手編制 ◦ 各工作崗位的能力的要求 ◦ 編更制度 ◦ 超時工作 ◦ 假期工作等 2. 制定人力資源管理政策 • 分析機構內部人員流失的情況及市場上的供求狀況 • 評估未來人力市場的薪酬及福利趨勢，以檢討機構的薪酬機制 • 檢討機構現時招聘及人手調配的方針 • 根據機構的業務運作及資源，制定未來的人力規劃 • 評估機構的員工培訓及發展需要，並考慮相應的資源 • 撰寫報告，向執行委員會匯報相關情況 • 定期檢討機構人力資源管理政策，確保政策與時並進 3. 展示專業能力 • 確保在制定人力資源策略過程中，嚴格遵守相關的法例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照機構的整體發展及營運目標及資源，制定人力資源管理策略；及

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	• 確保所制定的人力資源策略，能夠配合機構的業務發展，並避免人才流失及人手短缺的情況出現。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定團隊管理政策
編號	106174L5
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。這能力的應用需備批判性地分析及重新組織、評估、整合各方面資料的能力。能夠根據機構的發展，社會對安老服務的需要，制定團隊管理政策，以組織高效能的團隊為目標，促進機構的發展。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 團隊管理相關知識 • 瞭解現時社會對安老服務的需要 • 瞭解機構服務發展、當前問題及風險 • 瞭解團隊成員的角色及其職能 • 瞭解各種激勵及建立團隊合作精神的方法及其技巧 • 瞭解不同的策略性分析方法，包括： ◦ SWOT (Strength, Weaknesses, Opportunities & Threats) ◦ PESTEL (Political, Economic, Social, Technical, Environmental and Legal) 2. 制定團隊管理政策 • 選擇合適的策略性分析方法，分析機構的發展及社會對安老服務的需要，從而組織合適的團隊 • 訂立團隊項目目標及其使命，包括： ◦ 任務及要求 ◦ 成員角色 ◦ 共同價值及理念等 • 制定團隊執行項目、計劃及工作內容 • 制定匯報機制以監察團隊進度，以保證項目目標逐步實現 • 制定標準評估團體的效率及對機構的果益 • 制定團隊獎賞制度，激勵團隊良好表現 • 給予團隊權力、資源及發展空間，讓成員發揮其潛力 • 為團隊成員制定合適的培訓計劃，幫助團隊成員成長和發展 • 培育團隊文化，包括：認同感、歸屬感、互相協作、努力奉獻的精神 • 定時檢討團隊管理政策，以配合機構發展 3. 展示專業能力 • 能夠制定符合團隊工作模式及文化的政策，激勵及發揮團隊精神，促進機構的發展
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠分析機構的發展及社會對安老服務的需要，制定團隊管理政策，組織高效能的團隊，帶領機構持續發展。
備註	

「管理」職能範疇

名稱	制定員工工作表現評核政策
編號	106175L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事人力資源管理工作的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及重新整合相關資料的能力。能夠根據機構的服務標準及質素而制定客觀、公平、持續性的員工評核準則，提升整體員工的工作表現，從而持續改善機構的服務質素。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 員工評核相關知識 - 瞭解機構服務標準及質素 - 瞭解機構人力資源政策、程序及機制 - 瞭解工作表現評核的作用及重要性，包括： - 鑑別員工工作表現上需要改善的地方 - 提供持續監察及督導 - 訂立員工培訓及發展需要 - 對機構 / 部門的效益 - 瞭解機構內所有員工的崗位及職級，包括： - 前線員工 - 專業醫療人員 - 管理層 - 行政人員 - 瞭解各職位員工的職能範疇及相應工作水平及技能 - 瞭解各職位員工的相應專業守則及操守 - 瞭解工作表現評核制度及標準及內容，包括： - 評級標準及定義 - 評核形式、方法、程序 - 評核人員的規定 - 進行評核的時間 - 賞罰機制 - 受核人的上訴機制 - 撰寫評核報告的準則等 - 瞭解政府及監管機構對處理員工評核方面的相關法例及規範 - 瞭解其他機構的員工評核標準 2. 制定員工工作評核政策 - 根據相關標準，撰寫各職位員工的評核項目表，例如： - 知識、專業能力 - 工作效率 - 績效表現 - 勤奮程度 - 工作態度、主動性

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ 溝通技巧 ○ 團隊關係 ○ 個人進修及註冊要求 ○ 個人德行等 ● 訂立表現評核方式，包括： ○ 上司、督導員、同級及下級評核 ○ 服務使用者意見 ○ 自我評核 ● 按評核標準而訂立相應執行政程序及指引，例如： ○ 獎罰內容及薪酬調整機制 ○ 晉升階梯及員工培訓 ○ 紀錄處分、上訴機制及程序 ● 制定評核時間及頻密程度 ● 為負責督導及評核員工進行培訓，並向員工公布，以增加評核的透明度 ● 將新員工入職指引制度化，讓員工瞭解其職位要求 ● 參考其他機構及國家的員工評核標準，制定客觀標準 ● 定期監察及檢討員工評核標準，並因應機構需要及法例，進行更新及修訂 3. 展示專業能力 ● 制定員工工作評核政策，保持客觀態度，以及兼顧機構及員工的利益
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 制定客觀的員工評核政策及標準，確保政策能夠公平公正，提升整體員工的工作表現；及 ● 定期監察及檢討員工評核標準，以配合機構的發展。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定員工培訓發展計劃
編號	106176L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事人力資源管理工作的員工。這能力的應用涉及批評性的分析及判斷能力。能夠按機構的發展目標及可調撥的資源，制定員工培訓發展計劃，以提升員工的技術及知識，協助機構服務的發展。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 員工培訓相關知識 • 瞭解機構不同崗位員工的技術及能力的要求 • 瞭解機構人力資源政策、程序及評核機制 • 瞭解政府 / 專業組織對員工的資格認可 • 瞭解員工培訓對機構發展的重要性，例如： ◦ 提升員工的技術及知識 ◦ 引進新意念或知識 ◦ 技術延伸的機會 ◦ 配合服務擴展等 • 瞭解技能提昇課題 • 瞭解機構可調撥的資源，包括時間及金錢 • 瞭解政府、坊間認可培訓機構所提供的培訓計劃 2. 制定員工培訓發展計劃 • 分析員工培訓及發展方向，考慮因素包括： ◦ 表現評核 ◦ 員工面談及意見 ◦ 工作及專業技能需要 ◦ 員工的能力與期望能力要求之間的差距 ◦ 內部繼任 / 晉升計劃 ◦ 單位服務發展策略 ◦ 專業要求或資格等 • 因應部門的特別要求、內部培訓能力、能力要求的特性及培訓市場的供應等，選擇適當的培訓模式，包括： ◦ 機構內部培訓 ◦ 課餘進修 ◦ 在職培訓等 • 提供員工溝通渠道，收集員工意見，確保所提供的培訓適切及達到工作需要 • 制定每年年度計劃時，調撥資源用作員工培訓，確保有充足的培訓資源應付所需 • 分析現時機構所提供的資源，確立所需的培訓項目、人選、優先次序、分配準則等 • 制定員工培訓和發展紀錄表，以及接受培訓條件，例如：完成培訓後與其他員工分享、留任年期等 • 確保在培訓期間，各部門有足夠的員工維持正常運作

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	• 評估員工培訓成效，確定員工能否透過培訓獲取預期的技術及相關知識 • 定期檢討員工培訓計劃的成效，並按需要作出調整 • 聯繫相關培訓或學術機構，以及政府部門，保持緊密聯絡及合作關係 3. 展示專業能力 • 確保培訓發展計劃能有助提升員工的質素，並能符合機構的需要及行業的發展趨勢 • 能夠客觀、公平及公正地分配員工培訓資源 • 認同參與技能提昇員工及工序，鼓勵員工參與培訓，提升個人能力，以及機構服務質素
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按機構的發展目標及資源，制定員工培訓發展計劃，為員工提供機會接受培訓及進修；及 • 能夠檢討員工培訓的成效，並優化計劃。
備註	

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	撰寫資源計劃
編號	106178L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責財務管理及行政工作的員工。這能力的應用需具批判性地分析及評估能力。能夠根據機構的服務發展方向，撰寫資源計劃申請書，以獲得所需的資源以支援服務發展，令機構提供的服務更完善及多樣化。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 財務支援計劃相關知識 • 瞭解機構服務的發展及方向，包括： ◦ 現有服務發展空間 ◦ 創新服務發展 ◦ 所需資源 ◦ 服務需求量等 • 瞭解機構的財務策略及營運預算 • 瞭解不同資源提供團體，例如：慈善基金、政府部門、企業贊助或合作的申請資料 • 瞭解撰寫資源計劃申請書 2. 撰寫資源計劃 • 根據機構服務的發展及方向，選擇合適的資源提供團體，並分析其成立目標、津助 / 合作對象、津助 / 合作的服務性質，例如安老、濫藥青少年、內容，例如：人手支出及申請程序等 • 收集及比較不同資源提供團體的資料，選擇合適的資源提供團體，考慮包括： ◦ 團體背景 ◦ 津助 / 合作項目及內容 ◦ 批核程序 ◦ 款項及條件 ◦ 申請時間及時限等 • 撰寫符合申請資格及條件的申請書，內容包括： ◦ 申請表及附帶文件 ◦ 機構 / 單位簡介，特別是所具的專業能力 ◦ 服務需要 ◦ 服務對象、申請資格、程序 • 服務運作模式 ◦ 所需人手及資源 ◦ 營運預算，包括：開支及收費 ◦ 服務產出，例如：服務時數及受惠人數 ◦ 服務時限及年期 ◦ 檢討及監察機制等 • 跟進申請批核情況 • 定期向資源提供團體提交報告，確保款項得以善用及延續

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

	3. 展示專業能力 以專業態度，防止任何濫權或舞弊的行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠分析機構的發展及方向，選擇合適的資源提供團體；及 - 能夠撰寫符合申請資格及條件的申請書，以獲得所需的資源，支援機構的服務發展及擴張。
備註	

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	制定安全環境指引
編號	106180L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事管理工作的員工。這能力的應用具備批判性地分析及重新整合資料的能力。能夠根據機構的環境、服務流程及對象制定相關安全指引，確保長者、員工及訪客的安全。
級別	5
學分	9（僅供參考）
能力	表現要求 1. 環境安全相關知識 • 瞭解機構的環境、服務流程及對象 • 瞭解環境安全指引包括的範疇，例如： ○ 長者活動地方 ○ 辦公室 ○ 廚房 ○ 公用地方 ○ 環境衛生及清潔 ○ 防火設備 ○ 颱風及暴雨安排 ○ 職業安全 ○ 急救設備 ○ 藥物管理 ○ 危險品管理 ○ 感染控制 ○ 進行戶外工作及活動 ○ 嚴重事故處理等 • 瞭解環境安全對機構的重要性 • 瞭解監管機構相關標準及政府相關法例，包括： ○ 《服務質素標準 (標準)及準則》 ○ 《消防條例》 ○ 不同颱風及暴雨警告訊號下交通及工作指引 ○ 預防傳染病指引 ○ 《職業安全健康條例》 ○ 《安老院實務守則》 2. 制定安全環境指引 • 分析機構的環境、服務及對象，於不同環境安全範疇制定相關指引 • 制定定期維修及保養機構服務設施程序，例如：電器、運送車輛、升降機等，確保運作正常，並備有維修保養資料的清單 • 有關涉及運送的車輛，必須聘用合資格司機，並採取一切道路交通安全措施 • 擬定緊急疏散計劃，包括：

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

	○ 確保每半年進行一次火警演習，並制定程序確保所有消防裝置和設備操作正常，走火通道暢通 ○ 在當眼處展示火警 / 緊急事故逃生路線圖 ○ 將有關防火資料妥善記錄及保存，供消防處 / 監管機構人員隨時查閱等 ● 制定書面緊急事故應變程序，例如：停電、颱風、火警、長者走失等，並確保所有員工清楚知道發生緊急事故時應如何行事 ● 制定員工培訓，確保員工瞭解及遵從安全工作守則，並執行相關指引，確保日常環境安全 ● 制定處理意外或受傷事故程序，以及保留相關記錄資料 ● 定期進行環境安全評審，妥善處理潛在危險，並修訂相關指引 ● 定期檢討安全環境指引，並將文件備存於各服務單位，方便員工查閱 3. 展示專業能力 ● 在制定機構的安全環境指引時，確保能夠顧及長者及員工的安全 ● 確保機構的安全環境指引符合監管機構的相關標準及政府相關法例
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠分析機構的環境、服務及對象，於不同環境範疇制定相關的安全指引，按需要修訂及定時檢討； ● 能夠為員工制定有關安全環境培訓計劃，確保員工瞭解及遵從機構的安全指引；及 ● 能夠確保所制定的安全環境指引，符合監管機構相關標準及政府相關法例。
備註	

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	建立職業安全健康與環保守則
編號	106181L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事管理工作的員工。這能力的應用具備批判性地分析及重新整合相關資料的能力。能夠根據機構員工的工作環境及性質，制定相關的職業安全健康與環保守則，確保員工工作期間的安全和健康，培養員工良好的職安健文化，並建立珍惜資源的態度，減少浪費。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 職業安全健康與環保相關知識 ● 瞭解機構的職業安全健康情況，例如： ○ 工傷數字 ○ 常見意外 ○ 高風險的工作種類 ○ 員工申請病假及求診數字 ○ 員工對職安健及環保的認知程度等 ● 瞭解職業安全健康的知識及應用，例如： ○ 涵蓋範圍，包括辦公室、廚房等 ○ 正確使用電器用品及廚具方法 ○ 體力操作 ○ 急救設備 ○ 正確使用輔助工具方法等 ● 瞭解機構的環保措施及資源運用情況，例如： ○ 每月耗電量 ○ 用水量 ○ 消耗品用量，例如：紙張、衛生紙使用量 ○ 用完即棄物品使用情況等 ● 瞭解與機構有關的環保知識及應用，例如： ○ 涵蓋範圍，包括：照明、廢物處理、電力使用等 ○ 減少浪費 ○ 垃圾分類 ○ 善用空調 ○ 珍惜資源等 ● 瞭解監管機構的標準及法規，以及職業安全健康與環保的相關法例，例如： ○ 《服務質素標準 (標準)及準則》 ○ 《安老院實務守則》 ○ 《職業安全及健康條例》 ○ 《職業安全及健康（顯示屏幕設備）規例》 ○ 香港環保法例 2. 建立職業安全健康與環保守則

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

	- 分析及研究機構的職業安全健康情況，因應不同員工的工作環境及性質，制定相關職安健守則，例如： - 颱風及暴雨工作安排 - 體力操作指引 - 室外及酷熱天氣下工作指引 - 處理危險品程序，例如：稀釋漂白水 - 急救指南及程序 - 使用電器用品及廚具方法及程序 - 使用輔助工具指引 - 處理工作間暴力等 - 制定工傷呈報機制，將數字及紀錄整理，以便檢討及跟進情況 - 瞭解環保知識及應用方法，分析機構的工作環境，制定環保措施，例如： - 減少影印及採用雙面影印 - 廢物分類及回收 - 室內空調溫度 - 減少耗電量等 - 制定員工培訓內容，提高員工職安健及環保意識，並確保員工於工作期間遵守相關措施 - 指派各單位委任員工統籌及執行職安健和環保措施 - 收集及發報有關職業安全健康與環保的資訊，加強員工相關知識，例如： - 健康教育單張及海報 - 健康網站 - 活動及課程等 3. 展示專業能力 - 確保所制定的職業安全健康與環保守則遵守監管機構的相關標準及法例規定
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構員工的工作環境及性質，制定可行的職業安全健康與環保守則；及 - 能夠為員工制定有關職業安全健康與環保員工培訓內容，確保員工於工作期間執行及遵守相關措施。
備註	

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	制定員工意外或受傷事故處理指引
編號	106182L5
應用範圍	這能力單元適用於安老服務業內從事護理及管理工作的員工。這能力的應用需具備批判性地分析、重新組織、評估、整合各方面資料的能力。能夠分析員工工作性質及其受傷風險，制定相關意外或受傷事故處理指引及應變措施，確保意外及受傷員工得到妥善處理。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 員工意外或事故相關知識 • 瞭解機構員工意外或受傷紀錄 • 瞭解一般員工意外或受傷事故的類別及成因，包括： ○ 摔跌、壓傷、觸電、火警、灼傷、刀傷等 ○ 操作器械受傷 ○ 交通意外 ○ 提舉重物、扶抱長者及其他體力處理操作時受傷等 • 瞭解安老服務業工作流程中，經常出現的意外及其成因 • 瞭解一般員工意外或受傷事故的相應處理方法，例如： ○ 工作指引及緊急處理措施 ○ 急救程序 ○ 安全管理制度 ○ 工傷呈報機制 ○ 職業健康及安全計劃 ○ 個人防護設施等 • 瞭解服務機構意外緊急應變措施，例如： ○ 消防設備及急救箱位置 ○ 緊急逃生路徑 ○ 處理工作間暴力指引等 2. 制定員工意外或受傷事故處理指引 • 分析機構員工意外或受傷紀錄，識別常見的員工意外及受傷類別，制定相關事故處理指引及程序，例如： ○ 急救程序 ○ 即時通知上級 ○ 報警或叫救護車 ○ 人手接替安排 ○ 緊急疏散 ○ 轉介及求診 ○ 保險賠償等 • 評估各工作崗位的受傷風險，識別高風險的工作類別，制定針對性指引 • 制定員工培訓內容，確保員工瞭解處理意外及受傷的措施 • 制定呈報意外及受傷的機制，確保相關意外及受傷獲得即時處理及跟進

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

	• 制定紀錄文件及報告，確保妥善保存有關員工意外及受傷資料，以便作出檢討及分析 • 定時進行檢討及修訂有關事故處理指引，確保指引最更新 3. 展示專業能力 • 確保所制定的員工意外或受傷事故處理指引，能夠有效地防止意外的發生
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠制定可行的員工意外或受傷事故處理指引，當意外發生時，員工能夠根據指引作出適當的處理及安排；及 • 能夠制定呈報意外及受傷的機制，確保能夠即時通知上級，並將有關員工意外及受傷資料妥善記錄，作日後跟進。
備註	

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	制定員工與長者及家屬溝通渠道
編號	106185L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責管理工作的員工。這能力的應用涉及批判性的檢討、分析及判斷的能力，能夠根據機構的服務使命、宗旨、理念、目標及資源，制定日常員工與長者及家屬的溝通渠道，讓員工瞭解服務使用者的意見和需要，以及服務需要改善的地方，從而提昇服務質素。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 員工與長者及家屬溝通的相關知識及技巧 • 瞭解機構的使命、宗旨、理念、目標及資源 • 瞭解機構服務內容及程序 ◦ 服務對象 ◦ 服務性質 • 瞭解溝通的理論及技巧，例如： ◦ 溝通的功能 ◦ 建立良好溝通的方法 ◦ 運用措辭的技巧 ◦ 耐心聆聽及提問的技巧 ◦ 不同溝通渠道的利弊等 • 瞭解制定政策及程序技巧 • 瞭解收集服務使用者及家屬意見的渠道及技巧 2. 制定員工與長者及家屬溝通渠道 • 分析機構的服務內容及程序，制定員工與長者及家屬溝通的渠道，例如： ◦ 定期刊物 ◦ 意見箱 ◦ 會訊 ◦ 通告 ◦ 個案會議或面談 ◦ 電話、電郵聯繫等 • 制定回應、跟進、紀錄及保存反饋意見的程序流程圖及執行指引，列出負責處理職員的職級及處理時限 • 向各員工講解與長者及家屬溝通渠道及執行指引，並委派合適的員工負責各項相關工作，確保溝通渠道順暢 • 向長者及家屬介紹溝通渠道，鼓勵他們善用及選擇合適的渠道表達意見 • 定時進行監察、檢討及修訂有關溝通渠道的成效 3. 展示專業能力 • 尊重員工、長者及家屬的意見，保障個人私隱 • 能夠謹慎及持平地處理每一個長者及家屬的意見

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

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構的服務使命、宗旨、理念、目標及資源，制定日常員工與長者及家屬的溝通渠道；及 • 能夠向員工、長者及家屬講解相關溝通渠道程序及指引，讓長者及家屬能通過合適的渠道表達意見，並令員工掌握使用服務者的反饋意見／建議，加以改善相關的服務。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	管理營運預算
編號	110842L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責財務管理工作的員工。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。能夠根據機構的財務策略，運用相關知識，制定預算及開支，確保機構有足夠的資金營運，財務管理更具效益。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 營運預算的相關知識 • 瞭解機構的財務策略及營運預算 • 瞭解機構的服務發展及轉變 • 瞭解資本預算的原則及預測方法 • 瞭解財務管理及財務規劃 • 瞭解機構及服務單位的經常性開支 • 瞭解服務單位及其活動開支及預算 • 瞭解監管機構的相關服務質素標準及法例，例如： ◦ 《服務質素標準及準則》 ◦ 《津貼及服務協議》與《服務文件》 ◦ 《整筆撥款手冊》與《最佳執行指引》 ◦ 《獎券基金手冊》等 2. 管理營運預算 • 根據財政年度及財政預算，按規定時間作撥備 • 經過資料整合，分析營運預算，例如： ◦ 將財政年度報告與預算作出比較，協調差異 ◦ 在設定時間內完成預算報告等 • 根據機構每年常規支出項目作出開支預算，撥出經營款項，例如：行政、租金、差餉、人力成本等 • 根據發佈時間表及名單，按月發報財務進展及預算差異，確保管理層、執行委員會及時收到報告作出檢討 • 根據財政預算，管理及控制支出，抑制成本 • 在實際情況偏離預算計劃時，採取適當的行動，並及時向管理層匯報有關問題 • 根據機構規定的保留年期將資料備存，隨時可提供內容及資料予監管機構評審 3. 展示專業能力 • 確保管理營運預算能符合機構年度的營運需求及長遠利益 • 在管理營運預算過程中確保誠信及遵從道德操守
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	• 能夠分析機構服務發展，有效地管理營運預算，確保機構有足夠的流動資金營運。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	管理財務資料（單位／長者）
編號	110843L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責財務管理工作的員工。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。能夠分析及評估機構的財務資料及數據，並妥善處理財務資料之收集、儲存及應用等事宜，以保持良好的財務管理。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 管理財務的相關知識 ● 瞭解機構有關財務管理政策、目標及會計標準 ● 瞭解各單位在財務上的職能及營運狀況 ● 瞭解財務資料之收集、儲存及應用的處理方法 ● 瞭解監管機構的相關服務質素標準及法例，例如： ○ 《服務質素標準及準則》 ○ 《津貼及服務協議》 ○ 《整筆撥款手冊》與《最佳執行指引》 ○ 《獎券基金手冊》等 2. 管理財務資料（單位／長者） ● 制定管理財務資料程序及系統，財務資料項目，例如： ○ 收發正式收據 ○ 現金、支票及貴重物品的管理及遺失處理 ○ 簽發支票與授權 ○ 銀行帳戶紀錄 ○ 零用現金交易紀錄 ○ 付款批核紀錄 ○ 支付薪金紀錄 ○ 活動收入及支出紀錄 ○ 固定資產登記冊 ○ 會計帳簿等 ● 制定財務資料監控措施，確保妥善儲存財務資料，例如： ○ 將財務資料存放在防火和可上鎖的文件櫃或夾萬內，鑰匙交由上級／督導或負責員工保管 ○ 委任各單位相關員工負責批核、簽署、監督及核對財務資料 ● 制定處理財務資料的時限，確保數據可靠及準確，例如： ○ 每日入帳時段 ○ 將資料上繳會計部時限等 ● 建立單位財務資訊報告的標準，以確保其一致性 ● 研究和審查現有財務管理資訊系統，並辨別有待改善之處

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 確保所提供的財務資料準確無誤，妥善儲存，並作有效的應用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠設立管理財務資料的系統和程序，妥善地處理財務資料之收集、儲存及應用等事宜；及 • 能夠妥善地管理財務資料，並向有關部門提供可靠和準確的財務資料。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定操守管理政策
編號	110844L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事管理工作的員工。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。能夠根據機構的服務發展方針，以及瞭解機構的人手招聘指引，制定操守管理政策，有助提高機構的服務質素及保障機構的聲譽。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 操守管理的相關知識 ● 瞭解機構的服務發展策略及方針 ● 瞭解機構服務標準及質素 ● 瞭解機構有關人力資源政策的指引 ● 瞭解機構為服務對象提供專業及可靠服務的義務及責任 ● 瞭解長者社區照顧及支援服務業內，員工應具備的專業操守如何確定及規劃，例如： ○ 私隱和保密 ○ 尊重服務對象 ○ 平等看待 ○ 支援及倡導 ○ 服務對象為本等 ● 瞭解評核員工具備專業操守表現的技巧 ● 瞭解如何與管理操守相關的法例融合，例如： ○ 《個人資料（私隱）條例》 ○ 《殘疾歧視條例》 ○ 《種族歧視條例》 ○ 《香港人權法案條例》 ○ 《服務質素標準》等 2. 制定操守管理政策 ● 根據機構的相關政策及指引，並配合服務發展的方針，為制定操守管理政策訂下目標，例如： ○ 保障／提升機構聲譽 ○ 提升機構服務質素 ○ 與服務使用者保持良好關係等 ● 根據各項工作範疇，設定員工在專業操守表現的評核項目，例如： ○ 策劃服務 ○ 提供服務 ○ 與服務使用者溝通 ○ 與其他員工合作等 ● 設定專業操守表現的評核方式，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ 定期員工督導及工作表現評核 ○ 上級、督導員及其他員工評核 ○ 服務使用者意見 ○ 自我評核等 ● 制定專業操守表現評核時間表 ● 制定獎賞制度，激勵員工的專業操守表現 ● 制定員工培訓計劃，協助員工提升專業操守表現 ● 定期檢討及修訂操守管理政策，確保政策配合機構現時的服務方針，持續提升員工表現 3. 展示專業能力 ● 確保所制定的操守管理政策能夠配合機構的服務方針 ● 確保專業操守表現的評核合適，需要時，與業界其他機構作出比較及借鑒
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構相關的政策及指引，制定配合機構服務發展方針的操守管理政策；及 ● 能夠為員工制定操守表現的評核和相關培訓計劃，確保機構服務質素及聲譽得到保障。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定義工發展計劃
編號	110845L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事策劃義工工作的員工。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。能夠根據機構有關義工發展的目標及可調撥的資源，並分析機構對義工的需求，制定義工發展計劃，促進機構服務發展。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 義工發展計劃的相關知識 • 瞭解機構有關義務工作的發展策略及方針 • 瞭解義工發展對機構發展的重要性，例如： ◦ 善用義工的能力、時間、知識及經驗，豐富機構的資源 ◦ 善用義工的意見，改善服務，提升服務質素 ◦ 成熟的義工發展能為機構建立鮮明及正面的形象 • 瞭解機構在義工發展計劃的可調撥資源，例如： ◦ 資金 ◦ 人手 ◦ 場地 ◦ 時間等 • 瞭解義工發展計劃的重要元素，例如： ◦ 推動成為義工的方法 ◦ 維繫義工的方法及技巧 ◦ 發揮義工潛能的方法等 • 瞭解機構的服務發展及對義工的需求 2. 制定義工發展計劃 • 透過不同方法，評估機構對義工的需求，例如： ◦ 掌握各部門現行及未來的服務發展方針 ◦ 瞭解各部門現行的義工發展狀況 ◦ 瞭解社區上的服務差距（Service Gap）等 • 按照評估結果，發展不同性質的義工服務 / 小組 • 制定招募義工的機制，例如： ◦ 設計義工申請表格及相關電腦系統程式 ◦ 設定招募計劃，例如：街站、聯繫社區上其他服務單位、聯繫私營機構合辦義工計劃等 • 制定義工培訓計劃，例如： ◦ 按照義工能力及興趣，以及機構 / 服務計劃的需要提供培訓 ◦ 調動機構內專職員工或邀請社區上相關導師提供培訓等 • 制定義工配對服務機制，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ 因應義工能力及興趣，安排義工加入相關義工服務 / 小組 ○ 因應機構 / 服務對象對義工的需求，配對適合的義工提供服務等 • 安排定期義工聚會，有助提升義工凝聚，鞏固義工小組 • 制定義工獎勵計劃，鼓勵及嘉許義工的付出，例如： ○ 每次義工提供服務後，為其記錄服務時數 ○ 於年度指定日子前，完成義工服務時數的計算等 • 制定義工服務 / 計劃的成效評估機制，定期檢討及評估義務工作的成效，並作出適時的調整及改善 3. 展示專業能力 • 確保所制定的義工發展計劃，包括義工的招募、培訓及工作配對，切合機構服務的需求 • 能夠提升義工的參與，促進機構服務的發展
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構有關義工發展的目標，配合機構服務發展，制定義工發展計劃；及 • 能夠運用適當的技巧，維繫及凝聚義工，協助鞏固義工服務，促進機構服務發展。
備註	

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	編寫財務報告
編號	110936L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責財務管理工作的員工。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。能夠根據機構的財務管理政策，分析及整理機構財務數據，完成財務報告，以供監管機構及審計署認可人員審核，確保機構獲得撥款資助。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 財務報告的相關知識 - 瞭解如何規劃財務報告的目的及重點 - 瞭解如何確定有關財務管理目標及會計標準 - 瞭解如何查察及結合監管機構的相關服務質素標準及法例，例如： 《服務質素標準 (標準)及準則》 《津貼及服務協議》與《服務文件》 《整筆撥款手冊》與《最佳執行指引》 《獎券基金手冊》 《社會工作訓練基金條例》等 - 瞭解機構財務管理政策及撰寫財務報告的標準及技巧 2. 編寫財務報告 - 根據機構財務管理政策及監管機構對財務報告的要求，編寫財務報告 - 確保所有交易（包括收入及支出）事項記錄在適當的帳簿及會計簿內，並將所有收據存根及各類付款，憑單妥善地備存 - 根據財政年度，準確地填寫及整合財務報告內容，例如： - 其他福利資助及單位收入 - 所有捐款 - 補助金 - 儲備金 - 行政開支、租金、差餉 - 活動及服務收入及開支 - 員工薪酬、福利、津貼、強積金等開支 - 維修及保養等 - 運用機構既定的標準格式，編寫各種適用於社會福利服務行業的財務報告，例如： - 財務報表 - 內部審計報告 - 財務預算報告 - 財務結算報告等 - 將周年財務報告呈交及委託外部核數，由審計師查核及簽署 - 於財政年度結束後向監管機構提交周年財務報告

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

	- 根據機構規定的保留年期將資料備存，隨時提供內容及資料予監管機構評審 3. 展示專業能力 - 確保財務報告內容及數據的準確性和及時性 - 遵守道德操守，具誠信的態度，編寫財務報告，防止虛假行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠掌握適當的財務數據 / 資料，編製財務報告；及 - 能夠準時地向審核及監管機構提交財務報告，確保機構獲得撥款資助。
備註	

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	制定財務管理政策
編號	110937L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責財務管理工作的員工。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。能夠按照機構運作情況，制定財務管理政策，提高機構的營運效益及控制營運成本。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 財務管理的相關知識 • 瞭解機構的財務策略、財務管理目標及會計標準，例如： ◦ 成本效益 ◦ 符合法規 ◦ 平衡預算 • 瞭解財務報表分析 • 瞭解財務規劃與預測方法 • 瞭解資本預算的元素 • 瞭解服務單位營運開支及預算 • 瞭解監管機構的相關服務質素標準及法例，例如： ◦ 《服務質素標準及準則》 ◦ 《津貼及服務協議》與《服務文件》 ◦ 《整筆撥款手冊》與《最佳執行指引》 ◦ 《獎券基金手冊》等 2. 制定財務管理政策 • 透過不同的方法，評估及分析各單位的需要，制定財務預算策略，以調配整筆撥款的資源，例如： ◦ 各單位管理層員工參與擬定財務預算大綱 ◦ 參照上年度財務預算及結算報告等 • 計算各單位的營運預算，例如： ◦ 經常性開支 ◦ 服務開支 ◦ 員工開支，包括：薪酬、福利、津貼、強積金等 ◦ 非經常性開支 ◦ 撥款儲備等 • 制定有關財政事宜的清晰程序，例如： ◦ 大額支出的批核過程 ◦ 零用金 ◦ 單位權力限制，例如：批核支出的上限 ◦ 工程和設備 ◦ 小型維修

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

	○ 特別資助計劃撥款等 ● 訂立管理財政資源機制，例如：財務資源授權、委託及批核等 ● 訂定財務職員的責任 ● 制定避免利益衝突的措施，例如：財政決策成員要向服務單位申報利益等 ● 訂立財務報告內容及所需填寫項目 ● 根據機構的財務管理目標，制定財務監控機制，例如： ○ 制定監察財務報表 ○ 定期進行內部評審及委託外部核數及審計師查帳 ○ 定期向董事會 / 委員會匯報機構財務狀況及財務管理的執行情況 / 成效，以取得改善建議 ○ 定期與各單位管理層召開財務審核會議，評估資本運用與服務輸出量是否成正比等 ● 確保財務紀錄妥善保存及更新，可隨時供監管機構及審計署認可人員審核 ● 定期檢討及監察財政狀況，改善運作效率，以便更有效地運用資源，並防止濫權或舞弊 3. 展示專業能力 ● 在制定機構的財務管理政策時，確保服務質素標準及相關法例的要求 ● 以專業態度，防止任何透過財務管理政策作濫權或舞弊的行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠透徹地分析及評估機構服務的情況，制定相關財務管理政策，有效地調配資源，以提高機構營運效率。
備註	

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	制定風險管理方案
編號	110938L5
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。能夠根據機構的服務情況，以及運用風險管理知識和技巧，制定風險管理方案，盡量減少風險對機構運作所帶來的影響，以及能夠及早發現可能出現的問題，作出預防及適當處理。
級別	5
學分	9（僅供參考）
能力	表現要求 1. 風險管理的相關知識 • 瞭解機構服務情況，包括服務形式、日常運作、環境設施、服務對象及員工等 • 瞭解風險管理的重要性，例如： ○ 預防風險 ○ 避免損失 ○ 將損失程度減低 ○ 風險轉移等 • 瞭解機構的風險範疇，例如： ○ 傷亡 ○ 財物損失 ○ 設施、設備損毀 ○ 電腦系統突然失效 ○ 人才流失 ○ 重要記錄及資料遺失 ○ 機構聲譽受損等 • 瞭解制定風險管理的程度及相關技巧，例如： ○ 評估潛在問題 ○ 訂立行動計劃 ○ 制定具體實施方案等 2. 制定風險管理方案 • 根據機構服務情況，進行全面的風險評估，例如： ○ 環境風險，例如：爆水渠或污水渠、廁所瘀塞等 ○ 使用設施風險，例如：醫療用品、復康儀器失靈等 ○ 服務流程風險，例如：傳染病爆發、進行戶外活動安排等 ○ 運輸工具風險，例如：交通出現阻塞、發生交通意外等 ○ 員工風險管理，例如：員工受傷、大規模請假等 ○ 服務使用者風險，例如：傷人、失蹤、走失等 ○ 突發事件風險，例如：火警、爆竊、氣體洩漏、暫停食水等 • 根據每項風險評估制定相關方案，例如： ○ 預防措施

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

	○ 具體實施及處理危機方法 ○ 跟進程序 ○ 檢討與風險相關的機構政策及其執行狀況 ○ 報告紀錄形式等 ○ 參考失效模式及效應分析FMEA等 ● 向管理層講解有關風險管理方案，確保各單位及各員工執行相關措施 ● 與保險中介人或保險公司商討機構日常運作的需要，制定合適有效的風險轉移方案 ● 確保機構每年購買各類型保險，包括公眾責任保險及僱員補償保險，以保障服務使用者及員工制定各類重要設施的安全和檢查機制及檢查時間表，確保由專業人士或合資格技工進行保養及年度檢測，例如： ○ 升降機及消防設施 ○ 醫療器材，例如：氧氣設備、抽痰機等 ○ 樓梯機及位置轉移機等 ● 與各單位討論日常運作情況，識別任何潛在的風險，並制定相關風險管理方案 ● 定期進行風險管理培訓課程，為機構及員工建立風險意識，並就風險管理作出合適的工作安排 ● 定期檢討風險管理方案，確保方案能夠配合機構最新發展 3. 展示專業能力 ● 能夠按機構服務情況，制定風險管理方案，減少意外事故對機構運作的干擾，以保障機構的利益 ● 制定風險管理方案時，能夠全面考慮職業安全及健康的因素，以保障員工及服務使用者
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構服務情況，進行風險評估，並制定各方面的風險管理方案；及 ● 能夠定期檢討風險管理方案，確保方案能夠配合機構服務的發展。
備註	

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	表現要求 1. 風險管理的相關知識 • 瞭解風險管理的重要性，例如： ○ 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： ○ 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 2. 管理風險 • 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： ○ 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

	- 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： - 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 3. 展示專業能力 - 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： - 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	

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	制定員工間的溝通渠道及確認機制
編號	110940L5
應用範圍	此能力適用於安老服務業提供溝通支援的員工。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。能夠根據機構政策，制定員工間的溝通渠道及確認機制，使員工的意見能達致共識，服務得以順利推行。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 制定員工間的溝通渠道及確認機制的相關知識 • 瞭解員工間的溝通渠道及確認機制的目標和原則 • 瞭解員工間的溝通渠道類別、內容及流程 • 瞭解員工間的溝通渠道及確認機制的文件與確認方法 • 瞭解機構服務單位的職級、人事架構及職能 • 瞭解員工間所關注的範疇，例如： ○ 行政範疇，例如： ▪ 處理投訴程序 ▪ 財政預算等 ○ 服務範疇，例如： ▪ 個案服務事項 ▪ 護老者服務事項 ▪ 起居照顧員服務事項等 ○ 事工範疇，例如： ▪ 開放日事項 ▪ 舉行大型活動等 ○ 突發事故，例如： ▪ 處理颱風及暴雨安排 ▪ 緊急事故等 ○ 員工事務範疇，例如： ▪ 職員膳食 ▪ 職員訓練等 • 瞭解機構服務單位服務類別，例如： ○ 長者社區照顧及支援服務，例如：長者地區中心、長者鄰舍中心 ○ 長者院舍服務等 2. 制定員工間的溝通渠道及確認機制 • 分析員工間所關注內容，制定員工間的溝通渠道及確認機制的類別，並訂明實行內容，例如： ○ 會議作為渠道及確認機制，例如： ▪ 會議目標及背景 ▪ 會議時間及頻率

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

	▪ 常設或臨時性 ▪ 主席及成員資格 ▪ 以會議記錄確認相關內容，例如： ▪ 出席名單 ▪ 召開日期 ▪ 時間及地點 ▪ 會議報告事項等 ▪ 會議內容及通過事項等 ○ 其他溝通渠道，例如： ▪ 電郵 ▪ 傳閱文件或通告 ▪ 即時通訊訊息，例如：SMS、WhatsApp等 ● 根據機構服務及行政架構，制定員工間溝通渠道的合適層面，例如： ○ 機構管理層和單位代表員工層面，例如： ▪ 機構主管行政會議等 ○ 單位之間之員工層面，例如： ▪ 服務單位主管會議等 ○ 單位內之員工，例如： ▪ 全體員工會議 ▪ 服務隊會議 ▪ 員工事務會議等 ● 制定合適的記錄及發放限期，並用員工簽署或接收電子記錄作為確認憑據 ● 訂明溝通確認記錄須妥善存檔，以便員工查閱及作日後跟進 3. 展示專業能力 ● 能夠瞭解員工間關注事項，於適當層面制定合適溝通渠道 ● 能夠有效切實執行各種溝通渠道及確認機制
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構政策，制定員工間適合的溝通渠道及確認機制使服務能順利推行；及 ● 能夠制定渠道讓員工能達成共識，並制定合適紀錄，予以確認和保存。
備註	

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	制定員工培訓發展計劃（樂齡科技）
編號	110941L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責策劃員工培訓的員工。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。能夠分析機構發展樂齡科技的計劃和資源，及判斷員工在使用樂齡科技方面的發展需要，從而制定員工培訓計劃，有效地提升員工應用相關器材方面的技能。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 員工培訓發展計劃（樂齡科技）的相關知識 - 瞭解機構於樂齡科技的發展計劃和投放資源 - 認識樂齡科技培訓原則 - 瞭解與長者社區照顧及支援服務中應用樂齡科技的培訓要求 - 瞭解新入職及現有員工的培訓要求 - 認識樂齡科技的監管規定 - 瞭解應用相關樂齡科技所需的專業資格 2. 制定員工培訓發展計劃（樂齡科技） - 按照機構樂齡科技的發展訂立內部培訓需求 - 按照機構的政策和資源訂立所需培訓標準 - 評估資源要求，例如：設備、培訓教材及培訓人員，以符合訓練需要等 - 按照機構需要評估培訓模式，例如：內部工作坊及機構和 / 或專業社團所提供的培訓服務，為員工選擇適當的培訓及發展項目等 - 分析現職員工在應用樂齡科技上的工作能力水平，從而確立所需的培訓項目、導師、人選以及優先次序等 - 評估培訓計劃對機構日常運作的影響 - 按照機構的運作及發展方向制定合適的員工培訓發展方案（樂齡科技） - 制定有效的機制為已進行之培訓作記錄，確保妥善保存 - 制定機制評估及檢討培訓計劃成效，例如： - 收集回饋並評估回饋 - 找出需要改善的地方 - 提出能加強樂齡科技培訓計劃成效的建議等 3. 展示專業能力 - 有效利用機構資源，制定切合社區照顧需要的員工培訓計劃 - 確保培訓計劃能有效提升員工的運用樂齡科技的水平，提升社區照顧及支援的質素 - 能夠對培訓的成效作出評估和改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠因應機構就樂齡科技發展方向，及員工在樂齡科技應用方面的培訓需要，制定相應的培訓計劃，提升員工的應用技巧；及

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

	• 能夠定期檢討所制定培訓計劃的成效，以改善方案。
備註	

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	制定引進樂齡科技器材計劃
編號	110942L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事推行樂齡科技器材應用的員工。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。能夠按機構就應用樂齡科技的發展方向、服務性質及發展、員工質素及服務使用者的需要，制定引進樂齡科技器材的計劃，以配合機構發展樂齡科技的目標。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 引進樂齡科技器材計劃的相關知識 ● 掌握機構於樂齡科技的發展策略 ● 瞭解引進樂齡科技器材的重要性 ● 瞭解機構引進樂齡科技器材須考慮的因素，例如： ○ 使用科技的好處 ○ 風險 / 受益分析 ○ 機構、員工以及服務使用者的責任 ○ 培訓及監察機制 ○ 樂齡科技在本港的滲透率及限制等 ● 瞭解機構不同單位提供的服務及對樂齡科技的需要 ● 瞭解收集員工意見及需要的方法 ● 瞭解員工及服務使用者對使用樂齡科技的意見及建議 ● 瞭解提高員工應用樂齡科技的動機及意願的方法，例如： ○ 培訓及推廣策略 ○ 安排借用測試 ○ 場地考察 ○ 參觀模擬家居及家居探知館等 ○ 分享應用樂齡科技的成功經驗等 2. 制定引進樂齡科技器材計劃 ● 確定機構於引進樂齡科技器材的目標及計劃的內容，例如： ○ 協助改善長者的生活質素 ○ 提升護理及復康服務的質素 ○ 改善安老服務的效率 ○ 加強前線員工的職業安全 and 健康等 ● 設計引進樂齡科技器材計劃，例如： ○ 員工及使用者意見調查計劃 ○ 器材應用推廣及宣傳策略 ○ 器材試用及用後檢討 ○ 員工及服務使用者培訓計劃 ○ 風險評估

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

	○ 人事安排 ○ 財務預算等 ● 監督執行進度，以確保計劃符合機構的發展目標 ● 檢討引進樂齡科技器材計劃，加以改善 3. 展示專業能力 ● 確保制定引進樂齡科技器材計劃時能夠配合機構的發展和服務使用者的需要
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構於樂齡科技的發展策略、員工質素及服務使用者的需要，制定引進樂齡科技器材的計劃；及 ● 能夠訂立機制監察及檢討策略推行的成效，並提出改善建議。
備註	

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	制定電子健康紀錄計劃
編號	110943L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供管理電子健康紀錄數據的員工。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。能夠按照機構的電子健康紀錄數據資料，制定電子健康紀錄計劃，以提升長者的健康管理能力。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 制定電子健康紀錄計劃的相關知識 ● 瞭解機構電子健康紀錄計劃的理念、背景和目標，例如： ○ 及早識別高危長者 ○ 提高長者管理健康意識 ○ 推行針對性長者活動的依據等 ● 瞭解電子健康紀錄計劃資助和合作伙伴，例如： ○ 長者安居協會：一線通平安鐘及電子健康管理服務協助收集、監察和發放長者個人電子健康紀錄數據 ○ 香港中文大學 — 賽馬會老年學會研究所：「賽馬會e健樂電子健康管理計劃」協助收集、分析和發放大數據分析 ● 瞭解電子健康紀錄計劃主要對象，例如： ○ 獨老、雙老、隱老的三高（高血脂、高血壓、高血糖）長者優先等 ● 瞭解電子健康紀錄計劃服務的人數、推行地點和時限 ● 瞭解電子健康紀錄計劃所涉及職員的人數、職責及訓練 ● 瞭解電子健康紀錄計劃的設施及物資 ● 瞭解管理電子健康紀錄數據所涉及的私隱及保安措施 2. 制定電子健康紀錄計劃 ● 根據機構的服務，制定電子健康紀錄計劃書 ● 與撥款機構和合作伙伴訂明合作內容細節 ● 制定職員的訓練內容和工作指引 ● 訂明電子健康紀錄計劃的健康量度範圍，例如： ○ 血壓度數 ○ 血糖度數 ○ BMI度數等 ● 制定電子健康紀錄計劃的推廣策略 ● 制定電子健康紀錄計劃的運作程序 ● 因應不同目標，訂明電子健康紀錄計劃的主要服務，例如： ○ 電子健康紀錄數據收集、監察和發放流程 ○ 電子健康紀錄數據管理的時限，例如： ■ 個人數據須即時收集、監察及跟進

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

	▪ 個人數據每月作分析、監察及發佈 ▪ 每年分析及發佈大數據作為針對性活動的依據等 ○ 提高管理健康意識工作，例如： ▪ 鼓勵每日量度血糖、血壓等 ▪ 至少每月與護士會面等 ○ 及早識別高危長者工作，例如： ▪ 向三高長者提供即時支援等 ○ 幫助長者建立社交生活工作，例如： ▪ 在中心認識到有相同需要的朋友等 ○ 執行社區照顧居家安老工作，例如： ▪ 使長者明白管理健康的重要，家人壓力得到舒緩，照顧長者的安全感便提高等 ○ 推行具針對性活動工作，例如： ▪ 就得出的量度健康數據，為輕度認知障礙症長者提供認知訓練活動等 ● 制定電子健康紀錄計劃的工作日程 ● 制定推行電子健康紀錄數據員工的工作性質和責任，例如： ○ 福利工作員負責監察異常數據 ○ 護士負責跟進長者健康情況 ○ 社工負責推行具針對性活動等 ● 訂明電子健康紀錄數據應有的私隱及保安措施 ● 制定電子健康紀錄計劃的財政預算 3. 展示專業能力 ● 能夠有效地與撥款機構及合作伙伴共同制定電子健康紀錄計劃 ● 能夠考慮營運和管理的情況，使所制定的計劃能順利推行
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構的服務準則，制定電子健康紀錄計劃，以提升長者的健康管理能力；及 ● 能夠識別使用者需要，於預算日程及資源內，完成計劃，並作出適切評估。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	執行專業操守指引
編號	110846L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。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。能夠瞭解機構所制定的專業操守指引，並於日常工作環境中，嚴格遵守及執行，以提升機構的服務質素。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 專業操守指引的相關知識 • 瞭解機構制定的專業操守指引 • 瞭解專業操守的涵意，例如： ◦ 尊重服務對象 ◦ 平等看待 ◦ 私隱和保密 ◦ 支援及倡導等 • 瞭解執行專業操守指引對服務提供的重要性，例如： ◦ 與服務對象保持良好工作關係 ◦ 提升服務質素等 • 瞭解專業操守如何關聯相關的法例，例如： ◦ 《個人資料（私隱）條例》 ◦ 《殘疾歧視條例》 ◦ 《種族歧視條例》 ◦ 《家庭崗位歧視條例》等 • 瞭解認識專業操守指引的途徑 2. 執行專業操守指引 • 透過不同的方法認識機構所制定的專業操守指引，例如： ◦ 入職導向 ◦ 定期培訓 ◦ 退修活動 ◦ 機構文件等 • 嚴格遵守及執行專業操守指引，並應用於日常工作中，例如： ◦ 確定個人行為符合專業操守指引 ◦ 能夠持平、公正、積極，配合整體服務運作，協助機構的服務發展 ◦ 在任何情況下，不作出損害機構利益的行為等 • 遵守相關條例之規定 • 於服務提供時遇到有關專業操守的困惑，即時尋求上級 / 督導的協助 3. 展示專業能力 • 瞭解專業操守指引的重要性，並於日常工作環境中，嚴格遵守及執行

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠瞭解及執行機構制定的專業操守指引，以提升機構的服務質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	推行服務質素標準(SQS)政策
編號	106186L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供服務的員工。這能力的應用需具備判斷能力，能夠根據機構的服務質素標準政策、程序和指引等，執行日常工作，確保機構日常運作符合社會福利署的標準的要求。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 推行服務質素標準(SQS)相關知識 • 瞭解服務機構 / 單位的服務質素標準的內容，包括： ○ 標準項目 ○ 準則內容 ○ 執行政序及指引 ○ 標準範本及表格等 • 瞭解機構推行服務質素標準的重要性及原因 2. 推行服務質素標準(SQS) • 根據服務機構 / 單位的服務質素標準，執行日常工作，包括： ○ 確保工作程序依從每項標準的執行政序及指引 ○ 協助執行相關程序，例如：定期檢查服務儀器、巡查環境安全等 ○ 使用相關標準表格及範本，例如：活動的紀錄表、服務申請表、意見收集表等 ○ 妥善記錄需要的資料項目，例如：評估服務使用者紀錄、活動報告表、職員紀錄等 ○ 妥善收集和整理所需的數據項目，例如：參加活動人次、新收會員人數、財務收支數字等 ○ 協助製作相關資料，例如：組織圖、環境指示等 • 協助監察服務機構 / 單位執行有關服務質素標準規定的所有政策、程序和記錄的情況，按需要向上級報告，以便跟進 • 定期根據諮詢機制搜集服務的意見，並能作出相應的跟進 • 若監管機構對服務質素標準進行評審時，協助整理相關資料 3. 展示專業能力 • 能夠清楚瞭解機構的服務質素標準的內容，嚴格遵守相關程序及指引
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據服務機構 / 單位就服務質素標準規定的所有政策、程序和記錄，執行日常工作；及 • 能夠協助執行機構的服務質素標準，以及協助監察情況。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	提供優質顧客服務
編號	110847L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按照機構的顧客服務管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務，以滿足顧客的需求。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 優質顧客服務的相關知識 • 瞭解機構的顧客服務管理政策 • 瞭解機構的服務，包括：使命、宗旨、理念及目標 • 瞭解機構服務內容及流程 • 瞭解機構對顧客服務的審核範圍，例如： ○ 服務對象：長者、照顧者、家屬、員工等 ○ 服務提供：流程、成效、適合性等 ○ 服務單位環境：安全、衛生、舒適、保障私隱等 • 瞭解機構顧客的需要，例如： ○ 服務 / 活動提供的類別、合適性、質素、收費等 ○ 員工提供服務 / 活動的水平 ○ 服務單位環境的需求等 • 瞭解機構的營運策略 • 瞭解如何運用提供優質顧客服務需具備的技巧，例如： ○ 紀律及服務守則 ○ 良好的溝通技巧 ○ 良好的個人形象 ○ 良好的待人接物態度 ○ 瞭解顧客的心理等 2. 提供優質顧客服務 • 按照機構的顧客服務管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務 • 服務 / 活動提供方面，例如： ○ 多元化及創新服務 / 活動，供顧客選擇適合自己的項目 ○ 適切及適時提供服務 / 活動，例如：因應社會轉變，提供迎合轉變需要的項目；按照節日佈置環境及提供相關的活動等 ○ 清晰活動報名、服務申請及收費指示及程序，有需要時提供協助 ○ 合理收費，保障顧客利益，並在許可情況下（例如：基金贊助活動等），按照顧客的經濟狀況作出相應的援助等 • 服務單位環境方面，例如： ○ 根據機構服務質素標準的執行指引，提供安全、衛生及舒適的環境，讓顧客能夠享受其中

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ 根據機構服務質素標準的執行指引，提供能夠保障私隱的環境，例如：與個案工作員面見時，必須運用具私隱的空間等 ● 員工提供服務 / 活動水平，例如： ○ 運用良好的溝通技巧與顧客交談 ○ 保持良好的態度 ○ 耐心聆聽顧客的意見或查詢，給予適當及即時的回應 ○ 主動提供協助等 ● 保持個人儀容整潔，塑造良好的個人形象 ● 主動與顧客接觸，收集顧客對服務的意見，並向上級反映 ● 遇到不合作或持不同意見的顧客時，應保持耐性，克制個人情緒，按需要向上級報告 3. 展示專業能力 ● 能夠尊重個人私隱，謹慎處理顧客的個人資料 ● 採納以客為先的原則，以誠懇態度及良好人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係 ● 嚴格遵守機構既定的顧客服務管理政策
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按照機構的顧客服務管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務；及 ● 能夠採納以客為先的原則，回應顧客的要求，以及收集顧客對服務的意見，並向上級反映。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	處理服務使用者的投訴
編號	106188L4
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。能夠根據機構處理服務使用者投訴的指引，妥善地回應及跟進服務使用者提出的投訴，避免對機構造成負面的影響。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 處理服務使用者的投訴相關知識 ● 瞭解機構的服務，包括： ○ 使命、宗旨、理念及目標 ○ 服務性質 ○ 各項服務內容及流程 ● 瞭解機構不同崗位員工的工作性質及責任 ● 瞭解顧客服務管理政策 ● 瞭解機構處理服務使用者投訴的指引 ● 瞭解與服務使用者保持良好關係的技巧，例如： ○ 良好的溝通技巧 ○ 瞭解員工的心理 ○ 同理心 ○ 耐性 ○ 避免演變至不可收拾的地步等 ● 瞭解機構處理投訴指引之目的，包括： ○ 避免對機構造成負面的影響 ○ 檢討服務質素及改善管理 ○ 提供優質服務 ○ 體現服務使用者的權利 2. 處理服務使用者的投訴 ● 收到投訴事件，於限期內向服務使用者告知收到投訴 ● 初步處理投訴事件，安撫服務使用者情緒，向服務使用者講解機構處理投訴程序，避免雙方關係惡化 ● 運用適合的技巧，與服務使用者進行溝通，清楚瞭解服務使用者所投訴的事件 ● 分析投訴事件的細節及原因，例如：發生的時間、地點以及當時所涉及的員工 / 政策 / 服務 / 產品 ● 根據機構處理服務使用者投訴的指引，妥善及客觀地處理投訴，例如： ○ 指派合適的員工負責跟進 ○ 向服務使用者交代跟進情況 ○ 按機構程序及指引於期限內，向服務使用者作出適當的回應，例如：書面回應、致歉等 ○ 按需要向上級匯報或轉交上級跟進等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	- 跟進服務使用者對機構回覆的反應，確保他們對回覆感到滿意 - 若服務使用者對機構的回應仍未滿意，根據正確程序將事件轉交管理層 / 委員會處理 - 妥善記錄投訴的內容及處理過程，並保留存檔，作日後跟進及參考之用 3. 展示專業能力 - 能夠持公平及客觀的標準，處理服務使用者投訴 - 能夠尊重個人私隱，確保對服務使用者的資料保密 - 能夠以正面及積極的態度，視投訴為檢討服務及改善管理的良機 - 能夠保持虛心有禮的態度聽取服務使用者的投訴，克制妥善管理個人情緒
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠運用良好的技巧，與服務使用者進行溝通，瞭解及分析投訴事件；及 - 能夠根據機構處理服務使用者投訴的指引，妥善及客觀地處理投訴。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定服務質素標準(SQS)政策
編號	106191L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責管理機構服務的員工。這能力的應用需具備批判性地分析、重新組織、評估、整合各方面資料的能力。能夠根據社會福利署的服務質素標準的要求，制定相關標準及政策，確保機構運作符合社會福利署的要求。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 制定服務質素標準(SQS)相關知識 • 瞭解質素保證(Quality Assurance)的概念 • 瞭解機構的服務，包括使命、宗旨、理念及目標 • 瞭解機構各項服務內容及流程 • 瞭解機構服務使用者的範圍，包括長者、照顧者、家屬及員工 • 瞭解社會福利署的服務質素標準的內容，包括： ○ 背景及目的 ○ 標準項目 ○ 執行手冊 ○ 每項準則 ○ 範本及表格 • 瞭解社會福利署對服務質素標準的評估模式及程序 2. 制定服務質素標準(SQS)政策 • 根據社會福利署的服務質素標準的內容，針對每項標準，透過諮詢機制，制定符合機構運作的標準及指引，例如： ○ 制定每項標準的執行政序及指引 ○ 製作相關表格格式及範本，例如：活動的紀錄表、服務申請表、意見收集表等 ○ 訂立必需記錄的資料項目，例如：評估服務使用者紀錄、活動報告表、職員紀錄等 ○ 訂立必須收集的數據項目，例如：活動人次、新收會員人數、財務數據等 ○ 制定資料及訊息發佈程序及向誰人發佈 ○ 訂立檢討及修訂日期等 • 制定服務質素標準的推行政策 / 方向，例如： ○ 制定相關員工培訓及入職導向，確保員工瞭解及執行相關標準及指引 ○ 製作有關機構服務質素標準的手冊，備存於各單位，讓員工參考及閱讀 ○ 甄選負責員工協助執行及監察 ○ 公開機構服務質素標準的途徑，例如：服務單張、網上發佈等 • 制定機制監察服務質素標準的執行情況 • 定時檢討及修訂服務質素標準，並因應社會福利署要求作出更新及修改，妥善記錄及保存 3. 展示專業能力 • 能夠持公平及客觀的標準，制定服務質素標準 • 確保機構的服務質素標準內容最更新，並符合社會福利署的要求

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據社會福利署的服務質素標準的要求，制定符合機構運作的相關標準及指引；及 • 能夠檢討機構的服務質素標準，以及制定程序監察其執行情況，確保機構運作符合社會福利署的標準。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	監察服務質素標準(SQS)運作
編號	106192L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責管理機構服務的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及評估能力。能夠制定有效的準則，監測機構的服務質素標準的執行情況，識別及修改任何需作改善之處，確保機構運作符合社會福利署的標準。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 監察服務質素標準(SQS)的相關知識 • 瞭解機構的服務，包括使命、宗旨、理念及目標 • 瞭解機構各項服務內容及流程 • 瞭解機構服務使用者的範圍，包括長者、照顧者、家屬及員工 • 瞭解機構的服務質素標準的內容，包括 ○ 標準項目 ○ 執行手冊 ○ 每項準則 ○ 範本及表格 • 瞭解社會福利署對服務質素標準的評估模式及程序，包括： ○ 評估指標 ○ 評估步驟及工作 ○ 評估時間表 ○ 審閱的文件 2. 監察服務質素標準(SQS)運作 • 根據社會福利署對服務質素標準的評估模式及程序，制定相應的評估指標，例如： ○ 服務表現標準 ○ 資料、數據及報告齊全 ○ 備有適當的程序及指引 ○ 文件紀錄妥當及齊全等 • 按照機構的服務質素標準所制定的評估指標，制定相應的監察程序，例如： ○ 預備所需審閱的文件 ○ 與相關員工會面或開會 ○ 安排與服務使用者面談 ○ 定期要求各單位遞交報告及數據等 • 定期收集及審視各單位呈上之報告及數據，識別任何異常 • 制定時間表或以抽樣式於各單位進行評估，檢查機構的服務質素標準實際的執行情況，確保各單位日常運作依從相關標準 • 若識別機構的服務質素標準任何需作改善之處，盡快處理及修改 • 確保機構的服務質素標準內定期修訂及更新 • 配合社會福利署對服務質素標準的評估時間表，預先進行自我評審 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	• 能夠持公平及客觀的標準，制定相應的評估指標 • 確保所制定的評估指標，符合社會福利署的評估模式及程序
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據社會福利署對服務質素標準的評估模式及程序，為機構的服務質素標準制定相應的評估指標及監察程序；及 • 能夠檢查各單位執行機構的服務質素標準的實際情況，識別任何需作改善之處。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定處理服務使用者投訴的指引
編號	106193L5
應用範圍	此能力單元適用於在安老服務業內的從事管理工作的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及評估能力。能夠根據機構的服務宗旨和理念，制定處理服務使用者投訴的指引，有效地回應長者及家屬提出的投訴，並加以跟進，避免對機構造成負面的影響。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 制定處理服務使用者投訴的指引的相關知識 • 瞭解機構的服務及制度，包括： ◦ 使命、宗旨、理念及目標 ◦ 服務性質 ◦ 各項服務內容及流程 • 瞭解機構不同崗位員工的工作性質及責任 • 瞭解顧客服務管理理論 • 瞭解監管機構對機構處理投訴的要求 • 瞭解機構制定處理投訴指引之目的，包括： ◦ 避免對機構造成負面的影響 ◦ 檢討服務質素及改善管理 ◦ 提供優質服務 ◦ 服務使用者有權利作出投訴 ◦ 避免同類事件發生 2. 制定處理服務使用者投訴的指引 • 根據機構的服務，以及監管機構對機構處理投訴的要求，制定相應處理服務使用者投訴的指引，例如： ◦ 訂明接獲投訴後採取回應行動的時限 ◦ 訂明員工如何向上級匯報及跟進 ◦ 訂明如何回應投訴 ◦ 指派負責處理投訴的職員 ◦ 若服務使用者對回覆仍未滿意，訂明將事件轉交管理層 / 委員會的程序等 • 根據機構服務流程，制定服務使用者投訴的渠道，例如： ◦ 填寫意見表 ◦ 書面投訴 ◦ 與員工面談 ◦ 設立投訴熱線等 • 制定合適的紀錄表，記錄投訴內容及處理過程，並確保資料能夠妥善存檔，作日後跟進及參考之用 3. 展示專業能力 • 能夠以服務使用者的利益為先決考慮，以及尊重個人私隱 • 能夠持公平及客觀的標準，制定處理服務使用者投訴的指引

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構的服務，制定處理服務使用者投訴的指引；及 • 能夠制定渠道讓服務使用者作出投訴，以及制定合適的紀錄表，記錄及保存相關資料。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定顧客服務管理政策
編號	106194L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責管理機構服務的員工。這能力的應用需具備批判性地分析、重新組織、評估、整合各方面資料的能力。能夠根據機構的服務，制定一套有效的顧客管理政策，提升機構的形象，協助機構發展服務，增加競爭力。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 顧客管理政策相關知識 • 瞭解機構的服務，包括： ◦ 使命、宗旨、理念及目標 ◦ 服務性質 ◦ 各項服務內容及流程 • 瞭解機構顧客服務審核範圍，包括長者、照顧者、家屬及員工 • 瞭解機構顧客的需要 • 瞭解機構營運策略 • 瞭解顧客服務管理理論，例如： ◦ 全面顧客服務配套 ◦ 服務市場概念 ◦ 目標顧客的種類及界定 ◦ 良好的溝通技巧 ◦ 服務需求與供應策略 ◦ 服務質素的量度等 • 瞭解同業其他機構的服務水平及國際標準 • 瞭解安老業市場環境之變化及趨勢 2. 制定顧客管理政策 • 運用顧客服務管理專業知識，因應機構的服務，制定有效的顧客管理政策，並確保政策配合服務流程，以及符合機構顧客的需要 • 將同業其他機構的服務水平及標準作比較及借鑒，取長補短，制定適合機構的顧客管理政策 • 建立渠道收集服務使用者意見，例如： ◦ 問卷調查 ◦ 焦點小組 ◦ 與顧客面談等 • 制定有關顧客管理的員工培訓，確保員工瞭解及執行有關政策 • 根據安老業市場環境之變化及趨勢，制定相應的顧客宣傳途徑及手法 • 制定顧客服務表現指標，以作監察及檢討顧客管理政策成效 3. 展示專業能力 • 能夠以顧客利益為先決考慮，以及尊重個人私隱 • 能夠持公平及客觀的標準，制定顧客管理政策

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠整合各方面有關顧客管理的資料，制定一套有效的及配合機構服務的顧客管理政策；及 • 能夠確保所制定的政策配合機構服務流程，以及符合機構顧客的需要。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	掌握機構對外溝通技巧
編號	106195L5
應用範圍	此能力單元適用於在安老服務業內的從事管理工作的員工。這能力的應用需具創意及判斷力，能夠掌握機構對外溝通的技巧，與對外人士保持有效和緊密的溝通，從而建立良好合作的夥伴關係，有助機構的服務發展。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 掌握機構對外溝通技巧的相關知識 • 瞭解機構對外的溝通對建立合作夥伴關係的重要性 • 瞭解機構對外發展的策略 • 瞭解不同的溝通媒介，包括： ◦ 語言溝通，例如：面談、會議、電話交談等 ◦ 非語言溝通，例如：身體動作、面部表情、眼神等 ◦ 文字溝通，例如：書信文件、報告等 • 瞭解良好的溝通技巧，例如： ◦ 耐心聆聽 ◦ 同理心 ◦ 語調及語氣 ◦ 保持禮貌 ◦ 正面的說話 ◦ 表現真誠 ◦ 尊重別人等 • 瞭解機構對外的溝通方法，例如： ◦ 正規方式，例如：會議、講座、邀請信、學術交流、傳媒訪問等 ◦ 非正規方式，例如：茶聚、用膳、閒談等 2. 掌握機構對外溝通技巧 • 於日常與機構對外人士接觸時，運用良好的溝通技巧 • 運用合適的格式及措詞，書寫機構對外的信件 • 在公開場合或接受傳媒訪問時，能運用有效及適當的言語和措辭 • 因應對外機構的背景及合作原因，選擇合適的對外溝通方法，例如： ◦ 與對外機構定期舉行會議 ◦ 安排茶聚及午膳作初步瞭解及討論 ◦ 發放邀請信等 • 甄選合適的員工負責及參與機構對外的溝通，例如： ◦ 安排為主要聯絡人 ◦ 組織團隊作互相交流等 • 與對方保持緊密的聯絡，以及跟進有關討論或合作的事項 3. 展示專業能力 • 能夠與機構對外人士保持有效及緊密的溝通，從而建立互信、互利互惠的關係

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	- 具清楚表達能力，掌握所需傳遞信息的重點 - 對於表達時所用的措辭及語調具有觸覺性，避免受到外界質疑及批評
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 於日常與機構對外人士接觸時，能夠運用良好的溝通技巧；及 - 能夠因應對外機構的背景及合作原因，選擇合適的對外溝通方法。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	管理服務質素
編號	110848L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責管理機構服務的員工。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。能夠根據機構的質素管理政策，監察機構的服務質素，確保各項服務的執行能夠依據相關標準程序，服務達致標準水平，確保機構能夠提供優質服務。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 管理服務質素的相關知識 • 瞭解服務質素管理的概念及原則，例如： ◦ 質素保證（Quality Assurance） ◦ 持續質素改善理論（Continuous Quality Improvement） ◦ 全面質素管理（Total Quality Management）等 • 瞭解如何確定優質管理的原則及重要性，例如： ◦ 以客為本 ◦ 持續改善 ◦ 全面參與等 • 瞭解如何融合機構的服務，包括使命、宗旨、理念及目標 • 瞭解如何籌劃機構各項服務內容及流程 • 瞭解如何結合機構服務使用者的範圍，例如：長者、照顧者、家屬、員工等 • 瞭解如何查察服務使用者的需要 • 瞭解如何融合機構的營運策略 • 瞭解如何確定機構的質素管理政策 • 瞭解如何營運機構所制定的各項服務質素標準 • 瞭解如何結合優質顧客服務概念及技巧 2. 管理服務質素 • 根據機構的質素管理政策，管理機構日常運作，確保各項服務的執行能夠依據標準服務程序及指引，例如： ◦ 於日常運作上，確保根據正確程序為長者申請服務等 ◦ 於護理服務上，確保執行感染控制措施，預防傳染病爆發等 ◦ 於人力資源上，確保定期進行員工培訓及評核員工表現，確保員工工作表現符合標準等 ◦ 於資料管理上，確保妥善管理長者醫療紀錄，保障長者個人私隱等 ◦ 於環境安全上，確保定期為長者所使用的設施進行檢查，以策安全等 • 監察機構各項服務，確保服務質素合符機構的服務質素標準，例如： ◦ 定期收集及整合相關數據，例如：長者使用服務 / 參加活動人數、長者會員的入會數字等 ◦ 定期進行員工評核及訓練，確保員工工作有效率及表現合符標準 ◦ 查察各單位提交服務表現紀錄，確保單位運作暢順，合符標準

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ 進行內部評審，審視各單位的服務質素等 ● 確保向服務使用者提供優質服務，例如： ○ 查察服務使用者對服務滿意程度，確保服務配合其需要 ○ 參考服務使用者的意見及作出改善，提升服務質素等 ● 推動員工參與，確保員工有足夠能力提供優質服務，例如： ○ 招聘能夠配合機構服務質素標準的員工 ○ 籌劃員工培訓及入職導向時，確保員工瞭解及執行相關標準服務程序及指引 ○ 將相關的服務程序及指引備存於各單位，讓員工參考及閱讀等 ● 根據標準程序妥善記錄及保存與機構服務質素的相關資料，作日後檢討及改善服務質素之用 3. 展示專業能力 ● 能夠確保機構各項服務的運作，符合機構的質素管理政策，令機構服務達致優質水平 ● 能夠保持公平公正態度執行機構的質素管理政策
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構的質素管理政策，管理機構日常運作，確保各項服務的執行依據標準服務程序及指引； ● 能夠監察機構各項服務，確保服務質素符合機構的服務質素標準； ● 能夠推動員工參與，確保向服務使用者提供優質服務；及 ● 能夠妥善記錄及保存有關機構服務質素的資料，作日後檢討及改善服務質素之用。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	檢討及改善服務質素
編號	110849L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責管理機構服務的員工。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。能夠根據機構所制定的服務質素標準，收集有關機構的服務質素的資料，檢討服務質素及服務情況，識別需要改善的地方，並制定針對性改善措施，持續改善機構服務質素。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 檢討及改善服務質素的相關知識 ● 瞭解服務質素管理的概念及原則，例如： ○ 質素保證（Quality Assurance） ○ 持續質素改善理論（Continuous Quality Improvement） ○ 全面質素管理（Total Quality Management）等 ● 瞭解如何查察優質管理的原則及重要性，例如： ○ 以客為本 ○ 持續改善 ○ 全面參與等 ● 瞭解如何結合機構的服務，包括使命、宗旨、理念及目標 ● 瞭解如何評估機構各項服務內容及流程 ● 瞭解如何評估機構服務使用者的範圍，例如：長者、照顧者、家屬及員工 ● 瞭解如何判斷服務使用者的需要 ● 瞭解如何結合機構的營運策略 ● 瞭解如何評價機構的質素管理政策 ● 瞭解如何評估機構所制定的各項服務質素標準 ● 瞭解檢討及改善服務質素對機構發展的重要性 ● 瞭解影響機構服務質素的原因 ● 瞭解如何處理檢討及改善服務質素的方案，例如： ○ 檢討範圍 ○ 檢討方式 ○ 檢討步驟 ○ 跟進及改善服務計劃等 2. 檢討及改善服務質素 ● 根據機構服務質素標準政策，評估服務質素檢討範圍，例如： ○ 服務使用者 ○ 服務提供 ○ 服務單位環境 ○ 員工提供服務的能力及態度等 ● 向各單位收集各項與服務質素檢討範圍相關的資料，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ 服務表現紀錄及相關數據 ○ 員工培訓及評核紀錄 ○ 服務使用者對服務的滿意程度及意見 ○ 內外部評審的結果等 ● 根據機構所制定的各項服務質素標準，將所收集的服務質素資料進行分析，檢視服務質素是否達到標準 ● 透過不同方式，收集服務使用者對服務質素的意見，例如： ○ 成立焦點小組 ○ 定期進行服務使用者滿意程度調查 ○ 安排與服務使用者會面，瞭解服務使用者的需要，以及對服務所提出的意見 ○ 設置意見箱，並放於單位當眼處 ○ 於機構通訊設有意見欄等 ● 諮詢不同單位、其他不同職級 / 職位及服務的員工，瞭解運作上的問題及搜集改善方案 ● 整合各方面有關檢討服務質素資料，識別機構服務需要改善的地方，調查影響服務質素的原因，並確定改善行動的優先次序 ● 根據所需改善的地方及優先次序，制定具體可行的改善措施，並向管理層報告機構所需改善的地方及其措施 ● 妥善及有系統地記錄有關檢討及改善服務質素的資料 3. 展示專業能力 ● 能夠持公平及客觀的標準，分析有關檢討及改善服務質素的資料 ● 明白持續改善服務質素對機構發展的重要性和影響
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構所制定的服務標準，收集相關資料，作出分析及比較，檢視服務質素是否達到標準； ● 能夠檢討服務質素及服務情況，識別需要改善的地方，確定改善行動的優先次序，並制定針對性改善措施；及 ● 能夠向管理層報告機構所需改善的地方及其措施，以及妥善及有系統地記錄有關檢討及改善服務質素的資料。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	全面處理服務使用者的投訴
編號	110850L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事管理工作的員工。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。能夠根據機構有關處理投訴的程序及指引，瞭解服務使用者的投訴重點，分析問題癥結，運用適當的對應方法，針對性處理服務使用者的投訴，避免對機構造成負面的影響。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 全面處理服務使用者投訴的相關知識 ● 瞭解機構有關處理服務使用者投訴的程序和指引，例如： ○ 接獲投訴後採取回應行動的時限 ○ 向上級 / 督導匯報機制 ○ 回應投訴指引等 ● 瞭解機構的服務及相關資料，例如： ○ 使命、宗旨、理念及目標 ○ 各項服務內容及流程 ○ 服務與資源運用等 ● 處理及面對服務使用者投訴時應抱持的專業態度，例如： ○ 保持中立，不作評價 ○ 具備同理心，懂得設身處地 ○ 具備耐性，懂得安撫 ○ 持積極正向態度 ○ 表現認真，表示誠意等 ● 瞭解顧客服務管理概論 ● 瞭解其他不同職級 / 職位員工的工作性質及職責 ● 瞭解識別問題癥結及解決問題與衝突的技巧 ● 瞭解與服務使用者溝通及相處的技巧 ● 瞭解準確記錄投訴內容及處理過程的技巧 2. 全面處理服務使用者的投訴 ● 根據機構相關程序及指引，於接獲投訴後的指定時限內約見作出投訴的服務使用者 ● 按照機構相關程序處理投訴，例如： ○ 仔細及認真傾聽服務使用者對投訴的描述及細節，瞭解其投訴的目的及真正的意圖，例如： ■ 只想發泄不滿情緒 ■ 需要機構滿足其服務需求 ■ 不滿機構政策及方針，要求改善及修整制度等 ○ 分析投訴事件的細節及原因，例如：發生的時間、地點、當時涉及的員工 / 政策 / 服務

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ 為表示對服務使用者作出的投訴的理解，必須覆述及澄清其投訴內容及目的 ○ 主動提問相關投訴的資料及服務使用者的個人資料，並且作出記錄，以表示員工的尊重及對其投訴的認真處理的態度 ○ 對服務使用者表示關心，明白他因不滿而產生的負面情緒 ○ 引導服務使用者表達他對投訴內容的建議，同時說出員工對投訴內容的意見 ○ 向服務使用者闡明機構對任何投訴均會認真處理，以及按需要落實執行改善策略 ○ 向服務使用者表示感謝，多謝他的寶貴意見，讓機構有更大的進步 ● 運用機構既定的表格，書面記錄服務使用者投訴的整個過程，作為日後跟進工作的根據，例如： ○ 與服務使用者的對話內容重點 ○ 已作出的處理行動 ○ 改善建議等 ● 遞交相關表格予上級 / 督導，匯報處理投訴的進展，並由單位主管安排負責處理投訴的員工及作出相關建議 ● 因應服務使用者的投訴內容，由單位主管決定召開處理投訴小組的必要性 ● 盡快因應處理投訴小組對於投訴的改善建議，回覆作出投訴的服務使用者 ● 根據相關服務質素指標的執行指引，將相關投訴結果的改善行動，透過不同形式發放予其他服務使用者，例如： ○ 服務 / 活動小組 ○ 單位刊物 ○ 單位壁報板等 ● 若服務使用者對機構的回覆仍表示不滿，必須根據相關程序，將事件轉交管理層 / 委員會處理 ● 撰寫完整的報告，記錄接獲及處理投訴的整個過程、機構回覆、服務使用者的反應，以及最終處理方法等，並將記錄作出妥善處理 3. 展示專業能力 ● 確保能以專業態度全面處理服務使用者的投訴 ● 能夠關心有關服務使用者，並減少其負面情緒 ● 確保對投訴人的資料保密 ● 視投訴為檢討服務及改善管理的良機
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構的既定指引，妥善處理服務使用者的投訴；及 ● 能夠按照投訴內容作出相關檢討，改善服務質素，以及避免同類事件再次發生。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定質素管理政策
編號	106196L6
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責管理機構服務的員工。這能力的應用需具備批判性地分析、重新組織、評估、整合各方面資料的能力。能夠整合及分析與質素管理有關的資料，針對機構的各項服務，制定質素管理政策及標準，保證機構提供優質服務，並確保服務質素持續改善。
級別	6
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 制定質素管理政策的相關知識 ● 瞭解服務質素管理的概念及原則，例如： ○ 全面質素管理論(Total Quality Management) ○ 持續質素改善理論(Continuous Quality Improvement) ○ 六式碼(Six Sigma) ○ 質素保證(Quality Assurance)等 ● 瞭解優質管理的原則及重要性，例如： ○ 以客為本 ○ 持續改善 ○ 全面參與等 ● 瞭解機構的服務，包括使命、宗旨、理念及目標 ● 瞭解機構各項服務內容及流程 ● 瞭解機構服務使用者的範圍，包括長者、照顧者、家屬及員工 ● 瞭解服務使用者的需要 ● 瞭解機構的營運策略 ● 瞭解制定服務質素標準的方法及技巧 ● 瞭解影響機構服務質素的原因 ● 瞭解優質顧客服務概念 ● 瞭解監管機構的服務質素標準及其他國際標準 ● 瞭解同業其他機構的服務水平 ● 瞭解現時安老服務行業發展趨勢 2. 制定質素管理政策 ● 整合社會福利署的服務質素標準，以及參考其他國際標準，制定配合機構服務的質素標準，並確保質素標準的一致性 ● 分析機構的營運策略、行業發展趨勢，以及機構的目標，針對機構的各項服務，制定相關的服務標準程序及指引，包括： ○ 日常運作，例如：服務申請程序、日常清潔項目等 ○ 護理服務，例如：感染控制措施、制定長者護理計劃等 ○ 人力資源，例如：員工培訓、員工表現評核、招聘等 ○ 資料管理，例如：管理長者醫療紀錄、處理個人資料程序等 ○ 環境安全，例如：火警演習、職業安全、設施檢查等 ○ 財務管理，例如：營運預算、財務報告等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	- 根據機構服務使用者的範圍及需要，制定顧客管理政策，確保機構提供優質顧客服務 - 制定政策持續監察機構的服務質素，分析及檢討服務表現及質素，令機構服務不斷改善，例如： - 訂定所需收集的數據，例如：入院人數，跌倒意外等 - 員工評核指標 - 要求各單位提交服務表現紀錄 - 安排內部評審等 - 制定程序記錄及保存與機構服務質素的相關資料，作日後檢討及改善服務質素之用 - 向同業借鑑或交流，比較其他機構的服務水平，提升機構服務標準 - 定時檢討及修訂質素管理政策，確保政策配合現時服務流程及服務使用者需要，持續改善服務 3. 展示專業能力 - 能夠持公平及客觀的標準，制定服務質素標準 - 確保機構的服務質素管理政策能夠與時並進 - 能夠對服務使用者的需要及社會服務具敏感度，並透過制定政策作迅速回應
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠整合及分析與質素管理有關的資料，針對機構的各項服務，制定相關的服務標準程序及指引； - 能夠參考其他相關服務質素標準，制定配合機構服務的質素標準，並確保質素標準的一致性；及 - 能夠制定程序持續監察機構服務質素，以及制定程序紀錄及保存有關機構服務質素的資料，令機構服務不斷改善。
備註	

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	跟進長者膳食需要
編號	110944L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據機構有關提供膳食服務的程序及指引，按照長者的身體狀況，評估其膳食需要而設計餐單，並能持續跟進長者的身體狀況，適時調整膳食餐單。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者膳食需要的相關知識 • 瞭解機構有關提供膳食服務的程序及指引 • 瞭解長者的基本飲食需要，例如： ○ 均衡飲食 ○ 少油、少鹽、少糖、高纖 ○ 多用蒸、煮、灼、炆、焗等烹調方法 ○ 減低脂肪、鈉、糖份攝取量 ○ 增加鈣、鎂等營養吸收 ○ 食物質地不宜太硬等 • 瞭解個別長者的身體狀況及其對膳食需求的影響，例如：長期病患、服藥種類等 • 瞭解評估長者膳食需要的技巧 • 瞭解調整膳食餐單須知 2. 跟進長者膳食需要 • 按照長者的身體狀況及其他資料，評估其膳食需要，以設計適合的餐單，包括： ○ 長期病患：因應長者患病情況設計餐單，例如：針對糖尿病患者的低糖餐、針對高血壓患者的低鹽餐、針對癱肥患者的低脂餐等 ○ 服藥種類：因應長者被醫生處方的藥物而戒口，例如：服用薄血丸長者不宜食用西蘭花、豆苗、通菜等、服用降血壓藥患者未必適合飲用西柚汁等 ○ 宗教背景：因應長者宗教信仰，留意其禁食需求 ○ 特殊情況，例如：因應長者手術前戒口、手術後飲食護理、咀嚼困難等而設計個別的餐單等 • 隨著長者的身體狀況不斷轉變，必須透過不同的途徑，定時評估個別長者在膳食需要方面的改變，例如： ○ 專業醫療報告 ○ 營養師建議 ○ 照顧者觀察 ○ 相關員工報告 ○ 長者膳食記錄等 • 因應個別長者在膳食需要方面的轉變而調整餐單，過程中需要考慮有關食材的事項，例如： ○ 採購難度

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

	○ 食品時令性 ○ 其他長者的適合性 ○ 烹調難度 ○ 成本控制等 ● 調整長者膳食餐單後，必須密切瞭解餐單對長者膳食需求的適合性，若有需要，再作調整 3. 展示專業能力 ● 能夠細心觀察及準確評估長者在膳食方面需求的轉變
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構有關提供膳食服務的程序及指引，按照長者的身體狀況，評估長者的膳食需要；及 ● 能夠運用不同方法評估長者在膳食需求方面的轉變，並作出相關的調整，提升膳食服務質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	為長者轉介合適的服務
編號	106197L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事個案管理工作的員工。這能力的應用涉及分析、組織及判斷的能力，能夠根據為長者及護老者所需而制定的個案管理計劃，轉介長者及護老者接受服務，並對服務進行監察及協調，提昇長者及護老者的生活質素。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 轉介合適服務相關知識 - 瞭解個案管理的定義、核心價值、原則、目的和策略 - 瞭解不同專業同工的工作範疇 - 瞭解不同的長者服務及護老資源 - 瞭解機構的個案轉介的流程及守則 - 瞭解良好的溝通技巧 - 瞭解各項服務的轉介機制、服務對象及輪候時間 2. 為長者轉介合適的服務 - 根據個案管理計劃及所定下的時間表，以及配合其照顧需要，轉介長者或替長者申請各類服務，例如： - 輔導 - 小組 - 中心活動 - 定期身體檢查 - 個人照顧服務 - 送飯服務 - 透過統一評估辦事處申請長期照顧服務等 - 根據不同服務的轉介機制及要求，執行相關程序及跟進情況 - 在等候轉介服務期間，持續為長者及護老者提供支援，鼓勵長者及護老者使用其他服務，以滿足長者的照顧需要 - 於長者接受轉介服務後，主動瞭解及監察服務的質素，作出適當的協調，確保所轉介的服務能夠滿足長者的照顧需要 - 記錄有關轉介服務的程序及情況 3. 展示專業能力 - 在處理個人資料時，必須嚴格遵守《個人資料（私隱）條例》 - 能夠運用專業知識，為長者進行服務轉介 - 能夠與長者和護老者建立互信、緊密合作的伙伴關係
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按照所制定的個人化個案管理計劃，轉介長者接受或申請合適的服務；及 - 能夠監察所轉介的服務可否滿足長者的照顧需要，並作出適當的協調或跟進。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	執行個案管理
編號	106198L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事個案管理工作的員工。這能力的應用需涉及分析及判斷能力，能夠與不同專業同工緊密合作，透過服務協調、監察和倡導，確保長者得到完善的照顧，提昇長者及護老者的生活質素。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 執行個案管理的相關知識 - 瞭解個案管理的定義、核心價值、原則、目的和策略 - 瞭解不同專業同工的工作範疇 - 瞭解各類長者服務及護老資源 - 瞭解機構的個案管理工作流程 - 瞭解良好的溝通、組織及協調的技巧 - 瞭解服務協調、監察和倡導工作的技巧 2. 執行個案管理 - 根據所制定的個案管理計劃的內容，為長者安排相關服務，並作出協調 - 向照顧長者的員工講解執行措施及程序 - 從長者、非正規照顧者（包括：家人、鄰舍和家傭）層面，制定介入的計劃，例如： - 訓練及指導護老者照顧長者的知識及技巧 - 教育長者自我照顧方面的知識及技巧 - 為長者安排運動訓練 - 建立支援網絡，安排參與群體活動等 - 協助長者申請或轉介合適的服務，以滿足長者的照顧需要 - 與不同專業的同工溝通，瞭解及匯報個案的進展及轉變 - 定期監察服務提供的情況，按需要跟進及調整服務內容 - 記錄有關執行工作的情况 3. 展示專業能力 - 能夠運用的專業知識，進行服務監察和協調 - 能與長者和護老者建立互信、緊密合作的伙伴關係
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據所制定的個案管理計劃內容，安排適合長者的服務；及 - 能夠透過服務協調、監察和倡導，確保長者得到完善的照顧，提昇長者及護老者的生活質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	檢討個案管理成效
編號	106199L4
應用範圍	此能力單元適用安老服務業從事個案管理工作的員工。這能力的應用涉及分析及評估能力。能夠根據個別個案管理計劃的目標及內容，以不同的形式評估計劃的成效，識別計劃需要改善之處，作為調整計劃或結案的根據。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 檢討個案管理成效的相關知識 - 瞭解個案管理的定義、核心價值、原則、目的和策略 - 瞭解不同專業同工的工作範疇 - 瞭解各類長者服務及護老資源 - 瞭解機構的個案管理工作流程 - 瞭解良好的溝通技巧 - 瞭解檢討成效的不同方法，例如： - 長者及其家屬對服務的滿意程度 - 服務成效指標，例如：改善家居環境後，長者跌倒的次數 - 不同專業團隊的檢討評估報告，例如：簡短智能測驗及面談紀錄等 - 瞭解機構有關檢討成效的指引和程序 2. 檢討個案管理成效 - 因應個別個案管理計劃的目標及訂立的成效指標，包括質性(qualitative)指標及量性(quantitative)指標，量度長者在接受一連串服務後的改善情況 - 透過不同渠道，收集成效指標數據和資料，例如： - 與長者及照顧者面談 - 統計數字，例如：入院或跌倒的次數 - 個案會議 - 不同專業團隊的檢討及評估結果等 - 根據所收集的成效指標的數據和資料，分析計劃的成效，並作出跟進或調整計劃 - 如服務未能達到預期的成效，必須瞭解及分析箇中原因，作出改善 - 如服務已達到預期的成效，確定沒有其他跟進的需要，則安排結束個案 3. 展示專業能力 - 能夠運用專業知識及保持客觀態度，制定量度個案管理計劃成效的標準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按機構有關檢討成效的指引及程序，並根據個別個案管理計劃的目標及內容，訂立成效指標，以檢討服務成效；及 - 能夠按照檢討結果，識別計劃需要改善之處，調整計劃內容或結束個案。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	處理獨居長者個案
編號	110851L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事個案工作的員工。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。能夠根據獨居長者的需要，制定全面的支援服務計劃，為獨居長者提供適切的服務，改善獨居長者的生活質素。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 獨居長者個案的相關知識 • 瞭解機構個案工作的程序及指引 • 瞭解個案工作的目的、策略及具體內容，例如： ○ 制定具體、時限性、可量度及可實行的目標 ○ 列明具體計劃內容 ○ 預計達標時間表 ○ 量度服務成效的方法及時間 ○ 長者及負責員工的責任 ○ 計劃重檢日期等 • 瞭解獨居長者的特性 • 瞭解評估獨居長者需要的技巧 • 瞭解適合獨居長者的服務及相關資源 • 瞭解與長者的溝通技巧 • 瞭解撰寫及記錄個案資料的技巧 2. 處理獨居長者個案 • 根據獨居長者的特性，評估長者的需要及困難，例如： ○ 身體方面：雖然大部分長者仍然身體健康，但超過70%長者患有一種或更多的長期病患，平日在家未必有人緊密照顧和提醒，因此他們需要有自我健康管理的意識和知識 ○ 心理方面：由於家中沒有親友同住，若然沒有正常社交生活，會較易出現寂寞和孤獨感，因此他們有被關懷和協助與外界建立聯繫的需要 ○ 社交方面：如果長者常逗留在家中，會較少與人接觸，因此他們有建立社交和互助支援網絡的需要 ○ 經濟方面：由於退休保障有待完善，若沒有親友在經濟上的支援下，以致經濟能力偏低，因此有需要向他們介紹和轉介不同的社會保障援助計劃 ○ 家居環境：若長者身體機能衰退，難獨力處理家務，導致家居安全及衛生出現問題，因此需要安排不同的家居照顧服務 • 按照獨居長者需要的評估結果，與長者一同制定支援服務計劃的目標及內容，設定處理問題的優先次序，並視乎需要加入義工元素，確保能夠支援長者的服務需求，例如： ○ 針對營養不良的情況，安排長者使用社區上的長者飯堂；若長者行動不便，可安排送飯服務

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ 針對心理及經濟困難，安排義工進行關懷活動，尤其於特別日子，例如：節日、寒冷天氣等，並送上合適的物品，讓長者感受到別人的關心，並能支援其實際需要 ○ 針對社交欠缺支援及家居環境的問題，安排義工協助長者，例如：陪診、家居清潔及維修等 ● 按照個別獨居長者的特殊需要，加強運用義工及社區資源，例如： ○ 編配指定的義工進行定期探訪及電話聯繫，以便義工與長者建立良好及較長遠的關係，有助關懷長者各方面的需要 ○ 聯繫區內不同團體協助支援獨居長者，例如：房屋署及房屋協會的屋邨辦事處、互助委員會、區議員辦事處等，協助定期更新獨居長者的狀況，及於有需要時協助聯繫長者 ○ 轉介使用 / 輪候社區支援服務，例如：長者中心、資助長期護理服務、平安鐘等 ● 撰寫個案記錄，按服務計劃重檢日期檢討計劃內容 ● 若長者情況有轉變，適當地調整服務計劃 3. 展示專業能力 ● 制定獨居長者支援服務計劃時，必須尊重長者的自決權 ● 瞭解長者為獨立個體，能夠根據個別長者需要提供合適的服務 ● 確保能夠與協助個案的義工有良好的溝通及提供足夠和有效的支援
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據獨居長者的需要，制定全面的支援服務計劃，並加入義工元素，支援獨居長者的生活；及 ● 能夠運用社交網絡，聯繫地區團體作支援，提升支援服務的全面性，改善獨居長者的生活質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定全面個案管理計劃
編號	106200L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事個案管理工作的員工。這能力的應用涉及分析和協調的能力。能夠對長者及其護老者進行全面及跨專業的評估，分析其照顧需要，與長者及護老者一同制定個人化的個案管理計劃，讓長者得到完善的照顧，提昇長者及其護老者的生活質素。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 制定全面個案管理計劃的相關知識 • 瞭解個案管理的定義、核心價值、原則、目的和策略 • 瞭解不同專業同工的工作範疇 • 瞭解不同的長者服務及護老資源 • 瞭解機構的個案管理工作流程 • 瞭解不同專業的評估報告內容的基本知識 • 瞭解全面評估的範疇，包括： ○ 身體狀況 ○ 日常獨立活動能力表現和日常生活活動功能 ○ 認知型態 ○ 溝通與聽力 ○ 視力 ○ 情緒狀況 ○ 社交狀況 ○ 排泄抑制 ○ 疾病診斷 ○ 健康狀況和疾病預防 ○ 營養和水分攝取 ○ 皮膚及傷口 ○ 口腔／牙齒 ○ 用藥情形 ○ 經濟狀況 ○ 生活環境 ○ 非正規支援 ○ 正接受的醫療和社會服務 ○ 護老者及其支援網絡的資源和能力 • 瞭解制定個案的照顧計劃的方法和原則，包括SMART principal： ○ Specific 具體性 ○ Measureable 衡量性 ○ Attainable 實現性 ○ Realistic 現實性 ○ Time frame 時限性 • 掌握良好的溝通、書寫、組織及協調的技巧

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	- 掌握撰寫及記錄個案管理計劃的方法 2. 制定全面個案管理計劃 - 透過跨專業的協作，例如：社工、護士、職業治療師及物理治療師及註冊保健員等，為長者提供全面性的評估 - 綜合各專業對長者的評估報告及觀察，分析長者的照顧需要，初步設定處理問題的優次 - 瞭解護老者在照顧長者上的狀況，分析其能力、資源、限制及可發展之處 - 按長者的照顧需要及缺損程度，向長者及護老者介紹合資格申請的社區或長期的護老服務 - 與長者及護老者一同制定照顧目標及照顧計劃，以滿足長者照顧需要，計劃內容包括： - 制定具體的目標 - 列明具體計劃內容 - 預計達標時間表 - 量度服務成效的方法及時間 - 長者、護老者及個案管理員三方的責任 - 計劃重檢日期 - 撰寫及記錄個案管理計劃，按計劃重檢日期檢討計劃內容 - 若長者情況有轉變時，適當地調整個案管理計劃 3. 展示專業能力 - 在處理個人資料時，必須遵循《個人資料（私隱）條例》 - 能夠運用專業知識為長者制定個人化及全面的計劃，並尊重長者及護老者的自決權
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據跨專業及全面性的評估結果及觀察，分析長者的照顧需要，與長者及護老者共同制定具體可行的個案管理計劃；及 - 能夠定時檢討個案管理計劃的成效，評檢長者的狀況，按需要調整服務目標和計劃。
備註	

「管理」職能範疇

名稱	分析長者及護老者的需要
編號	106201L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事個案管理工作的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及整合相關資料的能力。能夠根據長者的全面性評估結果及對護老者知識及技巧方面的需要，進行專業性分析，識別長者及護老者的需要。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 分析長者及護老者需要的相關知識 - 瞭解相關專業的工作範疇，例如：社會工作、護理、職業治療、物理治療、營養學等 - 瞭解跨專業的評估工具及其應用範疇，例如： - 簡短智能測驗MMSE - 巴氏量表（Barthel Index） - 工具性日常生活活動能力量表（IADLs）等 - 瞭解分析全面評估結果的技巧，例如： - 身體狀況 - 情緒狀況 - 活動及自我照顧能力 - 認知能力 - 社交狀況 - 經濟狀況 - 生活環境 - 正接受的服務 - 護老者及其支援網絡的資源和能力等 - 瞭解良好的溝通技巧 2. 分析長者及護老者需要 - 瞭解長者全面性的評估的範疇及結果，運用評估工具及面談所得出的評估結果資料，找出照顧護理長者的問題、長者能力、長者潛能，與及長者接受照顧護理的意願；藉以分析長者需要，例如： - 利用老人抑鬱量表或長者抑鬱及自殺風險評估表評估長者情緒狀況 - 利用簡短智能測驗評估長者的認知情況 - 利用長者被虐風險評估表評估被虐風險等 - 根據長者的問題核心，分析及整合長者及護老者各方面的需要，例如： - 護理及治療疾病需要 - 飲食控制需要 - 起居照顧需要 - 社交、心理及靈性需要 - 住屋及經濟援助需要等 - 如遇個人專業範疇以外的評估項目，轉介與具相關專業資格的工作進一步的評估和分析 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	能夠應用廣泛的專業知識作判斷的基礎，有系統性地分析長者及護老者的需要
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據專業的評估結果及觀察，以及對長者及護老者的狀況的瞭解和掌握，分析及整合長者及護老者的需要。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定為少數族裔或文化差異服務使用者個案管理計劃
編號	110852L5
應用範圍	此能力適用於安老服務業提供心理、社交及心靈關顧的員工。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。能夠按機構政策，制定為少數族裔或文化差異服務使用者個案管理計劃。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 制定為少數族裔或文化差異服務使用者個案管理計劃的相關知識 • 瞭解個案管理計劃的定義、原則、目標和策略 • 瞭解不同職級工作人員的職責和工作範疇 • 瞭解服務少數族裔或文化差異服務使用者的社會資源，例如： ◦ 綜合社會保障援助計劃 ◦ 明愛社區發展服務：為本港少數族裔居民提供語言適應服務 • 瞭解機構的個案管理計劃的流程 • 瞭解評估少數族裔或文化差異服務使用者的範疇，例如： ◦ 家庭狀況，例如：優勢及限制等 ◦ 現存及過往困難及應對方法 ◦ 個人優勢及限制 ◦ 個人健康狀況 ◦ 情緒狀況 ◦ 認知狀況 ◦ 人際關係及網絡 ◦ 宗教信仰 ◦ 社會及文化融合 ◦ 個人轉變動力 ◦ 過往重要經歷 ◦ 其他協助支援力量 ◦ 溝通能力 ◦ 語文能力 ◦ 解決問題能力 ◦ 適應能力 ◦ 情緒表達能力 ◦ 社會角色表現 ◦ 價值及行為規範 ◦ 環境壓力和支持 ◦ 財政狀況 ◦ 就業情況 ◦ 房屋及交通等 • 瞭解制定個案的照顧計劃的方法和原則 • 掌握良好溝通、書寫、及協調技巧

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	- 掌握撰寫及記錄個案管理計劃的方法 2. 制定為少數族裔或文化差異服務使用者個案管理計劃 - 透過評估報告，分析服務使用者需要，並識別處理問題的優次 - 分析服務使用者的各種狀況，例如：其能力、動力、資源、限制、可發展之處等 - 與服務使用者一同制定目標及個案管理計劃，以解決服務使用者問題及滿足其需要。計劃內容例如： - 訂立具體目標 - 列明及分析各項計劃策略的優點和限制 - 識別具體計劃策略及內容 - 預計計劃時間表及達標時間 - 制定量度服務成效的方法 - 達成個案管理員與服務使用者的責任和權利的協議 - 計劃重檢日期等 - 需要時，與外間合作機構制定相關的個案管理計劃 - 撰寫及記錄個案管理計劃，按計劃重檢計劃內容 - 若有需要，適當地調整個案計劃 3. 展示專業能力 - 在處理個人資料時，必須遵循《個人資料（私隱）》條例 - 能夠明白及關顧少數族裔或文化差異服務使用者的感受，建立互信及尊重 - 能夠運用專業知識為服務使用者制定個人化及全面的計劃，並尊重其自決權
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據全面評估和分析，按少數族裔或文化差異服務使用者的需要，與服務使用者一齊制定為個案管理計劃；及 - 能夠定時檢討個案管理計劃的成效，評檢個案情況，按需要將計劃作出調整。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	根據指引執行項目
編號	110853L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。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。能夠瞭解機構所制定的項目管理指引，嚴格遵守並按照指引執行項目，以提升工作效率及確保服務質素。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 根據指引執行項目的相關知識 • 瞭解機構制定的項目管理指引 • 瞭解項目管理與執行項目的關係，例如： ○ 管理項目時間 ○ 管理項目費用 ○ 管理項目質量 ○ 管理項目溝通等 • 瞭解根據指引執行項目的重要性，例如： ○ 提升工作效率 ○ 提升服務質素 ○ 有效控制成本 ○ 增加團隊 / 部門之間的溝通等 • 瞭解認識項目管理指引的途徑 2. 根據指引執行項目 • 透過不同的方法認識機構所制定的項目管理指引，例如： ○ 入職導向 ○ 定期培訓 ○ 機構文件 ○ 員工督導等 • 根據項目管理指引，識別與執行項目相關的重點，進行項目執行的工作，例如： ○ 目的 ○ 進行項目時間 ○ 內容 ○ 對象 ○ 收費 ○ 預計支出 ○ 與其他團隊合作及溝通 ○ 檢討項目成效的方法及工具等 • 於執行項目期間遇有困難，適時尋求上級 / 督導的協助 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	確保瞭解根據指引執行項目的重要性，及其對機構的影響
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠瞭解機構所制定的項目管理指引，並根據指引執行項目，以提升工作效率及確保服務質素。
備註	

「管理」職能範疇

名稱	執行項目管理
編號	110854L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。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。能夠瞭解機構的既定項目，配合機構的服務發展方針，以有系統及策略性的管理手法執行項目內容，協助機構達成項目的目標。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 項目管理的相關知識 - 瞭解如何識別機構有關項目管理的應用及指引 - 瞭解機構的服務發展方針 - 瞭解如何查察項目管理概論及所涉及的範疇，例如： - 時間管理 - 成本管理 - 質量管理 - 人力資源管理 - 風險管理等 - 瞭解如何安排項目管理的工作流程，例如： - 制定項目目標 - 設計項目內容 - 計算項目預算 - 預計項目風險 - 邀請相關部門合作及持份者參與 - 擬定項目負責員工 - 進行項目成效評估等 - 瞭解機構不同部門的主要工作範圍及與各部門保持良好溝通及合作關係的技巧 - 瞭解不同的策略性分析方法，例如： - SWOT（優勢、劣勢、機會、威脅） - 與SWOT相關的USED（善用優勢、停止劣勢、成就機會、抵禦威脅） 2. 執行項目管理 - 根據機構既定的項目，以及配合機構的服務發展方針，制定項目目標，可參考SMART（具體的、可量度的、可達成的、現實的、具時限性的）目標 - 以不同方法，進行策略性及有系統的分析，測試項目目標的可行性 - 按照項目目標策劃項目內容及項目所包括的範圍 - 因應項目內容，邀請相關部門員工組成團隊，例如：財務部門、行政部門、人力資源部門等，以及邀請持份者參與項目 - 為項目內容設定時間限制，例如：活動排序、進度安排、時間控制等，以及設定財政預算，例如：成本控制、資源設置等 - 安排及聘請適合人選負責管理整個項目的運作 - 執行項目前，必須計算項目風險，例如：識別風險、控制風險、制訂風險對策等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	- 定期監察項目的進行並作出適時的分析，檢討執行項目的手法，並予以改善 - 項目接近結尾時，準備為項目作出成效評估，例如：評估策略、評估方式、評估工具等 - 總結項目的執行，收集相關資料及數據，再以不同的分析方法，識別項目需要改善及修正的地方 - 記錄執行項目的整個歷程，並妥善存檔，作為日後參考之用 3. 展示專業能力 - 清楚瞭解項目管理的概念，以及落實執行的技巧 - 確保具有良好的溝通能力，適時與參與部門作出相關的聯繫
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠瞭解機構的服務發展方針，以策略性的管理手法執行機構既定的項目，達成項目的目標。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	評估項目管理成效
編號	110855L6
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事策劃風險管理工作的員工。其應用涉及在廣泛範圍內專門的技術、專業或管理的工作環境中展現系統化的專門技術和連貫的理論知識，執行時涉及批判性分析、判斷、整合及擴展能力。能夠瞭解項目管理的概論及工作程序，並因應機構運用項目管理手法的目的，評估項目管理對於機構有關執行項目的成效，識別需要改善之處，並制定改善方案。
級別	6
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 評估項目管理成效的相關知識 • 瞭解如何評估及判斷機構有關項目管理的應用及指引 • 瞭解項目管理如何結合機構的服務發展方針 • 瞭解如何整合項目管理概論及所涉及的範疇，例如： ○ 時間管理 ○ 成本管理 ○ 質量管理 ○ 人力資源管理 ○ 風險管理等 • 瞭解如何評估及判斷項目管理的工作流程，例如： ○ 制定項目目標 ○ 設計項目內容 ○ 計算項目預算 ○ 預計項目風險 ○ 邀請相關部門合作及持份者參與 ○ 擬定項目負責員工 ○ 進行項目成效評估等 • 瞭解項目管理的好處及機構運用項目管理的目的，例如： ○ 合理安排及檢討項目進度，有效使用及整合項目資源，有助降低項目成本 ○ 加強項目的團隊合作 ○ 善用分析力及定期監察項目進度，能夠盡早發現項目當中的問題，及早處理等 • 瞭解成效評估的技巧 2. 評估項目管理成效 • 透過策略性的分析工具，評估項目管理的成效，例如：6W1H ○ WHO誰主導評估？誰協助評估？ ○ WHOM誰會被評估？ ○ WHAT需要評估甚麼？評估的方向及目的是甚麼？用甚麼評估工具？ ○ WHEN何時進行評估？隔多久評估一次？ ○ WHERE評估項目管理的哪個範疇？ ○ WHY為何評估某幾個範疇的項目工作？

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ HOW如何進行評估？ ● 根據機構運用項目管理的目的，整合與項目管理成效相關的數據，例如： ○ 輸出量 (Output)：項目管理是否能夠提升項目的預期輸出量？ ○ 結果 (Outcomes)：項目管理能否達致預期後果？甚至比預期更彰顯的結果？ ○ 影響 (Impacts)：項目管理對項目本身及機構具有正面的影響？ ● 透過不同途徑，取得關鍵性的資料，以評估項目管理的成效，例如： ○ 成立焦點小組：召集各項目管理團隊員工，檢視項目管理的運作及成效 ○ 分析數據：與機構之前性質相近的項目作成效比對，識別差異 ○ 設計評估工具：項目管理進行前、中、後期，均以評估表格記錄項目的進展，於項目後期作出比對及分析 ○ 結合合作伙伴意見：向一同合作項目的持份者作出意見調查，收集相關意見，例如：項目進展、流程順暢程度、項目質素、項目成效等 ● 整合所有資料、報告及調查結果，作出分析，識別項目管理需要改善的地方，並調查影響成效的因素，確定改善方案的優先次序 ● 制定具體可行的改善措施 3. 展示專業能力 ● 瞭解項目管理的目標、流程及全面性的資訊，制定合適及相應的成效檢討方案
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠瞭解機構運用項目管理的目的，透過不同形式及方法檢討項目管理對機構有關執行項目的成效；及 ● 能夠展現系統化的知識體系來檢討成效結果，識別需要修正的地方，並以批判方式制定改善方案。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定新服務發展策略
編號	110856L6
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事制定策略的管理層員工。其應用涉及在廣泛範圍內專門的技術、專業或管理的工作環境中展現系統化的專門技術和連貫的理論知識，執行時涉及批判性分析、判斷、整合及擴展能力。能夠根據機構的宗旨、使命、目標、政策及社會責任，制定具策略性的計劃，為機構發展新服務，迎合不斷轉變的社會對服務的需求。
級別	6
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 新服務發展的相關知識 • 瞭解機構現行的服務發展及管理政策 • 瞭解機構的服務發展方針，例如： ◦ 機構的服務宗旨、使命、目標及政策 ◦ 機構的社會責任及角色 ◦ 機構在社區照顧及支援服務的定位等 • 瞭解新服務發展計劃策略上需具備的知識，例如： ◦ 新服務發展計劃對社會及機構的利益 ◦ 監管機構及相關法例對新服務發展計劃的要求、規管及限制 ◦ 讓計劃獲得認可的途徑及方法等 • 瞭解執行新服務發展計劃所需的資源，例如： ◦ 人力資源，例如：調配、晉升、新聘請的人力管理及運用等 ◦ 財政資源，例如：薪金、物資、物流等費用等 ◦ 時間資源，例如：開發、試驗、跟進、落實執行、成效評估等 • 瞭解運用分析工具對發展新服務計劃的重要性 2. 制定新服務發展策略 • 善用高度專門技術以準確界定機構所發展的服務計劃要達到的目標 • 運用策略性分析工具，評估及分析機構現時及未來的狀況，及狀況對發展新服務計劃的幫助及限制，例如：SWOT分析 ◦ Strength優勢 ◦ Weakness劣勢 ◦ Opportunities機會 ◦ Threats威脅 • 根據以上的評估及分析，準確計算機構可用於發展新服務計劃的財務、人力及其他資源 • 運用策略性的分析工具，評估對服務發展可能構成影響的因素，例如：PESTEL分析 ◦ Political政治因素 ◦ Economic經濟因素 ◦ Social社會因素 ◦ Technological技術因素 ◦ Environmental環境因素

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	○ Legal法律因素 ● 基於以上各項評估及分析，發展一套與機構的政策、服務方針、實際營運、執行及管理程序及資源狀況相符，以及可對應相關影響因素的新服務計劃策略 ● 建立諮詢及溝通機制，確保計劃的發展方向正確，例如： ○ 聚焦小組或講座：收集服務使用者及持份者意見 ○ 研討會或退修營：向員工、管理及執行進行諮詢等 ● 制定新發展服務計劃的成效評估工具及評估時限 ● 定期舉行內部及外部會議，檢討服務計劃的內容 3. 展示專業能力 ● 確保執行新發展服務計劃的過程中，嚴格遵守相關的法例 ● 能夠有效收集及分析策略性的資訊，以制定新服務發展計劃
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構的宗旨、使命、目標、政策及社會責任，制定具策略性的計劃，為機構發展新服務；及 ● 能夠確保服務計劃在預期中進行，協助機構滿足社會大眾的需求。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	執行緊急事故指引
編號	110857L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠因應緊急事故的性質，並瞭解機構所制定的緊急事故處理指引，執行相應的工作及應變措施，確保機構營運及人身安全得到保障。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 處理緊急事故的相關知識 • 瞭解機構制定的緊急事故處理指引，例如：目的、員工崗位及職責、處理程序、善後工作等 • 瞭解執行指引時應抱持的專業態度及行為操守，例如： ○ 保持冷靜 ○ 緊守崗位 ○ 保持迅速的工作效率等 • 瞭解機構可能面對的緊急事故的性質，例如： ○ 天然災禍 ○ 人為災害 ○ 意外災難等 2. 執行緊急事故指引 • 確保於執行緊急事故指引時，瞭解指引的目的及嚴格遵守指引的原則，例如： ○ 以保障人生安全為優先考慮 ○ 盡量減低緊急事故對機構營運 / 服務提供的影響 ○ 盡快恢復機構的正常運作等 • 當機構遇有緊急事故的發生，遵從緊急事故指引執行應變工作，例如： ○ 識別緊急事故的性質，並作出相應的應變措施 ○ 按照既定 / 調配的工作崗位執行職務 ○ 按照既定的行動計劃及程序執行工作 ○ 過程中保持應有的專業態度，安撫受影響的人士等 • 完成緊急事故處理工作後，準確及清晰記錄整個過程，並交予上級 / 督導批閱及存檔 • 根據機構相關指引及法例，定期進行水電維修及保養工作，並能保持機構環境整潔，預防相關緊急事故的發生 • 定期進行危急事故演習，確保員工及長者瞭解發生危急事故時的工作程序及應變措施 • 定期進行員工培訓，確保員工具有處理緊急事故的概念、知識及技巧 3. 展示專業能力 • 能夠瞭解指引內容，並嚴格地遵行 • 執行指引時，確保以人身安全為首要考慮

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠因應緊急事故的性質，並瞭解機構所制定的緊急事故處理指引，執行應變措施，確保機構營運及人身安全得到保障；及 • 能夠執行預防及員工培訓工作，減低發生緊急事故的機會。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	檢視食物質素
編號	110858L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按照膳食服務的人數及長者膳食需要，提供有質、量的膳食予長者，並能根據機構有關提供膳食服務的指引，以及對食物衛生及安全方面的瞭解，檢視食物的質素，識別需要改善的重點，並予以跟進，確保提供優質的膳食予長者。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 食物質素的相關知識 • 瞭解機構有關提供膳食服務的指引 • 瞭解長者的基本飲食需要 • 瞭解食物質素的涵意及其與長者膳食的關係，例如： ○ 食物衛生及安全 ○ 食物的營養價值適合長者身體需要 ○ 食物份量配合長者健康需求等 • 瞭解評估食物質素的方法 • 瞭解食物安全相關法例 2. 檢視食物質素 • 根據食物衛生及安全指標，檢視食物衛生及安全程度，例如： ○ 食物存放方法及地點 ○ 食物的安全溫度 ○ 食材清潔及處理方法 ○ 食物新鮮程度 ○ 食物生熟程度 ○ 美味及可觀性等 • 根據長者需要，檢視食物對長者的適合程度，例如： ○ 食物營養價值：不採用味精、加工食材、添加劑等 ○ 均衡飲食：長者健康飲食金字塔 ○ 運用適合長者的烹調方法，例如：灼、焗、煮、蒸等 ○ 減低脂肪、鈉與糖份攝取量 ○ 味道濃淡適中 ○ 選擇質地較軟的食材 ○ 配合個別長者健康需要設計餐單等 • 因應長者需要及個別長者健康狀況，配以具衛生及安全標準的食物，安排適合長者份量的膳食，例如： ○ 每餐膳食均需包括長者健康飲食金字塔內各類食物及按照各類食物指定份量安排膳食 ○ 多元化膳食，款式選擇定期更新

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	○ 糖尿病患者避免攝取過多澱粉質，實際所需份量須諮詢營養師及專業醫療人員查詢等 ● 透過不同方法，定期檢視相關食物衛生及安全指標，確保食物質素及作出相應的改善，例如： ○ 員工、長者及護老者試食 ○ 直接向長者查詢意見等 3. 展示專業能力 ● 確保能夠更新對食物衛生及安全的相關知識 ● 能夠定期檢視及改善長者膳食的質素
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按照食物衛生及安全指標，評估食物的質素；及 ● 能夠根據機構有關提供膳食的指引，並因應長者的膳食需要調整餐單，提供有質素的膳食予長者。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	安排膳食送遞
編號	110859L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按照機構的程序及指引，以及根據膳食服務的長者名單及服務單位的員工編制及分工，安排相關員工送遞膳食，確保能夠準時及準確地完成送遞工作。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 送遞膳食的相關知識 - 瞭解服務單位的員工編制 - 瞭解不同崗位員工的工作範疇及職務 - 瞭解安排膳食送遞的所需的員工編配及工作分工 - 瞭解安排送遞膳食路線的技巧 - 瞭解各職級員工分工合作的重要性 - 瞭解處理突發事情的技巧 2. 安排膳食送遞 - 根據機構的程序及指引，按照膳食服務的長者名單，運用當中長者住址的資料，作為安排送遞膳食路線的根據 - 搜集相關路線的資料，並與司機一同商討有關安排，例如： - 泊車安排，例如：泊車位置、免費泊車時限等 - 車輛入閘須知 - 進入屋苑須知，例如：出示職員証的須知等 - 根據商討結果，制定送遞膳食路線的數量及各條路線的開車時間 - 按照路線安排及膳食服務的長者人數，以及機構相關編制的人手比例，安排相應數量的員工跟車送遞膳食 - 每日送遞膳食前，必須透過工作簡報會及查閱長者膳食記錄簿，獲悉有關膳食服務的最新資訊，例如： - 長者情況，例如：因覆診暫停一餐膳食、因回鄉暫停一星期膳食、長者因搬屋關係將會停止膳食服務等 - 交通資訊，例如：因道路維修或進行改道工程，需要重新編定送遞膳食路線、因交通意外需暫時更改路線等 - 員工臨時請假：安排替假或由其他單位調動人手協助工作 - 為確保能夠準時及準確地送遞膳食予長者，必須預先聘請相關職位的替假員工，並能掌握單位其他相關服務的基本人手編排及分工，以便有需要時調動人手處理工作 - 按機構指引，於特別情況下，例如：颱風及暴雨、公眾假期等，安排特別人手或協助準備臨時食物等措施以解決長者膳食問題 3. 展示專業能力 - 確保在執行工作時，能夠遵守機構的程序及指引

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	• 尊重不同崗位員工的職務及能力，聽從員工在相關方面的意見，達致分工合作的效能 • 具備協調及應變能力，確保能夠處理突發事情
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據膳食服務的長者名單及服務單位的員工編制，安排相關職能的員工送遞膳食；及 • 能夠具備應變能力，處理突發事件，協調人手分工，確保能夠準時及準確地完成送遞工作。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	提供家居清潔
編號	110860L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的前線員工。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。能夠根據機構相關的指引，按照長者對家居清潔的需要，並運用相關知識及技巧，為長者提供家居清潔服務。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 家居清潔的相關知識 • 瞭解機構有關提供家居清潔服務的程序及指引 • 瞭解機構有關職業安全及健康的指引 • 瞭解提供家居清潔服務的目的，例如： ◦ 減低長者因做家务而產生的身體不適 ◦ 減少因家居環境不潔而帶來疾病的機會 ◦ 減少令病情惡化的源頭等 • 瞭解長者家居衛生狀況及清潔需要 • 瞭解家居清潔的服務內容，例如： ◦ 服務次數 ◦ 清潔範圍等 • 瞭解正確使用清潔劑的方法 • 瞭解家居清潔知識及技巧 2. 提供家居清潔 • 提示長者在清潔前，妥善收藏貴重的個人物品 • 觀察長者家居衛生狀況，或按照機構與長者工作前的協議，於指定範圍進行清潔 • 根據機構有關家居清潔的指引，預備相關清潔工具及用品，以及戴上個人衛生用品，例如：口罩、手套等 • 根據機構有關職業安全及健康指引，執行工作時，必須透過不同方法保護自己，以免勞損或引致受傷，例如： ◦ 保持正確姿勢 ◦ 保護關節 ◦ 避免脫鞋工作及以三點式支撐預防跌倒 ◦ 使用節省體力的方法等 • 使用合適的清潔用品及工具進行清潔工作 • 如需要清潔多於一個家居範圍，可採用以下準則，例如： ◦ 由高往低 ◦ 從乾到濕 ◦ 由內向外等 • 進行家居清潔時注意事項，例如： ◦ 切勿一起使用不同的清潔劑

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	○ 清潔劑成分愈複雜，毒性會愈強 ○ 小心留意家居環境有否鬆脫危機等 ● 清潔家居後，確保傢俬、地板等保持乾爽及整齊，以及執拾所有清潔用品及用具，以防長者跌倒或絆倒 ● 工作過程中遵守職業安全及健康指引，例如： ○ 清潔窗戶時，切勿打開窗花等 3. 展示專業能力 ● 確保在執行工作時，能夠遵守機構的程序及指引 ● 尊重長者的自決權，按照長者需要進行家居清潔 ● 確保進行家居清潔期間，根據職業安全及健康指引，以作保護
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構有關家居清潔的程序，並按照長者對家居清潔的需要，為長者提供家居清潔服務；及 ● 能夠根據機構職業安全及健康的指引，並運用相關知識及技巧提供服務，保障員工及長者安全。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	協助處理長者洗衣的需求
編號	110861L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的前線員工。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。能夠按照機構的程序及指引，以及按照長者洗衣的需求，尋找合適的洗衣服務，協助長者送洗及送回衣物。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 洗衣服務的相關知識 • 瞭解機構有關協助處理長者洗衣的需求的程序及指引 • 瞭解機構有關職業安全及健康的指引 • 瞭解長者對洗衣服務的需求 • 瞭解相關洗衣服務的社區資源 • 瞭解與長者交收費用的方法 • 瞭解有關收取費用表格的用途 2. 協助處理長者洗衣的需求 • 根據機構的程序及指引，將衣物帶回服務單位清洗或代為送往洗衣店清潔 • 提醒長者檢查衣物，例如： ◦ 檢查衣物上是否遺留配飾 ◦ 檢查衣物有否破損 ◦ 檢查衣物是否需要特別處理，例如：不可用熱水或高溫焗乾等 • 收集長者需要清洗的衣物 • 將衣物帶回服務單位進行磅洗，並記錄磅洗數量及金額，以便計算月結服務收費 • 若將衣物送往洗衣店，則向長者收取洗衣費用，邀請長者簽署相關文件，證明員工收取長者費用的用途及數額，並將洗衣費用轉交相關洗衣店，及後憑單據代長者取回已清洗衣物 • 將衣物送洗及送回時，根據機構有關職業安全及健康指引，必須透過不同的方法保護自己，以免勞損或引致受傷，例如： ◦ 保持正確姿勢 ◦ 保護關節 ◦ 使用節省體力的方法等 • 協助長者送回衣物及交回收據 • 保留洗衣單據，保障雙方權益 3. 展示專業能力 • 按照長者洗衣需求，協助尋找合適的洗衣服務 • 在執行工作時，能夠遵守機構的程序及指引
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照長者的需求，尋找合適的洗衣服務，協助長者送洗及送回衣物。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	評估家居環境安全
編號	110862L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供臨床家居安全評估的員工。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。能夠在不同的長者居住環境作出適切的評估，記錄、分析並提出可行的改善方案。同時亦需了解社區能提供的資源，協助提升長者的環境安全。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 家居環境的相關知識 • 瞭解安全環境的好處，例如： ○ 減少跌倒風險 ○ 提升面對危險的應變力 ○ 避免因意外而做成失能的情況等 • 瞭解常見香港的住屋類型，例如： ○ 公共租住房屋 ○ 租者置其屋 ○ 資助出售房屋 ○ 私人房屋 ○ 過渡性房屋等 • 瞭解環境評估的項目，例如： ○ 房屋尺寸 ○ 睡房、洗手間、淋浴間、廚房、客廳等的尺寸 ○ 傢具的種類及尺寸 ○ 房屋類別：租住、自置或親人物業等 • 瞭解長者的生活與環境的關係，例如： ○ 關節活動 ○ 日常作息模式等 • 瞭解提升家居安全的資源，例如： ○ 房屋署的改善計劃 ○ 房協的「樂得耆所」計劃 ○ 長者維修自住物業津貼計劃等 2. 評估家居環境安全 • 評估長者的身體機能，生活能力及社區參與能力 • 量度長者家中不同房間的尺寸 • 評估長者在家中參與日常活動的能力，障礙及風險 • 檢查家中已有的環境安全用具，例如：安全扶手、斜道的狀態等 • 制定家居安全評估報告，並由教育、治療、訓練、器具四方面介入，提升家居環境安全

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	- 定期與長者、照顧者及團隊溝通，了解長者在家居的生活情況，風險是否出現及能否有效落實報告建議 3. 展示專業能力 - 能夠在多變的居住環境下客觀及全面評估長者家居環境的風險 - 能夠制定相關的評估報告，指出危機及作出確切的介入方法 - 聆聽及尊重長者及照顧者的意見並作出相關的改善建議
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠全面及深入的評估，分析長者在家中面對的家居危機及障礙，並制定合適的安全及所需資源的建議；及 - 能夠與長者及照顧者保持積極溝通，持續提升對家居環境安全的意識。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	協助購物
編號	110863L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的前線員工。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。能夠按照機構的程序及指引，以及按照長者的購物需要及預算，運用日常購物知識，協助長者購買所需物品及送往家中，滿足長者的實際需要。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 購物的相關知識 • 瞭解機構有關協助購物的程序及指引 • 瞭解機構有關職業安全及健康的指引 • 瞭解長者需要購買的物品及物品資料 • 瞭解購物所需知識，例如： ◦ 鄰近商舖位置 ◦ 最快捷的路線等 • 瞭解與長者交收金錢的方法 • 瞭解有關收取金錢表格的用途 • 瞭解與長者保持良好溝通的重要性 2. 協助購物 • 按照機構指引與長者協議，製作購物清單，例如： ◦ 質量 ◦ 數量 ◦ 預算支出等 • 按照對長者的認識及對家居環境的觀察，檢視長者欠缺的日常用品，並提出購物建議 • 向長者收取需要購買物品的預算支出，並且簽署相關文件，證明員工收取長者金錢的用途及數額 • 根據購物清單，到鄰近商舖進行購物 • 購物時，必須留意與貨品相關的重要事項，例如： ◦ 核對貨品牌子 ◦ 檢視貨品到期日或最佳使用日期 ◦ 檢視貨品有沒有缺損或腐爛等 • 遇到任何與貨品相關的問題，即時致電長者進行溝通 • 付款後，核對及保留貨品收據 • 完成購物後，將貨品遞送到長者家中 • 與長者一同核對貨品及價錢 • 將剩餘的金錢交回長者及簽署相關文件 • 因應長者的能力及貨品的重量，協助長者將貨品擺放在適合或長者指定的位置

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	- 根據機構有關職業安全及健康指引，執行工作時，透過不同方法保護自己，以免勞損或引致受傷，例如： - 保持正確姿勢 - 保護關節 - 使用節省體力的方法等 - 保留所有購物單據，保障雙方權益 3. 展示專業能力 - 確保在執行工作時，能夠遵守機構的程序及指引 - 確保按照長者購物清單，協助購買長者所需的日用品
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠按照長者的購物需要及支出預算，運用日常購物知識，協助長者購買所需物品，從而滿足長者的實際需要。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	陪伴外出活動
編號	110864L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的前線員工。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。能夠按照機構的指引及程序，以及按照長者的需要，運用相關知識及技巧，陪伴長者外出活動，並確保長者的安全。
級別	2
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 陪伴外出活動的相關知識 • 瞭解機構有關陪伴外出活動的指引及程序 • 瞭解機構有關職業安全及健康的指引 • 瞭解陪伴外出活動的目的，例如： ○ 減低長者的孤獨感 ○ 照顧長者需要及確保長者安全 ○ 改善長者的社交生活等 • 瞭解長者外出活動的詳情，例如： ○ 目的，例如：與朋友約會、散步、購物、做運動等 ○ 地點 ○ 時間等 • 瞭解與長者保持良好溝通的技巧 • 瞭解長者各方面狀況及所需的協助，例如： ○ 長期病患情況 ○ 行動能力 ○ 認知能力 ○ 精神狀況 ○ 服藥情況等 • 瞭解相關服務內容及所需技巧 • 瞭解長者外出時需要帶備的物品，例如： ○ 身份證明文件 ○ 助行器具 / 輪椅 ○ 隨身藥物 ○ 水及食物 ○ 適量的金錢 ○ 與外出活動相關的物品，例如：購物車等 • 瞭解關於特別長者的安全措施，例如： ○ 預防認知障礙症長者走失 ○ 慎防行動不便長者跌倒等 2. 陪伴外出活動

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	- 根據機構有關陪伴外出活動的指引及程序，向上級 / 督導瞭解長者狀況及需要，並準備相關物資，例如：扶抱帶、助行器具等 - 協助長者檢查是否帶齊所需物品 - 向長者查詢其外出活動的內容及詳情，以便決定路線及預計時間 - 根據個別長者的身體狀況，運用適當的知識及正確的技巧，陪伴長者外出活動，照顧長者所需，並確保長者安全，例如： - 對社區設施的認識，盡可能選用無障礙通道及設施 - 使用輔助器具的技巧及協助長者使用輔助器具的技巧 - 攙扶技巧 - 轉移及扶抱技巧 - 使用輪椅技巧等 - 根據機構有關職業安全及健康指引，執行工作時，必須透過不同方法保護自己，以免勞損或引致受傷，例如： - 保持正確姿勢 - 使用節省體力的方法等 - 陪伴長者期間，主動與長者傾談，切勿擅自離開長者，確保長者整個過程均受到照顧 - 遇有任何突發情況，必須向上級 / 督導匯報 - 適時向上級 / 督導匯報長者情況 3. 展示專業能力 - 確保在執行工作時，能夠遵守機構的指引及程序 - 確保長者在整個陪伴過程中得到適切的照顧，並主動與長者傾談，保持溝通 - 清晰長者外出的目的，並協助長者完成該項活動
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按照長者需要，以及運用適當知識及正確的技巧，陪伴長者外出活動，確保長者安全；及 - 能夠陪伴長者外出進行活動，並於過程中主動與長者傾談，有助改善長者的社交生活及其情緒狀態。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	安排交通接送
編號	110865L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的前線員工。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。能夠按照機構的指引及程序，以及按照長者的活動能力及需要，以及對社區上有關交通接送服務資訊的瞭解，為長者安排合適的交通工具，安全接送長者。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 交通接送的相關知識 • 瞭解機構有關交通接送服務的指引及程序 • 瞭解長者各方面狀況，以便安排合適的交通接送服務，例如： ○ 長期病患情況 ○ 行動能力 ○ 認知能力等 • 瞭解提供接送長者服務的合法交通工具的種類，例如： ○ 復康巴士 ○ 易達轎車 ○ 無障礙的士，例如：鑽的、星羣的士等 ○ 非緊急救護車服務 ○ 安排的專車等 • 瞭解機構專車及社區上提供接送長者服務的交通工具及其相關資料，例如： ○ 服務對象 ○ 服務特色 ○ 服務地區 ○ 特別裝置 ○ 預約須知 ○ 申請方法 ○ 費用及付款方式等 2. 安排交通接送 • 根據機構的指引及程序，透過向上級 / 督導的查詢，瞭解長者的身體狀況及對交通接送服務的需要，例如： ○ 使用輪椅或其他助行器具 ○ 長者能否由輪椅轉移至座椅、其轉移能力及員工協助轉椅程度等 ○ 需要前往的地點 ○ 是否需要陪同者同行等 • 因應對長者狀況的瞭解，為長者安排合適的交通工具，接送長者，例如： ○ 輪椅使用者及陪同者同行，可安排使用易達轎車、鑽的等 ○ 日常需要使用交通工具的長者，可安排使用「固定路線」復康巴士等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	- 聯絡接送服務的負責人或司機，提供及獲取相關資料，例如： - 向相關職員提供長者資料、所需的協助及單位的聯絡電話 - 上落車地點 - 回程時間等 - 若在接送長者期間出現突發事件，例如：長者跌倒，必須第一時間獲取相關訊息及即時向上級 / 督導匯報等 3. 展示專業能力 - 確保在執行工作時，能夠遵守機構的指引及程序 - 確保所安排的交通接送服務是安全及合法的
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠因應長者的活動能力，為長者安排合法的交通接送服務，安全接送長者。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	陪伴處理銀行事務
編號	110866L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供家居支援服務的前線員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按照機構的程序及指引，以及長者在處理銀行事務的需要，運用相關知識及技巧，陪伴長者處理各種銀行事務，並保障長者及員工的權益。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 陪伴處理銀行事務的相關知識 • 瞭解機構有關陪伴處理銀行事務的程序及指引 • 瞭解機構有關職業安全及健康的指引 • 瞭解陪伴處理銀行事務的目的及注意事項，包括： ○ 確保長者於過程中得到照顧，確保長者安全 ○ 於長者有需要時提供協助 ○ 保障長者的私隱權 ○ 確保長者和員工的權益受到保障 • 瞭解長者到銀行所需辦理的事務、所需物品及事前準備，並作出適當的安排，例如： ○ 身份證明文件 ○ 「殘疾人士在限制區上落車證明書」 ○ 助行器具 / 輪椅 ○ 隨身藥物 ○ 水及食物 ○ 足夠的金錢 ○ 相關物品，例如：銀行存摺、簽名印章、老花眼鏡、提款咭等 • 瞭解長者各方面狀況及所需的協助，例如： ○ 長期病患情況 ○ 行動能力 ○ 認知能力 ○ 精神狀況 ○ 服藥情況等 • 瞭解相關服務內容、所需技巧及注意事項 • 瞭解協助護送長者的交通資源，例如： ○ 復康巴士等 ○ 易達轎車 ○ 無障礙的士，例如：鑽的、星羣的士等 ○ 機構安排的專車等 • 瞭解陪伴處理銀行事務時關於有特別需要長者的安全及相應措施，例如： ○ 預防患有認知障礙症長者走失措施 ○ 慎防行動不便長者跌倒措施 ○ 處理認知能力較差長者的措施等

「家居及社區照顧」職能範疇

	2. 陪伴處理銀行事務 - 根據機構相關的程序及指引，向上級 / 督導瞭解長者狀況及需要，並準備相關物資，例如：扶抱帶、助行器具等 - 因應長者需要到達的銀行 / 櫃員機位置及長者的身體狀況，預先安排適合長者使用的交通工具 - 協助長者檢查是否帶齊所需物品，確保沒有遺漏 - 為確保長者及員工相關的權益，陪伴長者處理銀行事務時必須注意的事項，例如： - 判斷長者精神狀態是否穩定，必須向上級 / 督導報告長者情況及徵詢其意見，以決定長者當日是否適合處理銀行事務，在需要時改期。 - 若長者認知能力稍遜，或患有認知障礙症，必須知會上級 / 督導，由上級 / 督導安排長者在家屬 / 監護人陪同下，才能辦理相關事務的手續 - 若辦理的事務牽涉現金，例如：提款、存款等，必須由上級 / 督導安排，或自行尋求第三者在場見證辦理過程，例如：長者朋友、銀行職員等 - 辦理手續時，若牽涉長者私隱，例如：戶口密碼，員工必須迴避，如轉身背向長者等 - 處理有關長者的個人物件或貴重財物時，須提醒長者妥善存放該等物件 - 根據個別長者的身體狀況，運用適當的知識及正確的技巧，提供護送服務，確保長者安全，例如： - 對社區設施的認識，盡可能選用無障礙通道及設施 - 使用輔助器具的技巧及協助長者使用輔助器具的技巧 - 攙扶技巧 - 轉移及扶抱技巧 - 使用輪椅技巧等 - 根據機構有關職業安全及健康指引，執行工作時，必須透過不同方法保護自己，以免勞損或引致受傷，例如： - 保持正確姿勢 - 使用節省體力的方法等 - 陪伴長者期間，切勿擅自離開長者，確保長者整個過程均受到照顧 - 遇有任何突發情況，必須適時向上級 / 督導匯報長者情況 3. 展示專業能力 - 遵守機構處理銀行事務的程序及指引，為長者處理銀行事務，在執行工作時，保障長者的私隱及安全
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠按照長者在處理銀行事務上的需要，並運用適當知識及正確的技巧，陪伴長者處理銀行事務，確保長者的安全和權益。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	為長者提供轉介緊急支援服務
編號	110867L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供地區及家居支援服務的員工。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。能夠根據機構的危急應變措施，處理在辦公時間以外接獲的求助／查詢個案，並按照長者的狀況，評估長者處境的危急程度，分析長者轉介緊急支援服務的必要性及所需的服務種類，為長者轉介合適的緊急支援服務。
級別	4
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 轉介緊急支援服務的相關知識 • 瞭解機構所制定的提供緊急支援服務指引 • 瞭解機構有關提供轉介服務的程序及指引 • 瞭解機構的危急應變措施 • 瞭解評估長者對緊急支援服務需要的技巧 • 瞭解機構相關的行政安排，例如： ◦ 提供24小時緊急支援服務的員工編制 ◦ 員工職責等 • 瞭解提供24小時緊急支援服務的社區資源，例如： ◦ 東華三院芷若園危機介入及支援中心 ◦ 明愛向晴軒危機專線及教育中心 ◦ 香港撒瑪利亞防止自殺會 ◦ 生命熱線預防自殺熱線及珍愛生命熱線 ◦ 社會福利署熱線等 • 瞭解提供緊急支援服務的社區資源，例如： ◦ 緊急住宿服務 ◦ 緊急暫託服務 ◦ 緊急上門照顧服務 ◦ 緊急經濟援助 ◦ 緊急醫療援助等 • 瞭解緊急支援服務的申請詳情，例如： ◦ 服務對象 ◦ 申請資格 ◦ 申請手續 ◦ 服務範疇 ◦ 收費等 2. 為長者提供轉介緊急支援服務 • 若接獲長者求助電話在辦公時間內，由當值社工或個案經理處理，詳情可參考「提供緊急支援服務」能力單元 • 若有非辦公時間接聽緊急熱線服務，則按照機構的行政安排處理

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	- 接獲長者的求助電話時，仔細聽取長者所述的詳情，收集相關資料，例如： - 事情發生的經過 - 長者有否受傷 - 事件牽涉人物 - 長者背景資料等 - 根據上述長者所提供的資料，分析長者處境的危急程度，並作出相應的轉介，例如： - 人身安全受到威脅，建議長者致電999報警求助或要求護車尋求緊急醫療援助 - 若沒有即時危險，但想離家暫避，建議轉介適合長者需要的24小時緊急支援服務 - 需要長遠經濟、照顧、生活安排等，建議轉介其他緊急支援服務 - 只想訴說心事，聽取意見等，可安排以個案形式處理等 - 若長者的處境十分危急，即時為長者轉介適合的24小時緊急支援服務 - 若長者處境安全，即時給予適當的輔導，安撫長者情緒及給予支援，並於翌日安排員工以個案形式跟進長者需要 - 為長者轉介24小時緊急支援服務的翌日，即時向上級 / 督導匯報情況，並向長者及該轉介服務的負責員工瞭解長者情況及相關安排 - 記錄長者個案及存檔 3. 展示專業能力 - 確保有足夠的人手和資訊處理辦公時間以外的求助 / 查詢個案 - 能夠掌握社區上提供24小時緊急支援服務的資源及相關資料，確保在有需要時能夠作出即時轉介 - 確保能夠迅速處理長者對緊急支援服務的需要
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構的危急應變措施，處理在辦公時間以外接獲的求助 / 查詢個案； - 能夠按照長者的狀況作出評估，分析長者的處境及其需要轉介緊急支援服務的必要性；及 - 能夠根據機構有關轉介服務的程序及指引，為長者轉介合適的緊急支援服務。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	檢討及跟進緊急支援服務質素
編號	110868L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供地區及家居支援服務的員工。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。能夠根據提供緊急支援服務的目的及內容，以不同形式評估服務成效及跟進服務提供的情況，識別需要改善的地方，以改善緊急支援服務的質素。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 檢討及跟進緊急支援服務的相關知識 • 瞭解機構有關檢討服務質素的程序及指引 • 瞭解提供緊急支援服務的流程，例如： ◦ 編配人手 ◦ 收集長者背景資料 ◦ 評估長者處境的危急程度 ◦ 分析長者服務需要 ◦ 提供或轉介相關服務等 • 瞭解各類緊急支援服務的目的及內容，例如： ◦ 緊急住宿服務 ◦ 緊急經濟援助 ◦ 緊急醫療援助 ◦ 各項24小時危機熱線等 • 瞭解檢討服務成效及跟進服務提供的方法，例如： ◦ 與長者及其家屬面談 ◦ 向服務提供者查詢 ◦ 個案會議等 • 瞭解檢討及跟進服務成效的方向及範疇，例如： ◦ 編配人手的方法及程序 ◦ 服務提供的時限、類別、流程等 ◦ 長者使用服務的情況等 • 瞭解與長者、家屬及服務提供者保持良好溝通的技巧 2. 檢討及跟進緊急支援服務 • 透過不同途徑收集長者使用緊急支援服務的情況 • 因應為個別長者提供緊急支援服務的類別及目的，以及所收集的資料，以不同的方法及服務成效指標，評估長者使用服務的成效，例如： ◦ 質性指標，例如：能否解決長者的緊急需要、長者對服務的滿意程度等 ◦ 量性指標，例如：生活滿意度指數量表（LSI），評估長者於使用服務後，對生活的滿意程度 • 檢視提供緊急支援服務的行政安排，評估其對服務成效的影響

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	- 根據收集回來的資料及評估結果，作出全面的分析，識別服務需要改善的地方，並作出相應的調整 - 撰寫相關服務評估報告及制定改善方案 3. 展示專業能力 - 能夠抱持公平及客觀的態度，分析相關的服務資料 - 明白檢討及跟進服務對確保服務質素的重要性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構有關檢討服務質素的程序及指引，並按照提供緊急支援服務的目的及內容，評估服務成效及跟進服務提供的情況；及 - 能夠按照評估結果，識別需要改善的地方，並制定改善方案，以確保緊急支援服務的質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	提供緊急支援服務
編號	110869L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供地區及家居支援服務的員工。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。能夠根據機構有關緊急支援服務的政策及機制，評估長者各方面的狀況及需要，分析長者的處境，並能針對性及有效率地提供相關的緊急支援服務，協助長者處理其緊急需要。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 緊急支援服務的相關知識 • 瞭解機構制定的提供緊急支援服務指引 • 瞭解機構可提供的緊急支援服務及相關資料 • 瞭解評估長者對緊急支援服務需要的技巧 • 瞭解機構相關的行政安排，例如： ○ 員工職責 ○ 員工編更 ○ 輪更編制等 • 瞭解長者對緊急支援服務的需要，例如： ○ 緊急住宿服務 ○ 緊急暫託服務 ○ 緊急上門照顧服務 ○ 緊急膳食服務 ○ 緊急經濟援助等 • 瞭解緊急支援服務的申請詳情，例如： ○ 服務對象 ○ 申請資格 ○ 申請手續 ○ 收費等 • 瞭解長者的背景資料及需要緊急支援服務的原因，例如： ○ 照顧者不能再照顧長者，例如：身體機能老化、病逝等 ○ 照顧者不適合承擔照顧工作，例如：照顧者虐待長者等 ○ 照顧者需要暫時離開香港 ○ 長者身體機能急劇下降，例如：急病、交通意外、跌倒等 2. 提供緊急支援服務 • 若接獲長者求助電話 / 查詢是在辦公時間內，由當值社工或個案經理處理 • 若在辦公時間外，則按照機構的行政安排，由負責24小時緊急支援服務的員工處理，詳情可參考「為長者提供轉介緊急支援服務」能力單元 • 透過不同方法評估長者對緊急支援服務的需要，例如： ○ 長者及護老者直接求助或提出查詢

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	○ 翻閱長者的個案資料 ○ 機構相關員工提供長者資料 ○ 其他相關機構提供長者資料，例如：醫務社工等 ○ 專業醫療人員的醫療報告等 ● 聽取長者所述的情況，收集相關資料，分析長者處境的危急程度，例如： ○ 事情發生的經過 ○ 長者有否受傷 ○ 事件牽涉人物 ○ 長者背景資料等 ● 即時到訪長者家中提供協助 ● 先安撫長者的情緒，並向長者解釋將會為其安排的緊急支援服務及相關內容 ● 根據機構有關緊急支援服務的程序及指引，針對性地安排長者使用合適的緊急支援服務 ● 定時監察長者使用服務的情況，需要時作出調整 ● 記錄長者個案及存檔 3. 展示專業能力 ● 能夠清楚瞭解機構有關緊急支援服務的相關資料及執执行程序，確保在有需要時能夠熟練地運作 ● 確保能夠迅速處理長者對緊急支援服務的需要
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構有關緊急支援服務的政策及機制，評估長者的狀況及分析長者的處境，識別其對緊急支援服務的需要；及 ● 能夠根據機構的相關服務及行政安排，有效率及針對性地為長者提供緊急支援服務，協助長者及其家庭成員處理其緊急需要。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	制定提供緊急支援服務指引
編號	110870L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事制定臨床護理服務政策及危機管理工作的員工。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。能夠瞭解機構有關危機管理的政策及指引，並掌握與服務提供相關的資料，作出分析及資料整合，制定提供緊急支援服務指引，確保能有效率地為長者提供合適的緊急支援服務。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 提供緊急支援服務的相關知識 • 瞭解機構有關危機管理的政策及執行指引 • 瞭解機構有關服務提供的程序及指引 • 瞭解制定提供緊急支援服務指引的目的 • 瞭解提供緊急支援服務應抱持的專業態度，例如： ◦ 平衡長者自決原則與保障人身安全問題 ◦ 接觸個案及提供服務時保持效率等 • 瞭解機構提供緊急支援服務的行政安排 • 瞭解與緊急支援服務提供的相關資料，作為制定指引的藍本 2. 制定提供緊急支援服務指引 • 根據機構有關危機管理的政策，制定提供緊急支援服務的行政安排指引，例如： ◦ 調配人手機制 ◦ 員工輪值24小時緊急服務安排 ◦ 接獲求助 / 查詢後，首次接觸個案時限 ◦ 記錄個案資料及妥善儲存的方法等 • 根據機構有關服務提供的程序及執行指引，制定提供緊急支援服務的指引，例如： ◦ 服務提供流程 ◦ 評估長者服務需要的技巧 ◦ 分析長者危急程度的技巧 ◦ 認識最新及相關的社區資源及相關資訊 ◦ 認識相關法例，例如：《緊急救援基金條例》、《個人資料（私隱）條例》等 • 制定員工培訓計劃，確保員工瞭解指引內容及相關職責，並嚴格地遵從 • 訂立機制，定期檢討執行指引的情況及成效，並加以改善，作出調整 3. 展示專業能力 • 能夠以長者利益及安全為制定指引時的優先考慮 • 按長者的需要及社會的變化，適時檢討指引內容，並作出調整
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	• 能夠掌握與緊急支援服務相關的資料，並配合機構有關危機管理及服務提供的政策，制定簡單易明的指引；及 • 能夠培訓員工掌握緊急支援服務指引，確保員工能夠遵從及執行指引。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	制定緊急應變管理策略
編號	110871L6
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事策劃風險管理工作的員工。其應用涉及在廣泛範圍內專門的技術、專業或管理的工作環境中展現系統化的專門技術和連貫的理論知識，執行時涉及批判性分析、判斷、整合及擴展能力。能夠瞭解機構的服務營運方針，按照機構危機管理的政策，以及瞭解有關緊急應變的知識及技巧，重新組織及整合資料，制定策略性的緊急應變管理計劃，以便機構能有效管理有關應對緊急情況的措施。
級別	6
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 緊急應變管理的相關知識 • 瞭解機構的服務營運策略及方針 • 瞭解機構為其服務營運提供安全及可靠環境的義務及責任 • 瞭解如何整合機構有關危機管理的政策及執行指引 • 瞭解如何評估及判斷機構可能遇到的威脅及突發事故，例如： ○ 天然災禍 ○ 人為災害 ○ 意外災難等 • 瞭解緊急應變管理的最佳方式 • 瞭解如何挑選管理不同突發事故的概念、知識及技巧 • 瞭解如何評估機構有關媒體管理的政策及指引 • 瞭解如何斷定有關緊急事故應變管理及應對的法例，例如： ○ 《職業安全及健康條例》 ○ 《佔用人法律責任條例》等 2. 制定緊急應變管理策略 • 整合機構有關危機管理的政策及執行指引，確定需要啟動緊急應變措施的威脅及突發事故，以及其緊急情況 • 設定應變管理的目標，例如： ○ 盡量減低威脅及緊急情況發生的可能性 ○ 在發生時盡量減低其影響 ○ 盡快恢復機構的正常運作等 • 配合機構的服務營運方針，制定應變管理內四個階段的工作範圍，例如： ○ 預防，例如： ▪ 制定定期水電保養維修計劃 ▪ 制定緊急事故演習訓練等 ○ 準備，例如： ▪ 制定緊急應變指引 ▪ 定期檢討及調整指引 ▪ 訂定相關員工培訓計劃等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	○ 應對，例如： ▪ 制定相關人力及資源調配程序 ▪ 制定協調內部及外部支援方案等 ○ 復原，例如： ▪ 制定緊急事故對服務運作影響的評估及處理機制 ▪ 設立復原小組 ▪ 根據相關法律向保險公司提出索償等 ● 確定機構在四個應變管理階段的角色及職責，例如： ○ 高層管理 ○ 受影響的服務營運主管 ○ 相關員工及資源調配 ○ 財產 / 設施管理 ○ 媒體管理等 ● 制定緊急應變管理策略需要考慮的範疇，例如： ○ 指揮及控制 ○ 保障生命安全 ○ 保護財產及設施 ○ 協調內部及外部的服務單位 ○ 媒體關係 ○ 復原及重新運作等 ● 制訂相關策略培訓、策略檢討及修訂時間表 3. 展示專業能力 ● 能夠全面評估緊急應變的情況，需要時，尋求專業意見，以制定相關策略 ● 確保完整及準確地制定及記錄管理策略，並應用於培訓工作
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構有關危機管理的政策，配合機構的服務營運方針，以及有關緊急應變管理知識的瞭解，重組及整合資料，制定策略性的緊急應變管理計劃。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	遵守職業道德及員工守則
編號	110872L1
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。其應用涉及在清楚界定和高度規範的工作環境中進行常規及重覆的工作，執行時需具備認識及理解能力。能夠瞭解職業道德的涵意及機構所制定的員工守則，嚴格遵守並應用於日常工作環境中，維持機構的服務質素。
級別	1
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 職業道德及員工守則的相關知識 • 瞭解職業道德的涵意，例如： ◦ 盡忠職守，遵從上級 / 督導合理的工作安排 ◦ 認真工作，保持及提高服務質素 ◦ 遵從機構指引及守則，保持機構信譽 ◦ 不接受任何利益和收受任何利益 ◦ 待人處事，須保持禮貌及誠信態度等 • 瞭解機構制定的員工守則，例如： ◦ 上下班的相關守則，如每星期工作時數、準時上班、更期安排和請假等 ◦ 工作時配戴員工證 ◦ 上班穿著整齊衣著或穿著制服 ◦ 離職安排等 • 瞭解遵守職業道德及員工守則對機構及服務提供的重要性 • 瞭解與職業道德及員工守則相關的法例，例如：《防止賄賂條例》、《僱傭條例》等 2. 遵守職業道德及員工守則 • 個人行為符合職業道德，及嚴格遵守機構訂定的員工守則並應用於日常工作中，例如： ◦ 於日常工作中，能夠持平、公正、積極，配合整體服務運作，協助機構的服務發展 ◦ 員工之間互相提點，提升工作士氣 ◦ 在任何情況下，不會作出損害機構利益的行為等 • 遵守相關法例之規定 • 於服務提供時遇到有關職業道德的困惑，即時尋求上級 / 督導的協助 • 若對遵行員工守則有任何疑問、質詢及意見，必須向上級 / 督導提出，並由上級 / 督導作出商議及調整 3. 展示專業能力 • 瞭解職業道德及員工守則的重要性，並於日常工作環境中，嚴格遵守及執行
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠瞭解及遵守機構制定的員工守則及職業道德，維持機構的服務質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	恆常工作匯報
編號	110873L3
應用範圍	此能力單元適用於長安老服務業內提供服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠因應工作需要及性質，選擇於合適的場合作出工作匯報，加強員工之間的溝通，使單位運作暢順。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 恆常工作匯報的相關知識 - 瞭解機構有關恆常工作匯報的指引 - 瞭解恆常工作匯報的目的，例如： - 工作總結，例如：報告工作成果及成效 - 工作改善，例如：尋求員工的協助、上級的指示、協商的機會 - 減低事故的即時或潛在風險，例如處理突發事件，藉此作為日後再發生事件的參考等 - 瞭解恆常工作匯報的程序和緊急事故匯報措施 2. 恆常工作匯報 - 根據機構有關工作匯報的指引，並因應工作需要及性質，組織需要匯報的工作重點 - 釐清工作匯報的目的及需要匯報的內容 - 因應匯報目的及工作內容，選擇合適的場合作出報告，例如： - 匯報事項與團隊相關，需要尋求團隊成員提供協助，可選擇於定期團隊會議作出匯報 - 匯報事項有關單位各員工需要獲悉的資訊，可選擇於服務單位會議中匯報，或預先約定於工作時間內召集員工於辦公室作工作匯報等 - 匯報事項如屬於非常緊急，員工必須先根據指引作出相應的處理，在許可情況下授權相關員工作出緊急工作匯報，或於處理緊急事故後，再就著事故的即時及事後處理工作作出匯報 - 匯報工作時，必須按照員工的職級及職務，調整匯報的工作內容，以讓相關員工理解匯報重點及按照工作安排執行相關工作 - 完成工作匯報後，將重點記錄於員工工作日誌內，以便缺席匯報的員工隨時翻閱相關資訊 3. 展示專業能力 - 確保掌握工作匯報的目的，組織需要報告的內容，並選擇合適的場合作出匯報
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠因應工作需要及性質，組織匯報內容，並選擇合適的場合作出匯報，加強員工之間的溝通，使單位運作暢順。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	跟進家居維修個案
編號	110874L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供地區及家居支援服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據長者對家居維修的需要，以及因應家居維修的項目，檢視維修結果，並評估家居維修工程對長者家居環境所帶來的改善。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 跟進家居維修的相關知識 • 瞭解長者對家居維修的需要 • 瞭解長者家居維修的項目及內容 • 瞭解檢視維修工程的技巧 • 瞭解評估家居環境安全的技巧 2. 跟進家居維修個案 • 根據長者家居維修的項目，檢視維修結果是否符合安全及質量標準，例如： ○ 平整天花：檢查天花會否出現高低不平 ○ 鬆牆：檢查牆身有否裂痕或凹凸不平 ○ 窗戶保養維修：檢查窗戶手柄、窗鉸等會否鬆銳 ○ 食水系統保養維修：檢查喉管有否裂痕、食水喉流出的水有否鐵銹等 ○ 排污系統保養維修：檢查去水渠有否瘀塞、滲漏等 • 若家居維修工程仍有遺漏及不足之處，協助長者促請相關部門／團體負責人跟進及處理 • 確保家居維修工程的售後服務及保養期 3. 展示專業能力 • 能夠跟進家居維修項目的工程，檢視維修結果 • 能夠與長者及維修服務的負責人保持良好的溝通，有效地跟進及處理維修工作
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠因應長者家居維修的項目內容，檢視及跟進維修結果，確保為長者帶來安全和得以改善的家居環境。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	提供環境保養及改善
編號	106143L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責跟進長者家居環境改善及保養的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，能夠評估長者家居環境的風險，為長者申請資助以購買或更換必須的家具用品，以及在居所內作小型的家居維修或改善工程，減低已存或潛在的家居環境風險，確保長者家居安全。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者家居環境保養及改善的相關知識 - 瞭解長者家居環境常見的潛在風險 - 瞭解有關購買、更換及進行維修或改善工程的項目 - 瞭解申請資助的機構及其細則，包括：申請資格、申請範圍等 - 瞭解護老資源，在有需要情況下，能聯繫相關醫護專業團體／組織，提供所需的支援，例如：安排職業治療師作進一步的評估等 2. 提供環境保養及改善 - 評估長者家居環境及經濟能力，決定是否需要協助申請資助 - 按照長者家居環境需要的緩急，定下跟進的優先次序 - 與長者商討及落實家居保養和改善項目 - 為所購買、更換及進行維修或改善工程的項目進行報價 - 向相關機構提出申請資助 - 跟進審批情況 - 協調及監察工程項目的進展和質素，確保工程在合理時間和安全情況下完成 - 按資助機構的要求提交報告 3. 展示專業能力 - 能夠分析長者家居環境的緩急需要，專業及持平地安排工程的優先次序
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 評估及分析長者當前家居環境的潛在風險，與長者商討及落實家居保養和改善的項目；及 - 透過申請資助、協調和監督，在合理時間和安全情況下完成家居環境改善工程，確保長者家居生活安全及舒適。
備註	

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	安排家居環境保養及改善
編號	110875L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事家居環境保養及改善成效的員工。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。能根據不同的家居環境的，在專業醫療人員的建議下，檢視相應的環境保養及改善工作。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 安排家居環境保養及改善的相關知識 - 環境對長者生活的重要性，例如： - 安全環境減低長者發生意外的風險 - 長者對安全的定義需要重新檢視等 - 環境保養的項目，例如： - 燈光 - 空氣流通 - 地面狀況 - 傢具質素 - 家電安全等 - 區別小型與大型家居環境保養及改善，例如： - 小型工作主要包括日常生活改善及較小的工程，如扶手安裝或燈光改善等 - 大型工作涉及需長者搬離家居短時間的工程，如拆除浴缸，房間重整等 - 認識家居環境保養及改善的流程，例如： - 監督改善工作 - 指導長者進行生活習慣改變等 - 概述有關家居環境保養及改善的人員，例如： - 專業醫療人員 - 工程人員 - 復康用具銷售人員等 - 瞭解相關的匯報工作，例如： - 家訪日期，時間及出席人士 - 為保養及改善前後進行記錄的形式等 2. 安排家居環境保養及改善 - 分析及釐厘影響家居環境保養及改善的因素 - 根據專業醫療人員指示，為長者家居安排合適的器具及工程以改善環境 - 指導長者如何在習慣上作改善 - 監察保養及改善項目的進行及成效 - 向上級匯報相關的工作進度 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	• 確保家居環境保養及改善工作能按指示執行 • 能夠檢視環境保養及改善工作的有效性，並向上級匯報
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按專業醫療人員的指示，安排家居環境保養及改善工作，並檢視工作的成效；及 • 能夠為家居環境保養及改善工作的相關文件作記錄並存檔。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	為長者轉介家居維修服務
編號	110876L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供地區及家居支援服務的員工。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。能夠評估長者的家居環境，分析家居環境的安全性及維修需要，並轉介長者接受合適的家居維修服務及相關社區資源，以改善長者的家居環境及生活質素。
級別	4
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 轉介家居維修服務的相關知識 • 瞭解機構有關轉介服務的機制及指引 • 瞭解評估家居環境安全的知識及技巧 • 瞭解長者對家居維修的要求 • 瞭解長者居住的房屋類別 • 瞭解提供家居維修的部門及社區團體 / 服務，例如： ◦ 房屋署的「日常家居維修服務」 ◦ 非政府機構的「長者家居安全綜合服務」 ◦ 長者地區中心的長者支援服務提供義務家居維修工作等 • 瞭解與家居維修相關的社區資源，例如： ◦ 香港房屋協會的「長者維修自住物業津貼計劃」 ◦ 家居維修免息貸款 ◦ 家居維修補助金等 • 瞭解家居維修對長者生活的重要性 2. 為長者轉介家居維修服務 • 視察長者的家居環境，評估其維修需要，或聽取長者對家居維修的要求，例如： ◦ 平整天花板 ◦ 鬆牆 ◦ 窗戶保養維修 ◦ 食水及排污系統保養維修等 • 按照長者居住的房屋類別，為長者尋找合適的團體 / 部門進行家居維修，例如： ◦ 公共房屋，轉介至房屋署 ◦ 居屋、村屋及私人樓宇，轉介至私人維修公司、社區團體、社會福利機構等 • 若為長者轉介至提供家居維修服務的部門 / 團體，必須清楚長者是否符合資格及服務對於長者的合適性，例如： ◦ 服務的指定對象 ◦ 使用服務的資格，例如：經濟狀況等 ◦ 維修服務的範疇等 • 若為長者轉介使用私人維修公司，協助長者取得不同家居維修公司的報價資料，並作出比較，同時瞭解公司的相關資料，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

	○ 公司已按照法例規定取得合法及相關的牌照 ○ 負責家居維修的師傅具備合資格牌照及相關經驗 ○ 維修項目包括內容 ○ 有否附加收費等 ● 因應長者的經濟狀況，轉介長者使用相關社區資源，並瞭解相關資料，例如： ○ 合資格申領津貼的範圍 ○ 申請資格 ○ 申請手續 ○ 申請須知 ○ 津貼款項等 ● 根據機構有關轉介服務的程序及指引，以及提供家居維修服務的部門 / 團體的相關程序，為長者作出轉介 3. 展示專業能力 ● 能夠聽取及評估長者對家居維修服務的需要，並轉介合適的家居維修服務及相關社區資源
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠分析長者家居環境的安全性及維修需要，並轉介長者接受合適的家居維修服務及相關社區資源，以改善長者的家居環境及生活質素。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「家居及社區照顧」職能範疇

名稱	監察家居環境安全質素
編號	110877L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業中負責監察家居環境安全質素的人員。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。能夠根據家居環境安全評估的內容，以及長者的健康情況，監察家居環境安全的情況，確保長者能在家中安全地生活。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 瞭解家居環境安全的相關知識 • 安全環境的好處 • 常見香港的住屋類型 • 環境評估的項目 • 長者的健康生活與環境的關係 • 提升家居安全的資源 • 如何進行系統性的家居安全監察工作等 2. 監察家居環境安全質素 • 根據為長者所訂立改善家居環境安全的措施和計劃作評核，以提升長者家居安全 • 確保計劃內安排家居環境保養及改善的工作能順利進行 • 確保所執行的工作能符合安全和專業守則 • 透過溝通和監察機制，確保相關員工能瞭解，掌握及切實執行改善家居環境安全的工作 • 監察並確保家居環境改善的工作能符合長者健康狀況的需求 • 確保監察家居環境安全質素與評估家居環境安全的工作能互相配合，以達致長者家居安全的目標 • 因應家居環境安全的動態需求，收集長者及護老者的意見，適時調整工作，確保長者家居的健康和安全 3. 展示專業能力 • 根據為長者訂立的家居環境安全措施和計劃，監察家居環境安全的質素，以確保長者家居的健康和安全。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據長者的實際需要，監察長者家居環境安全計劃；及 • 能夠定期為家居環境進行評估，檢討計劃的執行情況，及適時作出調整。
備註	執行此能力單元的員工對家居環境安全評估應有基礎認識。

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

名稱	認識強化機能科技器材基本知識
編號	110878L1
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事使用樂齡科技器材的員工。其應用涉及在清楚界定和高度規範的工作環境中進行常規及重覆的工作，執行時需具備認識及理解能力。能夠說明不同類型的強化機能科技器材，並協助長者使用科技器材強化機能。
級別	1
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 認識強化機能科技器材的相關知識 • 瞭解樂齡科技的定義及器材種類的基本知識 • 瞭解強化機能科技器材的種類的基本知識，例如： ○ 垂直振動治療儀 ○ 步態和步行訓練儀 ○ 平衡訓練系統 ○ 主動／被動式手腳訓練器材 ○ 虛擬實境康復訓練系統等 • 瞭解強化機能科技器材的基本功能及應用方法 2. 認識強化機能科技器材基本功能 • 概述醫療復康服務如何應用科技以強化長者的機能 • 識別強化機能科技器材的種類及功能 • 說明強化機能科技器材如何協長者身體機能，例如： ○ 上肢功能 ○ 下肢功能 ○ 肌力及控制能力 ○ 活動能力 ○ 平衡能力 ○ 步姿及步行能力 ○ 日常生活技能及自理能力 ○ 協調能力等 3. 展示專業能力 • 按上級／督導的指示，說明強化機能科技的種類、功能以及基本應用方法，並協助長者使用有關器材
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠說明不同類型的強化機能科技器材，以協助長者使用。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	協助妥善儲存樂齡科技器材
編號	110945L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事管理樂齡科技器材的前線員工。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。能夠按照機構儲存樂齡科技器材的指引及程序，適當地存放樂齡科技器材，確保器材不會損壞及對其他人構成危險。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 妥善儲存樂齡科技器材的相關知識 - 瞭解機構存放樂齡科技器材的指引及程序 - 瞭解樂齡器材說明書有關存放器材的建議 - 瞭解存放器材的相關安全法例，例如： 《消防條例》 《職業安全及健康條例》等 - 瞭解機構有關體力操作的指引 - 瞭解機構記錄樂齡科技器材存放位置的方法 2. 協助妥善儲存樂齡科技器材 - 根據機構指引，執行存放樂齡科技器材的程序，例如： - 存放於單位指定位置 - 貴重器材應存放於安全地方並上鎖等 - 根據說明書所列明的保存方法建議存放，例如： - 存放於陰涼處，避免陽光直射及接近其他熱源 - 避免曝露於雨水或放置在潮濕環境中 - 切勿將其他物件放置於器材上 - 避免放置在傾斜或不穩定之處等 - 遵守相關法例存放器材，例如： - 根據消防條例，應避免放置器材於消防通道或阻塞消防逃生門 - 根據職業安全及健康條例建議的安全管理系統存放物品，例如： - 整理 – 分類及處置各種器材及相關消耗品 - 存放 – 訂定識別系統如標籤，以及按器材常用程度、重量、存放高度等作考量 - 清潔 – 以合適的方法及清潔物品清除污垢，使器材經常處於乾淨和運作良好狀態等 - 於存放器材涉及體力操作時，遵守機構有關體力操作的指引 - 根據機構有關記錄樂齡科技器材存放位置的指引記錄器材的存放位置，例如： - 為器材貼上標籤以資識別 - 制訂檢閱表，列明器材存放位置及狀態等 3. 展示專業能力

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

	嚴格遵守機構存放樂齡科技器材的指引及程序，並適當地存放樂齡科技器材
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據機構指引、法例以及製造商的指引，妥善存放樂齡科技器材，並備有相關存放記錄。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	協助租借及收回樂齡科技器材
編號	110946L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事管理樂齡科技器材的前線員工。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。能夠按照機構租借及收回樂齡科技器材的程序及指引，適當地租借及收回樂齡科技器材，並備完整的記錄。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 租出及回收樂齡科技器材的相關知識 - 瞭解機構租出及回收樂齡科技器材的程序及指引 - 瞭解機構可供租出之樂齡科技器材的資料，例如： - 種類 - 型號 - 設備及配件 - 操作說明書 - 價錢 - 可租用日數 - 租用資格 - 器材編碼及標籤方式等 - 瞭解樂齡科技器材的簡單操作及檢查方法，例如： - 開機及關機 - 接駁電源及附件之方法等 - 瞭解機構記錄樂齡科技器材進出的方法，例如： - 供借用人士填寫的借用表格及存放方法 - 器材清單 - 使用電腦記錄時，所需的操作方式等 - 瞭解機構有關收款的指引，例如： - 與付款人點算 - 存放款項 - 開發收據等 2. 協助租借及收回樂齡科技器材 - 根據機構指引，執行租出樂齡科技器材的程序，例如： - 記錄租借人士資料 - 核對資料以確定符合租借資格 - 確定所租借器材可供租借 - 解釋借用規則、價錢及可借用日數、逾期罰款及損壞賠償等 - 確認租借人士已經合資格人士提供相關使用器材之培訓 - 與借用人士一起檢查器材狀態及配件齊備 - 保留機構及發放借用人存根及收據

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

	○ 作相關借出記錄等 ● 根據機構指引，執行回收已租出之樂齡科技器材的程序，例如： ○ 找回租借記錄以核實租借人及器材資料 ○ 與借用人士一起檢查器材狀態及配件齊備 ○ 確認需否徵收逾期罰款 ○ 如發現器材有損壞，向上司匯報，及向借用人解釋相關賠償事宜 ○ 發出收據以及作相關借出記錄等 3. 展示專業能力 ● 確保遵守機構的程序及指引租借及收回樂齡科技器材，並確保有關器材操作正常 ● 確保租借及收回器材有整全的記錄
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構的程序及指引，以及對可供租借之樂齡科技器材的資料，妥善執行租借及收回樂齡科技器材，並備有相關完整的租借及收回記錄。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	提供員工培訓計劃 (樂齡科技)
編號	110934L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責提供員工培訓的員工。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。能夠分析員工在使用樂齡科技方面必需具備的專業知識及技能，並按照機構的員工培訓計劃，安排員工進行培訓，從而提升員工應用相關器材的技能。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 員工培訓計劃 (樂齡科技) 的相關知識 - 瞭解機構在員工培訓的政策及方針 - 瞭解提供員工培訓計劃的目的及重要性，例如： - 提升員工了解業界對應用樂齡科技的最新趨勢 - 提升員工對應用樂齡科技的目的及好處的認知，例如： - 提升營運及管理效率 - 強化長者機能 - 減低照顧者照顧壓力及受傷機會 - 提升長者及照顧者生活質素 - 加強社區支援及健康監測 - 加強訊息傳播及應用等 - 提升員工及部門的專業形象等 - 瞭解樂齡科技的應用範疇 - 瞭解樂齡科技使用的安全守則 - 瞭解應用樂齡科技員工需有的知識和技巧 - 瞭解應用相關樂齡科技所需的專業資格 - 瞭解業界能夠提供培訓的專業認可機構或合資格專業人士，例如：由供應商或制造商提供的培訓及證書課程等 2. 提供員工培訓計劃 (樂齡科技) - 根據機構所提供的樂齡科技應用範疇、日後發展以及培訓計劃，安排訓練項目及次序 - 配合員工的工作安排及需要，制定培訓時間表，安排員工接受訓練的優先次序 - 執行為員工樂齡科技培訓計劃的準備工作，例如： - 計劃培訓的具體內容 - 選擇合適的培訓模式，例如：課堂教授、實習工作坊、實地考察等 - 安排供應商或制造商提供的專業人士擔任培訓導師，以及認可培訓機構提供訓練 - 瞭解證書或相關認證的期限，安排相關員工定期進行複習或進階課程等 - 妥善記錄已執行的培訓計劃，例如： - 整理員工及導師的書面或口頭回饋意見、書面記錄活動詳情及開支 - 將紀錄妥善存檔等

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

	3. 展示專業能力 • 確保培訓內容切合實際需要，有助提升員工在使用樂齡科技時的技能
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠因應機構就樂齡科技培訓策略，及員工在樂齡科技應用方面的培訓需要，提供相應的培訓計劃，提升員工的應用技巧；及 • 能夠監察培訓過程的執行情況，並準確記錄，將文件存檔。
備註	

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	採購樂齡科技器材
編號	110947L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事採購樂齡科技器材的員工。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。能夠按機構程序，作出選擇及向合適的供應商採購指定的器材及數量，以配合使用者和機構的需要。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 採購樂齡科技器材的相關知識 • 瞭解機構採購樂齡科技器材的策略 • 瞭解使用者對樂齡科技的需求 • 瞭解機構採購樂齡科技器材的規則及程序 • 瞭解器材供應商的資料，例如： ◦ 可提供該器材的供應商 ◦ 獨家代理 ◦ 提供的優惠等 • 掌握機構相關採購文件及處理方法 • 瞭解甄選不同貨品供應商的程序 • 瞭解器材的相關資料，例如：型號、功能、品牌信譽及業界評價等 • 瞭解機構標籤及存放器材的程序 2. 採購樂齡科技器材 • 根據機構既定的採購樂齡科技器材的策略，確定所需採購器材的種類 • 瞭解使用者的需求，並比較器材的相關資料，選擇器材品牌及型號，例如： ◦ 功能、規格及配件 ◦ 安排試用及評價等 • 根據既定採購程序及器材供應商的資料，取得器材的報價，例如： ◦ 確定可提供該器材的供應商 ◦ 機構的優勢，與供應商商討有關器材可提供的優惠 ◦ 根據機構就不同價格貨品所要求的報價種類及不同供應商的報價數量，取得指定數量的口頭或書面報價等 • 根據既定的供應商甄選程序，確定所需器材的供應商 • 根據既定的採購程序，向選定的供應商進行採購，包括： ◦ 確認報價及採購量 ◦ 送貨協議 ◦ 保留發票及向機構申請安排付款 ◦ 付款後取得供應商收據，以完成機構付款後的結算工作等 • 根據既定的固定資產處理方式，驗收、標籤及貯存器材 3. 展示專業能力

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

	• 能夠嚴格遵守機構的採購程序，向合適的供應商採購樂齡科技器材，以配合使用者的需求，並備妥相關採購文件 • 執行器材採購時，確保專業操守，保障使用者和機構的利益
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據機構的採購程序，準確及有效地執行樂齡科技器材採購；及 • 能夠處理及備存採購相關採購文件。
備註	

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	安排檢查、維修及保養樂齡科技器材
編號	110948L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事管理樂齡科技器材的員工。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。能夠根據機構對樂齡科技器材的檢查、維修及保養指引，安排所需的工作。
級別	4
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 檢查、維修及保養樂齡科技器材的相關知識 ● 掌握機構樂齡科技器材的檢查、維修及保養政策 ● 瞭解定期檢查、維修及保養樂齡科技器材的目的及其重要性 ● 認識樂齡科技器材的檢查、維修及保養、製造商的指引 ● 認識不同樂齡科技器材的基本檢查、保養及維修方法，例如： ○ 接駁組件 ○ 檢查及更換損耗品，例如電療機的電極片等 ○ 電量 ○ 軟件更新 ○ 油壓部件 ○ 負重部件定期進行負載測試等 ● 瞭解既定的檢查、維修及保養程序、次數、方法等 ● 瞭解有關樂齡科技器材的檢查、維修及保養的緊急應變措施 ● 認識機構的安全檢查規定、次數及方法 2. 安排檢查、維修及保養樂齡科技器材 ● 按照機構既定政策及製造商指引，安排有關檢查維修保養的程序及維修保養時間表 ● 按照既定指引，定期進行檢查，確保樂齡科技器材運作正常 ● 按照既定的規格，準確地記錄檢查及維修相關報告，並妥善存檔，例如：定期檢查報告、維修保養建議、費用等 ● 分析及評估檢查報告，例如： ○ 按製造商的規格要求，確定需進行維修保養的項目 ○ 優先處理的維修保養項目 ○ 評估維修期間器材未能使用對日常服務質素的影響 ● 安排檢查、保養維修工作，例如： ○ 挑選合適的外判維修商、合資格人士，並索取報價單 ○ 向上級呈交檢查維修建議報告及報價單，以待審批 ○ 與製造商或代理商商討及安排檢查維修日程 ○ 檢查維修完畢後，檢視維修結果及質素 ○ 發生突發事故，例如：器材突然未能運作時，按照機構的緊急應變措施，盡快安排維修 ○ 安排張貼告示，以清晰顯示器材正等待維修，危險勿用

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

	3. 展示專業能力 • 能夠適當地安排樂齡科技器材的檢查、維修及保養工作，確保器材運作正常及能安全地使用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠定期檢視及分析機構的樂齡科技器材檢查、維修及保養需要； • 能夠按照機構的政策指引，安排及確定檢查及維修保養工作；及 • 能夠準確紀錄檢查及維修結果，並作存檔。
備註	

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	評估使用樂齡科技器材的風險
編號	110951L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事風險評估工作的員工。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。能夠根據機構風險評估指引，以及專業醫療器材安全標準的相關知識，評估使用樂齡科技器材過程中有關的潛在風險及危害。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 使用樂齡科技器材的風險的相關知識 • 瞭解風險及危害的基本概念 • 瞭解風險評估對防止危害及意外的重要性 • 瞭解風險評估的基本步驟及方法 • 瞭解樂齡科技器材潛在的危害及可引致之風險，例如： ○ 對人，例如：個人健康、個人私隱等 ○ 對財產 ○ 對環境等 • 瞭解樂齡科技器材相關的品質管理系統標準以及安全法規，例如： ○ ISO13485 ○ ISO14971等 • 瞭解香港對醫療器材的不同風險程度分級，例如：衛生署醫療儀器科（MDD）及全球醫療器材法規調和會（GHTF）對醫療儀器註冊的規定： ○ Class I ○ Class II ○ Class III ○ Class IV • 瞭解營運場所地點使用樂齡科技器材潛在的風險，及不同崗位員工的相關風險 • 瞭解減低使用樂齡科技器材危害及風險的措施 2. 評估使用樂齡科技器材的風險 • 根據機構所應用的樂齡科技器材，就功能、風險程度分級、涉及的使用者、員工數目，使用場地等分類並確認有關的資料，例如： ○ 樂齡科技器材的特性和注意事項 ○ 器材風險程度分級以及符合的相關品質管理系統標準、安全法規 ○ 操作器材人員資歷要求 ○ 相關責任保險等 • 分析使用樂齡科技器材的工序、工作環境的潛在危害，進行風險評估，例如： ○ 根據潛在危害的發生機會、途徑、傷害程度、引致的後果進行評估 ○ 分析各種變化參數，並估計有關影響，從而確定風險水平，包括危害的嚴重性和接觸危害的經常性等 ○ 評估目前風險控制的方法，其失效的機會及後果，並提出改善方案或補救方法等 • 撰寫風險評估報告

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

	• 根據評估結果，向上司建議應採取的措施以消除或減低相關的潛在危害 • 讓其他員工瞭解風險評估結果及機構所制定的預防措施 • 對風險評估報告及相關文件檔案進行更新 3. 展示專業能力 • 能夠遵守機構風險評估指引，瞭解應用樂齡科技器材的法規和風險，以及相關職業安全健康的法規，評估使用樂齡科技器材過程中有關的潛在風險及危害，以保障長者及員工的安全
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠掌握有關使用樂齡科技器材的安全和健康風險； • 能夠撰寫風險評估報告及更新相關文件檔案；及 • 能夠向上級反映對風險評估系統運作的意見及提出改善建議。
備註	

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	監察樂齡科技器材運作
編號	110952L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事管理樂齡科技器材的員工。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。能夠根據機構對樂齡科技器材的運作指引，以及器材製造商的建議，監察樂齡科技器材的運作，確保器材能安全有效地使用。
級別	4
學分	4（僅供參考）
能力	表現要求 1. 樂齡科技器材運作的相關知識 • 瞭解機構對樂齡科技器材的運作指引 • 瞭解樂齡科技器材的用途 • 瞭解樂齡科技器材的使用指示 • 瞭解樂齡科技器材的正常操作條件，例如： ○ 溫度 ○ 安全操作方式 ○ 正常可負荷／承載重量或其他限制 ○ 操作員資格等 • 瞭解樂齡科技器材的工作原理 • 瞭解樂齡科技器材的相關法規 2. 監察樂齡科技器材運作 • 按照機構對樂齡科技器材的運作指引及製造商的使用指示，確保器材由合資格或曾受訓員工操作 • 確保器材按照製造商所建議的使用指示及正常操作條件下的運作 • 保留器材操作記錄，方便日後檢查或維修時作參考，例如： ○ 使用時間 ○ 使用員工及服務使用者 ○ 操作情況 ○ 器材附設的操作記錄等 • 為出現故障的儀器及設備進行初步診斷和發出停用通知 • 保存製造商手冊及維修記錄簿 3. 展示專業能力 • 確保樂齡科技器材操作時處於良好狀態、運作正常及能安全地使用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照機構的政策指引，監察樂齡科技器材能正常及安全地操作；及 • 能夠準確保存操作紀錄，為日後檢查或維修提供有用數據。
備註	

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	執行引進樂齡科技器材計劃
編號	110953L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事策劃引進樂齡科技器材的員工。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。能夠按機構就應用樂齡科技的發展方向、可運用的資源及服務發展，制定引進策略，以配合機構應用樂齡科技器材的目標。
級別	4
學分	5（僅供參考）
能力	表現要求 1. 引進樂齡科技器材計劃的相關知識 • 瞭解樂齡科技的發展及機構應用樂齡科技的策略 • 掌握引入樂齡科技器材的項目管理技能 • 掌握營運需要及收集員工意見的方法，例如： ◦ 問卷調查 ◦ 訪談 ◦ 實地考察 ◦ 觀察員工工作狀況等 • 瞭解業界及坊間相關的資訊，例如： ◦ 模擬家居及家居探知館等 ◦ 科技博覽、工作坊等 • 掌握推廣及培訓策略及技巧 • 瞭解引進樂齡科技器材的風險管理 2. 執行引進樂齡科技器材計劃 • 確定引進樂齡科技器材計劃的元素，例如： ◦ 員工及服務使用者意見調查計劃 ◦ 推廣及宣傳策略 ◦ 員工及服務使用者培訓計劃 ◦ 引進器材 ◦ 風險評估等 • 根據機構所制定的計劃，確實執行 • 就使用樂齡器材的員工所需，釐定合適的宣傳及教育方案，例如： ◦ 教育講座 ◦ 參觀活動 ◦ 器材試用 ◦ 業界經驗分享會 ◦ 博覽會等 • 確定可用的資金 / 資源，以確保符合預算 • 將每項計劃排序，分配工作並制定時間表 • 確保各有關單位清楚計劃的時間表，目標及相關工作職責 • 執行監察措施，量度執行的進展情況及效益

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

	- 定期檢討執行進度，有必要時對計劃作適當的調整 - 向上級 / 督導匯報相關工作進度 3. 展示專業能力 - 確保執行引進樂齡科技器材計劃時能符合機構的發展和利益 - 確保計劃能提升服務使用者及照顧者對樂齡科技的接受程度及操作器材的認識，以配合及達至機構發展應用樂齡科技器材的目標
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按機構於發展樂齡科技應用的需求，執行引進樂齡科技器材計劃；及 - 能夠檢討執行進度，並作出適當的調整。
備註	

能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	評估長者對樂齡科技器材需要
編號	110949L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事復康及 / 或護理工作的員工。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。能夠根據對長者作全面性評估的結果，進行專業分析，評估長者對樂齡科技器材的需要。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者對樂齡科技器材需要的相關知識 - 瞭解相關專業的工作範疇，例如：社會工作、護理、職業治療、物理治療、言語治療等 - 瞭解跨專業的評估工具及其應用範疇，例如： - 蒙特利爾認知評估香港版（HK-MoCA） - 巴氏量表（Barthel Index） - 老人活動量表（Elderly Mobility Scale） - 工具性日常生活活動能力量表（IADLs）等 - 瞭解評估長者不同方面需要及所需協助的方法及技巧，例如： - 護理 - 個人照顧 - 認知能力 - 活動能力 - 自理能力 - 轉移及步行能力 - 日常生活活動（ADL）及工具性日常生活活動（IADL） - 經濟狀況 - 生活環境 - 正接受的服務 - 護老者及其支援網絡的資源和能力等 - 瞭解科技器材對長者及護老者的好處，例如： - 減輕護理人員及照顧者的負擔和壓力 - 改善長者生活質素等 - 瞭解常見樂齡科技器材的種類、應用功能及適用對象 2. 評估長者對樂齡科技器材需要 - 瞭解長者全面性的需要、於個別及跨專評估的範疇，運用適當的評估工具和透過面談，找出照顧護理長者的問題、長者能力、長者潛能，與及長者接受照顧護理的意願；藉以分析長者需要，例如： - 利用老人活動量表評估長者活動能力及所需協助 - 利用蒙特利爾認知評估香港版評估長者的認知情況 - 利用工具性日常生活活動能力量表評估長者日常生活技能的能力及所需協助等

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

	- 分析及整合長者各方面的需要，例如： - 護理及治療疾病需要 - 飲食控制需要 - 起居照顧需要 - 社交及心理需要 - 家居環境及經濟援助需要等 - 就長者的各項需要，配對樂齡科技的資料，釐定能夠滿足長者需要的樂齡科技器材，並建議使用 3. 展示專業能力 - 能夠應用廣泛的專業知識作判斷的基礎，以及對樂齡科技的相關認識，有系統地分析長者對樂齡科技器材的需要
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據專業的評估結果及觀察對長者的狀況和掌握業界有關樂齡科技器材的資訊，分析及整合長者對樂齡科技器材的需要。
備註	

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	評估長者使用樂齡科技器材的成效
編號	110950L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事護理及／或復康工作的員工。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。能夠根據長者使用樂齡科技器材的目標及內容，作全面的專業分析和比較，以評估長者使用樂齡科技器材的成效。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 長者使用樂齡科技器材成效的相關知識 • 瞭解相關樂齡科技器材的應用範疇，例如：護理、個人照顧、復康訓練，認知能力等 • 瞭解檢討成效的不同方法，例如： ○ 長者及護老者對使用樂齡科技器材的滿意程度 ○ 服務成效指標，例如：改善平衡能力後，長者跌倒的次數 ○ 不同專業團隊的檢討評估報告，例如：蒙特利爾認知評估及面談紀錄等 • 瞭解機構有關檢討成效的指引和程序 • 瞭解長者使用樂齡科技器材的相關記錄，例如： ○ 使用頻率 ○ 需提供的協助及／或調適 ○ 長者及護老者的滿意度及意見 ○ 協助員工的回饋等 2. 評估長者使用樂齡科技器材的成效 • 因應個別長者及護老者使用樂齡科技器材的目標及訂立的成效指標，包括：質性（qualitative）指標及量性（quantitative）指標，量度長者在接受一連串服務後的改善情況 • 評估長者及護老者使用樂齡科技器材的相關記錄，分析長者及護老者使用器材的狀況，以作進一步跟進，有關記錄例如： ○ 使用方法、次數頻率、按需要提供協助等 ○ 使用時所遇到的特別情況，例如：長者／護老者拒絕使用、器材損壞或不能操作等 • 透過不同渠道，收集成效指標數據和資料，例如： ○ 與長者及護老者面談 ○ 統計數字，例如：入院或跌倒的次數等 ○ 個案會議 ○ 不同專業團隊的檢討及評估結果等 • 根據所收集的成效指標的數據和資料，分析計劃的成效，並作出跟進或調整計劃 • 如服務未能達到預期的成效，必須瞭解及分析箇中原因，作出改善 • 如服務已達到預期的成效，則可考慮安排繼續使用以持續改善長者及護老者情況，並持續監察及檢討

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

	3. 展示專業能力 • 能夠根據長者使用樂齡科技器材的目標、內容及結果，全面評估長者使用樂齡科技器材的成效
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按機構有關檢討成效的指引及程序，並根據個別長者使用樂齡科技器材的目標及內容，訂立成效指標，以檢討服務成效；及 • 能夠按照檢討結果，整合使用樂齡科技器材需要改善之處，調整計劃內容，並持續監察及改進。
備註	

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	制定樂齡科技器材採購策略
編號	110954L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事採購樂齡科技器材的員工。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。能夠按機構就應用樂齡科技的發展方向、可運用的資源及服務發展，制定採購策略，以配合機構應用樂齡科技器材的目標。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 樂齡科技器材採購策略的相關知識 • 掌握樂齡科技的發展及機構應用樂齡科技的策略 • 瞭解採購樂齡科技器材的重要性，以配合機構的營運和發展策略 • 瞭解有關樂齡器材的規格、銷售法規、供應商資料等 • 掌握機構可提供的資源及可承擔的風險 • 瞭解可供機構申請的資助來源，資助及曾獲批項目、資助對象及申請方法等，例如： ○ 社會福利署樂齡及康復創科應用基金 ○ 新營運資助服務獲資助購置器材的預算 ○ 獎券基金 ○ 捐助者 / 其他基金等 • 掌握撰寫採購計劃書的技巧 2. 制定樂齡科技器材採購策略 • 根據樂齡科技的發展和機構的策略，確定機構於樂齡器材科技器材的需求，例如： ○ 機構改進和發展其服務 ○ 營運和服務使用者的需求 ○ 應用樂齡科技器材的目標 ○ 新購、增購或汰舊換新等 • 決定機構需購置的樂齡科技器材並整理相關資料，例如： ○ 種類 ○ 規格 ○ 數量 ○ 市場價格 ○ 空間位置、周邊配備等 ○ 維修保養、培訓等費用 ○ 採購模式等 • 審視機構現有資源，建議添置樂齡科技器材的資金來源及相關策略，例如： ○ 擬定採購器材的資金來源 ○ 整理機構可申請的資助項目 ○ 按個別資助申請要求撰寫計劃書以獲得資助等 • 制定妥善的採購系統及流程，並根據採購成效及機構需要調整採購策略

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

	3. 展示專業能力 • 確保制定樂齡科技器材採購策略時能符合機構的發展和利益 • 能夠制定採購策略，以配合機構應用樂齡科技器材的目標
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠制定有效的樂齡科技器材採購策略，以滿足機構於樂齡器材科技應用的需求配合機構發展；及 • 能夠檢討採購樂齡科技器材的成效，並按需要調整採購策略。
備註	

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	評估樂齡科技發展計劃的成效
編號	110955L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事管理樂齡科技器材的員工。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。能夠根據機構對樂齡科技的發展方針及目標，釐定樂齡科技發展計劃的成效指標，評估計劃的達標程度。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 樂齡科技發展計劃成效的相關知識 • 瞭解機構對樂齡科技的發展要求 • 瞭解機構於樂齡科技相關範疇的發展目標及優先次序，例如： ◦ 輔助科技 ◦ 強化機能科技 ◦ 安全相關科技，例如：促進職安健及長者安全等 ◦ 健康監測及篩選相關科技等 • 掌握執行樂齡科技計劃的不同部份，例如： ◦ 制定及執行器材採購計劃 ◦ 制定及執行器材引進計劃 ◦ 制定及執行相關員工培訓等 • 瞭解樂齡科技計劃的成效指標以及相關研究的知識，例如： ◦ 量性研究 ◦ 質性研究等 • 瞭解數據收集的方法，例如： ◦ 觀察 ◦ 問卷 ◦ 量度指標 ◦ 訪談、聚焦小組及記錄等 • 瞭解分析數據及匯報計劃成效的方法 2. 評估樂齡科技發展計劃的成效 • 因應各項樂齡科技發展的目標及訂立的成效指標，包括質性 (qualitative) 指標及量性 (quantitative) 指標，量度機構在發展齡科技的情況 • 檢視樂齡科技發展的相關記錄，分析計劃的執行狀況，例如： ◦ 應用狀況，例如：採購、應用及員工培訓進度，器材是否被員工及使用者接受等 ◦ 使用時所遇到的特別情況，例如：員工 / 長者 / 護老者拒絕使用、器材未能預期般操作、器材損壞等 • 透過不同渠道，收集成效指標數據和資料，例如： ◦ 與長者及護老者面談、作聚焦小組討論等 ◦ 統計數字，例如：器材使用率、服務滿意程度、服務使用者機能的提升等

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

	○ 員工檢討其樂齡科技相關知識的程度、評估執行計劃的成效等 ● 根據所收集的成效指標的數據和資料，分析計劃的成效 ● 就計劃成效作出跟進建議，例如：計劃若未能達到預期的成效，必須瞭解及分析箇中原因，作出改進等 3. 展示專業能力 ● 能夠運用專業知識及保持客觀態度，釐定樂齡科技發展計劃的成效指標，量度及評估計劃的成效
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠按機構發展樂齡科技的目標及內容，訂立成效指標，收集相關數據和檢討計劃成效；及 ● 能夠按照評估結果，識別發展樂齡科技發展所需的改進，並作出建議。
備註	

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	監察樂齡科技器材計劃質素
編號	110956L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責提供員工培訓的員工。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。能夠根據機構對樂齡科技器材計劃的執行指引，以及機構於質素管理的政策，監察及確保樂齡科技器材計劃的質素。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 樂齡科技器材計劃質素的相關知識 ● 掌握機構質素保證的政策，例如： ○ 服務質素相關標準 ○ 自我評估 ○ 計劃評審 ○ 質素評核及機制 ○ 檢討及改進建議等 ● 瞭解質素監察的重要性 ● 瞭解機構樂齡科技器材計劃的目標、內容及覆蓋範圍 ● 瞭解樂齡科技器材計劃的客觀成效及質素指標 ● 瞭解監察樂齡科技器材計劃質素及收集相關數據的方法 ● 掌握數據分析及判斷樂齡科技器材計劃質素優劣的方法 ● 掌握撰寫監察報告的技巧 2. 監察樂齡科技器材計劃質素 ● 根據機構質素保證政策，執行監察樂齡科技器材計劃的執行情況，例如： ○ 透過不同渠道收集計劃相關的質素指標，例如：實地考察、突擊巡查、相關量表數據、員工及服務使用者面談等 ○ 從日常運作瞭解員工能否跟從機構既定指引執行計劃 ○ 分析自我評估以及實地評審是否存在差異等 ● 分析所得數據，以判斷樂齡科技器材計劃質素是否符合預期，並定出改善方案 ● 按照監察的結果及相關改善建議撰寫報告 3. 展示專業能力 ● 監察樂齡科技器材計劃的執行，過程中保持公平和公正的原則，以具透明度的指標和客觀的數據監計劃的質素
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠根據機構對樂齡科技器材計劃的執行指引，收集並有效地分析不同的數據以監察及確保樂齡科技器材計劃質素；及 ● 能夠就監察的結果，提出改善樂齡科技器材計劃的建議，並撰寫報告。

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

備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

名稱	認識提高生活質量及安全科技器材基本知識
編號	110879L1
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。其應用涉及在清楚界定和高度規範的工作環境中進行常規及重覆的工作，執行時需具備認識及理解能力。能夠瞭解機構所購置及租借的生活質量及安全科技器材、其正確使用方法及效能。
級別	1
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 提高生活質量及安全科技器材的相關知識 • 認識機構所購置及租借的科技器材 • 瞭解科技器材對機構及服務使用者的重要性，例如： ○ 減輕護理人員及照顧者的負擔及壓力 ○ 改善服務使用者的生活質素等 • 瞭解認識科技器材的途徑 2. 認識提高生活質量及安全科技器材基本知識 • 透過不同渠道，認識科技器材的基本資料，例如： ○ 器材說明書或使用指南 ○ 向相關負責員工查詢 ○ 入職導向 ○ 相關培訓等 • 認識機構所購置及租借的器材的基本知識，例如： ○ 類別 ○ 適合使用的服務對象 ○ 用途 ○ 正確使用方法 ○ 清潔及保養方法等 • 在認識科技器材遇到困難時，向上級 / 督導 / 相關負責員工提出查詢 3. 展示專業能力 • 瞭解機構所購置及租借的生活質量及安全科技器材的基本知識，以助有效運用有關器材
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 瞭解科技器材的基本知識和正確使用方法，以便有效地運用器材。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

名稱	選擇適合長者的提高生活質量及安全科技器材
編號	110880L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內負責管理樂齡科技工作的員工。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。能夠瞭解提高生活質量及安全科技器材，評估長者的服務需要，以及分析機構在科技器材對支援服務運作方面的需要，選擇適合長者及機構服務的科技器材，以改善長者的生活質素，提升員工的工作效率。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 選擇提高生活質量及安全科技器材的相關知識 ● 瞭解機構的服務發展方針及營運策略 ● 掌握如何收集、比較及判斷適合長者的提高生活質量及安全科技器材的相關知識，例如： ○ 類別及適合使用的服務對象 ○ 用途及正確使用方法 ○ 清潔及保養方法 ○ 保養及維修途徑 ○ 適合員工使用的科技器材等 ● 瞭解如何查察科技器材對機構及服務使用者的重要性，例如： ○ 減輕護理人員及照顧者的負擔及壓力 ○ 減少護理人員的工傷情況及照顧者因照顧長者而發生的意外 ○ 提升照顧長者效能 ○ 改善服務使用者的生活質素等 ● 瞭解機構不同崗位員工的職務及其服務流程 ● 瞭解評估長者及機構對科技器材的需要的技巧 ● 瞭解社會對於科技產品的需求及其轉變 ● 瞭解如何收集及確定及結合與監管服務運作相關的法例、指引及實務守則，例如： ○ 《電器產品（安全）規例》 ○ 《個人資料（私隱）條例》 ○ 《防止賄賂條例》 ○ 《非政府福利機構紀律守則樣本》 ○ 機構制定的相關指引等 ● 瞭解監管機構有關選擇科技器材的指引及建議，例如： ○ 添置科技器材的種類及參考價格 ○ 基金資助範圍準則等 2. 認識社區支援及健康監測科技器材基本知識 ● 根據機構的服務發展方針及營運策略，透過不同方法，評估機構及長者對科技器材的需要，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

	○ 在日常工作中觀察長者及員工，識別員工在照顧工作上的限制，以及長者在使用服務方面的需要 ○ 員工督導及績效評估中，瞭解員工的工作壓力及困難 ○ 員工 / 長者聚焦小組，直接諮詢意見 ○ 機構的工傷數字、相關報告及工傷性質，反映最需要以科技器材支援的服務性質及種類等 ● 根據監管機構於相關指引內提及的準則，選擇相關科技器材，例如： ○ 幫助服務使用者康復 ○ 預防服務使用者的潛在風險 ○ 減輕照顧及護理員工的照顧負擔及壓力 ○ 不能包括的科技器材項目及範疇等 ● 整合評估報告及資料分析，並因應監管機構的建議，初步決定相關科技器材的類別清單，例如： ○ 特別用途坐椅 ○ 特別餵食用具 ○ 廁具 ○ 心理動作能力訓練器材 ○ 溝通輔助設備 ○ 電腦軟件 ○ 各項治療設備評估及相關用品等 ● 向管理層匯報初選清單及闡述選擇原因，取得建議及批核後，確定選擇科技器材的詳細項目 ● 進行採購前再次檢視選擇科技器材的清單，並因應服務發展的轉變而作出調整 3. 展示專業能力 ● 瞭解生活質量及安全科技器材的需求，選擇適合長者及機構服務的科技器材，以改善長者的生活質素，提升員工的工作效率 ● 確保與機構不同崗位的員工保持良好溝通，瞭解員工的在執行職務上的限制及困難
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠評估及分析長者及機構對於科技器材的需要，選擇合適的科技器材，改善長者的生活質素和提升員工的工作效率。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

名稱	認識社區支援及健康監測科技器材基本知識
編號	110881L1
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供科技器材的員工。其應用涉及在清楚界定和高度規範的工作環境中進行常規及重覆的工作，執行時需具備認識及理解能力。能夠按照相關指引及程序，認識社區支援及健康監測科技器材的基本知識。
級別	1
學分	1（僅供參考）
能力	表現要求 1. 認識社區支援及健康監測科技器材的相關知識 • 瞭解常用社區支援及健康監測科技器材的名稱，例如： ◦ 網絡化的電子健康系統 eHealthcare system、賽馬會e健樂、平安鐘、隨身寶、平安手機、智安心、智平安、管家易、視像系統等 • 瞭解監測科技器材的基本目標，例如： ◦ 平安鐘：為全港長者和有需要人士提供綜合關顧、社區支援及緊急求助服務 ◦ 賽馬會e健樂：應用電子健康管理技術，提升長者的健康管理能力等 • 瞭解監測科技器材基本運作內容，例如： ◦ 平安鐘：接駁至二十四小時緊急支援控制中心的「救命鐘」裝置，與當值人員通話及求救的服務 ◦ 賽馬會e健樂：長者透過中心的電子健康站，以雲端技術傳送健康數據到護士團隊作監察和跟進等 • 瞭解監測科技器材的適合使用之人士，例如： ◦ 平安鐘：長者、長期病患者、需照顧幼童的家庭、不諳粵語的人士等 ◦ 賽馬會e健樂：長者中心會員等 • 瞭解監測科技器材收費，例如： ◦ 平安鐘：可選擇年繳或月繳。凡承諾使用服務12個月者，將獲豁免首次安裝費 ◦ 賽馬會e健樂：免費等 • 瞭解監測科技器材申請資助，例如： ◦ 平安鐘：合資格人士可向社會福利署及房屋署申請安心通平安鐘服務費用津貼，成功獲資助之人士，可獲豁免按金及服務費用等 • 瞭解監測科技器材詳細內容索取方法，例如：網址、單張及相關資料擺放位置等 • 瞭解申請／查詢途徑，例如：負責工作人員、科技器材服務聯絡方法等 2. 認識社區支援及健康監測科技器材基本知識 • 認識社區支援及健康監測科技器材基本知識的途徑，例如： ◦ 入職簡介 ◦ 有關監測科技器材講座 ◦ 上級講解 ◦ 會議，例如：服務質素會議、員工會議等 • 認識社區支援及健康監測科技器材基本知識的態度，例如： ◦ 留心聆聽 ◦ 紀錄要點

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

	○ 需要時作出提問及澄清等 ● 認識社區支援及健康監測科技器材基本知識的跟進工作，例如： ○ 視察有關資料擺放地方，例如：單張擺放在詢問處等 ○ 視察科技器材位置，例如：中心賽馬會e健樂服務站位於中心大堂等 ○ 認識有關負責社區支援及健康監測科技器材的員工和聯絡方法等 3. 展示專業能力 ● 能夠認識社區支援及健康監測科技器材的基本知識，並說明有關器材的使用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠遵照相關指引及程序，認識社區支援及健康監測科技器材的基本知識。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

名稱	認識及執行電子數據保安措施
編號	110882L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供電子健康紀錄數據的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按照相關指引及程序，認識及執行電子數據保安措施，以保障長者私隱。
級別	3
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 認識及執行電子數據保安措施的相關知識 • 瞭解電子數據保安措施對保障長者私隱的重要性 • 瞭解機構電子數據保安措施，例如： ○ 按職能設定取覽電子數據限制 ○ 長者重要資料已被審核和加密，例如： ▪ 香港身份證號碼 ▪ 出生日期及性別 ▪ 藥物編碼等 ○ 長者給予同意或授權時認證其身份方可取得其資料 ○ 為防範資料外洩，下載電子健康紀錄資料會受限制 ○ 員工錄取長者資料時必須在合適的環境以保障私隱 ○ 員工不能外洩長者任何私隱資料 • 瞭解如何執行電子數據的保安措施，例如： ○ 不要開啓來歷不明的電郵，附件或超連結 ○ 定期更改密碼，並使用別人難以猜破的密碼。例如：用至少由八個大小不一的字母、數字及特殊符號混合組成的強密碼 ○ 定期備份並將備份妥善保管 ○ 啟用防火牆，保護電腦或網絡設備 ○ 定期為電腦進行掃描，以偵測惡意軟件等 • 瞭解員工不能外洩有關長者私隱的資料 2. 認識及執行電子數據保安措施 • 按照機構電子數據保安措施的指引，執行電子數據保安措施，例如： ○ 在錄取或處理長者資料時必須在合適的環境中執行，以保障私隱 ○ 向長者解釋其私隱權利和機構的電子數據保安措施 ○ 取得長者同意錄取其電子數據 ○ 長者在要求查閱或改正電子數據前，負責同事必須核實長者身份 ○ 同事在需要時，按職級取覽電子健康紀錄，若超越職權時必須得上級的核准 ○ 同事須執行電子數據的保安措施 ○ 在發生電子數據保安事故時，按機構指引迅速地作回應措施，例如： ▪ 中斷互聯網連線及立刻上報等

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 在執行電子數據保安措施時，能夠細心按指引執行以保障長者私隱 • 能夠與長者有良好溝通，令長者清楚明白電子數據保安措施
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠遵照機構程序及指引，了解電子數據保安措施；及 • 能夠在日常運作上，嚴格執行電子數據保安措施。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

名稱	協助長者／護老者收集、查閱及監察電子健康紀錄數據-家居
編號	110883L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供科技器材的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按照相關程序及指引，在家居的環境中，協助長者／護老者收集、查閱及監察電子健康紀錄數據，有助長者的提升健康管理能力。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 協助收集、查閱及監察電子健康紀錄數據的相關知識 • 瞭解收集、查閱及監察收集電子健康紀錄數據的對象及程序 • 瞭解收集電子健康紀錄數據的物品和設備，例如： ○ 電腦連線健康量度的醫療用品，例如： ▪ 血壓計 ▪ 體溫計等 ○ 長者隨身監察及顯示健康數據儀器 ○ 長者健康質素問卷 ○ 個人私隱資料轉移表 • 瞭解與護老者評估時的溝通方法及態度，例如： ○ 耐心聆聽 ○ 態度殷切 ○ 細心講解等 2. 協助長者／護老者收集、查閱及監察電子健康紀錄數據-家居 • 按照機構指引，在協助長者收集電子健康紀錄數據前，確保依照程序進行，例如： ○ 以電話預約長者家訪 ○ 協助長者／護老者申請電子監視服務，解釋及填妥下列文件，例如： ▪ 服務申請表 ▪ 健康質素問卷 ▪ 個人私隱資料轉移表等 ○ 鼓勵長者定時使用健康量度器及解釋其重要性 ○ 向長者／護老者解釋中心將定時安排專業醫護人員上門為長者量度健康紀錄數據 ○ 向長者／護老者解釋電子資料收集器及連線健康量度用品的應用，例如：健康數據異常時，儀器作出的顯示 ○ 向長者／護老者解釋查閱數據途徑，例如： ▪ 顯示於在家居電子量度器 ▪ 致電或親臨中心，在身份獲識別後查閱數據 ○ 向長者／護老者解釋所有數據將上傳中心並作出監察 ○ 解答長者／護老者電話查閱。透過中心電子監察器，若發現長者數據有異常情況，報告上級進行跟進

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

	3. 展示專業能力 - 協助收集、查閱及監察電子健康紀錄數據時，能按照相關程序及指引作清楚說明，並主動及親切提供協助 - 關顧長者健康情況，鼓勵長者定時使用量度健康的物品和設備，以收集電子健康紀錄數據
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠遵照相關程序及指引，運用機構的電子健康系統，協助長者及機構收集電子健康紀錄數據；及 - 能夠透過機構電子監察器，監察長者健康情況。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

名稱	制定及監察電子數據保安措施
編號	110884L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供管理電子健康紀錄數據的員工。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。能夠按照機構指引、參考常見的電子數據保安風險、分析機構的運作情況，制定及監察電子數據保安措施，以保障長者私隱。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 制定及監察電子數據保安措施的相關知識 • 瞭解監察電子數據保安原則，例如： ○ 保安政策和措施須按資訊系統保安目標，例如：機密性、完整性和可用性等 ○ 採用風險為本的方法 ○ 資訊保安涵蓋預防、偵測、應變和復原措施 ○ 處理、傳輸和儲存資料時的保護措施 ○ 外部系統假定為不安全 ○ 關鍵資訊系統須具備復原能力 ○ 資訊保安須加入審計和問責元素 ○ 具備持續改進原則等 • 瞭解機構監察電子數據保安的合作伙伴 • 瞭解機構監察電子數據所面對的威脅，例如： ○ 未獲授權下瀏覽、進入或存取電子健康紀錄，令長者的個人重要資料外洩 ○ 惡意程式軟件入侵等 • 瞭解機構電子數據運作的程序 • 瞭解機構電子數據所涉及的資料及人士 2. 制定及監察電子數據保安措施 • 按照機構電子數據政策，制定及監察電子數據保安措施，例如： ○ 按職能訂定取覽電子數據限制 ○ 訂定取覽活動記錄，以作審核和檢查 ○ 制定資料審核和加密指引，以防止未經授權的取覽，特別是保障重要個人資料，例如：香港身份證號碼、出生日期及住址等的外洩 ○ 制定中央個人資料總索引進行識別，以確保上載的電子健康紀錄資料均準確連結至有關長者 ○ 定期審核長者的電子醫療紀錄 / 電子病歷紀錄系統，以矯正任何保安上的違規或保安漏洞 ○ 制定負責監察電子數據保安措施員工的職責 ○ 制定由長者登記、取錄及退出的程序和文件 ○ 制定在取得長者額外同意下取覽受特殊限制的電子健康紀錄的指引 ○ 制定限制下載電子健康紀錄資料指引 ○ 制定一般電子數據保安提示及參考資料指引，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

	▪ 備份並妥善保管 ▪ 如何啟用防火牆，保護電腦或網絡設備等 ○ 制定發生電子數據保安事故處理指引等 • 制定檢討措施的成效及更新保安措施指引，作出改善方案 3. 展示專業能力 • 能夠分析電子數據保安風險和機構運作，制定及監察電子數據保安措施 • 確保電子數據保安措施清晰明確，員工能嚴格執行，以保障長者私隱
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠充分分析電子數據保安風險，為機構制定電子數據保安措施；及 • 能夠有效監察及按時檢討成效及更新電子數據保安措施，以保障長者私隱。
備註	

「樂齡科技」職能範疇

名稱	評估電子健康紀錄計劃成效
編號	110885L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供管理電子健康紀錄數據的員工。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。能夠綜合評估電子健康紀錄計劃的成效，判斷及建議計劃所需的改善。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 評估電子健康紀錄計劃成效的相關知識 - 瞭解電子健康紀錄計劃的理念、背景目標 - 瞭解電子健康紀錄計劃的目標，例如： - 提高管理健康意識工作 - 及早識別高危長者工作 - 幫助長者建立社交生活工作 - 社區照顧居家安老工作 - 推行針對性活動工作的依據等 - 瞭解電子健康紀錄計劃的工作內容及日程 - 瞭解各項活動數據 - 瞭解電子健康紀錄計劃財務狀況 - 瞭解有效評估電子健康紀錄計劃的方法 2. 評估電子健康紀錄計劃成效 - 透過不同渠道，收集各項與電子健康紀錄計劃成效的資料，例如： - 服務表現數據，例如： - 關懷電話及跟進次數 - 外展節數 - 健康推廣活動 - 針對性活動數字 - 創新服務模式等 - 長者數據，例如： - 參與計劃長者數字 - 改善個案的數字 - 計劃參與率數字等 - 成立焦點小組，安排與服務使用者會面，瞭解他們的需要及對計劃的意見 - 進行服務使用者滿意度的調查問卷 - 諮詢推行及協作單位及員工，瞭解運作上的成效及改善方案 - 查察活動計劃日程及財務是否與預算相符、識別差別原因 - 整合有關檢討計劃資料，將所收集資料作出分析，識別計劃的成效和影響計劃質素的原因 - 根據所需改善的地方及優先次序，制定具體改善方案，並向上級報告，作為日後改善計劃作參考

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

	- 妥善及有系統地記錄有關計劃的檢討及改善方案的資料 3. 展示專業能力 - 能夠分析不同的數據，綜合評估電子健康紀錄計劃的成效 - 能夠判斷、組織及建議電子健康紀錄計劃所需的改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據機構的服務準則及不同的數據，綜合評估電子健康紀錄計劃成效；及 - 能夠作具體分析和檢討，建議電子健康紀錄計劃的改善方案。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

名稱	認識使用樂齡科技器材安全守則
編號	110886L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責使用樂齡科技器材的員工。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。能夠認識及遵守機構使用樂齡科技器材安全守則，正確地使用器材。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	表現要求 1. 認識使用樂齡科技器材安全守則的相關知識 ● 基本用電安全，例如：按照說明書等 ● 指示正確使用及接駁電器用品，預防觸電危險 ● 按上司指示，安排專業技師定期檢查及維修電器用品等 ● 清楚器材的操作步驟 ● 清楚操作儀器時確保使用者安全的步驟 ● 體力處理操作時，例如：搬運器材時須用正確姿勢等， ● 防火安全，例如：預防火警、使用滅火設備、標示逃生出口的位置等 ● 認識遵守安全守則的原因及重要性 2. 認識使用樂齡科技器材安全守則 ● 認識樂齡科技器材的安全設置及操作程序 ● 能夠掌握使用樂齡科技器材時的安全守則，並嚴格執行 3. 展示專業能力 ● 瞭解機構在應用樂齡科技器材時的安全守則 ● 嚴格遵守有關安全守則，正確地使用器材
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠認識機構應用樂齡科技器材時的安全守則，於常規工作中，遵守相關安全守則，正確地使用器材，以預防發生意外。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

名稱	制定使用樂齡科技器材安全守則
編號	110887L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責提供員工培訓的員工。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。能夠按照機構的運作環境，分析樂齡科技器材的應用風險，及按照相關的法例要求，鑑別受管制的機械，制定員工在使用樂齡科技器材時必需遵守的安全守則。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 使用樂齡科技器材安全守則的相關知識 • 瞭解樂齡科技器材在機構運作環境中應用時的風險程度 • 瞭解與樂齡科技器材使用的相關法律要求 • 瞭解機構內的職業安全及健康相關指引 • 瞭解受管制機械的使用 • 瞭解機構不同員工在運用樂齡科技器材時的安全責任及相應的潛在危險 • 明白使用樂齡科技器材的作業守則，例如： ○ 熟悉器材操作步驟及方法 ○ 操作器材的合適環境 ○ 具合資格使用器材的人士 ○ 使用時應穿著合適的工作服和配戴個人防護裝備等 2. 制定使用樂齡科技器材安全守則 • 能夠根據相關法例及機構運作環境評估及分析風險，訂定操作樂齡科技器材的安全守則和管制的範圍 • 訂定受管制機械的類別，例如： ○ 吊重/起重機械 ○ 搬運機械，例如：機械轉移輔具、樓梯機、電動站立換尿片機等 ○ 復康運動機械，例如：步行訓練機器、平衡訓練機、腳踏單車、動力手臂等 ○ 專職治療用器材，例如：震動治療儀、電療器材、拍痰背心等 ○ 電動器械，例如：電動輪椅、機械外骨骼等 • 能夠按機械類別及有關機械的風險評估，為每項器材制定操作安全守則，例如： ○ 安全訓練需要 ○ 專業知識 / 考核要求 ○ 機械的保護裝置 ○ 機械的安全證明/保養 ○ 危機應變處理措施 ○ 特別須注意的事項等 • 為樂齡科技器材操作安全制定管理、監察及檢討機制 3. 展示專業能力

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

	能夠以機構的運作環境、樂齡科技器材的應用風險和相關法例的要求作綜合分析，制定樂齡科技操作安全守則
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠根據根據相關法例及機構運作環境評估及分析風險，訂定操作樂齡科技器材的安全守則和管制的範圍；及 - 能夠為器材操作安全草擬管理、監察及檢討機制。
備註	

「樂齡科技」職能範疇

名稱	建立與醫護人員合作平台
編號	110888L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責協調及促進樂齡科技應用的員工。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。能夠分析醫護人員在應用樂齡科技方面必需具備的專業知識及技能，以及前線員工於樂齡科技應用的發展，籌備員工合作平台，從而有效地提升不同職能的員工於應用相關樂齡科技的協作關係。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	表現要求 1. 樂齡科技合作平台的相關知識 - 瞭解機構於發展樂齡科技的策略 - 瞭解機構於樂齡科技研發的相關項目 - 瞭解醫護人員和前線員工對樂齡科技的認識和應用 - 瞭解建構醫護人員與前線員工溝通合作平台的重要性 - 瞭解評估合作平台效能的方法 - 瞭解員工運用不同渠道收集資訊的方式，例如： - 面談及督導 - 培訓及工作坊 - 電子溝通渠道，例如：網站、電郵、即時通訊軟件等 - 瞭解機構於建構合作平台所能提供的資源 2. 建立與醫護人員合作平台 - 分析醫護人員和前線員工對樂齡科技的認識和應用 - 建立資源庫讓不同工作範疇的員工可以得悉與樂齡科技相關的知識、資源、機遇、資訊及數據，例如： - 確定資源庫的型式，例如：網上平台、資源閣等 - 搜集資源並於資源庫存放 - 開放相關資源予同工參閱 - 設立渠道讓相關員工可分享資源以豐富資源庫 - 設立機制定期更新相關資訊等 - 舉辦不同交流活動以加強樂齡知識及科研項目的分享、意見交換、知識交流、發展等，例如： - 樂齡科技產品應用工作坊 - 研發產品測試 - 新科技試用 - 科研問卷調查等 - 安排及進行機構於科技研發上所需的研究項目 - 評估平台功能，瞭解平台於發揮增加同工知識、知識分享及知識轉移的功能 - 撰寫評估報告，檢討並定期向上級 / 督導匯報合作平台的功效及改善建議

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

	3. 展示專業能力 • 確保建立合作平台時能基於醫護人員和前線員工對樂齡科技的認識和應用，並能提升不同職能的員工於應用相關樂齡科技時的協作關係 • 確保平台所分享的資源能夠緊貼業界應用科技的最新發展
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠透過建立資源庫、交流活動、科研項目的分享等建立樂齡科技的合作平台，讓不同職能的員工可於平台上作分享及轉移樂齡科技知識；及 • 能夠評估合作平台的成效，檢討及提出改善建議。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

名稱	制定機構樂齡科技發展計劃
編號	110889L6
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事制定政策的員工。其應用涉及在廣泛範圍內專門的技術、專業或管理的工作環境中展現系統化的專門技術和連貫的理論知識，執行時涉及批判性分析、判斷、整合及擴展能力。能夠按照機構整體服務定位、發展需要及資源配置，制定合適及有效的樂齡科技發展計劃。
級別	6
學分	4（僅供參考）
能力	表現要求 1. 制定機構樂齡科技發展計劃的相關知識 • 瞭解創新科技適用於應對人口老化挑戰的範疇 • 瞭解全球的智能安老服務趨勢 • 瞭解發展樂齡科技的好處 • 瞭解樂齡科技應用的範疇 • 瞭解影響樂齡科技發展的因素 • 瞭解機構的服務及其發展方針 • 瞭解機構於發展樂齡科技上可運用的資源 2. 制定機構樂齡科技的發展計劃 • 按機構各單位的職能需要，評估現有服務於樂齡科技上的發展需要 • 就長者社區照顧及支援行業的發展趨勢，評估未來機構於樂齡科技的發展的要求 • 根據現有服務發展及未來行業發展的要求，訂立各範疇的發展目標，例如： ◦ 輔助科技 ◦ 強化機能科技 ◦ 安全相關科技，例如：促進職安健及長者安全等 ◦ 健康監測及篩選相關科技等 • 審視機構可運用的資源，選擇發展目標的優先次序 • 考慮不同因素以確定擬發展的樂齡科技項目的可行性，例如： ◦ 應用性 ◦ 效能及相關研究 ◦ 可採用程度 ◦ 科技項目成本 ◦ 運作成本 ◦ 培訓需要 ◦ 保養及維修 ◦ 可持續性 ◦ 市場可提供該項目的供應商等 • 按照以上評估，釐定機構於樂齡科技的發展目標，制定合適的樂齡科技發展計劃 • 撰寫報告，向管理層闡釋樂齡科技發展計劃及執行的策略

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

	3. 展示專業能力 按樂齡科技環境的發展和長者社區照顧的服務需求，並審視資源配置，釐定策略，制定樂齡科技發展計劃
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠掌握樂齡科技環境的發展，配合長者社區照顧的服務需求和機構的資源配置，制定機構的樂齡科技發展計劃。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

名稱	領導及推行樂齡創新技術的應用
編號	110890L6
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責統籌樂齡科技新技術應用的員工。其應用涉及在廣泛範圍內專門的技術、專業或管理的工作環境中展現系統化的專門技術和連貫的理論知識，執行時涉及批判性分析、判斷、整合及擴展能力。能夠透過對樂齡科技行業發展的了解，帶領機構引進及整合地應用樂齡創新技術，並領導及推行該技術於業界的廣泛應用。
級別	6
學分	4（僅供參考）
能力	表現要求 1. 樂齡創新技術應用的相關知識 ● 充份掌握各種樂齡創新技術項目的詳細資訊，例如： ○ 項目的技術內容和應用情況 ○ 研究及試驗的具體成效 ○ 對使用者及服務對象的要求 ○ 添置技術涉及的成本，例如：購置器材及軟件、員工培訓、保養維修、技術支援等 ○ 對長者社區照顧及支援服務發展的影響和貢獻等 ● 充份掌握有關樂齡創新技術的規格、供應及製造商資料、銷售法規等 ● 充份掌握機構推動樂齡科技項目需考慮的因素，例如： ○ 樂齡創新技術的分類方式、風險分級等 ○ 涉及員工及服務使用者的類別 ○ 機構可提供的人手、空間 ○ 機構服務運作模式 ○ 器材運送及回收安排 ○ 員工培訓及技術支援 ○ 臨床試驗方式及監管要求等 ● 深入瞭解機構的整體營運策略及優先排序，並基於機構的策略發展，領導及推行樂齡科技項目的應用 ● 掌握可供機構申請的資助來源，資助及曾獲批項目、資助對象及申請方法等，例如： ○ 社會福利署樂齡及康復創科應用基金 ○ 創新及科技基金 ○ 新營運資助服務獲資助購置器材的預算 ○ 社會福利署獎券基金 ○ 香港賽馬會慈善信託基金 ○ 捐助者 / 其他基金等 2. 領導及推行樂齡科技項目的應用 ● 在充份考慮業界背景、需求及發展方向，審慎評估及發掘有發展潛質及已研發的樂齡創新技術 ● 引進本地及外國先進及具成效的科技，以提升樂齡科技項目的質素 ● 領導及推行樂齡創新技術項目，例如：

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

	○ 就推行樂齡創新技術計劃所需，統籌資源分配和評估工作 ○ 按機構推動樂齡科技項目需考慮的因素，制定研究、設計及管理策略 ○ 跟進及控制推行樂齡新技術項目計劃 ● 全面檢討樂齡創新技術的發展，加以評價及分析，例如： ○ 制定全面檢討策略，以檢討各個應用樂齡創新技術項目的進展及效益 ○ 全面分析應用創新技術的優劣 ○ 建議有效推動創新技術的對策等 ● 促進應用樂齡創新技術相關知識的交流，例如： ○ 通過與相關業界同工和與樂齡創新技術相關學者／專家交流分享，增強籌辦和推行樂齡創新技術應用的專業知識 ○ 領導推行樂齡創新技術的發展方向，並能為業界作出貢獻為目標 3. 展示專業能力 ● 能夠在樂齡創新技術的應用時，能展現領導才能及整合能力，以應對嶄新的環境，促進行業和機構的發展
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠在長者社區照顧及支援服務行業中領導及推行樂齡創新技術的應用； 及 ● 能夠全面檢討樂齡創新技術應用項目的效益，並為機構及行業建議發展創新技術的方向和應用。
備註	

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

名稱	領導及推行樂齡科技項目的研發
編號	110891L7
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責統籌樂齡科技項目研究及發展的員工。其應用涉及在高度專門技術、專業或管理的工作環境中展現專業實踐領域之前沿知識，執行時需具備研究、轉化、創新及領導能力。能夠領導及推行與長者社區照顧及支援服務行業有關嶄新樂齡科技項目的研發，並能開發創新的科研項目，為業界在樂齡科技的研發作出原創性的貢獻。
級別	7
學分	6（僅供參考）
能力	表現要求 1. 領導及推行樂齡科技項目的研發的相關知識 ● 掌握樂齡科技項目研發和應用的發展趨勢 ● 深入認識長者社區照顧及支援服務的需求及發展，例如： ○ 人口老化及家庭和社會的轉變 ○ 長者關顧及護理服務的需求 ○ 社區照顧及居家安老服務的需求和供應 ○ 公共及私營醫療護理服務機構的發展 ○ 政府推動樂齡科技研發的政策及資源等 ● 瞭解樂齡科技發展與長者社區照顧要求的相互影響 ● 充份掌握醫療及樂齡科技器材研發的相關知識，例如： ○ 科技產品的功能及預期成效 ○ 醫療器材的分類方法、風險分級 ○ 有關製造廠房運作的法律法規要求 ○ 器材的安全認證，例如：CFDA驗證 ○ 器材臨床試驗方式及監管要求 ○ 產品註冊要求及程序等 ● 對質量管理系統的要求，例如：ISO 9001 質量管理、ISO 13485醫療器械質量管理系統標準等有深入的分析能力及知識 ● 具備廣博的風險管理相關知識，例如： ○ 產品測試及認證中心的資料 ○ 相關責任及意外保險等 ● 充份掌握機構及發展科研項目可應用的資源，例如： ○ 創新及科技基金 ○ 創科生活基金 ○ 專利申請資助計劃等 ● 深入認識保障知識產權的相關法例 ● 充份掌握撰寫科技項目研發計劃書的技巧 2. 領導及推行樂齡科技項目的研發 ● 綜合分析機構的服務發展策略以及科技研發的趨勢，釐定樂齡科技項目研發的需要 ● 在充份考慮業界背景、需求及發展方向，分析及發掘有發展潛質的科研項目

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「樂齡科技」職能範疇

	- 分析機構的營運策略、服務使用者的範圍及需要、以及可運用的資源，制定科研項目的研發策略及先後次序 - 統籌及推行嶄新科研項目，並促進其他機構合作，例如： - 就科研計劃所需，統籌資源分配 - 建立與學術機構發展科研關係 - 制定合作發展科研項目計劃 - 與參與計劃的科研及學術機構溝通，以協調科研項目的流程與進度 - 跟進及控制合作發展科研項目計劃 - 全面檢討嶄新科研的發展，加以評價及分析，例如： - 全面檢討各科研項目的進展與效益，並加以修正 - 創新能力評價 - 綜合創新能力優劣勢分析等 - 促進研發樂齡科技項目相關知識的交流，例如： - 通過與相關研究範疇的業界同工和與樂齡科技相關學者／專家交流分享，增強籌辦和推行樂齡科技相關專業知識的交流平台 - 領導樂齡科技支援及研發的發展方向，並能以為業界作出重大貢獻為目標 3. 展示專業能力 - 能夠在樂齡科技項目的研發計劃的過程中，能展現原創性及領導能力，以應對嶄新的環境，促進行業和機構的發展
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： - 能夠在長者社區照顧及支援服務行業中領導及推行嶄新科研項目的發展；及 - 能夠全面檢討科研項目的發展，維護及轉化科研項目的成果，為業界在樂齡科技的研發作出原創性的貢獻。
備註	

參考資料及書目：

1. 香港大學秀圃老年研究中心（2011）。《長者社區照顧服務顧問研究》。2011年6月，提取於
<https://www.elderlycommission.gov.hk/cn/download/library/Community%20Care%20Services%20Report%202011%20chi.pdf>。
2. 安老事務委員會（2019）。安老事務委員會簡介。2019年11月15日，提取於 <https://www.elderlycommission.gov.hk/>。
3. 社會福利署（2019）。安老服務統一評估機制。2019年12月16日，提取於
https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_elderly/sub_standardis/。
4. 香港大學研究團隊（2009）。長者社區照顧服務顧問研究。2009年12月，提取於
[https://www.elderlycommission.gov.hk/cn/download/library/Residential%20Care%20Services%20-%20Final%20Report\(chi\).pdf](https://www.elderlycommission.gov.hk/cn/download/library/Residential%20Care%20Services%20-%20Final%20Report(chi).pdf)。
5. 社會福利署（2019）。安老服務。2019年12月9日，提取於
https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_elderly/sub_introduction/。
6. 社會福利署（2019）。社會福利署服務名單（截至2018年9月30日）。2019年12月9日，提取於
https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_elderly/sub_css_elderly/id_enhancedho/。
7. 資料由社會福利署內部提供。2019年6月24日。

8. 香港特別行政區施政報告（2019）。二零一九年施政報告。
2019 年 10 月 16 日，提取於
<https://www.policyaddress.gov.hk/2019/chi/index.html>。
9. 社會福利署（2019）。長者社區照顧服務券試驗計劃。2019 年
12 月 5 日，提取於
https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_elderly/sub_css_elderly/id_psccsv/。
10. 食物及衛生局（2019）。智友醫社同行計劃。2020 年 2 月 18
日，提取於 <https://www.fhb.gov.hk/>。
11. 食物及衛生局（2019）。關愛基金智友醫社同行計劃終期成效
檢討報告。2019 年 4 月，提取於
https://www.communitycarefund.hk/download/Evaluation_Report_Dementia_chi.pdf。
12. 社會福利署（2019）。支援身體機能有輕度缺損的長者試驗計
劃。2019 年 12 月 9 日，提取於
https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_supportser/sub_hsmi/。
13. 立法會會議（2018）。《長期護理政策聯合小組委員會的報告
議案》。2018 年 5 月 23 日，提取於
<https://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/counmtg/motion/cm20180523m-cch-prpt-c.pdf>。
14. 社會福利署（2019）。支援在公立醫院接受治療後離院的長者
試驗計劃。2019 年 10 月 31 日，提取於
https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_supportser/sub_tcs/。
15. 政府統計處（2017）。《香港人口推算 2017-2066》。2017 年 9

- 月 8 日，提取於
<https://www.statistics.gov.hk/pub/B1120015072017XXXXB0100.pdf>。
16. 安老事務委員會（2017）。《安老服務計劃方案》。2017 年 7 月 14 日，提取於
https://www.elderlycommission.gov.hk/cn/download/library/ESPP_Final_Report_Chi.pdf。
17. 香港大學秀圃老年研究中心、婦女基金會和滙豐保險（2019 年 5 月 8 日）。新聞稿 — 本港長者護理的成本預計將於 40 年內增加近 6 倍。2019 年 5 月 8 日，提取於
https://twfhk.org/sites/default/files/press_release_cost_of_eldercare_in_hong_kong_-chi.pdf。
18. 香港特別行政區財政預算（2019）。《二零一九／二零年度財政報告》。2019 年 3 月 1 日，提取於
<https://www.budget.gov.hk/2019/chi/index.html>。
19. 審計署（2014）。《審計署署長報告書 — 為長者提供的長期護理服務》。2014 年 10 月 30 日，提取於
https://www.aud.gov.hk/pdf_ca/c63ch01.pdf。
20. 社會福利署（2019）。有關「輪候資助長者社區照顧服務的人數」及「輪候時間」的統計數字。2019 年 12 月 3 日，提取於
https://www.swd.gov.hk/tc/textonly/site_pubsvc/page_elderly/sub_csselderly/id_occse/。
21. 香港政策研究所（2017）。《香港願景計劃：居家安老 — 家庭與社區的照顧及支援》。2017 年 6 月 11 日，提取於
http://www.hkpri.org.hk/storage/app/media/Research_Report/20170611_aging_in_place_report_web.pdf。

22. 明報（2019 年 5 月 19 日）。資助院舍社區照顧輪候明年起擬改二選一。2019 年 5 月 19 日
<https://news.mingpao.com/pns/%E8%A6%81%E8%81%9E/article/20190519/s00001/1558202639085/%E8%B3%87%E5%8A%A9%E9%99%A2%E8%88%8D%E7%A4%BE%E5%8D%80%E7%85%A7%E9%A1%A7%E8%BC%AA%E5%80%99-%E6%98%8E%E5%B9%B4%E8%B5%B7%E6%93%AC%E6%94%B9%E4%BA%8C%E9%81%B8%E4%B8%80>。
23. 社會福利署（2019）。為低收入家庭護老者提供生活津貼試驗計劃。2019 年 1 月 28 日，提取於
https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_supportser/sub_PCA/。
24. 立法會福利事務委員會（2019）。為護老者及殘疾人士照顧者提供的支援目的。2019 年 2 月 22 日，提取於
<https://www.legco.gov.hk/yr18-19/chinese/panels/ws/papers/ws20190222cb2-810-1-c.pdf>。
25. 香港特別行政區政府新聞公報（2017）。立法會七題：安老服務業的人手短缺情況。2017 年 11 月 29 日，提取於
<https://www.info.gov.hk/gia/general/201711/29/P2017112900365.htm>。
26. 長青網（2017 年 10 月 12 日）。上調照顧員薪級研引入外勞。2017 年 10 月 12 日，提取於
<https://www.e123.hk/ElderlyEasy/details/569054/>。
27. 香港大學顧問團隊（2015）。安老服務計劃方案 — 「制定建議階段」公眾論壇。2015 年 7 月，提取於
<http://espp.socialwork.hku.hk/images/ESPPStage2/PublicForumBoo>

kletFinal.pdf。

28. 香港社會服務聯會（2013）。護理及專職醫療人員短缺狀況調查 — 基層護理人員部分。2013 年 3 月 10 日，提取於
http://www.hkcss.org.hk/c/cont_detail.asp?type_id=9&content_id=402。
29. 立法會福利事務委員會（2019）。加強對安老院和殘疾人士院舍的監管及提升服務質素。2019 年 4 月 15 日，提取於
<https://www.legco.gov.hk/yr18-19/chinese/panels/ws/papers/ws20190415cb2-1173-5-c.pdf>。
30. 社會福利署（2020）。安老院實務守則。2020 年 1 月，提取於
https://www.swd.gov.hk/storage/asset/section/2923/tc/CoP_RCHE_Chi_20200101.pdf。
31. 社會福利署（2019）。青年護理服務啓航計劃。2019 年 11 月 12 日，提取於
https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_elderly/sub_NSYPCC/。
32. 社會福利署（2019）。外傭護老培訓試驗計劃。2019 年 8 月 23 日，提取於
https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_elderly/sub_psf dh/。
33. Beard J.R., Biggs S., Bloom D.E., Fried L.P., Hogan P., Kalache A. & Olshansky S.J. (2011). Global Population Ageing: Peril or Promise? World Economic Forum. Retrieved:
http://www3.weforum.org/docs/WEF_GAC_GlobalPopulationAgeing_Report_2012.pdf
34. Millán-Calenti, J. & Maseda, A. (2011). Elderly People, Disability,

Dependence and New Technologies. In J. Pereira (Ed.), Handbook of Research on Personal Autonomy Technologies and Disability Informatics (pp. 36-45). IGI Global.doi:10.4018/978-1-60566-206-0.ch003.

35. 樂齡科技博覽暨高峰會秘書處（2018）。「樂齡科技博覽暨高峰會」載譽重臨的新聞稿。2018 年 11 月 6 日，提取於 <https://gies.hk/zh-hant/node/46>。
36. 社會福利署（2019）。樂齡及康復創科應用基金。2019 年 11 月 12 日，提取於 https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_supportser/sub_itfund/。
37. 團結香港基金（2017）。樂齡科技概況報告。2017 年 6 月，提取於 https://www.ourhkfoundation.org.hk/sites/default/files/media/pdf/healthtech_ch_cover_ss.pdf。
38. 嶺南大學（2020）。嶺大賽馬會樂齡科技與智能安老計劃。2020 年 4 月，提取於 <https://www.ln.edu.hk/apias/gerontechnology/tc/index.html>。
39. 香港特別行政區政府新聞公報（2017）。行政長官主禮香港資歷架構國際會議 2018。2018 年 9 月 17 日，提取於 <https://www.info.gov.hk/gia/general/201809/17/P2018091700691.htm>。