



資歷架構
Qualifications
Framework

香港安老服務業 《能力標準說明》

第一版

二零一四年十二月

目錄

頁數

第一章	引言	
	行業背景	2
	政治、經濟、社會、科技(PEST)因素掃描	5
	總結	14
第二章	資歷架構	
	資歷架構	15
	資歷級別	16
第三章	能力標準說明	
	能力標準說明的應用	18
	安老服務業主要職能範疇	19
	專門用語	23
	安老服務業主要職能範疇圖	24
第四章	能力單元	
	能力標準說明能力單元總覽	25
	「臨床護理」職能範疇能力單元	37
	「心理、社交及心靈關顧」職能範疇能力單元	309
	「管理」職能範疇能力單元	377
附錄一	資歷架構內資歷級別的通用指標	490
附錄二	參考資料及書目	497

第一章

引言

在二零一二年，香港教育局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，諮委會隨即展開制定《安老服務業能力標準說明》的工作，職業訓練局受委託進行這次編撰工作。諮委會因應香港安老服務業的現況，以及未來人口老化的挑戰，制定《安老服務業能力標準說明》。此標準說明不但清楚羅列安老服務業現在與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，為業界提供一套完善及清晰的培訓架構，增強業內人士的專業能力水平，更為業界的人力資源管理和發展訂立了統一的標準，加強行業的吸引力，為業界注入更多新血。

行業背景

人口老化是香港未來發展的重要挑戰。根據政府統計處二零一一年的人口數字，長者人口佔全港人口總數的13.3%。男性的出生時平均預期壽命達到80.5歲，而女性的出生時平均預期壽命達到86.7歲¹。根據該處推算，到了二零三零年，65歲長者人口將佔全港人口總數的24.3%，差不多每四個人當中便有一位是65歲以上的長者。推算到了二零四一年，長者數目將增至256萬，佔全港人口30%，男性的出生時平均預期壽命將上升至84.4歲，女性的出生時平均預期壽命則上升至90.8歲²。

從以上數字顯示，長者人口將會不斷增加。在二零一一年的長者人口報告當中，65至69歲的人士佔長者人口24.9%，70至79歲的則佔46.3%，而80歲及以上人士佔28.8%¹。因為推算長者預期壽命會更長，高齡長者（即75歲及以上人士）所佔的比例預算會不斷上升。

隨人口老化和預期壽命的延長，社會服務的需求將會越來越大。香港的安老服務業一直以「居家安老」為發展目標，透過一系列的支援服務照顧長者各方面的需要，提升長者的生活質素，使長者能夠繼續留在熟悉的社區環境生活。對於體弱長者，主要提供兩大方面的長期照顧服務，第一方面是社區照顧服務，另一方面是院舍服務³。

社區照顧服務是協助長者留在社區安享晚年，以及為護老者提供支援，當中主要有三種服務，包括改善家居及社區照顧服務、綜合家居照顧服務（體弱個案）及長者日間護理中心/單位。至於院舍服務則集中為一些因個人、社會、健康及/或其他原因而未能在家中居住的長者，提供住宿照顧服務及設施。按長者不同程度的護理需要，現時院舍照顧服務共分為四類型：長者宿舍、安老院、護理安老院及護養院³。

改善家居及社區照顧服務基本與綜合家居照顧服務（體弱個案）相同，兩者的目標同樣為實踐「居家安老」和「持續照顧」的理念，讓長者可以繼續在社區生活。家居照顧服務種類包括：護理計劃、基本及特別護理、個人照顧、復康運動、日間照顧服務、護老者支援服務、暫託服務、送飯等。而長者日間護理中心/單位提供日間照顧服務，以及往返中心的接載服務，讓長者仍可居於家中而無需入住院舍。

截至二零一四年九月，全港有24支改善家居及社區照顧服務、60支綜合家居照顧服務（體弱個案）及68間長者日間護理中心⁴。現時大部分家居照顧服務隊皆有固定的服務時間，由星期一至六提供家居照顧服務，而星期日會按需要提供膳食服務。長者日間護理中心則每周開放12節，星期一至六（公眾假期除外）每日開放10小時。

護理安老院及護養院為健康欠佳、身體殘疾，以及認知能力欠佳的長者，提供住宿照顧、膳食、起居照顧及護理服務。除政府津助院舍提供資助宿位外，部分資助宿位由合約院舍、參與「改善買位計劃」的私營安老院及參與「護養院宿位買位計劃」的自負盈虧院舍提供。護理安老院只提供有限度的護理服務，而護養院則包括定時的基本醫療和護理服務。

截至二零一四年九月，全港津助、自負盈虧及合約院舍合共有154間，當中津助及自負盈虧院舍共有132間，而合約院舍則有22間，總共提供18 383個津助宿位。參與「改善買位計劃」的私營安老院有142間，提供7 736個資助宿位，參與「護養院宿位買位計劃」的自負盈虧護養院有45間，提供188個資助宿位。而私營安老院有553間(當中包括142間參與「改善買位計劃」的安老院)，自負盈虧安老院39間(當中包括45間參與「護養院宿位買位計劃」的自負盈虧護養院)，連同22間同時提供資助及非資助宿位的合約院舍，提供約50 000個非資助宿位⁵。

人口老化使長期照顧服務的需求增加，再加上預期壽命的延長，高齡長者比率增長的速度相對會更快，而高齡長者是醫療和安老服務的最經常使用者，所需的社會資源比其他年齡組別大，尤其是長期照顧服務上。面對龐大的需求，香港安老服務業將面臨重大的挑戰。下文我們將會從政治、經濟、社會及科技等方面，去剖析安老服務業的當前形勢、困難及考驗，從而探討行業面對的挑戰及未來的路向，以確保香港安老服務業能夠持續發展。

政治、經濟、社會、科技(PEST)因素掃描

在制定《安老服務業能力標準說明》之前，我們先要審視宏觀的環境，以洞悉行業的目前狀況，探討未來的發展方向。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安老服務業的影響，從而瞭解業界所面對的挑戰，以預測未來發展趨勢。

(甲) 政治因素

院舍服務發展歷史

香港安老院舍始於六十年代，主要為獨身無依的長者解決退休後居住問題。發展至九十年代，政府對當時的長者照顧服務及其需求進行發展研究，報告建議政府取消安老院，將安老院改變為護理安老院，重新訂立資助護理安老院的入院準則，以收納能力缺損程度較嚴重的長者，院舍服務從此定位為體弱長者提供服務，而為長者解決住屋或人際關係的使命已成為歷史⁶。

從九十年代開始，長者對於院舍服務的需求越來越大，輪候政府津助院舍需等待一段頗長時間，而私營安老院在市場上大量出現，可惜質素參差不齊，政府於一九九四年制定的「安老院條例」(第459章)以及「安老院規例」(第459章，附屬法例)正式推出，使安老院舍服務有法可依。並於一九九六年私營安老院發牌制度正式實施，社會福利署牌照事務處作為監察服務質素的重要部門，使安老院舍服務質素從此有了明顯的進步。

社會福利署更於一九八九年推出「買位計劃」及於一九九八年推出「改善買位計劃」，向私營安老院購買宿位，提供更多資助宿位以縮短長者輪候入住資助護理安老院宿位的時間，更可藉此要求私營安老院改善其服務質素及環境設施⁶。

津助院舍服務的經費來源是由政府提供，營運資助包括：場地、基建費用及營運等支出，長遠對政府的財政會造成一定負擔。所以為確保資源用得有效，從二零零一年開始，社會福利署引入公開競投的方式，作為津助院舍服務營運者的新模式，即是「合約院舍」，目的是提高院舍服務質素、鼓勵創新和增值服務，以及確保成本效益。

另外，以「居家安老」為發展原則，政府現時集中發展兩種安老院舍，護理安老院和護養院，為照顧不同體弱程度的長者。而社會福利署自二零零三年起，停止接受入住長者宿舍及安老院的新申請，隨後更推行轉型計劃，逐步取消長者宿舍及安老院，並將一些沒有長期護理元素的院舍轉型為可提供持續照顧的宿位，逐步將院舍服務發展成為高度照顧，長期護理的專門設施。

社區照顧服務發展歷史

絕大部份長者都希望在自己熟悉的環境安老，並繼續得到家人、朋友和鄰居的支援。香港政府在一直發展社區照顧，以支持長者應盡可能與家人同住或在自己熟識的環境安老，亦符合大部份長者的想法及期望。此政策亦進一步被推動，所以社區照顧服務在香港的長期護理服務中佔非常重要的地位⁷。

社區照顧服務發展初期，由政府資助本地非政府機構營辦多種不同的社區照顧服務，主要由家務助理提供服務。社會福利署於二零零一年，資助非政府機構於十八個區議會分區，提供改善家居及社區照顧服務，其後更改革長者社區支援服務，把前家務助理、家居照顧及膳食服務隊提升為綜合家居照顧服務隊，加強對社區長者的護理、照顧和復康方面的服務，更額外增加長者日間護理服務名額，並提升其服務質素，以加強其照顧體弱長者的能力⁷。

此外，政府為確保長期護理服務能夠用於有確切需要的長者身上，並更善用資源，社會福利署於二零零三年十一月起實施了「長期護理服務中央輪候冊」機制，集中處理為長者而設的受資助長期護理服務的申請和服務編配。在中央輪候冊機制下，申請人在提出需要長期護理服務時，會被安排接受「安老服務統一評估」，以確定他們的服務需要及配對切合他們所需的長期護理服務。為配合「老有所屬」的安老服務政策及滿足長者在居家安享晚年的意願，所有評估為有長期護理服務需要的長者都可以選擇社區照顧服務，以達至「居家安老為本，院舍照顧為後援」的安老服務原則。

長期護理服務現況

院舍服務長期面對短缺問題，截至二零一四年九月，社會福利署的中央輪候名冊中已有30 931位申請者登記輪候津助護理安老院及護養院服務。輪候資助護理安老院宿位需要的平均時間為19個月，當中包括輪候津助和合約院舍的護理安老宿位平均時34個月及輪候改善買位計劃的私營院舍宿位需時7個月。而輪候資助護養院宿位平均需要時間為32個月。面對人口老化挑戰，院舍服務需求將會更大，於中央輪候名冊登記的人數會更多，輪候時間更長⁵。

政府一直有制定措施，以解決院舍服務短缺的問題。政府於二零一三年施政報告及財政報告中都提及增加院舍宿位。政府會透過「改善買位計劃」，以及興建新的合約安老院舍以增加1 700個資助宿位，特別是護養程度較高的宿位⁸。此外，政府會撥款增加院舍宿位的資助金額，將津助護理安老院舍約7 850個普通宿位提升為持續護理宿位。由二零一四年至一五年度，政府會增撥經常性開支，將六間護養院內全部1 574個宿位及五間已經／即將投標的新設合約安老院舍內412個宿位提升為持續護理宿位。在預計未來，院舍宿位會不斷增加之餘，更會集中發展具護理專業元素的院舍宿位，以配合未來長者人口的需要⁹。

至於社區照顧服務方面，政府一向以「居家安老」為政策方針，並貫徹推行社

區照顧，以應付未來大量居住在社區的長者的需要。另外，政府計劃擴大社區照顧服務，積極鼓勵長者選擇社區照顧服務而非院舍服務，將更多發展重點放在社區照顧服務上，以應付人口老化的需要⁷。

社區照顧服務未能普及化之重要原因是由於現時所有社區照顧服務都有固定服務時間，服務欠缺彈性，未能配合社區長者及其照顧者的實際需要。所以除增加社區照顧服務名額外，亦需要對現行服務模式作出改變，例如：延長服務時間，或增設周六、日及公眾假期服務等。而政府於二零一三年施政報告中亦提及增加社區照顧服務名額外，並會延長新成立的日間護理中心/單位的服務時間，以為體弱長者及其照顧者提供更妥善的照顧和支援服務⁸。

另外，社會福利署於二零一三年九月推行「長者社區照顧服務券試驗計劃」，透過服務券直接向參與「計劃」的合資格長者發放資助，讓長者自行選擇適合本身需要的服務提供者、服務種類及服務組合，增加服務種類以及彈性¹⁰，同時亦有助促進改善院舍照顧服務及社區照顧服務。

(乙) 經濟因素

政府增加長期照顧服務的供應，無疑能夠在中短期內解決服務短缺的問題，尤其是院舍服務，能夠縮短長者於中央輪候名冊內的輪候時間，但如果人口持續老化，高齡人口急速增加，長期護理服務的供應將難以趕上需求。況且，長期照顧服務的財政來源大部份來自政府稅收，這必定會為公共財政帶來沉重的負擔。

在二零一三至一四年度，政府在社會福利方面的經常性開支預算高達560億元，較二零一二至一三年度增加30%，當中增撥7 300萬元的經常開支於院舍服務之中，包括興建三間合約安老院舍，增購在「改善買位計劃」下甲一級的宿位，以及改善津

助院舍的空間，更增撥1億640萬元經常開支，將持續護理宿位的資助金額提高，並將津助院舍內的普通宿位提升為持續護理宿位。社區照顧服務方面，政府會增撥900萬元經常開支，增加日間護理服務名額，以及撥出3億8 000萬元，推行「長者社區照顧服務券試驗計劃」⁹。由此可見，政府於長期護理服務的經常性開支會日益增加，而香港出生率下降，勞動人口減少，是現行安老服務業體系的挑戰。

近年，社會福利署所引入的合約院舍，能夠為津助院舍服務營運帶來新的模式。以服務合約去監管營辦機構的服務表現，不但能夠提高服務質素，確保成本效益，更重要是除非政府機構之外，私營機構同時都可以爭取營運資格。截至二零一四年九月為止，香港共有22間合約院舍⁴，大部份由非政府機構提供服務，部份由私營機構營運，而興建合約院舍將會是長期照顧服務發展的其中一個重要方向。

香港的院舍服務市場由公營和私營模式混合提供，但截至二零一四年九月為止，資助宿位佔全港安老院舍服務25%，改善買位計劃下提供的宿位佔10%，而非資助宿位佔65%⁵，可見私營安老院佔有市場的大部份，但仍有頗多長者在中央輪候名冊上輪候津助院舍服務，所以政府應從新分配資源，鼓勵私營機構在安老院舍服務上擔當一個更積極的角色，令負擔能力較高的長者分流往消費較高的私營市場。

引入私營機構於安老院舍服務發展，令資源更有效地分配，讓市場能夠被充分利用，但私營院舍的服務質素參差。社會福利署一直根據《安老院條例》及《安老院規例》發牌及規管安老院，包括私營院舍。牌照所規管的範疇包括保健、衛生、人手、安全、選址、處所設計、結構、設備、防火措施，以及院舍面積等。安老院牌照事務處透過巡查及監察，確保安老院舍符合法定要求。而未來若引入住宿照顧服務資助券，則可進一步推廣有質素的自負盈虧及私營安老院舍服務的發展，提升私營院舍形象及使用率¹¹。

另外，與院舍服務情況一樣，社區照顧服務現時主要由政府資助的非政府機構

營運，私營社區照顧服務的市場佔有率則相當低¹¹，長遠來說，延續公帑資助服務的模式並非持久之法，而且私營社區照顧服務的市場仍未全面發展。為擴大社區照顧服務的規模，政府可制訂策略促進自負盈虧服務的發展，況且，隨着市民對社區照顧服務的意識越高，越來越多非政府機構及私營營運者有興趣提供自負盈虧的社區照顧服務，社區照顧服務的質素備受關注。

社區照顧服務與安老院舍的情況不同，現時未有法定的發牌制度規管社區照顧服務供應者，而且社區照顧服務的涵蓋範圍太廣，由簡單的家居清潔、陪伴長者，以至護理及復康運動等都是所需提供的服務，因此實際上難以訂立社區照顧服務提供者的發牌規定。況且，私營市場的社區照顧服務尚未成熟，換言之，在短期內訂立社區照顧服務提供者的發牌或法例規定未必可行⁷。

社會福利署所推行的「長者社區照顧服務券試驗計劃」，除能夠令長者社區照顧服務更靈活和多元化，服務提供者亦有誘因改善服務質素，回應長者的需要，以加強落實「居家安老為本，院舍照顧為後援」的安老服務政策外，更為社區照顧服務引入自負盈虧的服務，帶來正面的影響，吸引更多有經濟能力的長者使用非政府津助服務。

（丙）社會因素

若要建立可行的安老長期護理服務的供應系統，市場必須要有充足具合適資歷和熱誠的工作人員。香港的安老長期護理服務現正面對嚴重人手短缺的問題，這會影響長期照顧服務的質量。人手短缺的問題不限於護理專業界別，包括：護士、職業治療師、物理治療師等專業人士，及至前線護理員，包括：註冊保健員、個人護理員、家務助理及家居照顧員等非專業人士，而此類人手短缺尤其嚴重¹²。

前線護理員的薪金欠吸引力，而且涉及厭惡性工作，工作環境較差，體力勞動

大，導致容易流失。再加上自二零一一年所實施的法定最低工資的影響，收窄了不同行業的薪酬差距，令不少安老院舍從業員在法定最低工資實施後被吸引轉行至工作環境較佳的行業，令人力市場雪上加霜，私營安老院舍情況更為嚴重¹²。

由於前線護理工作涉及個人護理和衛生，而且，前線護理員的職位不高，薪酬更缺乏吸引力，業內晉升機會困難，難以建立工作滿足感，因此無法吸引新人入行，尤其是年青一代，造成業界的長期人手短缺，員工平均年齡漸趨老齡化。為解決人手短缺問題，院舍亦有聘用年事已高的員工來照顧院友，此舉可能嚴重影響服務質素¹³。

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。至二零一四年九月，34個培訓機構提供註冊保健員訓練課程，為有興趣從事安老服務及護理行業的人士，培訓他們取得註冊保健員資格。另外，有培訓課程專為現正從事長者照顧行業的員工提供額外訓練，提升其照顧體弱長者的技巧及能力。培訓訓練課程對於擴大人力資源庫，以及加強員工的專業能力，對日後擴充私營及/或自負盈虧長期照顧服務極為重要，有充足的人手作配合，服務才能夠持續發展⁷。

針對行業欠缺新血，業界從業員老齡化的問題，上述培訓機構雖提供相關長者護理培訓，由於工作條件及前景欠吸引力，學員畢業投身業界後，流失率仍相當高。有見及此，政府於二零一三年，展開「先聘用後培訓」的先導計劃，招募年青人在安老院舍擔任護理工作，提供在職培訓及持續進修機會，隨着職業路線圖發展個人事業，希望協助入行的年青人及早確立目標，減少中途離開行業的情況，亦為安老服務業注入年青新血¹⁴。

（丁）科技因素

現時，為確保長期照顧服務資源能夠被充分利用，長者必須評估為有需要才獲安排服務，令長期照顧服務上增加體弱及不同殘障程度的長者使用服務，所以必須加強護理、個人照顧及復康不同方面的專業元素，以配合他們身體上的需要，因此，長期照顧服務發展應同時著重服務質素，進一步推動優質化服務，提升專業水平，以迎接未來的需要。

隨科技及網絡發展迅速，科技應用於醫療上越來越普遍，應用於長者護理、個人照顧及復康方面更是大趨勢。醫療新科技的應用不但可以提升長者照顧服務質素，更令服務漸趨專業化。從服務營運者角度，醫療新科技能夠優化現時服務質量，提升機構或公司形象，讓使用服務的長者建立信心。若從使用服務的長者角度，能夠令護理及復康效果更佳，加強長者的獨立能力，從而改善長者個人生活質素。此外，醫療新科技能夠有效地減輕員工的工作量，簡化照顧工作的流程，加強職業安全，有助挽留人手。

現時許多長者照顧服務的營運者都漸漸採用醫療新科技於其服務運作上。現時有許多院舍參與由醫院管理局於二零零六年推出病歷互聯計劃，即是「電子病歷」，將長者所有個人健康和醫療資料集中及數字化，減少人手記錄出錯機會，更可提供一個電子平台，準確及全面將長者病歷資料存在私營診所，私家和公立醫院之間互通，對於管理層監察和資源分配更易掌握¹⁵。

另一例子是「視像診症」系統，全球通訊系統高速發展，醫療人員能夠透過視像為病人診症，減少病人舟車勞頓，取籌等候時間之苦。現時有醫院管理局核下的醫院，例如：沙田醫院、瑪嘉烈醫院等^{16,17}，與區內安老院舍合作，推行遙距醫療服務，透過視像會議「隔空」診症，減少長者長途跋涉去醫院辛苦之餘，更避免院舍安排額外人手陪診護送，此外，在傳染病高峰期，可減低疾病傳播的風險。

許多院舍都設有電動輔助起重器及天花吊機，協助員工進行有關扶抱長者的日常工作。這些機器能夠減少員工於體力處理操作上的工作，避免因工受傷，保障長者及員工的安全。有見及此，社會福利署與職業安全健康局於二零一一年聯合推出「私營安老院及私營殘疾人士院舍電動輔助起重器資助計劃」，資助私營安老院及私營殘疾人士院舍購買電動輔助起重器¹⁸，改善員工的工作安全和健康，以及改善工作環境。

另外，社會福利署和衛生署一直進行多項措施提升安老院舍藥物安全的意識和處理藥物的能力，包括：制定安老院舍藥物管理指南及提供培訓，以加強安老院舍的藥物安全。社區藥劑師亦參考外國電腦派藥程序，利用普及的平板電腦，於二零零九年成功研發適合本地院舍使用的派藥系統，系統平均節省院舍約80% 備藥時間及50%派藥時間，更可省卻護士的工作量，此系統已獲多間院舍引進¹⁹。

長者對於照顧服務質素的要求及期望不斷提升，醫療新科技應於其長者照顧服務會更多，此舉為醫療新科技產業帶來無限商機，發展更百花齊放，將有更多資金投放在研發及市場推廣上。但要添置更新的醫療科技設施，服務營運者需投放額外資源，而這些醫療科技設施往往都比較昂貴，對於非政府資助或私營服務營運者造成一定財政壓力。

另外，許多醫療新科技都需要相關專才，或經過訓練後才可操作，將其功效發揮到最大，而服務營運者需挑選合適的員工，安排相關訓練，給予員工足夠練習時間。面對現時大量的工作，員工流失率及流動率高的服務情況下，要服務營運者作出配合，實屬非常困難之事。更何況，現時大部份的業界從業員學歷仍處於較低水平，普遍未能掌握相關醫療新科技的技巧，要將醫療新科技在長者照顧服務上普及化，仍需要時間上配合，但安老服務業朝向醫療新科技發展，絕對是大趨勢。

總結

透過對政治、經濟、社會和科技四大層面為現時安老服務業的發展形勢進行深入分析，我們對行業有更深入的认识。本港人口老化，長者預期壽命延長，以及高齡長者比率上升，這些問題都為未來長期照顧服務發展帶來重大挑戰。

教育局於二零零四年推行的「資歷架構」，推動終身學習的平台，並提供全面的學習網絡。「資歷架構」的運作具有質素保證機制，確保只有經質素檢定的資歷及相關課程才可獲得「資歷架構」確認。現時有19個行業參加「資歷架構」，覆蓋超過香港總勞動人口的40%²⁰。將「資歷架構」擴展至安老服務業，能夠促進從業員的持續學習及培訓，獲取不同認可的資歷水平，同時亦能夠訓練及吸引更多業外人士入行，以解決人手不足的問題。

除了增加不同資歷水平的護理員的供應外，業界可提供有效措施以吸引和挽留前線護理員，例如：改善員工的薪酬、待遇及工作環境等，以減輕員工工作量。另外，業界可為員工提供清晰的晉升階梯，讓其發展事業，有助建立工作滿足感之餘，亦有助吸引年輕人入行。而營運機構可向投放額外資源讓員工接受培訓，學習新技能，利於挽留人才，亦有助提升本身服務質素⁷。

長者人口增長是全球性的問題，各國正積極採取不同措施以面對人口老化所帶來的挑戰及機遇。業界必須採取積極的措施，擴大服務量，提升服務質素，培訓人才，提升員工專業知識與技能，令香港長期照顧服務得以持續發展，應付未來的挑戰。

第二章

資歷架構

資歷架構

資歷架構是一個自願參與的資歷等級制度，共設有七個級別，為釐定個別工作技能的複雜程度和難度提供基準，並藉以整理和編排不同性質和名銜的資歷。資歷架構設有獨立的質素保證機制，以提高認可資歷在行業內的認受性，不論如何取得資歷的學習模式和途徑。

資歷架構的設立，旨在為市民提供清晰的進修途徑，制定個人的進修計劃，從而取得具質素保證的資歷。學習者可以在某一特定專業範疇內進修，循序漸進地提升個人的專門技能(縱向發展)，也可循不同進修途徑學習多種技能，達到一專多能(橫向發展)。全面推行資歷架構，將可在行業內培養終身學習、持續進修的文化和風氣。此外，在僱主和僱員的積極參與和業界的廣泛認同之下，資歷架構的推行將可鼓勵培訓機構開辦更多質素優良的訓練課程，以迎合社會及業界的需要。

資歷架構所涵蓋的資歷將按成效評定，並不局限於學歷。就學術界別而言，資歷的成效標準主要是指資歷持有人所具備的知識及技能，這些標準一般由學者訂定。至於職業界別，資歷的成效標準則以業界所訂的能力為基礎。為釐訂資歷架構下各級資歷的具體成效標準，業界須制訂《能力標準說明》。從業員在崗位上積累的技能、知識和相關工作經驗，也可以透過由各行業以《能力標準說明》為基礎而訂定的「過往資歷認可」機制獲得正面確認，獲取適當的資歷，使從業員可以按照自己的資歷起點，在不同階段進修，來獲取更高更廣的資歷。

為方便終身學習，從業員需要靈活的修業模式，以便兼顧本身的工作和家庭責任。將資歷架構下的學分累積及轉移制度可靈活地配合個別情況，也可盡量減少重複學習的機會。藉著該制度，從業員可有系統地累積不同課程的學習及培訓學分，再把累積到的學分轉換成認可資歷。資歷架構提供共用的平台及統一的基準，有助各界別與培訓機構之間安排學分累積及轉移。

總括而言，資歷架構不僅與工作場所相關，亦與中學教育互相扣連。不同行業所制訂的培訓標準，應可支援在新高中學制下的應用學習課程，讓學員有更多元化的學習經驗和選擇，並掌握有關行業的基本技術要求。

資歷級別

資歷架構共有七個級別，即第一至第七級，以第一級為最低，而以第七級為最高。各個級別的成效特性，由一套「資歷級別通用指標」(載於附錄一)加以描述。通用指標訂明每個資歷級別在下列四方面的複雜程度、要求和難度。

- a 知識及智力技能
- b 過程
- c 應用能力、自主性及問責性
- d 溝通能力、運用資訊科技及運算能力

各「能力單元」均按照通用指標所訂的基準，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（如適用）的要求，應把該單元列為屬於低一個級別。

第三章 能力標準說明

能力標準說明的應用

制訂「能力標準說明」是發展職訓資歷及相關質素保證的重要一環。在制訂「能力標準說明」的過程中，業界將擔當關鍵的角色。透過參加「行業培訓諮詢委員會」，業界參與擬訂、維持和更新行業之「能力標準說明」。為確保《能力標準說明》持久適用，與時並進，諮委會須定期對此進行全面檢討和更新，以配合最新的人力需求，更能切合行業的各種教育和培訓需要。

「能力標準說明」主要涵蓋行業各級別的能力標準。能力標準的釐定是按行業內執行每項職能時所需具備的能力為依歸，當中包括需要的行業知識、專業技能、軟性技巧等。「能力標準說明」內之職能範疇和能力標準會以實務性的角度出發，並以能力為本，當中所要求具備的特定專業知識和技能，亦不會只局限於現今社會的要求，行業的未來發展及社會趨勢等因素亦被一併考慮及設計在內。此外，「能力標準說明」亦會列出各項成效標準的評核指引。行業的能力標準是以「能力單元」的形式在「能力標準說明」之內展示。「能力單元」包括八個基本項目：

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

由於根據「能力標準說明」設計的課程以能力單元為骨幹，學員在每一進修階段也可累計過往所獲取的資歷（包括從進修獲取的及從「過往資歷認可」機制所確認的資歷），而無須從頭開始。學員亦可透過「能力標準說明」看到清晰的進修階梯，並以此計劃個人事業發展的路向。

由於能力標準是由業界制訂，因此培訓課程能確保切合業界的要求。修畢根據「能力標準說明」制訂的課程的人士，其技能水平具有客觀的參考價值，令僱主較容易聘請合適的人才，從而減低招聘錯誤所帶來的損失，及縮短新任員工的適應期和相關的企業成本。此外，根據「能力標準說明」，僱主可按個別員工的需要提供在職培訓，亦可作為他們聘用或擢升具合適技能和知識的員工的參考。總而言之，獲業界認可的「能力標準說明」是提升行業競爭力的基石，讓行業得以持續發展。

在制訂「能力標準說明」後，培訓機構便可設計有助學員達到指定能力標準的培訓課程，以配合學員的不同需要。學員可按個別的情況，選擇修讀「能力標準說明」上任何能力單元，累積學分去獲取不同層面的資歷，包括縱向資歷（同一職能範疇內不同級別的資歷）、橫向資歷（同一級別上不同職能範疇的資歷），及整體資歷（證書及文憑等資歷）。

「能力標準說明」有助職業教育和培訓機構設計課程，也有助從事人力資源管理的人員安排員工發展工作，並可作為業內機構認可優良表現和頒授相關資歷的標準，對配合政府全面推行的資歷架構有指導性的作用。「能力標準說明」作為行業在教育、培訓及人力資源管理方面的重要參考文件，並不取代行業內現存的監管法例或守則，反而相輔相成，在行業的基本法定要求基礎上，提供持續進修及提升人力資源質素的方向和動力，從而提高服務水平，促進安老服務業的健康發展。

安老服務業主要職能範疇

無論照顧居住在社區或院舍的長者，目標是為關顧長者各方面的需要，包括生理和心理，從而提升他們的生活質素，安享延年。長者面對身體機能老化，活動能力

轉差，疾病、身體殘障等，往往令長者出現許多生理健康問題，隨著長者人數增加，預期壽命越來越長，高齡人士比例增高，長者照顧服務上所需要的臨床護理技巧要擴闊。

除關顧長者生理方面之外，心理方面同樣重要。老化、健康問題、退休生活的壓力，以及面對死亡等，都會為長者造成心理上的困擾，適當地照顧長者的心理、社交及心靈問題，能夠為長者達到全人照顧。另外，護老者於長者照顧服務中的佔有非常重要的角色，必須對護老者作出關顧，給予足夠的支援，以及增強其信心及能力，減輕護老者的照顧壓力。

擴大長期照顧服務的發展，無論在服務供應上，或者是服務質素都必須提升，甚至乎服務形式上都要作出改變，因此，服務運作及管理上所需要的技巧要更全面，例如：人力資源、行政管理、財務管理，以至服務拓展方面，都需要更多專業培訓，所需要的相關專業人員亦會增多，若安老從業員能夠具備這方面的知識及技巧，便有助行業發展，服務質素會更佳。

因此，基於照顧長者上的需要，以及配合行業發展的原因，「安老服務業培訓諮詢委員會」建議《安老服務業能力標準說明》的職能範疇主要分為三大範疇：臨床護理、心理、社交及心靈關顧，以及管理。臨床護理包括基本健康護理、護理長者特別需要、危急護理及復康護理，而心理、社交及心靈關顧包括心理、社交及心靈安康、生命晚期照顧、護老者支援及起居生活照顧及消閒，最後，管理則包括營運管理、質素管理及個案管理。

每個職能範疇包含不同的能力單元，每個能力單元內的學分會因應執行此能力單元的學員所需要的學習時數而釐定，而級別會因應所列明的應用範圍、表現要求及評核標準而釐定。某些職能由於受目前相關的法例或專業守則監管，須由持有有效專業執照或註冊證書的從業員執行。

以下介紹各職能範疇的內容，解釋相關範疇對行業發展的重要性，以至期望從業員能夠具備相關的能力。

(i) **臨床護理 (Clinical Care)**

基本健康護理 (Basic Health Care)

主要針對長者個人基本及一般性的護理工作。期望從業員能夠運用對長者的健康知識，為長者進行基本及預防性的護理工作，當中包括：健康檢查、健康教育、制定及進行各種長者個人基本護理計劃、使用相關醫療器材，以及處理長者個人衛生及起居照顧項目等。

護理長者特別需要 (Special Needs Care)

從業員工作上需要面對患有不同長期疾病，或患有不同程度殘障的體弱長者，此範疇主要針對照顧有特別需要的長者，進行各種專門護理工作，當中包括：執行各種疾病的應對護理措施、藥物處理、制定及進行長者個人特別護理計劃、執行不同途徑的感染控制措施，抽取化驗樣本等各種專業護理措施等。

危急護理 (Emergency Care)

長者因身體機能退化，受到疾病的影響，身體可能會出現緊急或危險情況，尤其是體弱的長者。從業員必須具備相關能力，能夠冷靜地及適當地處理長者危急情況，避免長者情況惡化，甚至乎拯救長者性命，當中包括：各種急救技巧、統籌及管理急救措施等項目。

復康護理 (Rehabilitation Care)

長者活動能力逐漸轉差，疾病引致身體殘障，以及認知能力下降，對日常生活及活動造成阻礙，嚴重影響其生活質素，而復康治療能有效改善長者活動能力及認知能力。若從業員能夠具備相關能力，為長者進行合適的復康訓練，便可改善長者的能力，增強其獨立能力，改善生活質素，當中包括：運動訓練、日常生活活動訓練、認知訓練等項目。

(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、社、靈是非常重要的。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，提供相關支援及訓練，促進長者的心靈健康，當中包括：制定心、社、靈的照顧計劃、提供相關小組、預防長者自殺，以及提供心理輔導等項目。

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，以及將要面對死亡來臨的時候，往往產生不安的情緒，甚至乎長者的家人或照顧者亦會有此種情況出現，所以生命晚期照顧對於長者、其家人或照顧者是相當重要，而從業員亦需要具備這種技巧，協助長者安詳地走完人生最後的道路、達到後顧無憂，當中包括提供哀傷輔導及生死教育等項目。

護老者支援 (Caregiver Support)

護老工作責任重大，護老者往往感到困身，要滿足長者生活上的要求之餘，更要關顧長者的健康狀況，無奈又缺乏照顧技巧及知識，飽受沉重的壓力，心力交瘁。所以從業員能夠為長者提供合適的照顧之餘，亦必須能夠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等程序，以及向護老者提供輔導等。

起居生活照顧及消閒 (Daily Care and Leisure Activities)

日常起居生活，以及消閒娛樂是基本生活的重要部份，若從業員能夠在這方面，提供合適的協助，讓長者能夠得到最貼身的照顧，有效提升長者的生活質素及滿足感，當中包括：促進長者進行有意義活動、整理長者生活用品、提供及準備合適的膳食等項目。

(iii) **管理 (Management)**

營運管理 (Operations Management)

優質營業管理才能達致優質的服務，營運管理對於提升長者照顧服務是非常重要的，營運管理層面擴闊，下至基本日常運作管理、清潔衛生，及至於

制定工作指引、資料及資訊管理、人力資源管理，甚至乎上至風險管理、制定營運策略都包括在內。從業員能夠具備這方面的知識，達至相關標準能力，有助推動業界提供優質服務的大方向。

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，確保服務能夠滿足長者及護老者本身需要，當中包括：制定及執行質素管理、處理投訴，以及掌握對外溝通技巧等項目。能夠成功實踐優質服務有賴員工上下一心去推動，所以從業員能夠具備相關能力是非常重要的。

個案管理 (Case Management)

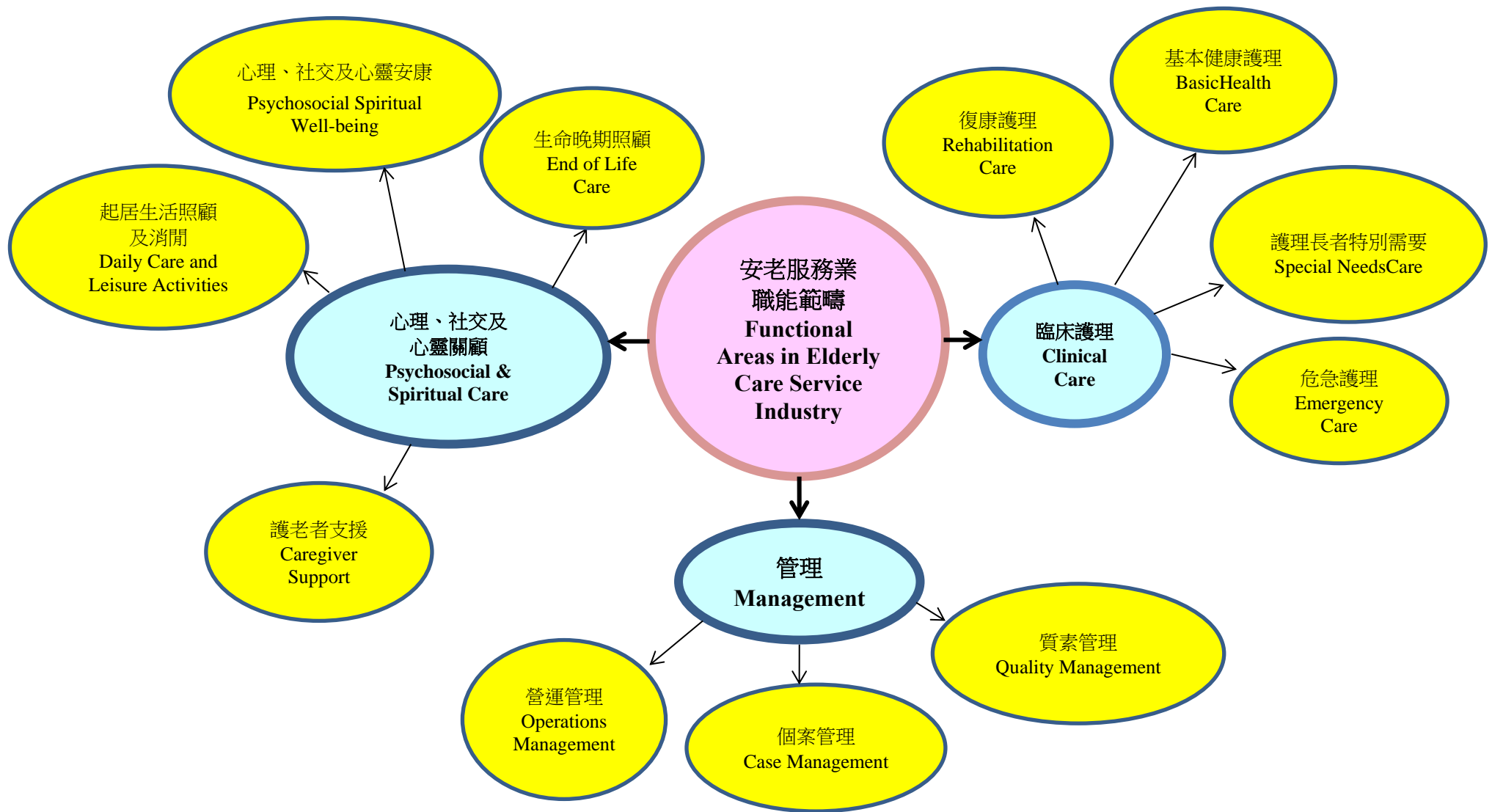
個案管理在長期照顧服務系統上已漸漸普遍。個案管理能夠透過有效的溝通、協調以及組織的過程，整合長者各方面的照顧需要，善用資源。從業員若能夠具體這方面的知識及能力，便能夠完備現有服務提供模式，令資源運用得更靈活，配合現時業界的服務發展，當中包括制定、執行，以及檢討個案管理計劃等。

專門用語 (Terminology)

以下用語是「能力標準說明」所覆蓋的層面及範圍：

1. 專業醫療人員－泛指所有受註冊法例監管或在專業團體註冊的專業醫療人員，例如：註冊醫生、註冊或登記護士、註冊或登記中醫、物理治療師、職業治療師、臨床心理學家、註冊營養師、言語治療師、足部治療師、放射治療師等
2. 護理人員－泛指除專業醫療人員外的護理人員，例如：註冊保健員、個人護理員等
3. 臨床護理－泛指照顧病患長者的護理需要
4. 護理服務－泛指照顧長者的一般護理需要
5. 照顧服務－泛指照顧長者日常起居生活的職能，例如：協助進食、如廁等
6. 復康服務－泛指所有復康工作
7. 復康治療－泛指由專業醫療人員所建議之治療

安老服務業主要職能範疇圖



第四章

能力標準說明能力單元總覽

「臨床護理」職能範疇

基本健康護理

級別	名稱	編號	學分	頁數
1	分發膳食 #	106202L1	1	38
	整理個人及起居照顧物品 #	106203L1	2	40
2	量度生命表徵	105995L2	7	42
	提升長者睡眠質素	105996L2	2	44
	運用輔助生活器材(Assistive Living Devices)	105997L2	3	46
	進行標準感染控制措施	105998L2	9	47
	提供口腔護理	105999L2	3	48
	識別正常老化	106000L2	3	50
	協助長者處理個人衛生及起居照顧 #	106205L2	9	51
	提供足部護理 #	106206L2	3	53
	協助有自理困難的長者進食 #	106210L2	3	55
	確保基本醫療儀器運作正常	106001L2	1	57
	掌握與長者溝通技巧 #	106214L2	3	58
	掌握與家屬溝通技巧 #	106215L2	3	60
3	運用基本醫療儀器	106002L3	6	61
	監察生命表徵	106003L3	5	63
	選擇均衡飲食餐單	106004L3	3	65
4	制定長者個人基本護理計劃	106005L4	2	67
	監督個人基本護理計劃	106006L4	5	69
5	推行健康教育	106007L5	4	71

能力單元橫跨不同職能範疇

「臨床護理」職能範疇

護理長者特別需要

級別	名稱	編號	學分	頁數
2	觀察身體疾病徵狀	106008L2	5	73
	執行防跌措施	106009L2	2	74
	提供足部護理 #	106206L2	3	53
	協助行動不便長者活動 #	106207L2	4	76
	協助長者使用輔助器材 #	106208L2	3	78
	協助長者使用聽障／視障輔助器材 #	106209L2	1	80
	護送覆診 #	106211L2	3	81
	運用正確扶抱及轉移方法 #	106212L2	6	83
	掌握與長者溝通技巧 #	106214L2	3	58
	掌握與家屬溝通技巧 #	106215L2	3	60
	準備膳食給有進食困難的長者 #	106216L2	2	85
3	安排覆診／到診	106010L3	2	87
	使用約束物品	106011L3	3	89
	跟進長者出院後的護理#	106218L3	3	91
4	教育長者慢性疾病的自我管理	106012L4	5	93
	提供臨床護理員工培訓 #	106220L4	6	95
	應用非藥物治療紓緩疼痛以外的病徵 #	106222L4	6	97
	提供紓緩照顧 #	106223L4	6	99
	為精神病患者提供心理支援 #	106224L4	3	101
5	轉介有需要長者接受專科治療	106013L5	1	103
	制定長者個人進階護理計劃(Advance Care Plan)	106014L5	5	104
	監察長者個人進階護理質素	106015L5	5	106
	提供全身檢查	106016L5	9	107
	監察疾病併發症情況	106017L5	9	109
	制定臨床護理員工培訓 #	106228L5	6	111
	制定紓緩照顧計劃 #	106229L5	6	113
6	設計特別的餐類	106018L6	9	115

能力單元橫跨不同職能範疇

「臨床護理」職能範疇

護理長者特別需要

級別	名稱	編號	學分	頁數
感染控制				
2	進行接觸傳播疾病的防護措施	106019L2	2	117
	進行飛沫及空氣傳播疾病的防護措施	106020L2	2	118
	進行共通病媒體傳播疾病的防護措施(如食水)	106021L2	2	120
	進行病媒(昆蟲)傳播疾病的防護措施	106022L2	2	122
4	認識及執行防疫措施 (Immunization)	106023L4	6	123
藥物處理				
3	認識藥物 (包括普通科及精神科藥物)	106024L3	6	124
	派發口服藥物	106025L3	2	125
	派發藥貼	106026L3	2	127
	提供眼、耳、鼻藥水	106027L3	2	129
	提供塞入性藥物	106028L3	2	131
	提供吸入劑藥物	106029L3	2	133
	提供外用藥物	106030L3	2	135
	注射胰島素	106031L3	3	137
	執備藥物	106032L3	2	139
4	皮下注射藥物	106033L4	3	141
	肌肉注射藥物	106034L4	3	143
5	管理儲存藥物	106035L5	9	145
	注射藥物(Intravenous Injection 靜脈注射)	106036L5	6	147
	靜脈輸注 (Intravenous Infusion)	106037L5	6	149
抽取樣本				
2	收集尿液、糞便化驗樣本	106038L2	2	151
4	抽取無菌尿液樣本	106039L4	6	153
	抽取血液化驗樣本	106040L4	6	155
呼吸系統				
3	提供氧氣治療	106041L3	6	157
	進行口鼻咽抽術(抽痰)	106042L3	3	159
	護理氣管造口(Tracheostomy Care)	106043L3	3	161
4	進行氣管造口抽術(抽痰)	106044L4	3	163

能力單元橫跨不同職能範疇

「臨床護理」職能範疇

護理長者特別需要

級別	名稱	編號	學分	頁數
心血管系統				
4	操作心電圖檢查儀器	106045L4	2	165
泌尿系統				
2	提供導尿管護理	106046L2	2	167
	提供小便失禁護理	106047L2	3	169
	提供大便失禁護理	106048L2	3	171
3	護理膀胱造口 (Urinary Stoma)	106049L3	6	173
4	更換導尿管(經由尿道進入膀胱)	106050L4	6	175
	進行連續性可攜帶腹膜透析護理	106051L4	6	177
皮膚肌肉骨骼系統				
2	預防壓瘡	106052L2	3	179
	處理疥瘡個案	106053L2	3	181
3	評估壓瘡風險	106054L3	3	183
	清洗一般傷口	106055L3	3	185
5	護理複雜傷口	106056L5	6	187
	制定護理傷口計劃	106057L5	6	189
內分泌系統				
3	觀察血糖及尿糖情況	106058L3	3	191
腦神經系統				
3	與患有認知障礙症長者溝通	106059L3	2	193
4	設計適合精神病患者居住環境	106060L4	3	195
	處理認知障礙症患者的行為心理徵狀(BPSD)	106061L4	3	197
	提供非藥物治療紓緩精神徵狀	106062L4	6	199
消化系統				
2	預防便秘	106063L2	3	201
3	提供結腸造口護理	106064L3	3	203
	進行管餵	106065L3	3	205
	餵食有吞嚥困難長者	106066L3	3	207
4	更換鼻胃管	106067L4	6	209

能力單元橫跨不同職能範疇

「臨床護理」職能範疇

危急護理

<u>級別</u>	<u>名稱</u>	<u>編號</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
1	檢查急救用品	106068L1	1	211
2	陪伴緊急護送	106069L2	1	213
	掌握與長者溝通技巧 #	106214L2	3	58
	掌握與家屬溝通技巧 #	106215L2	3	60
3	處理血糖過高／過低	106070L3	6	215
	提供心肺復甦法急救	106071L3	1	217
	處理燙傷／燒傷	106072L3	1	219
	處理遇溺	106073L3	2	221
	處理扭傷	106074L3	1	223
	處理休克及昏厥	106075L3	1	225
	處理低溫症／中暑	106076L3	1	227
	處理懷疑骨折	106077L3	1	229
	處理哽塞	106078L3	1	231
	施行自動體外心臟去纖維性顫動法(Automatic External Defibrillation)急救	106079L3	1	233
4	進行精神急救	106080L4	3	235
	處理急性中風	106081L4	2	237
	處理創傷出血	106082L4	1	239
	提供臨床護理員工培訓 #	106220L4	6	95
5	監督危急護理質素	106083L5	6	241
	制定急救指引	106084L5	6	243
	統籌緊急護理	106085L5	6	245
	處理突然死亡個案 #	106227L5	6	247
	制定臨床護理員工培訓 #	106228L5	6	111

能力單元橫跨不同職能範疇

「臨床護理」職能範疇

復康護理

級別	名稱	編號	學分	頁數	
2	協助長者進行負重運動(Weight Bearing Exercise)	106086L2	1	249	
	協助長者進行肌肉訓練	106087L2	1	251	
	協助長者進行主動式關節訓練(Active Exercise)	106088L2	1	253	
	協助長者進行輔助性關節訓練(Active Assisted Exercise)	106089L2	1	255	
	協助長者進行被動式關節訓練(Passive Exercise)	106090L2	1	257	
	協助長者接受訓練	106091L2	3	259	
	掌握與長者溝通技巧 #	106214L2	3	58	
	掌握與家屬溝通技巧 #	106215L2	3	60	
	3	提供復康支架(Orthosis)護理	106092L3	3	261
		改善長者家居環境安全	106093L3	6	263
協助提供經電神經刺激(TENS)		106094L3	3	265	
協助提供冷敷治療		106095L3	2	267	
協助提供熱敷治療		106096L3	2	269	
應用生活輔助用具		106097L3	6	271	
協助長者進行帶氧運動		106098L3	2	273	
進行懷緬治療		106099L3	3	275	
進行現實導向治療		106100L3	3	277	
提供多感官治療		106101L3	3	279	
提供認知能力訓練		106102L3	3	281	
提供日常生活自我照顧訓練		106103L3	3	283	
4		進行日常生活活動功能(ADLs)評估	106104L4	3	285
		進行初步認知能力評估	106105L4	3	287
	計劃長者小組活動 #	106219L4	9	289	
	應用非藥物治療紓緩疼痛 #	106221L4	6	291	
	提供復康治療員工培訓 #	106225L4	6	293	
5	監察長者復康治療質素	106106L5	5	295	
	制定復康治療計劃	106107L5	5	297	
	訓練長者進行呼吸運動	106108L5	6	299	
	訓練長者使用助行器	106109L5	3	301	
	進行肌肉關節(Musculoskeletal)功能評估	106110L5	6	303	
	設計復康用品	106111L5	9	305	
	制定復康治療員工培訓 #	106230L5	6	307	

能力單元橫跨不同職能範疇

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

心理、社交及心靈安康

級別	名稱	編號	學分	頁數
2	提供社交小組及活動	106112L2	6	310
	支援長者心靈安康	106113L2	2	312
	遵從預防虐老指引	106114L2	3	314
	提供閒暇活動 #	106213L2	6	316
	掌握與長者溝通技巧 #	106214L2	3	58
	掌握與家屬溝通技巧 #	106215L2	3	60
3	預防長者自殺	106115L3	3	318
4	制定長者社交照顧計劃	106116L4	6	320
	制定長者心理／心靈健康照顧計劃	106117L4	6	322
	提供員工培訓計劃（心理、社交、心靈健康） #	106226L4	3	324
	提供心理輔導小組	106118L4	9	326
	評估長者情緒及自殺念頭	106119L4	3	328
	評估懷疑受虐個案	106120L4	6	330
	提供長者輔導	106121L4	9	332
	計劃長者小組活動 #	106219L4	9	289
	為精神病患者提供心理支援 #	106224L4	3	101
5	制定員工培訓計劃（心理、社交、心靈健康） #	106231L5	3	334
	制定預防長者自殺指引	106122L5	3	336
	制定預防虐老指引	106123L5	6	338

生命晚期照顧

級別	名稱	編號	學分	頁數
2	掌握與長者溝通技巧 #	106214L2	3	58
	掌握與家屬溝通技巧 #	106215L2	3	60
4	執行及配合長者預設醫療指示	106124L4	3	340
	應用非藥物治療紓緩疼痛 #	106221L4	6	291
	應用非藥物治療紓緩疼痛以外的病徵 #	106222L4	6	97
	提供紓緩照顧 #	106223L4	6	99
5	制定晚期照顧計劃	106125L5	3	342
	評估晚期照顧計劃成效	106126L5	3	344
	提供哀傷輔導	106127L5	9	345
	提供長者的生死教育	106128L5	3	347
	為長者家屬提供生死教育	106129L5	3	349
	指導家屬照顧臨終長者的技巧	106130L5	6	351
	制定紓緩照顧計劃 #	106229L5	6	113

能力單元橫跨不同職能範疇

「心理、社交及心靈關顧」職能範疇

護老者支援

級別	名稱	編號	學分	頁數
2	掌握與長者溝通技巧 #	106214L2	3	58
	掌握與家屬溝通技巧 #	106215L2	3	60
4	指導護老者照顧長者生理、心理及社交的需要	106131L4	6	353
	指導護老者照顧長者飲食	106132L4	6	354
	指導護老者進行基本長者護理	106133L4	6	356
	指導護老者進行長者復康護理	106134L4	6	357
	協助護老者面對長者身體機能退化	106135L4	6	359
5	制定護老者支援計劃	106136L5	6	361
	指導護老者進行長者危急護理	106137L5	6	363
	提供護老者及親屬輔導	106138L5	9	364
	指導護老者進行長者特別護理	106139L5	6	366

起居生活照顧及消閒

級別	名稱	編號	學分	頁數
1	分發膳食 #	106202L1	1	38
	整理個人及起居照顧物品 #	106203L1	2	40
	提供舒適環境 #	106204L1	1	368
2	促進長者進行有意義活動	106140L2	2	370
	協助長者處理個人衛生及起居照顧 #	106205L2	9	51
	協助行動不便長者活動 #	106207L2	4	76
	協助長者使用輔助器材 #	106208L2	3	78
	協助長者使用聽障／視障輔助器材 #	106209L2	1	80
	協助有自理困難的長者進食 #	106210L2	3	55
	護送覆診 #	106211L2	3	81
	運用正確扶抱及轉移方法 #	106212L2	6	83
	提供閒暇活動 #	106213L2	6	316
	準備膳食給有進食困難的長者 #	106216L2	2	85
3	為長者的日常生活活動(ADLs)提供所需的照顧	106141L3	9	372
	為長者的功能性日常生活活動(IADLs)提供所需的照顧	106142L3	9	374
4	提供環境保養及改善	106143L4	2	376
	計劃長者小組活動 #	106219L4	9	289

能力單元橫跨不同職能範疇

「管理」職能範疇

營運管理

級別	名稱	編號	學分	頁數
1	進行日常清潔衛生	106144L1	2	378
	執行安全工作指引	106145L1	9	380
	提供舒適環境 #	106204L1	1	368
2	進行交更	106146L2	2	381
	掌握與長者溝通技巧 #	106214L2	3	58
	掌握與家屬溝通技巧 #	106215L2	3	60
3	遵守法例及實務守則 #	106217L2	3	382
	管理長者醫療紀錄	106147L3	2	383
	管理長者個人資料	106148L3	2	384
4	處理員工資料及紀錄	106149L3	3	386
	執行安全環境指引（服務單位）	106150L3	9	388
	執行安全環境指引（長者家居）	106151L3	6	390
	協助長者適應院舍生活	106152L3	2	392
	協助院友處理人際關係問題	106153L3	2	394
	員工編更	106154L4	3	396
	管理日常運作	106155L4	6	398
	管理人力資源	106156L4	6	400
	招募及甄選員工	106157L4	3	402
	調配員工	106158L4	3	404
5	評核員工工作表現	106159L4	6	405
	處理員工投訴	106160L4	3	407
	督導職業安全及健康工作	106161L4	6	409
	處理員工意外或受傷事故	106162L4	6	411
	預防員工一般意外	106163L4	6	413
	提供臨床護理員工培訓 #	106220L4	6	95
	提供復康治療員工培訓 #	106225L4	6	293
	提供員工培訓計劃（心理、社交、心靈健康） #	106226L4	3	324
	應用法例及實務守則	106164L5	6	415
	管理營運預算	106165L5	6	417
編寫財務報告	106166L5	6	419	
制定管理日常運作指引	106167L5	6	421	
制定機構營運策略	106168L5	6	423	
制定及監察前線員工執行感染控制措施	106169L5	9	425	
制定資料管理指引	106170L5	6	427	
制定資訊科技管理系統	106171L5	6	429	
制定引進輔助醫療科技(Assistive Technology)計劃	106172L5	3	431	
制定人力資源管理政策	106173L5	6	433	
制定團隊管理政策	106174L5	6	435	
制定員工工作表現評核政策	106175L5	6	437	
制定員工培訓發展計劃	106176L5	6	439	

能力單元橫跨不同職能範疇

「管理」職能範疇

營運管理

級別	名稱	編號	學分	頁數
5	制定財務管理政策	106177L5	6	441
	撰寫資源計劃	106178L5	3	443
	管理財務資料(單位/長者)	106179L5	3	445
	制定安全環境指引	106180L5	9	447
	建立職業安全健康與環保守則	106181L5	6	449
	制定員工意外或受傷事故處理指引	106182L5	6	451
	制定風險管理方案	106183L5	9	453
	管理風險	106184L5	9	455
	制定員工與長者及家屬溝通渠道	106185L5	2	457
	處理突然死亡個案 #	106227L5	6	247
	制定臨床護理員工培訓 #	106228L5	6	111
	制定復康治療員工培訓 #	106230L5	6	307
	制定員工培訓計劃(心理、社交、心靈健康) #	106231L5	3	334

質素管理

級別	名稱	編號	學分	頁數
3	推行服務質素標準(SQS)政策	106186L3	3	459
	提供優質顧客服務	106187L3	6	461
4	處理服務使用者的投訴	106188L4	3	463
5	管理服務質素	106189L5	3	465
	檢討及改善服務質素	106190L5	3	467
	制定服務質素標準(SQS)政策	106191L5	3	469
	監察服務質素標準(SQS)運作	106192L5	3	471
	制定處理服務使用者投訴的指引	106193L5	6	473
	制定顧客服務管理政策	106194L5	6	475
	掌握機構對外溝通技巧	106195L5	3	477
6	制定質素管理政策	106196L6	3	479

能力單元橫跨不同職能範疇

「管理」職能範疇

個案管理

<u>級別</u>	<u>名稱</u>	<u>編號</u>	<u>學分</u>	<u>頁數</u>
2	掌握與長者溝通技巧 #	106214L2	3	58
	掌握與家屬溝通技巧 #	106215L2	3	60
	遵守法例及實務守則 #	106217L2	3	382
3	跟進長者出院後的護理#	106218L3	3	91
4	為長者轉介合適的服務	106197L4	2	481
	執行個案管理	106198L4	2	483
	檢討個案管理成效	106199L4	2	484
5	制定全面個案管理計劃	106200L5	2	486
	分析長者及護老者的需要	106201L5	2	488

能力單元橫跨不同職能範疇

「臨床護理」職能範疇能力單元

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	分發膳食 #
2. 編號	106202L1
3. 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。這能力的應用涉及日常常規性的工作。能夠按照機構有關分發膳食的要求及護理指引，安全及準確地派發膳食給長者。
4. 級別	1
5. 學分	1 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者飲食及食物衛生知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構有關分發膳食的指引及程序 ◆ 瞭解長者飲食需要 ◆ 瞭解食物衛生的常識，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 瞭解分配及派發膳食的基本知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 分發膳食</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 長者的飲食需要，適當地分配膳食及份量，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 根據機構的要求及流程派發膳食予長者，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 於指定時間派發膳食 • 確保膳食的溫度適中 • 確保衛生程度符合標準 • 按照既定的先後次序派發 • 適當添加膳食份量等 ◆ 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，即時向上級匯報情況，以便跟進及作出改善等

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠分工合作，有效率地分發膳食用具 ◆ 按照護理指引，準確地分發膳食給長者 ◆ 具備良好的服務態度分發膳食給長者
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據機構派發膳食的指引及程序，以及長者的飲食需要，安全及準確地分發膳食給長者；及</p> <p>(ii) 能夠有效率地分發膳食及具有良好服務態度。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	整理個人及起居照顧物品 #
2. 編號	106203L1
3. 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。
4. 級別	1
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 整理長者個人及起居照顧物品的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 整理長者個人及起居照顧物品</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 處理有關長者的重要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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	量度生命表徵
2. 編號	105995L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	7 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 量度生命表徵相關基本護理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解生命表徵的定義及內容，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 量度生命表徵</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠在督導下，按時量度長者的生命表徵，並作準確紀錄；及 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提升長者睡眠質素
2. 編號	105996L2
3. 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。能夠按照專業醫療人員的評估結果及建議，提供優質的睡眠環境、協助長者訂立恆常的作息時間，提升長者睡眠質素。
4. 級別	2
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 優質睡眠相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解睡眠質素的定義及其內容 ◆ 瞭解長者睡眠的特點，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 睡眠時間縮短 • 容易醒 • 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 <p>6.2 提升睡眠質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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，執行提升睡眠質素的方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 提醒長者避免於睡覺前在牀上進行其他活動，例如：看報紙、打電腦、編織等 • 協助長者建立睡前習慣，例如：飲牛奶、沐浴、聽輕音樂等，以增加睡意 • 安排長者日間建立適度及有規律的運動習慣 • 協助長者睡前進行肌肉放鬆運動，令長者容易入睡等 ◆ 提供舒適的睡眠環境 ◆ 跟進相關措施的成效，並將情況向專業醫療人員匯報 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠因應個別長者的不同情況，按照專業醫療人員的指示，持續執行提升長者睡眠質素的措施

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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，並確保為長者提供舒適的睡眠環境；及 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	運用輔助生活器材(Assistive Living Devices)
2. 編號	105997L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 輔助生活器材的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 協助長者運用輔助生活器材</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行標準感染控制措施
2. 編號	105998L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 標準感染控制措施的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 進行標準感染控制措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 嚴格遵從機構的標準感染控制措施
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供口腔護理
2. 編號	105999L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於在安老服務業內負責提供護理服務的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠因應長者的口腔情況，並按照機構相關護理程序及指引，為長者提供口腔護理，保持口腔清潔，避免口腔出現問題。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 提供口腔護理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的口腔護理程序及指引 ◆ 瞭解個別長者的口腔情況 ◆ 瞭解替不同長者護理口腔的措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 可以自理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 • 配戴假牙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： <ul style="list-style-type: none"> • 蛀牙 • 牙周病 • 假牙不穩固 • 口腔發炎 ◆ 瞭解專業醫療人員對長者口腔的評估及建議 <p>6.2 提供口腔護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據機構的口腔護理程序及指引，於日常起居照顧中，為長者提供口腔護理，預防口腔問題，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 協助長者清理口腔中的食物碎渣 • 於早晚協助長者使用含氟牙膏清潔牙齒 • 為長者提供合適軟度刷毛的牙刷 • 協助長者使用牙縫刷清理牙縫 • 按照專業醫療人員的建議，協助長者使用漱口水漱口等 ◆ 為配戴假牙的長者，提供合適的口腔護理及協助清潔假牙措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 協助長者脫下假牙 • 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／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： <ul style="list-style-type: none"> • 協助長者側臥／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

	<ul style="list-style-type: none"> • 用棉花棒或已包裹紗布的木棒清潔牙齒、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 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 正確記錄為長者所提供的口腔護理措施 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠耐性地及細心地為長者進行口腔護理 ◆ 能夠細心地檢查長者口腔，以及盡早找出口腔問題
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠於日常起居照顧中，按照機構相關護理程序及指引，護理長者口腔，保持口腔清潔；及</p> <p>(ii) 能夠替不同的長者，以及專業醫療人員對長者口腔的評估及建議，提供合適的口腔護理。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	識別正常老化
2. 編號	106000L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 正常老化過程的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解老化的定義及老化過程所帶來的各種變化，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 糖尿病 • 高血壓 • 關節炎 • 精神健康問題，例如：抑鬱症、焦慮症等 <p>6.2 識別正常老化</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 以不同的評估方法瞭解長者的健康狀況及功能衰退，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助長者處理個人衛生及起居照顧 #
2. 編號	106205L2
3. 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。能夠按照機構處理長者個人衛生及起居照顧的程序及指引，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。
4. 級別	2
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者個人衛生及起居照顧的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構有關處理長者個人衛生及起居照顧的程序及指引 ◆ 瞭解服務中心從事長者個人護理的員工的職責及角色 ◆ 瞭解長者個人衛生及起居照顧的基本知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 身體清潔 • 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 ◆ 瞭解長者身體狀況及需要, 例如: <ul style="list-style-type: none"> • 認知障礙症患者 • 末期病患者等 ◆ 瞭解協助長者處理個人衛生及起居照顧的方法及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 配合不同工作環境，例如：院舍、家居等的相應措施 • 協助不同個案，例如：協助體弱個案、長期卧床個案、認知障礙症患者等的技巧 • 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、長者皮膚較弱宜輕力洗擦等 ◆ 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 <p>6.2 協助長者處理個人衛生及起居照顧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握長者所需要的協助及基本護理需要，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 活動能力 • 皮膚狀況，例如：破損、紅疹等 • 個人選擇等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 於執行前考慮相關程序的安全性，確保長者安全，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 • 確保過程安全，並遵從治療師的指引進行所需步驟 • 運用正確的轉移方法 • 正確地運用器材及輔助工具，例如：扶手、沖涼椅等 • 若皮膚出現紅疹，根據醫囑使用藥膏及使用棉質衣物 ◆ 完成有關程序後，記錄相關資料，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 日期及時間 • 長者於照顧前後的狀況 • 突發事件、意外等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 協助長者處理個人衛生及起居照顧過程中，確保長者的安全，尊嚴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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按照機構處理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，協助長者進行個人衛生及起居照顧。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供足部護理 #
2. 編號	106206L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 足部護理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供足部護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助有自理困難的長者進食 #
2. 編號	106210L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者進食的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 爛飯 • 碎餐菜 • 肉粥等 <p>6.2 協助長者進食</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構協助進食的程序，正確執行預備工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 進食時間 • 已進食份量及食慾 • 進食期間的反應等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按照機構協助長者進食，正確執行預備工作；及</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>參考社署安老院實務守則附件13.1及13.2</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	確保基本醫療儀器運作正常
2. 編號	106001L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 基本醫療儀器相關認識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 確保基本醫療儀器運作正常</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保基本醫療儀器運作合符標準
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 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

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	掌握與長者溝通技巧 #
2. 編號	106214L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 與長者溝通的技巧及相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 掌握與長者溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 助聽器 • 圖畫 • 身體語言等 ◆ 根據長者的溝通障礙，運用特別技巧進行溝通，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠保持良好的態度與長者溝通，增加長者的信任度。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	掌握與家屬溝通技巧 #
2. 編號	106215L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 與家屬溝通的技巧及相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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數，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 掌握與家屬溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠運用適當的溝通技巧，與長者家屬進行有效的溝通；及</p> <p>(ii) 能夠保持良好的態度與長者家屬溝通，建立互信關係。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	運用基本醫療儀器
2. 編號	106002L3
3. 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。
4. 級別	3
4. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 基本醫療儀器的相關認識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 運用基本醫療儀器</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> - 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	<p>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</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	監察生命表徵
2. 編號	106003L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 生命表徵的相關護理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解生命表徵的定義、內容及其正常值，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 監察生命表徵</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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、沒有脈膊、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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 關顧長者生命表徵的變化，及早作出轉介
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>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</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	選擇均衡飲食餐單
2. 編號	106004L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 均衡飲食的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解營養學的基本概念 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 選擇均衡飲食餐單</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據長者的營養需要，選擇合適的餐單，考慮因素包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定長者個人基本護理計劃
2. 編號	106005L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者個人基本護理計劃的相關認識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 制定長者個人基本護理計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 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

1. 名稱	監督個人基本護理計劃
2. 編號	106006L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 個人基本護理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 監督個人基本護理的質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 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

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	推行健康教育
2. 編號	106007L5
3. 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批判性地分析及重整相關資料的能力。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，並運用合適的推行方法，向長者及護老者推行健康教育，促進他們建立健康生活模式及預防疾病。
4. 級別	5
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 健康教育的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 良好生活習慣，例如：不吸煙及酗酒 • 健康飲食原則 • 定時及多運動 • 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，包括常見疾病的成因、症狀、診斷及治療方法 ◆ 瞭解不同層面的疾病預防方法，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 第一線預防(Primary Prevention)：預防疾病 • 第二線預防(Secondary Prevention)：偵測病徵出現，及早診斷疾病及減低病發風險的方法 • 第三線預防(Tertiary Prevention)：正確處理疾病，預防併發症 ◆ 瞭解長者及護老者對健康及疾病常見的誤解，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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、醫療政策及福利等 ◆ 掌握推行健康教育的方法及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 推行形式，如：講座、工作坊、小組、小冊子、嘉年華會等 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 衛生署 • 康樂及文化事務處 • 病人組織、醫療資訊網站等

	<p>6.2 推行健康教育</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估長者及護老者的需要，以確定推行健康教育的方向，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 長者老化過程的轉變 • 長者常見疾病及其預防方法 • 長者及護老者的個人健康狀況 • 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 ◆ 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，計劃內容包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 預算 • 人手安排 • 宣傳途徑等 ◆ 確保健康教育內容清晰易明，讓長者及護老者容易掌握 ◆ 按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 ◆ 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 ◆ 檢討計劃推行成效，並提出改善方案，優化健康教育計劃 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保所提供的健康教育活動是應用準確的健康資訊，與時並進及達到預期成效 ◆ 配合長者聽力、視力及學歷差異等需要，使用合適教材及方法
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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，以促進長者及護老者的健康；及</p> <p>(ii) 能夠檢討及調整健康教育計劃，優化計劃內容，確保健康教育的內容能夠符合長者及護老者的需要。</p>
8. 備註	<p>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</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	觀察身體疾病徵狀
2. 編號	106008L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 觀察身體疾病徵狀的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 觀察長者身體疾病徵狀</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 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

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行防跌措施
2. 編號	106009L2
3. 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。這能力的應用必須在督導下，能夠按照機構防跌指引，遵從專業醫療人員的防跌建議，以及識別長者跌倒風險，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。
4. 級別	2
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者防跌的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的防跌指引及措施 ◆ 瞭解長者跌倒的外在及內在原因，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 外在原因：地面濕滑、路面不平及有障礙物、不合適椅凳、視線不清、平衡力減弱、藥物影響等 • 內在原因：院舍環境及設施安全、助行器的保養和使用、輪椅的保養和使用等 ◆ 瞭解長者跌倒後的影響及一般防跌措施 ◆ 瞭解專業醫療人員對長者的跌倒風險評估及防跌建議 <p>6.2 執行防跌措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構的防跌指引，執行環境改善措施，預防長者跌倒，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 清理有跌倒風險的地方，例如：移走雜物，保持地面乾爽等 • 提供安全設備，例如：扶手、沖涼椅等 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 避免穿著拖鞋出入，鼓勵長者穿著防滑鞋 • 提醒長者記住戴上眼鏡，改善視力 • 穿著稱身的服飾鞋襪 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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，向相關單位報告以作跟進。若長者居於社區，亦需告知其家屬有關情況 • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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，以加強長者防跌的信心
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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；及 (ii) 能夠按照專業醫療人員的防跌建議，協助及指導長者執行有關防跌措施，減低發生跌倒意外的風險。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助行動不便長者活動 #
2. 編號	106207L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 協助行動不便長者活動的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解長者的活動能力及情況，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 協助行動不便長者活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠執行預防意外措施，確保長者活動安全。</p>
8. 備註	<p>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</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助長者使用輔助器材 #
2. 編號	106208L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 協助長者使用輔助器材的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解長者活動能力及情況，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 協助長者使用輔助器材</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助長者使用聽障／視障輔助器材 #
2. 編號	106209L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	1 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 協助長者使用聽障／視障輔助器材的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 協助長者使用聽障／視障輔助器材</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	護送覆診 #
2. 編號	106211L2
3. 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，護送長者覆診，確保長者安全。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者覆診的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構護送覆診程序 ◆ 瞭解長者覆診時間、地點，以及需要乘搭的交通工具 ◆ 瞭解長者覆診需要準備的物品及資料，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 剩餘藥物 • 覆診咭及預約紙 • 身份證明文件 • 化驗樣本 • 隨身藥物 • 水及食物 • 足夠的金錢、輪椅等 ◆ 瞭解覆診時需向專業醫療人員提供的資料，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 用藥情況 • 病程進展 • 徵狀等 ◆ 瞭解長者身體狀況，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 精神狀態 • 活動能力及耐力 • 活動所需的協助等 ◆ 瞭解護送特別長者覆診的安全措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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其他資源，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 復康巴士 • 易達轎車等 ◆ 瞭解機構安排專車的程序 <p>6.2 護送長者覆診</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構護送覆診或安排專車的程序、長者的覆診地點，以及長者身體狀況，採用安全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，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 檢查長者的覆診物品及資料

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 向專業醫療人員同工瞭解長者病情，如實向醫生報告 ◆ 護送行動不便的長者覆診時，採用正確扶抱及轉移方法，確保雙方安全 ◆ 採取所有安全措施，切勿擅自離開長者，留下長者無人照顧 ◆ 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 ◆ 與機構保持聯絡，清晰向上級匯報所有過程，以及覆診後的跟進事項 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 於覆診過程中，確保長者安全，並主動提供協助 ◆ 關顧長者來往覆診的安排，以維持長者的自信及尊嚴
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠按照機構護送覆診程序，以及長者的身體狀況，安全地護送長者覆診；及 (ii) 能夠於覆診前檢查長者的覆診物品及資料，掌握長者病情，確保準備充足。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	運用正確扶抱及轉移方法 #
2. 編號	106212L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 扶抱及轉移的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解長者活動能力及情況，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 運用正確扶抱及轉移方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 關顧長者的憂慮及不適，予以安慰及支持
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	準備膳食給有進食困難的長者 #
2. 編號	106216L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 準備特別膳食的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 準備特別膳食</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 將飯及餸菜分別盛載，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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 能夠運用合適的方法，增加食物營養，以及提高長者的食慾。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	安排覆診／到診
2. 編號	106010L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者覆診／到診的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解長者覆診／到診所需資料及事前準備，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 安排覆診／到診</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	使用約束物品
2. 編號	106011L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 使用約束物品的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 約束衣 • 手套 • 安全帶 ◆ 瞭解使用約束物品後的不良後果，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 使用約束物品的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構使用約束物品的指引，執行正確的程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 先取得長者、其家人及註冊醫生的書面同意 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	跟進長者出院後的護理#
2. 編號	106218L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者出院後的護理的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解長者出院文件及其內容，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 專科覆診 • 更改藥物 • 轉介 • 特別飲食安排 • 照顧安排等 <p>6.2 跟進長者出院後的護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 監察長者出院的情況，為長者作身體檢查，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 跟進醫院專業醫療人員為長者出院時的特別安排，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 安排新的覆診期 • 新症預約 • 安排特別餐 • 安排照顧人手等 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	教育長者慢性疾病的自我管理
2. 編號	106012L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 教育長者慢性疾病的自我管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 執行教育長者慢性疾病的自我管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 準確地評估長者在自我管理上的需要，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠使用有效的方法檢討自我管理教育措施的成效。</p>
8. 備註	<p>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</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供臨床護理員工培訓 #
2. 編號	106220L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 員工培訓相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供臨床護理員工培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠監察培訓過程的執行情況，並準確記錄，將文件存檔。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用非藥物治療紓緩疼痛以外的病徵 #
2. 編號	106222L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 紓緩治療及非藥物治療的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解紓緩治療的目的及其好處，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 應用非藥物治療紓緩疼痛以外的病徵</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 香薰治療 • 音樂治療等

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>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</p> <p>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</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供紓緩照顧 #
2. 編號	106223L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 紓緩照顧的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解紓緩治療的目的及其好處，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供紓緩照顧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 覆診 • 復康訓練 • 入院治療等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>香港大學行為健康研究中心 - 紓緩治療</p> <p>http://enable.hku.hk/enable/tch/project_enable/enablealliance/images/HKBuddhistHospital.pdf</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	為精神病患者提供心理支援 #
2. 編號	106224L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 精神病患者及其心理需要的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 為精神病患者提供心理支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 提升個人自我效能及自我價值感 <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	轉介有需要長者接受專科治療
2. 編號	106013L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 專科治療的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解現時香港醫療系統，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 專科分類 • 公私營市場等 ◆ 瞭解各項專科內容，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 轉介有需要的長者接受專科治療</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定長者個人進階護理計劃(Advance Care Plan)
2. 編號	106014L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者個人進階護理計劃的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解長者常見慢性病及對其生活的影響，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • PES 格式制定護理診斷 • SMART 格式訂立護理目標 <p>6.2 制定長者個人進階護理計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 能夠檢討長者的進階護理計劃的成效，作出分析及調整；及 (iii) 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。
8. 備註	<p>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</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	監察長者個人進階護理質素
2. 編號	106015L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者個人進階護理質素的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 監察長者個人進階護理質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 以不同方法全面監察護理質素，收集護理質素數據，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 留意長者的獨特情況，作長期比較監察
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠就監察的結果，提出改善護理質素的建議，並撰寫報告。</p>
8. 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

1. 名稱	提供全身檢查
2. 編號	106016L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者身體檢查的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 執行全身檢查</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>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</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	監察疾病併發症情況
2. 編號	106017L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 疾病併發症的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 監察疾病併發症情況</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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 (ii) 能夠準確地記錄長者的併發症情況及護理過程。
8. 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

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定臨床護理員工培訓 #
2. 編號	106228L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 臨床護理員工培訓相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定臨床護理員工培訓計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 受訓人數

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 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</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定紓緩照顧計劃 #
2. 編號	106229L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 紓緩照顧計劃的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解紓緩治療的目的及其好處，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定紓緩照顧計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠定時檢討所制定的紓緩照顧計劃的成效，並作出調整。</p>
8. 備註	<p>香港大學行為健康研究中心 - 紓緩治療</p> <p>http://enable.hku.hk/enable/tch/project_enable/enablealliance/images/HKBuddhistHospital.pdf</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	設計特別的餐類
2. 編號	106018L6
3. 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，能夠以豐富的營養學專門知識，整合長者的飲食及疾病情況各方面數據，為長者設計特別的餐類，並檢討餐類對提升長者營養及控制病情的成效，促進長者的整體飲食健康。
4. 級別	6
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者特別餐類的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解有特別需要的長者之成因及病理，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 吞嚥困難 • 營養不良 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 瞭解檢討特別餐對改善長者的營養及健康的成效技巧 <p>6.2 設計特別餐類</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估長者飲食及健康狀況，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 提供額外營養，例如：患癌的長者需進食比正常較高的營養

	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 <p>◆ 編寫個人特別餐單，內容包括</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>◆ 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</p> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠按照實証為本指引，設計特別餐類 ◆ 尊重長者對飲食的個人喜好
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠評估長者的飲食及健康狀態，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</p> <p>(ii) 能夠正確地編寫特別餐單，並按長者的飲食及疾病情況的變化，修改特別餐單內容。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行接觸傳播疾病的防護措施
2. 編號	106019L2
3. 應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理及服務的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠按照機構的感染控制指引，對接觸傳播的傳染病，執行適切的防護措施，以預防傳染病透過接觸途徑傳播。
4. 級別	2
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 接觸傳播疾病的防護措施相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 正確的潔手程序 • 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、除個人防護裝備 • 適當的隔離方法等 <p>6.2 進行接觸傳播疾病的防護措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 為患有接觸傳播疾病的長者，執行相關的防護措施，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 採取隔離措施：使用隔離房間、使用獨立一套的儀器、限制探訪等 • 進行環境清潔 • 正確使用個人防護裝備 • 正確穿、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物品 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據機構的感染控制指引，正確地執行接觸傳播疾病的防護措施，以確保長者免受感染。</p>
8. 備註	參考資料：香港衛生處，衛生防護中心(2007)安老院舍預防傳染病指引

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行飛沫及空氣傳播疾病的防護措施
2. 編號	106020L2
3. 應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理及服務的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠按照機構的感染控制指引，對飛沫及空氣傳播的疾病，執行適切的防護措施，以預防傳染病透過飛沫及空氣途徑傳播。
4. 級別	2
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 飛沫及空氣傳播疾病的防護措施相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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，如： <ul style="list-style-type: none"> • 正確的潔手程序 • 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、除個人防護裝備 • 適當的隔離方法 <p>6.2 進行飛沫及空氣傳播疾病的防護措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 採取隔離措施，包括使用設有負壓力的隔離房間、適當的通風方法及設施、獨立一套的儀器、限制探訪等 • 進行環境清潔措施，定時用恰當的消毒藥水抹地、床及儀器等 • 正確使用個人防護裝備，包括：穿上及除去外科手術或 N95 口罩、帽、保護衣及手套等 • 正確穿、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：使用過的襪襪、棉花、紗布、手套等 • 妥善處理受污染的使用物品，例如：受污染的被服及儀器 • 保持室內空氣流通等 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠根據機構的感染控制指引，正確地執行飛沫及空氣傳播疾病的防護措施，以確保長者免受感染。
8. 備註	參考資料：香港衛生處，衛生防護中心(2007)安老院舍預防傳染病指引

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行共通病媒體傳播疾病的防護措施(如食水)
2. 編號	106021L2
3. 應用範圍	這能力單元適用於安老服務業從事臨床護理及服務的員工。這能力的應用必須在督導下，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，以預防傳染病透過共通病媒體傳播（如食水）途徑傳播。
4. 級別	2
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 共通病媒體傳播疾病的防護措施（如食水）的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 進行共通病媒體傳播疾病的防護措施（如食水）</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 選擇新鮮及經檢驗的食材 • 使用有監管的水源，包括：自來水、領有合法牌照的樽裝飲用水等 • 消毒食水／食物，例如：使用熱力或化學消毒的方法消毒食水 • 妥善儲存食水／食物，例如：將食水儲存清潔的容器內，並定期更換 • 食物要徹查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，範圍包括：房間、廚房、廁所等 • 執行潔手程序，包括：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 ◆ 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	<p>參考資料：香港衛生處，衛生防護中心(2007)安老院舍預防傳染病指引</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行病媒(昆蟲)傳播疾病的防護措施
2. 編號	106022L2
3. 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，能夠按照機構的感染控制指引，對經由病媒（昆蟲）傳播的疾病，執行適切的防護措施，以預防傳染病透過病媒（昆蟲）途徑傳播。
4. 級別	2
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 病媒(昆蟲)傳播疾病的防護措施的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 瞭解透過病媒(昆蟲)傳播疾病的預防措施及其應用範圍 <p>6.2 進行病媒(昆蟲)傳播疾病的防護措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 正確地執行防昆蟲（例如：蚊）措施，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 長者外出時，提醒或協助長者穿著合適的衣服遮蓋皮膚，並使用驅蚊劑及驅蚊器等 • 在室內時，放置防蚊裝置，例如：蚊帳或防蚊網等 ◆ 正確地斷絕昆蟲（例如：蚊）的繁殖，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 減少積水的產生，使用有蓋的垃圾桶、蓋好使用過的容器 • 清除積水，定期清除花盆底、浴室及廚房的積水等 ◆ 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	<p>參考資料：香港衛生處，衛生防護中心</p> <p>http://www.chp.gov.hk/tc/content/9/24/19.html</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	認識及執行防疫措施 (Immunization)
2. 編號	106023L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 疫症及防疫知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 認識及執行防疫措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠利用專業知識分析評估結果，執行正確的防疫措施。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	認識藥物（包括普通科及精神科藥物）
2. 編號	106024L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 藥物基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 認可的藥物名稱縮寫法 • 劑量單位 • 次數及途徑的縮寫法 <p>6.2 認識藥物</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 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

1. 名稱	派發口服藥物
2. 編號	106025L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 口服藥物的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 派發口服藥物</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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，配合長者特殊吞咽需要，以維持長者的信心及尊嚴
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	派發藥貼
2. 編號	106026L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 藥貼的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 派發藥貼</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 皮膚破損 • 皮膚出現過敏反應，例如：紅疹，疼痛等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供眼、耳、鼻藥水
2. 編號	106027L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 眼、耳、鼻藥水的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供眼、耳、鼻藥水</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供塞入性藥物
2. 編號	106028L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 塞入性藥物的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供塞入性藥物</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 協助長者保持適當的姿勢，例如：使用肛門栓劑時，長者側臥床上，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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供吸入劑藥物
2. 編號	106029L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 吸入劑藥物的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供吸入劑藥物</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供外用藥物
2. 編號	106030L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 外用藥物的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供外用藥物</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 避免藥物直接接觸黏膜 • 施程序時需戴上手套 • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	注射胰島素
2. 編號	106031L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 注射胰島素的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 注射胰島素</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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，確保長者在使用胰島素期間的安全，保障長者的健康。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執備藥物
2. 編號	106032L3
3. 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，能夠根據機構的執備藥物指引，安全及準確地為長者預備藥物，妥善管理藥物風險。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 執備藥物的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的執備藥物指引 ◆ 瞭解執備藥物的程序 ◆ 瞭解備藥所需用品及環境設施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 藥櫃的物料及尺寸 • 取藥匙 • 藥杯藥盒 • 切藥器 • 環境寧靜及有充足光線等 ◆ 瞭解核對藥物的程序 ◆ 瞭解執備藥物的安全措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 執藥及核藥須由合資格員工進行 • 備藥空間應獨立分開 • 「執藥」及「核藥」分開進行等 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 認可的藥物名稱 • 劑量單位、次數 • 服用途徑等 ◆ 瞭解執備藥物所需的文件及記錄方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 安老院舍備藥及派藥記錄 • 院友個人藥物紀錄等 <p>6.2 執備藥物</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 預備適當的備藥用品，確保備藥環境及用具清潔，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 清潔雙手 • 清洗乾淨盛藥器皿 • 確保每個藥杯或藥盒有蓋及有其標籤等 ◆ 正確閱讀藥物標籤，按照標籤指示執備藥物

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 將藥物標籤與備藥及派藥記錄作互相核對，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 院友姓名及床號 • 藥物名稱及劑量 • 服藥時段等 ◆ 執行「三核五對」，正確執備藥物，確保無誤後才將藥物置入適當的盛載器皿中 ◆ 按需要在藥杯上加上特別標記，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 藥物有特別跟餐指示 • 勿與奶類或胃藥服用等 ◆ 藥物分配妥當後，簽署備藥及派藥記錄，以及通知並交由另一位同事作核對，或於其後分別進行核對 ◆ 完成核對後，盡快將藥物放回藥櫃內，並確保鎖好 ◆ 清洗備藥用品，妥善整理備藥空間，不可留下藥物 ◆ 恰當地處理長者剩餘及過期的藥物 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 嚴格遵守機構的執備藥物指引及安全措施，減低藥物出錯風險 ◆ 仔細核對藥物標籤與備藥及派藥記錄的資料 ◆ 嚴格遵守「三核五對」執備藥物 ◆ 準備執備藥物
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按機構的執備藥物指引，正確執行備藥程序；及</p> <p>(ii) 能夠清楚核對執備藥物所需的資料及紀錄，準確地分配藥物，確保無誤。</p>
8. 備註	<ol style="list-style-type: none"> 1. 院舍服務應根據安老院舍藥物管理指南，為長者預備24小時內的藥物，而社區照顧服務應根據機構內部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保健員、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

1. 名稱	皮下注射藥物
2. 編號	106033L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 皮下注射藥物的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 皮下注射藥物</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	肌肉注射藥物
2. 編號	106034L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 肌肉注射藥物的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 肌肉注射藥物</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 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。

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理儲存藥物
2. 編號	106035L5
3. 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。這能力的應用涉及批判性地分析、重新組織、評估、整合各方面資料的能力。能夠評估及分析藥物的性質及風險，妥善管理及儲存藥物，以減低藥物在長者身上被錯誤使用的風險。
4. 級別	5
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 管理儲存藥物的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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《危險藥物條例》中有關管理儲存危險藥物的章節 ◆ 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 ◆ 瞭解使用電腦化藥物管理系統的技巧 <p>6.2 管理儲存藥物</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 從不同方面評估儲存藥物的風險，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 藥物標示的方法 • 藥物的儲存環境 • 藥物的儲存方法 • 藥物進出儲存室及分發給長者的程序 • 危險藥物儲存的保安方法等 ◆ 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等 ◆ 按《危險藥物條例》管理及儲存危險藥物，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 為進出藥物執行登記程序 • 藥物必須上鎖 • 每位長者的藥物必須獨立儲存等 ◆ 定期檢查藥物的數量，尤其是危險藥物數量，如有發現遺失，應報警處理 ◆ 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 定期檢查藥物的有效日期及數量，以及補給藥物 ◆ 定期及妥善棄置過期及剩餘的藥物 ◆ 正確地使用電腦化藥物管理系統 ◆ 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 ◆ 留意長者轉院及出院時的藥物紀錄及份量，確保長者接受正確的藥物處方 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按專業或國際標準，並遵從《危險藥物條例》，執行管理及儲存藥物 ◆ 定期參與機構認可的藥物及相關法例的課程，以確保掌握最新的藥物管理知識 ◆ 嚴格監管各種藥物的適當庫存及提取
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠透過評估及分析管理儲存藥物的風險，並按國際指引執行適當的管理儲存藥物的方法；</p> <p>(ii) 能夠定期地檢討管理儲存藥物方法的風險，並與相關的員工溝通，優化管理及儲存藥物的方法；及</p> <p>(iii) 能夠認識管理儲存藥物的知識及掌握最新的資訊，確保能夠妥善地管理藥物。</p>
8. 備註	執行此能力單元的員工對於基本的藥理學已有認識

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	注射藥物(Intravenous Injection 靜脈注射)
2. 編號	106036L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 靜脈注射藥物的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 靜脈注射藥物</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 施行注射前後的護理措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	靜脈輸注 (Intravenous Infusion)
2. 編號	106037L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 靜脈輸注的基本相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 靜脈輸注</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	收集尿液、糞便化驗樣本
2. 編號	106038L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 收集尿液及糞便樣本的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 收集尿液及糞便樣本</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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确的容器 ◆ 執行相關的感染控制措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 使用尿片 • 使用尿套等 ◆ 妥善處理尿液及糞便樣本，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠妥善處理尿液、糞便化驗樣本，並記錄有關程序及資料。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	抽取無菌尿液樣本
2. 編號	106039L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 抽取無菌尿液樣本的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解泌尿系統解剖學及微生物學，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 顯微鏡學 • 細菌培養等 ◆ 瞭解影響使用尿管抽取尿液的因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 抽取無菌尿液樣本</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 核對醫生抽取無菌尿液的指示，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 時間 • 化驗種類 • 長者使用藥物的狀況等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 合適的導尿管 • 尿液樣本試管等 ◆ 執行相關的感染控制措施，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 根據長者的抽取目的及化驗種類，選取適當的用具及方法；</p> <p>(ii) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	抽取血液化驗樣本
2. 編號	106040L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 抽取血液樣本的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 抽取血液化驗樣本</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 核對醫生的抽血指示，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 合適大小的針咀及種類 • 血液樣本試管 • 針筒等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 能夠執行正確抽血程序，以及妥善處理血液樣本；及</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	<p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供氧氣治療
2. 編號	106041L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 氧氣治療的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 瞭解長期氧氣治療的副作用及其徵狀，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 鼻黏膜損傷 • 氧中毒等 <p>6.2 遵照醫生處方提供氧氣治療</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> - 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 執行氧氣治療的注意事項及安全措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 妥善地記錄氧氣治療過程，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 用氧時間 • 氧氣流量 • 血含氧量 • 缺氧徵狀 • 其他不適徵狀等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行口鼻咽抽術(抽痰)
2. 編號	106042L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 口鼻咽抽術(抽痰)的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 進行口鼻咽抽術(抽痰)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	護理氣管造口(Tracheostomy Care)
2. 編號	106043L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 護理氣管造口的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 護理氣管造口</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估長者氣管造口的狀況，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行氣管造口抽術(抽痰)
2. 編號	106044L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 氣管造口抽術(抽痰)的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 進行氣管造口抽術(抽痰)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	操作心電圖檢查儀器
2. 編號	106045L4
3. 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，能夠按照機構操作心電圖檢查的程序及指引，正確地操作心電圖檢查儀器，協助診斷長者的疾病。
4. 級別	4
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 操作心電圖檢查儀器的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解心臟的基本生理知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 心臟位置及結構 • 心電的產生 • 心電傳導的過程等 ◆ 瞭解心電圖的基本運作原理，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 心電圖儀器的電極作用 • 正常心電圖的形態，包括：縱向、橫向、PQRST 波等 ◆ 瞭解影響捕捉心電圖形態常見的因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 電傳導問題 • 在捕捉期間移動身體 • 電極接觸身體的位置等 ◆ 瞭解操作心電圖儀器的方法，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 不同的電極導器的連接方法，例如：球狀吸盤的電極、電極貼片及電極夾等 • 調校心電圖時間及電壓比例的方法 • 操作前檢查工作 • 列印及儲存心電圖的方法 ◆ 瞭解各種心電圖檢查的方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 製作 12 電極導心電圖 (12 leads ECG records) • 製作第 II 極較長的方法 (Long lead II ECG) • 施行右胸心電圖檢查 (Right-sided ECG) • 為有心臟起搏器的長者施行磁力檢查等 ◆ 瞭解改善心電圖的捕捉質量方法 ◆ 瞭解施行心電圖檢查後的護理 ◆ 瞭解正確的記錄方法 <p>6.2 操作心電圖檢查儀器</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 核對長者身份，確保長者的身份正確 ◆ 選用正確的心電圖檢查類型 ◆ 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照檢查的需要，調校及設定心電圖儀器，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 時間及電壓比例 • 顯示的心電導聯 • 雜訊過濾等 ◆ 按照機構相關程序及指引，執行心電圖檢查，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 指示長者保持仰臥的體位 • 使用解剖學地標找出需要貼上電極的正確位置 • 正確地接上電極 • 指示長者在捕捉心電圖期間，不可移動身體 • 當儀器顯示出心電圖後，正確地儲存並列印心電圖 ◆ 如發現心電圖的捕捉質量不佳，能夠立即採取改善行動，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 改善電極與皮膚之間的電傳導 • 重新檢視電極在身體連接的位置及儀器的設定 • 指示長者在捕捉心電圖期間，切勿移動身體，並輕輕呼吸 • 關掉干擾的其他電器等 ◆ 施行心電圖檢查後的護理措施，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 把電極從長者身上拔除 • 清除可能殘留在長者身上用作加強電傳導效能的潤滑劑 ◆ 記錄施行心電圖檢查的日期、時間及檢查類型，並貼上正確的長者身份標籤 ◆ 能夠即時把心電圖交予專業醫療人員，以便跟進治療方案 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠按照機構操作心電圖檢查儀器的程序及指引，施行心電圖檢查 ◆ 能夠在施行心電圖檢查程序期間，保障長者的私隱 ◆ 關顧長者的焦慮及不適，例如環境溫度等
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按照機構操作心電圖檢查的程序及指引，正確地操作心電圖儀器，並為長者施行心電圖檢查；及</p> <p>(ii) 能夠正確檢查心電圖的捕捉質量，以及記錄施行的心電圖檢查的有關資料。</p>
8. 備註	現時是由曾經接受認可訓練及持有認可資格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

1. 名稱	提供導尿管護理
2. 編號	106046L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 導尿管護理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解基本的泌尿及生殖系統的結構，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供導尿管護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據機構的導尿管護理指引，執行正確的導尿管護理，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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 (ii) 能夠正確地記錄長者尿液情況，以及進行護理時間。
8. 備註	參考社署安老院實務守則第11.7章

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供小便失禁護理
2. 編號	106047L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 小便失禁護理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 便椅 • 防漏尿壺等 ◆ 瞭解使用不同失禁護理用品的技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 紙尿褲 • 紙尿片等 ◆ 瞭解機構失禁護理的指引 <p>6.2 提供小便失禁護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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 (iii) 正確地記錄所提供的失禁護理，以及長者小便的情況。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供大便失禁護理
2. 編號	106048L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 大便失禁護理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 便椅 • 便盆等 ◆ 瞭解使用不同失禁護理用品的技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 紙尿褲 • 紙尿片等 ◆ 瞭解機構失禁護理的指引 <p>6.2 提供大便失禁護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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 (iii) 正確地記錄所提供的失禁護理，以及長者大便的情況。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	護理膀胱造口 (Urinary Stoma)
2. 編號	106049L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 膀胱造口護理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解基本的泌尿系統結構，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 護理膀胱造口</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 造口周邊皮膚反應 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 尿液的色、質及量 • 造口的健康狀況等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	更換導尿管(經由尿道進入膀胱)
2. 編號	106050L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解更換導尿管(經由尿道進入膀胱)相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 更換導尿管</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 執行更換導尿管後的護理措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 能夠監察及處理可能出現的併發症；及</p> <p>(iii) 能夠正確教導長者護理尿管知識。</p>
8. 備註	<p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行連續性可攜帶腹膜透析護理
2. 編號	106051L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 進行腹膜透析護理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 腹膜透析護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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：

	<ul style="list-style-type: none"> • 使用個人防護裝備 • 執行正確的洗手程序 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	預防壓瘡
2. 編號	106052L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 壓瘡相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 預防壓瘡</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理疥瘡個案
2. 編號	106053L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 疥瘡的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 處理疥瘡個案</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據機構的處理疥瘡指引，執行正確處理疥瘡的程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	評估壓瘡風險
2. 編號	106054L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 壓瘡的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 貝登量表(Braden Scale) • 諾頓評分表(Norton Scale)等 <p>6.2 評估壓瘡風險</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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 (iii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	清洗一般傷口
2. 編號	106055L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 護理傷口的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 清洗傷口</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 傷口的大小 • 滲液質及量等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 監察清洗傷口後可能出現的併發症，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 疼痛 • 出血 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 使用過的敷料 • 傷口的癒合情況等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠監察傷口的癒合進度，正確地記錄有關護理過程。</p>
8. 備註	<p>一般傷口包括：等一及等二階段的壓瘡，或非感染性傷口</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	護理複雜傷口
2. 編號	106056L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 護理複雜傷口的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解複雜傷口的特徵及性質，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 上皮化（epithialization） • 肉芽形成（granulation）等 ◆ 瞭解護理傷口的原則，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.2 護理複雜傷口</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 為長者傷口進行基本的評估，初步瞭解傷口的狀況，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠按照實証為本指引，執行複雜傷口護理
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠監察傷口痊癒的進度，記錄有關的護理過程。</p>
8. 備註	<p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定護理傷口計劃
2. 編號	106057L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 護理傷口的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 社康護士服務 • 門診服務 • 傷口專科護士等 <p>6.2 制定護理傷口計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照護理傷口的原則，設計個人化的傷口護理措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 所選用的敷料種類 • 清洗的方法 • 包紮的方法 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	觀察血糖及尿糖情況
2. 編號	106058L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 血糖及尿糖的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 觀察血糖及尿糖情況</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	與患有認知障礙症長者溝通
2. 編號	106059L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 認知障礙症長者溝通特性的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 聽力下降 • 視力衰退 • 中風引致的語言困難等 <p>6.2 與患有認知障礙症長者溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 與患有認知障礙症的長者溝通時，必須遵守以下原則： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	設計適合精神病患者居住環境
2. 編號	106060L4
3. 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。這能力的應用涉及分析及判斷能力，能夠分析精神病患者因應護理及復康上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，提升患者的生活質素。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 精神病患者居住環境需要的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解精神病的定義、種類、成因及徵狀 ◆ 瞭解精神病患者於機構的日常生活流程 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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》 • 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》 <p>6.2 設計適合精神病患者居住環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 設計精神病患者居住環境時，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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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，提升患者的生活質素。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理認知障礙症患者的行為心理徵狀(BPSD)
2. 編號	106061L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 認知障礙症之行為心理徵狀的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 處理認知障礙症患者的行為心理徵狀</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>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. <i>Journal Nursing Research</i>, 16(3), 202-210.</p> <p>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)</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供非藥物治療紓緩精神徵狀
2. 編號	106062L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 精神徵狀及非藥物治療相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解精神病的種類、成因及徵狀，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 音樂治療 • 感官治療 • 認知行為治療 • 光譜治療等 <p>6.2 提供非藥物治療紓緩精神徵狀</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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、與其他人相處情況等 • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 持續檢討非藥物治療計劃的成效，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 心理治療 • 認知行為治療等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	預防便秘
2. 編號	106063L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 便秘相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解常見便秘的定義及徵狀，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 預防便秘</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解長者排便情況，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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 (ii) 能夠正確地記錄提供過的護理及糞便的狀態。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供結腸造口護理
2. 編號	106064L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 結腸造口護理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供結腸造口護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 皮膚損傷 • 皮膚角質增新等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 更換造口袋日期、時間及方法 • 結腸排泄物的色質量等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行管餵
2. 編號	106065L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 進行管餵的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 進行管餵</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 將管飼液輸入胃部，監察輸送過程，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	餵食有吞嚥困難長者
2. 編號	106066L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者吞嚥困難的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解引致長者吞嚥困難的常見成因，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 中風 • 癌症等 ◆ 瞭解吞嚥困難常見併發症，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 餵食有吞嚥困難長者</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 執行進行餵食後的護理措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 避免長者進食後仰臥 • 確保食物完全吞嚥 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠監察長者吞嚥的情況，並記錄進食過程及有關資料。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	更換鼻胃管
2. 編號	106067L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 更換鼻胃管的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構有關更換鼻胃管的程序及指引 ◆ 瞭消化系統的解剖學 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ◆ 瞭解確認鼻胃喉位置的方法 ◆ 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 <p>6.2 更換鼻胃管</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 固定鼻胃管等 ◆ 確認喉管已插入正確的位置，根據： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠按照實証為本指引，執行更換鼻胃管程序
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 能夠正確地執行更換鼻胃管的程序；及</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	<p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	檢查急救用品
2. 編號	106068L1
3. 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。
4. 級別	1
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 急救用品管理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 檢查急救用品</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 已過期及破損之急救用品 • 急救用品的現存數量等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	陪伴緊急護送
2. 編號	106069L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 緊急護送的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 進行緊急護送</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理血糖過高／過低
2. 編號	106070L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 血糖及糖尿病相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 瞭解除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 <p>6.2 處理血糖過高／過低</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 對於神智不清或昏迷的長者，將其置於復原臥式，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

	<ul style="list-style-type: none"> • 向救護員交涉事發經過、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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>1. 執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。</p> <p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供心肺復甦法急救
2. 編號	106071L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 心肺復甦法的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供心肺復甦法急救</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 清醒程度 • 心跳 • 氣道 • 呼吸狀況等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理燙傷／燒傷
2. 編號	106072L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 燙傷／燒傷相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 處理燙傷／燒傷</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>1. 執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。</p> <p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理遇溺
2. 編號	106073L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 遇溺的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.2 處理遇溺</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 急救時保障及顧及遇溺者的私隱
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>1. 執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。</p> <p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理扭傷
2. 編號	106074L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 扭傷的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 處理扭傷</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠評估傷者情況，分析傷者扭傷的嚴重程度；及 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理休克及昏厥
2. 編號	106075L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 休克及昏厥的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 處理休克及昏厥</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理低溫症／中暑
2. 編號	106076L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 低溫症／中暑相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 低溫症的患者： <ul style="list-style-type: none"> - 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： <ul style="list-style-type: none"> - 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： <ul style="list-style-type: none"> • 評估患者清醒程度 • 暢通氣道 • 量度生命表徵等 <p>6.2 處理低溫症／中暑</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理懷疑骨折
2. 編號	106077L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 骨折的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 處理懷疑骨折</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 向救護員交涉事發經過、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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠評估傷者情況，分析傷者骨折的可能性；及</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理哽塞
2. 編號	106078L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 哽塞的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 處理哽塞</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> - 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>1. 執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。</p> <p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	施行自動體外心臟去纖維性顫動法(Automatic External Defibrillation)急救
2. 編號	106079L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	1 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 自動體外心臟去纖維性顫動法急救相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 施行自動體外心臟去纖維性顫動法急救</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>1. 執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識。</p> <p>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。</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行精神急救
2. 編號	106080L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事臨床護理及提供輔導的員工。這能力的應用需具備判斷能力，能夠評估長者的精神健康狀況及徵狀，分析長者所面對的精神危機，提供適當的協助，促進長者精神康復。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 精神科急救相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解精神病的種類及徵狀，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 抑鬱症 ● 焦慮症 ● 重症精神病，例如：思覺失調、躁鬱症等 ◆ 瞭解精神病可能出現的精神危機，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 傷害自己 ● 感到嚴重困擾 ● 出現滋擾他人的行為等 ◆ 瞭解長者精神健康狀況及評估方法 ◆ 瞭解辨識長者精神健康問題的方法 ◆ 瞭解引致精神危急事件的因素 ◆ 瞭解精神急救的目的 ◆ 瞭解精神急救的技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 接觸長者、評估及協助處理危機 ● 非批判性地聆聽 ● 給予長者支持及提供資料 ● 鼓勵長者尋求合適的專業援助 ● 鼓勵尋求其他支援 ◆ 瞭解有關精神康復治療及社區資源 ◆ 瞭解長者的個人權益及私隱原則 <p>6.2 進行精神急救</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估長者的精神健康問題，辨識長者所面對的精神危機，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 日常行為上出現轉變，例如：失眠、食慾不振、自毀行為等 ● 言語溝通上出現妄想幻覺、自殺念頭、暴力語言等 ◆ 瞭解長者身處環境的危險程度，以及長者自我傷害及傷害他人的風險 ◆ 按照長者的危急情況，給予適當的援助，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 鼓勵長者表達感受及問題何時出現 ● 適當運用非批判性聆聽技巧，令長者安心和自然地表達所遇到的問題

	<ul style="list-style-type: none"> • 給予長者情緒上的支持 • 當長者出現失控或緊急情況時，尋求其他工作人員作出支援，避免自身、長者或其他人遭受傷害，能夠立即通知上級，必要時報警求助 ◆ 向長者提供各種社區資源訊息，按需要轉介長者予社工／臨床心理學家／精神科醫生等專業同工，以作出適當的輔導及治療，並鼓勵長者尋求其他支援，例如：親友、參加自助組織等 ◆ 以書面記錄急救過程，並妥善保存，方便日後的跟進工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 長者的徵象，事件過程 • 特別情況，如：受傷情況 • 送院紀錄 • 其他特別情況等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 處理長者精神危機時，能夠確保長者自身及其他人安全 ◆ 能夠尊重長者的個人權益及保障長者的尊嚴 ◆ 能夠妥善處理個人在進行精神急救過程中所帶來的情緒反應，保障個人情緒健康
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠評估及辨識長者精神健康問題的徵狀，分析長者所面對的精神危機，並能即時作出適當的處理，確保長者及其他人的安全；及</p> <p>(ii) 能夠根據長者所需要的支援，鼓勵長者尋求協助，提供各種社區資源訊息，及按需要轉介長者予專業同工跟進。</p>
8. 備註	<p>參考心理衛生會《精神健康急救手冊》</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理急性中風
2. 編號	106081L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 中風的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 處理急性中風</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠評估、分析及判斷長者患上急性中風的情況；及 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理創傷出血
2. 編號	106082L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 創傷出血的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.2 處理創傷出血</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>1. 執行此能力單元的員工對於基本急救已有認識</p> <p>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</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	監督危急護理質素
2. 編號	106083L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 危急護理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 確保危急護理的質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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 (iii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定急救指引
2. 編號	106084L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 急救的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定急救指引</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 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</p> <p>(iii) 能夠監察急救指引的執行情況，並更新指引內容。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	統籌緊急護理
2. 編號	106085L5
3. 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。能夠根據機構的急救指引、相關法例要求及標準急救程序，統籌及協調緊急護理工作，編配人手及安排物資，確保緊急護理工作有效率。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 緊急護理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構於執行緊急護理的指引及標準 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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、常見意外及出現的急性病等 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 與相關的學術組織維持聯絡，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，確保急救知識與時並進 <p>6.2 統籌緊急護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構的急救指引及標準，以及相關法例的要求，管理及安排相關員工的工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 確保進行緊急護理的員工具備認可資格 • 安排緊急護理的相關培訓，例如：護理程序及指引、體力操作、感染控制等 • 更新已接受培訓的員工之培訓紀錄，確保有足夠持有認可急救資格的員工進行工作 • 安排負責管理急救物資的員工，定期檢查急救箱內物品的儲存量、有效日期等 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 根據常見的意外、出現的急性病及緊急護理情況，估計所需物資數量及種類 • 確保緊急護理物資的項目及標記合法

	<ul style="list-style-type: none"> • 安排地方存放緊急護理物資 • 於當眼處貼上火警逃生圖，並列明急救箱位置 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保所執行的緊急護理措施的物資，符合機構指引以及相關法例的要求 ◆ 當意外或緊急情況，能夠冷靜處理及安排員工於不同崗位工作及所擔當的角色
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按照機構的急救指引，標準急救程序以及法例的要求，執行完善的緊急護理措施，妥善編配人手及管理物資；及</p> <p>(ii) 能夠制定文件作記錄，並定時檢討所執行的護理措施的成效。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理突然死亡個案 #
2. 編號	106227L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 處理突然死亡個案的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 處理突然死亡個案</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構有關處理突然死亡個案的政策、程序及指引，執行相應措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 提供輔導服務及支援 • 安排回應傳媒工作等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 盡快召開應變小組會議，商討處理及跟進程序，議程包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 執行危機應變小組會議訂立的工作，並聯絡相關社區資源以取得協助，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 能夠即時評估事件所帶來的的影響，提供適當的支援，並召開應變小組會議，以訂立危機處理工作措施；及 (iii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助長者進行負重運動(Weight Bearing Exercise)
2. 編號	106086L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	1 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 負重運動的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解專業醫療人員為長者處方的負重運動內容，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 所需的運動儀器等 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 協助長者進行負重運動</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 未能完成運動 • 表現未如理想 • 拒絕運動等 ◆ 妥善記錄有關長者負重運動的情況，以及向專業醫療人員匯報，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 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</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助長者進行肌肉訓練
2. 編號	106087L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	表現要求
	<p>6.1 肌肉訓練的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 協助長者進行肌肉訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 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</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助長者進行主動式關節訓練(Active Exercise)
2. 編號	106088L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	1 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 主動式關節訓練的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.2 協助長者進行主動式關節訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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 (iii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助長者進行輔助性關節訓練(Active Assisted Exercise)
2. 編號	106089L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	1 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 輔助性關節訓練的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 協助長者進行輔助性關節訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 向長者講解訓練目的及好處

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 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</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助長者進行被動式關節訓練(Passive Exercise)
2. 編號	106090L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 被動式關節訓練的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 協助長者進行被動式關節訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 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</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助長者接受訓練
2. 編號	106091L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者訓練的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.2 協助長者接受訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 未能完成訓練 ● 表現未如理想 ● 拒絕訓練等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 運用正確的技巧，協助長者進行訓練，提供合適的指導；</p> <p>(iii) 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</p> <p>(iv) 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。</p>
8. 備註	<p>訓練種類包括：運動、康樂小組、心理社交等</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供復康支架(Orthosis)護理
2. 編號	106092L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供復康服務的的員工。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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 復康支架護理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供復康支架護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	改善長者家居環境安全
2. 編號	106093L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者家居環境安全相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解改善長者家居環境的目的及重要性，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 改善長者家居環境安全</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 於日常工作中，執行一般的長者家居環境安全措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 添置合適高度的傢俱 • 張貼安全標貼，加強長者警覺性等 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠於日常工作中，執行一般的長者家居環境安全措施；及</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助提供經電神經刺激(TENS)
2. 編號	106094L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 經電神經刺激的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供經電神經刺激(TENS)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 檢查經電神經刺激儀器，確保儀器運作正常，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 關機及收拾經電神經刺激儀器

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 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</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助提供冷敷治療
2. 編號	106095L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 冷敷治療的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供冷敷治療</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 妥善記錄所提供的冷敷治療過程 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 監測長者進行冷敷治療時，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冷敷治療的安排
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助提供熱敷治療
2. 編號	106096L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 熱敷治療的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供熱敷治療</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用生活輔助用具
2. 編號	106097L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 生活輔助用具的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 應用生活輔助用具</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 妥善存放 • 軟膠物料製造的用具應存放於陰涼處，避免暴曬

	<ul style="list-style-type: none"> • 更換電池或充電方法 • 清潔方法等 <p>◆ 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</p> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助長者進行帶氧運動
2. 編號	106098L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 帶氧運動的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 協助長者進行帶氧運動</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 血壓及心跳有否正常 • 有否發燒或其他身體不適的徵狀等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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，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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 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</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行懷緬治療
2. 編號	106099L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 懷緬治療的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供懷緬治療</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 向長者講解是次懷緬治療的題目

	<ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 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</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行現實導向治療
2. 編號	106100L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 現實導向的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.2 提供現實導向</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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； (iii) 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 (iv) 能夠安排合適的現實環境佈置，灌輸長者正確導向資料。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供多感官治療
2. 編號	106101L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 多感官治療的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供多感官治療</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解專業醫療人員為長者處方多感官治療內容，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 向組員介紹活動目的、程序及規則等

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 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</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供認知能力訓練
2. 編號	106102L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 認知能力訓練的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供認知能力訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 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</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供日常生活自我照顧訓練
2. 編號	106103L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 日常生活自我照顧訓練的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供日常生活自我照顧訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 能夠監察長者訓練情況，作出適當協助及指導；及</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行日常生活活動功能(ADLs)評估
2. 編號	106104L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 生活功能的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 進行生活功能評估</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠運用專業知識，準確地進行生活功能評估 ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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 (iii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行初步認知能力評估
2. 編號	106105L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 認知能力的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 進行認知能力評估</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	<p>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. <i>Asian Journal of Nursing Studies</i>, 7(1), 36-41.</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	計劃長者小組活動 #
2. 編號	106219L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事策劃長者小組活動的員工。這能力的應用需涉及分析及判斷能力，能夠根據機構的服務內容及環境設施，以及配合長者的需要，為長者計劃合適的小組活動，改善長者生活情況，提高其生活質素。
4. 級別	4
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者小組活動的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的服務內容及環境設施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 心理輔導 • 康樂活動 • 社交 • 運動 • 健康教育 • 互助及分享等 ◆ 瞭解計劃長者小組活動的程序及技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 制定目標、對象及其背景 • 設計活動模式 • 訂立節數及每節時間 • 預備所需物資、人手及財務預算 • 推算預期效果 ◆ 瞭解善用遊戲活動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 <p>6.2 計劃長者小組活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據機構的服務內容及環境設施，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，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 按照小組活動對象，計劃招募渠道、宣傳方法及報名時間 • 收集相關的資料，編排小組活動的整體內容 • 分配每節內容及時間 • 預算所需節數、人手、物資及財務 • 計劃收支，收費及採購方法

	<ul style="list-style-type: none"> • 加入帶領小組元素，例如：互動遊戲、分享環節等 ◆ 設計不同的量度方法，評估小組活動的成效，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 撰寫小組活動計劃書／手冊，內容包括： <ul style="list-style-type: none"> • 活動目的、對象 • 每節內容及程序表 • 預備物資 • 預算表 • 檢討表格等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠細心策劃長者小組活動，令小組活動達到預期效果 ◆ 關顧長者體能及視聽能力，策劃適切活動
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠整合機構的服務內容、環境設施和長者的需要，計劃符合機構及長者需要的小組活動；及</p> <p>(ii) 能夠策劃小組活動及制定相應的評估方法，以及撰寫清楚的計劃書／手冊。</p>
8. 備註	<p>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</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用非藥物治療紓緩疼痛 #
2. 編號	106221L4
3. 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疼痛情況，並根據專業醫療人員為紓緩長者疼痛的非藥物治療處方，提供合適的非藥物治療，紓緩長者的疼痛，減輕疾病帶來的煎熬。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 紓緩治療及非藥物治療的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解紓緩治療的目的及其好處，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 活動限制 • 失眠 • 負面情緒 • 食慾不振等 ◆ 瞭解紓緩疼痛的非藥物治療種類，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 物理治療 • 按摩 • 針灸 • 轉移注意力 • 鬆弛肌肉 • 催眠治療等 ◆ 瞭解專業醫療人員為紓緩長者疼痛的非藥物治療處方 <p>6.2 應用非藥物治療紓緩疼痛</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 疼痛程度及性質 • 疼痛位置 • 活動能力及耐力 • 心理上的負面影響等 ◆ 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 ◆ 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 ◆ 主動關心長者的情況，聆聽其傾訴，紓緩長者的情緒

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 持續監察非藥物治療進行情況，以及檢討治療成效，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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、中醫師等，為長者提供進一步評估及其他非藥物治療，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 神經電療 • 針灸、推拿 • 音樂治療等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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，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專業醫療人員使用
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>香港防癌會(2010) 控制疼痛-給予癌痛人士的指引</p> <p>http://www.hkacs.org.hk/uploadimages/download/00927/hkacs0035.pdf</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供復康治療員工培訓 #
2. 編號	106225L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 員工培訓相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供復康治療員工培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠監察培訓過程的執行情況，並準確記錄，將文件存檔。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	監察長者復康治療質素
2. 編號	106106L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者復康治療質素的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 監察長者復康治療質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據長者訂立的復康治療計劃目標，提供合適的復康治療

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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 (iii) 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。
8. 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

1. 名稱	制定復康治療計劃
2. 編號	106107L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者復康治療計劃的相關認識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解評估長者能力的技巧及方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定長者復康治療計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	<p>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</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	訓練長者進行呼吸運動
2. 編號	106108L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者呼吸運動的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 訓練長者呼吸運動</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	訓練長者使用助行器
2. 編號	106109L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者復康及基本護理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解長者身體狀況及相關資料，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 訓練長者使用助行器</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 助行器種類 • 負重量 • 步行距離 • 所需協助程度等

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行肌肉關節(Musculoskeletal)功能評估
2. 編號	106110L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 肌肉關節功能評估的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.2 進行肌肉關節功能評估</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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 (iii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	設計復康用品
2. 編號	106111L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 復康用品的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解復康的定義、理念及原則 ◆ 瞭解職業(Occupation)的定義，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解設計各種復康用品的方法及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 繪畫設計圖 • 選擇合適的制作物料等 <p>6.2 設計復康用品</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 長者的能力改善 • 環境轉變影響復康用品的表現等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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 (iii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定復康治療員工培訓 #
2. 編號	106230L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 復康治療員工培訓相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定復康治療員工培訓計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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 (iii) 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。
8. 備註	

「心理、社交及心靈關顧」
職能範疇能力單元

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供社交小組及活動
2. 編號	106112L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供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。能夠根據部門既定之編排及指引，按著長者的社交需要，為長者提供合適的社交小組及活動，促進長者社交生活。
4. 級別	2
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 社交小組及活動相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解部門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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 建立積極人生等 ◆ 瞭解推行社交小組及活動的內容，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 小組目的、內容及流程 • 人數限制 • 對象 • 推行形式 • 財政預算 • 預計困難及解決方法 • 檢討方法等 ◆ 瞭解評估長者在社交方面需要的基本技巧 ◆ 瞭解撰寫社交小組及活動計劃書及檢討報告的技巧 <p>6.2 提供社交小組及活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照部門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： <ul style="list-style-type: none"> • 活動告示板 • 活動通訊 • 宣傳海報及單張 • 個別邀請等 ◆ 配合部門的計劃及長者的社交需要，提供不同形式的社交小組及活動，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 學習／興趣小組 • 旅行活動 • 競技／比賽等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 活動舉行前有充足的準備，例如：預備物資及佈置環境 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 按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 • 設計的遊戲必須符合長者的能力，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 ◆ 在提供社交小組及活動後，透過不同的形式評估及檢討小組及活動的不足之處，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 完成活動後，記錄小組及活動的資料，並妥善保存 ◆ 按上級／督導的意見及指示，識別需要改善的地方，並加以改善 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 尊重長者的自決權，讓長者自行選擇參與的小組及活動 ◆ 充分掌握帶領社交小組及活動技巧，確保小組及活動在輕鬆及愉快氣氛下進行 ◆ 能夠接納參加者及其他意見，及需要作出改善
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按部門計劃及長者的社交需要，提供合適的社交小組及活動；及</p> <p>(ii) 能夠因應社交小組及活動的目的，並按上級／督導的意見及指示，進行檢討及識別需作改善的地方，從而提升小組及活動的質素，促進長者社交生活。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	支援長者心靈安康
2. 編號	106113L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者心靈安康相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解心靈安康的意義，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 支援長者心靈安康</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	遵從預防虐老指引
2. 編號	106114L2
3. 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。這能力的應用必須在熟悉的日常工作環境中，瞭解機構所制定的預防虐老指引，嚴格遵守並應用於日常工作中，協助識別懷疑虐老個案，以預防虐老情況的發生。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 預防虐老指引相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解在執行指引時應具備的專業態度及行為操守，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 保持客觀及中立態度 • 尊重長者的自決權 ◆ 瞭解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 ◆ 瞭解虐老的基本認識 <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 與虐老有關的法例 <p>6.2 遵從預防虐老指引</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保於執行預防虐老指引時，嚴格遵守指引的原則，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 發現懷疑長者被虐個案，必須按照機制向上級呈報 • 聆聽長者對虐老事件的描述，安撫長者情緒 • 按需要即時諮詢有關專業及安排適當的支援 • 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，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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 明白遵從指引對預防長者被虐的重要性

7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 於日常工作中，能夠嚴格遵從預防虐老指引，協助識別懷疑虐老個案，並按照機制向上級呈報，以預防虐老情況的發生。
8.備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供閒暇活動 #
2. 編號	106213L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於安老服務業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，並在督導下之工作。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，促進長者身心健康。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 閒暇活動的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 做手工藝 • 下廚 • 聽音樂 • 睇電影等 ◆ 瞭解安排閒暇活動的要求，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供閒暇活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 舉辦多元化活動 • 加入具創意及挑戰性活動 • 給予鼓勵及讚賞 • 因應長者的反應，調節活動的深淺程度 • 營造輕鬆的氣氛等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 向上級報告活動舉辦情況及成效，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 尊重長者的自決權，讓長者自行選擇想要參與的活動 ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠運用適當的技巧，提高長者的參與閒暇活動的動力及投入感。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	預防長者自殺
2. 編號	106115L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者自殺相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 預防長者自殺</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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，舒解情緒 • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 持有正面的態度，幫助高危長者，預防長者自殺
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定長者社交照顧計劃
2. 編號	106116L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者社交相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.2 制定長者社交照顧計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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》
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定長者心理／心靈健康照顧計劃
2. 編號	106117L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者心理／心靈健康相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定長者心理／心靈健康計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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》
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供員工培訓計劃（心理、社交、心靈健康）#
2. 編號	106226L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 員工培訓相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供員工培訓計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 能夠監察培訓過程的執行情況，並準確記錄，將文件存檔。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供心理輔導小組
2. 編號	106118L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 心理輔導小組相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供心理輔導小組</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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》

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 能夠檢討個別長者參與小組的成效，作出適切的跟進；及 (iii) 具基本的自我覺察能力。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	評估長者情緒及自殺念頭
2. 編號	106119L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者情緒及引發自殺念頭的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 評估長者情緒及自殺念頭</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據機構相關指引內的評估機制，執行評估工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	評估懷疑受虐個案
2. 編號	106120L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者被虐相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 評估懷疑受虐個案</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據機構預防虐老指引，運用各項途徑執行評估工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供長者輔導
2. 編號	106121L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者個人輔導相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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》 <p>6.2 提供長者輔導</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定員工培訓計劃（心理、社交、心靈健康）#
2. 編號	106231L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 員工培訓相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 工作表現評核 • 員工的意見 • 長者及其家人的意見等 <p>6.2 制定員工培訓計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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 (iii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定預防長者自殺指引
2. 編號	106122L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 預防長者自殺相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定預防長者自殺指引</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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序，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 社會工作人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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定預防虐老指引
2. 編號	106123L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 預防虐老相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定預防虐老指引</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行及配合長者預設醫療指示
2. 編號	106124L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於安老服務行業在院舍從事護理服務工作的員工。這能力的應用涉及一些非常規性的工作，當中包括一些判斷能力。能夠根據機構的程序，在長者瀕臨死亡時，執行其意願以及配合其預設醫療指示，讓長者自主其人生最後的一刻。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 預設醫療指示相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構在執行長者預設醫療指示的程序 ◆ 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，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 讓長者跟從自己意願，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 ◆ 瞭解長者預設醫療指示的內容及其效力，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 訂立指示時，向主診醫生確定長者精神健康、意識清醒程度屬有能力作決定 • 由兩名年滿 18 歲、與長者沒有利益關係的人士一同簽署，其中一名是醫生等 ◆ 瞭解何時需要執行長者的預設醫療指示，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 病情到了末期 • 陷於不可逆轉的昏迷 • 處於持續植物人的狀況 ◆ 瞭解與長者及其家人溝通的技巧 <p>6.2 執行及配合長者預設醫療指示</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據醫生的證明，確認長者狀況可否適合執行預設醫療指示 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 臨終時的治療意向，例如：不接受無效用及指定不希望接受的治療、只接受舒緩治療等 • 安排選擇臨終的地方，若為院舍，應盡量安排寧靜的房間 • 安排長者要求陪伴的人士，如：家人、朋友或指定院舍員工 ◆ 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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，為瀕臨死亡的長者作出安排，完成長者的心願，讓長者自主人生最後的一刻。</p>
8. 備註	<p>相關資料來源：《在香港引入預設醫療指示概念諮詢文件》</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定晚期照顧計劃
2. 編號	106125L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於安老服務業在院舍從事管理輔導服務的員工。這能力的應用涉及批判性地分析及評估能力。能夠聯繫其他專業人士，評估晚期病患長者的身體狀況，瞭解長者的心願，制定晚期照顧計劃，令長者尊嚴地度過生命的最後時光。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 晚期照顧計劃相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解晚期照顧計劃的目的及重要性 ◆ 瞭解適合參與晚期照顧計劃的對象，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 末期癌症長者 • 器官機能衰竭長者 • 末期認知障礙症長者等 ◆ 瞭解制定晚期照顧計劃的過程 ◆ 瞭解長者對晚期照顧計劃的認識程度 ◆ 瞭解長者臨終照顧的需要 ◆ 瞭解長者身後事處理及安排 ◆ 瞭解晚期照顧相關的法例及臨床工作指引 ◆ 瞭解與其他專業人士合作的技巧 ◆ 瞭解與長者及其家人建立關係的技巧 <p>6.2 制定晚期照顧計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 對長者灌輸晚期照顧計劃的目的及重要性，讓長者作出適當的決定，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 表達自己的心願，令自己尊嚴地度過人生最後的日子 • 讓家人瞭解自己的心願，減少家人的無助感及與家人的衝突 ◆ 聯繫相關的專業人士，例如：醫生，以準確地評估長者的身體狀況及其表達晚期心願的能力 ◆ 與長者及其家人進行良好的溝通，確定長者在晚期生活方面的需要及心願，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 在熟悉的環境，在家屬或相熟的護理人員陪伴及照顧下，度過生命最後的一刻 • 拒絕不必要或侵入性的急救，安詳地離去 • 讓長者表達身後事處理安排等 ◆ 關顧長者在靈性上的需要，讓長者向相關的員工及專業醫療人員交代自己的心願 ◆ 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，並按長者的意願，調整照顧計劃內容

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保在制定計劃時，能夠尊重長者的自決能力 ◆ 確保在制定計劃時，能夠符合相關法律的要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠透過教育長者及進行良好的溝通，瞭解長者的晚期心願及需要； 及</p> <p>(ii) 能夠根據長者的意願及法律的規定，制定晚期照顧計劃，令長者尊嚴地度過生命的最後時光。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	評估晚期照顧計劃成效
2. 編號	106126L5
3. 應用範圍	此能力單元適用於安老服務行業在院舍從事個案工作的員工。這能力的應用涉及批判性地分析及評估能力。能夠根據個別長者晚期照顧計劃的目標及內容，以不同的形式評估計劃成效，識別計劃需要改善之處，作為日後制定計劃的參考。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 晚期照顧計劃成效評估相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解撰寫晚期照顧計劃所需的資料、知識和技巧 ◆ 瞭解可能影響晚期照顧計劃成效的因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 長者家屬的合作程度 • 機構及單位的支持等 ◆ 瞭解運用不同形式的評估技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 個案會議 • 與長者、家屬和照顧者面談 • 翻閱文件 • 閱讀醫護報告等 ◆ 瞭解與長者及其家人建立關係的技巧 <p>6.2 評估晚期照顧計劃成效</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 因應個別長者晚期照顧計劃的目標，訂立成效指標，包括質化指標及量化指標 ◆ 透過不同形式，從長者、其家屬及相關員工收集成效指標的數據，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 問卷調查 • 面談 • 個案會議等 ◆ 分析所有成效指標的數據，瞭解影響計劃成效的因素，從而評估計劃的成效 ◆ 記錄成效評估結果，識別改善需要，作為日後制定晚期照顧計劃的參考 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 以客觀態度制定量度晚期照顧計劃成效的標準
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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，識別改善需要，作為日後制定計劃的參考。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供哀傷輔導
2. 編號	106127L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 哀傷輔導相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解哀傷輔導的目的及重要性，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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》 <p>6.2 提供哀傷輔導</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 整合喪親者的背景資料，以評估其現時的整體狀況，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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： <ul style="list-style-type: none"> - 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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》
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供長者的生死教育
2. 編號	106128L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 生死教育相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解生死教育的目的及對長者的重要性，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 訂立遺囑 • 遺產繼承 • 身後事安排，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>6.2 為長者提供生死教育</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 生命回顧互助小組

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠按個別長者的需要，作出合適的跟進或轉介。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	為長者家屬提供生死教育
2. 編號	106129L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 生死教育相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解生死教育的目的及對長者家屬的重要性，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 訂立遺囑 • 遺產繼承 • 身後事安排，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>6.2 為長者家屬提供生死教育</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 與長者打開話題的步驟／技巧 <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	指導家屬照顧臨終長者的技巧
2. 編號	106130L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 照顧臨終長者的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.2 指導家屬照顧臨終長者</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 能夠檢視家屬照顧臨終長者的狀況，並作出跟進及支援。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	指導護老者照顧長者生理、心理及社交的需要
2. 編號	106131L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 指導護老者照顧長者生理、心理及社交的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 指導護老者照顧長者生理、心理及社交的需要</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	指導護老者照顧長者飲食
2. 編號	106132L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者飲食及營養相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解健康飲食的原則，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 指導護老者照顧長者飲食</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	指導護老者進行基本長者護理
2. 編號	106133L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 基本長者護理及指導護老者技巧相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 指導護老者進行基本長者護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	指導護老者進行長者復康護理
2. 編號	106134L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者復康護理及指導護老者技巧的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 指導護老者進行長者復康護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助護老者面對長者身體機能退化
2. 編號	106135L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者身體機能退化及協助護老者的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 協助護老者面對長者身體機能退化</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定護老者支援計劃
2. 編號	106136L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 護老者支援計劃相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 制定護老者支援計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	指導護老者進行長者危急護理
2. 編號	106137L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者危急護理及指導護老者技巧的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 指導護老者進行長者危急護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供護老者及親屬輔導
2. 編號	106138L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 護老者及親屬輔導的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 提供護老者及親屬輔導</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	指導護老者進行長者特別護理
2. 編號	106139L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者特別護理及指導護老者技巧的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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、更換鼻胃喉和尿喉、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 <p>6.2 指導護老者進行長者特別護理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供舒適環境 #
2. 編號	106204L1
3. 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。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，讓長者個人的自主權、私隱權、自決權得到尊重。
4. 級別	1
5. 學分	1 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者舒適及安全環境的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構整理環境及設施的程序及指引 ◆ 瞭解長者舒適環境的條件，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 擁有私人空間 • 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 • 免受侵犯等 <p>6.2 提供舒適環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構整理環境及設施程序及指引，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： <ul style="list-style-type: none"> • 進行日常清潔，保持地方整潔，避免地上濕滑 • 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，避免阻礙活動 • 環境佈置適宜簡單，多採用柔軟材料 • 確保空氣流通，定期清洗空調系統 • 提供充足照明 • 提供私人地方放置私人物品 • 提供較大指示牌，讓長者容易識別等 ◆ 營造親切及和諧的環境氣氛，增加長者安全感，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 保持友善態度 • 容許長者使用個人用品 • 鼓勵長者表達意見及個人感受 • 向長者表達關心 • 提供優質的照顧服務 • 尊重及保障個人私隱，包括個人資料及私人財物 • 避免不適當行為，包括：侵犯、疏忽照顧等 ◆ 即時處理損毀或鬆脫的地方及設施，或向上級匯報，以便安排維修及跟進

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠保障及尊重長者個人私隱，讓長者發揮自主權，增加長者對環境的安全感
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按照機構整理環境及設施的程序及指引，整理相關環境及設施，營造親切及和諧的氣氛，為長者提供舒適的環境。</p>
8. 備註	<p>遵守社署安老院實務守則第7章、14章及15章</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	促進長者進行有意義活動
2. 編號	106140L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者有意義活動的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 促進長者進行有意義活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 積極鼓勵長者參與活動，並尊重長者的決定權

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	為長者的日常生活活動(ADLs)提供所需的照顧
2. 編號	106141L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 照顧長者的日常生活活動(ADLs)的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解日常生活活動(ADLs)的範圍, 例如: <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 為長者的日常生活活動(ADLs)提供所需的照顧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	為長者的功能性日常生活活動(IADLs)提供所需的照顧
2. 編號	106142L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 照顧長者功能性日常生活活動(IADLs)的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解功能性日常生活活動(IADLs)的包含範圍，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 為長者的功能性日常生活活動(IADLs)提供所需的照顧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供環境保養及改善
2. 編號	106143L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者家居環境保養及改善的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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，提供所需的其他支援，例如：安排職業治療師作進一步的評估等 <p>6.2 提供環境保養及改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

「管理」職能範疇能力單元

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行日常清潔衛生
2. 編號	106144L1
3. 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。
4. 級別	1
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 清潔及環境衛生基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 在督導下，進行日常清潔衛生工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠在督導下，進行機構所制定的日常清潔衛生工作；及</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行安全工作指引
2. 編號	106145L1
3. 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。能夠在督導下，應用機構的安全工作措施，減低受傷風險，保障個人工作期間的安全。
4. 級別	1
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 安全工作相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的職業安全及健康工作指引 ◆ 瞭解職業安全健康的基本知識及應用，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 涵蓋範圍，包括辦公室、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 • 急救設備 • 正確使用輔助工具方法等 ◆ 瞭解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： <ul style="list-style-type: none"> • 《服務質素標準（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》 <p>6.2 執行安全工作指引</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 遵從機構的安全工作指引進行工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 按照颱風及暴雨時工作安排上落班 • 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，及尋求協助以執行 • 依照程序處理危險品，例如：稀釋漂白水 • 正確地使用電器用品及廚具 • 正確地使用輔助工具 • 外出運送時要遵守交通規則等 ◆ 萬一於工作時受傷，即時向上級報告受傷情況及原因，以便作出適當安排 ◆ 發現工作上任何危險地方，向上級報告及反映，以便上級跟進 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 嚴格遵守機構的安全工作指引
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠於工作期間遵守機構的安全工作指引，以保障個人工作安全。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行交更
2. 編號	106146L2
3. 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。這能力的應用涉及在熟悉的日常及有規律的工作環境中。能夠按照機構的相關程序，依據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，確保工作順利交接，機構日常運作暢順。
4. 級別	2
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 交更相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 明白交更的目的及重要性，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 獲取長者的最新資訊、個案進度 • 更新機構及單位相關的最新資訊等 ◆ 瞭解交更的程序 ◆ 瞭解長者的狀況，以及近期的改變，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 瞭解匯報技巧 <p>6.2 進行交更</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 辨識長者異常情況，以及通知下一更的同事有關照顧長者的安排，確保照顧服務得以延續 ◆ 進行交更時，如實報導，針對性報告特別事情，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 長者的情況 • 突發事情，如長者跌倒、院友打架等 • 即將舉辦的活動及其安排 ◆ 影響服務運作的事件，如停電安排、電器失靈等 ◆ 將交更時間及內容以書面記錄於交更簿內 ◆ 當日缺值的員工，必須盡快翻閱交更簿，以免錯過重要的資訊，影響服務質素 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 於交更期間，以團隊合作精神，清楚交代工作方面需注意事項
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據機構的交更程序，以及工作期間發生的事情，如實地向同事交代有關工作，以及需注意事項，確保工作順利交接，並將內容記錄於交更簿內。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	遵守法例及實務守則#
2. 編號	106217L2
3. 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。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 認識安老服務相關法例及機構服務守則</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 《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： <ul style="list-style-type: none"> • 日常運作指引 • 員工守則 • 處理投訴程序 • 安全環境指引等 <p>6.2 遵守相關法例及機構守則</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 於常規工作中，遵守安老服務相關的法例及機構服務守則 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理長者醫療紀錄
2. 編號	106147L3
3. 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保存及整理長者的醫療紀錄，確保所有紀錄齊全及保密，以尊重長者個人私隱。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者醫療紀錄及資料管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解長者醫療紀錄範圍，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 藥物紀錄 ● 院友護理紀錄 ● 出院紀錄 ● 病歷 ● 轉介信 ● 安老院住客體格檢驗報告書（安老院實務守則附件 11.5） ● 覆診紙等 ◆ 瞭解機構管理資料的指引程序 ◆ 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、取用及銷毀等基本知識 <p>6.2 管理長者醫療紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按機構既定的程序，將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 ◆ 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，需事先獲得對方同意 ◆ 遇上長者緊急情況，可將醫療記錄直接交予相關醫療機構 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 嚴格遵守機構既定的管理醫療紀錄程序 ◆ 尊重及保障長者的個人私隱
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按機構既定的程序及相關法例，妥善管理長者醫療紀錄；及</p> <p>(ii) 確保長者的醫療紀錄保密，以保障長者私隱。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理長者個人資料
2. 編號	106148L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 管理長者個人資料的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解長者個人資料範圍，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 管理長者個人資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按機構既定的程序，將長者個人資料妥善保存；及 (ii) 確保長者的個人資料保密，長者私隱權得到保障。
8. 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

1. 名稱	處理員工資料及紀錄
2. 編號	106149L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 處理員工紀錄相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解員工紀錄的資料範圍，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 《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 <p>6.2 處理員工資料及紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 保障資料原則 • 資料的使用、發放、移轉 • 資料的保安、刪除

	<ul style="list-style-type: none"> • 收集個人資料聲明等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 必須遵守《個人資料（私隱）條例》的人力資源管理實務守則
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠瞭解有關處理員工資料及紀錄的相關法例；及</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 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

1. 名稱	執行安全環境指引（服務單位）
2. 編號	106150L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 環境安全相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構安全環境指引及執行措施或程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 《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》 <p>6.2 執行安全環境指引（服務單位）</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 執行定期檢查以預防意外或嚴重事故發生，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>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)</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行安全環境指引（長者家居）
2. 編號	106151L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者家居環境安全相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解長者家居環境安全範圍，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 執行安全環境指引（長者家居）</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助長者適應院舍生活
2. 編號	106152L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於安老服務業在院舍提供服務的員工。這能力的應用涉及理解力，能夠根據機構的相關指引和程序，為新院友提供院舍環境導向，讓長者認識院舍的環境、設施和使用規則，並協助長者建立新的社交網絡，減少因陌生環境帶來的不安，盡快適應院舍生活。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者適應院舍生活的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解長者適應院舍生活常見的困難，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 較習慣自主的生活，難依從院舍定時作息及講求紀律的生活 ● 需要改變個人生活習慣 ● 與不同背景的院友共同生活 ● 受傳統「養兒防老」的觀念影響，認為遭兒孫拋棄才入住院舍 ● 受精神健康或認知障礙症影響，較難適應新環境 ◆ 瞭解院舍的日常運作、設施和守則 ◆ 瞭解評估長者適應新環境需要的方法 ◆ 瞭解機構向新院友提供的環境導向指引和程序 ◆ 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 <p>6.2 協助長者適應院舍生活</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 入院前安排家人陪同長者參觀院舍，以瞭解院舍的生活環境、設備及日常起居狀況，幫助長者作好心理準備適應新環境 ◆ 提供私人空間，放置長者的私人物品，例如最喜愛的家庭相片 ◆ 按機構的相關程序及指引，向新院友提供院舍環境導向，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 派發單張，介紹院舍的環境設施、房間物品的使用規則、介紹職員和房友、院舍的架構 ● 主動瞭解其適應情況，有需要時提供輔導 ● 安排長者義工以朋輩的身份關顧新院友 ● 安排家人與新院友一同出席導向活動，並與其他同期入住的院友分享感受 ◆ 針對長者不同的適應困難提供相應的解決方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 鼓勵各級職員主動與長者溝通，營造「院舍一家」的氣氛 ● 提供不同類型的社交及康樂活動，例如：興趣班、節日慶祝、旅行和參觀等，協助長者認識其他院友，增加其歸屬感，同時讓長者舒展身心，保持與社會接觸 ● 多舉辦家庭活動，鼓勵家人出席，與長者保持聯繫 ● 鼓勵家人增加探訪，避免長者產生被遺棄的感覺

	<ul style="list-style-type: none"> • 針對掛念海外家屬親友的長者，可透過安裝視像系統，讓長者與海外家屬親友面對面傾談，抒發掛念親人之情 ◆ 記錄長者適應院舍的情況，以及向上級和家人匯報 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠個人化地處理長者適應院舍生活的情況 ◆ 持續地關愛和尊重長者
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據機構的相關指引和程序，為新院友提供院舍環境導向；及</p> <p>(ii) 能夠協助長者熟悉院舍環境及建立新的支援網絡，通過舉辦不同的活動，鼓勵長者積極參與，建立長者對院舍生活的歸屬感。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協助院友處理人際關係問題
2. 編號	106153L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於安老服務業在院舍提供服務的員工。這能力的應用涉及分析及解決問題的能力，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的核心，並透過良好的溝通技巧和適當的解決人際關係問題的方法，協助長者處理人際關係問題。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 長者人際關係的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解良好人際關係對長者的重要性，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ◆ 瞭解院友常見的人際關係問題，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 生活習慣不同 ● 因使用房間共用設施而產生不同的意見或磨擦 ● 個性差異 ● 精神錯亂、認知障礙症的行為問題 ● 對不同職員的工作手法有不同意見等 ◆ 瞭解機構就處理院友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 ◆ 瞭解院友的個性和人際關係互動概況 <p>6.2 協助長者處理人際關係問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 預防長者發生衝突的工作及措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 房間共用設施設有清晰明確的使用指引 ● 向所有長者灌輸正面的相處之道 ● 教育長者如何和患有精神錯亂、認知障礙症和抑鬱症的長者相處之道等 ◆ 根據機構的指引，每日定時巡房，瞭解長者之間相處情況 ◆ 當發現長者發生衝突時，能夠找出問題的核心，尋求適當的解決方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 因使用房間共用設施出現不同意見時，建議把共用設施的使用細則列入房間會議的議程，供房友作理性的討論，務求達致共識

	<ul style="list-style-type: none"> • 嘗試解決因個性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院友的情況，能夠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 • 若長者對職員的工作或處事手法有意見，能夠提供反映意見的渠道 ◆ 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，能夠轉介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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠公平、公正地處理長者人際關係問題 ◆ 在處理過程中能保持對長者表現尊重和關愛
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠分析長者人際關係問題的核心，運用良好的溝通技巧及適當的解決人際關係問題的方法，協助長者處理人際關係問題，疏導長者的困擾。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	員工編更
2. 編號	106154L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於安老服務行業內從事人力資源及管理相關工作的員工。這能力的應用涉及分析、判斷及評估能力，能夠按照機構的服務需要及人力資源，編配員工工作時間及更期，分配人手，使服務正常運作。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 員工編更相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解員工編更的目的，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 令服務暢順 • 確保足夠人手，避免意外發生及完成工作 • 讓員工有足夠作息時間等 ◆ 瞭解機構服務內容，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 服務流程及開放時間 • 服務使用量及工作量 • 架構組織 • 所需員工種類 • 可用資源等 ◆ 瞭解不同崗位員工的工作範疇，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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、服務流程及員工工作時間相關的勞工法例及資料，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 《僱傭條例》 • 《最低工資條例》 • 《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》等 <p>6.2 員工編更</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構服務情況，編配員工作息時間，確保有充足人手提供服務 ◆ 對於一些困難工作，例如：重力工作，安排員工輪流工作 ◆ 按需要增加員工工作時間，並事先取得員工同意 ◆ 因應員工的特別需要，例如：家事、身體不適等，作出適當安排 ◆ 若發生特殊情況，例如：員工請病假或人手短缺等，應加以妥善處理，避免影響服務

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保在公平公正原則下，合理地編配員工
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 按照機構的運作情況，編配員工工作時間，並作出彈性處理特別情況，確保有充足人手提供服務。</p>
8. 備註	<p>參考社署安老院實務守則附件3.2／8.2／8.3／8.4</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理日常運作
2. 編號	106155L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 機構管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 管理日常運作</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 巡視日常運作情況 • 抽檢員工工作表現

	<p>6.3 展示專業能力</p> <p>◆ 以專業的態度管理機構日常運作，並遵守相關的法例要求</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠有效地管理機構日常運作，令機構運作順暢；及</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	<p>參考社署安老院實務守則</p>

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理人力資源
2. 編號	106156L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 人力資源相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構人力資源政策、程序及機制，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 管理人力資源</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據人力資源政策執行相關程序及指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 培訓或適應課程 • 簡報會 • 單獨面談 • 佈告欄 • 內聯網等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 電郵 • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠公平、客觀地執行人力資源政策及程序
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	招募及甄選員工
2. 編號	106157L4
3. 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、判斷及評估能力，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。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 招募及挑選員工相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 《香港勞工法例》 • 《平等機會條例》 • 《種族歧視條例》 • 《個人資料（私隱）條例》 • 專業註冊等 ◆ 瞭解招募及甄選員工相關技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 主持面試的技巧 • 評估工作經驗及學歷的能力 <p>6.2 招募及挑選員工</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構既定程序，執行員工招募，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 透過不同的媒介發放職位空缺的訊息 • 內部招聘來源，例如：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 ◆ 按照機構既定程序，執行面試，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 訂立應徵者面試的形式及準則 • 挑選面試主持人及參與者 • 建立面試評估準則等 ◆ 根據機構既定的準則來甄選員工，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 分析應徵者工作經驗及相關學歷 • 評核即場面試表現 • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 妥善保存招募及甄選員工時的文件或資料 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按照機構既定的招募及甄選程序，為不同工作崗位甄選合適的員工；及</p> <p>(ii) 能夠定期檢討員工的招募及甄選方式，提出改善建議。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	調配員工
2. 編號	106158L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 調配員工相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 晉升 • 借調職位 • 調派等 ◆ 瞭解員工調配對機構的影響，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 營運成本 • 組織改變 <p>6.2 調配員工</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保調配員工的過程公平公正
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據機構的服務發展，甄選及調配合適的員工；及</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	評核員工工作表現
2. 編號	106159L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 員工評核相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.2 評核員工工作表現</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 上司、督導員、同級及下級評核 ● 服務使用者意見 ● 自我評核等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保客觀、公平公正地執行員工評核及撰寫報告
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理員工投訴
2. 編號	106160L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 處理員工投訴相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 尊重及保障員工的權利 • 檢討服務及改善管理 <p>6.2 處理員工投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按照機構既定的守則及指引，妥善地處理員工投訴；及</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	督導職業安全及健康工作
2. 編號	106161L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職業安全及健康工作相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的職業安全及健康工作指引 ◆ 瞭解職業安全健康的知識及應用，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 涵蓋範圍，包括辦公室、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 • 急救設備 • 正確使用輔助工具方法等 ◆ 瞭解為員工進行督導的技巧 ◆ 瞭解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： <ul style="list-style-type: none"> • 《服務質素標準（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》 <p>6.2 督導職業安全及健康工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 向員工公開工傷數字及紀錄，增強員工的警覺性 ◆ 添置有關職安健的輔助工具，並指導員工正確使用，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 個人防護設備 • 扶抱帶 • 轉移機

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 萬一發生員工意外或受傷時，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，包括：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： <ul style="list-style-type: none"> • 擺放健康教育單張及張貼海報 • 發放健康網站資訊 • 公開相關活動及課程等 • 過床板 • 電腦設施等 ◆ 辨識員工工作時潛在的風險，提出建議，並向上級匯報 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理員工意外或受傷事故
2. 編號	106162L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 員工意外或事故相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 處理員工意外或受傷事故</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 能夠將員工意外或受傷事故向上級匯報及加以記錄。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	預防員工一般意外
2. 編號	106163L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 員工意外相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解一般員工意外或受傷事故的類別，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 執行預防員工一般意外措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 培養員工「小心工作，顧己及人」的工作文化及責任感，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 提出合適的建議等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠加強員工於工作期間對預防意外及受傷的意識
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用法例及實務守則
2. 編號	106164L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 認識安老服務相關法例及機構服務守則</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 《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： <ul style="list-style-type: none"> • 日常運作指引 • 員工守則 • 處理投訴程序 • 安全環境指引等 <p>6.2 遵守及應用相關法例及機構守則</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理營運預算
2. 編號	106165L5
3. 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。這能力的應用需具有縝密的思考及判斷能力。能夠根據機構的財務策略，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。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 營運預算的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 《服務質素標準(標準)及準則》 • 《安老院實務守則》 • 《津貼及服務協議》與《服務文件》 • 《整筆撥款手冊》 • 《獎券基金手冊》 <p>6.2 管理營運預算</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據財政年度及財政預算，按規定時間作撥備 ◆ 將財政年度報告與預算作出比較，協調差異 ◆ 根據機構每年常規支出項目作出開支預算，撥出經營款項，包括行政、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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保管理營運預算能符合機構的長遠利益 ◆ 具誠信的態度及遵從道德操守，在管理營運預算過程中確保所有項目都羅列清楚，不容偏私

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	編寫財務報告
2. 編號	106166L5
3. 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。這能力的應用涉及分析、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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 財務報告相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解財務報告的重點及目的 ◆ 瞭解財務報告的標準格式 ◆ 懂得利用電腦程序編製財務報告 ◆ 瞭解有關財務管理目標及會計標準 ◆ 瞭解監管機構的相關服務質素標準及法例，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 《服務質素標準（標準）及準則》 • 《安老院實務守則》 • 《津貼及服務協議》與《服務文件》 • 《整筆撥款手冊》 • 《獎券基金手冊》 ◆ 瞭解機構財務管理政策及撰寫財務報告的標準及技巧 <p>6.2 編寫財務報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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，將所有收據存根、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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 將報告呈交委託外部核數及審計師查核及簽署 ◆ 於財政年度結束後向監管機構提交財務報告 ◆ 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保財務報告內容及數據的準確性和及時性 ◆ 恪守道德操守，具誠信的態度，編寫財務報告，防止虛假行為
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠掌握適當的財務數據／資料，編製財務報告；及</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定管理日常運作指引
2. 編號	106167L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 機構管理相關知識及技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 《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 <p>6.2 制定日常運作管理指引</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <ul style="list-style-type: none"> • 服務使用流程 • 匯報程序 • 員工的職能

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定機構營運策略
2. 編號	106168L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 機構營運相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構發展及執行政策 ◆ 瞭解機構管理的方針，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 應用機構管理知識及技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保執行政策的過程中嚴格遵守相關的法例

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定及監察前線員工執行感染控制措施
2. 編號	106169L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 感染控制相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解感染控制程序及標準，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定及監察前線員工執行感染控制</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據感染控制的不同範疇而訂立相應措施及指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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情序 ◆ 制定員工評審時間表，包括理論及實踐，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 正確洗手方法 • 穿著個人防護裝備等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 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

1. 名稱	制定資料管理指引
2. 編號	106170L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 管理文件資料相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構服務相關的資料及文件，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定資料管理指引</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 符合法例 • 傳閱文件簽署紀錄 • 限制翻閱 • 識別保密紀錄

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 制定資料更改程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 修改負責人 • 蓋上註銷及更新日期等 ◆ 建立渠道向服務使用者及社會人士公開資料的指引，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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》
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定資訊科技管理系統
2. 編號	106171L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 管理資訊及資料科技系統相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理機構資訊 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定資訊科技管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 制定檢測及檢討計劃及程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 檢察時間表 • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定引進輔助醫療科技(Assistive Technology)計劃
2. 編號	106172L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 醫護服務相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解長者護理需要，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定引進輔助醫療科技計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠客觀地篩選及評估相關醫療科技
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定人力資源管理政策
2. 編號	106173L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 人力資源策略相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的整體目標，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定人力資源管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保在制定人力資源策略過程中，嚴格遵守相關的法例

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定團隊管理政策
2. 編號	106174L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 團隊管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • SWOT (Strength, Weaknesses, Opportunities & Threats) • PESTEL (Political, Economic, Social, Technical, Environmental and Legal) <p>6.2 制定團隊管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 訂立團隊項目標及其使命，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定員工工作表現評核政策
2. 編號	106175L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 員工評核相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定員工工作評核政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據相關標準，撰寫各職位員工的評核項目表，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 知識、專業能力 • 工作效率

	<ul style="list-style-type: none"> • 績效表現 • 勤奮程度 • 工作態度、主動性 • 溝通技巧 • 團隊關係 • 個人進修及註冊要求 • 個人德行等 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 訂立表現評核方式，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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序及指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 定期監察及檢討員工評核標準，以配合機構的發展。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定員工培訓發展計劃
2. 編號	106176L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 員工培訓相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定員工培訓發展計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 分析員工培訓及發展方向，考慮因素包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠檢討員工培訓的成效，並優化計劃。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定財務管理政策
2. 編號	106177L5
3. 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。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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 財務管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解有關財務管理目標及會計標準 ◆ 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，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 《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》 • 《獎券基金手冊》 <p>6.2 制定財務管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估及按照各單位的需要，調配整筆撥款的資源 ◆ 計算各單位的營運預算，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 大額支出的批核過程 • 零用金 • 單位權力限制，例如：不用申請批核的支出上限 • 工程和設備 • 小型維修 ◆ 訂立管理財政資源（包括財務資源受權、委託及批核）及負責監察財政表 ◆ 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 ◆ 定期進行內部評審及委託外部核數及審計師查帳

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 訂立財務報告內容及所需填寫項目 ◆ 確保財務紀錄妥善保存及更新，隨時可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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在制定機構的財務管理政策時，確保顧及機構的長遠利益 ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	撰寫資源計劃
2. 編號	106178L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 財務支援計劃相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構服務的發展及方向，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 撰寫資源計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 所需人手及資源 • 營運預算，包括：開支及收費

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 以專業態度，防止任何濫權或舞弊的行為
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠分析機構的發展及方向，選擇合適的資源提供團體；及</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理財務資料(單位／長者)
2. 編號	106179L5
3. 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。這能力的應用涉及批判性地分析及評估能力。能夠分析及評估機構的財務資料及數據，並確保財務資料之收集、儲存及應用等事宜妥善處理，保持良好財務管理。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 管理財務相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解有關財務管理目標及會計標準 ◆ 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，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 《服務質素標準 (標準)及準則》 • 《津貼及服務協議》 • 《整筆撥款手冊》 • 《獎券基金手冊》 <p>6.2 管理財務資料(單位／長者)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 制定管理財務資料程序及系統，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 確保機構及單位將財務資料存放在防火和可上鎖的文件櫃或夾萬內，鑰匙交由主管級或負責員工保管 ◆ 委任每個單位員工負責批核、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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <p>◆ 確保所提供的財務資料是準確無誤的</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定安全環境指引
2. 編號	106180L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 環境安全相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 《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》 <p>6.2 制定安全環境指引</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 擬定緊急疏散計劃，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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 (iii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	建立職業安全健康與環保守則
2. 編號	106181L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職業安全健康與環保相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的職業安全健康情況，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 《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

	<p>6.2 建立職業安全健康與環保守則</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 健康教育單張及海報 • 健康網站 • 活動及課程等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定員工意外或受傷事故處理指引
2. 編號	106182L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 員工意外或事故相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定員工意外或受傷事故處理指引</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定風險管理方案
2. 編號	106183L5
3. 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。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情況及運用風險管理知識和技巧，制定風險管理方案，及早發現可能出現的問題，作出預防及適當處理。
4. 級別	5
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 風險管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構服務情況，包括服務形式、日常運作、環境設施、使用對象及員工等 ◆ 瞭解風險管理的重要性，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 預防風險 • 避免損失及將損失程度減低 ◆ 瞭解制定風險管理的程度及相關技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 評估潛在問題 • 訂立行動計劃 • 制定具體實施方案 <p>6.2 制定風險管理方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據機構服務情況，進行全面的風險評估，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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，內容必須包括： <ul style="list-style-type: none"> • 預防措施 • 具體實施及處理危機方法 • 跟進程序 • 報告紀錄形式等 • 參考失較模式及效應分析 FMEA ◆ 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 ◆ 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 升降機及消防設施 • 醫療器材，例如：氧氣設備、抽痰機 • 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 ◆ 定期檢討風險管理方案，確保方案能夠配合機構最新發展 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠顧及各方面的考慮因素，制定風險管理方案，盡量減少意外事故對機構運作的干擾，以保障機構的利益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 能夠定期檢討風險管理方案，確保方案能夠配合機構最新發展。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理風險
2. 編號	106184L5
3. 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。這能力的應用需具備批判性地分析及評估能力。當風險發生時，能夠根據機構的風險管理方案，分析當時危險情況，判斷處理危機的優先次序，並執行相關措施，確保機構損失及對服務的影響程度減到最低。
4. 級別	5
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 風險管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構風險管理方案 ◆ 瞭解風險管理的重要性，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 預防風險 • 避免損失及將損失程度減低 ◆ 瞭解管理風險的技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 評估及識別潛在風險 • 避免風險的預防方法 • 分析風險程度的方法 • 處理危機方法及程序 • 預防風險重覆發生的措施等 <p>6.2 管理風險</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 分析危機發生情況及危險程度，並根據機構風險管理方案，安排員工執行相應程序及措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 發生暴雨及颱風時，安排長者安全回家，以及通知家屬 • 於流感高峰期，實行預防流感措施 • 若有長者失蹤，報警及協助提供資料，以及聯絡家人 • 處理服務使用者投訴，並跟進情況 ◆ 當危機處理後，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 ◆ 執行員工培訓，確保員工瞭解以及執行相關措施 ◆ 評估服務情況，識別任何風險，並向管理層提出建議 ◆ 確保機構的預防風險措施，可減低風險及減少損失，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 安排專業人士或合資格技工為各類重要設施進行檢查、定期保養及年度檢測 • 執行職業安全與健康守則，避免員工於工作期間受傷 • 每年購買及續買各類型的保險等

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠運用專業判斷，在管理風險時，能夠兼顧機構、服務使用者及員工的利益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠分析當時危機情況，判斷風險處理的優先次序，並執行機構的風險管理方案；及 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定員工與長者及家屬溝通渠道
2. 編號	106185L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 員工與長者及家屬溝通的相關知識及技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <ul style="list-style-type: none"> • 服務對象 • 服務性質 ◆ 瞭解溝通的理論及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定員工與長者及家屬溝通渠道</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	推行服務質素標準(SQS)政策
2. 編號	106186L3
3. 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。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 推行服務質素標準(SQS)相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解服務機構／單位的服務質素標準的內容，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 標準項目 • 準則內容 • 執行程序及指引 • 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 <p>6.2 推行服務質素標準(SQS)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據服務機構／單位的服務質素標準，執行日常工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 確保工作程序依從每項標準的執行程序及指引 • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 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 (ii) 能夠協助執行機構的服務質素標準，以及協助監察情況。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供優質顧客服務
2. 編號	106187L3
3. 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，能夠按照機構的顧客管理政策，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。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 優質顧客服務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的顧客管理政策 ◆ 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 ◆ 瞭解機構顧客服務審核範圍，包括：長者、照顧者、家屬、員工及院舍環境等 ◆ 瞭解機構顧客的需要 ◆ 瞭解機構的營運策略 ◆ 瞭解提供優質顧客服務需具備的技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 提供優質顧客服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構的顧客管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 保障顧客個人私隱及利益等 ◆ 保持個人儀容整潔，塑造良好的個人形象 ◆ 採納以客為先為原則，聆聽顧客的要求，給予適當及即時的回應 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠尊重個人私隱，謹慎處理顧客的個人資料 ◆ 能夠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

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠按照機構的顧客管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務；及 (ii) 能夠採納以客為先為原則，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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理服務使用者的投訴
2. 編號	106188L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 處理服務使用者的投訴相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的服務，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 處理服務使用者的投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 指派合適的員工負責跟進 • 向服務使用者交代跟進情況

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理服務質素
2. 編號	106189L5
3. 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。能夠根據機構的質素管理政策，監察相關的服務質素，確保各項服務能夠確實執行相關標準程序，服務達致標準水平，令機構能夠提供優質服務。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 管理服務質素的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解服務質素管理的概念及原則，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 全面質素管理(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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 瞭解機構的質素管理政策 ◆ 瞭解機構所制定的各項服務質素標準 ◆ 瞭解優質顧客服務概念及技巧 <p>6.2 管理服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據機構的質素管理政策，管理機構日常運作，確保各項服務執行標準服務程序及指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 定期收集及整合相關數據，例如：服務產出，入院人數，跌倒意外等 • 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 • 要求各單位提交服務表現紀錄，確保單位運作暢順，合符標準 • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解服務使用者對服務滿意程度，確保服務配合其需要 • 採納服務使用者的意見，提升服務質素等 ◆ 推動員工參與，確保員工能力提供優質服務，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 招聘能夠配合機構服務質素標準的員工 • 進行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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠確保機構各項服務的運作，符合機構的質素管理政策，令機構服務達致標準水平 ◆ 能夠保持公平公正態度執行機構的質素管理政策
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠根據機構的質素管理政策，管理機構日常運作，確保各項服務執行標準服務程序及指引； (ii) 能夠監察機構各項服務，確保服務質素合符機構的服務質素標準； (iii) 能夠確保向服務使用者提供優質服務，推動員工參與；及 (iv) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	檢討及改善服務質素
2. 編號	106190L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 檢討及改善服務質素的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解服務質素管理的概念及原則，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 全面質素管理(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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 瞭解機構的質素管理政策 ◆ 瞭解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 <p>6.2 檢討及改善服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 透過不同渠道，收集各項與服務質素的資料，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 各單位呈交的數據及服務表現紀錄 • 員工培訓及評核紀錄服務使用者對服務滿意程度及意見 • 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 ◆ 成立焦點小組、進行服務使用者滿意程度調查、或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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 諮詢不同單位、崗位及服務的員工，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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠持公平及客觀的標準，分析有關服務質素的資料 ◆ 明白持續改善服務質素對機構發展的重要性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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； (ii) 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 (iii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定服務質素標準(SQS)政策
2. 編號	106191L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 制定服務質素標準(SQS)相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定服務質素標準(SQS)政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	監察服務質素標準(SQS)運作
2. 編號	106192L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 監察服務質素標準(SQS)的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 評估指標 • 評估步驟及工作 • 評估時間表 • 審閱的文件 <p>6.2 監察服務質素標準(SQS)運作</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定處理服務使用者投訴的指引
2. 編號	106193L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 制定處理服務使用者投訴的指引的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的服務及制度，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定處理服務使用者投訴的指引</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠根據機構的服務，制定處理服務使用者投訴的指引；及 (ii) 能夠制定渠道讓服務使用者作用出投訴，以及制定合適的紀錄表，記錄及保存相關資料。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定顧客服務管理政策
2. 編號	106194L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 顧客管理政策相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的服務，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定顧客管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	掌握機構對外溝通技巧
2. 編號	106195L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握機構對外溝通技巧的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 掌握機構對外溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定質素管理政策
2. 編號	106196L6
3. 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。
4. 級別	6
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 制定質素管理政策的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解服務質素管理的概念及原則，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 制定質素管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；</p> <p>(ii) 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</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	為長者轉介合適的服務
2. 編號	106197L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 轉介合適服務相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 為長者轉介合適的服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">(i) 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(ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行個案管理
2. 編號	106198L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 執行個案管理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 <p>6.2 執行個案管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	檢討個案管理成效
2. 編號	106199L4
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 檢討個案管理成效的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 檢討個案管理成效</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 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 (ii) 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。
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定全面個案管理計劃
2. 編號	106200L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 制定全面個案管理計劃的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解制定個案的照顧計劃的方法和原則，包括 SMART principal： <ul style="list-style-type: none"> • 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 ◆ 掌握撰寫及記錄個案管理計劃的方法 <p>6.2 制定全面個案管理計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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</p> <p>(ii) 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。</p>
8. 備註	

安老服務業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	分析長者及護老者的需要
2. 編號	106201L5
3. 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。
4. 級別	5
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 分析長者及護老者需要的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>6.2 分析長者及護老者需要</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> • 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： <ul style="list-style-type: none"> • 護理及治療疾病需要

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>◆ 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同工作進一步的評估和分析</p> <p>6.3 展示專業能力</p> <p>◆ 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</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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。</p>
8. 備註	

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
1	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠牢記所學，並能藉著其他人的構思顯示出對少數範疇的初步理解 - 能夠運用基本技能 - 能夠接收及傳遞資料 - 在指導或推動之下，能夠運用基本工具及材料 - 能夠將學習得來的回應應用於解決問題上 - 在熟識的私人及／或日常環境下工作 - 在推動之下，須顧及部分可確定的工作後果 	<ul style="list-style-type: none"> - 主要在嚴謹界定及高度有規律的情況之下工作 - 執行重複及可預計的工序 - 執行清楚界定的工作 - 履行有相當局限的職責範圍 	<ul style="list-style-type: none"> - 在清楚指導下，能夠執行常規性及性質重複的工作 - 在嚴謹監督下執行受指導的工作 - 完全需要依賴外界人士監督其工作成果及質素 	<ul style="list-style-type: none"> - 需要在協助下運用極簡單的技能，例如： - 就簡單直接的主題，參與部分討論 - 能夠閱讀主題簡單的文件，並能指出重點及意思所在 - 在熟識／慣常的情況下，能夠就有限的少數範疇進行簡單的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應 - 執行有限範疇的簡單工作，從而處理數據及取得資料 - 能夠運用範圍有限的、十分簡單而熟識的數字性及圖像性數據 - 利用整數及簡單小數來進行運算，並能達到一定水平的準確性

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
2	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠根據對所選領域的基本理解，應用有關的知識 - 能夠對一些評估作出比較，並詮釋現有資料 - 運用基本工具及材料，透過練習程序來解決問題 - 在熟識的私人及／或日常環境下工作 - 須顧及可確定的工作後果 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠從多個情況下選擇不同的工作程序加以執行，當中可能涉及非常規的情況 - 需要與其他人協調以達成共同目標 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在可預計及有規律的情況下執行一系列不同工作 - 在具有某程度的自主性下，按指導進行工作 - 需要在一定時限內達到某些工作成果 - 對本身的工作成果的量 and 質負有清楚界定的責任，須受外界人士核査其工作質素 	<ul style="list-style-type: none"> - 需要在一些協助下運用技能，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 就確定的主題，主動參與討論 - 能夠從文件中指出有關重點及意思，並能把有關重點及意思在其他情況下複述出來 - 在熟識／慣常的情況下，能夠就指定範疇進行書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應 - 執行清楚界定範疇的工作，從而處理數據及取得資料 - 在慣常的情況下，能夠運用範圍有限而熟識的數字性及圖像性數據 - 利用百分比及圖像數據來進行運算，並能達到一定水平的準確性

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
3	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠將知識及技能應用於一系列不同的工作中，顯示出能夠理解相關的理論 - 能夠獨立地取得、組織及評估某一門科目或學科的有關資料，並作出經縝密分析的判斷 - 對清楚界定但有時是不熟識或未能預計的問題作出各種回應 - 對熟識的事物作出概括及推論 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在各種不同的情況下，包括熟識及一些不熟識的情況，運用已知的技術或學習技巧 - 能夠從既定的程序中作出重要的選擇 - 向有關對象作出陳述 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在各種可預計及有規律的情況下，執行有關工作，當中可能涉及一些需要負上某程度個別責任的非常規性工作 - 在指導／評估下，進行自我訂立工作進程的工作 - 對本身工作成果的量 and 質負責 - 對他人的工作成果的量 and 質負有清楚界定而有限的責任 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠運用廣泛的慣常及熟練技能，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 在熟識的情況下，能夠進行詳細的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應，同時亦能在編寫篇幅較長的文件時，運用適當的結構及風格 - 能夠選取及運用標準的應用軟件，以取得、處理及整合資料 - 在日常的情況下，能夠運用各種不同的數字性及圖像性數據，但當中可能涉及一些非慣常的元素

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
4	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠通過建立一個縝密的方式，吸收廣泛的知識，並專精於某些知識領域 - 能夠呈報及評估資料，並利用有關資料計劃及制定研究策略 - 能夠在大致熟識的情況下處理清楚界定的事項，但亦能夠擴展至處理一些不熟識的問題 - 運用一系列專門技巧及方法以作出各種回應 	<ul style="list-style-type: none"> - 在各種不同及特定的環境下工作，當中涉及一些具創意及非常規性的工作 - 在規劃、篩選或呈報資料、方法或資源等各方面，能夠運用適當的判斷 - 執行日常的探討工作，並將有關研究探討的論題發展成專業水平的課題 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠執行需要熟練技巧的工作，當中需要一些斟酌處理及判斷能力，並需要執行監督職責 - 訂立自己的工作進程及進行指導性工作 - 在一般性指引或職能內工作 - 對本身的工作成果的質和量負責 - 符合特定的質素標準 - 對他人的工作成果的量 and 質負責 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠運用與某一門科目／學科有關的一系列慣常使用的技能及一些先進技能，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 在熟識的及一些新的情況下均能運用一系列技巧與對象溝通 - 能夠融匯貫通有關科目的文件，有組織及有系統地傳達複雜的構思 - 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效益 - 有規劃地取得及運用資料，選擇恰當的方法及數據以證明有關成果及選擇的合理性 - 在工作中進行多階段運算

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
5	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠通過分析抽象資料及概念，從而產生構思 - 能夠掌握各種不同的專門技術、具創意及／或概念性的技能 - 能夠指出及分析日常及抽象的專業問題及事項，並能作出以理據為基礎的回應 - 能夠分析、重新組織及評估各種不同的資料 - 能夠批判性地分析、評估及／或整合構思、概念、資料及事項 - 能夠運用各種不同資源協助作出判斷 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在一系列不同技術性、專業性或管理職能上，運用辨析及具創意的技巧 - 與產品、服務、運作或流程有關的規劃、設計、技術及／或管理等職能，有效運用適當的判斷能力 	<ul style="list-style-type: none"> - 執行涉及規劃、設計及技術性工作，並承擔一些管理職責 - 在廣泛的規限準則下，擔負責任及具問責性工作，以達至個人及／或小組工作成效 - 在合格的高級從業員的指導下工作 - 在其他人的協助下(如需要時)，處理專業操守事項 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠運用一系列慣常使用的技能及一些先進及專門技能，以支援某一門科目／學科的既有運作，例如： - 能夠向各種不同的對象，就該科目／學科的標準／主題，作出正式及非正式的表述 - 能夠就複雜的題目參與小組討論；能夠製造機會讓其他人作出貢獻 - 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效益 - 能夠詮釋、運用及評估數字性及圖像性數據，以達到目的／目標

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
6	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠作出批判性地檢討、整合及擴展一套有系統及連貫的知識 - 能夠在某一個研究領域內，採用高度專門的技術或學術技巧 - 能夠從一系列資料來源，批判性地評估新的資料、概念及理據，並發展出創新的回應 - 能夠批判性地檢討、整合及擴展一門科目／學科的知識、技巧運用及思考方式 - 在缺乏完整或連貫的數據／資料的情況下，能夠處理極複雜的事項，並作出有根據的判斷 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在一系列不同情況下，轉換及應用辨析及具創意的技巧 - 與產品、服務、運作或流程(包括尋找資源及評估)有關的複雜規劃、設計、技術及／或管理等職能方面，有效運用適當的判斷能力 - 進行研究及／或高級技術或專業活動 - 設計及應用合適的研究方法 	<ul style="list-style-type: none"> - 將知識及技能應用於不同種類的專業工作之中 - 能夠行使重要的自主權，以決定及達至個人及／或小組的成果 - 對有關決策負責，包括運用監督職權 - 能夠顯示出領導才能及／或就變革及發展等方面作出貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠利用合適的方法，與各類不同對象溝通，包括同級職員、高級職員及專家等 - 能夠運用各種電腦軟件支援及改善工作效益；能夠指出改進現有軟件的地方，從而提高有關軟件的效益，或指定使用新的軟件 - 能夠對各種不同數字性及圖像性數據作出評估，並能在工作的不同階段利用計算協助工作進行

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
7	<ul style="list-style-type: none"> - 顯示出能夠以批判性的角度研究一門科目或學科，包括能夠理解該門科目或學科主要的理論及概念，並作出評價，同時明瞭該門科目或學科與其他學科之間的概括關係 - 能夠指出獨特的創見，將之概念化，並轉化為複雜抽象的構思及資料 - 在缺乏完整或一致的數據／資料的情況下，能夠處理極複雜及／或嶄新的事項，並作出有根據的判斷 - 對某一專門研究領域或更廣泛的跨學科關係，作出重大而具原創性的貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> - 顯示出能夠掌握研究及運用方略，並能作出具批判性的討論 - 培養對於新環境下所出現的問題及事項，作出具創見的回應 	<ul style="list-style-type: none"> - 將知識及技能應用於不同種類的複雜及專業工作之中，其中包括嶄新及前所未有的情況 - 在處理及解決問題時能顯示出領導才能及原創性 - 對有關決策負責 - 高度自主，對本身的工作負有全部責任，對他人的工作亦負有重大責任 - 能夠處理複雜的操守及專業事項 	<ul style="list-style-type: none"> - 因應各種背景情況及目的，能夠策略性地運用溝通技巧，與不同對象溝通 - 能夠按發表學術著作的標準及／或作出批判性討論的標準來進行溝通 - 能夠時常留意、檢討及反思本身的工作及技能的發展，並能在新的要求之下作出改變及適應 - 能夠運用各種電腦軟件，指出改善工作效益的軟件要求，並能預計未來對這方面的要求 - 能夠批判性地評估數字性及圖像性的數據，並能廣泛採用有關數據

參考資料及書目：

1. 政府統計處資料：<http://www.censtatd.gov.hk>，「香港人口趨勢1981-2011」。
2. 政府統計處資料：<http://www.censtatd.gov.hk>，「香港人口推算2012-2041」。
3. 社會福利署網址：<http://www.swd.gov.hk>，「安老服務」。
4. 社會福利署網址：<http://www.swd.gov.hk>，「社會福利署服務名單（截至2013年10月1日）」。
5. 社會福利署網址：<http://www.swd.gov.hk>，「安老院舍照顧服務統計(截至2013年9月30日)」。
6. 香港基督教家庭服務處(2005)。《長者服務蛻變》。香港：香港基督教家庭服務處。
7. 安老事務委員會(2011)。長者社區照顧服務顧問研究。2013年11月25日提取於 <http://www.elderlycommission.gov.hk/cn/download/library/Community%20Care%20Services%20Report%202011%20chi.pdf>。
8. 香港特別行政區施政報告：<http://www.policyaddress.gov.hk/2013/chi/index.html>，「二零一三年施政報告」。
9. 香港特別行政區財政預算：<http://www.budget.gov.hk/2013/chi/highlights.html>，「二零一三／一四年度財政報告」。
10. 社會福利署網址：<http://www.swd.gov.hk>，「社區照顧服務券試驗計劃」。
11. 安老事務委員會(2009)。就長者住宿照顧服務所進行的顧問研究。2013年11月25日提取於 [http://www.elderlycommission.gov.hk/cn/download/library/Residential%20Care%20Services%20-%20Final%20Report\(chi\).pdf](http://www.elderlycommission.gov.hk/cn/download/library/Residential%20Care%20Services%20-%20Final%20Report(chi).pdf)。
12. 中國新聞網（北京）(2013年9月30日)。香港安老院護工短缺，約30間因人手不足結業。2013年11月25日提取於 <http://news.163.com/13/0930/11/9A132S0H00014JB6.html>。
13. 立法會秘書處(2013年2月19日)。人力事務委員會及福利事務委員會聯席會議文件-安老院舍的人手情況。2013年11月25日提取於 <http://www.legco.gov.hk/yr12-13/chinese/panels/mp/papers/mpws0219cb2-632-2-c.pdf>。

14. 香港政府新聞網(2013年10月27日)。政府評論－為安老服務業注入年青新血。2013年11月25日提取於 http://archive.news.gov.hk/tc/record/html/2013/10/20131027_113424.shtml。
15. 醫院管理局－公私營醫療合作－醫療病歷互聯試驗計劃及電子健康記錄互通系統。2013年11月25日提取於 http://www3.ha.org.hk/ppp/ppiepr_a.aspx?lang=tchi。
16. 明報健康網(2008年4月28日)。長者「隔空」睇醫生醫院病人雙贏
沙田醫院推行10年入院率大減省資源。2013年11月25日提取於 <http://www.mingpaohealth.com/cfm/elderly3.cfm?File=20080428/elnews/gzb1.txt>。
17. 圓玄安老院及護理安老院服務－視象診症。2013年11月25日提取於 <http://www.yuenyuen.org.hk/non-flash/ch3/ch3-3-5-6.htm>。
18. 私營安老院及私營殘疾人士院舍電動輔助起重器資助計劃。2013年11月25日提取於 <http://www.oshc.org.hk/download/publishings/1/2358/08.pdf>。
19. 星島日報(2013年11月4日)iPad 派藥港藥劑師獲大獎。2013年11月25日提取於 <http://std.stheadline.com/yesterday/loc/1104ao10.html>。
20. 教育局－資歷架構。2013年11月25日提取於 http://www.hkqf.gov.hk/guic/HKQF_intro.asp。